

# Chính Sách Quản Lý Các Báo Cáo Lên Tiếng

---

2023



Bản tiếng Pháp là tài liệu tham khảo ở các nước nói tiếng Pháp.  
Bản tiếng Anh là tài liệu tham khảo ở các nước còn lại.

# Lời Mở Đầu

Tại L'ORÉAL, chúng ta hành động theo các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất như một trong các mục tiêu của mình để nêu gương và đưa ra các cam kết lâu dài.

Các cam kết này được trình bày trong Bộ Quy Tắc Đạo Đức của chúng ta.

Điều quan trọng là toàn thể người lao động và các bên liên quan của chúng ta phải hành động mẫu mực và thể hiện các Nguyên Tắc Đạo Đức của chúng ta: **Chính Trực, Tôn Trọng, Dũng Cảm** và **Minh Bạch**.

Chúng ta khuyến khích người lao động và các bên liên quan của chúng ta báo cáo bất kỳ mối quan ngại nào mà họ có thể có về việc tuân thủ các cam kết này để chúng ta có thể thực hiện các biện pháp xử lý cần thiết.

Chính Sách Lên Tiếng tạo điều kiện để người lao động và các bên liên quan đưa ra báo cáo "Lên Tiếng" (báo cáo vi phạm), phù hợp với các quy định pháp luật áp dụng và đặc biệt là theo luật « Sapin II » và luật « Nghĩa vụ cảnh giác » tại Pháp.

Để đạt được mục đích này, điều cần thiết là người lao động và các bên liên quan của L'ORÉAL có quyền tiếp cận một kênh báo cáo nội bộ an toàn và hiệu quả, cung cấp cho họ tất cả các bảo đảm về bảo mật cần thiết.

Các bảo đảm đó cho phép người lao động và các bên liên quan chỉ ra bất kỳ hành vi vi phạm tiềm ẩn nào đối với các quy tắc đạo đức của chúng ta, cũng như bất kỳ mối đe dọa hoặc tổn hại nào đối với lợi ích cộng đồng.

Chính sách Tập Đoàn này có thể có các phiên bản dành cho nước sở tại nhằm tuân thủ các quy định pháp luật cụ thể tại các quốc gia mà chúng ta hoạt động.

Trong một vài trường hợp, chính sách Tập Đoàn này có sự khác biệt so với pháp luật áp dụng của nước sở tại.

Trong trường hợp đó, chúng ta đồng ý rằng các quy tắc bảo vệ tốt nhất cho người báo cáo sẽ được ưu tiên và áp dụng, dù các quy tắc đó được quy định trong pháp luật nước sở tại hoặc trong chính sách này.

Nếu pháp luật áp dụng của nước sở tại có các biện pháp bảo vệ rộng hơn so với các biện pháp được quy định trong chính sách này, pháp luật của nước sở tại sẽ được áp dụng.

Bộ Phận Đạo Đức, Rủi Ro và Tuân Thủ của L'Oréal (sau đây được gọi là «DERC») là bộ phận phụ trách thường trực của Tập Đoàn về việc quản lý các báo cáo và tiến hành điều tra về đạo đức.

Trong tài liệu này, «L'ORÉAL» nghĩa là L'ORÉAL SA, tất cả các công ty con và các công ty do Tập Đoàn L'ORÉAL kiểm soát trên toàn thế giới, cũng như L'ORÉAL Foundation.



# Mục lục:

## PHẦN I.

### CÁC ĐIỀU KIỆN VỀ TIẾP NHẬN VÀ GỬI BÁO CÁO LÊN TIẾNG

#### A. Các điều kiện về tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng

1. Bên có thể gửi báo cáo Lên Tiếng
2. Các điều kiện về bảo vệ người báo cáo
3. Các sự việc có thể bị báo cáo

#### B. Gửi báo cáo Lên Tiếng

1. Các phương thức báo cáo thực tế
2. Gửi báo cáo Lên Tiếng ẩn danh
3. Thông tin cần được cung cấp để hỗ trợ cho báo cáo Lên Tiếng

## PHẦN II.

### XỬ LÝ BÁO CÁO LÊN TIẾNG VÀ CÁC HÀNH ĐỘNG TIẾP THEO

#### A. Xem xét tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng

#### B. Xử lý báo cáo Lên Tiếng được tiếp nhận

1. Bên có thể liên quan trong việc xử lý báo cáo Lên Tiếng
2. Các bước sau khi xem xét tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng
3. Các quyền và các nghĩa vụ

#### C. Các hành động tiếp theo liên quan đến báo cáo Lên Tiếng được tiếp nhận

1. Thông tin về các hành động tiếp theo liên quan đến báo cáo Lên Tiếng
2. Các biện pháp khắc phục và không trả đũa
3. Các phương thức khả thi khác – báo cáo ra bên ngoài cho các cơ quan hữu quan
4. Tiết lộ công khai
5. Thông tin liên hệ trong trường hợp có thắc mắc

# PHẦN I.

## CÁC ĐIỀU KIỆN VỀ TIẾP NHẬN VÀ GỬI BÁO CÁO LÊN TIẾNG

### A. Các điều kiện về tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng

#### 1. Bên có thể gửi báo cáo Lên Tiếng

Nhằm mục đích của chính sách này, người báo cáo là bất kỳ cá nhân nào được quyền gửi một báo cáo Lên Tiếng. Người này có thể là:

- Người lao động của L'ORÉAL đang làm việc tại L'ORÉAL ở hiện tại hoặc từng làm việc tại L'ORÉAL trong quá khứ, bất kể loại hợp đồng lao động của họ;
- Người đã nộp đơn ứng tuyển tại L'ORÉAL, hoặc một nhân viên trong tương lai mà quan hệ lao động chưa bắt đầu;
- Cổ đông, thành viên góp vốn hoặc người có quyền biểu quyết tại các Cuộc Họp Đại Hội Đồng Cổ Đông Thường Niên của L'ORÉAL;
- Người đại diện công ty của L'ORÉAL, thành viên Hội Đồng Quản Trị của Tập Đoàn L'ORÉAL hoặc của các đơn vị thuộc Tập Đoàn L'ORÉAL, kể cả các thành viên không điều hành đương nhiệm hoặc tiền nhiệm;
- Các đối tác không thường xuyên, bao gồm các nhân viên tạm thời, thực tập sinh và tình nguyện viên, cũng như bất kỳ người nào làm việc dưới sự giám sát và quản lý của các nhà thầu hoặc nhà thầu phụ của L'ORÉAL;
- Đối tác bên ngoài của L'ORÉAL (các nhà cung cấp, nhà thầu phụ, nhà cung cấp dịch vụ, hiệp hội, v.v...);
- Khách hàng và người tiêu dùng sản phẩm.

#### 2. Các điều kiện về bảo vệ người báo cáo

Chính sách này cung cấp cho người báo cáo phương tiện để gửi báo cáo Lên Tiếng thông qua các kênh nội bộ được thiết lập theo chính sách này, cũng như sự bảo đảm bảo mật cho người báo cáo, với điều kiện người báo cáo đáp ứng các điều kiện sau:

- Báo cáo Lên Tiếng phải được gửi mà không có bất kỳ lợi ích tài chính trực tiếp nào.
- Báo cáo Lên Tiếng được gửi bởi cá nhân biết được sự việc hoặc người nhận được báo cáo về sự việc trong quá trình làm việc.
- Báo cáo Lên Tiếng phải được gửi trên tinh thần thiện chí. Báo cáo Lên Tiếng được xem như được gửi «trên tinh thần thiện chí» khi người báo cáo cung cấp thông tin mà họ tin là đầy đủ, công bằng và chính xác, cho phép họ có lý do hợp lý để tin vào tính trung thực của các thông tin được đưa ra, cho dù sau đó phát hiện ra họ bị nhầm lẫn. Nếu sau khi đã gửi báo cáo Lên Tiếng, người báo cáo nhận ra họ đã nhầm lẫn, người báo cáo phải ngay lập tức thông báo cho người mà họ gửi báo cáo Lên Tiếng.

Việc bảo vệ người báo cáo được mở rộng phạm vi đến:

- Các bên hỗ trợ (nghĩa là bất kỳ cá nhân hoặc pháp nhân tư nhân, phi lợi nhuận nào đã hỗ trợ người báo cáo gửi báo cáo Lên Tiếng);
- Các cá nhân có liên quan đến người báo cáo (nghĩa là bất kỳ người nào, trong quá trình làm việc của họ, có thể chịu sự trả đũa từ phía người sử dụng lao động, khách hàng của họ hoặc người sử dụng dịch vụ của họ) và;
- Các pháp nhân mà người báo cáo đang làm việc cho các pháp nhân đó, hoặc với pháp nhân mà người báo cáo có mối quan hệ công việc hoặc pháp nhân mà họ kiểm soát.

### 3. Các sự việc có thể bị báo cáo

Báo cáo Lên Tiếng là sự tiết lộ về:

- Hành vi bị nghi ngờ là vi phạm, hành vi vi phạm trên thực tế hoặc đã được chứng minh (hoặc các nỗ lực che giấu các vi phạm đó) đối với Bộ Quy Tắc Đạo Đức của Tập Đoàn hoặc bất kỳ chính sách tuân thủ hoặc chính sách đạo đức nào của Tập Đoàn;
- Các hành vi tội phạm (nghĩa là tội phạm hình sự hoặc hành vi vi phạm pháp luật);
- Hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định quốc gia, luật của Liên Minh Châu Âu hoặc quy chế đơn phương của một tổ chức quốc tế;
- Tình huống có thể đe dọa hoặc gây tổn hại đến lợi ích chung;
- Hành vi vi phạm hoặc nguy cơ vi phạm các quyền con người và các quyền tự do cơ bản;
- Hành vi vi phạm hoặc nguy cơ vi phạm liên quan đến sức khỏe và sự an toàn của con người hoặc môi trường;
- Việc cố tình che giấu bất kỳ vấn đề nào được nêu trên;
- Hành vi trả đũa đối với việc gửi báo cáo Lên Tiếng hoặc việc đã tham gia xử lý báo cáo Lên Tiếng.

Báo cáo Lên Tiếng phải liên quan đến các sự việc đã xảy ra hoặc có khả năng xảy ra liên quan đến các hoạt động của L'ORÉAL.

Các vấn đề không thuộc phạm vi trên sẽ không được coi là báo cáo Lên Tiếng theo chính sách này. Các vấn đề đó có thể được chia sẻ thông qua những người phụ trách thường trực của người báo cáo (nghĩa là ban giám đốc L'ORÉAL, Bộ Phận Nhân Sự, v.v...).

Các vấn đề chính có thể được báo cáo theo chính sách này bao gồm:

#### Các quyền con người và các quyền tự do cơ bản:

Ví dụ: Lao động trẻ em, lao động bị cưỡng bức (bao gồm chế độ nô lệ hiện đại), quấy rối tình dục (bao gồm các bình luận mang tính phân biệt giới tính), bắt nạt và quấy rối, phân biệt đối xử (bao gồm các bình luận phân biệt chủng tộc, bài xích người Do Thái hoặc kỳ thị đồng tính), các vi phạm về quyền con người trong chuỗi cung ứng của chúng ta, v.v.

#### Sức khỏe, an toàn và an ninh của con người:

Ví dụ: Không tuân thủ các biện pháp được thiết lập để triển khai một nơi làm việc lành mạnh (bao gồm các yêu cầu nội bộ về xử lý sản phẩm nguy hại), không có các quy trình đối với tình trạng khẩn cấp, điều kiện làm việc không an toàn trong chuỗi cung ứng, quản lý dịch bệnh và các tình huống không an toàn (như thiếu thiết bị hoặc quy trình an toàn trong nhà máy), v.v...

#### Môi trường:

Ví dụ: Ô nhiễm không khí, đất, bề mặt hoặc nước ngầm, ô nhiễm trong quá trình vận chuyển vật liệu nguy hại, xả vật liệu độc hại, chặt phá rừng, v.v...

#### Lợi ích kinh tế và tài chính:

Ví dụ: Xung đột lợi ích, tham nhũng ở khối tư nhân hoặc công, lợi dụng chức vụ, gian lận nội bộ hoặc bên ngoài, gian lận trong mua sắm, các vi phạm về quy tắc chống độc quyền hoặc trừng phạt kinh tế quốc tế, rửa tiền, tham ô, tiết lộ thông tin nhạy cảm, lạm dụng tài sản công ty, v.v...

#### Bộ Quy Tắc Đạo Đức của Tập Đoàn:

Ví dụ: bất kỳ cáo buộc nào liên quan đến hành vi không tuân thủ các cam kết đạo đức của L'Oréal, có khả năng ảnh hưởng đến các bên liên quan hoặc danh tiếng của L'ORÉAL.

#### Trả đũa liên quan đến báo cáo Lên Tiếng:

Nội dung này được trình bày chi tiết hơn và các ví dụ được nêu tại Phần II.C.2. của tài liệu này.

## B. Gửi báo cáo Lên Tiếng

### 1. Các phương thức báo cáo thực tế

---

Bất kỳ ai muốn gửi một báo cáo Lên Tiếng đều có thể thông báo cho DERC thông qua:

- Website bảo đảm L'ORÉAL Speak Up: [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com).

Sau đó, báo cáo Lên Tiếng sẽ được gửi trực tiếp đến DERC, DERC sẽ chỉ định người xử lý vụ việc.

- Người có thẩm quyền, nghĩa là thành viên của Ban Điều Hành Tập Đoàn hoặc Ban Quản Lý Tập Đoàn/Vùng/Quốc Gia, Giám Đốc Điều Hành quốc gia hoặc Người Phụ Trách Về Đạo Đức (sau đây gọi là "EC"). Người có thẩm quyền sẽ thông báo cho Người Phụ Trách Về Đạo Đức của họ về bất kỳ báo cáo Lên Tiếng nào mà họ nhận được, để Người Phụ Trách Về Đạo Đức tập hợp tất cả các báo cáo Lên Tiếng được nhận ở khu vực và, nếu cần thiết, thông báo cho DERC.
- Tùy thuộc vào pháp luật nước sở tại, những người phụ trách nội bộ khác có thể nhận báo cáo Lên Tiếng như một phần trách nhiệm của họ, (Ví dụ, ở Pháp: bên đại diện người lao động, bên xử lý các vấn đề quấy rối tình dục, thành viên của Ban Đại Diện Người Lao Động, v.v...).
- Các bên liên quan bên ngoài có thể gửi báo cáo Lên Tiếng thông qua người phụ trách liên lạc chính của bên đó tại L'ORÉAL.

Bất kỳ ai không phải là người có thẩm quyền nhưng nhận được các thông tin có thể tạo thành một báo cáo Lên Tiếng phải thông báo cho DERC hoặc Người Phụ Trách Về Đạo Đức của DERC hoặc đề nghị người báo cáo liên hệ trực tiếp với DERC hoặc đại diện của DERC.

Chỉ DERC hoặc đại diện của DERC (nghĩa là Người Phụ Trách Về Đạo Đức, những người lao động khác trong Tập Đoàn được DERC chỉ định một cách cụ thể, hoặc các chuyên gia bên ngoài được DERC chấp thuận) mới đủ điều kiện xử lý các báo cáo Lên Tiếng và tiến hành phân tích hoặc điều tra nếu cần.

Theo quy định của pháp luật, các kênh nội bộ nói trên đảm bảo rằng danh tính của người báo cáo, của các bên được đề cập trong báo cáo Lên Tiếng và bất kỳ bên thứ ba nào được đề cập trong báo cáo Lên Tiếng đều được giữ bí mật tuyệt đối, cũng như bất kỳ thông tin nào khác do người nhận báo cáo Lên Tiếng thu thập được.

Người báo cáo có thể gửi báo cáo Lên Tiếng của họ bằng văn bản, bằng lời nói hoặc cả hai phương thức này.

Báo cáo Lên Tiếng có thể được gửi bằng lời nói qua điện thoại, qua bất kỳ hệ thống nhắn tin nào hoặc trong một cuộc họp trực tiếp. Theo yêu cầu của người báo cáo, cuộc họp trực tiếp hoặc cuộc họp trực tuyến sẽ được sắp xếp không muộn hơn 20 ngày sau khi họ có yêu cầu.

Sau đó, Báo cáo Lên Tiếng bằng lời nói sẽ được người có thẩm quyền lập thành biên bản và chuyển cho người báo cáo để xác nhận.

Hệ thống được trình bày trong chính sách này là phương thức bổ sung cho các kênh báo cáo hiện hữu bên ngoài công ty. Mặc dù L'ORÉAL rất khuyến khích việc sử dụng hệ thống này, người báo cáo sẽ không phải chịu bất kỳ hành động trả đũa nào nếu họ quyết định gửi báo cáo Lên Tiếng thông qua một kênh báo cáo bên ngoài.

Nếu có bất kỳ thắc mắc nào về quy trình cần tuân để gửi báo cáo Lên Tiếng, người lao động có thể yêu cầu người quản lý trực tiếp của mình hoặc Bộ Phận Nhân Sự tư vấn.

### 2. Gửi báo cáo Lên Tiếng ẩn danh

---

L'ORÉAL cho phép gửi các báo cáo Lên Tiếng ẩn danh.

Website an toàn L'ORÉAL Speak Up ([www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com)) sẽ bảo đảm tính ẩn danh đó.

Trong trường hợp này, người báo cáo sẽ nhận được tên đăng nhập và mật khẩu để có thể sử dụng đăng nhập vào nền tảng và trao đổi với DERC mà không tiết lộ danh tính của họ (nội dung trao đổi được đảm bảo bảo mật về mặt kỹ thuật do không sử dụng cookie hoặc các phương pháp theo dõi và thông qua các trao đổi được mã hóa).

Tuy nhiên, nếu báo cáo Lên Tiếng được gửi ẩn danh, thì khả năng báo cáo đó được xử lý theo hệ thống này sẽ đặc biệt phụ thuộc vào việc người báo cáo có cung cấp đủ thông tin chi tiết và xác thực hay không.

Nếu một báo cáo Lên Tiếng không thể được xử lý do tính ẩn danh, thì người báo cáo sẽ được thông báo về việc này qua hộp thoại ẩn danh trên website an toàn L'ORÉAL Speak Up: [www.loreal speakup.com](http://www.loreal speakup.com).

Tuy nhiên, người báo cáo thường được khuyến khích nên tiết lộ danh tính của mình khi gửi báo cáo Lên Tiếng. Danh tính của người báo cáo sẽ được giữ bí mật theo quy trình này và sẽ không được tiết lộ cho bên bị báo cáo hoặc bên bị cáo buộc, trừ trường hợp được pháp luật yêu cầu hoặc nếu người báo cáo có sự đồng ý rõ ràng.

### 3. Thông tin cần được cung cấp để hỗ trợ cho báo cáo Lên Tiếng

Thông tin cung cấp liên quan đến báo cáo Lên Tiếng phải xác thực và có liên quan trực tiếp đến vấn đề tại báo cáo đó.

Trong báo cáo của họ, người báo cáo mô tả một cách khách quan nhất có thể và một cách chi tiết về các sự việc cần thiết để hiểu được báo cáo Lên Tiếng. Người báo cáo được khuyến khích nêu rõ các yếu tố sau:

- Từng sự việc được báo cáo đã diễn ra khi nào và ở đâu;
- Họ biết về sự việc này bằng cách nào (trực tiếp hay gián tiếp) và việc họ biết về sự việc có phải là hiểu biết cá nhân hay không;
- Họ có chia sẻ với người khác về nội dung báo cáo Lên Tiếng của họ hay không;
- Đã thực hiện các bước để khắc phục tình hình hay chưa;
- Danh tính và chức vụ của các bên có dấu hiệu vi phạm;
- Có nhân chứng nào cho các sự việc được báo cáo hay không (danh tính, chức vụ, sự việc liên quan, vai trò của các bên được xác định);
- Bất cứ khi nào có thể, người báo cáo nên cung cấp bất kỳ thông tin hoặc tài liệu nào có thể chứng minh báo cáo Lên Tiếng của mình. Nếu người báo cáo không chắc rằng liệu một sự việc cụ thể có đúng hay không, người báo cáo nên nêu rõ rằng đó là sự việc giả định;
- Cách liên lạc với người báo cáo (xem phần I. B. 2. ở trên về khả năng gửi báo cáo Lên Tiếng ẩn danh)
- Trong phạm vi hiểu biết tốt nhất của mình, tại thời điểm báo cáo và trong khi báo cáo Lên Tiếng đang được xử lý, có thủ tục tố tụng pháp lý hoặc thủ tục tương tự (nghĩa là thủ tục trọng tài, hòa giải, lệnh cấm, v.v.) sắp diễn ra hoặc đang diễn ra hay không. Trong trường hợp này, thông thường báo cáo Lên Tiếng sẽ không được tiếp nhận và việc xử lý báo cáo này thường sẽ bị tạm hoãn hoặc đình chỉ. Tuy nhiên, L'ORÉAL bảo lưu quyền điều tra và thực hiện biện pháp khắc phục nếu cần thiết.

Trong trường hợp thông tin được báo cáo không phải do người báo cáo thu thập trong quá trình làm việc, thì người báo cáo phải có kiến thức cá nhân về thông tin đó.

Tuy nhiên, người báo cáo không được hỗ trợ cho báo cáo Lên Tiếng của mình bằng các thông tin hoặc tài liệu, dù dưới bất kỳ hình thức hay phương tiện nào:

- Có được thông qua hành vi phạm tội (ví dụ: trộm cắp tài liệu, ghi âm bất hợp pháp, v.v...)
- Thuộc phạm vi bí mật quốc phòng, bí mật điều tra, bí mật điều tra trước khi xét xử, bí mật thảo luận tư pháp, bảo mật về y tế hoặc đặc quyền pháp lý trừ trường hợp thông tin đó thuộc về người báo cáo (ví dụ: các trao đổi của họ với luật sư của họ hoặc thông tin y tế cá nhân của họ).

Nếu một báo cáo Lên Tiếng bị xem là không được tiếp nhận, thì người báo cáo sẽ được thông báo về việc đó bằng văn bản và lý do tại sao công ty cho rằng báo cáo Lên Tiếng đó không tuân thủ các điều kiện để được tiếp nhận. Bất cứ khi nào có thể, người báo cáo sẽ được hướng dẫn về các phương thức khác để trình bày mối quan ngại của họ.

Trong cùng giai đoạn này, người báo cáo sẽ được cung cấp thông tin về các biện pháp được xem xét hoặc thực hiện để đánh giá tính chính xác của các cáo buộc.

## PHẦN II.

### XỬ LÝ BÁO CÁO LÊN TIẾNG VÀ CÁC HÀNH ĐỘNG TIẾP THEO

#### A. Xem xét tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng

Khi gửi một báo cáo Lên Tiếng:

- Qua website bảo đảm L'ORÉAL Speak Up: người báo cáo sẽ tự động nhận được tin nhắn xác nhận rằng DERC đã nhận được báo cáo Lên tiếng.
- Đến người có thẩm quyền: người có thẩm quyền sẽ gửi xác nhận về việc đã nhận báo cáo Lên Tiếng cho người báo cáo trong thời hạn 7 ngày.

Khi một báo cáo Lên Tiếng được lập qua website bảo đảm L'ORÉAL Speak Up, thông thường DERC là bên xem xét tiếp nhận báo cáo này. Không có bất kỳ bên liên quan nội bộ hoặc bên ngoài nào khác được cấp quyền truy cập báo cáo đó. Tùy từng trường hợp cụ thể, DERC có quyền chuyển giao quyền xem xét tiếp nhận báo cáo cho EC hoặc một bên đại diện được chỉ định khác.

Khi báo cáo Lên Tiếng được gửi đến người có thẩm quyền, thông thường EC có thẩm quyền là bên xem xét tiếp nhận báo cáo này. Trong trường hợp có khó khăn, EC có quyền yêu cầu DERC hỗ trợ vào bất cứ thời điểm nào.

DERC có quyền xem tất cả các báo cáo Lên Tiếng, bất kể các báo cáo đó được tiếp nhận hay không.

Việc xem xét tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng bao gồm kiểm tra xem báo cáo đó có thuộc phạm vi báo cáo Lên Tiếng theo chính sách này hay không, cũng như xem xét các thông tin xác thực và chi tiết một cách đầy đủ đã được cung hay chưa, để có thể xử lý báo cáo đó một cách phù hợp.

Trong trường hợp cần thiết, người báo cáo có thể được yêu cầu bổ sung thông tin nhằm mục đích xem xét tiếp nhận báo cáo.

Nếu báo cáo Lên Tiếng được tiếp nhận, thì người báo cáo sẽ được thông báo về việc đó trong tối đa 3 tháng kể từ ngày có xác nhận về việc đã nhận báo cáo đó. Người báo cáo cũng sẽ được thông báo về danh tính của người chịu trách nhiệm xử lý báo cáo Lên Tiếng và phương thức được thông báo về các hành động tiếp theo liên quan đến báo cáo Lên Tiếng của họ.

Báo cáo Lên Tiếng có thể bị coi là không được tiếp nhận nếu người báo cáo không cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết và xác thực để có thể xử lý báo cáo đó.

Nếu báo cáo Lên Tiếng không được tiếp nhận, công ty sẽ đóng hồ sơ vụ việc. Người báo cáo sẽ được thông báo bằng văn bản về việc này và lý do tại sao công ty cho rằng báo cáo Lên Tiếng đó không được tiếp nhận.

Bất cứ khi nào có thể, người báo cáo sẽ được hướng dẫn về các phương thức khác để bày tỏ mối quan ngại của họ. DERC cũng có thể chuyển trực tiếp báo cáo Lên Tiếng tới người phụ trách tương ứng nội bộ để xử lý vụ việc (ví dụ: Bộ Phận Nhân Sự, Truyền Thông, v.v...) và sẽ thông báo cho người báo cáo về việc đó.



## B. Xử lý báo cáo Lên Tiếng được tiếp nhận

### 1. Bên có thể liên quan trong việc xử lý báo cáo Lên Tiếng

#### Người báo cáo

Người báo cáo là cá nhân báo cáo thông tin về các vi phạm mà họ đã tự quan sát được hoặc có liên quan đến thông tin họ thu thập được trong quá trình làm việc của họ.

Xin nhắc lại, người báo cáo phải hành động trên tinh thần thiện chí và không có bất kỳ lợi ích tài chính trực tiếp nào.

#### Các bên hỗ trợ

Một «bên hỗ trợ» là bất kỳ cá nhân hoặc pháp nhân tư nhân, phi lợi nhuận nào đã hỗ trợ người báo cáo gửi báo cáo Lên Tiếng theo quy định của pháp luật.

#### Các nhân chứng và chuyên gia

Người lao động hoặc các bên liên quan khác của Tập Đoàn có thể được yêu cầu hỗ trợ với tư cách:

**Nhân chứng:** được xác định là một phần của việc điều tra, họ được đánh giá là tối thiểu có một phần kiến thức về các tình huống được báo cáo và có thể có khả năng cung cấp thông tin về hoàn cảnh liên quan đến sự việc;

**Chuyên gia:** là các kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên nội bộ hoặc bên ngoài được lựa chọn do kiến thức cụ thể của họ trong một lĩnh vực nhất định, và là người chịu trách nhiệm phân tích, nêu ý kiến hoặc đánh giá các sự việc hoặc đưa ra bất kỳ thông tin hữu ích nào để xử lý các báo cáo Lên Tiếng.

Nhiệm vụ của họ là đưa ra lời giải thích khách quan và chi tiết nhất về các sự việc được báo cáo cũng như các hoàn cảnh có thể liên quan các sự việc này.

#### Bên bị cáo buộc

Bên bị cáo buộc là cá nhân bị người báo cáo nêu đích danh là đã có hành vi vi phạm hoặc xâm phạm đạo đức (xem Điều I. A 3. của chính sách này). Một bên cũng có thể bị cáo buộc trong quá trình điều tra, trong trường hợp thông tin được thu thập và không được xác định trong báo cáo Lên Tiếng ban đầu cho thấy rằng bên đó đã có hành vi vi phạm, che giấu hoặc tham gia thực hiện vi phạm hoặc xâm phạm.

Bằng cách tích cực tham gia vào các cuộc phỏng vấn, bên bị cáo buộc có thể giải thích quan điểm của họ về các sự việc liên quan đến thông tin trong báo cáo Lên Tiếng và, nếu có, thông tin được xác định sau đó khi báo cáo Lên Tiếng được xử lý.

Bên bị cáo buộc sẽ được thông báo trong một thời gian hợp lý về bản chất của báo cáo Lên Tiếng liên quan đến họ, việc thu thập dữ liệu cá nhân của họ và tên của người chịu trách nhiệm xử lý báo cáo Lên Tiếng.

Thông thường, bên bị cáo buộc sẽ được thông báo sau khi việc tiếp nhận báo cáo đã được xem xét.

#### Các bên liên quan khác tham gia vào một cuộc điều tra về đạo đức

Tổ điều tra: Dựa trên thông tin được cung cấp và hoàn cảnh liên quan đến sự việc, L'ORÉAL sẽ quyết định cách thức tiến hành cuộc điều tra về đạo đức. Cuộc điều tra có thể được tiến hành nội bộ bởi DERC hoặc các đại diện được chỉ định của DERC, hoặc cũng có thể được giao ra bên ngoài cho một bên thứ ba được chỉ định nhằm mục đích này (nghĩa là bên cung cấp dịch vụ bên ngoài, như công ty luật hoặc bên Giám Định) hoặc cho một đội ngũ liên kết. Trong trường hợp cuộc điều tra được giao cho một bên thứ ba hoặc cho một đội ngũ liên kết, thì một người thuộc DERC sẽ được chỉ định để làm đầu mối giám sát cuộc điều tra và xử lý các hành động tiếp theo.

Các thành viên nhóm điều tra, tùy theo từng chức vụ hoặc vai trò của họ, có đủ trình độ chuyên môn, thẩm quyền và phương tiện để thực hiện các nhiệm vụ của họ.

Họ sẽ thực hiện các nhiệm vụ của họ một cách độc lập và không thiên vị, và có nghĩa vụ bảo mật tối đa về các chi tiết của cuộc điều tra và danh tính của các bên liên quan đến cuộc điều tra.

Đại diện của nhân viên có thể được thông báo về việc bắt đầu, tiến hành và kết quả cuộc điều tra, đặc biệt khi các sự việc được điều tra nằm trong phạm vi thẩm quyền của họ về sức khỏe, an toàn và điều kiện làm việc, đặc biệt là để phòng ngừa các rủi ro tâm lý xã hội.

## 2. Các bước sau khi xem xét tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng

Mục đích của cuộc điều tra là để phân tích và xác minh tính trung thực của các cáo buộc được đưa ra trong báo cáo Lên Tiếng.

Cuộc điều tra có thể gồm việc lập hồ sơ, công tác kế toán hoặc rà soát điện tử, hoặc các cuộc phỏng vấn chính thức với người lao động và/hoặc các bên liên quan có lời khai liên quan đến mục đích điều tra.

Các cuộc phỏng vấn này thường được lập thành biên bản. Sau cuộc phỏng vấn, bản sao của biên bản sẽ được gửi đến người được phỏng vấn để xác nhận sự chính xác của nội dung ghi chép các trao đổi, hoặc để đưa ra các chỉnh sửa hoặc thông tin bổ sung, nếu cần thiết.

Trong quá trình điều tra, L'ORÉAL có thể truy cập vào dữ liệu điện tử của người lao động, như email, dữ liệu được lưu trữ trên cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của Tập Đoàn, trong điện thoại hoặc máy tính làm việc, v.v..., theo các quy định pháp luật áp dụng. Việc phân tích này sẽ được thực hiện theo các chính sách của L'ORÉAL và phải được DERC chấp thuận.

Những phân tích này được thực hiện một cách không thiên vị và trung lập, có xét đến các chi tiết cho phép đánh giá tính trung thực của các sự việc, vì lợi ích của cả bên bị cáo buộc và người báo cáo, bất cứ bên nào liên quan và bất kể cấp bậc của bên liên quan.

Các phương pháp điều tra không bao giờ được cho phép việc thu thập thông tin bằng cách sử dụng các phương pháp trái pháp luật, không công bằng hoặc xâm phạm một cách bất hợp lý các quyền của những người có liên quan, cũng như các quyền tự do cá nhân và tập thể.

Khi một công ty luật tiến hành cuộc điều tra, đặc quyền pháp lý chỉ được áp dụng trong mối quan hệ giữa công ty luật và L'ORÉAL. Do đó, các bên được phỏng vấn không được phép lợi dụng đặc quyền này. L'ORÉAL có thể sử dụng bất kỳ thông tin hoặc phát biểu nào được thu thập trong quá trình điều tra về đạo đức, và đặc biệt là các thông tin được thu thập trong các cuộc phỏng vấn đã được tiến hành.

Theo nguyên tắc chung, báo cáo điều tra được lập thành văn bản vào thời điểm kết thúc quá trình xác minh do tổ điều tra tiến hành.

Mục đích của báo cáo điều tra là chứng minh các sự việc bằng một báo cáo đúng sự thật, xác nhận hoặc phủ nhận một cách khách quan các cáo buộc được đưa ra trong báo cáo Lên Tiếng.

Sau khi được hoàn thành, báo cáo điều tra sẽ được gửi đến những người phụ trách nội bộ liên quan để quyết định kế hoạch khắc phục khả thi.

Cuộc điều tra được kết thúc sau khi báo cáo điều tra đã được nộp. DERC cũng có thể kết thúc cuộc điều tra khi các cáo buộc không có căn cứ hoặc khi báo cáo Lên Tiếng trở nên không liên quan.

## 3. Các quyền và các nghĩa vụ

**Tôn trọng tính toàn vẹn dữ liệu và bảo mật:** Chính sách này đảm bảo tính toàn vẹn của thông tin được thu thập trong báo cáo Lên Tiếng. Bất kỳ bên nào liên quan đến việc tiến hành một cuộc điều tra về đạo đức đều phải tuân thủ nghĩa vụ bảo mật nghiêm ngặt đã được đề ra nhằm bảo vệ danh tính của các bên liên quan đến cuộc điều tra, cho dù với tư cách là nhân chứng, người báo cáo hay bên bị cáo buộc.

Họ không được tiết lộ các thông tin mà họ được tiếp cận (nghĩa là các câu hỏi, câu trả lời, các vấn đề được đề cập, các bên liên quan, v.v...). Yêu cầu này tạo điều kiện bảo vệ danh tiếng cho tất cả các bên liên quan và hỗ trợ việc tiến hành các hoạt động phù hợp trong việc điều tra bằng cách tránh mọi yếu tố gây ảnh hưởng.

Bên cạnh đó, các nhân sự không được cấp quyền để biết về bất kỳ thông tin nào trên đây đều bị nghiêm cấm tiếp cận thông tin đó.

Thông tin cho phép xác định được người báo cáo chỉ được tiết lộ khi có sự chấp thuận của người báo cáo. Tuy nhiên, quy định hạn chế này không áp dụng đối với các bên phụ trách xử lý các báo cáo Lên Tiếng (do DERC xác định hoặc đại diện được chỉ định của DERC) hoặc các kế hoạch khắc phục khi kết thúc cuộc điều tra.

Ngoài ra, các thông tin cho phép xác định được người báo cáo cũng có thể được tiết lộ cho các cơ quan hữu quan, nếu L'Oréal được yêu cầu phải báo cáo hoặc có lợi ích chính đáng trong việc báo cáo các sự việc đó. Khi đó, người báo cáo sẽ được thông báo về việc này, trừ trường hợp việc thông báo đó có thể đi ngược lại các thủ tục tố tụng đang diễn ra.

**Hợp tác:** Người báo cáo, (các) bên liên quan, (các) nhân chứng, (các) chuyên gia và các bên liên quan khác phải hợp tác một cách đầy đủ và toàn diện và ngay khi được yêu cầu lần đầu tiên, cung cấp ngay lập tức và không hạn chế tất cả các sự việc, thông tin và tài liệu được yêu cầu, bất kể dưới hình thức hoặc phương tiện nào, cho những người phụ trách xử lý báo cáo Lên Tiếng.

Sự hợp tác nêu trên cũng bao gồm sự tham gia hiệu quả của những người được đề cập trên đây vào các cuộc phỏng vấn.

**Tôn trọng các nghĩa vụ bảo mật dữ liệu:** Thông tin được thu thập và xử lý liên quan đến các cuộc điều tra đạo đức có thể bao gồm dữ liệu cá nhân. Dữ liệu cá nhân đó sẽ được xử lý theo chính sách bảo mật dữ liệu của Tập Đoàn. Theo chính sách này, các điều khoản cụ thể về bảo vệ dữ liệu cá nhân được trình bày trong «Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân – Lên Tiếng» trên website Ethics (Đạo Đức) và website [www.lorealparis.com](http://www.lorealparis.com).

**Quyền được thông tin:** Theo nguyên tắc chung, bất kỳ bên nào bị cáo buộc trong báo cáo Lên Tiếng đều phải được thông báo về việc cuộc điều tra hoặc phân tích về đạo đức được tiến hành.

Thông báo đó chỉ được gửi sau khi xem xét tiếp nhận báo cáo Lên Tiếng hoặc có thể được hoãn gửi nếu các cá nhân hoặc thông tin liên quan đến việc tiến hành điều tra hoặc phân tích đang diễn ra cần được bảo vệ.

**Tôn trọng tính trung lập:** Bất kỳ bên bị cáo buộc nào cũng phải được cân nhắc một cách công bằng trong quá trình xử lý báo cáo Lên Tiếng. Bên bị cáo buộc có thể yêu cầu phỏng vấn các nhân chứng và có thể xuất trình bất kỳ hồ sơ nào họ xét thấy có liên quan đến việc xử lý cuộc điều tra về đạo đức.

DERC hoặc các đại diện được chỉ định của DERC sẽ xác định một cách độc lập về sự liên quan của thông tin được cung cấp và các hành động tiếp theo cần thực hiện đối với thông tin đó.

## C. Các hành động tiếp theo liên quan đến báo cáo Lên Tiếng được tiếp nhận

### 1. Thông tin về các hành động tiếp theo liên quan đến báo cáo Lên Tiếng

Theo nguyên tắc chung, trong một khoảng thời gian hợp lý, người báo cáo sẽ nhận được thông tin về các biện pháp được xem xét hoặc thực hiện để đánh giá tính chính xác của cáo buộc.

Một số thông tin liên quan đến báo cáo Lên Tiếng cũng phải được chia sẻ với bên bị cáo buộc để tạo điều kiện cho họ giải thích các sự việc bị nghi vấn.

Người báo cáo và bên bị cáo buộc sẽ được thông báo về việc kết thúc điều tra và các kết luận về các cáo buộc chính được nêu trong báo cáo Lên Tiếng.

Theo nguyên tắc chung, các nhân chứng chính sẽ được thông báo về việc kết thúc điều tra.

### 2. Các biện pháp khắc phục và không trả đũa

#### a. Thực hiện các biện pháp phù hợp

Sau khi báo cáo Lên Tiếng đã được xử lý, DERC hoặc các đại diện được chỉ định của DERC, Bộ Phận Nhân Sự và (những) người quản lý trực tiếp của bên bị cáo buộc sẽ tổ chức các buổi thảo luận để chia sẻ các kết luận của cuộc điều tra về đạo đức.

Trong trường hợp các cáo buộc được chứng minh (một phần), các bên liên quan có thẩm quyền (đặc biệt là Bộ Phận Nhân Sự) phải xây dựng kế hoạch khắc phục cần thực hiện.

Bộ Phận Nhân Sự và (những) người quản lý trực tiếp của bên bị cáo buộc sẽ chịu trách nhiệm thực hiện kế hoạch khắc phục. Kế hoạch khắc phục đó có thể được thực hiện đối với cá nhân hoặc tập thể. Kế hoạch khắc phục có thể bao gồm các chương trình đào tạo, huấn luyện, hòa giải hoặc thực hiện các biện pháp kỷ luật, kể cả biện pháp nặng nhất là sa thải.

### **b. Ngăn chặn sự trả đũa**

L'ORÉAL không chấp nhận bất kỳ hành động trả đũa nào chống lại người đã gửi báo cáo Lên Tiếng hoặc bên liên quan đến việc xử lý báo cáo Lên Tiếng.

«Trả đũa» nghĩa là tất cả mọi hành động không chính đáng và/hoặc có hại được thực hiện chống lại người báo cáo, bên hỗ trợ, nhân chứng hoặc bất kỳ bên nào liên quan đến người báo cáo, phát sinh từ một báo cáo Lên Tiếng.

Bất kỳ người báo cáo nào hoặc bất kỳ bên nào đã cung cấp thông tin liên quan đến việc xử lý báo cáo Lên Tiếng cho rằng mình là đối tượng của một hành động trả đũa, kể cả các đe dọa trả đũa và các nỗ lực trả đũa, đều có thể báo cáo việc này cho người có thẩm quyền hoặc DERC.

Để xác minh không xảy ra bất kỳ hành động trả đũa nào, công việc giám sát có thể được thực hiện vì lợi ích của người báo cáo, bên hỗ trợ, nhân chứng hoặc các bên khác liên quan đến xử lý báo cáo Lên Tiếng, trong thời hạn một năm sau khi kết thúc điều tra.

### **c. Biện pháp chế tài đối với các báo cáo Lên Tiếng được thực hiện với dụng ý xấu và đối với hành vi cản trở việc xử lý báo cáo Lên Tiếng**

Để đảm bảo rằng chính sách Lên Tiếng hiệu quả và các bên liên quan đến chính sách này được bảo vệ theo chính sách này, các biện pháp chế tài đến mức và bao gồm chấm dứt quan hệ hợp đồng, và thậm chí là các biện pháp tố tụng pháp lý, có thể được áp dụng trong các trường hợp sau:

- Báo cáo Lên Tiếng được đưa ra một cách ác ý hoặc với dụng ý xấu hoặc với chủ ý nhận lợi ích tài chính trực tiếp;
- Cản trở hoặc cố ý gây cản trở báo cáo Lên Tiếng hoặc xử lý báo cáo Lên Tiếng, thông qua hành động hoặc không hành động;
- Vi phạm nghĩa vụ bảo mật nghiêm ngặt liên quan đến việc tiếp nhận hoặc xử lý báo cáo Lên Tiếng;
- Hành động trả đũa hoặc đe dọa trả đũa, hoặc có bất kỳ hành vi ngược đãi nào chống lại người báo cáo, bên hỗ trợ và/hoặc các bên thứ ba có liên quan đến người báo cáo.

## **3. Các phương thức khả thi khác – báo cáo ra bên ngoài cho các cơ quan hữu quan**

Theo nguyên tắc chung, khuyến khích người báo cáo trước tiên sử dụng các kênh báo cáo nội bộ để tình hình được khắc phục một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất có thể trong phạm vi nội bộ Tập Đoàn, đồng thời nâng cao sự đảm bảo tính bảo mật cho người báo cáo.

Tuy nhiên, người báo cáo cũng có thể báo cáo vụ việc đến các cơ quan tư pháp hoặc hành chính, cơ quan quản lý chuyên ngành hoặc bất kỳ bên hoặc cơ quan hữu quan nào khác.

## **4. Tiết lộ công khai**

Người báo cáo có thể tiết lộ công khai báo cáo Lên Tiếng của mình như biện pháp cuối cùng và dựa trên một số giả định nhất định. Các giả định đó bao gồm:

- Nếu sau khi gửi báo cáo Lên Tiếng ra bên ngoài cho một cơ quan hữu quan, dù trước đó có gửi báo cáo Lên Tiếng nội bộ hay không, mà không có hành động thỏa đáng nào được tiến hành trong thời hạn 3 tháng, hoặc khi vụ việc đã được chuyển đến cơ quan khác, trong trường hợp không có hành động nào được tiến hành trong thời hạn 6 tháng;
- Trong trường hợp có mối nguy hiểm nghiêm trọng và sắp xảy ra;

- Trong trường hợp việc chuyển vụ việc đến cơ quan bên ngoài sẽ khiến người báo cáo có nguy cơ bị trả đũa hoặc sẽ không khắc phục một cách hiệu quả vấn đề được xác định do hoàn cảnh cụ thể của vụ việc (đặc biệt khi bằng chứng có thể bị che giấu hoặc bị tiêu hủy, hoặc nếu người báo cáo có căn cứ quan trọng để tin rằng cơ quan đó có thể có xung đột lợi ích, thông đồng với bên có liên quan đến báo cáo Lên Tiếng, hoặc có liên quan đến các sự việc được báo cáo); hoặc
- Trong trường hợp người báo cáo tiết lộ các thông tin thu thập được trong quá trình làm việc của mình và khi có mối nguy hiểm đối với lợi ích chung sắp xảy ra hoặc có chứng cứ chứng minh, ví dụ như trong trường hợp có tình huống khẩn cấp hoặc có nguy cơ gây ra thiệt hại không thể khắc phục được.

Căn cứ theo các giả định này, người báo cáo sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với báo cáo Lên Tiếng hoặc về việc tiết lộ công khai, với điều kiện là họ có thể chứng minh rằng họ có cơ sở hợp lý để tin rằng có một mối nguy hiểm nghiêm trọng hoặc sắp xảy ra hoặc có nguy cơ gây ra thiệt hại không thể khắc phục được.

## 5. Thông tin liên hệ

---

Trong trường hợp có bất kỳ câu hỏi nào về các quy tắc và nguyên tắc quy định trong chính sách này, bạn có thể liên hệ với Người Phụ Trách Về Đạo Đức của mình hoặc gửi email cho DERC theo địa chỉ email sau: [ethics@internal.loreal.com](mailto:ethics@internal.loreal.com).