

[윤리행동 강령]

1. 목적

롯데칠성음료는 그룹 차원의 최상위 윤리규범인 '롯데인의 행동강령'을 중심으로 윤리 행동준칙을 마련하였다. 윤리강령 및 임직원 윤리규범을 통해 직무수행과 관련하여 지켜야 할 올바른 가치 판단 및 행동 기준을 제시하고 있다. 이에 따라 이해관계자에게 일체의 금전적 이익을 요구 또는 수령하거나 제공하는 행위를 금지하고 있으며, 이해관계자는 업무상 이해관계가 있는 임직원, 협력업체, 대리인 등 이해관계자와 함께 실천적인 윤리경영 문화를 조성하는 것을 목적으로 한다.

2. 적용범위

본 정책은 롯데칠성음료 전 사업장과 임직원, 종속기업, 파트너사, 모든 이해관계자가 이행할 수 있도록 노력하고 지원한다.

3. 롯데칠성음료 행동강령

1. 고객과의 신뢰

1.1 최고의 제품과 서비스 제공

1) 원칙

우리는 경쟁사가 결코 모방할 수 없는 수준의 품질과 서비스를 추구하고 이를 달성하기 위하여 매 순간 최선을 다한다. 고객이 사용하는 제품, 서비스의 품질과 완성도는 최우선의 가치가 되어야 한다. 우리가 제공하는 제품과 서비스를 통해 롯데라면 믿고 쓸 수 있다는 신뢰를 만들고 유지해야 한다. 바로 이것이 풍요로운 사회를 만드는 우리의 미션이고 우리가 존재하는 목적이다.

2) 실천 사항

- ① 우리의 제품과 서비스가 고객에게 가장 먼저 선택받을 수 있도록 매 순간 최선을 다한다.
- ② 경쟁사가 절대 모방할 수 없는 가격 대비 최고의 만족을 매 순간 추구한다.
- ③ 롯데라는 브랜드만으로 고객이 믿고 쓸 수 있어야 한다. 이 목표를 달성하기 위하여 안전, 위생 및 품질과 관련된 모든 정책과 절차를 매 순간 철저히 준수한다.
- ④ 빠르게 변환하고 있는 고객의 요구를 정확히 파악하고 고객의 합리적인 불만, 요구사항에 대하여 신속하게 대응하는 등 고객의 기대에 부응하기 위해 노력한다.
- ⑤ 단기적인 이익 추구 또는 제품의 하자를 숨기는 것은 비양심적인 행위이다. 특히 제품의 위생이나 안전성 또는 품질과 관련된 문제는 바로 관리자에게 보고하여 조치한다.

- ⑥ 파트너사가 납품하는 제품이나 부품이 회사의 규격 및 안전 규정에 위반되지 않는지 항상 확인한다. 사소한 부품 하나가 제품 전체에 큰 영향을 미칠 수 있으므로 기준 미달이나 결함이 있는 부품 또는 재료는 엄격하게 제외한다.
- ⑦ 제품 안전과 관련된 국내외 법령 등은 우리가 기본적으로 지켜야 할 최소한의 기준이다. 추후 발생 가능한 안전 문제에 대비하기 위하여, 더 엄격한 사내의 규격 및 안전 기준을 수립하고 그것에 따른다.

1.2 정직한 마케팅

1) 원칙

우리는 올바른 고객가치를 창출하기 위하여 정직하고 솔직한 정보만을 제공한다. 단기적 매출 상승이나 이익을 위하여 고객에게 허위 혹은 과장 정보를 제공하는 행위는 우리 동료들이 최선을 다해 쌓아온 고객과의 신뢰를 한순간에 무너뜨리는 행위임을 명심한다. 고객에게 중요한 영향을 미칠 수 있는 정보는 비록 그것이 우리에게 불리하더라도 적극적으로 공개해야 한다.

2) 실천 사항

- ① 제품 및 서비스의 마케팅이나 고객과의 소통을 담당하는 직원은 관련된 법령 및 회사의 규정을 사전에 반드시 숙지하고 준수해야 한다.
- ② 홍보물을 제작할 때, 부정확한 정보가 포함되지는 않았는지 한 번 더 확인한다.
- ③ 외부에서 제작한 마케팅 자료를 사용할 경우 사실과 다른 내용이 있는지, 지식재산권 침해가 발생하지 않는지 철저히 확인한다.
- ④ 객관적이지 않은 정보를 바탕으로 경쟁사 제품을 무분별하게 비난하고 왜곡된 정보를 사용하는 마케팅은 삼가한다. 경쟁사 제품을 언급해야 하는 경우에는 공정거래 법령 등에 위배되지 않도록 각별한 주의를 기울인다.
- ⑤ 마케팅 자료를 제작할 때에는 애매하거나 과장된 표현을 삼가고, 의미가 명확한 단어들을 사용한다.
- ⑥ 제품 및 서비스에 대한 정보가 변경되었을 때에는 마케팅 관련 자료에 제품 정보가 정확하게 반영될 수 있도록 신속히 관련 부서에 알린다.

1.3 고객 정보 보호

1) 원칙

기업의 기밀 유출로 인한 피해는 우리가 감당하지만, 고객 정보의 유출로 인한 피해는 우리를 믿고 있는 고객에게 고스란히 돌아간다. 그래서 우리는 고객 정보를 회사의 기밀사항 이상의 기준으로 취급하고 관리한다. 우리는 고객 정보 보호와 관련하여 법령이 요구하는 기준 이상으로 내부 기준을 설정하고, 그 기준을 바탕으로 고객 정보를 수집하고 관리한다.

2) 실천 사항

- ① 고객 정보 보호의 원칙은 개인을 식별할 수 있는 모든 정보에 적용된다. 해당 정보를 최우선 보호 대상으로 취급한다.
- ② 고객의 개인 정보는 해당 업무와 관련된 임직원만 열람할 수 있도록 제한한다.
- ③ 무분별하게 고객의 개인 정보를 수집하는 행위는 처벌받을 수 있다. 법령상 허용된 개인 정보 이외에는 어떠한 개인 정보도 수집하여서는 안된다.
- ④ 개인 정보는 반드시 고객이 동의한 업무에 한정하여 이용해야 한다. 업무와 관련이 없어졌거나 불필요해진 고객의 개인 정보는 관련 규정에 따라 정해진 기한 내에 복구할 수 없는 수준으로 완전히 폐기해야 한다.
- ⑤ 국가마다 개인 정보에 대한 규제 수준이 다를 수 있으므로 각 나라의 개인 정보 보호 관련 법령을 충분히 숙지한다.
- ⑥ 개인 정보 유출은 온라인을 통해서만 일어나는 것이 아니다. 복사기 위, 책상, 혹은 이면지 박스 등 예상하지 못한 장소에서 고객의 개인 정보가 유출될 수 있다. 철저하게 관리해야 한다.
- ⑦ 파트너사로부터 고객 정보를 받는 경우에도 우리의 정보와 동일한 기준으로 취급한다.
- ⑧ 파트너사에 고객 정보를 위탁하는 경우, 그 회사가 고객 정보를 보호할 만한 물리적, 관리적, 기술적 능력이 있는지 반드시 확인하고, 정보 사용 후의 완전한 폐기 여부까지 점검해야 한다.

1.4 브랜드 보호

1) 원칙

우리는 우리가 곧 롯데의 얼굴이라는 생각으로 TV, 블로그, 트위터, 페이스북, 인터넷 웹사이트 등의 미디어를 통해 회사의 업무와 관련된 발언을 하기에 앞서 회사의 입장과 고객의 이익을 먼저 생각한다. 우리는 미디어를 통해 회사의 로고, 사명, 상표, 브랜드 가치 등을 훼손하지 않고 이를 보존하기 위해 노력한다.

2) 실천 사항

- ① 임직원 각자의 행동이 회사의 이미지와 직결된다는 것을 명심하고 언행에 주의하며 품의를 지키기 위해 노력한다.
- ② 회사와 관련된 모든 기밀 정보(재무 정보, 영업 정보, 고객 정보, 파트너 정보, 직원 정보, 지식재산 등) 및 회사가 공식적으로 발표하지 않은 정책, 사건, 루머 등을 언급하거나 회사와 관련된 사진, 영상, 음성이 담긴 파일 등을 무단으로 미디어에 게재하거나 유포하지 않는다.
- ③ 미디어를 통해 회사 및 이해관계자를 비방하지 않으며 회사 및 이해관계자와 업무 수행 과정에서 생긴 사건, 불만, 험담 등을 언급하지 않는다.

- ④ 회사, 이해관계자 또는 타인의 명예를 실추시킬 수 있는 허위사실 유포, 불법·편법 행위 조장, 음란물 배포, 개인적 모욕, 욕설, 성차별 등을 하지 않는다.
- ⑤ 미디어와 인터뷰를 하고자 할 경우에는 홍보담당자 등 관련 부서와 인터뷰 취지 및 내용에 대하여 사전에 협의한다.
- ⑥ 회사와 관련하여 개인적인 의견을 언급할 경우 반드시 회사의 의견이 아닌 개인 의견을 밝혀야 한다.

2. 임직원과의 신뢰

2.1 공평한 기회와 공정한 대우

1) 원칙

우리 롯데인은 모두에게 공평한 기회를 제공하고 공정하게 대우하며, 누구나 능력과 노력만큼 성장할 수 있는 개방적인 조직문화를 지향한다. 우리는 외압이나 청탁에 의해 입사하거나 승진한 사람들이 아니며, 외압이나 청탁 없이 운영되는 깨끗한 조직 문화를 후배들에게 물려 줄 책임이 있다. 우리는 업무의 특성, 역량과 성과 등 공정한 요인만 인사에 반영한다. 모든 인사 관련 결정은 성별, 연령, 인종, 국적이나 출신지역, 세대, 종교, 장애 등의 개인적 특성과 관련된 차별을 배제한다. 이를 통해 롯데 임직원 모두가 회사의 의사결정을 신뢰할 수 있도록 한다.

2) 실천 사항

- ① 개개인의 고유한 특성을 이유로 특정인을 차별하지 않는 공동체를 만든다.
- ② 성별, 연령, 인종, 국적이나 출신지역, 세대, 종교, 장애 등 개인이 노력해서 바꿀 수 없는 고유한 특성과 관련된 차별을 조직에서 추방한다. 채용, 승진, 배치, 급여, 보상, 복리후생 및 교육 등에서 개인의 고유한 특성을 이유로 차별하여서는 안된다.
- ③ 국가마다 근무조건에 관한 법령이나 정책이 다를 수 있다. 그로 인해 현지 법인의 인사 규정이나 정책이 그룹의 방침과 차이가 생긴다면, 그 규정과 정책은 반드시 명문화하고 그룹의 방침과의 차이를 합리적으로 설명할 수 있도록 한다.
- ④ 특정한 성별, 연령, 배경을 지닌 사람만이 해당 업무를 잘 수행할 수 있다고 주장하는 사람이 있다면 경계해야 한다.
- ⑤ 인사청탁은 우리 공동체에 장기적으로 치명적인 위해가 되므로 거부한다.
- ⑥ 오직 역량과 성과만으로 평가하고, 채용이나 승진을 청탁하는 사람에 대하여는 우리의 원칙을 적극적으로 설명해야 한다.

2.2 구성원 간 상호 존중

1) 원칙

롯데의 임직원 한 사람 한 사람 모두가 소중한 존재입니다. 우리는 우리의 존중과 존엄을 저해하는 어떠한 언행도 허용하지 않는다. 우리는 동료나 우리 공동체의 품위와 품격을 떨어뜨리는 일체의 말이나 행동을 지양함은 물론이고, 위협적, 모욕적, 적대적이거나 불쾌한 근무 환경을 조성하지 않는다.

2) 실천 사항

- ① 동료들을 언제나 내 가족처럼 존중하고 배려한다.
- ② 본인만의 가치관으로 타인을 판단하여서는 안된다. 틀린 것이 아니라 다른 것임을 인정하고 서로 이해하는 문화를 만든다.
- ③ 부서원이 있어야 부서장이 존재할 수 있다. 부서원은 소중하게 육성해달라고 우리 공동체가 관리자에게 말한 인재이므로 최선을 다하여 지원한다.
- ④ 근무 시간 외의 시간은 개인의 시간이다. 관리자는 근무 시간 외 업무 지시를 지양하고 부서원이 일과 가정을 조화롭게 영위할 수 있도록 해야 한다.
- ⑤ 상대에게 폭력 및 가학성을 보이거나, 거부감을 주거나, 위화감을 주는 말과 행동을 피해야 한다. 자신이 생각 없이 한 말이나 행동이 타인에게 상처를 주거나 오해를 불러일으키지 않도록 항상 주의한다.
- ⑥ 말과 행동뿐만 아니라 전화, 메신저, SNS, 이메일 등 통신시스템을 이용하여 부적절한 언어를 사용하거나 내용을 게시 및 전송하는 행위를 조직 내에서 근절하여 직장 내 괴롭힘이 없는 환경을 만든다.
- ⑦ 위 원칙은 우리 롯데 임직원뿐만 아니라 고객, 파트너사 및 모든 이해관계자들과의 관계에서도 동일하게 적용된다. 항상 신중하게 말하고 행동한다.

2.3 양성평등

1) 원칙

‘롯데인’이라는 단어 안에는 동등하게 존중 받고 대우받을 자격과 권리가 포함되어 있다. 롯데는 남녀 간의 성별로 인해 차별하지 않으며, 성과 관련하여 불쾌감 또는 혐오감을 주는 언행은 엄격하게 금지한다.

2) 실천사항

- ① 출산과 육아는 매우 중요한 문제이므로 동료들의 출산 및 육아휴직을 환영하고 축하해야 한다. 출산, 육아와 관련된 어떠한 인사적 차별이나 불편함을 단호히 배격한다.
- ② 직원을 성별로 구분하는 표현인 ‘여직원’은 롯데인에게는 불필요한 단어이다. 또한 여성 인재는 배려와 동정의 대상이 아니다. 남성과 여성의 구별 없이 동등하게 대우해야 한다.

- ③ 성과 관련하여 불쾌감을 주는 언행, 성희롱, 원치 않는 성적 접촉이나 접근은 물론이고 교제에 동의하지 않는다는 이유로 근무하기에 불편한 분위기를 조성하는 행위도 금지한다.
- ④ 위와 같은 행위로 피해를 입거나 이를 목격한 경우 사내 성희롱 사건처리 담당자에게 신고한다.
- ⑤ 성희롱 행위를 한 자는 직급의 고하 및 행위의 의도를 막론하고 엄격하게 처벌되고, 성희롱 피해자에게 해고나 의사에 반한 전환 배치 등 불리한 조치를 한 경우에도 처벌된다.
- ⑥ 성희롱 사건을 처리하는 경우 피해자의 보호를 최우선으로 하여야 한다. 피해자에게 가해자와의 합의 등을 종용하여서도 안되고, 사건 처리 및 징계과정에서 비밀유지의무를 철저히 준수해야 한다.
- ⑦ 회사는 직장 내 성희롱을 예방하기 위한 교육을 연 1회 이상 실시하는 등 성희롱 예방을 위하여 노력한다.

2.4 안전한 근무환경

1) 원칙

우리는 안전 및 위생에 관련된 모든 법령을 철저히 준수함은 물론이고 더 엄격한 회사 내부 규정을 만들고 준수하여 안전사고를 예방한다. 우리는 롯데 임직원뿐만 아니라 파트너사 및 모든 이해관계자들에게 안전한 근무 환경을 제공하기 위하여 최선을 다해야 하며, 그들에게 안전의 중요성을 적극적으로 전파해야 한다. 많은 사고가 경험 부족이 아닌 익숙한 일상에 숨어있는 '설마'와 '방심'에서 발생한다는 점을 잘 알고 있기 때문에 롯데인은 익숙한 일이라도 결코 소홀히 하지 않는다.

2) 실천 사항

- ① 안전을 다른 어떤 가치보다 우선시키고, 비용, 납기, 관행 등을 이유로 안전과 관련된 문제 해결을 미루거나 개선을 주저하여서는 안된다.
- ② 위험한 작업 조건 및 안전에 위협이 되는 문제는 적극적으로 찾아내고 사소한 것이라도 관리자 또는 안전담당자와 바로 상의하여 개선해야 한다.
- ③ 본인이 근무하는 곳의 안전 관련 규정과 대책을 숙지하고, 작업장 내의 장비를 사용할 때에는 사용 방법, 안전수칙 및 응급 상황 시 대응 절차 등을 준수해야 한다.
- ④ 모든 사업장에서는 발생 가능한 안전사고의 유형을 분석하고 사고 별 초기 대응 매뉴얼을 작성해야 한다. 직원, 시설, IT 자산 등 회사의 지속적인 운영과 관련된 인적·물적 자원의 안전을 위해 치밀한 관리 계획을 수립하고, 임직원들에게 정기적인 교육 및 훈련을 실시한다.
- ⑤ 임직원은 허가 받지 않은 사람이 회사 사업장에 접근하지 않도록 하고, 파트너사 및 이해관계자들에게 안전과 위생의 중요성을 알리고 규정을 준수해 줄 것을 적극적으로 요구해야 한다.

- ⑥ 본인 또는 동료의 건강 문제, 심리적 불안 등으로 정상적인 근무가 힘든 상태인 경우에는 관리자와 상의한다.
- ⑦ 회사 업무 수행에 지장을 초래할 정도로 술을 마시는 행위, 불법 약물을 제조, 사용, 판매, 소지하거나, 복용한 상태로 근무하는 행위는 모두 금지된다.
- ⑧ 안전사고가 발생하면 이를 은폐하지 말고, 정확한 조사를 통하여 사실관계를 확인한 후 책임을 지우고, 피해자에 대하여 적절하게 보상해야 한다.

2.5 자산 보호

1) 원칙

우리는 회사의 자산을 최선을 다하여 보호하고, 정해진 용도로만 사용한다. 우리는 건물, 토지, 통신설비, 자금, 시스템, 홍보 목적의 티켓, 차량 등의 유형자산뿐만 아니라 정보, 기술, 근무 시간, 특허, 상표, 문서 저작물 등의 무형자산도 적극적으로 보호한다.

2) 실천 사항

- ① 개인의 근무 시간도 회사의 자산이므로 근무 시간 중 사적인 통화, 개인적인 이메일, SNS, 웹서핑 등을 자제한다. 상식적인 수준을 넘는 사적인 통화나 이메일은 공동체의 자산을 남용하는 행위이다.
- ② 부동산, 데이터 인프라, 장비 및 소모품을 포함한 롯데의 자산은 오용, 파손, 도난 또는 부적절하게 관리되지 않도록 보호하여야 한다.
- ③ 회사 자산의 고의적인 파손, 횡령, 절도는 고용 계약 해지 및 형사 처벌의 대상이 된다. 인가받지 않은 정보의 이전, 유출은 물론 비용과 관련된 허위 보고도 허용되지 않는다.
- ④ 회사의 전자 장비를 이용한 주식 거래, 도박, 음란물 다운로드 등의 불법적인 행위를 하여서는 안된다.
- ⑤ 다른 임직원에게 회사의 공적인 업무 외의 금융 업무, 선물 구매, 정보 조사 등 개인적인 일을 지시 또는 부탁하여서는 안된다. 당신의 지시로 인한 직원의 업무 시간 낭비 역시 회사 자산의 남용이다.
- ⑥ 홍보 목적으로 사용할 초대권, 사은권 또는 경품 등을 개인적인 용도로 사용하는 것을 금지한다.
- ⑦ 우리 자산이 중요한 만큼 파트너사와 경쟁사의 자산도 중요하다. 파트너사와 경쟁사의 자산도 소중하게 보호하여야 한다.
- ⑧ 회사 자산의 외부 이용이나 정해진 목적 이외의 사용 시 반드시 관리자와 상의하고 승인을 받아야 한다.

2.6 지식재산권 보호

1) 원칙

우리는 회사의 지식재산을 항상 중요하게 생각하고 보호한다. 우리는 회사 내부의 지식재산과 각종 정보를 사전 허가나 적법한 절차 없이 외부에 유출하지 않는다. 지식재산권의 범위에는 상표권, 특허권, 저작권, 디자인권, 실용신안권은 물론, 외부로 아직 공개되지 않은 회사의 영업 비밀과 기술적 비밀 등이 포함된다.

2) 실천 사항

- ① 업무와 관련된 모든 정보들은 회사의 지식재산이다. 정확하게 기록 및 보고하며 체계적으로 관리해야 한다.
- ② 회사의 어떤 정보가 반드시 지켜야 할 지식재산에 해당되는지 숙지하고, 관련된 사내 지식재산 보호 규정을 준수한다.
- ③ 특히 외부인과 접촉 시 지식재산 보호 규정을 위반하지 않도록 주의한다.
- ④ 무단 사용, 복제, 배포, 변경 등 지식재산권을 침해하는 행위는 관련 규정이나 법령에 근거하여 징계조치 또는 형사처벌 된다는 사실을 명확히 인식한다.
- ⑤ 임직원이 업무 중에 생산한 노하우나 기술은 개인의 것이 아닌 회사의 재산이다. 개인이 생산한 지식재산이라 하더라도 회사의 규정에 따라 관리한다.
- ⑥ 지식재산권에 대한 법령이 국가 별로 다를 수 있으므로 이를 확인하여 회사의 지식재산이 해외에서도 보호받을 수 있도록 한다.
- ⑦ 파트너사와 협력하여 사업 활동을 하는 경우, 지식재산권에 대한 논란이 발생하지 않도록 사전에 지식재산권의 권리자가 누구인지 충분히 협의하고 분명하게 규정한다.
- ⑧ 파트너사 및 모든 이해관계자들의 지식재산권도 존중되어야 한다. 우리의 새로운 제품이나 서비스가 타인의 지식재산권을 침해하지 않는지 항상 확인해야 한다.
- ⑨ 경쟁사, 파트너사 등으로부터 인력 채용 또는 경쟁사, 파트너사로 인력 이동 시 타인 또는 회사의 지식재산권이 침해되지 않는지 입퇴사 절차를 검증하고 관리한다.

2.7 정보유출 방지

1) 원칙

우리는 전자통신장비를 업무상 필요한 곳에 적절히 사용하며, 정보보호에 관련된 회사의 규정을 철저히 준수하여 정보유출이 발생하지 않도록 한다.

2) 실천 사항

- ① 회사에서 제공하는 모든 전자장비들은 업무를 위하여 지급된 것이다. 업무 외의 용도로 예외적으로 사용할 경우 허용되는 기준을 확인하여야 한다.
- ② 회사는 정보보호를 위하여 전자장비를 통한 통신과 서비스를 임직원이 어떻게 이용하고 있는지 점검하고 기록할 의무가 있다.

- ③ 개인 컴퓨터의 바이러스 감염, 방화벽 실행, 보안 소프트웨어의 최신 업데이트 여부 등을 수시로 확인하여야 한다.
- ④ 회사 내에서는 인가된 소프트웨어만 사용해야 한다. 모든 자료의 업로드나 다운로드의 회사의 규정과 절차에 따라 실시한다.
- ⑤ 비밀번호를 3개월에 한 번 이상 변경하고, 타인과 비밀번호 공유를 지양한다.
- ⑥ 퇴사 또는 이직 시 개인적인 하드디스크나 전자장비에 있는 회사 업무 관련 데이터들을 반드시 삭제하여야 한다. 관리자는 직원의 퇴사나 이직 시 데이터의 무단 유출 문제가 발생하지 않도록 철저하게 관리한다.
- ⑦ 회사 내에서 회사의 보안시스템을 통해서 업무를 처리한다. 허가되지 않은 이동식 저장매체나 이메일을 통한 회사 문서와 정보의 외부 반출은 금지되므로, 꼭 필요한 경우 관리자의 승인을 받아야 한다.
- ⑧ 이메일 등으로 회사의 중요한 정보가 유출되지 않도록 항상 수신인을 명확하게 지정하고 기밀유지가 필요한 내용은 비밀번호를 설정한 문서로 전달한다.
- ⑨ 회사 내부 임직원, 고객, 파트너사 등과의 미팅 등 오프라인에서도 회사의 중요한 정보가 유출되지 않도록 주의한다.
- ⑩ 개인 SNS 활동이 회사와 관련된 정보의 유출 통로가 되지 않도록 관리한다

3. 파트너와의 신뢰

3.1 공정거래 법령 준수

1) 원칙

우리는 전 세계 어디에서나 해당 지역의 공정거래 법령을 선도적으로 준수한다. 공평과 공정, 그리고 공개의 원칙은 우리 사회를 발전시켜 온 가장 중요한 원칙이다. 우리는 이를 전 세계의 모든 파트너사와의 관계에서도 가장 기본적인 원칙으로 삼는다. 우리는 기존의 불공정한 거래 관행들이 있다면 적극적으로 개선하여 공정한 거래 문화를 정착시키고, 파트너사와 함께 성장해 나가는 아름다운 상생의 문화를 지향한다.

2) 실천 사항

- ① 지위를 남용하여 파트너사에 불공정한 거래나 관행을 요구하여서는 안된다. 공정거래 법령을 숙지하고 이에 위반되는 부당한 행위를 철저히 배격해야 한다.
- ② 파트너사는 품질, 가격, 재무 건전성 등 객관적인 기준과 정해진 절차에 따라 공개적으로 선정한다.
- ③ 롯데의 청렴성, 윤리성 및 사회적 책임에 대한 헌신과 노력을 함께 공유할 수 있는 업체가 파트너사로 선정될 수 있도록 기회를 제공한다.
- ④ 임직원의 친인척이나 지인이 있는 파트너사나 이해관계자와 거래를 하게 될 경우 정보 유출, 청탁 또는 공정거래에 위배되는 상황이 발생할 수 있으므로, 반드시 관리자와 상의하고 승인을 받아야 한다.

- ⑤ 지역이나 국가에 따라 공정거래에 관한 법령이나 정책이 다를 수 있고, 공정거래 법령의 내용이 시대와 사회에 따라 바뀌고 있으므로, 그 내용을 수시로 확인하고 숙지하여 법령을 위반하지 않도록 한다.

3.2 파트너 존중

1) 원칙

우리는 모든 파트너사와의 협력 관계를 소중하게 여기며, 공평하고 공정하게 대우한다. 우리가 지키는 모든 행동강령의 원칙은 파트너사와의 관계에도 적용된다.

2) 실천 사항

- ① 파트너사 임직원들을 롯데의 임직원과 똑같이 존중하고 공정하게 대우한다.
- ② 파트너사의 경영방침을 존중하고, 파트너사 임직원의 근무시간을 존중한다.
- ③ 파트너사에게 롯데의 행동강령 및 기타 정책과 관련된 조항을 설명하고, 이를 준수하는 데 동의할 것을 요청한다.
- ④ 파트너사의 규모에 상관없이 공정하게 대우한다.
- ⑤ 파트너사의 기밀정보 및 지식재산권 보호에 항상 유의해야 한다.
- ⑥ 파트너사에게 인적자원 개발, 품질향상 및 기술개발 등 다양한 성장 기회를 적극적으로 제공해야 한다. 그들의 경쟁력 향상이 우리 성장의 원동력이 된다.

3.3 공정한 경쟁

1) 원칙

우리는 국민 경제의 올바른 발전을 위하여 회사의 독창성을 바탕으로 공정하게 경쟁한다. 우리는 공정한 경쟁을 저해하는 행위를 지양하고, 공정하고 투명한 세상을 만드는 데 앞장선다.

2) 실천 사항

- ① 경쟁하는 회사들이 서로 합의나 묵인을 통해 고객의 합리적인 선택을 방해하고, 기업 간의 실질적인 경쟁을 제한하는 모든 행위는 금지된다. 당장 눈앞의 이익이나 성과를 위하여 금지된 행위를 하여서는 안된다.
- ② 경쟁업체와 가격, 입찰내용, 비용, 수익, 시장 점유율, 영업 지역, 제품군 배분, 영업조건, 유통방식, 지역 또는 시장 할당, 특정 공급자 또는 고객에 대한 거부 행위(보이콧), 제공하는 제품이나 서비스, 고객 또는 공급업체 등급 등 공정거래 법령에 저촉될 수 있는 내용은 협의조차 하여서는 안된다.
- ③ 토론 의제가 명확하지 않은 경쟁사와의 회의에는 참석하여서는 안된다. 토론 의제가 명확한 회의에 참석했다라도 위험한 주제가 논의되기 시작하면 토론에 대한 거부 의사를 분명히 밝힌다.

- ④ 특정 국가에서 허용되는 행동이 다른 국가에서는 불법일 수도 있고, 특정 국가에서의 경쟁업체가 다른 국가에서 파트너사가 될 수도 있다. 이로 인한 법 위반을 방지하기 위하여 사전에 각 나라별 경쟁 관련 법령을 숙지한다.
- ⑤ 회사가 단독으로 사업 목표를 달성하기 어렵다고 판단하여 경쟁사와 합작투자나 협력을 할 경우, 사전에 법률위반 가능성을 검토한 후 실행한다.
- ⑥ 위법 행위는 개인뿐만 아니라 회사의 명성에도 큰 영향을 미칠 수 있다. 위법 행위 자체는 물론이고 위법 행위를 사주, 묵인, 방조하는 행위도 하여서는 안된다

3.4 합법적인 정보수집

1) 원칙

우리는 경쟁업체에 대한 정보를 합법적이고 정당한 방법으로 수집하고 확보한다. 우리는 거래상의 지위 등을 이용하여 파트너사가 보유한 기술을 탈취하거나 유용하지 않으며 파트너사와 상생협력 관계를 공고히 하기 위하여 노력한다.

2) 실천 사항

- ① 개인적인 관계를 이용하거나 고객, 파트너사를 통하여 경쟁사 정보를 수집하여서는 안된다. 파트너사와의 계약서에는 '비밀유지조항'을 포함하고 지켜야 한다.
- ② 특히 경쟁사와의 직접적인 정보 수집·교환 등은 공정거래 법령 위반으로 판단될 수 있으므로 사전에 준법경영담당자와 상의해야 한다.
- ③ 경쟁사 근무경력이 있는 직원을 채용하였을 때, 경쟁사의 기밀정보를 요구하는 것은 법적으로 문제가 될 수 있으므로 해당 직원을 통하여 경쟁사의 정보를 취득하여서는 안된다.
- ④ 익명의 제보로 경쟁사 정보를 입수하게 되는 경우, 해당 정보 열람 및 처리 시 준법경영담당자와 상의해야 한다.
- ⑤ 수급 사업자 등 파트너사의 기술자료를 탈취하거나 유용한 것으로 인정되면 징벌적 손해배상의 대상이 될 수 있다. 파트너사에게 기술과 관련한 자료를 정당한 이유 없이 요구하여서는 안된다.

3.5 부패 및 부정청탁 금지

1) 원칙

우리는 공정하고 투명하게 업무를 처리한다. 거래 관계에서 부당하게 개인적 이득을 취하거나 부적절한 금품, 향응을 받거나 제공하지 않는다. 이 원칙은 우리가 일하는 모든 국가에서 적용되며, 우리는 <OECD 뇌물방지협약>, <미국 해외부패방지법(FCPA)>, <영국 뇌물수수법(UK Bribery Act)> 등을 비롯하여 회사의 사업 수행 지역에서 사업 활동과 관련하여 적용되는 국내외 부패방지법령을 존중하고 준수한다.

2) 실천 사항

- ① 회사의 임직원은 공직자 등에게 부정한 청탁을 하여서는 안된다.

- ② 회사의 임직원은 이해관계자에게 그의 직무와 관련하여 금품 등을 제공하여서는 안된다. 특히 공직자에게는 직무관련성과 상관없이 일정 금액 이상의 금품 등을 제공하여서는 안된다.
- ③ 제공이 금지되는 금품 등에는 현금 외에도 선물·식사·접대·향응·편의 제공·취업 제공·기부·후원 등 일체의 유·무형의 경제적 이익이 포함된다.
- ④ 이해관계자가 금품 등을 제공할 때에는 정중하게 거절하고 회사의 관련 규정과 롯데의 정신을 적극적으로 설명하여야 한다.
- ⑤ 선물, 식사 및 접대에 관한 회사의 규정을 반드시 준수하고, 규정 이상의 선물은 반송하여야 한다. 반송이 어려운 경우 준법경영 또는 윤리경영담당자와 상의하여 관련 규정에 따라 처리해야 한다.
- ⑥ 파트너사 등 우리와 함께 하는 이해관계자들이 우리의 일과 관련해 허용되지 않는 금품 등을 수수해도 우리의 잘못으로 비취질 수 있다. 부패방지법령 위반 사실은 계약 파기 사유임을 계약서에 명시하는 등 이해관계자들에게 우리의 규정을 설명하고, 준수를 요구하여야 한다.
- ⑦ 국가별로 선물, 식사 및 접대에 관한 규정이나 관습이 다를 수 있다. 출장이나 현지 근무 시 관련 규정이나 관습에 대하여 사전에 파악하고 이를 준수한다.
- ⑧ 국내 법령 및 본 행동강령 위배 여부가 불명확하거나, 외국에서의 업무를 수행할 때 현지 법령이나 관습이 본 행동강령 또는 회사의 규정과 다를 경우 미리 회사 준법경영담당자의 조언 및 승인을 받아 업무를 진행한다.

4. 주주와의 신뢰

4.1 주주 가치 제고

1) 원칙

우리는 효과적인 내부 통제 시스템을 구축하여 주주를 대신해 회사의 성과를 모니터링하고, 끊임없이 개선하여, 주주 가치가 장기적으로 제고될 수 있도록 노력한다. 우리는 주주와 상호 신뢰관계를 구축하고, 모든 주주의 평등한 권리를 보장한다.

2) 실천 사항

- ① 효율적, 합리적 의사결정과 투명하고 건전한 경영활동을 통해 주주 이익을 제고할 수 있도록 최선을 다해 노력한다.
- ② 내부회계관리 규정, 시스템을 정비하고 독립적인 감독이 가능하도록 감사나 조사에 적극적으로 협조한다.
- ③ 주주의 정당한 권리를 최대한 존중하며 주주와 상호 신뢰관계를 구축한다.
- ④ 모든 주주에게 평등한 대우를 보장하며 소수 주주의 권리도 적극 보장한다.
- ⑤ 누구보다 롯데에 대하여 애정과 관심을 갖고 있는 사람은 롯데의 주주이다. 주주의 정당한 의견을 적극적으로 경청한다.

4.2 이해 상충 방지

1) 원칙

우리는 개인과 회사의 이해가 상충될 경우, 회사와 주주 등 이해관계자들의 이익에 부합하도록 행동한다. 우리는 개인적인 이익으로 인해 합리적인 판단이 흐려지지 않도록, 이해 상충이 발생하거나 발생이 우려되는 경우 회사에 공개하고 승인을 받는다.

2) 실천 사항

- ① 임직원의 지위를 이용하여 사적 이익을 챙기는 등 회사와 주주 등 이해관계자들의 이익에 반하는 행위를 하여서는 안된다. 임직원의 가족, 친구 또는 지인, 대리인을 통하여 간접적으로 사적 이익을 취득하는 행위도 금지된다.
- ② 자기거래, 회사의 사업기회 이용 등 회사와 이해 상충이 발생할 수 있는 경우, 사전에 회사의 승인을 받아야 한다.
- ③ 회사의 승인 없이 동종 영업을 목적으로 하는 다른 회사의 임직원이 되거나 지분을 취득하여서는 안된다.
- ④ 임직원의 이해가 회사와 상충할 가능성이 있거나 이해 상충 여부가 불명확한 경우 사전에 준법경영담당자와 상의해야 한다.

4.3 회계 투명성 제고

1) 원칙

우리는 회사의 실적 및 재무 상태와 관련된 모든 사항을 관련 법령, 회계 기준 및 내부 규정에 따라 정확하게 기록한다. 모든 회계 기록은 적절한 회계 정보에 의하여 입증될 수 있어야 한다. 우리는 정확한 경영 상황을 파악하기 위하여 모든 실적, 비용과 관련된 사항을 그것이 발생한 시점에 기록한다. 어떠한 데이터도 왜곡하여 기록하지 않는다. 정확한 회계 기록은 단순히 회계 및 재무 담당자에게만 국한된 것이 아니라, 모든 임직원에게 적용되는 공통의 의무이다.

2) 실천 사항

- ① 공인된 회계 기준에 따라 회계 기록을 작성하고 관리하여야 한다.
- ② 국제 회계 및 국가별 회계 기준은 각기 다를 뿐 아니라, 수시로 개정되고 있다. 항상 최신 기준을 확인해야 한다.
- ③ 관련 데이터는 적절한 회계 기간 내에 기록해야 한다. 단기 실적을 과장하거나 일시적으로 질책을 모면하기 위하여 수익이나 비용의 기록을 지연시키거나 앞당겨서는 안된다.
- ④ 발생하는 모든 비용은 일정한 회계 정보에 의해 증명되어야 한다. 비용과 관련된 시간 및 경비를 상세히 기록하여 보고서로 제출한다.
- ⑤ 상사의 지시에 따라 담당자가 회계 문서를 조작하였을 경우, 상사와 담당자 모두에게 민·형사상의 책임이 따르게 된다. 상사가 문서 조작 등을 지시할 경우 담당자는 바로 준법경영담당자와 상의해야 한다.

- ⑥ 거래 상대방이 회계 문서 조작 등의 혐의가 있거나 거래 관행이 투명하지 않은 개인, 기업 또는 국가로 의심될 경우 관리자와 문제점을 상의하고 해당 거래를 재고하여야 한다.
- ⑦ 관리자는 바르고 투명한 회계 정보를 제공하기 위하여 모든 것을 원칙에 따라 철저하게 점검하고, 회계 문서의 조작을 예방하기 위하여 주기적으로 모니터링 한다.

4.4 내부자 거래 금지

1) 원칙

우리는 내부자 정보를 이용하여 본인이나 가족 또는 지인이 부당한 이익을 취하는 행위를 하지 않는다. 우리는 효율적, 합리적 의사결정과 투명하고 건전한 경영활동을 통해 주주이익을 보호할 수 있도록 최선의 노력을 다한다.

2) 실천 사항

- ① 업무와 관련한 모든 정보의 보호에 항상 유의한다. 특히 그 정보가 내부자 정보라면, 개인적인 이용은 물론 타인에게 제공하는 행위 역시 불법이다. 이는 또한 누구보다 롯데에 대하여 애정과 관심을 가지고 있는 주주의 정당한 권리를 해할 수도 있다.
- ② 내부자 정보에는 경영실적 관련 데이터, 경영진 인사이동, 구조조정, 합병, 인수, 신제품 개발, 신규 특허 취득, 대규모 투자 관련 정보, 특정 지역에 대한 투자 계획 등이 포함된다. 본인이 취급하는 정보가 내부자 정보인지가 모호하다면 일단 내부자 정보에 준하여 관리한다.
- ③ 미공개 중요정보를 이용한 매매, 주식교환 등 일체의 거래, 담보권 설정·취득, 유가증권 대차거래는 엄격히 금지된다.
- ④ 타인의 매매 기타 거래를 예상하고 미공개 중요정보를 알려주거나 그러한 정보를 이용하여 매매 기타 거래를 하도록 권유하는 행위는 금지된다.
- ⑤ 퇴사나 이직 후에도 재직 시에 알게 된 내부자 정보를 이용한 주식거래는 금지된다.
- ⑥ 파트너사 및 경쟁사의 내부자 정보를 알게 될 경우, 이 역시 우리의 내부자 정보와 동일한 수준으로 보호한다.
- ⑦ 업무적으로 관련이 있는 파트너사의 주식을 보유하는 것을 원칙적으로 금지한다. 가족 및 친인척의 명의로 취득하는 경우도 마찬가지이다.
- ⑧ 파트너사의 주식을 입사 전부터 보유하고 있는 경우에도 업무상 부당한 편의 제공 등의 이해상충 문제가 발생할 소지가 있으므로 준법경영담당자와 상의한다.
- ⑨ 회사 및 계열사의 주식에 대한 헷지(Hedge) 거래, 공매도, 그와 관련된 옵션, 스왑 등의 파생상품 거래에 관여하는 것은 금지된다.

5. 사회와의 신뢰

5.1 환경 보호

1) 원칙

우리는 환경 보호를 위하여 모든 업종에서 선도적인 역할을 수행한다. 우리는 항상 우리의 사업이 환경에 미칠 수 있는 영향을 생각하고, 환경 보호를 위하여 작은 행동부터 실천한다. 국내뿐 아니라 진출한 모든 국가에서도 환경 보호에 대한 책임감을 가지고 각 나라의 환경 관련 법령이 요구하는 것 이상의 기준을 수립하여, 이를 엄격히 준수한다.

2) 실천 사항

- ① 자연 자원을 필요한 만큼 효율적으로 쓰고, 환경오염물질의 배출을 법적 요구 수준 이하로 낮추어야 한다.
- ② 새로운 제품의 개발 또는 공정 과정의 변경 시에 환경에 미칠 수 있는 부정적인 영향 여부를 우선적으로 확인한다.
- ③ 우리의 활동이 환경과 관련된 법적 기준에 부합하도록 내부 규정을 수립하고, 그 규정을 준수하고 있는지 정기적으로 확인한다.
- ④ 우리 업무의 변화나 혁신을 통한 환경 보호 방법을 적극적으로 모색하고, 임직원들에게 관련 활동과 노력을 격려한다.
- ⑤ 파트너사 및 이해관계자 역시 우리와 같은 수준의 환경 보호 기준을 준수하도록 요구한다. 환경 관련 법령을 위반한 사실이 드러날 경우 우리와의 계약이 파기될 수 있다는 점을 계약서에 명시하고 사전에 충분히 알려야 한다.
- ⑥ 해외 근무 시 현지의 환경 관련 법령이 변경되었는지 수시로 확인하고, 그에 대한 사전조치를 취한다.

5.2 사회적 가치 창출 및 사회공헌

1) 원칙

우리는 우리의 사업을 통해 사회적 가치를 창출하고 세상을 풍요롭게 함은 물론이고 우리가 가진 역량과 자원으로 사회공헌 활동을 적극적으로 수행한다. 우리는 사회의 일원으로서 지역사회의 문제 해결에 동참하고, 지역사회의 발전에 적극적으로 앞장선다. 우리는 임직원 개개인의 사회봉사 활동을 적극 장려하며, 기업 차원에서의 자원봉사, 재난구호 등을 통한 사회공헌에 최선의 노력을 다한다.

2) 실천 사항

- ① 롯데인에게는 일반인보다 더 높은 수준의 사회적 책임이 따른다. 임직원 각자는 지역사회 일원으로서의 책임과 의무를 다하여 회사에 대한 신뢰를 높이고 노력한다.
- ② 지역사회의 문화와 가치관을 존중하고 지역사회의 삶의 질 향상에 기여한다.
- ③ 학문과 예술, 문화, 체육 등 인류를 정신적으로 풍요롭게 하는 공익활동을 적극 지원함으로써 사회발전에 긍정적인 영향을 준다.

- ④ 회사를 대표해서 또는 개인적으로 사회봉사 활동에 활발히 참여하는 것은 롯데인의 의무이자 책임감 있는 행동이다. 자원봉사, 재난구호 등 사회봉사 활동에 적극적으로 참여한다.
- ⑤ 우리의 사업활동이 사회적 가치를 창출하며 사회적 책임을 다할 수 있는 길을 모색하고, 이를 실천하기 위해 노력한다.

5.3 인권 존중

1) 원칙

인권은 모든 사람에게 부여되는 기본적인 권리이자 자유이다. 롯데인은 사업을 수행하는 모든 장소에서 국제적으로 선포된 <UN 기업과 인권에 관한 이행지침>을 지지하고 존중하며 인권을 보장한다.

2) 실천 사항

- ① 우리는 업무와 관련하여 언제, 어디서나 인권을 존중한다.
- ② 우리는 인권 존중에 관한 우리의 가치와 기준을 지키고, 이를 파트너사에 전파한다.
- ③ 우리는 우리의 사업으로 인해 인권에 대한 부정적인 영향이 발생하지 않도록 노력한다.
- ④ 우리는 우리가 속한 지역사회에서 인권을 보장하고 지지한다.
- ⑤ 우리는 현지의 노동관련 법령을 숙지하며 준수한다.
- ⑥ 회사 및 파트너사의 사업장에서 아동 노동을 용납하지 않으며, 어디서든 최소 연령에 대한 현지 법령과 국제 기준을 준수한다.
- ⑦ 18 세 미만인 직원의 고용이 필요한 경우 준법경영담당자와 상의하고, 관련 법령에 따른 최소 연령 요구 사항을 확인한다.
- ⑧ 강요, 구속 또는 그 밖의 강제 노동 등은 허용되지 않는다.

5.4 문화적 다양성 존중

1) 원칙

우리는 글로벌 롯데라는 명성에 맞게 각 나라의 가치관과 관습을 최대한 인정하고, 전 세계인들이 가지고 있는 다양한 문화와 의견을 열린 마음으로 수용한다. 우리는 진출한 국가의 자원과 인력을 빌려서 쓰는 것이므로 소중하게 보호하고 발전시킬 의무가 있다.

2) 실천 사항

- ① 문화와 가치관이 다르다는 이유로 현지 임직원들을 차별하여서는 안된다.
- ② 어디에서나 열린 소통은 매우 중요하다. 현지인들의 의견을 경청할 수 있는 다양한 기회와 채널을 만든다.
- ③ 현지인들에게 우리의 가치와 관습을 따르도록 강요하지 말고, 그들에게서 먼저 배운다.

- ④ 국가와 지역마다 다른 법령, 관습, 예법 등이 존재합니다. 국내에서는 문제되지 않는 행동이 해외에서는 문제가 될 수 있으니, 해외 근무 또는 출장 시 이러한 점을 유의한다.
- ⑤ '신뢰'의 원칙은 전 세계 어디서나 적용된다. 항상 현지인들이 소중하게 여기는 것이 무엇인지 확인하고 우리도 그것을 소중하게 여겨서 그들이 우리를 신뢰할 수 있도록 한다.

5.5 각국의 법령 준수

1) 원칙

롯데인은 전 세계의 법령을 존중하고자 노력하고 있다. 우리는 업무 수행 과정에서 적용되는 관련 법령과 사규를 충분히 숙지하고 이해하며, 일상 업무 수행 시 관련 규정의 준수 여부를 지속적으로 점검한다. 특히 우리는 수익을 창출하기 위해 부패 또는 범죄활동에 가담하는 행위를 엄격히 배척한다.

2) 실천 사항

- ① 업무 수행 과정에서 적용되는 법령을 숙지하고, 법령에 따라 업무를 수행한다.
- ② 회사의 해외 사업장에 파견된 경우 해당 국가는 물론 자신이 맡고 있는 업무에 영향을 미칠 수 있는 국가들의 관련 법령을 숙지한다.
- ③ 원자재나 제품의 수출입 업무 시 각국 정부의 인허가나 승인 등 반드시 각 나라의 수출입거래법령을 철저히 확인하고 준수한다.
- ④ 무역 제재 조치 국가나 단체 및 개인과는 거래를 금지한다.
- ⑤ 국제 무역 협상 또는 거래, 외국 정부·단체와 거래 시 사전에 준법경영담당자와 상의한다.
- ⑥ 불필요하게 상품권을 대량 구매하여 현금화 하는 등 자금세탁이 의심되는 경우 그룹 신문고 또는 각 회사 신문고 등 담당 부서에게 알린다.

5.6 정치와 경제의 분리

1) 원칙

정치는 국가의 모든 구성원이 1인 1표 원칙에 기반하여 의견을 모아 더 나은 세상을 만들어가는 민주주의의 과정이다. 우리는 이런 과정을 통해 세상이 더 발전할 수 있다고 믿고 있다. 이런 공정한 과정에 기업이 부당하게 개입하는 것은 더 나은 세상을 만들어가는 데 있어 걸림돌이 된다. 우리는 우리의 직원들이 정치에 관하여 개인적인 의견을 표명하는 것을 제한하지 않는다. 다만 특정한 정치인이나 정치단체가 우리의 사업에 유리한 견해나 주장을 가지고 있다고 하더라도 그룹, 회사 및 조직 차원에서 부당하게 지원하거나 개입하지 않는다.

2) 실천 사항

- ① 롯데의 이름은 정치적 활동에 사용되거나 정당 또는 후보자의 이익을 위해 사용될 수 없다.
- ② 회사의 자원이나 비용을 이용하여 특정 정치인이나 단체에 지원을 하거나 지원하는 것으로 보일 수 있는 행위를 하여서는 안된다.
- ③ 개인적으로 특정한 정치인이나 정파의 모임에 참석할 경우 회사의 직위나 직책이 노출되어 회사차원에서 그들을 지지한다는 느낌을 주지 않도록 한다. 우리가 의도하지 않아도 우리의 직위나 직책이 이용될 수 있다는 사실을 항상 명심하여야 한다.
- ④ 신문이나 방송 등 언론에 노출되거나 노출될 가능성이 있는 경우 회사의 홍보담당자와 반드시 상의해야 한다.
- ⑤ 대중매체를 통해 글이나 댓글을 작성할 때는 정치적으로 오해를 받지 않도록 항상 주의한다.