

롯데쇼핑(주)윤리행동준칙

롯데쇼핑(주)은 언제나 고객과 함께 하는 글로벌 초우량 기업으로의 지속가능한 성장을 이룩하기 위하여 바르게 생각하고, 판단하고, 행동함으로써 기업의 사회적 책임을 다하고 이해관계자 및 국가와 인류의 공동이익을 추구한다. 이를 위하여 회사와 임직원이 지켜야 할 윤리행동준칙을 제정하고 그 실천을 다짐한다.

제 1 장 총칙

제 1 조 [목적]

본 준칙은 롯데쇼핑(주)의 올바른 행동과 가치판단 기준 및 이와 관련한 절차를 정함으로써 윤리적인 경영활동을 촉진함에 그 목적이 있다.

제 2 조 [적용범위]

본 준칙은 롯데쇼핑(주)의 업무를 수행하는 모든 임직원과 협력회사에 대하여 적용한다.

제 3 조 [용어의 정의]

- ① 금품 : 현금, 유가증권, 물품 및 기타 경제적인 이익을 말한다.
- ② 향응·접대 : 식사, 주류, 스포츠, 오락, 향락 등의 수혜를 말한다.
- ③ 편의 : 금품이나 향응·접대를 제외한 숙박 및 교통편 제공, 관광안내, 행사지원 등을 말하며 수취인이 편의를 누리기 위해서 일반적으로 상대방에게 경제적인 손실이 발생하는 경우를 말한다.
- ④ 사회통념상 용인되는 일반적인 경우 : 제공자가 자발적이고 순수한 의도로 행하고, 상호 부담 없음이 사회관습상 인정되는 경우로서, 해당 행위 이외에는 다른 수단이나 방법이 없는 경우 등을 말한다. 금액으로 환산하여 1회 5만원을 초과하거나 연간 총액이 50만원을 초과할 때는 사회통념상 용인될 수 없는 경우로 본다.
- ⑤ 이해관계자 : 회사 및 임직원의 행위나 의사결정에 의해서 영향을 받는 사내·외 개인이나 집단을 말한다.
- ⑥ 협력회사 : 회사와 거래관계를 갖는 개인이나 법인을 말한다.
- ⑦ 신고자 : 금전, 선물, 향응·접대 등을 수취하였거나 이러한 사실을 인지하여 신고의 의무가 있는 임직원, 협력회사, 고객 등을 말한다.

제 2 장 고객에 대한 다짐

고객을 최우선으로 고객의 의견을 항상 존중하고, 고객에게 정직하며, 고객의 입장에서 고객을 위한 가치를 끊임없이 창조하여 제공함으로써 고객으로부터 아낌없는 신뢰를 확보한다.

제 4 조 [고객존중]

고객의 의견을 항상 경청하고, 고객의 정당한 요구는 적극적으로 수용하며, 고객을 모든 판단 및 행동의 척도로 삼는다.

제 5 조 [고객만족]

고객존중의 정신을 실천하여 고객만족을 극대화한다.

- ① 항상 단정한 용모와 복장으로 공손하고 세련된 태도로 고객을 응대한다.
- ② 고객과 전화 통화할 때에 친절하고 성실하게 응대한다.
- ③ 고객의 업무를 최우선으로 처리한다.
- ④ 고객의 이해관계에 영향을 미치는 내용을 명확하게 하고, 모든 인쇄물은 고객이 이해하기 쉽게 제작한다.
- ⑤ 고객을 위한 편의시설 및 영업환경을 쾌적하고 청결하게 유지 한다.
- ⑥ 고객이 정당하게 상품 교환을 요청하거나 환불을 요구할 경우 적극적으로 조치한다.
- ⑦ 고객의 불만과 건의사항을 신속하고 정확하게 처리한다.

제 6 조 [고객신뢰창조]

사랑받고 신뢰받는 기업이 되기 위하여 고객에게 정직한 자세로 임한다.

- ① 고객을 진실하게 대하며, 고객과의 약속은 반드시 지킨다.
- ② 고객에 대한 정보는 고객의 사전동의 없이 영업활동 이외에 다른 용도로 사용 또는 제3자에게 제공하지 않는다.
- ③ 고객과의 원활한 의사소통을 위하여 다양한 방법을 모색한다.

제 3 장 주주에 대한 책임과 의무

창의와 혁신을 통해 성실하게 경영하고 투명성을 유지함으로써 주식의 시장가치를 높이는데 최선을 다한다.

제 7 조 [성실경영]

임직원은 회사 정관과 사규 및 법령을 준수하여 성실히 경영함으로써 기업가치를

높이는데 최선을 다한다.

제 8 조 [투명성 유지]

경영자료는 기업경영에 관한 일반원칙을 존중하여 기업회계기준에 따라 작성·공시한다.

제 9 조 [주주의 알 권리]

주주의 알 권리와 정당한 요구나 제안을 존중한다.

제 4 장 임직원의 기본윤리

롯데쇼핑(주) 임직원은 항상 고객의 가치를 중시하고, 고객으로부터 신뢰받는 고객 중심의 사고와 공정하고 맑고 밝은 기업문화를 추구하는 행동이념을 바탕으로 실정법, 사회의 규범 및 윤리적 가치관에 따라 회사의 명예와 개인의 품위를 유지하기 위하여 노력한다. 임직원으로서의 권리와 의무를 성실히 이행하고 상호존중하며 능동적, 창조적인 자세로 회사발전에 기여한다.

제 10 조 [규범준수]

실정법, 회사의 사규, 사회의 기본가치 및 양심에 반하는 행위를 하지 않는다.

- ① 실정법을 준수하여 형사소추를 받지 않는다.
- ② 업무는 공정하고 정당한 방법으로 수행하며 사규와 관련법규를 준수한다.
- ③ 일상생활 및 업무와 관련하여 사회로부터 지탄 받을 수 있는 비윤리적인 불법 행위를 하지 않는다.
- ④ 업무와 관련하여 공정성을 저해할 수 있는 금전, 선물, 향응·접대 등 어떠한 형태의 경제적 이익도 받지 않는다. 단, 사회통념상 용인되는 일반적인 경우는 예외로 한다.
- ⑤ 모든 금융 및 재무 관련 업무를 수행함에 있어 투명성의 원칙으로 관련 법규 및 규정을 준수해야 한다.
- ⑥ 경조사 발생시 청첩·부고 등을 협력회사 등에 고지하여 상대방에게 부담을 주는 행위를 금한다. 또한, 임직원의 경조사항을 협력회사 등에 무리하게 통보하여 부담을 주는 행위를 하지 않는다.
- ⑦ 회사의 재산을 개인용으로 사용하지 않고, 업무상 알게 된 회사의 정보를 외부에 누설 또는 제공하지 않는다.
- ⑧ 임원은 사회적 책임을 명심하여 기회와 위험에 적극적으로 대처하고, 기업경영에 관한 국제적 기준에 따라 행동하고 솔선수범한다.
- ⑨ 회사는 직장 내 성희롱을 예방하기 위하여 성희롱 예방교육을 의무적으로 년1회

이상 실시하고, 임직원은 이를 이수하여야 하며, 불미한 사태가 발견되었을 때에는 강력한 제재를 가한다.

1. 상대로 하여금 성적인 수치심을 유발하거나 고정된 성역할을 강조하는 언행을 하지 않는다.
2. 음담패설을 삼가고 회식 때 술이나 춤을 강요하지 않는다.
3. 직장에서 인터넷, 컴퓨터통신이나 기타 매체를 통한 음란물을 보지 않는다.
4. 직장 동료의 신체에 대한 성적인 평가나 비유를 하지 않는다.
5. 고의적인 또는 불필요한 신체접촉을 하지 않는다.
- ⑩ 불법 컴퓨터 소프트웨어를 사용하지 않는다.
- ⑪ 기타 객관적으로 비윤리적이라고 판단되는 행위는 하지 않아야 한다.
- ⑫ 롯데쇼핑(주) 임직원은 그 직위 또는 업무상 권한을 이용하여 파악한 경영상의 기밀 또는 미공개 중요정보를 이용하여 특정 증권 거래를 함으로써 이득을 얻거나, 외부에 누설하여 타인에게 이용하게 해서는 안된다.

제 11 조 [신의성실]

자신에게 맡겨진 일에 성실하게 최선을 다하며, 업무를 정직하고 공정하게 수행한다.

- ① 회사의 경영이념에 따라 각자에게 부여된 역할을 성실히 수행한다.
- ② 본인의 의사결정 및 행동에 의해 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 문제 발생시 책임을 다한다.
- ③ 동료 및 관련부서간 적극적인 협조와 원활한 의사소통을 위해 노력한다.
- ④ 직원상호간에 금전이나 선물을 제공하는 행위는 원칙적으로 금지하고, 다음의 경우에는 예외로 한다.
 - 1.윗사람이 아랫사람에게 자발적으로 금전이나 선물을 제공하는 행위
 2. 생일 등 기념일에 부서원들간에 자비로 선물을 제공하는 행위
 3. 대가성이 전혀 없는 순수한 감사표시의 선물을 제공하는 행위
- ⑤ 직원상호간 경조사의 부조는 자발적으로 하며 사회 일반관행에 따른다.
- ⑥ 직원 상호간의 금전대차는 금지하는 것을 원칙으로 하되, 불가피할 경우에는 금전대차 당사자의 상사로부터 허락을 받아야 한다.
- ⑦ 직원 상호간의 연대보증 및 상호보증 행위를 해서는 안된다. 단, 임직원의 복지차원에서 실시하는 사내대출 등에 대한 보증일 경우 상사의 승인을 받아 할 수 있다.
- ⑧ 직원 상호간에 부정한 청탁을 대가로 금품, 향응 등 어떠한 형태의 경제적 이익도 주고 받지 않는다.
- ⑨ 본 준칙을 이행함에 있어서 회사와 개인의 이익이 상충할 경우에는 회사 전체의 이익을 우선적으로 고려하여야 한다.

제 12 조 [상호존중]

개개인이 인간으로서 가치 있고 존엄한 존재임을 인식하고, 건전하고 행복한 직장 생활을 위하여 최선을 다한다.

- ① 기본예의에 어긋나는 행위를 하지 않는다.
- ② 상하급자 및 동료간에 불손한 언동이나 비하하는 발언을 하지 않는다.
- ③ 항상 단정하고 당당한 자세를 취하며, 상대방에게 혐오감을 주는 행위를 하지 않는다.
- ④ 학벌, 성별, 종교, 연령, 출신지역 등에 따라 차등을 두지 않는다.
- ⑤ 인사관리는 승진·이동 등 인사관리상 불만을 예방할 수 있도록 주기적인 모니터링을 실시하여 피드백을 하여야 한다.
- ⑥ 회사는 근로생활의 질을 높이는데 힘쓴다.

제 13 조 [능력개발]

직장인으로서 갖추어야 할 지식과 소양을 바탕으로 롯데인으로서의 긍지와 자부심을 가진다.

- ① 글로벌 롯데쇼핑을 선도해 나갈 수 있는 인재가 되기 위한 자기계발에 힘쓴다.
- ② 상급자는 하급자의 적성과 소질을 고려하여 그에 필요한 충고와 지도를 아끼지 않으며, 하급자는 맡은바 업무를 수행할 수 있는 능력을 스스로 기른다.
- ③ 회사는 독창적 사고와 자율적 행동이 촉진될 수 있도록 교육기회를 균등하게 제공한다.
- ④ 업무와 관련해서 습득된 유무형의 지식을 회사발전에 도움이 되도록 임직원이 함께 공유한다.

제 5 장 협력회사와의 올바른 관계

자유로운 시장경제질서 하에서 투명하고 공정한 거래를 통해 상호신뢰와 협력관계를 돈독히 함으로써 상호발전을 지향한다.

제 14 조 [공정한 거래]

- ① 자유경쟁의 원칙에 따라 평등한 참여기회를 보장하고, 거래에 필요한 정보를 공정하게 제공하여 서로에게 이익이 되도록 한다.
- ② 모든 거래는 호혜의 원칙에 따라 공정하게 이루어지도록 충분한 협의를 거친다.
- ③ 협력회사와 사전협의 없이 일방적으로 거래조건과 거래절차를 불리하게

변경하지 않는다.

④ 공정거래 관련법규에서 금지하고 있는 행위를 하지 않는다.

제 15 조 [상호발전의 추구]

① 협력회사와는 동반자적 자세로 대등한 계약질서를 유지하며, 상호협력 증진에 적극 노력한다.

② 협력회사의 경쟁력 향상을 돕고 상호발전을 추구한다.

③ 회사의 윤리강령 및 윤리행동준칙을 협력회사에 전파, 홍보하여 협력회사가 동참하도록 적극 지원한다.

제 16 조 [협력회사에 대한 비윤리적 행위 금지]

① 업무와 관련하여 협력회사로부터 금품, 향응, 접대 또는 편의제공 등을 받아서는 안된다. 다만 사회 통념상 용인되는 일반적인 경우는 예외로 한다.

② 기타 비윤리적인 행위금지

1. 업무와 관련하여 협력회사로부터 카드대금, 외상대금 또는 대출금 등의 대리결제나 상환을 금하고, 대출 보증의 수수 및 동산, 부동산, 유가증권, 영업권, 회원권 등 재산상의 이익을 취해서는 안된다.

2. 협력회사로부터 금전차용을 해서는 안된다.

3. 업무와 관련하여 협력회사로부터 개인의 편의나 영리를 목적으로 자산을 임차하거나 담보를 제공받는 행위를 하여서는 안된다.

4. 업무와 관련하여 협력회사로부터 동산, 부동산을 정상가격보다 낮은 가격으로 매입하여 실질적인 이익을 취해서는 안된다.

5. 기타 업무와 관련하여 협력회사에 비윤리적 행위를 하지 않는다.

제 6 장 국가와 사회에 대한 책임

국가와 사회의 기반 위에서 회사가 존재함을 명심하고, 건전한 기업활동으로 회사를 발전시켜 사회적 부를 창출함으로써 국민의 풍요로운 삶과 사회발전에 공헌한다.

제 17 조 [건전한 기업활동]

사회적 가치관을 존중하면서 합리적이고 건전한 기업활동을 수행한다.

① 건전한 기업활동을 저해하는 부조리를 배격한다.

② 교육, 문화, 장학 및 복지 사회사업을 통해 기업의 사회적 책임을 다한다.

③ 임직원의 사회봉사활동 참여를 장려하여 사회발전에 공헌한다.

- ④ 사회 각계층과 지역주민의 정당한 요구를 겸허하게 수용한다.
- ⑤ 지속적인 고용창출로 국가발전에 기여한다.

제 18 조 [정치불개입]

롯데쇼핑(주)는 정치에 관여하지 않는다.

제 19 조 [환경친화]

미래 지구환경 보전을 위해 지속적인 실천과 노력을 경주한다.

- ① 환경 관련법규를 준수하며 기후변화 방지와 온실가스 감축을 적극 실천한다.
- ② 환경오염 방지와 개선을 위해 필요한 시설을 갖추고 지속적으로 관리한다.
- ③ 영업활동 지역의 생활환경을 보호하고 지역민의 쾌적한 생활을 위해 최선을 다한다.

제 20 조 [안전관리 및 사고예방]

롯데쇼핑(주)는 사업을 영위함에 있어, 임직원, 협력회사 파견직원 및 고객의 안전을 반드시 지키고 보호해야 할 중요한 경영사항으로 규정한다.

또한 롯데쇼핑(주) 임직원은 내부 및 외부 고객의 안전관리에 만전을 기하고, 사고예방을 위해 관련 규정 준수에 최선을 다한다.

- ① 사고발생시 고객 및 지역주민의 안전을 최우선으로 신속한 조치를 취한다.
- ② 회사는 안전사고예방 및 재해발생시 신속한 대처를 위하여 임직원을 대상으로 교육과 훈련을 철저히 하며, 제반 안전관리 규정을 준수한다.
- ③ 각종 시설물(엘리베이터, 에스컬레이터 등)에 대한 정기점검을 철저히 하고 화재 및 가스 등으로 인한 사고예방에 힘쓴다.

[부칙]

제 1 조 [시행시기]

- ① 이 준칙은 2001년 1월 1일부터 시행한다.
- ② 이 준칙은 2010년 5월 1일부터 개정하여 시행한다.

제 2 조 [소급적용 금지]

이 준칙의 시행일 이전의 비윤리적 행위에 대해서는 적용하지 않는다.

제 3 조 [윤리위원회 설치 및 운영]

- ① 회사의 윤리강령과 윤리행동준칙을 실천·평가하고 운영하기 위하여 윤리위원회를 설치하며, 이의 사무지원을 위하여 윤리사무국을 둔다.
- ② 윤리위원회의 운영에 대한 세부사항은 별도의 규정으로 정한다.

제 4 조 [신고사항]

이 준칙에서 정하는 사회통념상 용인되는 일반적인 경우를 벗어나는 각종 행위에 대해서 임직원은 사전 또는 사후에 반드시 신고를 하여야 하며, 신고사항 및 처리절차 등은 윤리위원회 규정에 별도로 정한다.

제 5 조 [내부고발 운영 및 신고자 보호]

- ① 롯데쇼핑(주) 임직원은 내부공익에 손상을 입힐 수 있는 사안에 대해, 경중을 떠나 지체없이 주관부서(롯데쇼핑(주) 윤리사무국) 및 해당부서의 관리자에게 신고하여야 하며, 내부공익신고자는 익명을 요구할 수 있다.
- ② 내부공익신고와 관련, 담당부서 및 담당자를 포함한 롯데쇼핑(주) 임직원은 내부공익신고 업무 전 과정에 걸쳐, 내부공익신고자의 개인정보를 절대 누설하여서는 안되며, 인사상의 불이익 처분 또는 부당 대우를 해서는 안된다.

제 6 조 [포상 및 징계]

- ① 포상 회사의 윤리경영활동에 공로가 있는 자는 윤리위원회의 의결에 따라 포상할 수 있으며, 포상 수준과 절차는 회사의 관련규정에 따른다.
- ② 징계 윤리강령 및 윤리행동준칙에 저촉되는 행위를 한 자는 윤리위원회의 의결에 따라 징계할 수 있으며, 징계 등급 및 처벌에 관한 사항은 회사의 관련규정에 따른다.

제 7 조 [해석기준]

- ① 이 준칙은 정관과 윤리강령을 제외한 회사내 다른 규정보다 우선한다.
- ② 이 준칙이 규정하고 있지 않거나 해석에 분쟁이 있는 경우는 윤리위원회의 해석과 결정에 따른다.

제 8 조 [개정]

이 준칙의 개폐시에는 이사회 의결에 의한다.