

# Pravila upravljanja prijavama putem programa Speak Up

---

2023.



Verzija na francuskom referentni je dokument u državama gdje se govori francuski.

Verzija na engleskom referentni je dokument u svim ostalim državama.

# Predgovor

U tvrtki L'ORÉAL ponašamo se u skladu s najvišim etičkim načelima kako bismo služili kao primjer i preuzeli dugotrajne obveze.

Te obveze objasnili smo u svojem Etičkom kodeksu.

Važno je da se svi naši zaposlenici i dionici ponašaju uzorno i na način koji odražava naša etička načela: **integritet**, **poštovanje**, **hrabrost** i **transparentnost**.

Potičemo svoje zaposlenike i dionike da prijave sve nedoumice koje imaju u vezi s pridržavanjem ovih obveza kako bismo mogli poduzeti sve potrebne korektivne mjere.

Pravila Speak Up omogućuju zaposlenicima i dionicima da podnesu prijavu putem programa Speak Up (za zviždače) u skladu s mjerodavnim zakonskim odredbama, a posebno zakonima „Sapin II” i „Obveza stalnog praćenja” u Francuskoj.

Zbog toga je nužno da zaposlenici i dionici tvrtke L'ORÉAL imaju pristup sigurnom i učinkovitom kanalu za prijavljivanje koji ima sva potrebna jamstva povjerljivosti.

Ta im jamstva omogućuju da upozore na sve moguće povrede naših etičkih pravila, kao i svaku prijetnju ili ugrožavanje javnog interesa.

Mogu postojati lokalne verzije ovih pravila Grupe kako bi se u obzir uzeli specifični pravni uvjeti država u kojima poslujemo.

Mogu postojati slučajevi gdje se pravila Grupe razlikuju od mjerodavnog lokalnog prava.

U takvim slučajevima, dogovoreno je da se primjenjuju i imaju prednost pravila koja najbolje štite podnositelja prijave, neovisno o tome jesu li propisana lokalnim zakonodavstvom ili ovim pravilima.

Kada mjerodavni lokalni zakoni pružaju šire zaštitne mjere od onih propisanih ovim pravilima, prevladat će lokalno pravo.

Odjel za etiku, rizik i usklađenost tvrtke L'Oréal (dalje u tekstu „DERC”) stalna je točka za kontakt u odnosu na upravljanje prijavama i provedbu istraga neetičnog ponašanja.

U ovom dokumentu pojam „L'ORÉAL” odnosi se na L'ORÉAL SA, sve tvrtke kćeri i trgovačka društva kojima upravlja Grupa L'ORÉAL širom svijeta kao i zakladu L'Oréal Foundation.

# Sadržaj:

## PRVI DIO

### UVJETI PRIHVATLJIVOSTI I NAČIN PODNOŠENJA PRIJAVE PUTEM PROGRAMA SPEAK UP

#### A. Uvjeti prihvatljivosti podnošenja prijave putem programa Speak Up

1. Tko može podnijeti prijavu putem programa Speak Up?
2. Uvjeti za zaštitu podnositelja prijave
3. Činjenice koje se prijavljuju

#### B. Podnošenje prijave putem programa Speak Up

1. Postupak prijave u praksi
2. Anonimno podnošenje prijave putem programa Speak Up
3. Informacije potrebne pri podnošenju prijave putem programa Speak Up

## DRUGI DIO

### OBRADA PRIJAVE PUTEM PROGRAMA SPEAK UP I DALJNJE POSTUPANJE

#### A. Provjera prihvatljivosti prijave putem programa Speak Up

#### B. Obrada prihvatljive prijave putem programa Speak Up

1. Osobe uključene u obradu prijave putem programa Speak Up
2. Postupanje nakon provjere prihvatljivosti prijave putem programa Speak Up
3. Prava i obveze

#### C. Daljnje postupanje po prihvatljivoj prijavi putem programa Speak Up

1. Informacije o daljnjem postupanju po prijavi putem programa Speak Up
2. Popravne mjere i sprječavanje odmazde
3. Drugi mogući načini postupanja – vanjske prijave nadležnim tijelima
4. Javno objavljivanje informacija
5. Kontakti za slučaj pitanja

# PRVI DIO

## UVJETI PRIHVATLJIVOSTI I NAČIN PODNOŠENJA PRIJAVE PUTEM PROGRAMA SPEAK UP

### A. Uvjeti prihvatljivosti podnošenja prijave putem programa Speak Up

#### 1. Tko može podnijeti prijavu putem programa Speak Up?

Za potrebe ovih pravila, podnositelj prijave svaka je osoba ovlaštena za podnošenje prijave putem programa Speak Up. To može uključivati:

- zaposlenika tvrtke L'ORÉAL koji trenutačno radi ili je u prošlosti radio za tvrtku L'ORÉAL, neovisno o prirodi ugovora o radu
- osobu koja se prijavila za posao u tvrtki L'ORÉAL ili budućeg zaposlenika čiji radni odnos još nije počeo
- dioničara, partnera ili nositelja glasačkih prava na godišnjim skupštinama tvrtke L'ORÉAL
- predstavnika društva L'ORÉAL, člana Upravnog odbora Grupe L'ORÉAL ili njezinih subjekata, uključujući sadašnje ili prošle članove bez izvršnih funkcija
- povremene partnere, uključujući privremeno osoblje, pripravnike i volontere kao i sve koji rade pod nadzorom i rukovodstvom ugovaratelja i podugovaratelja tvrtke L'ORÉAL
- vanjske partnere tvrtke L'ORÉAL (dobavljače, podugovaratelje, pružatelje usluga, udruge itd.)
- kupce i korisnike proizvoda.

#### 2. Uvjeti za zaštitu podnositelja prijave

Ovim pravilima podnositeljima prijave omogućuju se načini za podnošenje prijave Speak Up putem internih kanala koji se uspostavljaju ovim pravilima kao i jamstva povjerljivosti, pod uvjetom da ispunjavaju uvjete u nastavku:

- Prijava putem programa Speak Up mora se podnijeti bez izravnih financijskih naknada.
- Prijavu putem programa Speak Up podnosi osoba koja je osobno upoznata s činjenicama ili kojoj su činjenice prijavljene u svojstvu službenih dužnosti.
- Prijava putem programa Speak Up mora se podnijeti u dobroj vjeri. Smatra se da je prijava putem programa Speak Up podnesena „u dobroj vjeri” ako podnositelj prijave pruži informacije za koje vjeruje da su iscrpne, poštene i točne, što mu omogućuje da razumno vjeruje u istinitost danih informacija, čak i ako se kasnije pokaže da su bile pogrešne. Ako nakon podnošenja prijave putem programa Speak Up podnositelj prijave shvati da je pogriješio, o tome mora odmah obavijestiti osobu kojoj je podnio prijavu putem programa Speak Up.

Zaštita podnositelja prijave obuhvaća:

- posrednike (tj. svakog pojedinca ili privatni, neprofitni pravni subjekt koji pomaže podnositelju podnijeti prijavu putem programa Speak Up)
- osobe povezane s podnositeljem prijave (tj. svakoga tko bi u svojstvu svojih službenih dužnosti mogao pretrpjeti odmazdu poslodavca, kupaca ili primatelja njihovih usluga) i
- pravne osobe za koje podnositelj prijave radi ili s kojima ima poslovni odnos ili koje ga nadziru.

### 3. Činjenice koje se prijavljuju

Putem programa Speak Up prijavljuju se:

- pretpostavljene, stvarne ili dokazane povrede (ili pokušaji da se takve povrede prikriju) Etičkog kodeksa Grupe, bilo kojeg pravila usklađenosti ili etičkih pravila Grupe
- protuzakonite radnje (kazneno djelo ili prekršaj)
- povrede nacionalnog zakona ili propisa, zakona Europske unije ili jednostranog akta međunarodne organizacije
- situacije koje mogu predstavljati prijetnju ili ugrožavanje javnog interesa
- kršenje ili opasnost od kršenja ljudskih prava i temeljnih sloboda
- povreda ili opasnost od povrede zdravlja i sigurnosti ljudi ili okoliša
- namjerno prikrivanje bilo koje od gore navedenih stavki
- odmazda za podnošenje prijave putem programa Speak Up ili za sudjelovanje u obradi prijave.

Prijava putem programa Speak Up mora biti povezana s aktivnostima tvrtke L'ORÉAL koje su se već dogodile ili će se vjerojatno dogoditi.

Problemi koji nisu obuhvaćeni prethodnom definicijom ne smatraju se prijavama putem programa Speak Up prema ovim pravilima. Ti problemi mogu se podijeliti putem uobičajenih kontakata dostupnih podnositelju prijave (rukovodstvo tvrtke L'ORÉAL, odjel ljudskih potencijala itd.).

#### Glavna pitanja koja se mogu prijaviti prema ovim pravilima uključuju:

##### Ljudska prava i temeljne slobode:

Na primjer: dječji rad, prisilni rad (uključujući moderno ropstvo), seksualno uznemiravanje (uključujući seksističke komentare), zlostavljanje i uznemiravanje, diskriminacija (uključujući rasističke, antisemitske ili homofobne komentare), kršenja ljudskih prava unutar našeg opskrbnog lanca itd.

##### Zdravlje, sigurnost i zaštita pojedinaca:

Na primjer: nepridržavanje određenih mjera za promicanje zdravog radnog mjesta (uključujući interne zahtjeve za rukovanje opasnim proizvodima), nepostojanje postupaka u izvanrednim situacijama, nesigurni radni uvjeti u opskrbnom lancu, upravljanje epidemijama i nesigurne situacije (kao što je nedostatak sigurnosne opreme ili postupaka u tvornici) itd.

##### Okoliš:

na primjer: onečišćenje zraka, tla, površinskih ili podzemnih voda, onečišćenje tijekom prijevoza opasnih tvari, ispuštanje otrovnih tvari, krčenje šuma itd.

##### Gospodarski i financijski interesi:

Na primjer: sukobi interesa, privatna ili javna korupcija, trgovina utjecajem, unutarnja ili vanjska prijevarena, prijevarena u nabavi, kršenje pravila o zaštiti tržišnog natjecanja ili međunarodnih gospodarskih sankcija, pranje novca, pronevjera, otkrivanje osjetljivih informacija, zlouporaba korporativne imovine itd.

### Etički kodeks Grupe

Na primjer: sve optužbe koje se tiču ponašanja koje nije u skladu s etičkim načelima tvrtke L'Oréal, a koje može utjecati na dionike ili ugled tvrtke L'ORÉAL.

### Odmazda povezana s prijavom putem programa Speak Up

Tema je detaljnije objašnjena s primjerima u Poglavlju II.C.2. ovog dokumenta.

## B. Podnošenje prijave putem programa Speak Up

### 1. Postupak prijave u praksi

Svi koji žele podnijeti prijavu putem programa Speak Up mogu o tome obavijestiti DERC na sljedeće načine:

- Putem sigurne stranice L'ORÉAL Speak Up: [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com).  
Prijava Speak Up zatim se izravno šalje DERC-u koji imenuje osobu za obradu predmeta.
- Ovlaštenoj osobi, tj. članu izvršnog odbora Grupe ili članu upravljačkog odbora Grupe/zone/države, glavnom direktoru za određenu državu ili službeniku za etička pitanja. Ovlaštena osoba obavještava službenika za etička pitanja o svim prijavama putem programa Speak Up koje primi kako bi mogao centralizirati sve lokalne prijave i, ako je potrebno, o tome obavijestiti DERC
- Ovisno o lokalnom zakonodavstvu, drugi interni kontakti mogli bi zaprimati prijave kao dio svojih dužnosti (na primjer, u Francuskoj: predstavnici zaposlenika, službenik za seksualno uznemiravanje, članovi radničkog vijeća itd.)
- Vanjski dionici mogu podnijeti prijavu putem programa Speak Up kod glavnog kontakta u tvrtki L'ORÉAL.

Svi koji nisu za to ovlašteni, a dobiju informacije koje bi se mogle smatrati prijavom Speak Up, moraju o tome obavijestiti DERC ili svojeg službenika za etička pitanja ili uputiti podnositelja prijave da se izravno obrati DERC-u ili svojim predstavnicima.

Samo DERC ili njegovi predstavnici (službenici za etička pitanja, drugi posebno imenovani zaposlenici Grupe ili vanjski stručnjaci koje je odobrila Grupa) ovlašteni su obrađivati prijave putem programa Speak Up i provoditi analize ili istrage ako je potrebno.

U skladu sa zakonskim obvezama, ti interni kanali jamče da će identitet podnositelja prijave, osoba navedenih u prijavi i svih trećih strana navedenih u prijavi biti strogo povjerljiv kao i sve druge informacije koje prikupi osoba koja je zaprimila prijavu putem programa Speak Up.

Podnositelj prijave putem programa Speak Up može podnijeti pisanim putem, usmeno ili oboje.

Usmena prijava putem programa Speak Up može se podnijeti telefonski, putem poruke ili tijekom sastanka uživo. Na zahtjev podnositelja prijave, sastanak uživo ili putem videokonferencije organizirat će se najkasnije 20 dana nakon zahtjeva.

Usmena prijava putem programa Speak Up zatim se bilježi u zapisniku koji je sastavila ovlaštena osoba i proslijeđuje podnositelju prijave radi odobrenja.

Sustav predstavljen u ovim pravilima komplementaran je kanalima za podnošenje prijave izvan društva. Iako L'ORÉAL snažno preporučuje upotrebu ovog sustava, podnositelj prijave neće trpjeti odmazdu ako se odluči podnijeti prijavu putem vanjskog kanala.

Ako nije siguran na koji način podnijeti prijavu putem programa Speak Up, zaposlenik može zatražiti savjet svojeg neposrednog voditelja ili odjela za ljudske potencijale.

## 2. Anonimno podnošenje prijave putem programa Speak Up

L'ORÉAL dopušta anonimno podnošenje prijave putem programa Speak Up.

Mrežna stranica L'ORÉAL Speak Up ([www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com)) omogućuje anonimnost.

U tom slučaju podnositelj prijave dobiva korisničko ime i zaporku s kojima se prijavljuje na platformu i razgovara s DERC-om bez otkrivanja svojeg identiteta (povjerljivost je tehnički osigurana nepostojanjem kolačića ili metoda praćenja i zahvaljujući šifriranim razmjenama).

Međutim, u slučaju anonimnog podnošenja prijave putem programa Speak Up, mogućnost njezine obrade na ovaj način posebno će ovisiti o tome je li podnositelj prijave pružio dovoljno pojedinosti i činjeničnih podataka.

Ako nije moguće obraditi prijavu putem programa Speak Up zbog anonimnosti, podnositelj prijave bit će obaviješten putem anonimnog dijaloškog okvira na sigurnoj mrežnoj stranici L'ORÉAL Speak Up: [www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com).

Međutim, savjetuje se da podnositelj prijave otkrije svoj identitet prilikom podnošenja prijave putem programa Speak Up. Identitet podnositelja prijave bit će povjerljiv u skladu s ovim postupkom i neće se otkriti prijavljenom ili optuženoj osobi, osim ako to nije propisano zakonom ili podnositelj prijave izričito da svoj pristanak.

## 3. Informacije potrebne pri podnošenju prijave putem programa Speak Up

Informacije koje se pružaju pri podnošenju prijave putem programa Speak Up moraju biti utemeljene na činjenicama i izravno povezane s predmetom prijave.

U prijavi putem programa Speak Up podnositelj opisuje činjenice potrebne za razumijevanje prijave što je objektivnije moguće i sa što više detalja. Preporučuje se da podnositelj prijave navede sljedeće elemente:

- kada i gdje se dogodila svaka prijavljena činjenica
- kako je za to saznao (izravno ili neizravno) i je li to saznanje osobno ili ne
- je li već obavijestio druge osobe o sadržaju prijave putem programa Speak Up
- jesu li već poduzete mjere za ispravljanje situacije
- identitet i položaj osoba povezanih s prijavom
- postoje li svjedoci činjenica podnesenih uz prijavu (identiteti, položaji, bitne činjenice, uloge navedenih osoba)
- kada je to moguće, potrebno je pružiti informacije ili dokumente koji podupiru prijavu putem programa Speak Up. ako podnositelj prijave nije siguran da je određena činjenica istinita, potrebno je napomenuti da se radi o pretpostavci

- kako s njim kontaktirati (vidi I. B. 2. gore za mogućnost anonimne prijave putem programa Speak Up)
- prema saznanjima, odvijaju li se ili će se odvijati pravni ili slični postupci (arbitraža, posredovanje, zabrane itd.) u trenutku prijave i za vrijeme obrade prijave putem programa Speak Up. U tom slučaju, prijava podnesena putem programa Speak Up obično nije prihvatljiva i obrada se prekida ili obustavlja. Međutim, L'ORÉAL zadržava pravo istražiti prijavu i poduzeti korektivne mjere ako je potrebno.

Ako prijavljene informacije nisu dobivene u sklopu obavljanja dužnosti, podnositelj prijave mora o njima imati osobno saznanje.

Međutim, podnositelj prijave ne može prijavu potkrijepiti informacijama ili dokumentima, bez obzira na njihov oblik ili medij:

- Ako su dobivene počinjenjem kaznenog djela (npr. krađom dokumenata, nezakonitim snimanjem itd.)
- Koji su obuhvaćeni tajnošću povezanom s nacionalnom obranom, tajnošću istrage, tajnošću istrage koja prethodi sudskom postupku, tajnošću sudskih vijećanja, medicinskom povjerljivošću ili obvezom čuvanja povjerljivosti osim ako informacija pripada podnositelju prijave (npr. razmjena informacija s odvjetnikom ili informacije o osobnom zdravlju).

Ako se procijeni da prijava putem programa Speak Up nije prihvatljiva, podnositelj prijave o tome će biti obaviješten pisanim putem, kao i o razlozima zašto nadležna osoba ili tijelo ne smatra da je prijava u skladu s uvjetima. Kad je to moguće, savjetuju se drugi načini za izražavanje zabrinutosti.

U istom razdoblju, dobit će informacije o razmatranim ili poduzetim mjerama kako bi se procijenila točnost navoda.



# DRUGI DIO

## OBRADA PRIJAVE PUTEM PROGRAMA SPEAK UP I DALJNJE POSTUPANJE

### A. Procjena prihvatljivosti prijave putem programa Speak Up

Podnošenje prijave putem programa Speak Up:

- Putem sigurne mrežne stranice L'ORÉAL Speak Up: podnositelj prijave automatski prima poruku koja potvrđuje da je DERC zaprimio prijavu.
- Ovlaštenoj osobi: ovlaštena osoba šalje podnositelju prijave potvrdu o primitku u roku od sedam dana.

Kada se prijava podnese putem sigurne mrežne stranice L'ORÉAL Speak Up, njezinu prihvatljivost obično procjenjuje DERC. Ni vanjski ni unutarnji dionici nemaju pristup takvoj prijavi. DERC može procjenu prihvatljivosti od slučaja do slučaja prebaciti službeniku za etička pitanja ili drugom imenovanom predstavniku.

Kada se prijava podnese ovlaštenoj osobi, njezinu prihvatljivost obično procjenjuje nadležan službenik za etička pitanja. U slučaju poteškoća, službenik za etička pitanja može u bilo kojem trenutku zatražiti pomoć DERC-a.

DERC ima pristup svim prijavama putem programa Speak Up, neovisno o tome jesu li prihvatljive.

Procjena prihvatljivosti prijave putem programa Speak Up obuhvaća provjeru ispunjava li takva prijava definiciju prijave putem programa Speak Up prema ovim pravilima te jesu li pružene dovoljno detaljne informacije i informacije utemeljene na činjenicama kako bi se prijava ispravno obradila.

Ako je potrebno, mogu se od podnositelja prijave zatražiti dodatne informacije kako bi se procijenila prihvatljivost prijave.

Ako je prijava putem programa Speak Up prihvatljiva, podnositelj prijave o tome će biti obaviješten najkasnije tri mjeseca od potvrde o primitku prijave. Također će ga se obavijestiti o identitetu osobe zadužene za obradu njegove prijave putem programa Speak Up i načinu na koji će dobivati informacije o daljnjem postupanju povezanom s prijavom.

Prijava putem programa Speak Up može se smatrati neprihvatljivom ako podnositelj prijave ne pruži dovoljno detaljne informacije i informacije utemeljene na činjenicama kako bi se prijava mogla obraditi.

Ako prijava putem programa Speak Up nije prihvatljiva, predmet se zatvara. Podnositelj prijave o tome će biti obaviješten pisanim putem, kao i o razlozima zašto nadležna osoba ili tijelo ne smatra da je prijava u skladu s uvjetima.

Kad je to moguće, podnositelju prijave savjetuju se drugi načini za izražavanje zabrinutosti. DERC također može prijavu putem programa Speak Up prosljediti izravno nadležnom unutarnjem kontaktu koji preuzima slučaj (na primjer: odjel za ljudske potencijale, odjel za komunikacije itd.) o čemu će obavijestiti podnositelja prijave.

## B. Obrada prihvatljive prijave putem programa Speak Up

### 1. Osobe uključene u obradu prijave putem programa Speak Up

#### Podnositelj prijave

Podnositelj prijave osoba je koja prijavljuje informacije o kršenjima koje je osobno primijetila ili koje se odnose na informacije dobivene prilikom obavljanja službene dužnosti.

Podsjećamo, podnositelj prijave mora djelovati u dobroj vjeri i bez izravnih financijskih naknada.

#### Posrednik

„Posrednik” je svaki pojedinac ili privatni, neprofitni pravni subjekt koji pomaže podnositelju podnijeti prijavu putem programa Speak Up.

#### Svjedoci i stručnjaci

Zaposlenici i drugi dionici Grupe mogu biti uključeni kao:

**svjedoci:** navedeni kao dio istrage, pretpostavlja se da posjeduju barem neko saznanje o situaciji koja je predmet prijave i da mogu pružiti informacije o činjeničnim okolnostima

**stručnjaci:** unutarnji ili vanjski tehničari i/ili stručnjaci odabrani zbog svojeg specifičnog znanja iz određenog područja koji su odgovorni za izradu analiza, davanje primjedbi ili procjenu činjenica ili pružanje svih informacija korisnih za obradu prijave putem programa Speak Up.

Njihov je zadatak ponuditi najobjektivnije i najpodrobnije objašnjenje prijavljenih činjenica kao i povezanih okolnosti.

#### Prijavljena osoba

Prijavljena osoba je osoba koju je podnositelj prijave prijavio za povredu ili kršenje etičkih načela (vidi članak I. A 3. ovih pravila). Osobu se također tijekom istrage može optužiti iako nije bila navedena u izvornoj prijavi putem programa Speak Up ako prikupljene informacije upućuju na to da je počinila, prikrila ili sudjelovala u povredi ili kršenju.

Aktivnim sudjelovanjem u intervjuima, prijavljena osoba može objasniti svoje viđenje informacija navedenih u prijavi putem programa Speak Up, kao i informacija utvrđenih tijekom obrade prijave ako je primjenjivo.

Prijavljena će osoba u razumnom roku biti obaviještena o prirodi prijave putem programa Speak Up u kojoj je imenovana, prikupljanju osobnih podataka i identitetu osobe zadužene za obradu prijave.

Obično je obaviješten nakon procjene prihvatljivosti prijave putem programa Speak Up.

## Drugi sudionici uključeni u istragu neetičnog ponašanja

Istražni tim: L'ORÉAL odlučuje o provođenju istrage neetičnog ponašanja s obzirom na pružene informacije i činjenične okolnosti. Istragu interno može provesti DERC ili njegovi imenovani predstavnici ili se može dodijeliti vanjskoj trećoj strani imenovanoj u tu svrhu (vanjski pružatelj usluga kao što je odvjetničko društvo ili forenzički stručnjak) ili zajedničkom timu. U tom slučaju, unutar DERC-a imenovat će se kontakt-osoba za nadzor istrage i daljnje postupanje.

Članovi istražnog tima imat će, na temelju svojeg položaja ili statusa, dovoljno stručnosti, ovlasti i sredstava za obavljanje svojih zadaća.

Svoje zadaće obavljaju neovisno i nepristrano te se obvezuju na najveću povjerljivost u pogledu pojedinosti istrage i identiteta osoba uključenih u istragu.

Predstavnici zaposlenika mogu biti obaviješteni o pokretanju, provođenju i rezultatima istrage, osobito kada istražene činjenice spadaju u njihovu ovlast u pogledu zdravlja, sigurnosti i radnih uvjeta radi sprječavanja psihosocijalnih rizika.

## 2. Postupanje nakon procjene prihvatljivosti prijave putem programa Speak Up

Cilj je istrage analizirati i provjeriti istinitost navoda iz prijave putem programa Speak Up.

Istraga može uključivati dokumentaciju, računovodstvenu ili elektroničku reviziju ili službene razgovore s zaposlenicima i/ili dionicima čiji je iskaz bitan za istragu.

Tijekom tih razgovora obično se vodi zapisnik. Primjerak zapisnika šalje se nakon razgovora na provjeru kako bi se potvrdila točnost izjava ili izvršili ispravci ili uključile dodatne informacije, ako je potrebno.

L'ORÉAL može u sklopu istrage i u skladu s mjerodavnim zakonskim obvezama imati pristup elektroničkim podacima zaposlenika kao što su e-pošta, podatci pohranjeni na informatičkoj infrastrukturi Grupe, telefonu ili službenom uređaju itd. Analiza se provodi u skladu s pravilima tvrtke L'ORÉAL i potrebno je odobrenje DERC-a.

Te se analize provode nepristrano i neutralno, uzimajući u obzir pojedinosti koje omogućuju procjenu istinitosti činjenica, za dobrobit prijavljene osobe i podnositelja prijave, bez obzira na to tko je uključen i bez obzira na hijerarhijsku razinu uključenih osoba.

Istražne metode nikada ne smiju uključivati prikupljanje informacija na nezakonit ili nepošten način ili način kojim se nerazmjerno krše prava osoba uključenih u istragu, kao i individualne i kolektivne slobode.

Ako istragu provodi odvjetničko društvo, obveza čuvanja povjerljivosti primjenjuje se samo na odnos između odvjetničkog društva i tvrtke L'ORÉAL. Osobe koje sudjeluju u službenom razgovoru ne mogu se koristiti tom obvezom čuvanja povjerljivosti. L'ORÉAL može upotrijebiti sve informacije i izjave prikupljene tijekom istrage neetičnog ponašanja, a posebno informacije prikupljene tijekom službenih razgovora.

U pravilu se na kraju provjera koje provodi istražni tim sastavlja izvješće o istrazi.

Svrha je izvješća o istrazi potkrijepiti činjenice u činjeničnom izvješću kojim se objektivno potvrđuju ili negiraju navodi iz prijave putem programa Speak Up.

Nakon što se završi, izvješće o istrazi prosljeđuje se relevantnim internim kontaktima kako bi se odlučilo o mogućem planu za ispravljanje štete.

Istraga se zatvara nakon predaje izvješća o istrazi. DERC također može zatvoriti istragu ako se navodi ne mogu potvrditi ili prijava putem programa Speak Up prestane biti relevantna.

### 3. Prava i obveze

**Poštovanje cjelovitosti podataka i povjerljivosti:** Ovim se pravilima jamči cjelovitost informacija prikupljenih u prijavi putem programa Speak Up. Svi uključeni u istragu neetičnog ponašanja strogo su obvezani na povjerljivost u svrhu zaštite identiteta osoba uključenih u istragu, neovisno o tome radi li se o svjedocima, podnositelju prijave ili prijavljenoj osobi.

Ne smiju otkriti informacije kojima su imali pristup (pitanja, odgovori, teme razgovora, uključene osobe itd.). Zbog toga je moguće zaštititi ugled svih uključenih i omogućiti ispravno provođenje istrage jer se sprječava svaki utjecaj.

Usto, zaposlenicima koji za to nisu ovlašteni strogo je zabranjen pristup tim informacijama.

Informacije koje omogućuju otkrivanje identiteta podnositelja prijave mogu se otkriti samo uz pristanak podnositelja prijave. Međutim, ta se ograničenja ne odnose na osobe zadužene za obradu prijave putem programa Speak Up (koje je imenovao DERC ili njegovi imenovani predstavnici) ili na planove za ispravljanje štete na kraju istrage.

Nadalje, informacije koje omogućuju otkrivanje identiteta podnositelja prijave mogu se otkriti nadležnim tijelima ako L'Oréal ima obvezu ili legitiman interes prijaviti takve činjenice. U tom će slučaju podnositelj prijave biti o tome obaviješten osim ako bi to ugrozilo tijek postupka.

**Suradnja:** podnositelj prijave, osobe uključene u prijavu, svjedoci, stručnjaci i drugi dionici moraju u potpunosti surađivati i pružiti, na prvi zahtjev, bez odgode i bez ograničenja, sve potrebne činjenice, informacije i dokumente, bez obzira na njihov oblik ili medij, osobama nadležnim za obradu prijave putem programa Speak Up.

Takva suradnja uključuje i sudjelovanje gore navedenih osoba u službenim razgovorima.

**Poštovanje obveza privatnosti podataka:** informacije prikupljene i obrađene u sklopu istrage neetičnog ponašanja mogu uključivati osobne podatke. Ti se osobni podatci obrađuju u skladu s Pravilima o zaštiti privatnosti podataka Grupe. Prema tim pravilima, posebne odredbe povezane sa zaštitom osobnih podataka opisane su u dokumentu „Pravila o zaštiti privatnosti podataka – Speak Up” dostupnom na mrežnoj stranici o etičkim pitanjima i na mrežnoj stranici [www.loreal speakup.com](http://www.loreal speakup.com).

**Pravo na informiranost:** U pravilu, osoba optužena u prijavi putem programa Speak Up obavještava se o provedbi istrage neetičnog ponašanja.

Ta se informacija otkriva tek nakon provjere prihvatljivosti prijave putem programa Speak Up ili se njezino otkrivanje odgađa ako je potrebno zaštititi osobe ili informacije bitne za provođenje istrage ili analize.

**Poštovanje neutralnosti:** Sve prijavljene osobe moraju imati pošteno saslušanje u sklopu obrade prijave putem programa Speak Up. Prijavljena osoba može tražiti da se provede službeni razgovor sa svjedocima i može pružiti sve dokumente za koje smatra da su bitni za istragu neetičnog ponašanja.

DERC ili njegovi imenovani predstavnici neovisno utvrđuju relevantnost pruženih informacija i daljnjih postupanja.

## C. Daljnje postupanje po prihvatljivoj prijavi putem programa Speak Up

### 1. Informacije o daljnjem postupanju po prijavi putem programa Speak Up

U pravilu, podnositelj prijave bit će obaviješten o mjerama koje se razmatraju ili poduzimaju radi procjene točnosti navoda u razumnom razdoblju.

Određene informacije moraju se podijeliti s prijavljenom osobom kako bi joj se omogućilo objasniti činjenice iz prijave.

Podnositelj prijave i prijavljena osoba bit će obaviještene o završetku istrage i zaključcima donesenima o navodima iz prijave putem programa Speak Up.

U pravilu, ključni se svjedoci obavještavaju o završetku istrage.

### 2. Popravne mjere i sprječavanje odmazde

#### a. Provedba odgovarajućih mjera

Nakon obrade prijave putem programa Speak Up, sastaju se DERC ili imenovani predstavnici, odjel za ljudske potencijale i neposredni voditelj(i) prijavljene osobe u svrhu rasprave o zaključcima istrage neetičnog ponašanja.

U slučaju da se navodi (djelomično) potvrde, nadležni dionici (a posebno odjel za ljudske potencijale) utvrđuju plan za ispravljanje štete koji se treba provesti.

Odjel za ljudske potencijale i nadređeni voditelj(i) prijavljene osobe odgovorni su za provođenje plana za ispravljanje štete. Plan za ispravljanje štete može se odnositi na pojedinca ili zajednicu. Može uključivati edukaciju, rad s mentorom, posredovanje ili disciplinske mjere koje mogu uključivati i otkaz.

## b. Sprječavanje odmazde

L'ORÉAL neće tolerirati bilo kakvu odmazdu protiv osobe koja je podnijela prijavu putem programa Speak Up ili koja je bila uključena u obradu takve prijave.

„Odmazda” se odnosi na sve neopravdane i/ili štetne radnje poduzete protiv podnositelja prijave, posrednika, svjedoka ili bilo koje druge osobe povezane s podnositeljem prijave kao posljedica prijave putem programa Speak Up.

Podnositelj prijave ili osoba koja je pružila informacije povezane s obradom prijave putem programa Speak Up koja smatra da je žrtva odmazde, uključujući prijetnji odmazde i pokušaja odmazde, može to prijaviti nadležnoj osobi ili DERC-u.

Kako bi se utvrdilo da nije došlo do odmazde, moguće je razdoblje praćenja radi zaštite podnositelja prijave, posrednika, svjedoka ili drugih osoba uključenih u obradu prijave putem programa Speak Up do jedne godine nakon zaključenja istrage.

## c. Sankcije za prijave putem programa Speak Up podnesene u zloj vjeri i ometanje obrade prijave putem programa Speak Up

Kako bi se osigurala djelotvornost Pravila programa Speak Up i da su osobe uključene u provedbu ovih pravila zaštićene u skladu s pravilima, sankcije koje mogu uključivati između ostalog i raskid ugovornog odnosa pa čak i pokretanje pravnog postupka, mogu se primijeniti u sljedećim slučajevima:

- Ako je prijava putem programa Speak Up podnesena zlonamjerno ili u zloj vjeri ili u svrhu stjecanja izravne financijske koristi
- Ometanje ili pokušaj ometanja, djelovanjem ili nedjelovanjem, prijave putem programa Speak Up ili obrade takve prijave
- Povreda obveze stroge povjerljivosti u pogledu zaprimanja ili obrade prijave putem programa Speak Up
- Odmazda ili prijetnje odmazdom ili bilo koje druge radnje na štetu podnositelja prijave, posrednika i/ili trećih strana povezanih s podnositeljem prijave.

## 3. Drugi mogući kanali – vanjske prijave nadležnim tijelima

Podnositelje prijave u pravilu se potiče da se koriste unutarnjim kanalima prijavljivanja kako bi se situacije riješile unutar grupe na najbrži i najučinkovitiji način i podnositelju prijave pružila jamstva pojačane povjerljivosti.

Međutim, podnositelj prijave može prijavu podnijeti sudskom ili upravnom tijelu, stručnom tijelu ili bilo kojoj drugoj nadležnoj instituciji ili tijelu.

## 4. Javno objavljivanje informacija

U krajnjem slučaju i na temelju određenih pretpostavki podnositelj prijave može javno objaviti svoju prijavu putem programa Speak Up. Navedene pretpostavke uključuju sljedeće:

- Ako nakon podnošenja vanjske prijave putem programa Speak Up nadležnom tijelu, neovisno o tome je li vanjskoj prijavi prethodila unutarnja prijava putem programa Speak Up, nisu poduzete odgovarajuće mjere u razdoblju od tri mjeseca, ili u slučaju da je prijava proslijeđena drugom tijelu, nisu poduzete mjere u razdoblju od šest mjeseci
- U slučaju ozbiljne i neposredne opasnosti

- Ako bi prijava vanjskim tijelima izložila podnositelja prijave riziku od odmazde ili bi rješavanje problema bilo nemoguće zbog posebnih okolnosti slučaja (posebno ako postoji mogućnost prikrivanja ili uništavanja dokaza ili podnositelj prijave ima ozbiljne razloge vjerovati da bi to tijelo moglo biti u sukobu interesa, biti u dosluhu s osobom koja je subjekt prijave putem programa Speak Up ili biti uključeno u činjenice slučaja)
- Ako podnositelj prijave otkrije informacije prikupljene u sklopu obavljanja službene dužnosti i ako postoji neposredna ili očita opasnost za javni interes, na primjer u slučaju izvanredne situacije ili opasnosti od nepopravljive štete.

U skladu s tim pretpostavkama, podnositelj prijave ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na prijavu putem programa Speak Up ili javno otkrivanje informacija pod uvjetom da ima opravdane razloge vjerovati da je postojala ozbiljna ili neposredna opasnost ili opasnost od nepopravljive štete.

## 5. Kontakti

U slučaju bilo kakvih pitanja o pravilima i načelima iz ovih pravila, obratite se svojem službeniku za pitanja etike ili pošaljite e-poruku DERC-u na sljedeću adresu: [ethics@internal.loreal.com](mailto:ethics@internal.loreal.com).