

롯데하이마트 윤리행동준칙

제 정 2013년 1월 1일
전면개정 2020년 5월 21일

제 1 장 총칙

제 1조 [목적]

롯데하이마트 윤리행동준칙(이하 '본 준칙'이라 한다)은 롯데하이마트 주식회사(이하 '회사'라 한다) 및 롯데하이마트 임직원(이하 '임직원'이라 한다)의 올바른 행동과 가치판단 기준 및 이와 관련한 절차를 정함으로써 윤리적인 경영활동을 촉진함에 그 목적이 있다.

제 2조 [적용범위]

본 준칙은 회사의 모든 임직원 및 파트너사에 대하여 적용한다.

제 3조 [용어의 정의]

본 준칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. 금품 : 현금, 유가증권, 물품 기타 경제적인 이익을 말한다.
2. 향응·접대 : 식사, 주류, 스포츠, 오락, 향락 등의 혜택을 말한다.
3. 편의 : 금품이나 향응·접대를 제외한 숙박 및 교통편 제공, 관광안내, 행사지원, 채무면제, 이권 부여 등을 말한다.
4. 사회상규에 위배되지 않는 경우 : 공공기관에서 정하는 절차에 따라 권리침해의 구제를 요구하는 행위, 정당한 권원에 의하여 금품을 제공하는 행위 등 행위의 동기나 목적의 정당성, 수단이나 방법의 상당성, 비례성 등을 갖춘 행위로서 사회윤리나 사회통념에 비추어 볼 때 용인될 수 있는 행위를 말한다.
5. 이해관계자 : 회사 및 임직원의 행위나 의사결정에 관하여 법률적, 사실적 이해관계를 갖는 자를 말한다.
6. 파트너사 : 회사와 거래를 계속하고 있거나 거래사실이 있는 자를 말한다.

제 2 장 고객과의 신뢰

회사 및 임직원은 고객의 의견을 항상 존중하고, 고객의 입장에서 생각하며, 고객과의 지속적인 공감을 통해 고객의 기대를 뛰어넘는 가치를 창출하여 고객으로부터 신뢰를 얻는다.

제 4조 [고객신뢰창조]

- ① 고객에게 최고의 상품 및 서비스를 제공하며, 상품 및 서비스에 관한 허위 또는 과장 정보를 제공하지 않는다.
- ② 고객에 대한 정보는 고객의 사전동의 없이 영업활동 이외에 다른 용도로 사용 또는 제 3자에게

제공하지 않는다.

- ③ 임직원은 미디어를 통해 회사 및 이해관계자를 비방하지 않으며, 회사와 관련된 모든 기밀정보를 누설, 유출하거나 공개하지 않는다.

제 5조 [고객만족]

임직원은 고객만족을 위하여 아래와 같이 행동한다.

1. 항상 단정한 용모와 복장, 공손하고 세련된 태도로 고객을 응대한다.
2. 고객의 의견을 경청하며, 항상 친절하고 성실하게 응대한다.
3. 고객의 업무를 최우선으로 처리한다.
4. 고객의 이해관계에 영향을 미치는 내용을 명확하게 안내한다.
5. 고객을 위한 편의시설 및 영업환경을 쾌적하고 청결하게 유지한다.
6. 고객의 정당한 요구는 적극적으로 수용한다.
7. 고객과의 약속은 반드시 지키며, 고객의 불만과 건의사항을 신속하고 정확하게 처리한다.
8. 고객과의 원활한 의사소통을 위하여 다양한 방법을 모색한다.

제 3 장 임직원과의 신뢰

전 임직원은 서로간의 신뢰를 중시하고 법령, 사회규범 및 사규, 롯데그룹 윤리규범과 본 준칙을 지키며 유연하고 개방적인 기업문화 형성에 앞장선다. 아울러 회사에서의 자신의 역할, 사회에 대한 자신의 역할을 끊임없이 인식하여 회사의 발전과 사회의 발전에 도움이 되는 구성원이 되도록 노력한다.

제 6조 [상호존중]

- ① 회사 및 임직원은 개개인이 인간으로서 가치있고 존엄한 존재임을 인식하고, 건전하고 행복한 직장 생활을 위하여 최선을 다한다.
- ② 회사는 임직원 모두에게 공평한 기회를 제공하고 공정하게 대우하며, 누구나 능력과 노력만큼 성장할 수 있는 개방적인 조직문화를 지향하기 위해 노력한다.
- ③ 임직원은 기본 예의범절에 어긋나는 행위를 하지 않는다.
- ④ 임직원은 상호간에 폭언, 욕설을 하지 않으며, 거부감을 주거나 위화감을 주는 언동을 하지 않는다.
- ⑤ 회사 및 임직원은 학벌, 성별, 종교, 연령, 출신지역 등을 이유로 차별하지 않는다.
- ⑥ 회사는 임직원의 근로생활의 질을 높이는데 힘쓴다.

제 7조 [규범준수]

- ① 임직원은 법령, 사규, 사회의 기본가치 및 양심에 반하는 행위를 하지 않는다.
- ② 임직원은 일상생활 및 업무와 관련하여 사회로부터 비난 받을 수 있는 비윤리적인 행위를 하지 않는다.
- ③ 임직원은 사회적 책임을 명심하여 기회와 위험에 적극적으로 대처하고, 기업경영에 관한 국제적 기준에 따라 행동하고 솔선수범한다.
- ④ 회사는 직장 내 성희롱을 예방하기 위하여 성희롱 예방교육을 의무적으로 연 1회 이상 실시하고, 임직원은 이를 이수하여야 하며, 불미한 행위가 발견되었을 때에는 강력한 제재를 가한다.
- ⑤ 임직원은 아래 각호와 같은 행위를 하지 않는다.
 1. 상대로 하여금 성적인 수치심을 유발하거나 고정된 성역할을 강조하는 언행

2. 음담패설 또는 회식 때 술이나 춤을 강요하는 행위
3. 직장에서 인터넷 또는 기타 매체를 통한 음란물을 보는 행위
4. 직장 동료의 신체에 대한 성적인 평가나 비유를 하는 행위
5. 불필요한 신체접촉 행위
- ⑥ 임직원은 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하지 않는다.
- ⑦ 회사에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.
 1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
 2. 지속 반복적인 욕설이나 폭언
 3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
 4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
 5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
 6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
 7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
 8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
 9. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위
- ⑧ 임직원은 본 준칙에서 정하는 행위 이외에도 사회통념상 비윤리적이라고 판단되는 행위는 하지 않는다.

제 8조 [신의성실]

- ① 임직원은 자신이 맡은 일에 성실하게 최선을 다하며, 업무를 정직하고 공정하게 수행한다.
- ② 임직원은 본인의 의사결정 및 행동에 의해 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 문제 발생시 책임을 다한다.
- ③ 임직원은 동료 및 관련부서간 적극적인 협조와 원활한 의사소통을 위해 노력한다.
- ④ 임직원은 직원 상호간에 금품이나 향응, 접대, 편의 등을 제공하는 행위는 원칙적으로 금지하고, 예외의 경우에도 관련 법규 또는 사회적으로 허용되는 기준을 넘지 않는다.
- ⑤ 임직원 상호간 경조사의 부조는 자발적으로 하며 사회상규에 위배되는 과다한 부조를 하지 않는다.
- ⑥ 임직원 상호간의 금전대차는 금지하는 것을 원칙으로 한다.
- ⑦ 임직원 상호간의 연대보증 및 상호보증 행위를 해서는 안된다.
- ⑧ 임직원 상호간에 부정한 청탁을 대가로 금품, 향응, 접대, 편의 등 어떠한 형태의 경제적 이익도 주고 받지 않는다.
- ⑨ 임직원은 근무시간 중 중독성 게임, 불건전한 웹사이트 접속, 도박 등을 해서는 안된다.

제 9조 [회사의 유·무형자산 보호]

- ① 임직원은 회사의 유·무형 자산을 최선을 다하여 보호하고, 개인적 또는 회사와 관계없는 제3자를 위해 사용 또는 대여하지 않는다

- ② 임직원은 회사의 지식재산권 및 각종 정보를 사전 허가나 절차 없이 외부에 유출하지 않으며, 타인 및 파트너사의 지식재산권 및 각종 정보를 적법하게 이용·관리 한다.
- ③ 임직원은 회사 내 정보보호를 위해 불법 컴퓨터 소프트웨어, 비인가 저장장치를 사용하지 않으며, 불필요한 외부 메일 사용을 자제한다.

제 10조 [능력개발]

- ① 임직원은 직장인으로서 갖추어야 할 지식과 소양을 바탕으로 롯데인으로서의 긍지와 자부심을 가진다.
- ② 임직원은 시장을 선도해 나갈 수 있는 인재가 되기 위해 자기계발에 힘쓴다.
- ③ 회사는 독창적 사고와 자율적 행동이 촉진될 수 있도록 교육기회를 균등하게 제공한다.
- ④ 임직원이 업무와 관련해서 습득한 유·무형의 지식은 회사발전에 도움이 되도록 임직원이 함께 공유한다.

제 4장 파트너와의 신뢰

회사 및 임직원은 자유로운 시장경제 질서 하에서 투명하고 공정한 거래를 통해 상호신뢰와 협력관계를 돈독히 함으로써 파트너사와의 상호발전을 지향한다.

제 11조 [공정한 거래]

- ① 회사 및 임직원은 자유경쟁의 원칙에 따라 파트너사에 평등한 참여기회를 보장하고, 거래에 필요한 정보를 공평하게 제공하여 서로에게 이익이 되도록 한다.
- ② 회사와 파트너사와의 모든 거래는 호혜의 원칙에 따라 공정하게 이루어지도록 충분한 협의를 거친다.
- ③ 파트너사와의 사전협의 없이 일방적으로 거래조건과 거래절차를 파트너사에 불리하게 변경하지 않는다.
- ④ 회사 및 임직원은 독점 및 경쟁제한 행위 등 공정거래 관련법규에서 금지하고 있는 행위를 하지 않는다.

제 12조 [상호발전의 추구]

- ① 회사는 파트너사와 동반자적 자세로 대등한 계약질서를 유지하며, 상호협력 증진을 위해 적극 노력한다.
- ② 회사는 파트너사의 경쟁력 향상을 돕고 상호발전을 추구한다.
- ③ 임직원은 개인적인 관계 또는 고객을 통하여 파트너사 또는 경쟁업체의 기밀정보를 수집하지 않는다.

제 13조 [공직자 등에 대한 부정청탁 금지]

- ① 임직원은 공직자, 공적 업무 종사자 등에게 부정한 청탁을 하지 않는다.
- ② 임직원은 공직자, 공적 업무 종사자 등에게 직무와 관련되거나 일정 금액 이상에 해당하는 금품이나 향응, 접대, 편의 등을 제공하거나 약속하지 않는다.

제 14조 [파트너사에 대한 비윤리적 행위 금지]

- ① 임직원은 업무와 관련하여 파트너사로부터 금품, 향응, 접대 또는 편의제공 등을 받아서는 안된

다. 다만 사회상규에 위배되지 않는 경우는 예외로 한다.

② 제 1항의 행위 외에도 임직원은 아래와 같은 비윤리적인 행위를 해서는 안된다.

1. 업무와 관련하여 파트너사로부터 카드대금, 외상대금 또는 대출금 등의 대리결제나 상환, 대출 보증의 수수 및 동산, 부동산, 유가증권, 영업권, 회원권 등 재산상의 이익을 수수, 요구 또는 약속하는 행위
2. 파트너사로부터 금전을 차용하거나 이를 요구 또는 약속하는 행위
3. 업무와 관련하여 파트너사로부터 임직원 개인을 위하여 자산을 임차하거나 담보를 제공받는 행위
4. 업무와 관련하여 파트너사로부터 동산, 부동산을 정상가격보다 낮은 가격으로 매입, 임차하여 실질적인 이익을 취하는 행위
5. 파트너사 임직원에게 성적 수치심을 유발하는 발언 또는 폭언, 욕설을 하는 행위
6. 파트너사의 정보를 부당하게 요구하거나 목적 외로 사용하는 행위
7. 기타 파트너사에 대한 비윤리적 행위

제 5장 주주와의 신뢰

회사 및 임직원은 정직과 투명성에 기초한 업무수행을 통해 주주의 자산을 보호하고, 창의와 혁신을 통해 주주의 중장기적 가치증대에 최선을 다한다.

제 15조 [주주가치 제고]

회사 및 임직원은 효율적, 합리적 의사결정과 투명하고 건전한 경영활동을 통해 주주의 이익을 제고하고, 주주의 정당한 의견을 적극적으로 경청한다.

제 16조 [이해상충방지]

임직원은 자신의 지위를 이용하여 사적 이익을 챙기는 등 회사와 주주 기타 이해관계자의 이익에 반하는 행위를 하지 않으며, 회사와 이해 상충이 발생할 수 있는 경우 사전에 회사의 승인을 받는다.

제 17조 [회계투명성 제고]

- ① 임직원은 회사의 경영자료를 관련 법규 및 기업회계기준에 따라 작성·공시한다.
- ② 임직원은 고의로 사실과 다르게 문서나 계수를 조작하거나 변조하여 상급자나 관련부서의 판단을 흐리게 하거나 오판을 하게 해서는 안된다.

제 18조 [내부자거래 금지]

임직원은 그 직위 또는 업무상 권한을 이용하여 알게된 정보를 외부에 누설하지 않으며, 이를 이용하여 개인적 이득을 얻는 행위를 하지 않는다.

제 6장 사회와의 신뢰

전 임직원은 회사가 사회의 일원으로서 사회에 공헌하고 모범이 되어 사회로부터 신뢰를 받는 기업이 될 수 있도록 최선을 다한다.

제 19조 [환경보호]

- ① 회사 및 임직원은 미래 지구환경 보전을 위해 지속적인 실천과 노력을 경주한다.
- ② 회사 및 임직원은 환경 관련법규를 준수하며 기후변화 방지와 온실가스 감축을 적극 실천한다.
- ③ 회사 및 임직원은 환경오염 방지와 개선을 위해 필요한 시설을 갖추고 지속적으로 관리한다.
- ④ 회사 및 임직원은 영업활동 지역의 생활환경을 보호하고 지역주민의 쾌적한 생활을 위해 최선을 다한다.

제 20조 [사회공헌]

- ① 회사는 교육, 문화, 장학 및 복지사업 등 사회공헌활동을 통해 기업의 사회적 책임을 다한다.
- ② 회사는 임직원의 사회봉사활동 참여를 장려하여 사회발전에 공헌한다.
- ③ 회사 및 임직원은 사회의 각 계층과 지역사회의 정당한 요구를 겸허하게 수용한다.
- ④ 회사는 지속적인 고용창출로 국가발전에 기여한다.

제 21조 [다양성존중]

회사 및 임직원은 업무와 관련하여 국가별, 지역별 법령을 숙지하여 준수하며, 진출한 국가의 가치관과 관습을 존중한다.

제 22조 [정치와 경제의 분리]

회사는 특정 정치인이나 정치단체를 회사 및 조직 차원에서 지지하거나 지원하지 않는다.

제 23조 [안전관리 및 사고예방]

- ① 회사 및 임직원은 사업을 영위함에 있어 임직원, 파트너사 및 고객의 안전을 반드시 지키고 보호해야 할 중요한 경영사항으로 규정한다.
- ② 회사 및 임직원은 고객의 안전관리에 만전을 기하고, 관련 규정을 준수하여 사고를 예방한다.
- ③ 회사 및 임직원은 사고발생시 고객 및 지역주민의 안전을 최우선으로 신속한 조치를 취한다.
- ④ 회사는 안전사고 및 재해발생시 신속한 대처를 위하여 임직원을 대상으로 교육과 훈련을 철저히 한다.
- ⑤ 회사 및 임직원은 사내 시설물에 대한 안전점검을 철저히 하고 각종 안전사고 예방에 만전을 기한다.

제 24조 [신고의 조치 및 신고자 보호]

- ① 본 준칙을 위반하는 각종 행위에 대해서 임직원은 사전 또는 사후에 반드시 윤리사무국에 신고하여야 하며, 회사는 임직원이 익명으로 신고할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 신고된 사항에 대하여 윤리사무국은 지체없이 사실확인조사를 실시하며 조사진행 중 신고자의 문의사항에 대해 신속하며 명확하게 답한다.
- ③ 회사는 신고인과 신고 내용에 대하여 비밀을 보장하여야 하며, 신고인은 이로 인해 어떠한 불이익도 받지 않는다.
- ④ 상담 및 제보채널은 다음과 같다.
 - 이메일 : himart.ethics@lotte.net
 - 전화 : 02-2050-5100
 - 팩스 : 050-2222-2740

- 우편 : 서울특별시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 윤리경영팀

제 25조 [포상 및 징계]

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

제 26조 [해석기준]

- ① 본 준칙은 롯데하이마트 정관, 롯데그룹 준법경영헌장 및 행동강령을 제외한 회사 내 다른 규정보다 우선한다.
- ② 본 준칙이 규정하고 있지 않거나 해석에 분쟁이 있는 경우는 롯데그룹 준법경영헌장 및 롯데그룹 행동강령 또는 롯데하이마트 준법경영부문의 해석 및 결정에 따른다.
- ③ 본 준칙을 이행함에 있어서 회사와 개인의 이익이 상충할 경우에는 회사 전체의 이익을 우선적으로 고려하여야 한다.

제 27조 [개정]

본 준칙의 개폐는 이사회 의결에 의한다.

[부칙]

제 1조 [시행시기]

- ① 본 준칙은 2013년 1월 1일부터 시행한다.
- ② 본 준칙은 2020년 5월 22일부터 개정하여 시행한다.

제 2조 [소급적용 금지]

본 준칙의 시행일 이전의 행위에 대해서는 적용하지 않는다.