

# Ethische Code

# Onze manier van werken

3<sup>e</sup> editie

---



L'ORÉAL ethics

DE SCHOONHEID VAN ETHIEK, DE ETHIEK VAN SCHOONHEID

# INHOUD

---

- 3 DE L'ORÉAL SPIRIT**
- 4** Voorwoord  
door Jean-Paul AGON  
door Emmanuel LULIN
- 5** Door het management committee
- 6** Op wie is deze code van toepassing?
- 6** Het gebruik van deze code
- 7** IK ZIT MET EEN PROBLEEM: **OPEN DIALOGOOG**
- 8** Samenwerken
- 8** Respect voor mensenrechten
- 8** Respect voor lokale wetgeving en gebruiken
- 9** **RESPECT VOOR ONZE ZAKELIJKE PRINCIPES EN KEUZES**
- 10** Productveiligheid en -kwaliteit
- 11** Adverteren en marketing
- 13** Het selecteren van leveranciers en rechtvaardig behandelen van leveranciers
- 14** Eerlijke concurrentie
- 16** Tegenstrijdige belangen
- 18** Geschenken en entertainment
- 19** Omkoping en faciliterende betalingen
- 20** Vertrouwelijke informatie
- 21** Het bedrijf vertegenwoordigen
- 22** Privacy en gegevensbeveiliging
- 24** Gebruik van bedrijfsmiddelen
- 25** Nauwkeurigheid ten aanzien van financiële gegevens en bedrijfsgegevens en de strijd tegen witwassen
- 26** Handel met voorkennis
- 27** Belastingen
- 28** **ONZE PRINCIPES EN KEUZES ALS WERKGEVER RESPECTEREN**
- 29** Gezondheid en veiligheid
- 30** Diversiteit
- 32** Intimidatie en pesten
- 33** Seksuele intimidatie
- 34** **RESPECT VOOR ONZE PRINCIPES EN KEUZES ALS VERANTWOORD ONDERNEMER**
- 35** Politieke activiteiten en lobbyen
- 36** Milieubeheer
- 37** Bijdragen aan de gemeenschap
- 38** **DE ROL VAN DE MANAGER**

# DE L'ORÉAL SPIRIT

---

**L'ORÉAL heeft als missie om overal ter wereld vrouwen en mannen het beste te bieden op het gebied van cosmetica-innovaties wat betreft kwaliteit, doeltreffendheid en veiligheid. Onze ambitie voor de komende jaren is om nog een miljard consumenten wereldwijd te overtuigen door de cosmetica te creëren die voldoen aan de eindeloze diversiteit van hun behoeften en verlangens op het gebied van schoonheid en persoonlijke verzorging. Onze identiteit en reputatie zijn gebaseerd op sterke waarden en ethische principes. Onze waarden zijn passie, innovatie, ondernemersgeest, ruimdenkendheid, streven naar uitmuntendheid, en verantwoordelijkheid. Onze ethische principes zijn integriteit, respect, moed en transparantie.**

---

## ALS BEDRIJF

Onze strategie ten aanzien van leiderschap is gebaseerd op het voortdurend investeren in wetenschappelijk onderzoek en ontwikkeling. Hierdoor kunnen onze merken aan onze klanten producten leveren die innovatief, zeer effectief, praktisch en prettig in het gebruik zijn. Producten die gemaakt zijn volgens de meest veeleisende standaarden op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Wij hechten veel waarde aan eerlijkheid en duidelijkheid: onze advertenties voor de consument zijn gebaseerd op bewezen prestaties en wetenschappelijke gegevens. Wij willen graag een sterke en langdurige relatie aangaan met onze klanten en leveranciers, een relatie die is gebaseerd op vertrouwen en wederzijds voordeel. Wij respecteren iedereen die actief is binnen onze zakelijke omgeving, ook onze concurrenten. Wij doen zaken op integere wijze: wij respecteren de wetten van de landen waar wij actief zijn en hechten veel waarde aan goed bestuur. Wij hanteren hoge standaards op het gebied van administratie en rapportage en ondersteunen de strijd tegen corruptie. Voor onze aandeelhouders leveren wij duurzame waarde op de lange termijn, door de middelen van het bedrijf te beschermen en zo effectief mogelijk in te zetten. Wij streven naar uitmuntendheid, dagen onszelf uit en stellen onze methodes op de proef.

## ALS WERKGEVER

Wij streven om het werken bij L'ORÉAL tot een geweldige ervaring te maken. Wij beseffen dat onze medewerkers ons hoogste goed zijn. Zij hebben recht op een veilige en gezonde werkomgeving: een omgeving waar persoonlijk talent en verdiensten worden erkend, diversiteit wordt gewaardeerd, privacy wordt gerespecteerd en waar een goede balans bestaat tussen werk en privé. Wij bieden onze medewerkers een stimulerende omgeving, uitstekende persoonlijke mogelijkheden en een kans om iets te bereiken. Wij stimuleren een atmosfeer van openheid, moed, ruimhartigheid en respect, zodat al onze medewerkers zich vrij voelen om met hun vragen, ideeën en problemen naar voren te komen.

## ALS VERANTWOORD ONDERNEMER

Als het gaat om het creëren van een wereld van schoonheid en rechtvaardigheid, spelen wij een belangrijke rol. Wij zijn ons bewust van onze invloed op de natuurlijke omgeving, zoals de biodiversiteit, en proberen deze altijd zoveel mogelijk te beperken: wij zullen resultaten op de korte termijn nooit laten prevaleren boven een veilige toekomst. Wij leveren een positieve bijdrage aan de landen en gemeenschappen waar wij actief zijn en zullen lokale culturen en gevoeligheden respecteren. Het respecteren van de mensenrechten vinden wij zeer belangrijk. Wij willen de uitbuiting van kinderen op de werkplek en gedwongen arbeid helpen oplossen. Wij willen een eind maken aan het uitvoeren van dierproeven in onze bedrijfstak en dragen bij aan de ontwikkeling en acceptatie van alternatieve methodes. Wij zoeken actief naar en maken het liefst gebruik van zakelijke partners die onze waarden en ethische overtuigingen delen.

**Dat is de spirit waarmee wij werken: De L'ORÉAL SPIRIT**

## VOORWOORD

# DOOR JEAN-PAUL AGON

---



**H**et moge duidelijk zijn dat de wereldleiders van morgen de bedrijven zijn die ethiek niet alleen in hun strategische planning, maar ook in hun cultuur en dagelijkse bedrijfsvoering hebben geïntegreerd.

Wij ambiëren een van de meest voorbeeldige bedrijven ter wereld te zijn. Ons ethiekprogramma wordt reeds erkend en plaatst ons op dit gebied tussen de meest toonaangevende bedrijven ter wereld.

Onze sterke ethische cultuur is een van de pilaren van het nieuwe L'ORÉAL. Daarom moeten we duidelijk onze principes en keuzes verwoorden als bedrijf, als werkgever en als verantwoord ondernemer.

Onze ethische principes - integriteit, respect, moed en transparantie - stellen ons in staat een betrouwbare groep te zijn.

De ethische code is van toepassing op ons allemaal, waar wij ook werken en wat onze functie ook is, of wij nu net bij het bedrijf in dienst zijn gekomen of in de raad van bestuur zitten.

De ethische code is ons referentiedocument en vormt een bron van inspiratie voor onze keuzes en vormt een richtlijn voor onze dagelijkse activiteiten.

Lees deze code zorgvuldig door. Breng de code in praktijk. Geef de code door. Respecteer de code en zorg ervoor dat de mensen om u heen deze ook respecteren.

L'ORÉAL wil dat uw voorbeeldfunctie iedereen tot voorbeeld is.

### **JEAN-PAUL AGON**

**Chairman and Chief Executive Officer**  
**Chairman of the L'ORÉAL Foundation**

# DOOR EMMANUEL LULIN

---

**O**nze ethische code is een levend document dat wordt gedeeld en waarin onderwerpen worden behandeld die essentieel zijn voor onze cultuur van loyaliteit, vertrouwen en solidariteit. De code is bedoeld om ons te helpen te begrijpen wat er van ons, als medewerkers van L'ORÉAL, wordt verwacht door uitleg te geven over de algemene principes aan de hand van talrijke voorbeelden uit de dagelijkse praktijk.



Naast dit document kunt u ook nog beschikken over een speciaal voor dit doel gereserveerde intranetsite (<http://ethics.loreal.wans>) en trainingen. Ethics Correspondents in elk land helpen ons om volgens de code te leven.

Ethiek is echter een essentiële taak van ons allen.

Al vele jaren komen we ook bij elkaar tijdens Ethics Day. Dit evenement wordt door steeds meer werknemers bijgewoond en is inmiddels een zeer belangrijke datum op de bedrijfskalender.

Alle medewerkers en afdelingen moeten op een respectvolle en open manier met elkaar samenwerken. Wij moeten open staan voor de ideeën van anderen. Wij moeten welwillend naar elkaar luisteren en informatie uitwisselen als dat nodig is, maar uiteraard in overeenstemming met onze regels ten aanzien van vertrouwelijkheid.

Ethische kwesties zijn zelden eenvoudig. Onze kracht ligt in de moed om deze kwesties aan te pakken. Houd deze vragen niet voor uzelf: laat van u horen en vraag om advies.

U zult in dit proces altijd ondersteuning krijgen.

### **EMMANUEL LULIN**

**Senior Vice-President en Chief Ethics Officer**

# DOOR HET MANAGEMENT COMMITTEE



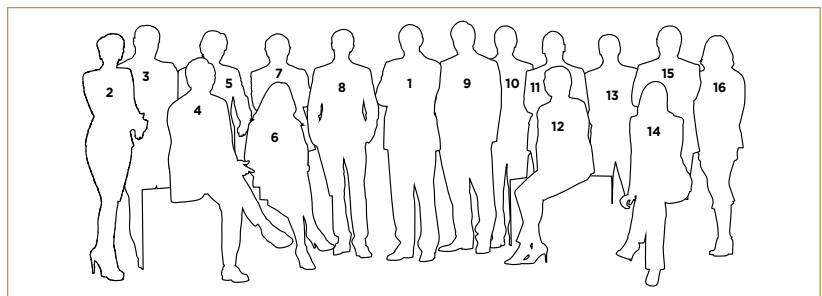
**W**e zijn vastbesloten om de ethische code in ons dagelijkse leven actief toe te passen. Het is van cruciaal belang voor het succes van L'ORÉAL.

Dit document is van toepassing op het gedrag van alle werknemers van de L'ORÉAL Groep, overal ter wereld en op elk niveau in het bedrijf. Er zijn geen uitzonderingen. Het document omvat alle activiteiten van L'ORÉAL, van onderzoek, innovatie en marketing tot aan de productie en marketing van onze producten, van personeelszaken tot bedrijfsvoering, van administratie en financiën tot aan duurzame ontwikkeling, en van communicatie en PR tot aan alle digitale bedrijfsaspecten.

Ieder van ons verplicht zich individueel om als ambassadeur van L'ORÉAL en als lid van onze gemeenschap deze code te volgen, op de letter en in de geest.

U moet niet vergeten dat:

- de ethische principes die in dit document worden uiteengezet, niet optioneel zijn: u moet ze respecteren
- u het voorbeeld geeft: de reputatie van L'ORÉAL, het vertrouwen van alle belanghebbenden, valt of staat met ons gedrag.
- u wordt niet alleen afgerekend op wat u doet, maar ook op de manier waarop u het doet.



**1- JEAN-PAUL AGON**  
Chairman and CEO  
Chairman of the L'ORÉAL Foundation

*Jean-Paul Agon*

**2- BARBARA LAVERNOS**  
Executive Vice-President  
Operations

*Barbara Lavernos*

**3- JOCHEN ZAUMSEIL**  
Executive Vice-President  
Western Europe Zone

*Jochen Zaumseil*

**4- ALEXIS PERAKIS-VALAT**  
Executive Vice-President  
Asia-Pacific Zone

*Alexis Perakis-Valat*

**5- JÉRÔME TIXIER**  
Executive Vice-President  
Human Relations and  
Advisor to the Chairman

*Jérôme Tixier*

**6- SARA RAVELLA**  
Executive Vice-President  
Communication,  
Sustainability and Public  
Affairs

*Sara Ravello*

**7- MARC MENESGUEN**  
President Consumer  
Products Division

*Marc Menesguen*

**8- NICOLAS HIERONIMUS**  
President Selective  
Divisions

*Nicolas Hieronimus*

**9- CHRISTIAN MULLIEZ**  
Executive Vice-President  
Administration and Finance

*Christian Mulliez*

**10- LAURENT ATTAL**  
Executive Vice-President  
Research and Innovation

*Laurent Attal*

**11- ALEXANDRE POPOFF**  
Executive Vice-President  
Eastern Europe Zone

*Alexandre Popoff*

**12- BRIGITTE LIBERMAN**  
President Active Cosmetics  
Division

*Brigitte Liberman*

**13- GEOFF SKINGSLEY**  
Executive Vice-President  
Africa, Middle East Zone

*Geoff Skingsley*

**14- LUBOMIRA ROCHET**  
Chief Digital Officer

*Lubomira Rochet*

**15- FRÉDÉRIC ROZÉ**  
Executive Vice-President  
Americas Zone

*Frédéric Rozé*

**16- AN VERHULST-SANTOS**  
President Professional  
Products Division

*An Verhulst-Santos*

## OP WIE

# IS DEZE CODE VAN TOEPASSING?

De Ethische Code is van toepassing op alle medewerkers van de L'ORÉAL Groep en haar dochterondernemingen wereldwijd. De code is ook van toepassing op alle directieleden en leden van het bestuurs- en managementcomité van de L'ORÉAL Groep en haar dochterondernemingen wereldwijd. De code is verder ook van toepassing op alle werknemers en directieleden van de L'ORÉAL Foundation. De term "L'ORÉAL" wordt in dit document gebruikt om

te verwijzen naar alle dochterondernemingen van de L'ORÉAL Groep en de L'ORÉAL Foundation. De Ethische Code is nu beschikbaar in 45 talen, zodat zoveel mogelijk werknemers de code in hun moedertaal kunnen lezen. Het Britse document is de originele versie.

De Ethische Code is openbaar beschikbaar via de website van L'ORÉAL.

## HET GEBRUIK

# VAN DEZE CODE

L'ORÉAL is actief in veel landen en heeft dus te maken met een uitgebreide diversiteit aan culturen, wetten en politieke systemen.

Als bedrijf en als individu dienen we tijdens ons werk altijd de wetten en regelgeving te respecteren van de landen waarin L'ORÉAL actief is.

Wij begrijpen dat sommige situaties niet eenvoudig zijn. Ethische kwesties gaan vaak over de arbitrage van principeconflicten. Met onze Ethische Code definiëren we normen voor de L'ORÉAL Groep in een aantal "grijze gebieden" waar discretionaire beslissingen worden vereist in gevallen waarbij de geldende jurisdictie nog geen uitsluitsel geeft.

Lees de hele Code voor informatie over de ethische verwachtingen en normen van L'ORÉAL, en bewaar een referentie-exemplaar voor het geval dat u vragen of problemen hebt.

Natuurlijk kunnen niet alle mogelijke situaties worden geanticipeerd en opgelost in een enkel document. Dus als u wordt geconfronteerd met een lastig besluit, moet u zich altijd het volgende afvragen:

1. Is het in overeenstemming met de Ethische Code?
2. Is het legaal?
3. Is het in overeenstemming met onze ethische principes van integriteit, respect, moed en transparantie?
4. Welke gevolgen hebben mijn acties voor onze belanghebbenden en kan ik mijn beslissing rechtvaardigen?
5. Zou ik me prettig voelen als mijn beslissing intern of extern openbaar wordt gemaakt?

Als het antwoord op een van deze vragen Nee is, of als u twijfelt, volg dan de **gouden regel** en raadpleeg de juiste personen (uw management, interne experts, Ethics Correspondent, enzovoort) en **bespreek de kwestie openlijk voordat u actie onderneemt (zie ook "Ik zit met een probleem: open dialoog")**.

De Ethische Code dient niet ter vervanging van ons bestaand beleid, en u moet zich blijven houden aan alle regels en normen die op uw werkplek zijn vastgelegd. Deze code is bedoeld om een kader te bieden voor deze beleidslijnen en normen, zodat u de achterliggende gedachte beter zult begrijpen.

L'ORÉAL erkent dat de Ethische Code niet volledig is en dat de inhoud van tijd tot tijd kan worden gewijzigd.

L'ORÉAL behoudt zich het recht voor om de Ethische Code te allen tijde en zonder kennisgeving vooraf te mogen wijzigen. L'ORÉAL is ook gerechtigd om elke benodigde actie te ondernemen die in een bepaalde situatie wordt vereist, op voorwaarde dat de ethische principes van L'ORÉAL niet worden geschonden.

# IK ZIT MET EEN PROBLEEM

## OpenTalk

### **L'ORÉAL stimuleert een cultuur van openheid waar medewerkers openhartig over hun problemen kunnen praten.**

Wij stimuleren alle medewerkers om hun mening te uiten, deze te verdedigen en onaanvaardbaar gedrag en onacceptabele eisen te signaleren.

Medewerkers kunnen problemen hebben met bepaalde werkwijzen en hebben vaak advies en hulp nodig om ze op te lossen. Ons beleid gaat ervan uit dat alle rapporten over wangedrag met betrekking tot het bedrijf, zijn medewerkers of derde partijen waarmee het bedrijf contacten onderhoudt grondig worden onderzocht en dat de juiste maatregelen worden getroffen, onafhankelijk van de personen in kwestie.

De gebruikelijke weg om dergelijke klachten in te dienen is via het operationele management of het lijnmanagement. U kunt ook de contact opnemen met uw manager van Personeelszaken of uw Ethics Correspondent. Het kan zijn dat er in uw land ook nog andere mogelijkheden zijn, zoals personeelsvertegenwoordigers.

**In uw land is de Country Manager verantwoordelijk voor het naleven van de Ethische Code. Indien nodig, kunt u met hem of haar contact opnemen. Als u Corporate of Zone-werknemer bent, is het lid is van het management committee van de L'ORÉAL Groep aan wie u rapporteert, verantwoordelijk.**

In uitzonderlijke gevallen, als uw probleem niet via de normale kanalen kan worden opgelost, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de Chief Ethics Officer via de beveiligde website: [www.loreal.ethics.com](http://www.loreal.ethics.com)

Medewerkers die te goeder trouw een klacht hebben ingediend zullen worden beschermd tegen vergeldingsacties. Werknemers die menen dat dergelijke vergeldingsacties op hen worden toegepast, dienen dit onmiddellijk te rapporteren via de bovenstaande kanalen.

“Te goeder trouw” houdt in dat u informatie hebt verstrekt waarvan u op dat moment dacht dat die uitvoerig, eerlijk en nauwkeurig was, ook al kan later blijken dat u zich hebt vergist.

Als het tot een onderzoek komt, garanderen wij een eerlijke procedure en zullen wij de principes van vertrouwelijkheid en onschuld tot het tegendeel is bewezen, respecteren. Het onderzoek zal ook voldoen aan de lokale wetgeving die van toepassing is, met name ten aanzien van een eerlijk proces.

Tijdens een ethisch onderzoek is de volledige medewerking van alle betrokken personen verplicht en dienen alle informatie en documenten bij het eerste verzoek direct te worden verstrekt.

De persoon tegen wie de klacht is ingediend zal worden geïnformeerd over de aard van de beschuldigingen. Deze informatie wordt niet direct overlegd als het bijvoorbeeld nodig is om feiten te controleren, bewijsmateriaal op te slaan of contact op te nemen met de bevoegde autoriteiten.

Alle gecommuniceerde informatie wordt alleen gedeeld met personen die een legitieme reden hebben om de hoogte te zijn, om te garanderen dat het probleem wordt behandeld en/of dat de juiste stappen zijn genomen.

Wij zullen de resultaten van het onderzoek overleggen aan de persoon die de melding heeft gedaan voor zover dit passend en mogelijk is zonder dat wij juridische verplichtingen of andere verplichtingen ten aanzien van vertrouwelijkheid hoeven te schenden.

Beschuldigingen die na onderzoek lasterlijk blijken of die te kwader trouw zijn ingebracht, kunnen disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben.

# SAMEN WERKEN

---

Wij verwachten van alle medewerkers en afdelingen dat zij op een respectvolle en open manier met elkaar samenwerken.

Teamwork wordt gestimuleerd en successen, net zo goed als mislukkingen, moeten wij met elkaar delen.

Wij moeten allemaal open staan voor de ideeën van anderen en wij moeten de inbreng van anderen erkennen.

Wij moeten welwillend naar elkaar luisteren en informatie uitwisselen als dat nodig is, maar uiteraard

in overeenstemming met de geldende regels van de L'ORÉAL Groep ten aanzien van vertrouwelijkheid. Respectloos gedrag, met name beledigende uitspraken, ongepaste gebaren of racistische, discriminerende of seksueel getinte opmerkingen worden niet getolereerd. Het in diskrediet brengen van collega's is ook strijdig met de ethische normen van L'ORÉAL.

Op deze manier behouden wij een cultuur van loyaliteit, vertrouwen, solidariteit en respect voor culturele verschillen in ons hele bedrijf.

# RESPECT VOOR MENSENRECHTEN

---

Wij hechten veel waarde aan het respecteren en promoten van de mensenrechten, en verwijzen hierbij naar de Universele verklaring van de rechten van de mens van 10 december 1948, en naar de United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights van 16 juni 2011. We onderschrijven de Global Compact-doelstellingen van de Verenigde Naties al vanaf 2003 en we ondersteunen de Women's Empowerment Principles van dezelfde organisatie.

Ons bedrijf opereert in veel landen en we zijn uiterst waakzaam bij kwesties die worden beschreven in de fundamentele conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie ILO (verbod op kinderarbeid en dwangarbeid, respect voor de vrijheid van vereniging), bevordering van verscheidenheid, rechten van de vrouw, respect voor het recht van mensen op hun natuurlijke hulpbronnen en het recht op gezondheid.

# RESPECT VOOR LOKALE WETGEVING EN GEBRUIKEN

---

L'ORÉAL hecht bijzonder veel waarde aan de letter en de geest van wetgeving op het gebied van kwaliteits-, gezondheids- en veiligheidsnormen, arbeidsrecht, milieu, corruptie en witwaspraktijken, dataprivacy, belastingen, nauwkeurige communicatie van financiële en niet-financiële gegevens en eerlijke concurrentie.

L'ORÉAL wil deze beginselen delen met haar zakelijke partners en ervoor zorgen dat ook deze partners deze wetten en voorschriften in acht nemen.

We moeten daarnaast garanderen dat wij, waar mogelijk, onze activiteiten verrichten op een manier die rekening houdt met de culturele en sociale tradities van de samenlevingen waarmee wij in aanraking komen.

Er kunnen voorbeelden zijn dat de richtlijn in deze code afwijkt van de lokale wetten of gebruiken van een bepaald land. Als dat het geval is en de **lokale wetgeving of lokale gebruiken hogere eisen stellen dan de Code, dan gelden altijd de lokale wetgeving en gebruiken. Als daarentegen de Code hogere eisen stelt, dan heeft deze voorrang boven de lokale wetgeving, tenzij dit leidt tot illegale activiteiten.**





---

## RESPECT VOOR ONZE ZAKELIJKE **PRINCIPES EN KEUZES**

**“Wij streven naar uitmuntendheid, dagen onszelf uit en stellen onze methodes op de proef.”**

---

### **Inhoudsopgave**

**PAGINA 10**  
Productveiligheid en  
-kwaliteit

**PAGINA 11**  
Adverteren en marketing

**PAGINA 13**  
Het selecteren van  
leveranciers en  
rechtvaardig behandelen  
van leveranciers

**PAGINA 14**  
Eerlijke concurrentie

**PAGINA 16**  
Tegenstrijdige belangen

**PAGINA 18**  
Geschenken en  
entertainment

**PAGINA 19**  
Omkoping en  
faciliterende betalingen

**PAGINA 20**  
Vertrouwelijke informatie

**PAGINA 21**  
Het bedrijf  
vertegenwoordigen

**PAGINA 22**  
Privacy en  
gegevensbeveiliging

**PAGINA 24**  
Gebruik van  
bedrijfsmiddelen

**PAGINA 25**  
Financiële en  
bedrijfsgegevens en de  
strijd tegen witwassen

**PAGINA 26**  
Handel met voorkennis

**PAGINA 27**  
Belastingen



# PRODUCT- VEILIGHEID EN -KWALITEIT

**Productveiligheid en -kwaliteit zijn altijd al van het grootste belang geweest.**

**Uit de superieure prestatie, kwaliteit en veiligheid van onze producten blijkt onze toewijding en ons respect ten aanzien van onze consumenten, waardoor hun vertrouwen in ons blijft bestaan, de reputatie van onze merken wordt versterkt en wordt gegarandeerd dat L'ORÉAL de leider op ons gebied blijft. Wij willen producten op de markt brengen waarvan door middel van zeer grondige evaluatiemethoden is bewezen dat zij werken en dat zij veilig zijn. Iedere medewerker van L'ORÉAL die te maken heeft met productontwikkeling, productie, marketing en verkoop dient totale productkwaliteit na te streven, van het eerste concept tot en met de distributie, zelfs nadat het product op de markt is gebracht.**

## Wat we wel doen

- + Wij voldoen aan alle eisen die de nationale en internationale wet- en regelgeving stelt om de conformiteit van al onze producten te garanderen
- + Wij passen de hoogste normen op het gebied van hygiëne en strikte kwaliteitscontroles toe in iedere fase, van de productontwikkeling tot het productie- en distributieproces
- + Als we op de hoogte zijn van een claim van een consument, verzoeken we hem of haar om contact op te nemen met de juiste consumentenafdeling. Als blijkt dat de claim een potentieel gezondheids- of veiligheidsrisico vormt, brengen we onze manager of de internationale Cosmeto-Vigilance Department meteen hiervan op de hoogte

## Wat we niet doen

- De open uitwisseling van ideeën op het gebied van productveiligheid beperken, zodat er mogelijk veiligheidsaspecten worden genegeerd
- Mogelijke risico's met betrekking tot productveiligheid, tolerantie en kwaliteitscontrole negeren
- Vragen uit de media (inclusief sociale media) over onze producten beantwoorden als we daarover geen kennis hebben of daartoe niet bevoegd zijn

## Ethisch?

**1.1 - Ik werk in de productielijn. En ik heb gemerkt dat sommige eindproducten defect zijn. Misschien worden de kwaliteitsproblemen veroorzaakt door een machine. Ik weet dat van ons wordt verwacht dat wij in dergelijke gevallen de productie stoppen, maar mijn chef doet niets. Ik weet ook dat het productieschema erg krap is. Moet ik erop vertrouwen dat zij weet wat zij doet door het te negeren?**

L'ORÉAL heeft in iedere fase van het productieproces kwaliteitscontroles ingevoerd om ervoor te zorgen dat onze klanten producten van de hoogste kwaliteit krijgen. Kwaliteit komt op de eerste plaats, ongeacht productieschema's. U moet zonder enige aarzeling de lijn tot stilstand brengen, het probleem openlijk bespreken met uw manager en samen met haar en de rest van het team het probleem oplossen, voordat de productie wordt voortgezet.

**1.2 - Een leverancier heeft gemeld dat er een verontreiniging kan zijn opgetreden in een recente zending grondstoffen. De producten met deze grondstoffen zijn al naar onze klant verzonden en er is geen concreet bewijs van verontreiniging van onze producten. Zijn wij verplicht de hele productieserie terug te roepen?**

Bij L'ORÉAL reageren wij direct op ieder mogelijk probleem met betrekking tot productveiligheid. U moet dit probleem direct bespreken met uw Kwaliteitsmanager.

**1.3 - Ik ben net gebeld door een consument met het verkeerde telefoonnummer. Hij vertelde me dat hij een allergische reactie had van een van onze producten. Wat moet ik doen?**

Geef deze consument het telefoonnummer van de juiste helplijn en vertel hem dat het belangrijk is dat hij ze direct belt. Meld deze informatie ook zelf bij de Cosmeto-Vigilance Department. Na een gedetailleerd onderzoek naar een eventueel causaal verband met onze producten, kunnen we soms bij L'ORÉAL besluiten om de samenstelling van een product aan te passen om bepaalde ongewenste effecten (zelfs als deze zeer mild zijn) te corrigeren om onze consumenten te kunnen garanderen dat zij onze producten vol vertrouwen kunnen gebruiken.

**1.4 - Ik wordt vaak door mijn vrienden en familieleden gevraagd over ons standpunt op het gebied van dierproeven... en ik weet niet wat ik ze moet vertellen. Met wie kan ik hierover contact opnemen?**

L'ORÉAL test geen enkel product en/of ingrediënt meer met dierproeven, op geen enkele locatie wereldwijd. Ook delegeert L'ORÉAL deze taak niet naar derde partijen. De enige uitzondering hierop is als dierproeven worden vereist door regelgevende instanties om veiligheidsredenen of juridische redenen. Als u nog vragen hebt over dit onderwerp, neemt u contact op met uw Public Relations Director. Denk erom: let altijd goed op wanneer u praat over onderwerpen buiten uw expertisegebied (zie het hoofdstuk "Het bedrijf vertegenwoordigen").

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over productkwaliteit en/of -veiligheid, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met uw **manager, Quality Control Manager, Legal Director, Scientific Director, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# ADVERTEREN EN MARKETING

Het succes van onze producten is gebaseerd op hun intrinsieke kenmerken en prestaties. Dit principe is essentieel om de loyaliteit van onze consumenten te winnen en te behouden. We willen deze boodschap op een verantwoordelijke manier uitdragen door de eindeloze diversiteit van behoeften en verlangens op het gebied van schoonheid te respecteren. We promoten niet één enkel of onbereikbaar schoonheidsideaal.

## Wat we wel doen

- + Wij volgen de interne validatieprocessen voor advertenties en claims, ook als een nieuw product hierdoor later op de markt komt
- + Wij zorgen ervoor dat alle advertenties en promotiemateriaal zijn gebaseerd op beproefde prestaties en relevante wetenschappelijke gegevens die zijn verkregen tijdens evaluaties, consumentenonderzoek of laboratoriumtests die voldoen aan de beste werkwijzen in onze branche
- + Wij geven een eerlijke, precieze en waarheidsgetrouwe omschrijving van onze producten
- + Wij brengen het doel en het juiste gebruik van onze producten op een heldere manier onder woorden en zorgen ervoor dat dit goed wordt begrepen door onze consumenten
- + Wij zorgen ervoor dat onze merken zoveel mogelijk schoonheidstypen promoten
- + Wij zijn ons bewust van de mogelijke reacties van religieuze, etnische, culturele of sociale groepen op onze advertenties
- + Wij letten er goed op dat onze acties overeenstemmen met onze ethische principes, met name bij de promotie van producten voor kinderen en jongeren
- + Wij zijn uiterst waakzaam met betrekking tot de werkomstandigheden van kinderen die in onze advertenties voorkomen
- + Wij gaan zorgvuldig om met dieren in advertenties. We nemen niet onze toevlucht tot bedreigde diersoorten of tot dieren die worden getraind onder omstandigheden die duidelijk niet acceptabel zijn
- + Wij ontwerpen onze verkooppromoties en directe marketing zodanig dat onze consumenten eenvoudig de voorwaarden van de aanbiedingen kunnen begrijpen
- + Wij beschermen de persoonlijke gegevens van onze consumenten (zie het hoofdstuk over Privacy en gegevensbeveiliging)
- + Wij maken geen minachtende opmerkingen met betrekking tot concurrenten (hieronder vallen ook onjuiste verklaringen over hun producten of diensten)

## Wat we niet doen

- De goedgegeloofigheid, onvoldoende kennis of ervaring van consumenten proberen te exploiteren
- In onze advertenties beweren dat het gebruik van onze producten aanzienlijke voordelen biedt op het professionele of sociale vlak, of dat onze producten noodzakelijk zijn om een persoonlijk probleem te overwinnen of sociaal te worden aanvaard
- De menselijke waardigheid ondermijnen of denigrerende stereotypen toepassen in onze advertenties
- Adverteren in bepaalde media of rondom programma's met een doelgroepstrategie van geweld, seks, bijgeloof of haatdragendheid. Dergelijke strategieën zijn in tegenspraak met de ethische principes van L'ORÉAL
- Kinderen laten voorkomen in advertenties voor een product dat niet is getest voor gebruik door kinderen, tenzij het in de advertentie duidelijk is dat het product niet is bedoeld voor kinderen
- Advertenties en promoties specifiek richten op heel jonge kinderen, behalve als het gaat om hygiënische producten en zonnebrandmiddelen
- Claims in communicaties doelbewust overdrijven, inclusief claims op het gebied van milieu of samenleving
- Informatie over gedrag verzamelen voor marketingdoeleinden, zonder internetgebruikers eerst hierover te informeren (bijvoorbeeld het gebruik van cookies)



## Ethisch?

**2.1 - Een collega van mij liet mij een marketingvoorstel zien voor een bodylotion. Hierbij werd gebruik gemaakt van een zeer dun, jong model. Ik vind het op zijn minst onsmakelijk en denk dat het zou kunnen leiden tot beschuldigingen dat wij meisjes stimuleren om zichzelf te verhongeren om maar zo dun mogelijk te worden. Zij vond dat ik overgevoelig was en dat de artwork al is ingediend om te worden goedgekeurd. Wat kan ik hier nog aan doen?**

Onze advertenties en promoties zijn ontworpen voor een zo groot mogelijke impact op het door ons gewenste publiek. We moeten daarom verantwoordelijk zijn voor alle boodschappen die worden gecommuniceerd, of schijnbaar worden gecommuniceerd. Men maakt zich steeds meer zorgen over eetstoornissen onder jonge vrouwen en de gezondheidsrisico's die hiermee in verband worden gebracht. Hiermee moet rekening worden gehouden wanneer wij beslissingen nemen over onze reclamecampagnes. Wij werken niet bewust met modellen die jonger dan 16 zijn, behalve voor bepaalde reclame zoals zonnebrandmiddelen voor kinderen. Ook werken wij bewust niet met modellen die duidelijk een ernstige eetstoornis hebben. We gebruiken ook geen advertenties waarin drugs, alcohol of roken worden gepromoot. U kunt uw collega adviseren om een 'second opinion' te krijgen. U kunt de zaak ook bespreken met uw manager.

**2.2 - In een advertentie voor een hair styling product, draagt het model een pruik met natuurlijk haar. Ook worden de foto's gefotoshopt omdat haar huid wat vlekjes heeft. Is dit acceptabel als het gaat om de oprechtheid van onze claims?**

Enig retoucheren is soms nodig vanuit een technisch perspectief, maar dit mag in geen enkel opzicht misleidend zijn met betrekking tot de prestaties van het geadverteerde product. Een pruik van natuurlijk haar is acceptabel om dat de advertentie een styling product aanbeveelt dat niets te maken heeft met het volume van het haar. Het is belangrijk dat de pruik van echt haar is gemaakt en dat de kleur en styling zijn toegepast met het geadverteerde product. Houd wel rekening met de oorsprong van het natuurlijke haar waarmee de pruik is gemaakt, dit kan soms controversieel zijn.

**2.3 - Ik ben op dit moment een marketingcampagne aan het bedenken voor een nieuw product. De manager van de R&I-afdeling heeft gezegd dat het product alleen "rimpels vermindert", maar volgens mijn manager moeten we zeggen dat het product "rimpels laat verdwijnen". Ik ben bang dat dit niet helemaal waar is. Wat moet ik doen?**

We handelen zowel conform de geconsolideerde code voor werkwijzen bij adverteren en bedrijfscommunicatie van de Internationale Kamer van Koophandel, en conform het charter en de richtlijnen voor verantwoordelijke advertentie- en marketingcommunicaties van Cosmetics Europe. Het overdreven aanprijzen van onze producten door er opgeblazen claims voor te maken is oneerlijk en kan leiden tot wantrouwen onder onze klantenbasis. Als het product geen rimpels laat verdwijnen, moeten wij dat ook niet beweren.

**2.4 - Ik wil graag in een advertentie opnemen dat een product geen hexachlorofeen bevat, wat geen verrassing is aangezien het gebruik van dit ingrediënt verboden is. Dit klinkt echter goed voor consumenten. Maar sommige collega's vinden dat deze claim een grensgeval is. Wie heeft gelijk?**

We kunnen mensen niet laten denken dat onze producten een specifieke eigenschap hebben terwijl deze eigenschap enkel is ontstaan doordat de wet is gevolgd. Dat zou misleidend zijn voor onze consumenten. Uw collega's hebben gelijk.

**2.5 - Ik werk momenteel aan een advertentie die zich afspeelt in een religieuze omgeving. De doelgroep vindt de provocerende stijl van deze advertentie waarschijnlijk leuk, en ik denk niet dat deze advertentie in mijn land voor wie dan ook aanstootgevend is. Ik heb echter een buitenlandse collega die dit toch wel een grensgeval vindt. Wat moet ik doen?**

Bij de evaluatie van onze advertenties moeten we niet alleen rekening houden met de opinies van de doelgroep, maar ook met die van de hele samenleving. Onze advertenties worden door heel veel mensen gezien, veel meer dan alleen de doelgroep. We moeten ook rekening houden met onze internationale status en niet alleen thema's gebruiken die in één land wel acceptabel zijn, maar heel choquerend kunnen zijn in een ander land waar we opereren. Tot slot mogen we geen afbeeldingen, symbolen of thema's gebruiken die onnodig beledigend, vernederend of respectloos zijn ten aanzien van een religie, nationaliteit, cultuur, minderheidsgroepering of handicap. U kunt het beste op zoek gaan naar een objectieve mening, met name via een panel, voordat u deze advertentie goedkeurt en vervolgens goed in de gaten houdt hoe deze advertentie wordt ontvangen.

**2.6 - Een beroemd merk voor kinderkleding lanceert een nieuwe lijn jurkjes voor jonge meisjes en wil een van onze lipglossproducten aanbieden aan hun klanten als ze meer dan een bepaald bedrag besteden. Dit is toch een goede kans voor ons, nietwaar?**

Er is een groeiend debat over te vroege seksualisering van kinderen. Jonge kinderen hebben natuurlijk altijd al volwassenen willen imiteren, met name door zich te verkleden en te experimenteren met make-up en parfum, maar we vinden het belangrijk dat dit bij een spel blijft. Daarom moeten we het dagelijks gebruik van cosmetica bij jonge kinderen niet aanmoedigen, behalve als het gaat om hygiënische producten en zonnebrandmiddelen. U dient te vermijden dat onze producten worden geassocieerd met objecten, thema's of evenementen die zijn gericht op jonge kinderen. We leveren bijvoorbeeld ook geen producten voor "Mini-Miss"-verkiezingen.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over advertenties of marketing, moet u ze niet voor u houden. Praat met **uw manager, uw Legal Director, uw Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**; Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# HET SELECTEREN VAN LEVERANCIERS EN RECHTVAARDIG BEHANDELEN VAN LEVERANCIERS

De relatie van L'ORÉAL met haar leveranciers gaat verder dan alleen de aankoop en levering van goederen en diensten. Deze relatie is essentieel voor het succes van ons bedrijf op de lange termijn. Wij zullen worden beoordeeld aan de hand van de kwaliteit van onze relaties met onze leveranciers. Met name hoe wij onze leveranciers selecteren zal kritisch worden gevolgd, evenals hoe onze leveranciers zich verplichten om op verantwoorde wijze zaken te doen. Wij zijn trots op onze reputatie dat wij op een elkaar wederzijds ondersteunende en open manier omgaan met onze leveranciers. Deze relaties zijn gebaseerd op onpartijdigheid, eerlijkheid en loyaliteit en ons respect voor hun onafhankelijkheid en identiteit. L'ORÉAL zal haar marktpositie niet misbruiken om een voorkeursbehandeling te krijgen.

## Wat we wel doen

- + Wij selecteren leveranciers op grond van een open aanbesteding. Wij vergelijken alle aanbiedingen van leveranciers en zorgen ervoor dat zij eerlijk en onpartijdig worden beoordeeld
- + Wij zijn duidelijk over het aanbestedingsproces en geven eerlijke en genuanceerde reacties op afgewezen offertes op basis van objectieve elementen
- + Wij garanderen dat onze ethische verwachtingen worden begrepen en worden gerespecteerd door alle leveranciers, waar zij ook actief zijn
- + Wij bieden ondersteuning voor onze leveranciers, zodat ze voldoen aan de verwachtingen van L'ORÉAL
- + Wij betalen leveranciers op tijd en volgens de overeengekomen voorwaarden, tenzij er legitieme redenen zijn om dat niet te doen, bijvoorbeeld als een bestelling niet is geleverd
- + Wij zorgen ervoor dat onze leveranciers economisch niet te afhankelijk zijn van het werk dat zij voor L'ORÉAL doen
- + Wij beschermen de vertrouwelijke informatie van de leveranciers, zoals wij onze eigen informatie beschermen

## Wat we niet doen

- Wij leggen geen onredelijke voorwaarden aan onze leveranciers op (wat betalingstermijnen of deadlines betreft)
- Doorgaan met een leverancier die meerdere keren niet voldaan aan de verwachtingen van L'ORÉAL of die onze ethische principes niet respecteert, bijvoorbeeld op het gebied van mensenrechten en/of de strijd tegen corruptie

## Ethisch?

**3.1 - Ik ben op zoek naar een nieuwe leverancier voor kantoorartikelen. De eerste waarmee ik contact opnam biedt een goede service, maar tegen hoge kosten. De tweede is niet zo goed, maar wel goedkoper (vooral omdat hij een aanzienlijke korting gaf omdat hij graag met L'ORÉAL in zee wil gaan). Mag ik de eerste leverancier vertellen wat de tweede heeft aangeboden om te proberen de prijs omlaag te krijgen?**

U kunt de eerste leverancier in heel algemene termen vertellen dat u elders een betere prijs hebt gekregen, maar zonder de identiteit en de prijs van de tweede leverancier bekend te maken. Anders kunt u de eerste leverancier prijsgevoelige informatie geven over zijn concurrent en dat is ongepast, en in veel landen ook in strijd met de wet.

**3.2 - Ik heb een heel goede leverancier gevonden, maar hij is nog maar net begonnen met zijn bedrijf. Op dit moment is L'ORÉAL zijn enige klant. Mag ik van zijn diensten gebruik maken?**

Ja. Er is geen enkele reden waarom u deze leverancier niet zou mogen helpen om zijn bedrijf op te starten. Ga een tijdelijk contract aan met de leverancier en specificeer dat hij binnen een bepaalde tijd andere klanten moet vinden. Als hij echt zo goed is, zal dat geen probleem zijn. Als de leverancier aan het einde van het contract nog geen andere klanten heeft gevonden, moet u overwegen om van leverancier te veranderen.

**3.3 - Iemand vertelde mij in vertrouwen dat er op dit moment een onderzoek loopt naar een van onze internationale leveranciers, na beschuldigingen van dwangarbeid. De leverancier heeft mij hier niets over gezegd en bij eerdere bezoeken op locatie was er geen reden om ons zorgen te maken. Moet ik deze geruchten negeren?**

Nee. Dit moet u onderzoeken. Om te beginnen kunt u de leverancier om informatie vragen. Als u twijfelt, kunt u de leverancier opnemen in het Social Audit-programma van L'ORÉAL. In dat geval wordt er een externe auditor gestuurd om de feiten rondom wervingsprocedures, werkomstandigheden en overige vraagstukken te controleren. Als uit de controle blijkt dat de situatie moet worden verbeterd, informeren we de leverancier hierover en stellen we een gezamenlijk actieplan op. In ernstige gevallen, waarbij er geen enkele rekening wordt gehouden met onze normen en waarbij de situatie niet snel kan verbeteren, moeten we de zakelijke relatie verbreken.

### + VOOR MEER INFORMATIE:

Lees "The Way We Buy" en "Suppliers / Subcontractors and Child Labour".

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over het selecteren en behandelen van leveranciers, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met uw **manager, Purchasing Manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# EERLIJKE CONCURRENTIE

**Wij respecteren iedereen die actief is binnen ons vakgebied, ook onze concurrenten. Wij behandelen hen op dezelfde manier als wij graag door hen willen worden behandeld. Onze positie als leider in de cosmetica-industrie verplicht ons om het goede voorbeeld te geven op dit gebied.**

**Het is in ons belang om actief te zijn in een branche waar fatsoenlijk zaken wordt gedaan. Het maakt ons werk eenvoudiger en versterkt het vertrouwen van onze klanten. Door informatie met concurrenten uit te wisselen (zoals prijzen, kosten of marketingplannen) kan de indruk worden gewekt dat er sprake is van prijsafspraken, territoriale verdeling of andere vormen van manipulatie en verstoring van de vrije markt. In de meeste landen is de regelgeving op dit gebied erg strikt. We moeten hiervan op de hoogte zijn en eraan voldoen.**

## Wat we wel doen

- + Wij brengen het management direct op de hoogte als wij per ongeluk bedrijfsinformatie of vertrouwelijke informatie hebben ontvangen of gebruikt die betrekking heeft op concurrenten en juridisch gezien alleen aan hen of derde partijen toebehoort
- + Wij zullen de leveringsbronnen of commerciële outlets van een concurrent niet afsnijden
- + Nieuwe medewerkers van L'ORÉAL mogen nooit vertrouwelijke informatie verstrekken over concurrenten waar zij eerder voor werkten
- + Wij maken geen minachtende opmerkingen met betrekking tot concurrenten (hieronder vallen ook onjuiste verklaringen over hun producten of diensten)

## Wat we niet doen

- Contact onderhouden met concurrenten waarbij vertrouwelijke informatie wordt besproken
- Klanten of leveranciers overhalen om contracten met concurrenten te verbreken
- Exclusieve handelsafspraken vastleggen (bijvoorbeeld contracten die eisen dat een bedrijf alleen bij L'ORÉAL koopt of verkoopt) zonder voorafgaand juridisch advies in te winnen
- Informatie over concurrentie inwinnen via illegale middelen en/of door ons niet te identificeren als medewerkers van L'ORÉAL als wij naar dergelijke informatie vragen
- Contracten opleggen die verschillende producten of diensten bundelen (bijvoorbeeld wanneer een koper die een product wil ook een tweede "gekoppeld" product moet kopen) of kortingen voor loyaliteit toestaan, zonder voorafgaand wettelijk advies in te winnen
- Het prijsbeleid van onze klanten beïnvloeden

## Ethisch?

**4.1 - Ik kwam onlangs een vertegenwoordiger van een van onze concurrenten tegen tijdens een vakbeurs. Terwijl we iets dronken in de bar vertelde hij me dat zijn bedrijf binnenkort een prijsverhoging zal doorvoeren voor diverse belangrijke producten. Dit is informatie die we heel goed kunnen gebruiken! Aan wie zou ik dit moeten vertellen, zodat wij hier zoveel mogelijk van kunnen profiteren?**

Wij wisselen geen informatie uit met onze concurrenten over prijzen of aanbiedingen. Hieronder vallen ook prijsbeleid, kortingen, promoties, royalty's, garanties en verkoopvoorwaarden. Als een concurrent dergelijke informatie vrijwillig prijsgeeft, moet u het gesprek beleefd maar wel direct afbreken en uw management en de juridische afdeling waarschuwen. U mag deze informatie natuurlijk met niemand delen. Hoewel de informatie zonder kwalijke bijbedoelingen wordt gegeven, kan dit ook de indruk wekken van prijsafspraken of offertevervalsing, wat ongepast is en in de meeste landen strafbaar is.

**4.2 - L'ORÉAL is lid van de Nederlandse Cosmetica Vereniging en ik vertegenwoordig L'ORÉAL in het Commercieel Comité. Na een van de maandelijkse vergaderingen van het comité stelde een van mijn collega's (een vertegenwoordiger van een bekende concurrent) voor om een keer met z'n allen naar een restaurant te gaan om de persoonlijke banden aan te halen en "informeel" met elkaar te praten. Wat moet ik doen?**

Aanvaard de uitnodiging niet en breng direct uw juridische afdeling op de hoogte. Wij zijn verplicht om de vereniging te waarschuwen voor dergelijke "informele" bijeenkomsten. Denk erom dat contacten met de concurrenten een uitzondering moeten blijven en beperkt moeten blijven tot niet-specifieke, niet-gevoelige en niet-strategische onderwerpen. Vermijd altijd informele contacten en zelfs sociale evenementen met concurrenten. Als u zich tijdens "bevoegd" officieel contact met concurrenten realiseert dat men op het punt staat om gevoelige vraagstukken te bespreken, moet u de vergadering verlaten en het feit dat u de vergadering verlaat laten registreren in de notulen.

**4.3 - Ik heb ontdekt dat een van onze grootste concurrenten binnenkort een nieuw product op de markt zal brengen. Dit kan ernstige gevolgen hebben voor onze omzet en marketingstrategieën. Wij moeten, kosten wat het kost, hier beslissen meer te weten over komen. Kunnen wij, gezien de ernst, iemand inhuren om hun vuilnis te doorzoeken? Misschien kunnen wij op die manier meer te weten komen over hun strategie?**

Nee. Dit is absoluut ongepast gedrag dat onze integriteit ernstig in diskrediet kan brengen. L'ORÉAL mag nooit betrokken zijn bij dergelijke activiteiten. Informatie over concurrenten mogen wij alleen via wettelijke middelen verzamelen. Hieronder valt het onderzoeken van de producten van onze concurrenten en het gebruiken van openbaar beschikbare bronnen, zoals reclamefolders, jaarrapporten, displays van concurrenten tijdens vakbeurzen en algemene branchegegevens die geen bedrijfsspecifieke informatie verstrekken.

**4.4 - Tijdens een bezoek aan een klant gaf hij me informatie over de adviesprijzen en nieuwe productplannen van mijn concurrent. Kan ik hem ook vragen over de in-store-ontwerpen voor deze nieuwe producten?**

U mag geen gevoelige informatie van onze concurrenten verzamelen die niet openbaar is (prijzen, lancering van nieuwe producten, marktaandeel, advertentiebudget, enzovoort). Het maakt niet uit of de informatie rechtstreeks van onze concurrenten komt, of indirect, bijvoorbeeld via onze klanten. Dit vormt namelijk een risico voor zowel L'ORÉAL als de klant.

**4.5 - Zes maanden geleden heb ik iemand aangenomen die vroeger voor de concurrent werkte. Daar heeft zij enorm waardevol onderzoek gedaan op een gebied dat ook heel belangrijk is voor ons. Die ervaring was ook een van de belangrijkste redenen om haar aan te nemen. Uiteraard heb ik ervoor gezorgd dat zij geen vertrouwelijke informatie aan ons doorgeeft. Maar er zal toch wel een bepaalde tijdslimiet zijn waarna zij haar kennis vrij kan uitwisselen? Anders zou je dat gedoe over vertrouwelijkheid wel heel erg ver doorvoeren. Toch?**

Nee. Er is geen tijdslimiet voor het beschermen van vertrouwelijke informatie. Uw nieuwe medewerker had moeten worden aangenomen op basis van haar vaardigheden en niet voor het werk dat zij in het verleden voor onze concurrent heeft gedaan. Het is misschien zelfs gepast om haar over te plaatsen naar een andere afdeling, waar zij zich misschien minder onder druk voelt staan of minder in de verleiding komt om vertrouwelijke kennis door te geven.

⊕ **VOOR MEER INFORMATIE:**  
lees *"The Way We Compete"*.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over concurrentie, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Legal Director, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



## TEGENSTRIJDIGE BELANGEN

**Als leider in de cosmetische branche moeten we onze aandacht altijd gericht houden op tegenstrijdige belangen. We moeten elke situatie mijden waarin onze persoonlijke belangen in conflict zou kunnen komen met de belangen van L'ORÉAL.**

**Zelfs de schijn van een tegenstrijdig belang kan de reputatie van L'ORÉAL, of uw reputatie, schaden. De gouden regel in het geval van tegenstrijdige belangen of zelfs potentieel tegenstrijdige belangen is volledige openheid van zaken. Op deze manier is het mogelijk om alles grondig te onderzoeken.**

### Wat we wel doen

+ Wij lichten ons management in als er sprake is van potentieel tegenstrijdige belangen, waardoor onze inzichten of handelingen (als er bijvoorbeeld een familielid in dienst is bij een leverancier) worden beïnvloed of de schijn daarvan wordt gewekt of als we een functie, betrokkenheid of financieel aandeel hebben bij een organisatie die een concurrent, klant, leverancier of andere bedrijfspartner is van L'ORÉAL, indien onze functie bij L'ORÉAL ons in staat stelt om de zakelijke relatie te beïnvloeden

### Wat we niet doen

- Informatie over tegenstrijdige belangen verborgen houden

### Ethisch?

**5.1 - Eén van mijn collega's heeft een neef die bij ons is komen werken, en sinds kort werk ik samen met een oude schoolvriend van mij. Ik maak me een beetje zorgen dat mensen zouden kunnen denken dat er hier sprake is van tegenstrijdige belangen. Heeft dit beleid alleen betrekking op directe familie, of valt dit hier ook onder?**

Het antwoord is eenvoudig: als de relatie zodanig is dat deze uw objectiviteit zou kunnen beïnvloeden, dan is dit beleid van toepassing en moet u om hulp vragen. Het feit dat iemands familielid of vriend al voor L'ORÉAL werkt zegt niets over hun eigen geschiktheid als kandidaat voor een functie binnen het bedrijf. Er moet echter alles aan worden gedaan om ervoor te zorgen dat salaris- en functioneringsgesprekken worden verzorgd door een onafhankelijk persoon. Daarnaast moeten deze situaties continu in de gaten worden gehouden om voor iedereen objectiviteit en eerlijkheid te garanderen.

**5.2 - Ik ben heel erg onder de indruk van de kwaliteit van het werk van een bepaalde leverancier van L'ORÉAL. Daarom zou ik graag in dat bedrijf willen investeren. Is er hier sprake van tegenstrijdige belangen?**

Ook al zou uw betrokkenheid puur financieel zijn, kan er toch sprake zijn van tegenstrijdige belangen. Dit is afhankelijk van uw functie binnen L'ORÉAL, uw invloed op inkoopbesluiten, hoeveel u investeert, en het belang van L'ORÉAL als klant van het desbetreffende bedrijf. Of dit aanvaardbaar is, kunt u alleen ontdekken door er open over te praten met het management.

**5.3 - Mijn zoon is eigenaar van een heel goed plaatselijk hotel en veel bedrijven in de omgeving gebruiken het voor lunches en evenementen. Het zou een voor de hand liggende keuze zijn om onze bijeenkomst hier te houden. Is er, ondanks het feit dat prijs en kwaliteit goed zijn in vergelijking met andere locaties, een bezwaar voor mij om daar te boeken?**

Gezien de concurrerende prijs en de populariteit van de locatie, kan het best acceptabel zijn voor ons bedrijf om daar bijeenkomsten te organiseren. Het zou echter niet goed zijn als u zeggenschap zou hebben in deze zaak, omdat hier duidelijk sprake is van tegenstrijdige belangen. Zoals altijd bij dergelijke zaken waarbij een direct familielid voor een bestaande of potentiële leverancier of andere zakenpartner werkt, moet u dit feit doorgeven aan uw lijnmanager. Hij of zij kan dan de noodzakelijke stappen nemen om te voorkomen dat u in een moeilijke situatie komt.

**5.4 - In mijn vrije tijd ben ik vice-voorzitter van de nationale consumentenbond. Deze functie heb ik al vele jaren. Nu heb ik ontdekt dat de bond een lobby aan het plannen is om een wijziging in de wet aan te brengen die nadelig zou kunnen zijn voor L'ORÉAL. Wat moet ik doen?**

L'ORÉAL respecteert de privacy van haar medewerkers en vindt het positief dat medewerkers via verenigingen of goede doelen bijdragen aan de maatschappij. U moet echter wel uw lidmaatschap of betrokkenheid bij dergelijke organisaties melden bij uw manager als u het gevoel hebt dat dit in strijd is of kan zijn met de belangen van L'ORÉAL. Uw manager of de Manager Personeelszaken zal u kunnen helpen om juist te handelen. In dit geval moet u ook uw collega's in de bond op de hoogte brengen en u terugtrekken, waarna u zich niet meer met deze specifieke campagne mag bezighouden.

**5.5 - Mijn vrouw werkt voor een van de concurrenten van L'ORÉAL. Thuis praten wij nooit over het werk en ik vind dat het bedrijf niet hoeft te weten wat mijn vrouw voor werk doet. Toch hebben enkele collega's gesuggereerd dat ik me in een lastige situatie bevind. Wat moet ik nu doen?**

Dit zou de schijn van tegenstrijdige belangen kunnen wekken. Om uzelf en het bedrijf te beschermen moet u uw manager of de Manager Personeelszaken volledig inlichten. Daarnaast moeten u en uw vrouw stappen ondernemen om te garanderen dat de vertrouwelijke informatie van beide bedrijven wordt beschermd.



**5.6 - Een lid van mijn team gaat al een aantal maanden uit met iemand die aan hem rapporteert. Op het werk laten zij hier niets van merken, maar uiteindelijk is men er toch achter gekomen. Officieel weet ik van niets. Er zijn nu allerlei geruchten op gang gekomen. Uiteraard houd ik een oogje in het zeil om er zeker van te zijn dat er geen sprake is van voorkeursbehandeling. Maar hoe moet het nu als zij uit elkaar gaan en de situatie uit de hand loopt? Moet ik hier iets aan doen? En zo ja, wat?**

Dit is een bijzonder precaire situatie. Bij L'ORÉAL respecteren wij het privé-leven van onze medewerkers en daarom hoeven en wensen wij niets te weten van hun liefdesleven. Er is echter wel sprake van een legitiem belang in een professionele relatie, wanneer een van de partners rapporteert aan de andere partner, of wanneer een van de partners een functie bekleedt waarin hij of zij controle over de andere persoon kan uitoefenen. De situatie die u beschrijft is niet gepast, omdat er sprake is van tegenstrijdige belangen. Een manager kan zijn ondergeschikte niet beoordelen als hij/zij verliefd is op haar partner. U moet uw manager of uw Human Resources Manager raadplegen om te bespreken hoe u dit moet aanpakken. Het zou ideaal zijn als een van de medewerkers van baan zou veranderen. In dat geval zouden wij er alles aan doen om ervoor te zorgen dat dit effectief maar tactvol wordt gerealiseerd. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden zou er ook nog eens sprake kunnen zijn van seksuele intimidatie.

**5.7 - Kan een werknemer van L'ORÉAL ook een persoonlijke beauty-blog hebben?**

Het is waarschijnlijk erg lastig voor een werknemer van L'ORÉAL om deel te nemen in dit type blog, aangezien hij of zij onze producten niet kan kritiseren uit loyaliteit, en ook de producten van concurrenten niet mag beoordelen, omdat dat geen eerlijke concurrentie zou zijn. Dit soort blogs zijn alleen relevant als de echte meningen van consumenten naar voren komen. We moeten ons niet blootstellen aan kritiek of het verwijt dat we het debat zouden beïnvloeden of dat we niet transparant genoeg zijn.

⊕ **VOOR MEER INFORMATIE:**

**lees het beleidstuk over "Employment of Family and Friends" (dienstverband van familie en vrienden).**

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over tegenstrijdige belangen, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# GESCHENKEN EN ENTERTAINMENT

Het uitwisselen van geschenken en entertainment kan bijdragen aan wederzijds begrip en kan de werkverhoudingen verbeteren. Het kan echter ook leiden tot tegenstrijdige persoonlijke en professionele belangen. Als u een cadeau ontvangt of geeft in de vorm van een geschenk of entertainment, is de “gouden regel” dat u uw management volledig op de hoogte houdt, dat het cadeau binnen redelijke grenzen moet blijven en dat u zich altijd moet afvragen wat het grote publiek ervan zou kunnen denken.

## Wat we wel doen

- + Wij zorgen ervoor dat alle aangeboden geschenken en entertainment gepast zijn en overeenstemmen met de ethische principes van L'ORÉAL
- + Wij zorgen ervoor dat, bij het aangaan van nieuwe zakenrelaties, alle partijen vanaf het begin bekend zijn met de richtlijnen van L'ORÉAL inzake geschenken en entertainment. Daarnaast moeten wij ook achterhalen wat het beleid van onze zakenpartners is op dit gebied. Op deze manier zullen veel misverstanden worden voorkomen
- + Wij brengen het management direct op de hoogte van eventuele geschenken en uitnodigingen die we hebben ontvangen, en we respecteren de interne procedures voor openheid, indien nodig

## Wat we niet doen

- Geschenken of entertainment accepteren, tenzij deze duidelijk een symbolische waarde hebben
- Geldbedragen schenken of accepteren

## Ethisch?

### 6.1 - Mag ik een klant van L'ORÉAL kaartjes geven voor een concert waar ik niet naar toe kan?

Er moet iemand van L'ORÉAL bij zijn die, als onderdeel van een dergelijk uitstapje, zaken kan doen met de klant. Deze regel geldt ook voor het accepteren van entertainment dat wordt aangeboden door een leverancier. Dit is alleen toegestaan als de uitnodiging redelijk en gebruikelijk is voor de zakelijke relatie en de aanbieder zelf ook hierbij aanwezig zal zijn.

### 6.2 - Wij hebben onlangs een belangrijke overeenkomst gesloten met een nieuwe klant. Mijn Sales Manager stelde voor om hem mee te nemen naar een club om de gebeurtenis te vieren. Het leek mij een goed idee, totdat ik ontdekte dat het een stripclub was! Ik voel me echt heel ongemakkelijk bij het aanbieden van dergelijke entertainment. Of overdrijf ik?

De entertainment die wordt aangeboden aan klanten moet niet alleen redelijk zijn, maar ook acceptabel. Een dergelijke club past niet alleen niet bij de L'ORÉAL SPIRIT, maar kan ook als gevolg hebben dat de klant zich er ongemakkelijk bij voelt. Om het maar niet te hebben over eventuele leden van uw verkoopteam die een dergelijke vorm van “entertainment” smakeloos vinden. U moet uw Sales Manager stimuleren om naar iets anders te zoeken. Op lange termijn zal dit een veel betere indruk geven van het bedrijf.

### 6.3 - Om verouderde producten te verkopen, heeft een leverancier mij zojuist een korting van 15% aangeboden. Kan ik dit aanbod accepteren?

Behalve in het uitzonderlijke geval dat er door L'ORÉAL kortingen met leveranciers zijn afgesproken, moet u uw management informeren over elke korting die door een leverancier wordt aangeboden.

### 6.4 - Als onderdeel van mijn werk organiseer ik diverse zakelijke bijeenkomsten, reizen en conventies. Een hotel waar ik vaak kamers boek voor medewerkers van L'ORÉAL heeft mij een gratis weekend aangeboden voor de trouwdag van mijn ouders. Dat is een heel leuk gebaar. Kan ik dit aanbod accepteren?

Nee. Ook al zult u niet persoonlijk profiteren van het geschenk, zal het daarna moeilijk zijn om onpartijdig te blijven wanneer u in de toekomst hotelaccommodatie boekt voor L'ORÉAL. Zelfs de schijn van een dergelijk tegenstrijdig belang is ongepast en moet worden vermeden door het aanbod vriendelijk af te slaan, waarbij u duidelijk maakt waarom.

### 6.5 - Een leverancier heeft mij zojuist een grote mand met zijn producten aangeboden. Ik weet dat het hem niet veel zal hebben gekost. Mag en moet ik dit aanbod accepteren?

In dit geval moet u de leverancier bedanken voor zijn vriendelijke aanbod, maar het geschenk beleefd weigeren. U kunt alleen geschenken en uitnodigingen aanvaarden die een symbolische waarde hebben. Producten met het bedrijfslogo van de leverancier of een doos bonbons is bijvoorbeeld meestal wel goed. Als u denkt dat de relatie in gevaar kan komen als u zou weigeren, moet u advies vragen bij het management om te bepalen hoe u het best kunt omgaan met dit geschenk.

### 6.6 - Ik onderhandel over meer plankruimte met een klant. Mijn contactpersoon weigert om ons voorstel te bekijken en beweert dat onze concurrenten 'aardiger' voor hem zijn. Ik heb het gevoel dat hij wil dat ik hem iets cadeau doe maar hij heeft mij niet om iets specifiek gevraagd.

Breng uw management op de hoogte van uw twijfels. Het kan nodig zijn om met het management van uw klant te praten omdat het onwaarschijnlijk is dat zij dit soort gedrag van hun medewerkers stimuleren. Laat u in geen geval verleiden. Een gezonde onderhandeling met onze klanten is gebaseerd op de kwaliteit van onze producten en ons prijsbeleid en niet op ons vermogen om cadeautjes aan hun medewerkers te geven.

#### ⊕ VOOR MEER INFORMATIE:

lees “The Way We Buy” en “The Way We Prevent Corruption” en raadpleeg uw lokale beleid voor geschenken en entertainment.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over geschenken en entertainment, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met uw manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk “Ik zit met een probleem: open dialoog”).



## OMKOPING

# EN FACILITERENDE BETALINGEN

We vinden dat corruptie niet kan worden getolereerd en dat het niet in overeenstemming is met de L'ORÉAL SPIRIT. Corruptie is schadelijk voor de gemeenschappen waarin we opereren en ook schadelijk voor ons bedrijf. Corruptie is illegaal in alle landen waarin we opereren, zeker als er overheidsvertegenwoordigers bij betrokken zijn. We voeren een zero tolerance-beleid als het gaat om corruptie, en hieronder verstaan we ook "faciliterende betalingen". Deze betalingen worden gebruikt om juridische overheidshandelingen, zoals het verstrekken van vergunningen of het vrijgeven van goederen door de douane, veilig te stellen of te versnellen.

### Wat we wel doen

- + Wij zorgen ervoor dat onze zakenpartners en tussenpersonen op de hoogte zijn van onze normen en dat er alles aan doen om deze specifieke normen te respecteren wanneer ze ons bedrijf vertegenwoordigen in landen met een groot risico op corruptie
- + Wij stellen onze manager en onze Country Manager direct op de hoogte als we kennis krijgen van een actie die mogelijk in strijd is met ons beleid tegen corruptie. Als Corporate of Zone-werknemer nemen we contact op met het lid van het management committee van de L'ORÉAL Groep aan wie we rapporteren
- + Wij stellen onze Country Manager direct op de hoogte als we te maken krijgen met afpersing of een poging tot afpersing, dat wil zeggen betalingen in contanten of andere waardevolle zaken om direct gevaar voor een medewerker of vertegenwoordiger van L'ORÉAL af te wenden. We zorgen ervoor dat de afpersingseisen nauwkeurig worden gedocumenteerd. Als Corporate of Zone-werknemer nemen we contact op met het lid van het management committee van de L'ORÉAL Groep aan wie we rapporteren

### Wat we niet doen

- Geld aanbieden, beloven of verstrekken (inclusief faciliterende betalingen of andere wmaardevolle zaken, zoals geschenken, entertainment, enzovoort) aan een vertegenwoordiger van een overheidsinstantie, politicus of politieke partij, vakbond of persoon die betrokken is bij een vakbond
- Geld of andere waardevolle zaken aanbieden, beloven of verstrekken (zoals geschenken, entertainment, enzovoort) aan een liefdadigheidsinstelling of vergelijkbare organisatie met als doel voordeel te verkrijgen voor L'ORÉAL van een vertegenwoordiger van een overheidsinstantie, politieke partij of vakbond
- Geld of andere waardevolle zaken (geschenken, entertainment, enzovoort) aanbieden, beloven of verstrekken aan een medewerker van een ander bedrijf waardoor hij of zij hun loyaliteit ten aanzien van hun bedrijf zouden kunnen verzaken
- Geld of andere waardevolle zaken (geschenken, entertainment, enzovoort) aannemen of hierom vragen, waardoor we onze loyaliteit ten aanzien van L'ORÉAL verzaken of een zakenrelatie beïnvloeden
- Een derde partij inschakelen om iets te doen dat wij zelf niet mogen of dat we onszelf niet toestaan om het rechtstreeks te doen. Dit betekent dat we heel zorgvuldig te werk moeten gaan bij de selectie en controle van onze consultants, onderaannemers, vertegenwoordigers en zakenpartners

### Ethisch?

**7.1 - Mij is verteld dat ik een lokale "adviseur" kan inhuren om alle noodzakelijke vergunningen te krijgen die we nodig hebben van een buitenlandse regering. De adviseur vroeg een groot voorschot en zei dat hij het geld zou gebruiken om "het proces in gang te zetten". Moeten wij, omdat wij niet echt weten wat er met het geld gebeurt, ons hier zorgen over maken?**

Ja. Als u het vermoeden hebt dat een vertegenwoordiger niet correct handelt, moet u een dergelijk voorschot (of welke geldsom dan ook) niet betalen tot u hebt vastgesteld dat er geen ongepaste betalingen hebben plaatsgevonden of zullen plaatsvinden.

**7.2 - Ik ben bezig met het opzetten van een nieuw kantoor en de lokale overheden vragen om een klein bedrag, voordat zij onze telefoonlijnen zullen aansluiten. Mag ik deze betaling doen?**

Nee. Als de betaling niet bestemd is voor rechtmatige installatiekosten, moet u niet betalen.

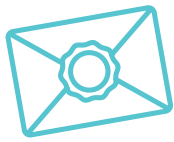
**7.3 - Ik heb net een nieuwe klant aan wie ik onze producten wil leveren. Een consultant die voor deze klant werkt heeft contact met me opgenomen en wil me vertrouwelijke informatie over de klant aanbieden.**

U moet dit aanbod weigeren en uw manager hierover informeren. Het is waarschijnlijk ook noodzakelijk om de klant te vertellen dat een derde partij vertrouwelijke informatie van de klant aan u wil verkopen.

⊕ **VOOR MEER INFORMATIE:**  
lees "The Way We Prevent Corruption".

### OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over omkoping en faciliterende betalingen, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Internal Control Manager, Finance Director, Legal Director, Purchasing Manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstukken "Geschenken en entertainment" en "Ik zit met een probleem: open dialoog").



## VERTROUWELIJKE INFORMATIE

**Informatie is waardevol. Het onbevoegd bekendmaken van interne informatie kan leiden tot waardevermindering en kan schadelijk zijn voor L'ORÉAL. Wij moeten er allemaal voor zorgen dat interne informatie goed is beveiligd en we moeten de regels van de L'ORÉAL Groep op dit punt strikt volgen. Diegenen onder ons die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie van zakelijke partners, hebben een vergelijkbare plicht om ook deze informatie te beschermen tegen bekendmaking.**

### Wat we wel doen

- + Wij maken interne informatie alleen bekend aan personen die dat 'moeten weten' om in het belang van L'ORÉAL op te kunnen treden
- + Wij zijn up-to-date wat betreft de nieuwste regels over informatiebeheer van de L'ORÉAL Groep
- + Wij zorgen ervoor dat alle vertrouwelijke informatie van medewerkers, consumenten, klanten en leveranciers zowel op papier als elektronisch veilig wordt bewaard
- + Voordat we interne informatie delen met derden buiten L'ORÉAL (inclusief familieleden of bij het gebruik van sociale media), controleren we altijd eerst wat we mogen communiceren

### Wat we niet doen

- Praten over of werken met interne informatie in openbare ruimtes waar gesprekken kunnen worden opgevangen of gegevens in verkeerde handen kunnen komen
- De interne informatie van een voormalige werkgever naar buiten brengen
- Interne informatie (inclusief alle kopieën van het oorspronkelijke materiaal) meenemen als we niet meer bij L'ORÉAL werken

### Ethisch?

**8.1 - Mijn vrienden stellen mij vaak vragen over mijn werk bij L'ORÉAL. Zij zijn nieuwsgierig naar wat wij in onze producten stoppen en welke nieuwe producten er binnenkort worden gelanceerd. Uiteraard weet ik door mijn werk vrij veel. Hoeveel mag ik hen vertellen?**

Alle informatie (schriftelijk, elektronisch, verbaal of in welke vorm dan ook) die niet openbaar is en waar u als medewerker van L'ORÉAL toegang toe hebt (gehad), dient als intern en daarom vertrouwelijk te worden beschouwd. Bekendmaking van dergelijke informatie, zelfs aan betrouwbare vrienden, is ongepast. Dit kan schadelijk zijn voor de belangen van L'ORÉAL.

**8.2 - Vandaag leven we in een wereld van eenvoudige en onbeperkte communicatie dankzij de digitale revolutie. Dit vormt een uitdaging voor het vertrouwelijkheidsprincipe in onze Ethische Code.**

Het is een feit dat vertrouwelijkheid garanderen in een digitale wereld steeds lastiger wordt, maar het wordt ook steeds belangrijker. Iedereen is verplicht om op de hoogte te zijn van de regels van de L'ORÉAL Groep op dit gebied, namelijk het correcte gebruik van sociale media en van informatie- en communicatietechnologieën.

**8.3 - Laatst liep ik met een potentiële klant naar een vergadering. Op weg naar de vergaderruimte liepen wij langs het kantoor van een collega. Zijn deur was open en hij sprak met een andere klant over onze prijsvoorwaarden via zijn telefoon met luidspreker. Net toen wij langskwamen had hij het over speciale prijsaanbiedingen. Mijn klant kon alles horen! Had hij niet voorzichtiger moeten zijn?**

Wij moeten allemaal de nodige maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid van informatie te beschermen, zelfs op de werkplek. Zo kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat wij ons bureau altijd opruimen, dossiers veilig opbergen, regelmatig wachtwoorden veranderen en voorzichtig zijn als we telefoons met luidsprekers gebruiken. U weet nooit wie er langs komt. En zelfs onder medewerkers van L'ORÉAL moet commercieel gevoelige informatie alleen worden uitgewisseld als dat echt nodig is.

**8.4 - Een collega die nu weg is bij L'ORÉAL kwam er laatst achter dat hij nog interne documenten van L'ORÉAL thuis heeft liggen. Welk advies kan ik hem bieden?**

Als het gaat om kopieën, moet u de collega vragen om de documenten te vernietigen. Als het originelen zijn, moet uw collega ze naar een medewerker van L'ORÉAL sturen die toestemming heeft om dergelijke informatie te ontvangen. Bespreek dit met uw manager om er zeker van te zijn dat de juiste acties worden ondernomen.

#### **+** VOOR MEER INFORMATIE:

lees "The Way We Buy" voor informatie over onze relatie met leveranciers. Lees "The Way We Compete" voor informatie over onze relatie met concurrenten en klanten.

### OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over vertrouwelijkheid, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# HET BEDRIJF VERTEGENWOORDIGEN

De reputatie van L'ORÉAL valt en staat met ons gedrag.

## Wat we wel doen

- + Wij handelen met het oog op de belangen van L'ORÉAL
- + Wij laten de ethische principes van L'ORÉAL zien in ons professioneel gedrag en onze uitingen
- + Wij zorgen ervoor dat er geen verwarring kan bestaan tussen onze persoonlijke belangen en die van het bedrijf
- + Wij maken onze meningen over collega's en de werkplek niet kenbaar op professionele sites zoals LinkedIn
- + Wij stellen ons altijd voor als medewerker van L'ORÉAL wanneer we sociale media gebruiken als onderdeel van onze professionele activiteiten
- + Wij houden altijd in ons achterhoofd dat niets "geheim" of "privé" is op internet
- + Wij zorgen er altijd voordat alle digitale communicaties over L'ORÉAL of een van onze merken van tevoren goed zijn voorbereid

## Wat we niet doen

- Namens L'ORÉAL spreken, schrijven of een toezegging doen, tenzij we daar toestemming voor hebben
- Spreken of schrijven over onderwerpen waar wij zelf niet deskundig in zijn
- Briefpapier of e-mailsjablonen van L'ORÉAL gebruiken om uw persoonlijke standpunten te geven of persoonlijke zaken af te handelen.

## Ethisch?

**9.1 - Ik heb de blog van een collega gelezen waarin hij zijn persoonlijke mening geeft over het management van L'ORÉAL. Hij zei niet dat hij bij L'ORÉAL werkte, maar uit de overige informatie die hij gaf (zoals "ik werk voor het grootste cosmeticabedrijf"!)) kon je dat duidelijk afleiden. Moet ik hem hierop aanspreken?**

Blogs worden steeds populairder als communicatiemiddel. Als medewerkers blogs gebruiken, moeten ze duidelijk maken dat het om hun persoonlijke meningen gaat en moeten zij alle nodige voorzorgsmaatregelen treffen om te garanderen dat deze meningen niet kunnen worden opgevat als standpunten van L'ORÉAL. Bespreek dit probleem eerst met uw collega, want hij is zich er misschien niet van bewust hoe schadelijk zijn acties kunnen zijn voor de belangen van L'ORÉAL. Zo nodig, kunt u alsnog besluiten om hier met uw manager over te praten.

**9.2 - Ons team nam deel aan een congres waarbij wij moesten overnachten. Die avond dineerden wij ook in het hotel waar het congres werd gehouden. Tijdens het diner dronk een van mijn teamleden meer dan goed voor hem was. Hij begon zich slecht te gedragen, vertelde slechte grappen en was vervelend tegen het personeel van het hotel. Moet ik hem aanspreken op zijn gedrag?**

Hoewel het incident 's avonds plaatsvond, was uw teamlid daar nog steeds namens het bedrijf. Voor de omstanders vertegenwoordigde hij L'ORÉAL. Het mag duidelijk zijn dat dergelijk gedrag niet acceptabel is.

**9.3 - Ik was laatst bij een internationale conferentie, en bij de welkomstcocktail sprak ik met een andere deelnemer over mijn activiteiten bij L'ORÉAL. Later die avond realiseerde ik me dat er een journalist naast ons stond die verslag deed van de conferentie. Ik had niets verteld dat echt vertrouwelijk was, maar toch zou ik het niet prettig vinden als mijn opmerkingen op de voorpagina zouden verschijnen.**

Houd er altijd rekening mee dat alles wat u, als particulier en als professional, in een openbare gelegenheid of evenement vertelt, door een journalist die aanwezig is kan worden opgetekend en gepubliceerd. Neem voor advies contact op met uw Communications Director.

**9.4 - Soms lijkt het of het internet vol staat met verkeerde informatie over L'ORÉAL. Is het mijn verantwoordelijkheid om deze informatie te corrigeren?**

Nee. Als er in het openbaar verkeerde informatie circuleert, moet u dit melden bij iemand van de afdeling Public Relations. Indien vereist, zullen zij de benodigde stappen nemen. Medewerkers mogen echter zonder toestemming geen bedrijfsinformatie of standpunten van het bedrijf op internet of elders plaatsen.

**9.5 - Ik ben voor het eerst aanwezig op een vakbondsvergadering. Welke voorbereidingen moet ik treffen om het risico voor L'ORÉAL te beperken?**

Bespreek met uw Legal Director welke soort informatie vrijelijk kan worden besproken en volg een online trainingscursus in de mededingingswetgeving. Lees ook "The Way We Compete" en "The Way We Prevent Corruption".

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over het bedrijf vertegenwoordigen, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Public Relations Manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



## PRIVACY

# EN GEGEVENSBEVEILIGING

**Wij hebben allemaal recht op privacy.**

**L'ORÉAL respecteert de vertrouwelijkheid van de persoonlijke gegevens van alle belanghebbenden, inclusief onze medewerkers, consumenten en zakenpartners. Alleen de gegevens die L'ORÉAL nodig heeft voor een goede bedrijfsvoering worden door het bedrijf verworven en bewaard.**

## Wat we wel doen

- + Wij zorgen ervoor dat de personen van wie we persoonlijke gegevens verzamelen op de hoogte zijn van het type informatie dat we verzamelen, hoe deze informatie wordt gebruikt en hoe ze contact met ons kunnen opnemen in geval van vragen
- + Wij verzamelen alleen persoonlijke gegevens die noodzakelijk zijn
- + Wij vernietigen of corrigeren onjuiste of onvolledige gegevens
- + Wij zorgen ervoor dat dergelijke gegevens veilig worden opgeslagen
- + Bij L'ORÉAL garanderen we dat dergelijke gegevens alleen aan bevoegde personen worden verstrekt en alleen als deze personen echt bekend moeten zijn met deze gegevens
- + Wij vragen om juridisch advies voordat dergelijke persoonlijke gegevens het land van oorsprong verlaten
- + Wij respecteren het recht op privacy van al onze collega's
- + Wij zorgen ervoor dat derden aan wie we het verzamelen of gebruik van persoonlijke gegevens delegeren, ook aan dit principe voldoen

## Wat we niet doen

- Gevoelige gegevens verzamelen (met name gegevens over gezondheid, etnische groep, seksuele geaardheid, politieke opvattingen, religie) zonder toestemming van de persoon in kwestie of alleen als dit wordt vereist door de wet
- Persoonlijke gegevens verstrekken aan iemand buiten L'ORÉAL, tenzij wij daartoe wettelijk verplicht zijn, of wanneer we technische serviceproviders gebruiken, of tenzij we toestemming van de betrokken persoon hebben
- Deze informatie langer in bezit houden dan noodzakelijk is om te voldoen aan de juridische of zakelijke reden waarom de informatie was verzameld
- Toegang tot en opslag van persoonlijke gegevens, tenzij wij hier de juiste bevoegdheid voor hebben en er een duidelijke zakelijke reden is waarom die informatie nodig is

## Ethisch?

### 10.1 - Waarom heeft L'ORÉAL toegang nodig tot persoonlijke gegevens?

L'ORÉAL verzamelt en gebruikt persoonlijke gegevens om te voldoen aan de verschillende vereisten van onze medewerkers, consumenten en belanghebbenden. We gebruiken bijvoorbeeld e-mailadressen om onze consumenten, aandeelhouders of sollicitanten de benodigde informatie te sturen. We verzamelen ook persoonlijke gegevens in marketingsituaties, zoals bij prijsvragen en voor CRM-databases. Met de persoonlijke gegevens van onze medewerkers kunnen we de loonadministratie en hun carrièreplanning beter beheren, of deze gegevens zijn nodig om juridische redenen of veiligheidsoverwegingen. Wanneer we besluiten om met een nieuwe klant of leverancier in zee te gaan, zijn persoonlijke gegevens essentieel. Tot slot verzamelen we persoonlijke gegevens tijdens consumentenonderzoek in onze evaluatiecentra.

### 10.2 - Tijdens een zakenreis is mijn koffer gestolen. Hierin zat een USB-stick met persoonlijke klantgegevens. Helaas waren de gegevens niet versleuteld, maar ik snap niet wat de dief met deze gegevens wil of kan doen.

Het kwijtraken van persoonlijke gegevens kan leiden tot gerechtelijke stappen en tot reputatieschade voor L'ORÉAL. Bovendien kan het negatieve gevolgen hebben voor de personen van wie de gegevens zijn gestolen. Identiteitsdiefstal die is gebaseerd op het verlies van persoonlijke gegevens komt steeds vaker voor. Daarom is het van cruciaal belang om de interne regels en procedures voor gegevensversleuteling te respecteren. Indien mogelijk moeten persoonlijke gegevens anoniem worden gemaakt, of moet u codenamen gebruiken.

### 10.3 - Voor ons evaluatieonderzoek hebben we toegang tot de persoonlijke gegevens van onze vrijwilligers. Bepaalde informatie kan interessant zijn voor andere bedrijven die hier graag voor willen betalen. Hebben wij het recht om die informatie te verkopen?

Bij L'ORÉAL doen we er alles aan om de persoonlijke informatie die we verzamelen als onderdeel van onze activiteiten, goed te beschermen. Dergelijke persoonlijke gegevens kunnen alleen worden gebruikt nadat de personen in kwestie op de hoogte zijn gebracht, of met hun schriftelijke toestemming.

### 10.4 - Ik moet persoonlijke informatie over consumenten overdragen naar een agentschap in een ander land. Wie kan ik om advies vragen?

U kunt het beste contact opnemen met uw Legal Director. Wetten kunnen per land aanzienlijk verschillen. Bovendien moeten wij geen persoonlijke informatie naar derden overdragen zonder een ondertekende overeenkomst waarin wordt aangegeven dat men onze beveiligingsnormen voor persoonlijke gegevens zal respecteren.

**10.5 - Onze consumentenafdeling heeft zojuist een e-mail gekregen van een consument die wil weten welke persoonlijke gegevens we van haar hebben. Ze wil dat we deze gegevens vernietigen. Zijn wij hiertoe verplicht?**

Ja, we respecteren altijd de wensen van een consument die niet wil dat we zijn of haar persoonlijke gegevens gebruiken voor marketingdoeleinden, en we moeten ervoor zorgen dat de lijsten regelmatig worden bijgewerkt. In sommige landen zijn er lijsten waarbij consumenten zich kunnen aanmelden als ze niet willen dat hun persoonlijke informatie wordt gebruikt. Vraag uw Legal Director om advies over hoe de wens van deze consument het beste kan worden gehonoreerd.

**10.6 - Ik wil één van mijn collega's verrassen met een verjaardagscadeau thuis. Ik vroeg Personeelszaken of zij mij haar huisadres wilden geven. Zij zeiden echter dat zij mij het adres niet konden geven omdat zij dan "haar recht op privacy zouden schenden"! Gaat dat niet een beetje te ver?**

Nee. De reactie van de afdeling personeelszaken was correct. Alle persoonlijke gegevens van medewerkers moeten strikt vertrouwelijk blijven, er zijn geen uitzonderingen.

**10.7 - Onlangs hoorde ik mijn manager praten met Personeelszaken en ving ik op dat een van mijn collega's ernstig ziek is. In mijn vrije tijd werk ik als vrijwilliger voor een organisatie die mensen met een ernstige ziekte helpt. Ik vroeg me dan ook af of ik iets voor haar kon doen. Kan ik mijn collega direct benaderen of moet ik eerst met mijn manager praten?**

Nee. Ga niet rechtstreeks naar uw collega. U kunt beter uw manager en/of afdeling personeelszaken vertellen dat u dit gesprek hebt opgevangen. Als zij vinden dat het een juiste stap is, zullen ze hierover contact opnemen met uw collega. Om de privacy van uw collega te respecteren, mag u deze informatie uiteraard niet doorvertellen aan anderen.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over privacy en/of persoonlijke gegevens, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Legal Director, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# GEBRUIK VAN BEDRIJFSMIDDELEN

**Bedrijfsmiddelen zijn bedoeld om medewerkers te helpen om de bedrijfsdoelstellingen van L'ORÉAL te realiseren. Verkeerd gebruikte of verspilde bedrijfsmiddelen, met inbegrip van arbeidsuren, gaan ten koste van ons allemaal en tasten de operationele en financiële prestaties van L'ORÉAL aan.**

## Wat we wel doen

- + Wij respecteren en beschermen de bedrijfsmiddelen, om er zeker van te zijn dat zij niet verloren gaan, geen schade oplopen, niet worden misbruikt of verspild, noch zonder toestemming aan anderen worden uitgeleend, overgedragen, verkocht of gedoneerd
- + Wij erkennen dat alle bedrijfsmiddelen en documenten het eigendom zijn van L'ORÉAL

## Wat we niet doen

- Bedrijfsmiddelen gebruiken voor persoonlijke doeleinden. Beperkt gebruik van communicatiemiddelen als e-mail, telefoon en internet kan acceptabel zijn, voor zover dit geen onredelijke kosten met zich meebrengt en onze verantwoordelijkheden op het werk niet in de weg staat
- Computersystemen, zakelijke e-mail accounts en het internet op ongepaste wijze gebruiken
- Bedrijfsmiddelen (foto's, films, artikelen, enzovoort) van derden gebruiken zonder er zeker van te zijn dat L'ORÉAL de gebruiksrechten heeft
- Toegang verlenen tot onze lijst met contactpersonen of ons zakelijke elektronische adresboek via sociale media (Facebook, LinkedIn, enzovoort)

## Ethisch?

**11.1 - Ik heb het vermoeden dat een van mijn teamleden onder werktijd een extern adviesbureau runt en daarbij ook gebruik maakt van de laptop en de e-mail van het bedrijf. Ik vertelde dit aan een vriend op de afdeling Information Services. Hij kan toegang krijgen tot de e-mail van die persoon en is bereid mij te helpen door te kijken wat er aan de hand is. Mag dit?**

Nee. Als u twijfels hebt moet u deze direct bij uw manager melden. Er gelden specifieke procedures om toegang te krijgen tot de e-mailaccounts van medewerkers als er sprake is van een onderzoek naar wangedrag. Ook al heeft uw vriend op de IT-afdeling toegang tot deze accounts, zonder officiële toestemming van het bedrijf mag hij hier niets mee doen.

**11.2 - Onze printer thuis is stuk en mijn vrouw moet snel haar CV opsturen voor een sollicitatie. Mag ik hem op het werk overtypen en afdrucken?**

U mag de computer gebruiken om persoonlijke documenten te typen, zo lang dit maar af en toe is, redelijke vormen aanneemt, niet ten koste gaat van de verantwoordelijkheden van uw functie en buiten werktijd plaatsvindt.

**11.3 - Ik krijg steeds maar grappige e-mails van een kennis op een andere afdeling. Sommige zijn heel leuk. Ik zou ze graag door willen sturen naar mijn collega's, zodat ze op maandagochtend iets te lachen hebben. Ik weet alleen niet zeker of mijn manager dat wel goed vindt. Wat moet ik doen? Haar niet op de lijst zetten?**

U moet deze e-mails niet doorsturen. Niet iedereen heeft namelijk hetzelfde gevoel voor humor. U moet zich vooral realiseren dat de e-mail- en internetsystemen van het bedrijf nooit mogen worden gebruikt om materiaal te openen, op te slaan, te versturen of te publiceren dat niet strookt met de L'ORÉAL SPIRIT, vooral als het gaat om respect voor anderen. Hierbij kunt u uiteraard denken aan pornografische of seksueel expliciete beelden, teksten van politieke of religieuze aard, racistische opmerkingen of alles wat geweld, haat of intolerantie stimuleert.

**11.4 - Kan ik producten die ik in onze Company Store koop ook doorverkopen aan vrienden voor dezelfde prijs? Of mag ik er ook de adviesprijs voor vragen?**

De producten die u in de Company Store koopt zijn strikt voorbehouden voor uw persoonlijk gebruik en voor dat van uw gezin, en mogen niet worden doorverkocht voor welke prijs dan ook.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over het gebruik van bedrijfsmiddelen, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem" open dialoog").





# FINANCIËLE EN BEDRIJFSGEGEVENS EN DE STRIJD TEGEN WITWASSEN

Het is de plicht van ons allemaal om ervoor te zorgen dat al onze gegevens, financieel of anderszins, nauwkeurig zijn. Nauwkeurigheid is van essentieel belang voor een succesvol bedrijf. Dit is een cruciaal onderdeel om ons bedrijf wettig, eerlijk en efficiënt te laten functioneren. Het is vooral van zeer groot belang dat wij regelmatig heldere en betrouwbare informatie verstrekken aan onze aandeelhouders. Tot slot moeten we ons ervoor hoeden dat onze bedrijfsactiviteiten niet worden gebruikt om geld uit criminele activiteiten wit te wassen.

## Wat we wel doen

- + Wij houden onze financiële gegevens en bedrijfsgegevens altijd nauwkeurig bij, inclusief financiële en niet-financiële rapportages
- + Wij bewaren onze gegevens altijd veilig en volgen de richtlijnen als het gaat om het bewaren van dossiers
- + Wij volgen de interne evaluatieprocedures (due diligence), zodat we zeker weten dat de bedrijfsactiviteiten van een klant legitiem zijn en dat de klant geen inkomsten uit criminele activiteiten heeft
- + Wij werken samen met onze interne en externe auditors

## Wat we niet doen

- Bedrijfsmiddelen van L'ORÉAL verkopen, overdragen of opruimen zonder de benodigde toestemming en documentatie
- Contante transacties accepteren. Als er geen enkele andere mogelijkheid is, en alleen in overeenstemming met het wettelijk toegestane bedrag, moeten contante transacties expliciet worden geautoriseerd en correct worden vastgelegd en gedocumenteerd
- Betalingen verbergen via het gebruik van derde partijen

## Ethisch?

**12.1 - Er is mij gevraagd het omzetrapport te controleren dat door mijn manager is opgesteld voor de jaarafsluiting. Daarbij heb ik volgens mij een fout ontdekt die niemand anders lijkt te hebben gezien. Ik durf er niet goed iets van te zeggen, omdat ik mijn relatie met mijn manager niet in gevaar wil brengen. Wat moet ik doen?**

De reden waarom u werd gevraagd het omzetrapport te controleren is nu juist om er zeker van te zijn dat er geen fouten worden gemaakt. Als u dit niet meldt, doet u uw werk niet goed en handelt u niet in het belang van het bedrijf. U moet uw manager vertellen wat u hebt gevonden. Hij of zij heeft geen reden om boos op u te zijn; in tegendeel, u voorkomt juist dat er onnauwkeurige informatie wordt verstrekt.

**12.2 - Het leven kan soms zeer hectisch zijn en ik kan niet altijd alle bonnen vinden die ik nodig heb om mijn onkosten te declareren. Is het goed als ik een paar gefingeerde onkosten declareer met bedragen die geen bon vereisen, enkel om het juiste totaalbedrag te verkrijgen? Het zou eigenlijk niet oneerlijk zijn, omdat ik er niet beter van wordt. Ik zorg er dan alleen maar voor dat ik krijg waar ik recht op heb.**

Nee, dit kan niet. Dit betekent dat de onkostendeclaraties niet kloppen en dat leidt weer tot een onnauwkeurige administratie. U moet de verantwoordelijkheid nemen om alle bewijzen goed te bewaren. Alleen dan weet u zeker dat u krijgt waar u recht op hebt.

**12.3 - Een van onze klanten heeft gevraagd of hij op verschillende manieren kan betalen, met contant geld en cheques. Mag dit? Wat moet ik doen?**

Bij dergelijke transacties moet u extra voorzichtig zijn. Er kan sprake zijn van het witwassen van geld, een proces waarbij geld dat op illegale wijze verkregen is (bijvoorbeeld door drugs, omkoping, prostitutie, enzovoort) wordt verdoezeld of legitiem wordt gemaakt. U moet alle mogelijke stappen nemen om er zeker van te zijn dat het hier gaat om een bonafide transactie. Deze betalingen kunnen alleen worden geaccepteerd onder uitzonderlijke omstandigheden en nadat u goedkeuring hebt gekregen van uw manager. Enkele signalen waar u op moet letten zijn: betalingen met andere valuta dan gespecificeerd in de factuur, pogingen om contant te betalen, betalingen door iemand die geen partij is in het contract, betalingen van en naar een andere rekening dan de rekening die anders wordt gebruikt, en verzoeken om een hoger bedrag te betalen. Als de rekening niet op naam staat van het contracterende bedrijf, moet de betaling worden geweigerd.

### ⊕ VOOR MEER INFORMATIE:

lees "The Way We Prevent Corruption" voor informatie over het belang van een nauwgezette financiële en zakelijke administratie en de strijd tegen corruptie.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over de nauwkeurigheid ten aanzien van financiële gegevens en bedrijfsgegevens, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met uw manager, Finance Director, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



## HANDEL

# MET VOORKENNIS

**Hoewel L'ORÉAL de vrijheid van haar medewerkers om persoonlijke investeringen te doen niet wil beperken, moeten wij allemaal rekening houden met de regels ten aanzien van "handel met voorkennis".**

### Wat we wel doen

- + Wij weten dat het gebruik van voorkennis voor het doen van investeringen zou kunnen vallen onder de wetgeving inzake handel met voorkennis
- + Wij respecteren de vertrouwelijkheid van informatie waar wij toegang tot hebben om te voorkomen dat voorkennis niet onbedoeld openbaar wordt gemaakt

### Wat we niet doen

- Aandelen van L'ORÉAL of van enig ander bedrijf kopen of verkopen als wij op dat moment voorkennis hebben
- Voorkennis openbaar maken aan iemand buiten het bedrijf
- Voorkennis openbaar maken aan iemand binnen het bedrijf

### Ethisch?

#### 13.1 - Ik ben geen juridisch deskundige. Wat is "voorkennis" precies?

"Voorkennis" is in de wet gedefinieerd. Over het algemeen is het informatie die niet openbaar beschikbaar is en die zou kunnen gelden als een van de redenen voor een redelijk grote investeerder om een bepaald investeringsbesluit te nemen. Dergelijke informatie kan betrekking hebben op de L'ORÉAL Groep en haar activiteiten, maar ook op haar klanten of leveranciers, of een ander bedrijf waar de L'ORÉAL Groep contact mee heeft. Aanvullende informatie vindt u in het document Stock Market Ethics van L'ORÉAL.

#### 13.2 - Ik heb zojuist gehoord dat L'ORÉAL op het punt staat om een ander bedrijf op te kopen. Dat klinkt als een uitstekend moment om in één van de twee of beide aandelen te kopen. De waarde zal immers ongetwijfeld gaan stijgen als de overeenkomst wordt aangekondigd. Is dit toegestaan?

Nee, dit is niet toegestaan. Omdat u een medewerker van L'ORÉAL bent zal dit waarschijnlijk als "voorkennis" worden beschouwd en kunt u zodoende geen aandelen kopen of verkopen van L'ORÉAL of het andere bedrijf, tot de overeenkomst in het openbaar is aangekondigd.

#### 13.3 - Ik beseft dat ik, in verband met mijn voorkennis, zelf geen aandelen van L'ORÉAL kan kopen. Maar stel dat ik "per ongeluk" tegen mijn vriendin zou zeggen dat het nu waarschijnlijk een goed moment is om te kopen. Kan dat wel?

Nee. Dit is net zo onaanvaardbaar als wanneer u zelf de aandelen zou kopen. En ook als uw vriendin uw advies niet zou volgen, overtreedt u onze ethische normen en de wet, puur en alleen doordat u deze zaak met uw vriendin zou bespreken.

### OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over voorkennis, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Legal Director, de Internal Advisor voor ethische kwesties op het gebied van aandelenmarkten** of uw Ethics Correspondent. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog"). Let op dat u bij deze gesprekken geen voorkennis of ander vertrouwelijke gegevens openbaar maakt, indien van toepassing.



# BELASTINGEN

L'ORÉAL probeert overal waar zij actief is verantwoord te ondernemen. Dit houdt in dat we alle relevante belastingwetten tot op de letter respecteren en dat we alle lokale en nationale belastingen volledig betalen, zoals wettelijk is vereist.

## Wat we wel doen

- + Wij houden een nauwkeurige en uitvoerige administratie bij
- + Wij vullen onze belastingformulieren correct in

## Wat we niet doen

- Er bewust voor zorgen dat L'ORÉAL haar belastingverplichtingen ontduikt

## Ethisch?

**14.1 - Ik ben benaderd door een leverancier die zegt dat hij een gegarandeerde methode heeft om ons geld te besparen. Hij biedt aan om het papierwerk voor de eindejaarsorder via een derde land te laten verlopen. Op die manier wordt voorkomen dat wij de btw moeten betalen die wij hun anders verschuldigd zouden zijn. Het klinkt als een slim plan. Kan ik hier toestemming voor geven?**

Nee. Iedere poging om onze belastingplicht te ontduiken (waar we het hier in feite over hebben) is strafbaar en ongepast. In de begroting van L'ORÉAL wordt rekening gehouden met alle verplichte belastingen die moeten worden betaald.

**14.2 - Ik geloof dat er een aantal jaar geleden een foutje in de belastingaangifte is geslopen, waardoor we destijds minder belasting hebben betaald dan eigenlijk zou moeten. Wat moet ik doen?**

L'ORÉAL betaalt uit principe alle verplichte belastingen, in overeenstemming met de lokale wetgeving. Daarom worden we door de belastingdienst beschouwd als een betrouwbare onderneming. Bespreek dit probleem met uw Finance Director of met iemand van de Tax Department van de L'ORÉAL Groep, zodat zij kunnen nagaan of het ook werkelijk een fout is. Zij kunnen u ook adviseren hoe u het beste contact opneemt met de belastingdienst en hoe u ervoor kunt zorgen dat de fout in de toekomst niet meer voorkomt.

**14.3 - In de media is er veel aandacht voor bedrijven die de belasting ontduiken. Kan dit ook gebeuren bij L'ORÉAL?**

Bij L'ORÉAL betalen we alle verplichte belastingen, in alle landen waarin we opereren. Wij zien dit als een van de manieren om een positieve bijdrage te leveren aan de landen en gemeenschappen waar wij actief zijn.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over belastingen, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Finance Director, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent of de Tax Department van de L'ORÉAL Groep**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



---

## RESPECT VOOR ONZE PRINCIPES EN KEUZES **ALS WERKGEVER**

**“Wij streven om het werken bij L'ORÉAL tot een geweldige ervaring te maken. Wij beseffen dat onze medewerkers ons hoogste goed zijn.”**

---

### **Inhoudsopgave**

**PAGINA 29**  
Gezondheid en veiligheid

**PAGINA 30**  
Diversiteit

**PAGINA 32**  
Intimidatie en pesten

**PAGINA 33**  
Seksuele intimidatie



# GEZONDHEID EN VEILIGHEID

Iedereen die bij of voor L'ORÉAL werkt heeft recht op een gezonde en veilige werkomgeving en hiervoor dragen we allemaal de verantwoordelijkheid.

## Wat we wel doen

- + Wij treffen alle voorzorgsmaatregelen om een veilige en gezonde werkomgeving te behouden
- + Wij brengen onszelf en anderen niet in gevaar met onze acties
- + Wij weten wat wij moeten doen mocht er zich op onze werkplek een noodsituatie voordoen
- + Wij brengen de Safety Manager van onze locatie of het management direct op de hoogte van alle ongevallen, hoe klein ook, en van elke vorm van gedrag, gevaarlijke installaties of objecten die de veiligheid van onze werkomgeving in gevaar kunnen brengen

## Wat we niet doen

- De bedrijfsregels op het gebied van gezondheid en veiligheid op het werk negeren

## Ethisch?

**15.1 - Mijn manager zegt dat zij zich zorgen maakt dat ik onvoldoende slaap en gaf aan dat ik 's avonds na het werk niet zo vaak uit zou moeten gaan. Zij zegt dat zij bang is dat ik in slaap val en een ongeluk veroorzaak. Goed, twee of drie keer ben ik een beetje moe geweest, maar ik kan mijn werk nog steeds doen. Het gaat haar toch helemaal niets aan wat ik in mijn vrije tijd doe? Ik heb toch net zo goed recht op een privéleven? Ik vind haar gedrag bekrompen. Wat moet ik doen?**

U mag helemaal zelf weten hoe u uw avonden doorbrengt. Maar als uw vermoeidheid uzelf en anderen in gevaar brengt, dan staat de manager in haar recht om dit ter sprake te brengen. Dit moet zij natuurlijk wel met de nodige tact en met respect voor uw privacy doen. Hoewel wij het privéleven van onze medewerkers respecteren, kunnen wij gedrag dat uw veiligheid of die van uw collega's in gevaar brengt niet tolereren. Als het gaat om veiligheid zijn er geen compromissen mogelijk.

**15.2 - Mijn productiechef heeft mij bij uitzondering opgedragen een veiligheidsmechanisme uit schakelen dat de productielijn vertraagt. Wat moet ik doen?**

U mag nooit een veiligheids- of controlemechanisme overbruggen, loskoppelen of uitschakelen zonder de juiste toestemming vooraf van iemand die verantwoordelijk is voor de veiligheid. Als uw productiechef bij het besluit blijft, moet u dit weigeren en uw management en HR hiervan op de hoogte stellen. Veiligheid is een absolute prioriteit die niet in gevaar mag worden gebracht vanwege productieschema's of andere redenen.

**15.3 - Als verkoopvertegenwoordiger rijd ik vaak's avonds met productmonsters in grote steden en op het platteland. Soms voel ik mij niet veilig. Ik heb dit probleem besproken met mijn manager, maar hij heeft verder niets gedaan. Moet ik dit met iemand anders in het bedrijf bespreken?**

Ja, neem contact op met uw Human Resources Manager en vraag om advies en mogelijke oplossingen om dergelijke situaties te vermijden.

**15.4 - Ik heb een collega die momenteel erg gestrest is. Ik heb geprobeerd om er met hem over te praten, maar dat wil hij niet. En gisteren is hij op werk flauwgevallen. Wat moet ik doen?**

U moet Human Resources en de manager van uw collega direct hiervan op de hoogte stellen, zodat zij snel kunnen handelen. Als u niet zeker weet of dit hier het geval is, aarzel dan niet om de zaak zelf te escaleren en aan de desbetreffende manager en HR voor te leggen.

**15.5 - Ik heb zojuist gehoord dat een van onze onderaannemers op ons terrein alcoholische dranken nuttigt. Moeten wij ons hier zorgen over maken, hij is officieel toch geen medewerker van L'ORÉAL?**

U bent verplicht om ieder gedrag dat ten koste kan gaan van de veiligheid van uw werkomgeving of dat personen in gevaar kan brengen bij uw management te melden.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over gezondheid en veiligheid, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Health and Safety Manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



## DIVERSITEIT

**De diversiteit aan individuele talenten in ons personeelsbestand versterkt onze creativiteit en stelt ons in staat om producten te ontwikkelen en markten die ertoe doen. L'ORÉAL hecht waarde aan alle vormen van schoonheid. L'ORÉAL voert een inclusief beleid van gelijke kansen voor mannen en vrouwen. Wij faciliteren de professionele integratie van personen die ondervertegenwoordigd zijn het personeelsbestand, met name minder validen en ondervertegenwoordigde sociale en/of etnische groepen.**

### Wat we wel doen

- + Wij ondersteunen en promoten de betrokkenheid van L'ORÉAL bij diversiteit, in het bijzonder ten aanzien van de afdelingen Human Resources, Marketing, Purchasing en ons Contribution to Communities-programma
- + Wij zorgen ervoor dat onze leveranciers, klanten en zakenpartners bekend zijn met het diversiteitsbeleid van L'ORÉAL

### Wat we niet doen

- Discrimineren, intimideren of pesten op basis van:
    - geslacht
    - handicap
    - huwelijks status of gezinssituatie
    - seksuele geaardheid
    - leeftijd
    - politieke en filosofische standpunten
    - religieuze overtuigingen
    - vakbondsactiviteiten
    - ras en sociale, culturele of nationale herkomst
- Dit discriminatieverbod is niet alleen van toepassing op werving en selectie, maar op alle beslissingen ten aanzien van training, promotie, voortzetting van het werkverband en algemene werkomstandigheden, alsook onze relatie met onze leveranciers, klanten, zakenpartners en derden

### Ethisch?

**16.1 - Wat bedoelt L'ORÉAL precies met "discriminatie"? Is dat hetzelfde als de definitie die wordt gegeven in de wetgeving van mijn land, of wordt er iets anders mee bedoeld?**

De eerste regel is dat L'ORÉAL de nationale wet- en regelgeving respecteert. Zodoende kan iedere medewerker die de discriminatiewetten van zijn land schendt worden gestraft. Het is echter mogelijk dat er landen zijn waarvan L'ORÉAL vindt dat de wet inzake discriminatie bepaalde gedragingen niet verbiedt die het bedrijf toch onaanvaardbaar vindt. L'ORÉAL is bijvoorbeeld niet alleen tegen directe discriminatie, maar ook tegen indirecte discriminatie. Met directe discriminatie bedoelen wij iedere handeling die wordt verricht met betrekking tot werving en selectie, training, promoties, voortzetting van het dienstverband en elk ander aspect van het werk, waardoor de betrokken persoon geen gelijke behandeling of kansen krijgt. Indirecte discriminatie is iedere actie die, hoewel schijnbaar neutraal, iemand met een bepaald(e) geslacht, leeftijd, handicap of ander kenmerk achterstelt ten opzichte van anderen.

**16.2 - HR heeft voorgesteld dat ik iemand met een handicap in mijn team zou kunnen integreren. Ik weet dat diversiteit belangrijk is voor L'ORÉAL, maar ik ben bang dat hij vaak afwezig zal zijn vanwege zijn ziektebeeld, en dat het werk van de andere teamleden daaronder zal lijden. Bovendien krijgt deze persoon dan een speciale behandeling, wat weer kan leiden tot jaloezie bij de andere teamleden.**

Dit zijn vooroordelen. Uit ervaring blijkt dat werkrelaties niet wezenlijk veranderen doordat een collega een handicap heeft. De wervingsprocedure is gebaseerd op vaardigheden, en identiek voor kandidaten met of zonder handicap. Het enige verschil is dat de compatibiliteit met de desbetreffende functie nu systematisch wordt gecontroleerd. Het komt slechts zelden voor dat bepaalde aanpassingen nodig zijn.

**16.3 - Iemand in mijn team is net 50 geworden. Ik wilde een klein feestje organiseren, maar dat wil ze niet. Ze zegt dat L'ORÉAL geen toekomstperspectieven biedt aan oudere medewerkers en ze wil dat er zo min mogelijk aandacht op haar leeftijd wordt gericht. Wat kan ik haar zeggen?**

Stel uw collega gerust en vraag haar om te praten met de Human Resources Manager over haar carrièreplanning. L'ORÉAL wil graag iedereen een dynamische carrière kunnen bieden, en leeftijd speelt hierbij geen rol. Ook vinden we dat iedereen zelf moet kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van hun carrière.

**16.4 - Een collega heeft niet gekozen voor een leverancier die, naar mijn mening, voldoet aan al onze verwachtingen. Op basis van bepaalde uitingen van deze collega, heb ik het vermoeden dat deze keuze werd ingegeven door de nationaliteit en etnische oorsprong van deze leverancier. Wat moet ik doen?**

Discriminatie op basis van huidskleur, nationaliteit of etnische oorsprong wordt op geen enkele manier getolereerd door L'ORÉAL. Dit gedrag ontkent het respect dat iedereen verdient te krijgen. Bespreek de situatie in eerste instantie met uw Diversity Correspondent en anders escaleert u de zaak naar uw manager of Purchasing Manager.

**16.5 - Ik vind het niet prettig om flauwe grappen te horen over collega's die homoseksueel zijn. Wat moet ik doen? Moet ik dit bespreken met HR?**

Homofobie is geheel onaanvaardbaar. Iedereen heeft het recht om door anderen gerespecteerd te worden. Wij willen een open werkomgeving waarin iedereen zich thuis kan voelen. Als u dit soort problemen tegenkomt, maak dan duidelijk aan degene die de grap maakt, dat dergelijk gedrag onacceptabel is. Als dat niet werkt, bespreekt u de situatie met uw Human Resources Manager, Diversity Correspondent of uw Ethics Correspondent.

**16.6 - Ik vind het prettig om de werkweek af te sluiten met een teambijeenkomst op vrijdagavond, zodat wij alle problemen die gedurende de week zijn opgetreden kunnen bespreken. Ik weet dat dit problemen veroorzaakt voor twee leden van mijn team die, om religieuze redenen, liever vroeg weggaan op vrijdag. Is dit een geval van indirecte discriminatie?**

Het zou indirecte discriminatie kunnen zijn als er geen legitieme reden is om de vergadering op vrijdagavond te houden, of als er geschiktere methoden zijn om uw doelstellingen te bereiken. Het lijkt erop dat u een legitieme reden hebt om de vergadering te houden (controle van de voortgang van uw team en uw beschikbaarheid voor hun vragen), maar is het echt noodzakelijk om hem of vrijdagavond te houden? Zou u niet hetzelfde resultaat kunnen krijgen door de vergadering eerder op de dag te houden, of meteen op maandagochtend?

**16.7 - Ik blijf maar horen dat diversiteit belangrijk is voor de Groep. Betekent dit dat ik alleen vrouwen of personen uit etnische minderheden moet aannemen of promoveren?**

Nee, dat is niet wat wij van u verwachten. Bij L'ORÉAL nemen wij mensen aan op basis van verdienste. U moet dus de beste kandidaat voor de functie selecteren. Als twee kandidaten gelijkwaardig getalenteerd zijn, zou het kiezen van de persoon die het meest zal bijdragen aan de diversiteit van het team als een pluspunt kunnen worden beschouwd. Maar denk erom dat diversiteit niet slechts beperkt is tot vrouwen en etnische minderheden. Ook andere groepen die vaak worden gediscrimineerd vallen hier onder, zoals minder validen, oudere mensen, enzovoort.

**16.8 - Ik heb dezelfde religieuze overtuigingen als enkele van mijn collega's. Mag ik ze dan ook uitnodigen op een gebedsbijeenkomst?**

U kunt medewerkers met hetzelfde geloof uitnodigen. Maar we vragen iedereen ook om de geloofsovertuiging van anderen te respecteren. Dit houdt in dat u collega's met andere geloofsovertuigingen niet mag bekeren.

**16.9 - Ik ga binnenkort op zwangerschapsverlof en ik maak me zorgen over wat er gebeurt als ik terugkom en wat de gevolgen zijn voor mijn carrière. Wie kan ik om advies vragen?**

Het beleid van L'ORÉAL is erop gericht om medewerkers tijdens hun zwangerschapsverlof te ondersteunen. Naast het betaalde verlof garandeert L'ORÉAL ook de terugkeer van medewerkers na afloop van het zwangerschapsverlof in hun eerdere functie of een gelijkwaardige functie wat betreft status en salaris. Bespreek uw situatie met uw Human Resources Manager voordat u op zwangerschapsverlof gaat.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over diversiteit, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Human Resources Manager, Diversity Correspondent of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# INTIMIDATIE EN PESTEN

Iedereen heeft recht op respect en moet in zijn waarde worden gelaten. Bij L'ORÉAL is dit beginsel fundamenteel voor onze manier van werken. Iedere vorm van gedrag of actie die dit recht kan schenden, en met name iedere vorm van intimidatie of pesten, is onaanvaardbaar.

## Wat we wel doen

- + Wij ondersteunen en stimuleren de inspanningen van L'ORÉAL ten aanzien van een werkplek zonder intimidatie of pesten
- + Wij zijn beleefd: wij behandelen onze collega's en zakenpartners op dezelfde manier als wij zelf behandeld willen worden

## Wat we niet doen

- Bewust iemand pijn doen of intimideren, of in een situatie brengen waardoor hij of zij fouten maakt

## Ethisch?

**17.1 - Wat bedoelt L'ORÉAL precies met "intimidatie" en "pesten"? Ik geloof niet dat wij in ons land hiervoor een wet hebben.**

De eerste regel is dat L'ORÉAL de lokale wet- en regelgeving respecteert, zodat alle medewerkers die de wetten inzake intimidatie in hun land schenden kunnen worden gestraft. Er kunnen echter landen zijn waarvan L'ORÉAL vindt dat hun wet inzake intimidatie bepaalde gedragingen niet verbiedt die het bedrijf onaanvaardbaar vindt. Afhankelijk van de omstandigheden, kan bepaald gedrag als ongepast worden beschouwd, zoals:

- Acties die bedoeld zijn om iemand te kwetsen of in diskrediet brengt
- Iemand bewust in een situatie brengen waarin hij fouten maakt
- Vernedering of intimidatie
- Fysiek of sociaal isolement (het zogenaamde "doodzwijgen")

Intimidatie komt ook voor tussen collega's. Het is mogelijk dat er in uw land geen wet bestaat op dit gebied. Waarschijnlijk is dergelijk gedrag wel verboden in uw land, maar wordt het anders genoemd.

**17.2 - Mijn manager kan zeer intimiderend zijn. Ik weet dat zij ons op de huid zit om ervoor te zorgen dat wij werk van goede kwaliteit leveren, maar soms kan zij mensen echt vernederen. Dit gaat ten koste van het moraal van het hele team. Kan ik hier iets aan doen?**

Van uw manager wordt verwacht dat zij het team uitdaagt en stimuleert om het kwalitatief goede werk te leveren dat wij bij L'ORÉAL verwachten. Misschien zal zij hierdoor kritiek of commentaar hebben op de prestatie van de teamleden. Van een manager wordt echter ook verwacht dat hij zijn teamleden met respect behandelt en dat hij rekening houdt met hun gevoelens. Als u het gevoel hebt dat u niet professioneel wordt behandeld, moet u proberen hierover met uw manager te praten. U kunt ook de Manager Personeelszaken raadplegen. Een goede werkomgeving is alleen mogelijk met ondersteuning en betrokkenheid van ons allemaal, zowel managers als medewerkers. Denk erom:

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over intimidatie en pesten, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met uw **manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").





# SEKSUELE INTIMIDATIE

Iedereen heeft recht op respect en moet in zijn waarde worden gelaten. Bij L'ORÉAL is dit beginsel fundamenteel voor onze manier van werken. Iedere vorm van gedrag of actie die dit recht kan schenden, en met name seksuele intimidatie, is onaanvaardbaar.

## Wat we wel doen

- + Wij ondersteunen en stimuleren de verplichtingen die L'ORÉAL stelt ten aanzien van een werkplek zonder seksuele intimidatie
- + Wij wijzen iedere vorm van seksuele intimidatie af, zowel intern als extern met betrekking tot derde partijen waarmee we zakendoen

## Wat we niet doen

- Doorgaan met gedrag waarvan ons is verteld dat het ongewenst is

## Ethisch?

**18.1 - Wat bedoelt L'ORÉAL precies met "seksuele intimidatie"? Is dat hetzelfde als de definitie die wordt gegeven in de wetgeving van mijn land, of wordt er iets anders mee bedoeld?**

De eerste regel is dat L'ORÉAL de lokale wet- en regelgeving respecteert, zodat iedere medewerker die de nationale wetgeving inzake seksuele intimidatie schendt kan worden gestraft. Er kunnen echter landen zijn waarvan L'ORÉAL vindt dat de wet inzake seksuele intimidatie bepaalde gedragingen niet verbiedt die het bedrijf onaanvaardbaar vindt. Afhankelijk van de omstandigheden kunnen bepaalde gedragingen, gezien hun ernst of frequentie, als ongepast worden beschouwd, zoals:

- Ongewenst of ongepast lichamelijk contact, e-mails, grapjes, blikken en andere gebaren, opmerkingen, uitnodigingen of verzoeken van een seksuele aard
- Het verspreiden of tonen van documenten, posters, voorwerpen, enzovoort van een seksuele aard
- Het vooruitzicht op promotie of andere vergoedingen koppelen aan een seksuele of romantische activiteit

Seksuele intimidatie gaat ten koste van zowel vrouwen als mannen. Seksuele intimidatie kan voorkomen op een werklocatie in L'ORÉAL, maar ook op andere locaties waar we zakendoen.

**18.2 - Tijdens een feestje van mijn team vond een van mijn collega's dat onze manager zich ongepast jegens haar gedroeg, zowel in zijn lichaamstaal als in zijn opmerkingen. Zij is echter bang om er iets van te zeggen, omdat ze geen preutse indruk wil maken of haar professionele carrière in gevaar wil brengen. Wat kan ik hieraan doen?**

U moet uw collega aanmoedigen om haar manager hier direct op aan te spreken als zij dat durft. Als ze dat liever niet doet, kan ze het probleem ook bespreken met de Human Resources Manager. Als uw collega geen actie onderneemt moet u zelf aan HR melden wat zij u heeft verteld, ook al kent u niet alle feiten en bent u niet zelf getuige geweest van de intimidatie. Het is van essentieel belang dat aanstootgevend gedrag wordt gestopt, vóór het uit de hand loopt.

**18.3 - Ik heb een vergadering met een klant die me altijd aanraakt en opmerkingen maakt over mijn figuur en zegt dat hij meer producten van ons zou kopen als ik met hem zou dineren. Het gaat om een klant en niet om een andere medewerker van L'ORÉAL, dus ik weet niet zeker of L'ORÉAL hier iets aan kan of wil doen.**

Bespreek uw situatie met uw manager of de Human Resources Manager. Het beleid van L'ORÉAL is erop gericht om te voorkomen dat onze medewerkers te maken krijgen met seksuele intimidatie, inclusief seksuele intimidatie door zakenpartners.

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over seksuele intimidatie, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met uw **manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



---

## RESPECT VOOR ONZE PRINCIPES EN KEUZES **ALS VERANTWOORD ONDERNEMER**

**“Als het gaat om het creëren van een wereld van schoonheid en rechtvaardigheid, spelen wij een belangrijke rol.”**

---

### **Inhoudsopgave**

**PAGINA 35**  
Politieke activiteiten  
en lobbyen

**PAGINA 36**  
Milieubeheer

**PAGINA 37**  
Bijdragen aan de  
gemeenschap



## POLITIEKE ACTIVITEITEN EN LOBBYEN

L'ORÉAL geeft geen donaties aan politieke partijen, politici of verwante instituties. Als leidend bedrijf in de cosmetische branche zijn we er bij L'ORÉAL echter wel van overtuigd dat we proactief moet deelnemen in het openbare besluitvormingsproces in de landen waarin we opereren.

L'ORÉAL respecteert het recht van haar medewerkers om als individu deel te nemen aan politieke activiteiten, mits zij ervoor zorgen dat zij daarbij het bedrijf niet vertegenwoordigen.

### Wat we wel doen

- + Als we privé deelnemen in politieke activiteiten, geven we duidelijk aan dat we hierbij niet handelen als vertegenwoordiger van L'ORÉAL.
- + Wij brengen onze manager op de hoogte als we door onze deelname in politieke activiteiten, onze taken bij L'ORÉAL niet naar behoren kunnen vervullen, of als er verwarring ontstaat tussen onze persoonlijke politieke standpunten en die van L'ORÉAL (zie het hoofdstuk over "Tegenstrijdige belangen")
- + Wij houden ons strikt aan de regels van L'ORÉAL ten aanzien van geschenken en entertainment, en het voorkomen van omkoping (zie het hoofdstuk "Omkoping en faciliterende betalingen")

### Wat we niet doen

- Bedrijfsmiddelen en -fondsen gebruiken (inclusief uren in werktijd, telefoon, papier en andere bedrijfsmiddelen) om onze persoonlijke politieke activiteiten uit te voeren of te ondersteunen
- De werkplek gebruiken als politiek forum
- Mensen laten geloven dat L'ORÉAL onze persoonlijke politieke activiteiten steunt
- Discussiëren met vertegenwoordigers van overheidsinstanties of politieke partijen over de lokale of internationale wetgeving zonder uitdrukkelijke toestemming van onze Country/Entity Manager en onderhevig aan registratie in het lobbyregister, indien dat bestaat

### Ethisch?

**19.1 - Ik werk als vrijwilliger voor een lokale politicus die een beleid nastreeft dat nauw aansluit op de waarden van L'ORÉAL. Mag ik het kopieerapparaat gebruiken om een paar folders te kopiëren?**

Nee. U mag geen tijd of middelen van het bedrijf gebruiken om welke vorm van politieke activiteit dan ook te ondersteunen.

**19.2 - Mijn manager heeft mij gevraagd de gemeentelijke campagne van zijn dochter financieel te ondersteunen. Is dat wel gepast?**

Nee. Zelfs als uw chef u niet onder druk zet zijn dergelijke verzoeken, hoe onschuldig ook, ongepast. Ze kunnen zelfs als dwingend worden opgevat.

**19.3 - Ik heb me kandidaat gesteld voor een politieke functie in mijn stad. Op mijn posters wil ik aangeven dat ik voor L'ORÉAL werk.**

Dit is ongepast, aangezien het dan lijkt alsof L'ORÉAL uw campagne impliciet steunt.

**19.4 - Wat is lobbyen precies? Wanneer lobbyen ter sprake komt in de media, heeft het niet altijd een goede reputatie.**

Lobbyen is een activiteit waarbij een bijdrage wordt geleverd aan het openbaar besluitvormingsproces als het gaat om regelgeving die van invloed is op onze bedrijfsactiviteiten. Het doel is dat de besluitvormende instantie beter begrijpt hoe de desbetreffende regelgeving van invloed is op ons bedrijf. Als wij menen dat dergelijke regelgeving negatief voor ons kan uitwerken, laten we dat weten en proberen we de negatieve gevolgen te beperken. Bij L'ORÉAL praten we regelmatig en openlijk over onze standpunten, de overheidsinstanties waarmee we dit gesprek aangaan, en over de instituten die we in dit debat betrekken. We doen dit alles met het hoogste respect voor alle relevante wetgeving die van toepassing is.

**19.5 - Is de werkvloer een geschikt podium voor medewerkers om hun politieke standpunten en overtuigingen te uiten?**

L'ORÉAL respecteert het recht van haar medewerkers om als privépersoon deel te nemen aan het politieke proces, maar de werkomgeving is niet de juiste plek voor politieke discussies.

### OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over politieke activiteiten of lobbyen, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met uw **manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



## MILIEU- BEHEER

L'ORÉAL respecteert het milieu en wil de gevolgen voor het milieu zoveel mogelijk beperken. Wij willen openlijk praten over onze resultaten op dit gebied, maar ook over de uitdagingen. Veel activiteiten die komen kijken bij het op de markt brengen van onze producten hebben directe gevolgen voor het milieu. Het is ieders verantwoordelijkheid om te proberen die gevolgen zo veel mogelijk te beperken. Iedere stap, hoe klein ook, helpt.

### Wat we wel doen

- + Wij volgen de strategie van L'ORÉAL om milieuvriendelijke processen te implementeren
- + Wij stimuleren het gebruik van hernieuwbare grondstoffen en de ontwikkeling van milieuvriendelijke verpakkingen
- + Wij houden er rekening mee dat ons gedrag in alle aspecten van ons werk gevolgen heeft voor het milieu, zodat wij die gevolgen zoveel mogelijk kunnen reduceren: bijvoorbeeld door te stoppen met onnodig reizen, water en energie te besparen en te voorkomen dat wij afval produceren. Daar waar afval onvermijdelijk is, moeten wij garanderen dat materialen op een verantwoorde wijze worden hergebruikt of opgeruimd. Zelfs kleine gebaren zoals het scheiden van biologisch afval in de bedrijfskantines, zorgen al voor een verbetering
- + Wij treffen alle noodzakelijke maatregelen om schending van het milieubeleid van L'ORÉAL te vermijden en te stoppen
- + Wij melden alle lozingen of ongebruikelijke emissies in lucht of water direct aan onze manager of de Health and Safety Manager

### Wat we niet doen

- Bedrijfsregels over milieubeheer negeren

### Ethisch?

**20.1 - Het mechanisme op een essentieel productieapparaat dat op vervuiling controleert is defect. Ik heb zojuist gehoord dat het drie dagen duurt voordat wij de nieuwe onderdelen binnenkrijgen en een reparatie kunnen uitvoeren. Kunnen wij het ons veroorloven om de productie stop te zetten, ondanks de grote achterstand die wij nu al hebben?**

Wij hebben geen keuze. Onze verplichting ten aanzien van een goed milieubeleid gaat boven onze winst op de korte termijn of de productieschema's. De machine mag niet worden gebruikt zonder de vereiste controles op vervuiling. U moet uw management inlichten zodat zij u kunnen helpen om een oplossing te vinden.

**20.2 - Als we toch al de plaatselijke wetgeving in acht nemen, waarom zouden wij dan de strengere milieunormen van L'ORÉAL volgen als wij hierdoor minder goed kunnen concurreren?**

De toewijding van L'ORÉAL ten aanzien van het milieu gaat verder dan alleen maar voldoen aan de wetgeving. Als u van mening bent dat er problemen zijn met betrekking tot ons concurrentievermogen, moet u dit bespreken met uw manager.

### ⊕ VOOR MEER INFORMATIE:

over het beleid van L'ORÉAL ten aanzien van milieubeheer verwijzen we u naar "Targets 2020: Sharing Beauty with All"

### OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over milieubeheer, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Health and Safety Manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem: open dialoog").



# BIJDRAGEN AAN DE GEMEENSCHAP

L'ORÉAL neemt deel aan de maatschappij en acht zich hier ook voor verantwoordelijk en is als goede buur en burger betrokken bij de gemeenschappen waarbinnen wij actief zijn. Wij stimuleren medewerkers om een actieve rol te spelen in de gemeenschap.

## Wat we wel doen

- + Wij weten dat liefdadigheid een verplichting op de lange termijn is. Daarom moeten alle acties, ongeacht de omvang, worden aangegaan met een duidelijk plan waarin wordt aangegeven hoe de samenwerking zich na verloop van tijd zal ontwikkelen

## Wat we niet doen

- L'ORÉAL betrekken bij acties die niet overeenstemmen met onze ethische principes en strategie ten aanzien van goede doelen
- Medewerkers of zakenpartners verplichten om te doneren aan liefdadigheidsprojecten en goede doelen die door L'ORÉAL worden ondersteund

## Ethisch?

**21.1 - Een liefdadigheidsprogramma waar ik bij betrokken ben heeft gevraagd of L'ORÉAL gratis producten kan leveren om hun doel te ondersteunen. Ik weet dat er een grote hoeveelheid shampoo en gel zal worden vernietigd omdat de verpakking is verouderd. Ik zou de partij op kunnen laten halen, zonder dat iemand er iets van hoeft te merken. Is dit toegestaan?**

L'ORÉAL wil u graag ondersteunen in uw liefdadige activiteiten, mits zij overeenstemmen met de strategie van het bedrijf. U moet uw manager inlichten. Hij kan bepalen of dit specifieke goede doel overeenstemt met de strategie van L'ORÉAL en het voorstellen aan de persoon die verantwoordelijk is voor de goede doelen in uw land.

**21.2 - Het ziekenhuis waar ik elke week als vrijwilliger werk vraagt iedereen om te helpen nieuwe vrijwilligers te werven en wil graag dat ik L'ORÉAL meer betrek. Ik weet dat diverse collega's van mij belangstelling hebben. Kan ik hen direct aanspreken?**

Als dit ziekenhuis een mogelijkheid biedt die aansluit op de algemene strategie van L'ORÉAL op het gebied van goede doelen, moet u met uw manager praten om te zien of het mogelijk is om het bedrijf een samenwerkingsverband aan te laten gaan met het ziekenhuis. L'ORÉAL wil meer doen dan alleen "cheques uitschrijven". Daarom willen wij samenwerkingsverbanden ontwikkelen waarbij zowel donaties in geld als natura worden gedaan, maar ook waarbij medewerkers een bijdrage leveren en wij met name onze deskundigheid die wij op zoveel gebieden hebben kunnen delen om anderen te helpen. U zou de bedrijfssponsor voor dit project kunnen zijn en samen een waardevol programma voor op de lange termijn ontwikkelen.

**+ VOOR MEER INFORMATIE:**  
over de bijdragen van L'ORÉAL aan de gemeenschap verwijzen we u naar "Targets 2020: Sharing Beauty with All"

## OpenTalk

**Contactpersoon:** Als u vragen of zorgen hebt over bijdragen aan de gemeenschap, moet u ze niet voor u houden. Bespreek ze met **uw manager, Human Resources Manager of uw Ethics Correspondent**. Zij kunnen u helpen en steunen (zie ook het hoofdstuk "Ik zit met een probleem" open dialoog").

# DE ROL VAN DE MANAGER

**Als manager hebt u meer verantwoordelijkheid omdat:**

- U een voorbeeldfunctie hebt en ethisch gedrag moet stimuleren
- U een besluitvormer bent en zodoende wordt geconfronteerd met complexe en ingewikkelde problemen
- Uw team naar u toe zal komen voor advies en hulp

## Het goede voorbeeld geven

Naast uw dagelijkse gedrag, dat voorbeeldig dient te zijn, kunt u op de volgende manieren eenvoudig duidelijk maken dat u belang hecht aan de ethische normen bij L'ORÉAL:

- Toon de L'ORÉAL SPIRIT in uw kantoor
- Zorg dat u altijd de Ethische Code bij de hand hebt
- Vraag of suggereer nooit aan uw team om de Ethische Code te negeren
- Neem de tijd om de Code uit te leggen aan nieuwe medewerkers
- Plan tijd in om een aantal keer per jaar ethische kwesties met uw team te bespreken (en niet alleen op Ethics Day)
- Bespreek regelmatig enkele ethische dilemma's die tijdens het werk kunnen voorkomen
- Geef een duidelijke gedetailleerde uitleg van onze ethische competenties, zoals "Act/Lead with Human Sensitivity" en "Obtain Results with Integrity" tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken met uw team
- Erken en spreek direct uw goedkeuring uit in situaties waarin een medewerker zich moedig en ethisch voorbeeldig gedraagt

Uw personeel zal niet altijd staan te trappelen om hun ethische vragen en problemen met u te bespreken. U kunt ze geruststellen door ze regelmatig te vertellen dat u altijd beschikbaar bent om naar hun problemen en zorgen te luisteren. Herinner ze er ook aan dat als iemand te goeder trouw zijn of haar problemen of zorgen met u bespreekt, dit nooit zal leiden tot negatieve consequenties.

## Hoe kunt u ethische overwegingen inpassen in het besluitvormingsproces

Wanneer u een beslissing neemt, bekijkt u eerst de vragen in het gedeelte "Het gebruik van deze code". Onthoud dat het feit dat u het recht hebt om iets te doen, dat niet altijd betekent dat het in overeenstemming is met de ethische principes van de L'ORÉAL Groep.

Als u een beslissing neemt op ethische gronden, kunt u uw overwegingen en kennis met uw team delen, zodat zij er hun voordeel mee doen en uw voorbeeld volgen. Houd hierbij wel altijd rekening met onze regels over vertrouwelijkheid.

## Hoe beantwoordt u vragen van uw team?

Zorg ervoor dat u bekend bent met de verschillende ethische beleidsaspecten van de L'ORÉAL Groep. Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat uw team ook op de hoogte is. Neem de tijd om te luisteren naar de leden van uw team: het is zelden gemakkelijk voor ze om hun vragen en zorgen met u te bespreken.

Als u niet weet hoe u een vraag moet beantwoorden, verwijst u ze naar de persoon die hen het beste kan adviseren.

**Wat is er belangrijker voor mij als manager: het nakomen van mijn verplichtingen met betrekking tot de financiële en zakelijke doelstellingen, of mijn verplichtingen ten aanzien van de Ethische Code?**

Beide sluiten perfect op elkaar aan en zijn direct met elkaar verbonden. De juiste dingen doen om de juiste redenen is altijd een goede zaak. De belangen van het bedrijf worden nooit gediend door onethische of onwettige werkwijzen.

**Zijn de ethische principes van toepassing op alle managementlagen, helemaal tot aan de top?**

Onze ethische principes zijn op iedereen van toepassing. Hoe groter iemands verantwoordelijkheden, hoe belangrijker een onbesproken gedrag. Een dubbele standaard is onaanvaardbaar en in strijd met de ethische waarden van L'ORÉAL.

**Een uitgave van:**

SVP & Chief Ethics Officer  
L'ORÉAL

**Hoofdkantoor:**

41, rue Martre  
92117 CLICHY CEDEX  
Frankrijk

**Statutair gevestigd:**

14, rue Royale  
75008 PARIJS  
Frankrijk

*<http://ethics.loreal.wans>  
[www.lorealetics.com](http://www.lorealetics.com)*

**Foto's:**

Stéphane de Bourgies, Stéphane Patti. alle rechten  
voorbehouden

**Ontwerp: meanings**  
*[www.meanings.fr](http://www.meanings.fr)*

L'ORÉAL *ethics*

DE SCHOONHEID VAN ETHIEK, DE ETHIEK VAN SCHOONHEID