

ÍNDICE

- 3** O ESPÍRITO L'ORÉAL
- 4** Prefácio
Por JEAN-PAUL AGON
Por Emmanuel LULIN
- 5** Pelo Comitê Executivo
- 6** A quem esse Código se aplica?
- 6** Como usar este Código
- 7** Eu Tenho uma Dúvida: *Conversa Aberta*
- 8** Trabalhando em conjunto
- 8** Respeitar os direitos humanos
- 8** Respeitar as leis e formas de vida locais
- 9** RESPEITAR NOSSOS COMPROMISSOS
COMO UMA EMPRESA
- 10** Segurança e qualidade do produto
- 11** Publicidade e marketing
- 13** Seleção e igualdade de tratamento de fornecedores
- 14** Concorrência leal
- 16** Conflitos de interesses
- 18** Presentes e entretenimento
- 19** Suborno e „facilitadores de pagamentos“
- 20** Informação confidencial
- 21** Representando a empresa
- 22** Privacidade e proteção de dados
- 24** Utilização dos recursos da empresa
- 25** Registros financeiros e de negócios e combate à lavagem de dinheiro
- 26** Uso de informações privilegiadas
- 27** Impostos
- 28** RESPEITAR NOSSOS COMPROMISSOS
COMO UM EMPREGADOR
- 29** Saúde, proteção e segurança
- 30** Diversidade
- 32** Assédio e comportamento agressivo
- 33** Assédio sexual
- 34** RESPEITAR NOSSOS COMPROMISSOS COMO
UMA PESSOA JURÍDICA RESPONSÁVEL
- 35** Atividades políticas e lobbying
- 36** Consciência ambiental
- 37** Contribuição para a comunidade
- 38** O PAPEL DO GESTOR

O ESPÍRITO L'ORÉAL

A L'ORÉAL estabeleceu como missão oferecer a todas as mulheres e homens de todo o mundo o melhor em inovação de cosméticos em termos de qualidade, eficácia e segurança. Nossa ambição para os próximos anos é conquistar mais um bilhão de consumidores em todo o mundo, por meio da criação de produtos cosméticos que atendam à diversidade infinita das necessidades e desejos relacionados à beleza. Nossa identidade e nossa reputação são baseadas em fortes valores e princípios éticos. Nossos valores são Paixão, Inovação, Espírito Empreendedor, Open-Mindedness, Busca pela Excelência e Responsabilidade. Nossos princípios éticos são Integridade, Respeito, Coragem e Transparência.

COMO UMA EMPRESA

Nossa estratégia para a liderança é baseada em um investimento contínuo em pesquisa e desenvolvimento. Isso permite que nossas marcas possam fornecer aos nossos consumidores produtos que são inovadores, altamente eficazes, práticos e de agradável utilização, fabricados de acordo com as mais exigentes normas de qualidade e segurança. Valorizamos muito a honestidade e a clareza: a nossa publicidade ao consumidor é baseada em um desempenho comprovado e em dados científicos. Estamos comprometidos em construir relações fortes e duradouras com os nossos clientes e fornecedores, fundamentadas em confiança e benefício mútuo. Respeitamos os stakeholders do ambiente empresarial, incluindo a concorrência. Fazemos negócio com integridade: respeitamos as leis dos países nos quais operamos e aderimos as boas práticas de gestão empresarial. Mantemos altos padrões contábeis e de relatórios e apoiamos a luta contra a corrupção. Proporcionamos valor ao acionista de longo prazo e sustentável, protegendo e utilizando da forma mais eficaz os ativos da empresa. Buscamos a excelência e desafiamos constantemente a nós mesmos e nossos métodos.

COMO EMPREGADOR

Queremos fazer da L'ORÉAL um ótimo local para trabalhar. Sabemos que os nossos colaboradores são o nosso maior bem. Eles têm direito a um ambiente de trabalho seguro e saudável: um ambiente em que o talento pessoal e o mérito sejam reconhecidos, em que a diversidade seja valorizada, a privacidade respeitada e em que o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal seja levado em consideração. Acreditamos em oferecer aos nossos colaboradores um ambiente estimulante, oportunidades profissionais empolgantes e uma oportunidade de fazer a diferença. Encorajamos uma atmosfera de abertura, coragem, generosidade e respeito, de forma a que todos os nossos colaboradores se sintam livres para apresentar as suas questões, idéias e preocupações.

COMO UMA PESSOA JURÍDICA RESPONSÁVEL

Fazemos nossa parte na criação de um mundo de beleza e justiça. Estamos cientes do nosso impacto no ambiente, incluindo na biodiversidade, e procuramos constantemente a sua redução: estamos determinados em evitar comprometer o amanhã por causa do hoje. Fazemos uma contribuição positiva para os países e comunidades nas quais estamos presentes e respeitamos as culturas e sensibilidades locais. Estamos comprometidos no respeito aos direitos humanos. Queremos ajudar a acabar com a exploração infantil nos locais de trabalho e com o trabalho forçado. Queremos o fim dos testes em animais em nossa indústria e contribuimos para o desenvolvimento e aceitação de métodos alternativos. Procuramos ativamente e favorecemos os parceiros de negócio que compartilhem nossos valores e nossos compromissos éticos.

Este é o espírito em que operamos: O ESPÍRITO L'ORÉAL

PREFÁCIO

POR JEAN-PAUL AGON



No século XXI, apenas as empresas que integrarem a ética à sua cultura, à sua estratégia e às suas práticas do dia-a-dia serão sustentáveis.

Nossa ambição é ser uma das empresas mais exemplares de todo o mundo. Nosso programa de ética já é reconhecido e nos coloca entre as principais empresas do mundo nessa área.

Nossa forte cultura ética é um dos pilares da Nova L'ORÉAL. É por isso que devemos afirmar claramente os nossos compromissos como empresa, empregadores e cidadãos corporativos.

Nossos Princípios Éticos - Integridade, Respeito, Coragem e Transparência - permitirão que continuemos sendo um Grupo que inspira confiança.

O Código de Ética se aplica a todos nós, onde quer que trabalhem e qualquer que seja nosso cargo - se somos colaboradores novos, membros do Comitê de Direção e até do Conselho de Administração.

O Código de Ética é o nosso documento de referência para inspirar nossas escolhas e orientar nossas ações do dia-a-dia.

Leia este Código cuidadosamente. Viva-o. Passe-o adiante. Respeite-o e certifique-se que ele é respeitado ao seu redor.

A L'ORÉAL precisa do exemplo de todos para ser exemplar.

JEAN-PAUL AGON
Chairman and Chief Executive Officer
Chairman of the L'ORÉAL Foundation

POR EMMANUEL LULIN

Nosso Código de Ética é um documento dinâmico e compartilhado que abrange temas essenciais para a nossa cultura de lealdade, confiança e solidariedade. O objetivo é nos ajudar a entender o que se espera de nós como colaboradores da L'ORÉAL, estabelecendo princípios gerais e através de numerosos exemplos práticos do dia-a-dia.



Além deste documento, você tem à sua disposição um site dedicado na intranet (<http://ethics.loreal.wans>) e treinamentos. Os Correspondentes de Ética em cada país nos ajudam a viver o nosso Código na prática.

A Ética, porém, é um dever essencial de todos e de cada um de nós.

Há muitos anos, também nos reunimos durante o Dia da Ética. Mais pessoas estão participando desse evento, que se tornou uma data importante no calendário do Grupo.

Todos os colaboradores e as empresas devem trabalhar juntos de maneira respeitosa e aberta. As ideias das outras pessoas devem receber o crédito merecido. Devemos ouvir com generosidade e compartilhar informações quando necessário, nunca esquecendo as nossas regras de confidencialidade.

Questões éticas raramente são simples. Nossa força está em ter coragem para solucioná-las. Não guardem essas questões para si: falem e peçam conselhos. Vocês sempre terão apoio nesse processo.

EMMANUEL LULIN
Senior Vice-President and Chief Ethics Officer

PELO COMITÊ EXECUTIVO



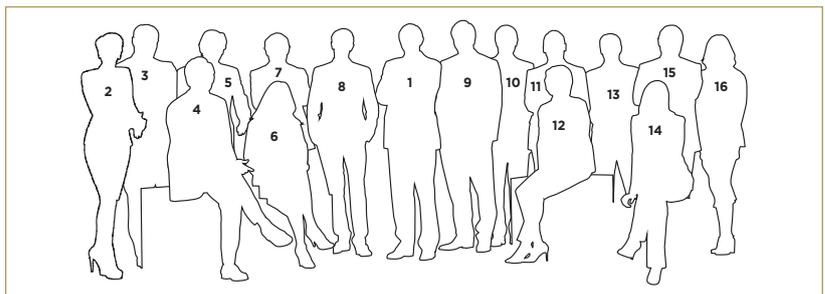
Empenhados em viver de acordo com o Código de Ética no nosso trabalho do dia a dia. Isso tem importância fundamental para o sucesso da L'ORÉAL.

A Ética se aplica ao comportamento de todos os colaboradores do Grupo L'ORÉAL, em todos os lugares do mundo, em todos os níveis hierárquicos da empresa, sem exceção. Ela abrange todas as atividades da L'ORÉAL, da pesquisa, inovação e design dos nossos produtos até a fabricação e comercialização, dos recursos humanos até nossas operações, de administração e finanças até o desenvolvimento sustentável, de comunicação e relações públicas até as mídias digitais.

Todos nós, como embaixadores e membros na comunidade L'ORÉAL, assumimos um compromisso pessoal de seguir este Código, tanto no papel como no espírito.

Você deve lembrar-se sempre de que:

- os princípios éticos orientadores descritos neste documento não são opcionais: você deve respeitá-los.
- você dá o exemplo: A reputação da L'ORÉAL e a confiança de todos os nossos stakeholders, dependem de cada um de nós.
- você será avaliado não só pelo que faz, mas também pela forma como o faz.



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

Jerome Tixier

6- ISABEL MAREY-SEMPER
Executive Vice-President
Communication,
Sustainability and Public
Affairs, General Manager
of the L'ORÉAL Foundation

Isabel Marey-Semper

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

A QUEM ESTE CÓDIGO SE APLICA?

O Código de Ética se aplica a todos os colaboradores do Grupo L'ORÉAL e às suas subsidiárias em todo o mundo. Também se aplica a todos os diretores e membros dos Comitê de Direção e Executivo do Grupo L'ORÉAL e às suas subsidiárias em todo o mundo. Além do mais, o Código de Ética se aplica a todos os colaboradores e diretores da Fundação L'ORÉAL. O termo "L'ORÉAL" usado neste documento se refere a todas as subsidiárias do Grupo

L'ORÉAL e da Fundação L'ORÉAL. A fim de permitir que o maior número de colaboradores possível leia o Código de Ética na sua língua materna, o Código de Ética está disponível atualmente em 45 traduções. A versão inglesa do Reino Unido deste Código é o documento de referência.

O Código de Ética está disponível publicamente no site corporativo da L'ORÉAL.

COMO USAR ESTE CÓDIGO

A L'ORÉAL opera em muitos países, com grande variedade de culturas, leis e sistemas políticos.

Nós, como empresa e como indivíduos, no desempenho de nossas obrigações, devemos respeitar sempre as leis e regulamentos dos países nos quais a L'ORÉAL opera.

Reconhecemos que algumas situações não são fáceis. A Ética muitas vezes se trata de arbitrar um conflito de princípios. Nosso Código de Ética estabelece padrões para o Grupo em uma série de "áreas cinzentas", nas quais, além da lei, é requerida uma decisão discricionária.

Leia todo o Código para saber mais sobre as expectativas e padrões éticos da L'ORÉAL e mantenha uma cópia para referências futuras caso tenha quaisquer perguntas ou preocupações.

Claro que nenhum documento pode antecipar e solucionar todas as situações que possam surgir. Assim, sempre que você se deparar com esse tipo de decisão, faça a si mesmo as seguintes perguntas:

1. Está de acordo com o Código de Ética?
2. É legal?
3. Está de acordo com os nossos Princípios Éticos de Integridade, Respeito, Coragem e Transparência?
4. Como as minhas ações afetarão os stakeholders e como eu justificaria minha decisão?
5. Eu me sentiria bem se a minha decisão fosse publicada interna ou externamente?

Se a resposta a uma dessas perguntas for não ou em caso de dúvida, a **regra de ouro** é consultar as pessoas apropriadas (seu gestor, especialistas internos, Correspondente de Ética, etc.) e **discutir o assunto abertamente antes de agir (veja também "Eu tenho uma dúvida: Conversa Aberta Open Talk")**.

O Código de Ética não substitui quaisquer políticas existentes e você deve continuar a seguir as regras e padrões que foram estabelecidos no seu local de trabalho. O objetivo deste Código é disponibilizar uma base de trabalho para estas políticas e padrões, de forma a facilitar a compreensão da fundamentação lógica por trás delas.

A L'ORÉAL reconhece que o Código de Ética não é exaustivo e que seu conteúdo pode mudar de tempos em tempos.

A L'ORÉAL se reserva o direito de alterar o Código de Ética a qualquer momento, com ou sem aviso prévio, e o direito de tomar qual seja a ação que considere adequada em uma determinada situação, sujeito a não infringir os Princípios Éticos da L'ORÉAL.

EU TENHO UMA DÚVIDA

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

A L'ORÉAL encoraja uma cultura de abertura onde os colaboradores podem colocar as suas dúvidas genuínas.

Incentivamos todos os colaboradores a expressar seus pontos de vista, a defender suas opiniões e a assinalar comportamentos e pedidos inaceitáveis.

Os colaboradores podem ter dúvidas sobre determinadas práticas e podem necessitar de aconselhamento e orientação para ajudar a resolvê-las. É nossa política que todas as denúncias de má conduta por parte da Empresa, de um de seus colaboradores ou até mesmo de um terceiro com o qual a Empresa esteja em contato sejam cuidadosamente investigadas e que ações apropriadas sejam tomadas, independentemente das pessoas envolvidas.

O procedimento normal para levantar tais questões é através do Gestor imediato operacional ou funcional. Você também pode entrar em contato com o seu gestor de RH ou seu Correspondente de Ética. Podem também existir recursos adicionais disponíveis em seu país, tais como representantes dos colaboradores.

Seu Presidente da Filial ou, para o pessoal corporativo ou da zona, o membro do Comitê Executivo do Grupo para o qual você se reporta é responsável por garantir o respeito ao Código de Ética; se necessário, você pode contactá-los.

Em casos excepcionais, se sua preocupação não puder ser tratada por meio dos canais normais, você poderá entrar em contato diretamente com o Diretor de Ética pelo site seguro: www.loreaethics.com

Qualquer colaborador que levante tais dúvidas de boa fé será protegido contra retaliação. Qualquer colaborador que acredite estar sendo alvo de retaliação deve informar imediatamente sobre isso pelos mesmos canais, como indicado acima.

“Boa fé” significa que você forneceu informação que você acredita ser compreensiva, honesta e precisa naquele momento, mesmo se mais tarde se provar que você estava errado.

Asseguraremos um processo justo no caso de uma investigação, respeitando os princípios de confidencialidade e a presunção de inocência. Qualquer investigação também cumprirá com a legislação local aplicável, especialmente em relação ao devido processo.

Durante uma investigação de ética, a cooperação completa de todos os envolvidos é obrigatória e todas as informações e documentos devem ser imediatamente fornecidos mediante a solicitação inicial.

A pessoa envolvida será informada sobre a natureza das alegações feitas contra ele/ela. As informações podem não ser fornecidas imediatamente caso se prove necessário, por exemplo, verificar os fatos, preservar as evidências ou contactar as autoridades competentes.

Toda informação comunicada será compartilhada apenas com as pessoas que tenham uma razão legítima para saber, seja para assegurar que a denúncia foi tratada e/ou que as medidas apropriadas foram tomadas.

Apresentaremos os resultados da investigação à pessoa que expôs o problema, na medida em que isso seja apropriado e que eles possam ser apresentados sem infringir normas legais ou outras obrigações de confidencialidade.

Quaisquer acusações que se revelem difamatórias ou feitas de má fé podem resultar em processos disciplinares.

TRABALHANDO EM CONJUNTO

Esperamos que todos os colaboradores e entidades trabalhem em conjunto de uma forma aberta e respeitosa.

O trabalho em equipe é encorajado e os sucessos, assim como os fracassos, devem ser compartilhados.

Devemos todos tentar dar crédito às ideias das outras pessoas e reconhecer as contribuições dos outros. Devemos escutar com generosidade e compartilhar informação, conforme necessário, respeitando as políticas do Grupo sobre confidencialidade.

Falta de respeito, especialmente por meio de fala ofensiva, gestos impróprios ou comentários racistas, discriminatórios ou sexuais, é inaceitável. A depreciação de colegas também é contrária à ética da L'ORÉAL.

Desta forma, manteremos uma cultura de lealdade, confiança, solidariedade e respeito pelas diferenças culturais por toda a empresa.

RESPEITO PELOS DIREITOS HUMANOS

Estamos comprometidos com o respeito e a promoção dos Direitos Humanos, por referência à Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 10 de dezembro de 1948, e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Negócios e Direitos Humanos de 16 de junho de 2011. Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas desde 2003 e apoiamos os Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU. Estamos presentes em muitos países e estamos

particularmente alertas sobre as questões abrangidas pelas Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (proibição do trabalho infantil e do trabalho forçado, respeito à liberdade de associação), promoção da diversidade, direitos das mulheres, respeito pelos direitos das pessoas em usar seus recursos naturais e direito à saúde.

RESPEITO PELAS LEIS E FORMAS DE VIDA LOCAIS

A L'ORÉAL está particularmente ligada ao espírito e ao cumprimento das leis vigentes relacionadas à qualidade, saúde e segurança, leis trabalhistas, meio ambiente, corrupção e lavagem de dinheiro, privacidade dos dados, tributação, comunicação precisa das informações financeiras e não financeiras e concorrência leal.

A L'ORÉAL procura compartilhar estes princípios com seus parceiros de negócio e assegurar que esses parceiros respeitem também essas leis e regulamentos.

Devemos assegurar, sempre que possível, que conduzimos as nossas atividades de uma forma que seja cuidadosa quanto às tradições sociais e culturais das comunidades com as quais entramos em contato.

Podem existir ocasiões em que a orientação deste código esteja em discordância com a lei ou os costumes locais de um país em particular. Se este for o caso, **em que a lei ou costumes locais imporem critérios superiores aos descritos no Código, a lei e os costumes locais devem sempre ser aplicados. Se, pelo contrário, o Código fornecer um critério superior, ele deve prevalecer, exceto se este procedimento resultar numa atividade ilegal.**



RESPEITAR NOSSOS COMPROMISSOS COMO UMA EMPRESA

“Buscamos a excelência e desafiamos constantemente a nós mesmos e nossos métodos.”

Índice

PÁGINA 10

Segurança e qualidade do produto

PÁGINA 11

Publicidade e marketing

PÁGINA 13

Seleção e igualdade de tratamento de fornecedores

PÁGINA 14

Concorrência leal

PÁGINA 16

Conflitos de interesses

PÁGINA 18

Presentes e entretenimento

PÁGINA 19

Suborno e “pagamentos facilitadores”

PÁGINA 20

Informação confidencial

PÁGINA 21

Representando a empresa

PÁGINA 22

Privacidade e proteção de dados

PÁGINA 24

Utilização dos recursos da empresa

PÁGINA 25

Registros financeiros e de negócios e combate à lavagem de dinheiro

PÁGINA 26

Uso de informações privilegiadas

PÁGINA 27

Impostos

PRODUTO

SEGURANÇA E QUALIDADE

A segurança e a qualidade dos produtos sempre foram fundamentais em todos os momentos. É o desempenho superior, a qualidade e a segurança dos nossos produtos que demonstram a nossa dedicação e respeito pelos nossos clientes, que nos fazem ganhar a sua confiança, que sustentam a reputação das nossas marcas e que asseguram a liderança da L'ORÉAL no nosso setor. Estamos empenhados na comercialização de produtos que tenham uma eficácia e segurança comprovada, garantidas por rigorosos testes. Cada funcionário da L'ORÉAL que participe das etapas de desenvolvimento, fabricação, marketing e venda dos produtos deve procurar atingir a qualidade total do produto, desde a concepção até a distribuição, mesmo após a colocação da mesma no mercado.

Nós devemos

- + Cumprir todos os requisitos legais e regulamentares nacionais e internacionais para garantir a conformidade de todos nossos produtos
- + Garantir a aplicação dos mais elevados padrões de higiene e de rigorosos controles de qualidade em cada fase, do desenvolvimento do produto até o processo de fabricação e distribuição
- + Se soubermos de uma reclamação de um consumidor, pedir a ele para entrar em contato com o Departamento de Atendimento ao Consumidor apropriado e, quando essa reclamação parecer ser um potencial problema de saúde ou segurança, garantir que informaremos imediatamente o nosso gestor ou Departamento Internacional de Vigilância Cosmética

Nós não devemos

- Limitar uma livre e aberta troca de pontos de vista sobre a segurança do produto, de forma que nenhuma questão de segurança seja ignorada
- Ignorar quaisquer potenciais dúvidas sobre a segurança do produto, questões de tolerância e de controle de qualidade
- Responder às perguntas de mídia (incluindo as de mídia social) sobre nossos produtos, se não formos competentes ou autorizados a fazê-lo

Ético?

1.1 - Trabalho na linha de produção. Identifiquei alguns produtos finais com defeito. Uma máquina pode estar originando alguns problemas de qualidade. Sei que devemos parar a produção quando isso acontece, mas a minha supervisora não tomou qualquer atitude. Sei que o planejamento da produção é muito apertado. Devo confiar que ela sabe o que está fazendo ao ignorar a situação?

A L'ORÉAL colocou em funcionamento controles de qualidade em cada fase do processo de produção para assegurar que os nossos clientes obtenham produtos da mais alta qualidade. A qualidade vem em primeiro, independentemente do planejamento de produção. Você deve colocar essa linha de produção em espera sem qualquer hesitação, compartilhar o problema abertamente com sua gerente e trabalhar com ela e com o resto da equipe para consertar o problema, antes de prosseguir com a produção.

1.2 - Recebemos um relatório de um fornecedor dizendo que pode ter ocorrido uma possível contaminação num envio recente de ingredientes. Os produtos que contêm os ingredientes foram já despachados para os nossos clientes e não existe uma prova concreta de contaminação nos nossos produtos. Temos a obrigação de recolher todo o lote produzido?

Na L'ORÉAL, respondemos prontamente a qualquer dúvida sobre a possível segurança do produto. Você deve discutir imediatamente o assunto com seu Gestor ou seu Gerente de Controle de Qualidade.

1.3 - Um consumidor entrou em contato comigo por ter o número de telefone errado. Ele me disse que teve uma reação alérgica depois de usar um de nossos produtos. O que devo fazer?

Forneça a esse consumidor o número certo do atendimento do consumidor e o incentive a entrar em contato com eles imediatamente. Envie também essas informações ao Departamento Internacional de Vigilância Cosmética. Na L'ORÉAL, após um estudo detalhado donexo causal definitivo com os nossos produtos, às vezes podemos decidir pelo ajuste da composição de um produto para corrigir alguns efeitos indesejados, mesmo que muito leves, a fim de garantir aos nossos consumidores que eles possam utilizar os nossos produtos com a mais plena confiança.

1.4 - Muitas vezes, minha família e amigos me perguntam sobre nossa posição quanto aos testes em animais... Eu não sei o que dizer a eles. Com quem eu devo abordar isso?

A L'ORÉAL não faz mais testes em animais em nenhum de seus produtos ou quaisquer de seus ingredientes, em qualquer lugar do mundo. A L'ORÉAL nem delega essa tarefa a outras empresas. Uma exceção só poderia ser feita se as autoridades reguladoras exigissem isso para fins de regulamentação ou segurança. Se você tiver quaisquer perguntas sobre esse assunto, entre em contato com o Diretor de Relações Públicas. Lembre-se: você deve ter cuidado ao falar sobre assuntos fora de sua área de especialização (veja o capítulo sobre "Representando a Empresa").

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre a qualidade e/ou segurança do produto, não a guarde para si. Fale com **seu gestor, Gerente de Controle de Qualidade, Diretor Jurídico, Diretor Científico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



PUBLICIDADE E MARKETING

O sucesso de nossos produtos é baseado em suas características intrínsecas e desempenho. Este princípio é essencial para conquistar e preservar a lealdade de nossos consumidores. Queremos comunicar de forma responsável, respeitando a diversidade infinita de necessidades e desejos relacionados à beleza do mundo. Nós não promovemos um modelo único ou inatingível de beleza.

Nós devemos

- + Seguir os processos de validação interna para publicidade e reclamações, mesmo que atrase o lançamento de um produto
- + Garantir que toda a publicidade e material promocional esteja baseado no desempenho comprovado e dados científicos relevantes obtidos durante as avaliações, estudos de consumo ou de laboratório efetuados em conformidade com as melhores práticas de nossa indústria
- + Fazer uma descrição justa, precisa e verdadeira dos nossos produtos e seus efeitos
- + Expressar de forma clara o propósito e o uso correto de nossos produtos e cuidar para que sejam facilmente compreendidos pelo consumidor
- + Garantir que nossas marcas promovam o maior número de tipos de beleza
- + Ser sensível a possíveis reações de grupos religiosos, étnicos, culturais ou sociais à nossa publicidade
- + Ter muita atenção para garantir que nossas ações sejam consistentes com os nossos Princípios Éticos, se estivermos promovendo produtos para crianças e jovens
- + Ser vigilante com relação às condições de trabalho de crianças que possam aparecer em nossa publicidade
- + Tomar cuidado ao usar animais nas nossas publicidades; em especial, não usar espécies animais ameaçadas cujas condições de treinamento sejam claramente inaceitáveis
- + Planejar nossas promoções de vendas e operações de marketing direto, de forma que os consumidores possam entender facilmente as condições da oferta
- + Proteger os dados pessoais de nossos consumidores (veja o capítulo sobre Privacidade e Proteção de Dados)
- + Abster-se de tecer comentários depreciativos em relação à concorrência (incluindo quaisquer afirmações falsas relativamente a seus produtos ou serviços)

Nós não devemos

- Explorar a ingenuidade, a falta de conhecimento ou a falta de experiência dos consumidores
- Afirmar em nossa publicidade que o uso de nossos produtos conferirá uma vantagem profissional ou social substancial ou de que nossos produtos são necessários para superar problemas pessoais ou ser socialmente aceito
- Enfraquecer a dignidade humana em nossa publicidade ou apresentar estereótipos degradantes
- Anunciar em certos meios de comunicação ou em programas cuja estratégia de apelação seja baseada em violência, em sexo, superstição ou na incitação de ódio contra quem quer que seja. Essas estratégias são contrárias aos Princípios Éticos da L'ORÉAL
- Ter crianças na publicidade de um produto que ainda não foi testado para uso em crianças, a menos que seja claramente indicado no anúncio que o produto não é destinado a crianças
- Visar especificamente crianças muito jovens em nossa publicidade e promoções, com exceção de filtros solares e produtos de higiene
- Exagerar deliberadamente em alegações em nossas comunicações, incluindo alegações ambientais ou sociais
- Coletar informações para fins de marketing comportamental sem informar os usuários da Internet (por exemplo, usando cookies)



Ético?

2.1 - Um colega me mostrou uma proposta de marketing para uma loção de corpo que usa uma jovem modelo extremamente magra. Acho que é, no mínimo, desagradável, e pode nos levar a receber acusações de que estamos incitando garotas a não comer para alcançarem uma silhueta patologicamente magra. Ela disse que estou exagerando e que a arte já tinha sido aprovada. Que posso fazer a este respeito?

Nossa publicidade e promoção são planejadas para terem o máximo impacto possível em nosso público desejado. Devemos assumir a responsabilidade por todas as mensagens que passamos ou que tentamos passar. Existe uma preocupação crescente com os desordens do foro alimentar em jovens mulheres e os riscos de saúde associados. Isto deve ser considerado quando decidimos nossas campanhas publicitárias. Não trabalhamos conscientemente com modelos abaixo de 16 anos de idade (exceto em publicidade específica, como protetores solares para crianças) ou que claramente pareçam apresentar um transtorno alimentar grave. Também devemos evitar qualquer tipo de publicidade que promova drogas, álcool ou fumo. Você deve incentivar seus colegas a obterem uma segunda opinião. Você também pode encaminhar sua pergunta ao seu gestor.

2.2 - Em uma propaganda de um produto para styling de cabelo, a modelo vai usar uma peruca com cabelos naturais e nós também utilizaremos o Photoshop em sua foto porque sua pele tem manchas. É aceitável quando se trata da sinceridade de nossas alegações?

Alguns retoques são necessários muitas vezes do ponto de vista técnico, mas não devem de forma alguma enganar quanto ao desempenho do produto que está sendo anunciado. Usar uma peruca com cabelos naturais é aceitável porque é uma propaganda de um produto para styling e não para volume dos cabelos. É importante que a peruca utilizada seja feita de cabelos verdadeiros e coloridos ou modelados com os produtos que estão sendo anunciados. No entanto, tenha cuidado com a origem dos cabelos naturais usados para fazer as perucas, pois, às vezes, pode ser polêmico.

2.3 - Estou desenvolvendo uma campanha de marketing para um produto novo. O responsável pelo departamento de Pesquisa e Inovação afirmou que apenas "disfarça as rugas", mas meu gestor me informou que devo usar "elimina as rugas". Eu estou preocupado porque isso não é inteiramente verdade. O que devo fazer?

Agimos de acordo com o Código Consolidado da Câmara de Comércio Internacional em Práticas de Comunicação Comercial e Publicidade e também com os Princípios Orientadores e Estatuto sobre Comunicação de Marketing e Publicidade Responsável para Cosméticos na Europa. Vender nossos produtos por meio de afirmações inflamadas ou exageradas é desonesto, suscita a desconfiança de nossos clientes e pode ser considerado enganoso. Se o produto não elimina as rugas, então você não deve dizer isso.

2.4 -Eu gostaria de incluir em uma propaganda o fato de um produto não conter hexaclorofeno, o que não é surpreendente, pois o ingrediente é proibido por lei. No entanto, isso parece bom para os consumidores. Mas tenho colegas que pensam que essa é uma alegação deficiente. Quem está certo?

Não podemos levar as pessoas a acreditarem que os nossos produtos têm uma propriedade específica quando essa propriedade é obrigatória por lei. Seria enganoso para nossos consumidores. Seus colegas estão certos.

2.5 - Atualmente, estou trabalhando numa propaganda que acontece em um cenário religioso. Os consumidores para os quais essa propaganda é direcionada provavelmente vão gostar do estilo provocativo dela e não acredito que ela ofenderá ninguém no meu país. No entanto, eu tenho um colega estrangeiro que acha isso um pouco preocupante. O que devo fazer?

Devemos avaliar nossas propagandas não só do ponto de vista do público-alvo, mas também do ponto de vista da sociedade em geral. Nossos anúncios são vistos por muito mais pessoas do que apenas nosso mercado-alvo. Também devemos levar em consideração nossa presença internacional e não usar temas que possam ser considerados aceitáveis em um país, mas extremamente chocantes em outro país no qual operamos. Por último, não devemos usar imagens, símbolos ou temas que possam ser considerados uma ofensa gratuita, degradante ou desrespeitosa a uma religião, nacionalidade, cultura, grupo minoritário ou deficiência. A melhor coisa seria obter uma opinião objetiva, especialmente por meio de um painel, antes de validar essa publicidade e prestar atenção em como ela será divulgada.

2.6 - Uma famosa marca de roupas infantis está lançando uma linha de vestidos para meninas e quer comprar brilhos labiais para oferecê-los aos consumidores se eles comprarem acima de um determinado valor. Essa é uma boa oportunidade, certo?

Este é um debate crescente sobre a sexualização precoce das crianças. Embora as crianças sempre quisessem imitar os adultos, especialmente vestindo suas roupas e usando maquiagem e perfume, acreditamos que isso deve continuar sendo um jogo e, por essa razão, não devemos incentivar o uso diário de cosméticos na infância, exceto produtos de higiene e de proteção solar. Portanto, é melhor evitar a associação de nossas marcas a objetos, temas ou eventos destinados a crianças. Por exemplo, não fornecemos produtos para os concursos do tipo "pequenas misses".

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Publicidade e Marketing, não a guarde para si. Fale com **seu gestor, Diretor Jurídico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



SELEÇÃO E IGUALDADE

DE TRATAMENTO DE FORNECEDORES

A relação da L'ORÉAL com os seus fornecedores estende-se além da compra e distribuição de bens e serviços. É uma relação fundamental para o êxito a longo prazo de nossa empresa. Seremos julgados pela qualidade do relacionamento que mantemos com nossos fornecedores. Em particular, seremos avaliados pelo modo como selecionamos nossos fornecedores e como eles demonstram seus compromissos em realizar negócios de forma responsável.

Orgulhamo-nos de nossa reputação em lidar com os fornecedores de uma maneira encorajadora e aberta. Estes relacionamentos estão baseados nos princípios da imparcialidade, justiça e lealdade e respeitamos a independência e identidade de nossos fornecedores. A L'ORÉAL não abusará de sua posição no mercado a fim de obter tratamento preferencial.

Nós devemos

- + Selecionar os fornecedores através de licitações abertas; assegurar que todas as ofertas dos fornecedores sejam comparadas e consideradas de forma justa e sem favoritismo
- + Ser transparentes sobre o processo de concorrência e dar um feedback honesto e sensível às propostas recusadas com base em elementos objetivos
- + Garantir que as nossas expectativas éticas sejam compreendidas e respeitadas por todos os fornecedores, onde quer que eles atuem
- + Ajudar os fornecedores a satisfazer às expectativas da L'ORÉAL
- + Pagar os fornecedores dentro do prazo acordado e de acordo com o termos negociados, a menos que existam razões legítimas para não fazê-lo, como mercadorias encomendadas que não estão sendo entregues
- + Ter a certeza de que nossos fornecedores não se encontrem de forma excessiva economicamente dependentes da L'ORÉAL
- + Proteger as informações confidenciais dos fornecedores como se fossem as nossas

Nós não devemos

- Impor condições abusivas aos fornecedores (principalmente em termos de pagamento, prazos...)
- Continuar a trabalhar com um fornecedor que repetidamente não esteja atendendo às expectativas da L'ORÉAL ou não respeite nossos princípios éticos, a saber com relação aos direitos humanos e/ou a luta contra a corrupção

Ético?

3.1 - Eu estou tentando encontrar um novo fornecedor de material de escritório. O primeiro que contatei oferece um bom serviço, mas com preço elevado. O segundo não é tão bom, mas é mais barato (sobretudo porque fez um desconto significativo com o fim de se tornar fornecedor L'ORÉAL). Será que posso dizer ao primeiro fornecedor o preço que o segundo fez para tentar que o preço dele desça?

Você pode dizer ao primeiro fornecedor, em termos muito gerais, que consegue um preço melhor em outro lugar, mas sem revelar a identidade nem o preço do segundo fornecedor. Caso contrário, você estaria fornecendo ao primeiro fornecedor informações confidenciais do seu concorrente, o que não é ético e, em muitos países, é contra a lei.

3.2 - Descobri um fornecedor realmente bom, mas ele acabou de iniciar sua atividade e a L'ORÉAL, neste momento, é a sua única cliente. Posso recorrer aos serviços dele?

Sim. Não há motivo para não ajudar esse fornecedor a iniciar sua atividade. No entanto, você deve celebrar um contrato temporário e informar ao fornecedor que é a expectativa que ele encontre outros clientes antes de um determinado período de tempo. Se o fornecedor for realmente bom, isto não será um entrave. Se no final de seu contrato, ele não tiver feito isso, você deverá considerar a mudança de fornecedor.

3.3 - Alguém me disse de forma confidencial que um de nossos fornecedores no exterior se encontra sob investigação por conta de alegações de uso de mão-de-obra forçada. O fornecedor nunca me contou nada disto e, em visitas anteriores ao local, não houve razões para preocupação. Devo ignorar estes rumores?

Não. Você deve investigar, começando por pedir informação ao fornecedor. Em caso de dúvida, pondere a hipótese de incluí-lo no programa de Auditoria Social da L'ORÉAL que envolve o envio de um auditor externo para verificar fatos relativos a práticas laborais, condições de trabalho e outros assuntos. Se a auditoria revelar possibilidades de melhoria, vamos informar o fornecedor e tentar levá-lo a concordar com um plano de ação corretiva. É claro que em caso de grave não conformidade com nossos padrões em que acreditamos não ser possível corrigir imediatamente ou se o fornecedor não melhorar, temos de terminar o relacionamento.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:

leia *"The Way We Buy"* e *"Fornecedores/subcontratados e trabalho infantil"*.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Seleção e Igualdade de Tratamento de Fornecedores, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Jurídico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").

CONCORRÊNCIA LEAL



Respeitamos todos os stakeholders de nossa esfera profissional, incluindo a concorrência. Nós os tratamos do mesmo modo que gostaríamos que eles nos tratassem. A nossa posição como líder da indústria cosmética reforça a nossa obrigação de dar um bom exemplo nesta área.

É de nosso interesse trabalhar em uma indústria onde as práticas de negócio sejam bem conceituadas. Isso facilita nosso trabalho e reforça a confiança de nossos clientes. Compartilhar qualquer tipo de informação, como preços, custos ou estratégias de marketing com competidores pode conduzir a uma aparente fixação de preços, divisão territorial ou outros tipos de manipulações e distorções do mercado livre. Em muitos países, existem leis muito rígidas nesta área que devemos estar cientes e devemos cumprí-las.

Nós devemos

- + Revelar de imediato a nossa gestão se nós inadvertidamente recebemos ou utilizamos informações registradas ou confidenciais que estejam relacionadas com a concorrência e, legitimamente, lhes pertençam ou a terceiros
- + Evitar tomar ações que interrompam as fontes de fornecimento ou oportunidades comerciais da concorrência
- + Nunca permitir que novos colaboradores da L'ORÉAL compartilhem informações confidenciais sobre a concorrência para a qual trabalhavam
- + Evitar tecer comentários depreciativos em relação à concorrência (incluindo quaisquer afirmações falsas referentes aos seus produtos ou serviços)

Nós não devemos

- Estar em contato com a concorrência no qual sejam discutidas informações confidenciais
- Induzir clientes ou fornecedores a cessarem contratos com a concorrência
- Estabelecer acordos de exclusividade (por exemplo, contratos que exijam que uma empresa compre ou venda apenas à L'ORÉAL) sem aconselhamento jurídico prévio
- Coletar informações sobre a concorrência por meios ilegais e/ou falhando em claramente se identificar como colaboradores da L'ORÉAL quando coletar as referidas informações
- Impor contratos que vinculem ou reúnam diferentes produtos ou serviços (por exemplo, aqueles que exijam de um comprador que queira um produto a compra de um segundo produto "ligado" àquele) nem permitam descontos de fidelidade sem aconselhamento jurídico prévio
- Influenciar a política de preços de nossos clientes

Ético?

4.1 - Recentemente, encontrei um representante da concorrência numa feira. Quando tomávamos uma bebida no bar, ele mencionou que sua empresa vai, dentro de pouco tempo, proceder a um aumento de preços em vários produtos importantes. Estas informações são verdadeiramente úteis! A quem as posso revelar para que possamos tirar partido disto?

Não compartilhamos nem trocamos informações sobre preços com a concorrência. Isto inclui políticas de preços, descontos, promoções, royalties, garantias e termos e condições de venda. Se a concorrência fornecer voluntariamente tais informações, você deve, delicadamente, dar a conversa por encerrada, mas deve alertar de imediato sua gestão e o Departamento Jurídico. Você também não deve compartilhar essas informações com ninguém. Ainda que a troca possa ter sido feita inocentemente, pode dar a entender que há uma fixação de preços ou manipulação de processos, o que não é ético e, na maioria dos países, é ilegal.

4.2 - A L'ORÉAL é membro da Associação Nacional de Profissionais da Cosmética e eu sou representante da L'ORÉAL no Comitê Comercial. Após uma das reuniões mensais do Comitê, um de meus colegas, um representante de uma empresa muito conhecida da concorrência, sugeriu que os membros do Comitê se encontrassem num restaurante para reforçar os laços pessoais e para conversar "de forma oficiosa". O que devo fazer?

Não aceite o convite e informe de imediato seu Departamento Jurídico. Temos obrigação de alertar a Associação para esses encontros "oficiosos". Lembre-se que o contato com a concorrência deve manter-se ocasional e limitar-se a tópicos não específicos, não delicados e não estratégicos. Evite ao máximo o contato informal e até eventos sociais com a concorrência. Se durante um contato oficial "autorizado" com a concorrência você perceber que assuntos delicados serão discutidos, abandone de imediato a reunião e garanta que o fato de se ausentar fique registrado em ata.

4.3 - Descobri que uma das principais empresas concorrentes vai lançar um novo produto dentro de pouco tempo e isso poderá ter fortes implicações em nossas vendas e estratégias de marketing. Precisamos, desesperadamente, obter mais informações sobre isto, custe o que custar. Visto que isto é importantíssimo, podemos contratar alguém para vasculhar o lixo deles à procura de pistas sobre a estratégia de lançamento?

Não. Isso é um comportamento totalmente antiético e poderia prejudicar gravemente nossa reputação de integridade. A L'ORÉAL nunca pode participar em tais atividades. Podemos apenas recolher informações competitivas através de meios legítimos. Esses meios incluem examinar os produtos da concorrência e utilizar fontes publicamente disponíveis, tais como folhetos promocionais, relatórios anuais, anúncios da concorrência em feiras e dados da indústria de forma agregada que não revelem informações específicas das empresas.

4.4 - Ao visitar um cliente, ele me forneceu informações sobre os preços recomendados de meus concorrentes, bem como seus planos de lançamento. Também posso pedir a ele informações sobre o set-up na loja para esses lançamentos?

Você não deve coletar informações não públicas e confidenciais (preços, lançamentos de produtos, market shares, orçamento de publicidade, etc.) sobre nossos concorrentes, seja diretamente de nossos concorrentes ou indiretamente, ou seja, por meio de nossos clientes. Fazer isso representa um risco tanto para a L'ORÉAL quanto para o cliente.

4.5 - Há seis meses, contratei alguém que já trabalhou para uma empresa concorrente. Enquanto lá esteve, ela adquiriu competências de pesquisa extremamente valiosas numa área fundamental para nós. Na verdade, essa experiência foi um dos principais motivos que levaram à contratação dela. Obviamente, tive o cuidado de assegurar que a profissional não nos transmitia quaisquer informações confidenciais, mas certamente há um limite de tempo após o qual ela pode compartilhar os conhecimentos livremente. Caso contrário, esta questão da confidencialidade estaria sendo levada ao extremo, certo?

Não. Não há nenhum limite de tempo para proteção de informações confidenciais. A colaboradora deveria ter sido contratada com base em suas capacidades e não porque ela trabalhou no passado para a concorrência. Até poderá ser adequado transferi-la para outro departamento, onde ela não se sinta pressionada a passar conhecimentos confidenciais.

⊕ **PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:**
leia *"The Way We Compete"*.

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre a Concorrência Leal, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Jurídico, Diretor Científico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").

CONFLITOS DE INTERESSES

Como líder no mercado de cosméticos, temos que estar particularmente atentos aos conflitos de interesses. Devemos todos evitar situações em que nossos interesses pessoais possam entrar em conflito com os interesses da L'ORÉAL.

Até a aparência de um conflito pode manchar a reputação da L'ORÉAL - bem como a sua. A regra de ouro ao lidar com qualquer conflito ou mesmo potencial conflito é a divulgação total de todos os fatos. Isso permite que a situação possa ser adequadamente investigada.

Nós devemos

+ Divulgar à gestão se há um potencial conflito de interesses que possa influenciar ou aparenta influenciar nosso julgamento e ações (por exemplo, onde um membro da família é empregado por um fornecedor) ou quando ocupamos qualquer cargo, com envolvimento ou interesse financeiro em qualquer organização que seja concorrente, cliente, fornecedor ou qualquer outro parceiro de negócios da L'ORÉAL, se a nossa posição na L'ORÉAL nos permitir influenciar a relação comercial

Nós não devemos

- Ocultar todas as informações sobre qualquer conflito de interesses

Ético?

5.1 - Uma de minhas colegas tem uma prima que começou a trabalhar conosco e uma antiga amiga minha da escola começou agora a trabalhar comigo. Tenho um certo receio de que as pessoas possam pensar que existe aqui um conflito de interesses. Estas políticas só se aplicam à família mais próxima - ou cobrem também estas situações?

A resposta é simples: se a relação é tão próxima que pode influenciar a sua objetividade, então, você deve aplicar esta política e pedir orientação. O fato de um familiar ou amigo de alguém já trabalhar para a L'ORÉAL não é relevante para seu valor como candidato a uma função na Empresa. Contudo, todos os esforços devem ser realizados para assegurar que o salário e a avaliação de desempenho sejam tratados por uma pessoa independente e para que estas situações sejam monitoradas continuamente a fim de se garantir objetividade e justiça para todos.

5.2 - Estou muito impressionada com a qualidade do trabalho de um fornecedor em particular da L'ORÉAL e, por isso, gostaria de investir na empresa. Existe aqui um conflito de interesses?

Apesar de seu envolvimento ser apenas financeiro, pode haver um conflito de interesses dependendo de seu cargo na L'ORÉAL, de sua influência nas decisões de compra, no montante de seu investimento e na importância da L'ORÉAL como cliente da empresa relacionada. A única forma de saber se é aceitável é revelá-lo à sua gestão ou Gestor de Recursos Humanos e discutir abertamente a questão.

5.3 - O meu filho é proprietário de um bom hotel local que é utilizado para almoços e eventos por muitas empresas da região. Seria uma escolha óbvia para nosso evento. Visto que é uma boa escolha em termos de qualidade e preço em relação às outras opções, há algo que me impeça de fazer uma reserva?

Dado o preço competitivo e a popularidade do local, pode ser aceitável que a Empresa venha a utilizá-lo em eventos. Contudo, não seria correto que você se envolva no assunto, visto que existe aqui um óbvio conflito de interesses. Tal como em todos os casos em que um familiar próximo trabalha para um fornecedor atual, ou potencial ou outro parceiro de negócios, você deve revelar este fato ao seu gerente. Ele ou ela poderão então tomar as medidas necessárias para evitar que você fique em uma posição desconfortável.

5.4 - No meu tempo livre, sou Vice-Presidente da Associação Nacional do Consumidor. Exerço este cargo há muitos anos. Tomei conhecimento recentemente de que a Associação planeja fazer lobbying para alterar a lei, que pode vir a causar problemas à L'ORÉAL. O que devo fazer?

A L'ORÉAL respeita a privacidade de seus colaboradores e encara positivamente a contribuição destes para a sociedade, através de associações ou obras de caridade. Contudo, você deve revelar a sua qualidade de membro ou o seu envolvimento neste tipo de organizações à sua gestão sempre que sentir que há um conflito ou potencial conflito com os interesses da L'ORÉAL. O seu Gestor ou Gestor de Recursos Humanos poderá orientá-lo quanto à ação adequada. Nesse caso, você também deve informar aos seus colegas da Associação e terminar qualquer envolvimento nesta campanha de lobbying em particular.

5.5 - Minha mulher trabalha para um dos concorrentes da L'ORÉAL. Em casa, não falamos de trabalho e não vejo como a vida profissional da minha mulher possa ser do interesse da Empresa. Ainda assim, alguns dos meus colegas sugeriram que estou numa situação comprometedora. O que devo fazer?

Isto pode criar a aparência de conflito de interesses. Para você se proteger, bem como a Empresa, você deve revelar esse fato à sua gestão ou Gestor de Recursos Humanos. Além disso, você e sua mulher devem tomar medidas para assegurar a proteção de informações confidenciais e exclusivas de ambas as empresas.

5.6 - Um membro de minha equipe mantém um relacionamento com sua subordinada há alguns meses. Foram muito discretos no local de trabalho mas, ainda assim, as pessoas descobriram. Oficialmente, eu não deveria ter conhecimento. A situação desencadeou todo o tipo de boatos. Obviamente, tenho estado atento para garantir que não há indícios de favoritismo - mas e se eles se separarem e a situação se tornar desagradável? Devo fazer algo em relação a isso - e, se sim, o quê?

Esta é uma situação muito delicada. Na L'ORÉAL, respeitamos a vida privada dos colaboradores e, assim sendo, não precisamos nem queremos ter conhecimento de suas relações românticas. No entanto, temos um interesse legítimo em sua relação profissional, ou seja, ao se reportar ao outro ou quando estiver em uma posição de autoridade ou controle sobre a outra pessoa. A situação que você descreve não é apropriada porque existe um conflito de interesses. Não se pode esperar que um Gestor avalie objetivamente seu/sua subordinado(a) se existe um envolvimento romântico. Você deve consultar seu gestor ou o Gestor de Recursos Humanos para discutir como lidar com a situação. O ideal seria que um dos colaboradores mudasse de função e nós nos esforçaríamos para fazer isso com sensibilidade. Dependendo dos fatos e das circunstâncias, pode haver aqui também uma situação de assédio sexual.

5.7 - Um colaborador da L'ORÉAL também pode ter um blog pessoal com dicas de beleza?

Parece difícil para um colaborador da L'ORÉAL participar desse tipo de blog, uma vez que ele ou ela não pode criticar nossos produtos, por razões de fidelidade, nem criticar os produtos de nossos concorrentes, uma vez que não seria justo. Esses blogs são interessantes apenas se mostrarem a verdadeira opinião do consumidor. Não devemos nos expor a críticas ou ser acusados de influenciar o debate ou por falta de transparência.

⊕ **PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:**
leia a política sobre "Contratação de Parentes e Amigos".

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Conflitos de Interesses, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Científico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



PRESENTES E ENTRETENIMENTO

A troca de presentes e entretenimento pode ajudar a construir uma relação de compreensão e a melhorar as relações profissionais, mas pode também causar um conflito de interesses entre interesses pessoais e deveres profissionais. Ao receber ou dar presentes ou entretenimento, as "regras de ouro" são a divulgação completa para seu gestor, mantendo-se dentro dos limites razoáveis e sempre perguntando a si mesmo como isso seria percebido pelo público em geral.

Nós devemos

- + Assegurar que todos os presentes e entretenimentos oferecidos sejam apropriados e estejam de acordo com os Princípios Éticos da L'ORÉAL
- + Assegurar que, ao estabelecer uma nova relação comercial, todas as partes estejam cientes sobre as orientações da L'ORÉAL relativamente a presentes e entretenimento. Em contrapartida, descobrir quais são as políticas do parceiro de negócio sobre esses assuntos. Essa atitude pode ser muito útil para evitar quaisquer mal entendidos
- + Informar imediatamente à gestão qualquer presente ou convite que possamos receber e, se necessário, respeitar os procedimentos internos de divulgação

Nós não devemos

- Aceitar presentes ou entretenimentos, a não ser que sejam claramente simbólicos em valor
- Aceitar ou dar presentes em dinheiro

Ético?

6.1 - Posso oferecer a um cliente da L'ORÉAL tíquetes para um concerto no qual não poderei estar presente?

Alguém da L'ORÉAL deve estar presente e ter a possibilidade de realizar negócios com o cliente como resultado. A mesma regra se aplica quando receber um entretenimento de um fornecedor. Só é permitido se o entretenimento for razoável, usual e habitual nesta relação de negócios e quem oferece comparecer.

6.2 - Acabamos de fechar um negócio importante com um cliente novo. O meu gerente de Vendas sugeriu levá-lo a um clube para comemorar. Pensei que era uma boa ideia até descobrir que era um clube de dança erótica. Sinto-me realmente desconfortável em oferecer este tipo de entretenimento. Estou sendo muito sensível?

O entretenimento oferecido a clientes deve não só ser razoável, como também aceitável. Este tipo de clube não só colidirá provavelmente com o ESPÍRITO L'ORÉAL como também poderá deixar o cliente muito desconfortável, sem mencionar que um dos membros de sua equipe de vendas pode considerar este tipo de "entretenimento" desagradável. Você deve encorajar seu Gerente de Vendas a encontrar uma opção mais apropriada. A longo prazo, essa posição irá ser positiva para a Empresa.

6.3 - De forma a vender produtos obsoletos, um fornecedor ofereceu-me um desconto pessoal de 15%. Posso aceitá-lo?

Salvo no caso excepcional de descontos acordados com os fornecedores da L'ORÉAL, você deve informar aos seus superiores qualquer desconto oferecido por um fornecedor.

6.4 - Como parte de meu trabalho, organizo numerosos encontros de negócios, viagens e convenções. Agora um hotel onde frequentemente reservo quartos para colaboradores da L'ORÉAL me ofereceu um fim de semana grátis para o aniversário de casamento de meus pais. É um gesto agradável. Posso aceitá-lo?

Não. Mesmo que você não se beneficie pessoalmente do presente, aceitar a oferta vai tornar difícil manter a imparcialidade quando você organizar futuras acomodações em hotéis para a L'ORÉAL. Mesmo a aparência de tal conflito de interesses é inapropriada e deve ser evitada, recusando de forma educada a oferta e deixando clara a razão pela qual você está recusando.

6.5 - Um fornecedor acabou de me oferecer uma grande cesta com seus produtos. Sei que não lhe custou muito. Então eu posso, e devo, aceitá-lo?

Você deve agradecer o fornecedor pela sua generosidade, mas educadamente recusar seu presente. Você só pode aceitar presentes e convites que sejam simbólicos em valor. Por exemplo, produtos com o logotipo da empresa do fornecedor ou uma caixa de chocolates é geralmente correto. Se você achar que a recusa vai prejudicar a relação, procure o conselho de seu gerente para encontrar uma forma apropriada de lidar com a oferta.

6.6 - Estou negociando com um cliente o aumento do nosso espaço de prateleira. Meu contato está se recusando a examinar a nossa proposta, alegando que os nossos concorrentes são "mais agradáveis" para ele. Tenho a impressão de que ele quer que eu lhe dê um presente, mas ele não me pediu nada específico.

Comunique suas dúvidas aos seus superiores. Pode ser necessário conversar com a administração do seu cliente, pois é improvável que eles incentivem esse tipo de comportamento dos seus funcionários. Seja como for, não ceda às tentações. Uma negociação saudável com os nossos clientes tem por base a qualidade de nossos produtos e a nossa política de preços, e não a nossa capacidade de dar presentes aos funcionários deles.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:
leia *"The Way We Work"* e *"The Way We Prevent Corruption"*, bem como sua política local de presentes e entretenimento.

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Presentes e Entretenimentos, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Jurídico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



SUBORNO

E PAGAMENTOS FACILITADORES

Acreditamos que a corrupção é inaceitável e não está alinhada ao ESPÍRITO L'ORÉAL. Isso é nocivo para as comunidades nas quais atuamos e é prejudicial para a Empresa. A corrupção é proibida em todos os países nos quais operamos, especialmente onde representantes de autoridades públicas estão envolvidos. Temos uma política de tolerância zero quando se trata de corrupção, o que inclui "pagamentos facilitadores". Estes são definidos como pagamentos utilizados para assegurar ou acelerar ações legais do governo de rotina, como a emissão de licenças ou a liberação de mercadorias retidas na alfândega.

Nós devemos

- + Garantir que os nossos parceiros de negócios e os intermediários sejam informados sobre nossos padrões e estejam comprometidos em respeitá-los especificamente quando eles estiverem nos representando em um país onde o risco de corrupção é alto
- + Informar imediatamente ao gestor e ao Presidente da filial ou, para o pessoal corporativo ou da zona, ao membro do Comitê Executivo do Grupo a quem reportamos se tomarmos conhecimento de qualquer ação que possa ser contrária a nossa política de prevenção à corrupção
- + Informar imediatamente ao Presidente da filial ou, para o pessoal corporativo ou da zona, ao membro do Comitê Executivo do Grupo a quem reportamos se nos deparamos com extorsão, ou tentativa de extorsão por exemplo, pagamento em dinheiro ou de qualquer coisa de valor, a fim de evitar o dano imediato a um funcionário da L'ORÉAL ou representante e documentar completamente essa demanda

Nós não devemos

- Oferecer, prometer ou dar dinheiro, incluindo um pagamento facilitador ou qualquer coisa de valor (presentes, entretenimento, etc.) para um representante da autoridade pública, partido político ou político, sindicato ou pessoa envolvida em sindicatos
- Oferecer, prometer ou dar dinheiro ou qualquer coisa de valor (presentes, entretenimento, etc.) para uma instituição beneficente ou semelhante com a intenção de obter qualquer vantagem para a L'ORÉAL de um representante da autoridade pública, partido político ou sindicato
- Oferecer, prometer ou dar dinheiro ou qualquer coisa de valor (presentes, entretenimento, etc.) para um colaborador ou representante de outra empresa que possa levá-lo a violar o seu dever de lealdade para com sua empresa
- Aceitar ou solicitar dinheiro ou qualquer coisa de valor (presentes, entretenimento, etc.) que possa nos levar a violar nosso dever de lealdade para com a L'ORÉAL ou ser notado como influenciando um relacionamento comercial
- Nunca utilizar terceiros para fazer algo que nós não somos permitidos fazer ou não nos permitimos fazer diretamente. Isso significa que precisamos tomar cuidado na seleção e monitoramento de nossos consultores, sub-contratados, agentes e parceiros de negócio

Ético?

7.1 - Disseram-me que devia contratar um "consultor" local para auxiliar na obtenção de todas licenças necessárias por parte de um governo estrangeiro. Este consultor solicitou uma grande comissão adiantada e disse que utilizaria o dinheiro para "ajudar no andamento do processo". Uma vez que desconhecemos o destino do dinheiro, devemos nos preocupar com isso?

Sim. Se você suspeitar que qualquer agente está agindo de forma imprópria, você não deve pagar nenhum adiantamento nem qualquer outro valor antes de determinar que nenhum pagamento indevido foi ou está sendo feito.

7.2 - Estou montando um novo escritório e as autoridades locais solicitaram uma pequena gratificação antes de instalarem nossas linhas telefônicas. Posso efetuar este pagamento?

Não. Se o pagamento não corresponder a uma taxa legítima de instalação, você não deve pagar.

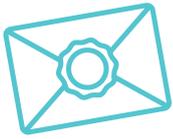
7.3 - Eu estou no processo de fornecimento de nossos produtos para um novo cliente. Um consultor que trabalha para esse cliente entrou em contato comigo e me disse que poderia me ajudar fornecendo informações confidenciais sobre esse cliente.

Você deve recusar essa oferta e informar ao seu gestor. Também será provavelmente necessário informar ao seu cliente que um terceiro está tentando vender informações confidenciais que pertencem a ele.

+ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:
leia "*The Way We Prevent Corruption*".

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Suborno e "Pagamentos Facilitadores", não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Gerente de Controle de Interno, Diretor Financeiro, Diretor Jurídico, Diretor de Compras, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

A informação é valiosa. A divulgação não autorizada de informação confidencial pode causar perda de valores e ser prejudicial para a L'ORÉAL. Todos nós temos que garantir a proteção de informações internas, seguindo estritamente as regras do Grupo sobre esse assunto. Aqueles de nós, com acesso a informação confidencial pertencente a parceiros de negócio, encontram-se também sob uma obrigação similar de protegê-la da divulgação.

Nós devemos

- + Limitar a divulgação de informação interna a pessoas com uma circunstância "need to know basis" legítima que sirva os interesses da L'ORÉAL
- + Manter-se informado das regras do Grupo sobre gestão de informações
- + Garantir a manutenção de todos os registros confidenciais dos colaboradores, consumidores e fornecedores em segurança, documentos físicos e eletrônicos
- + Antes de compartilhar informações internas com terceiros fora da L'ORÉAL (incluindo membros de nossa família ou ao usar as mídias sociais), verificar o que temos o direito de comunicar

Nós não devemos

- Discutir ou trabalhar com informação interna em áreas públicas onde as conversas possam ser escutadas ou os dados comprometidos
- Divulgar informação interna de um empregador anterior
- Manter qualquer informação interna (incluindo todas as cópias do material original) após a saída da L'ORÉAL

Ético?

8.1 - Meus amigos perguntam frequentemente sobre meu trabalho na L'ORÉAL: estão curiosos sobre o que colocamos em nossos produtos e sobre os novos lançamentos que estamos preparando. Obviamente, sei bastante sobre as respostas por conta do meu trabalho - então, o que posso lhes contar?

Qualquer informação (escrita, eletrônica, verbal ou em qualquer outro formato) que não esteja publicamente disponível e à qual você teve acesso como colaborador da L'ORÉAL deve ser considerada interna. Revelar tal informação, mesmo que a amigos de confiança, não é apropriado. Pode prejudicar os interesses da L'ORÉAL.

8.2 - Hoje estamos vivendo em um mundo onde a comunicação é mais fácil e sem limites nesta revolução digital. Isso desafia os princípios de confidencialidade em nosso Código de Ética.

É verdade que, no mundo digital, assegurar a confidencialidade está se tornando cada vez mais difícil, mas, como tal, é ainda mais importante. Cabe a todos se familiarizar mais com as regras do Grupo sobre o assunto, nomeadamente, sobre o uso correto das mídias sociais e das tecnologias de informação e comunicação.

8.3 - Um dia destes, estava levando um potencial cliente para uma reunião. No caminho para a sala de reunião passamos pelo escritório de um colega. A porta estava aberta e ele estava falando com outro cliente sobre condições de preços ao telefone em viva voz. Ao passar foi possível ouvi-lo, oferecendo alguns acordos especiais - tudo susceptível de ser ouvido pelo meu cliente! Certamente ele não deveria ser mais cuidadoso?

Todos nós devemos tomar as medidas necessárias para proteger a confidencialidade da informação, mesmo no local de trabalho: por exemplo, seguindo uma política da "mesa limpa", guardando os arquivos, mudando as senhas com regularidade e tendo cuidado ao usar o telefone em viva voz. Nunca sabemos quem pode estar passando e, mesmo entre funcionários da L'ORÉAL, a informação comercial sensível deve ser somente compartilhada em circunstâncias "need to know basis"

8.4 - Um colega meu que saiu da L'ORÉAL me disse que ele percebeu que ainda tinha documentos internos da L'ORÉAL em casa. Qual conselho eu posso dar a ele?

Se esses documentos são cópias, você deve pedir a ele para destruí-los. Se são originais, peça para encaminhá-los para um colaborador da L'ORÉAL que esteja autorizado a receber tais informações. Fale com o seu gestor para ter certeza de que as ações corretas sejam tomadas.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:

por favor, leia "The Way We Buy" em relação ao nosso relacionamento com os fornecedores e "The Way We Compete" sobre nosso relacionamento com os concorrentes e clientes.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Confidencialidade, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Jurídico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



REPRESENTANDO A EMPRESA

A reputação da L'ORÉAL depende do comportamento de todos e de cada um de nós.

Nós devemos

- + Agir de acordo com os melhores interesses da L'ORÉAL
- + Demonstrar os Princípios Éticos da L'ORÉAL em nosso comportamento e linguagem profissional
- + Garantir que não há confusão entre nossas opiniões ou interesses pessoais e os da Empresa
- + Evitar dar nossa opinião sobre colegas e sobre o local de trabalho em sites de desenvolvimento profissional (por exemplo, LinkedIn)
- + Sempre nos identificarmos como colaboradores da L'ORÉAL, quando usarmos a mídia social como parte de nossas atividades profissionais
- + Ter sempre em mente que nada é "secreto" ou "confidencial" na Internet
- + Garantir que qualquer comunicação digital sobre a L'ORÉAL ou uma de suas marcas seja sempre submetida com uma preparação adequada

Nós não devemos

- Falar, escrever ou assumir qualquer compromisso em nome da L'ORÉAL, a não ser que esteja devidamente autorizado
- Falar ou escrever sobre temas fora de nossos conhecimentos pessoais
- Usar cartas ou e-mails com o cabeçalho da L'ORÉAL para expressar pontos de vista pessoais ou para negócios pessoais

Ético?

9.1 - Visitei o blog de um colega e vi que ele expressou algumas ideias pessoais sobre a gestão da L'ORÉAL. Ele não disse que era um colaborador da L'ORÉAL, mas é fácil imaginar a partir de outra informação que ele deu tal como "Trabalho para a empresa nº1 em cosmética"! Devo falar com ele sobre isto?

Os blogs estão se tornando uma forma popular de expressão. Quando participarem de blogs, os colaboradores devem deixar claro que estão expressando suas opiniões pessoais e devem tomar todas as precauções necessárias para assegurar que estas não sejam tomadas, de qualquer forma, como opiniões da L'ORÉAL. Você deve levantar esta questão primeiro com seu colega, pois ele pode não ter consciência de que suas ações poderão ser contrárias aos interesses da L'ORÉAL. Se necessário, você pode decidir falar sobre o assunto com seu Gestor.

9.2 - Nossa equipe participou numa conferência que envolveu uma estada noturna e um jantar no hotel da conferência. Um dos membros de minha equipe bebeu mais do que devia durante o jantar e começou a comportar-se de forma incorreta, contando anedotas inapropriadas e sendo agressivo com o pessoal do hotel. O que lhe devo dizer sobre o seu comportamento?

Apesar do incidente ter ocorrido durante a noite, o membro de sua equipe ainda se encontrava a serviço da Empresa. Para os outros à sua volta, ele estava representando a L'ORÉAL. É claro que seu comportamento não é aceitável.

9.3 - Eu participei de uma conferência internacional e, durante o coquetel de boas-vindas, eu estava falando com outro participante sobre minhas atividades na L'ORÉAL. Mais tarde naquela noite, eu percebi que a jovem que tinha estado ao nosso lado era um jornalista cobrindo a conferência. Mesmo eu não tendo revelado nada altamente confidencial, não gostaria que minhas declarações aparecessem na primeira página.

Quando estiver em público, você sempre deve ter em mente que quando estiver em uma situação profissional ou pessoal com um jornalista presente, o que você disser pode ser repetido. Entre em contato com o Diretor de Comunicações que ele saberá aconselhá-lo.

9.4 - Por vezes, a Internet parece estar cheia de informação errada sobre a L'ORÉAL. Não é minha responsabilidade corrigi-la?

Não. Se existem informações incorreta circulando em público, você deve dar conhecimento ao Departamento de Relações Públicas sobre este fato e eles tomarão as medidas necessárias. Mas nenhum colaborador sem autorização pode postar informação da Empresa ou posições da Empresa na Internet ou em qualquer outro local.

9.5 - Pela primeira vez, estou participando de uma reunião da associação comercial. Que passos devo executar para garantir que não há riscos para a L'ORÉAL?

Verifique com seu Diretor Jurídico que tipo de informações podem ser discutidas livremente e faça o treinamento on-line sobre as regras da concorrência. Você também deve ler "The Way We Compete" e "The Way We Prevent Corruption".

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Representando a Empresa, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Relações Públicas, Diretor Jurídico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Todos temos direito à privacidade.

A L'ORÉAL está comprometida em respeitar a confidencialidade de informações pessoais de todos seus stakeholders, incluindo seus colaboradores, consumidores e parceiros de negócios. Apenas os dados necessários para o desempenho eficaz da L'ORÉAL são solicitados e retidos pela Empresa.

Nós devemos

- + Garantir que as pessoas de quem nós coletamos os dados pessoais sejam informadas sobre o tipo de informação que estamos coletando, como pretendemos utilizá-la e como eles podem entrar em contato conosco se tiverem alguma dúvida
- + Coletar somente dados pessoais que sejam necessários
- + Destruir ou corrigir quaisquer dados incompletos ou incorretos
- + Garantir que esses dados sejam armazenados em segurança
- + Dentro da L'ORÉAL, garantir que apenas fornecemos esses dados a pessoas autorizadas, na circunstância "need to know basis".
- + Procurar aconselhamento jurídico antes de transferir esses dados pessoais para fora do país onde eles foram coletados
- + Respeitar o direito à privacidade de nossos colegas
- + Garantir que os terceiros a quem poderíamos delegar a coleta ou uso dos dados pessoais cumpram com esses princípios

Nós não devemos

- Coletar informações sensíveis (relacionadas principalmente ao estado de saúde, origem étnica, orientação sexual, opinião política, religião), sem o consentimento da pessoa em questão ou somente se a lei o exigir
- Fornecer dados pessoais a qualquer pessoa fora da L'ORÉAL, a não ser que tenha a obrigação legal de fazê-lo ou quando utilizando prestadores de serviços técnicos ou com a autorização da pessoa
- Manter essa informação por mais tempo do que necessário para cumprir os trâmites legais ou de negócio pelos quais foi adquirida
- Acessar ou armazenar dados pessoais, a menos que se tenha autorização apropriada e uma razão clara de negócio para obter tal informação

Ético?

10.1 - Por que a L'ORÉAL precisa ter acesso aos dados pessoais?

A L'ORÉAL precisa coletar e usar dados pessoais para atender às diversas necessidades de seus colaboradores, consumidores e stakeholders. Por exemplo, nós utilizamos os endereços de e-mail para enviar aos colaboradores, consumidores ou stakeholders informações que eles precisam. Também coletamos dados pessoais em situações de marketing, tais como para sorteios e bancos de dados de CRM. Precisamos de dados pessoais de nossos colaboradores para podermos gerenciar suas remunerações e carreiras ou por motivos legais ou de segurança. Devemos coletar dados pessoais quando decidimos trabalhar com um novo cliente ou fornecedor. Por fim, coletamos dados pessoais durante os estudos de consumo ou em nossos centros de avaliação.

10.2 - Durante uma viagem profissional, minha mala contendo uma chave USB com dados pessoais dos clientes foi roubada. Infelizmente, a chave USB não estava criptografada, mas eu não vejo o que o "ladrão" poderia fazer com isso.

A perda de dados pessoais pode resultar em ação legal, pode prejudicar a reputação da L'ORÉAL e pode afetar adversamente as pessoas cujos dados foram perdidos. Roubo de identidade com base em dados pessoais perdidos dessa maneira está se tornando cada vez mais comum. Portanto, é fundamental respeitar as normas e procedimentos internos sobre criptografia de dados. Sempre que possível, torne os dados pessoais anônimos ou use nomes codificados.

10.3 - Para nossos estudos de avaliação, temos acesso a dados pessoais de nossos voluntários. Certas informações podem interessar outras empresas que estão prontas para comprá-las. Temos o direito de vendê-las?

Na L'ORÉAL, temos o compromisso de proteger informações pessoais que podemos coletar, como parte de nossas atividades. Não é possível usar esses dados pessoais sem previamente informar às pessoas envolvidas ou sem um acordo por escrito.

10.4 - Devo transferir informações pessoais sobre os consumidores para uma agência em outro país. A quem devo pedir aconselhamento?

A melhor coisa seria entrar em contato com o Diretor Jurídico. As leis variam muito de país para país. Além disso, não devemos transferir informações pessoais para um terceiro sem garantir que os terceiros assinem um compromisso de respeitar nossos padrões de proteção aos dados pessoais.

10.5 - Nosso Departamento de Atendimento ao Consumidor acaba de receber um e-mail de uma consumidora que quer saber quais as informações pessoais nós temos sobre ela e pedindo para que sejam destruídas. Sou obrigado a fazê-lo?

Sim, nós sempre respeitamos o pedido de um consumidor que não quer que façamos uso de dados pessoais para fins de marketing e temos de garantir que as listagens sejam atualizadas regularmente. Em determinados países, existem listas em que os consumidores podem se registrar, se eles não quiserem que seus dados pessoais sejam utilizados. Peça ajuda ao seu Diretor Jurídico para saber a melhor forma de responder a essa solicitação da consumidora.

10.6 - Gostaria de enviar um presente surpresa de aniversário para a casa de uma de minhas colegas. Pedi o seu endereço residencial ao Departamento de Recursos Humanos, mas eles me disseram que não podem me dizer porque iria “infringir o seu direito à privacidade”! Isto não é um pouco exagerado?

A resposta do Departamento de Recursos Humanos é perfeitamente apropriada - todos dados pessoais dos colaboradores devem permanecer estritamente confidenciais. Eles não podem começar a abrir exceções.

10.7 - Recentemente ouvi meu gestor conversando com o Departamento de Recursos Humanos sobre uma de minhas colegas e o fato de ela estar gravemente doente. No meu tempo livre, eu sou voluntário em uma instituição de caridade que ajuda as pessoas com doença grave e eu gostaria de saber se há alguma coisa que eu possa fazer para ajudar. Posso abordar diretamente a minha colega ou devo falar primeiro com a minha gestora?

Não, não entre em contato com sua colega diretamente, mas com seu gestor ou o Departamento de Recursos Humanos. Se eles pensarem que é apropriado, eles entrarão em contato com sua colega para que ela saiba sobre o assunto. Para respeitar a privacidade de sua colega, você não deve, obviamente, compartilhar a informação que tem com ninguém.

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Privacidade e Proteção de Dados, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Jurídico, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre “Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta”).



UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA EMPRESA

Os recursos da empresa são destinados a ajudar os colaboradores a alcançar os objetivos de negócio da L'ORÉAL. Recursos da empresa incorretamente utilizados ou desperdiçados, incluindo o tempo dos colaboradores nos prejudica e afeta adversamente o desempenho operacional e financeiro da L'ORÉAL.

Nós devemos

- + Respeitar e proteger os bens da empresa para assegurar que não estão perdidos, danificados, incorretamente utilizados ou desperdiçados, nem emprestados a outros, transferidos, vendidos ou doados sem autorização
- + Reconhecer que todos bens da Empresa e documentos pertencem à L'ORÉAL

Nós não devemos

- Usar ativos da Empresa para finalidades pessoais. O uso limitado de ferramentas de comunicação tais como correio eletrônico, telefone e Internet pode ser aceitável desde que não incorra em custos não razoáveis e não interfira com nossas responsabilidades de trabalho
- Usar inapropriadamente os sistemas de computador, correio eletrônico empresarial e Internet
- Usar ativos que pertencem a um terceiro (fotos, filmes, artigos, etc.) sem ter certeza de que a L'ORÉAL tem o direito de usá-los
- Permitir acesso a nossa lista de contatos/catálogo de endereços eletrônicos profissional por meio de sites de mídia social (Facebook, LinkedIn, etc.)

Ético?

11.1 - Eu suspeito que um dos membros da equipe está realizando consultoria externa durante o horário de trabalho, usando o computador e correio eletrônico da Empresa para tal. Mencionei o assunto a um amigo na Informática. Ele pode acessar o correio eletrônico de meu subordinado e ofereceu ajuda para investigar o que está acontecendo. Será correto?

Não. Se tem suspeitas deste gênero, você deve transmiti-las diretamente ao seu gestor. Há procedimentos específicos para o acesso ao e-mail de um colaborador em conexão com uma investigação de má conduta. Ainda que seu amigo no setor de TI tenha acesso a estas contas, ele não deve usá-lo para estes fins sem a devida autorização obtida através de canais oficiais da empresa.

11.2 - A nossa impressora de casa quebrou e minha esposa necessita enviar seu CV para uma possível oferta de emprego com urgência. É possível que eu o digite e o imprima no trabalho?

Você pode usar o computador para escrever documentos pessoais, desde que isso seja ocasional e razoável e, não interfira com suas responsabilidades e seja feito fora do horário de expediente.

11.3 - Estou sempre recebendo correios eletrônicos com "piada do dia" de um amigo de outro departamento, alguns dos quais são muito engraçados. Gostaria de enviar alguns para meus colegas e dar-lhes um sorriso numa manhã de segunda-feira, mas não tenho certeza se minha gestora vai aprovar. O que devo fazer? Deixá-la fora da lista?

Você não deve encaminhar essas "piadas". Lembre-se que nem todo mundo tem o mesmo senso de humor. Em particular, você deve ter em mente que os sistemas de acesso à Internet e e-mails da empresa nunca devem ser usados para acessar, armazenar, enviar ou publicar qualquer material que seja incompatível com o ESPÍRITO L'ORÉAL – especialmente quando se trata de respeitar as pessoas. Isso inclui, obviamente, imagens pornográficas ou de sexo explícito, conteúdos políticos ou religiosos ou qualquer conteúdo que promova a violência, ódio ou intolerância.

11.4 - Posso vender os produtos que compramos na loja de nossa empresa para amigos sem aumentar o preço? Ou posso vendê-los para meus amigos a preços de mercado?

Os produtos que você pode comprar na loja da empresa são estritamente reservados para uso pessoal seu e de sua família e não devem ser revendidos por preço algum.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Uso de Recursos da Empresa, não a guarde para si. Fale com **seu gestor, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



REGISTROS FINANCEIROS E DE NEGÓCIOS & COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

Todos temos a obrigação de nos certificarmos que nossos registros financeiros ou outros são precisos. A precisão é primordial para o sucesso de um negócio. Esta é uma parte essencial para gerir nosso negócio de forma legal, honesta e eficiente. Em particular, é crucial ser possível fornecer informação transparente, regular e confiável aos nossos acionistas. Por último, temos que assegurar que nossas atividades não sejam usadas para lavagem de dinheiro de atividades criminosas.

Nós devemos

- + Fazer nossa parte para garantir que registros financeiros e de negócios precisos, incluindo relatórios financeiros e não financeiros, sejam sempre conservados
- + Manter os registros em segurança e seguir as diretrizes sobre retenção de registros
- + Seguir os procedimentos internos de due diligence para que possamos garantir que estamos trabalhando com clientes com atividades legítimas e cujo dinheiro não venha de atividades criminosas
- + Cooperar com os auditores internos e externos

Nós não devemos

- Vender, transferir ou liquidar quaisquer bens da L'ORÉAL sem a devida autorização e documentação
- Aceitar transações em dinheiro. Se não houver outra possibilidade e, isso apenas mediante a quantidade legal autorizada, transações em dinheiro devem ser expressamente autorizadas, devidamente registradas e documentadas
- Denunciar pagamentos por meio do uso de terceiros

Ético?

12.1 - Foi-me pedido para verificar o relatório de vendas preparado pelo meu Gestor para o final do ano. Ao fazê-lo, notei o que penso ser um erro que mais ninguém parece ter notado. Estou bastante nervoso de mencionar o assunto, pois não quero colocar em risco a minha relação com o meu Gestor. O que devo fazer?

A razão pela qual lhe pediram para verificar o relatório de vendas é precisamente para ter certeza que não haverá erros. Se não os divulgar, não está desempenhando seu trabalho devidamente e não está servindo os interesses da empresa. Você deve falar com o seu Gestor sobre o que encontrou. Ele ou ela não tem razão para ficar zangado com você; pelo contrário, você fez bem ao evitar que a informação incorreta fosse passada pra frente.

12.2 - A vida, por vezes, é muito agitada e nem sempre consigo encontrar todos os recibos para confirmar as minhas despesas. Está tudo bem se eu adicionar algumas despesas fictícias que são inferiores ao total requerido para recibo, somente para acertar o total? Não seria desonesto de forma alguma, pois não vou ganhar nada a mais. Só teria certeza de que vou receber o que me é devido.

Não. Isto não está correto. Significa que os relatórios de despesas estão incorretos e isso se traduz em registros contábeis errados. Você precisa ter responsabilidade em procurar seus recibos; essa é a única garantia de que você vai receber o que lhe é devido.

12.3 - Um de nossos clientes perguntou se podia pagar através de uma mistura de diferentes contas, usando dinheiro e cheques. Será correto? O que devo fazer?

Você deve ter especial cuidado com estes tipos de transações. Pode tratar-se de lavagem de dinheiro, um processo no qual os fundos obtidos através de forma ilegal (por ex. drogas, suborno e prostituição, etc.) são escondidos ou feitos parecer legítimos. Você deve executar todas as medidas possíveis para garantir que essa é uma transação de boa fé. Esses pagamentos só podem ser aceitos em circunstâncias excepcionais e após ter recebido a aprovação de seu gestor. Entre os red flags a procurar estão: pagamentos feitos em moedas que não a especificada na fatura; tentativas de fazer pagamentos em dinheiro; pagamentos feito por alguém que não consta no contrato; pagamentos de e para uma conta que não a utilizada na relação de negócios habitual e pedidos para fazer um pagamento excedente. Se a conta não estiver no nome da empresa contratante, o pagamento deverá ser recusado.

+ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:
sobre precisão nos registros financeiros e empresariais e sobre a luta contra a corrupção, leia "The Way We Prevent Corruption".

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre a Precisão nos Registros Financeiros e Empresariais, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Financeiro, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



USO DE INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

Embora a L'ORÉAL não pretenda restringir a liberdade dos empregados de fazer seus investimentos pessoais que julguem adequados, cada um de nós deve sempre ter em mente as regras referentes ao uso de informações privilegiadas.

Nós devemos

- + Ter consciência de que a utilização de informação confidencial para fazer investimentos poderia cair dentro do âmbito das leis de uso de informações privilegiadas
- + Manter a confidencialidade de qualquer informação privilegiada a qual podemos ter acesso, a fim de evitar qualquer divulgação acidental

Nós não devemos

- Comprar ou vender ações da L'ORÉAL ou de qualquer outra empresa se estivermos na posse de informação privilegiada nessa ocasião
- Divulgar informações privilegiadas para qualquer pessoa fora da Empresa
- Divulgar informações privilegiadas para qualquer pessoa dentro da Empresa

Ético?

13.1 - Desconheço a legislação. O que significa exatamente "informação privilegiada"?

"Informação privilegiada" é um conceito definido por lei. Em termos gerais, diz respeito a informação não divulgada publicamente e que um investidor poderia usar como uma das razões para tomar uma decisão de investimento. Esta informação diz respeito ao Grupo L'ORÉAL, suas atividades, seus clientes ou fornecedores ou a uma empresa com a qual o Grupo L'ORÉAL esteja em contato. Você pode encontrar mais informações no capítulo Ética do Mercado de Ações da L'ORÉAL.

13.2 - Disseram-me que a L'ORÉAL está prestes a adquirir uma outra empresa. Tudo leva a crer que se trata de uma ocasião excelente para comprar ações de uma ou de outra - ou de ambas, uma vez que o mais certo é verificar-se uma subida dos valores quando o acordo for anunciado. É correto eu avançar com essa compra?

Não, você não pode. Como um colaborador da L'ORÉAL, você será considerado um "privilegiado" e, portanto, você não pode comprar nem vender ações da L'ORÉAL ou de outra empresa até que o acordo tenha se tornado público.

13.3 - Compreendo a impossibilidade de comprar ações da L'ORÉAL com base em informações internas. Mas será que posso "mencionar por acaso" à minha namorada que agora talvez seja um momento bom para comprar. Seria possível?

Não. Seria tão inaceitável quanto se você estivesse comprando para você mesmo. Assim, mesmo que sua namorada não siga seu conselho, o simples fato de passar um boato é uma violação de nossa ética e da lei.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Informações Privilegiadas, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Jurídico ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta"). Porém, tenha cuidado para não revelar qualquer informação privilegiada de que tenha conhecimento, se aplicável.



IMPOSTOS

A L'ORÉAL objetiva ser uma empresa exemplar onde quer que opere. Isso significa respeitar escrupulosamente a legislação fiscal e pagar todos os impostos nacionais e locais, conforme exigido por essas leis.

Nós devemos

- + Manter livros contábeis e registros precisos e completos
- + Preparar nossos formulários fiscais

Nós não devemos

- Conscientemente permitir que a L'ORÉAL fuja às suas obrigações fiscais

Ético?

14.1 - Fui abordado por um fornecedor que afirma ter uma forma imbatível de nos fazer poupar dinheiro. Ele propõe um percurso alternativo para evitar pagar o imposto sobre as vendas (ICMS) que, no caso contrário, eles serão obrigados a nos cobrar. Parece um esquema inteligente - posso ir em frente?

Não. Qualquer tentativa de escapar de nossas obrigações fiscais na sua totalidade - que é, efetivamente, o que isto seria - é ilegal e antiético. O orçamento da L'ORÉAL inclui provisões para pagamento de todos os impostos devidos.

14.2 - Acredito que nós cometemos um erro em um formulário fiscal de alguns anos atrás, que reduziu a nossa taxa de tributação no momento. O que devo fazer?

Como princípio, pagamos impostos de acordo com a legislação local e somos considerados confiáveis por parte das autoridades fiscais. Você deve falar sobre isso com o seu Diretor Financeiro ou um membro do Departamento Fiscal do Grupo, para que possam verificar se é realmente um erro, e, em caso afirmativo, como abordar as autoridades fiscais, bem como decidir quais medidas adotar para garantir que esse erro não seja reproduzido no futuro.

14.3 - Existem alguns artigos na mídia sobre empresas que sonegam impostos. Isso poderia acontecer na L'ORÉAL?

Na L'ORÉAL, pagamos todos os impostos exigidos em todos os países em que operamos. Vemos isso como uma das maneiras que podemos fazer uma contribuição positiva para os países e comunidades nos quais estamos presentes.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Impostos, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor Financeiro, Diretor Científico, Diretor de Recursos Humanos, Correspondente de Ética ou o Departamento de Tributos do Grupo;** eles poderão ajudá-lo e oferecer suporte a você (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



SAÚDE, PROTEÇÃO E SEGURANÇA

Todos nós que trabalhamos com e para a L'ORÉAL temos o direito a um ambiente de trabalho saudável, protegido e seguro e a segurança no trabalho depende de todos nós.

Nós devemos

- + Tomar todas precauções razoáveis para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável
- + Garantir que nossas ações não nos coloquem ou a terceiros, em risco.
- + Garantir que sabemos como agir em caso de emergência em nosso local de trabalho
- + Informar imediatamente ao gestor de segurança do local ou nossa gestão todos acidentes, ainda que de pouca importância, qualquer comportamento, instalações ou itens passíveis de comprometer a segurança de nosso ambiente de trabalho

Nós não devemos

- Ignorar as regras da empresa relativas à saúde e segurança no trabalho

Ético?

15.1 - Minha gerente diz que está preocupada por eu não dormir o suficiente e sugeriu que eu não saia tanto à noite depois do trabalho. Ela afirma que a preocupa que eu possa adormecer e tenha um acidente. Tudo bem, aconteceu de eu estar um pouco sonolento uma ou duas vezes, mas continuo desempenhando meu trabalho. Certamente não é da conta dela o que eu faço após o expediente de trabalho. Não tenho direito a ter uma vida pessoal? Acho que ela está sendo mesquinha. O que devo fazer?

O que você faz à noite só diz respeito a você. Mas se seu cansaço coloca você ou outros em risco, então, sua gerente tem o direito de levantar a questão com você, embora ela deva fazê-lo com sensibilidade e respeito pela sua privacidade. Apesar de respeitarmos a vida pessoal dos colaboradores, comportamentos que possam colocar em risco sua segurança ou de seus colegas, não podem ser tolerados. Em termos de segurança, não se pode correr riscos.

15.2 - Meu supervisor de produção me instruiu para desativar excepcionalmente um dispositivo de segurança que permite atrasar a linha de produção. O que devo fazer?

Você nunca deve ignorar, desligar ou desativar qualquer dispositivo de segurança ou equipamento de monitoramento sem a autorização prévia e devida por parte de um representante da segurança. Se seu supervisor de produção insistir, você deve recusar e informar a gestão do local e seu RH. A segurança é um compromisso absoluto que não deve ser comprometida por cronogramas de produção ou por qualquer outro motivo.

15.3 - Como representante de vendas é frequente dirigir à noite em grandes cidades e zonas rurais. As vezes, não me sinto seguro. Levantei a questão de segurança com meu gerente, mas ele não tomou quaisquer medidas com relação às minhas preocupações. Devo abordar este assunto com outra pessoa da Empresa?

Sim, você deve consultar seu Gestor de Recursos Humanos, de forma a discutir possíveis soluções para evitar este tipo de situação.

15.4 - Tenho um colega que parece estar terrivelmente estressado agora. Eu tentei falar com ele sobre isso, mas ele se recusou a fazê-lo. Ontem, ele desmaiou no trabalho. O que devo fazer?

É importante que o Departamento de Recursos Humanos e o gerente de seu colega sejam informados imediatamente, para que possam agir rapidamente. Se você não tem certeza se isso foi feito, não hesite em encaminhar o assunto.

15.5 - Acabei de saber que um de nossos subcontratados tem bebido em nossas instalações. Uma vez que ele não é tecnicamente um colaborador da L'ORÉAL, devo me preocupar com isso?

Você deve informar ao seu gestor qualquer comportamento que possa comprometer a segurança do seu ambiente de trabalho ou colocar alguém em risco.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Saúde, Proteção e Segurança, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Saúde e Segurança, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



DIVERSIDADE

A diversidade dos talentos individuais em nossa força de trabalho fortalece nossa criatividade e nos permite desenvolver e comercializar produtos relevantes. A L'ORÉAL valoriza todos tipos de beleza.

A L'ORÉAL é um empregador inclusivo que oferece igualdade de oportunidades. Facilitamos a integração profissional de pessoas que estão sub-representadas no mercado de trabalho, em particular, as pessoas com deficiências e grupos sociais e/ou étnicos sub-representados.

Nós devemos

- + Apoiar e promover o compromisso da L'ORÉAL com a diversidade, ou seja, em matéria de Recursos Humanos, Marketing, Compras e Contribuição para as Comunidades
- + Garantir que nossos fornecedores, clientes e parceiros de negócios tenham conhecimento da política de diversidade da L'ORÉAL

Nós não devemos

- Discriminar ou assediar/ter comportamento agressivo com base em:
 - gênero
 - deficiência
 - estado civil ou situação familiar
 - orientação sexual
 - idade
 - opiniões políticas e filosóficas
 - crenças religiosas
 - atividade sindical
 - origem étnica, social, cultural ou nacional

Essa proibição contra a discriminação não se aplica apenas ao recrutamento, mas também a todas as decisões relacionadas com a formação, promoção, vínculo empregatício e condições de trabalho em geral, bem como nossas relações com nossos fornecedores, clientes, parceiros de negócios e terceiros

Ético?

16.1 - O que a L'ORÉAL quer dizer exatamente com "discriminação"? Trata-se da mesma definição presente na legislação de meu país ou é diferente?

A primeira regra é que a L'ORÉAL respeite as leis nacionais e, por conseguinte, qualquer colaborador que viole as leis contra a discriminação em seu país pode ser penalizado. Contudo, podem existir países onde a lei anti-discriminação não proíba determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Por exemplo, a L'ORÉAL opõe-se não só à discriminação direta, como também à discriminação indireta.

Discriminação direta significa qualquer ação tomada em relação ao emprego, formação, promoções, vínculo empregatício ou quaisquer outros aspectos da vida profissional, o que significa que os envolvidos não gozam de igualdade de tratamento ou de oportunidades.

Discriminação indireta é qualquer ação que, apesar de parecer neutra, coloca alguém de um determinado sexo, idade, incapacidade ou outra característica em desvantagem comparado a outros.

16.2 - O RH sugeriu que eu integre uma pessoa deficiente em minha equipe. Eu sei que a diversidade é importante para a L'ORÉAL, mas estou com medo de que essa pessoa fique de licença médica muitas vezes até o ponto onde ela poderia perturbar o resto da equipe e eu seria obrigado a oferecer a ele um tratamento especial, que criará ciúme por parte de outros membros da equipe.

Essas são noções preconcebidas. A experiência mostra que a presença de pessoas com deficiência não muda de forma material as relações de trabalho. Para os candidatos com deficiência, como com qualquer um, o recrutamento é baseado em habilidades. A única diferença é que a compatibilidade do cargo é verificada de forma sistemática. Podem ser necessárias algumas medidas de adaptação, mas é, de fato, raro o caso.

16.3 - Um membro de minha equipe acabou de completar 50 anos. Gostaria de organizar uma pequena festa para comemorar, mas ela não quer, dizendo que a L'ORÉAL não oferece qualquer futuro profissional para idosos e que ela não quer chamar a atenção para sua idade. O que devo dizer a ela?

Tranquile sua colega e peça que ela se encontre com seu Gestor de Recursos Humanos para falar sobre seu plano de carreira. A L'ORÉAL está comprometida em oferecer a todos uma carreira dinâmica, independentemente da idade, e permitir que todos possam contribuir para o desenvolvimento de suas carreiras.

16.4 - Um de meus colegas não selecionou um fornecedor que, na minha opinião, parecia atender a todas as nossas expectativas. Considerando os comentários feitos por este colega, eu suspeito que é devido à nacionalidade do fornecedor e origens étnicas. O que devo fazer?

Qualquer discriminação baseada na cor da pele, nacionalidade ou origem étnica é inaceitável para a L'ORÉAL. Ela nega o respeito que cada um de nós merece. Tente conversar sobre isso com o seu Correspondente de Diversidade ou, então, fale sobre o assunto com seu gestor ou com o Gerente de Compras.

16.5 - Eu não me sinto confortável quando ouço piadas de mau gosto sobre alguns de meus colegas que são homossexuais. O que devo fazer? Eu devo conversar com o RH?

A homofobia é completamente inaceitável. Cada um de nós tem o direito de ser respeitado pelos outros. Queremos um ambiente de trabalho aberto e inclusivo. Se você encontrar esse tipo de problema, tente fazer com que aqueles que fazem as piadas entendam que seu comportamento não é aceitável. Se não, fale com seu gestor, Gestor de Recursos Humanos, Correspondente de Diversidade ou Correspondente de Ética.

16.6 - Gosto de fechar a semana de trabalho com uma reunião da equipe na sexta-feira à noite para podermos debater quaisquer assuntos que tenham surgido durante a semana. Eu sei que isso cria dificuldades para dois membros de minha equipe que, por motivos religiosos, preferem sair mais cedo às sextas-feiras. Isto é discriminação indireta?

Pode ser discriminação indireta se não existir uma necessidade legítima de realizar a reunião às sextas-feiras à noite ou se existirem formas mais adequadas de satisfazer suas necessidades. Parece que há necessidade legítima de se realizar a reunião (monitorar o progresso de sua equipe e estar disponível para suas questões), mas você precisa fazê-la sexta-feira à noite? Você não poderia obter o mesmo resultado realizando a reunião mais cedo, durante o dia ou na segunda-feira, logo pela manhã?

16.7 - Ouço constantemente que a diversidade é importante para o Grupo. Isso significa que só devo contratar ou promover mulheres ou pessoas de minorias étnicas?

Não, não é isso que se espera. Na L'ORÉAL, contratamos com base no mérito e, por conseguinte, você deve selecionar o melhor candidato para o trabalho. Contudo, convém lembrar que a diversidade não se limita apenas às minorias étnicas e às mulheres. Inclui outros grupos que são muitas vezes alvo de discriminação, tais como portadores de deficiências, pessoas idosas, etc.

16.8 - Se eu compartilhar as mesmas convicções religiosas, como alguns de meus colegas, posso convidá-los para um grupo de oração?

Você pode convidar os colaboradores que compartilham da mesma fé. No entanto, pedimos que todos respeitem as crenças dos outros. Isso significa abster-se de fazer proselitismo (ou seja, tentar converter os outros).

16.9 - Estou prestes a sair de licença maternidade e estou preocupada com o que vai acontecer quando eu voltar e com minhas oportunidades de carreira no futuro. A quem devo pedir aconselhamento?

A política da L'ORÉAL é apoiar os colaboradores durante a licença maternidade. Além da licença maternidade remunerada, a L'ORÉAL garante a reintegração dos colaboradores ao final da licença, em sua antiga posição ou em uma posição equivalente em termos de status e salário. Você deve discutir o assunto com seu Gestor de Recursos Humanos, antes de sair de licença maternidade.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Diversidade, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre “Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta”).



ASSÉDIO

E COMPORTAMENTO AGRESSIVO

Cada um de nós tem o direito ao respeito e à dignidade humana. Na L'ORÉAL, esse princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar (The Way We Work). Qualquer comportamento ou ação suscetível a infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio ou comportamento agressivo, não é aceitável.

Nós devemos

- + Apoiar e promover o compromisso da L'ORÉAL em ter um local de trabalho livre de quaisquer assédios e comportamentos agressivos
- + Ser cortês: tratar nossos colegas de trabalho e parceiros de negócios como gostaríamos que nos tratassem

Nós não devemos

- Machucar ou assediar conscientemente ou deixar que uma pessoa cometa um erro

Ético?

17.1 - O que a L'ORÉAL quer dizer exatamente com "assédio" e "comportamentos agressivos"? Não creio que exista legislação relativa a este assunto em meu país.

A primeira regra reside no fato de a L'ORÉAL respeitar a legislação local e, por conseguinte, qualquer colaborador que viole as leis contra o assédio em seu país pode ser punido. Contudo, podem existir países onde a L'ORÉAL considere que a lei anti-assédio não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Dependendo das circunstâncias, determinados comportamentos podem ser considerados impróprios, tais como:

- Ações com o intuito de causar sofrimento ou transtorno
- Deliberadamente fazer com que uma pessoa cometa um erro
- Humilhação ou intimidação
- Isolamento físico ou social (o chamado "tratamento do silêncio")

O assédio também pode existir entre colegas. Pode não existir qualquer legislação específica relativa a este assunto no seu país. Contudo, provavelmente você poderá achar que estes tipos de comportamentos são proibidos por lei, ainda que não sejam referidos como assédio ou comportamentos agressivos.

17.2 - Minha Gestora consegue ser altamente intimidadora. Eu sei que ela se esforça para obter um trabalho com qualidade mas, por vezes, ela consegue realmente humilhar as pessoas e isso afeta o estado de espírito de toda a equipe. Há algo que eu possa fazer?

Sua Gestora deve estimular a equipe para que a qualidade do trabalho seja a que esperamos na L'ORÉAL. Isto pode significar que ela faça críticas ou comentários sobre o desempenho dos membros da equipe. Contudo, também se espera de um Gestor que ele trate os membros da equipe com respeito e aja com a devida sensibilidade. Se você sente que não está recebendo um tratamento profissional, você deve tentar falar com sua gestora. Também pode consultar o seu Gestor de RH. Um bom ambiente de trabalho só pode existir com o apoio e o envolvimento de todos nós, gestores e colaboradores.

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Assédio e Comportamento Agressivo, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



ASSÉDIO SEXUAL

Cada um de nós tem o direito ao respeito e à dignidade humana. Na L'ORÉAL, esse princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar (The Way We Work). Qualquer comportamento ou ação suscetível a infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio sexual, não é aceitável.

Nós devemos

- + Apoiar e promover o compromisso da L'ORÉAL em ter num local de trabalho livre de qualquer assédio sexual
- + Abster-nos de qualquer tipo de assédio sexual tanto interna quanto externamente no que diz respeito a terceiros com os quais temos contato profissional

Nós não devemos

- Continuar com qualquer comportamento que se saiba ser indesejado

Ético?

18.1 - O que a L'ORÉAL quer dizer exatamente com "assédio sexual"? Trata-se da mesma definição presente na legislação de meu país ou é diferente?

A primeira regra reside no fato de a L'ORÉAL respeitar a legislação local e, por conseguinte, qualquer colaborador que viole as leis contra o assédio sexual no seu país pode ser punido. Contudo, podem existir países onde a L'ORÉAL considere que a lei anti-assédio sexual não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Dependendo das circunstâncias, determinados comportamentos podem, devido à sua gravidade ou frequência, ser considerados inapropriados, tais como:

- Contato físico indesejado ou inapropriado, e-mails, piadas, olhares e outros gestos, comentários convites ou solicitações de natureza sexual
 - Distribuição ou exibição de documentos, cartazes, objetos, etc. de natureza sexual
 - Promoção ou qualquer outro benefício no emprego condicionado por atividade sexual ou romântica
- O assédio sexual pode afetar homens e mulheres. Pode ocorrer em um local de trabalho da L'ORÉAL ou em qualquer outro local onde conduzimos nossos negócios.

18.2 - Durante uma festa da equipe, uma de minhas colegas descobriu que nosso gestor estava agindo de forma inadequada com ela em termos de linguagem corporal e comentários. Contudo, ela tem receio de dizer o que pensa, pois não quer transmitir uma ideia de pessoa puritana ou colocar em risco sua carreira profissional. O que devo fazer?

Você deve incentivar sua colega a falar diretamente com o gestor se ela se sentir à vontade para fazê-lo. Se não, ela também pode levantar a questão junto ao Gestor de RH. Se sua colega não agir, então, você deverá falar o que ela lhe contou ao RH, mesmo que você não tenha todos os fatos ou não tenha presenciado o assédio. É fundamental interromper esse comportamento ofensivo antes que as coisas saiam do controle.

18.3 - Tenho uma reunião com um cliente e ele sempre fica me tocando e fazendo comentários sobre a minha figura e como ele compraria mais de nós se eu fosse jantar com ele. É um cliente e não um outro colaborador da L'ORÉAL, então eu não tenho certeza se a L'ORÉAL vai fazer algo sobre isso.

Você deve falar com seu gestor ou com Gestor de Recursos Humanos. A política da L'ORÉAL é garantir que seus colaboradores não estejam sujeitos a assédio sexual, incluindo parceiros de negócios.

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Assédio Sexual, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética;** eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



ATIVIDADES POLÍTICAS E LOBBYING

A L'ORÉAL não contribui com partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas. No entanto, a L'ORÉAL, como um líder na indústria de cosméticos, acredita que é seu dever ser proativo e tomar parte no processo de tomada de decisão pública nos países em que atua.

A L'ORÉAL respeita o direito de seus colaboradores participarem, como cidadãos, na vida política - desde que garantam que essa participação não seja feita em nome da empresa.

Nós devemos

- + Se participarmos de atividades políticas pessoais, especificar claramente que não representamos a L'ORÉAL de qualquer forma
- + Informar nosso gestor se nossa participação em atividades políticas possam nos impedir de cumprir com nossos deveres na L'ORÉAL ou criar confusão entre nossos pontos de vista políticos pessoais e os da L'ORÉAL (consulte o capítulo sobre "Conflitos de Interesses")
- + Respeitar estritamente as regras da L'ORÉAL sobre presentes e entretenimento e prevenção contra suborno (veja o capítulo sobre "Suborno e Pagamentos Facilitadores")

Nós não devemos

- Usar os recursos e fundos da Empresa incluindo tempo de trabalho, telefones, papéis, endereço de e-mail e outros ativos da Empresa, para executar ou fornecer suporte às suas atividades políticas pessoais
- Usar o local de trabalho como uma tribuna política
- Levar a crer que a L'ORÉAL apoia nossas atividades políticas pessoais
- Entrar em discussões com representantes das autoridades públicas ou partidos políticos no que diz respeito a regulamentos locais ou internacionais, sem a autorização expressa de nosso Presidente da Filial/Gestor da Entidade e estar sujeito a ser registrado no registro de lobistas, se um existir

Ético?

19.1 - Desenvolvo um trabalho voluntário para um candidato local cujas políticas são muito semelhantes aos valores da L'ORÉAL. Posso usar a máquina de copiar para replicar alguns folhetos?

Não. Não utilize o tempo ou quaisquer recursos da empresa em prol de atividades políticas.

19.2 - Meu gestor me perguntou se eu gostaria de contribuir com uma doação para a campanha à Prefeitura de sua filha. É apropriado?

Não. Mesmo que seu gerente não esteja lhe pressionando, um pedido desses, embora inocente, não é adequado e pode ser coercivo.

19.3 - Eu quero concorrer a um cargo político em minha cidade. Em meus cartazes, tenho a intenção de mencionar o fato de que eu trabalho para a L'ORÉAL.

Isso não é apropriado, uma vez que poderia ser visto como a L'ORÉAL implicitamente apoiando sua candidatura.

19.4 - O que é lobbying exatamente? Quando ouvimos falar sobre isso na mídia, isso nem sempre tem uma boa reputação.

Lobbying é uma atividade que envolve a contribuição para o processo de tomada de decisões públicas relacionado à regulamentação que pode afetar nossas atividades para que o tomador de decisões públicas possa entender como esses regulamentos podem nos afetar. Se pensarmos que tais regulamentos podem ser prejudiciais, nós os tornamos conhecidos e tentamos limitar seus efeitos. A L'ORÉAL comunica regularmente suas posições e as autoridades públicas e instituições com as quais e por meio das quais ela participa neste debate, com o estrito respeito a todas as leis relevantes aplicáveis.

19.5 - Os colaboradores devem expressar suas opiniões políticas e compromissos no local de trabalho?

A L'ORÉAL respeita o direito de seus colaboradores de participarem como indivíduos no processo político, mas o local de trabalho não é o lugar certo para discutir política.

CONVERSA ABERTA

OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver uma dúvida sobre Atividades Políticas ou Lobbying, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").

CONSCIÊNCIA AMBIENTAL

A L'ORÉAL respeita o meio ambiente e procura minimizar seu impacto ambiental. É nosso objetivo comunicar abertamente nossas conquistas nesta área bem como nossos desafios. Muitas das atividades inerentes à comercialização de nossos produtos têm um impacto direto no meio ambiente. É da responsabilidade de todos procurar reduzir esse impacto na medida do possível. Qualquer ajuda é válida.

Nós devemos

- + Conscientizar o compromisso da L'ORÉAL em processos ecológicos
- + Favorecer a utilização de matérias-primas renováveis e a criação de embalagens ecológicas
- + Pensar como nosso comportamento em todos os aspectos de nosso trabalho tem impacto sobre o meio ambiente, para que possamos reduzir esse impacto, sempre que possível: por exemplo, cortando viagens desnecessárias, economizando água e energia e evitando a geração de resíduos. Sempre que os resíduos forem inevitáveis, temos que assegurar que os materiais sejam reciclados ou eliminados de forma responsável. Mesmo pequenos gestos, como separar os restos de comida nos restaurantes dentro da empresa, podem fazer a diferença
- + Tomar todas as medidas necessárias para evitar e pôr fim ao não cumprimento da política ambiental da L'ORÉAL
- + Reportar imediatamente quaisquer descargas ou emissões fora do comum para a atmosfera ou para a água, à gestão ou ao responsável pelo ETNSHE

Nós não devemos

- Ignorar as regras da empresa referentes à consciência ambiental

Ético?

20.1 - O dispositivo de controle da poluição de um importante equipamento de produção está avariado. Acabei de saber que a reparação e as peças vão demorar três dias. Será que estamos realmente em condições de parar a produção quando temos uma pilha de pedidos acumulados por satisfazer?

Não temos escolha. Nosso compromisso para com as boas práticas ambientais prevalecem sobre lucros a curto prazo ou planos de produção. A máquina não deve trabalhar sem os necessários dispositivos de controle da poluição. Comunique à sua gestão para ajudar a encontrar uma solução.

20.2 - Considerando que cumprimos com a legislação local, por que nós temos que seguir os padrões ambientais da L'ORÉAL que nos colocaram em desvantagem competitiva?

O compromisso ambiental da L'ORÉAL vai além de um simples cumprimento legal. Se você acha que o que está em jogo são assuntos relacionados com a competitividade da empresa, você devia discutir esses assuntos com seu Gestor.

⊕ PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:
sobre a política da L'ORÉAL em consciência ambiental, leia as "Metas para 2020: Sharing Beauty with All"

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre Consciência Ambiental, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").



CONTRIBUIÇÃO PARA A COMUNIDADE

A L'ORÉAL é um stakeholder responsável na sociedade, um bom vizinho e um cidadão consciente e comprometido com as comunidades nas quais desenvolvemos nossa atividade empresarial. Encorajamos nossos colaboradores a desempenhar um papel ativo na comunidade.

Nós devemos

- + Compreender que a filantropia é um compromisso de longo prazo. Todas as ações, independentemente de sua dimensão, merecem um envolvimento de acordo com um plano claro sobre o desenvolvimento da parceria ao longo do tempo

Nós não devemos

- Envolver a L'ORÉAL em ações que não reflitam nossos Princípios Éticos e a estratégia de filantropia do Grupo
- Obrigar os colaboradores ou parceiros de negócios a doarem presentes ou fundos para projetos filantrópicos apoiados pela L'ORÉAL

⊕ **PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES:**
sobre a *Contribuição para a Comunidade*, leia "*Metas para 2020: Sharing Beauty with All*"

CONVERSA ABERTA OpenTalk

Com quem entrar em contato: Se você tiver alguma dúvida sobre a Contribuição para a Comunidade, não a guarde para si. Fale com **o seu gestor, Diretor de Recursos Humanos ou Correspondente de Ética**; eles poderão ajudá-lo e apoiá-lo (veja também o capítulo sobre "Eu Tenho uma Dúvida: Conversa Aberta").

Ético?

21.1 - Um programa filantrópico em que me envolvi em minha comunidade me perguntou se a L'ORÉAL poderia fornecer produtos de forma gratuita para apoiar o programa. Sei que há uma grande quantidade de xampu e de gel de banho que vai ser destruída porque as embalagens são velhas. Eu poderia recolhê-las sem ninguém saber. Posso dar-lhes isto?

A L'ORÉAL quer apoiar sua ação filantrópica, caso esta se enquadre na estratégia da empresa. Fale com seu gerente, que é a pessoa indicada para ver se esta causa beneficente se enquadra na estratégia da L'ORÉAL e faça uma proposta à pessoa responsável pelas atividades filantrópicas em seu país.

21.2 - O hospital onde faço trabalho voluntário todas as semanas solicita novos voluntários e gostaria de envolver mais pessoas da L'ORÉAL. Sei que há muitos colegas que poderiam estar interessados. Devo falar com eles diretamente?

Se esse hospital representar uma oportunidade enquadrada na estratégia filantrópica geral da L'ORÉAL, entre em contato com seu gerente para ver se há alguma possibilidade de envolver a empresa em uma parceria com o hospital. A L'ORÉAL está empenhada em "ir além do cheque" e quer desenvolver parcerias que combinam não só dinheiro e doações em geral, mas também contribuições de funcionários e está empenhada, sobretudo, em compartilhar o conhecimento que temos em inúmeros domínios em prol de terceiros. Você poderia ser o sponsor do projeto e desenvolveria um programa significativo de longo prazo.

O PAPEL DO GESTOR

Como gestor, sua responsabilidade é acrescida de responsabilidade, pois você deve:

- Dar o exemplo e promover uma conduta ética
- Tomar decisões relativas a questões mais complexas e difíceis
- Orientar e apoiar sua equipe

Como dar o exemplo

Além de seu comportamento diário, que deve ser exemplar, há alguns gestos simples que você pode ter para mostrar a importância que você dá a ética na L'ORÉAL, a saber:

- mostrar o ESPÍRITO L'ORÉAL em seu escritório
- sempre ter o Código de Ética à mão
- nunca pedir ou até mesmo sugerir a sua equipe que ignore o Código de Ética
- disponibilizar tempo para explicar o Código de Ética para os novos colaboradores
- encontrar tempo durante o ano (e não só no Dia da Ética), para discutir as questões éticas
- refletir regularmente sobre os dilemas éticos que podem surgir em seu trabalho
- explicar em detalhes as competências éticas, como "Agir/Liderar com Sensibilidade Humana" e "Obter Resultados com Integridade" durante as avaliações anuais de pessoal
- assim que você tiver a oportunidade, reconheça e valorize o comportamento particularmente ético e corajoso de um colaborador

Sua equipe também pode hesitar em vir falar com você sobre preocupações e perguntas sobre ética. Você pode deixar a equipe à vontade, regularmente dizendo aos colaboradores que você está disponível para ouvir suas preocupações e lembrando que um colaborador que, de boa fé, compartilha suas preocupações não estará sujeito à retaliação.

Como incluir a ética em seu processo de tomada de decisões

Quando você precisar tomar uma decisão, consulte as perguntas encontradas na seção "Como Usar este Código". Lembre-se que só porque você tem o direito de fazer alguma coisa, não significa que esteja de acordo com os Princípios Éticos do Grupo.

Se você tomou a decisão por razões éticas e as submeteu as nossas regras de confidencialidade, compartilhe com sua equipe, para que eles possam se beneficiar de seus conhecimentos e seguir seu exemplo.

Como responder as dúvidas de sua equipe

Certifique-se de que você está ciente sobre as várias políticas éticas do Grupo. É sua responsabilidade garantir que sua equipe as conheça. Além disso, disponibilize tempo para ouvir seus colaboradores: raramente será fácil para eles trazerem esses tipos de perguntas.

Se você não souber como responder às perguntas deles, você deve encaminhá-las à pessoa que esteja em melhores condições de prestar orientação.

O que é mais importante para mim, como um Gestor: cumprir com minhas obrigações em metas financeiras ou comerciais ou aquelas estabelecidas no Código de Ética?

Ambas são completamente compatíveis - e estão interligadas. Fazer as coisas certas pelas razões certas é sempre um bom negócio. Os interesses da Empresa nunca se servem de práticas antiéticas e ilegais.

Os Princípios Éticos se aplicam a todos os níveis de gestão até o mais alto?

Os Princípios Éticos se aplicam a todos os níveis. Quanto maior a responsabilidade, mais se deve ter um comportamento exemplar. Um padrão duplo seria inaceitável e contrário à ética da L'ORÉAL.

Publicado por:

SVP e Diretor de Ética
L'ORÉAL

Sede:

41, rue Martre
92117 CLICHY CEDEX
França

Sede social:

14, rue Royale
75008 PARIS
França

*<http://ethics.loreal.wans>
www.lorealetics.com*

Fotografias:

Stéphane de Bourgies, Stéphane Patti. Todos os direitos reservados

Design:meanings
www.meanings.fr

L'ORÉAL *ethics*

A BELEZA DA ÉTICA - A ÉTICA DA BELEZA