

현대백화점그룹 임직원 윤리실천경영

제1장 - 고객에 대한 윤리준수

항상 고객을 존중하고 고객의 입장에서 서비스 및 편익을 제공하여 고객에게 사랑과 신뢰를 받을 수 있도록 최선을 다해야 한다.

1. 고객에게는 진실만을 말하며 고객과의 약속은 아무리 사소한 것이라도 반드시 지키며, 고객감동을 모든 판단과 행동의 최우선 기준으로 삼는다.
2. 고객의 의견과 제안사항을 항상 경청하여 최대한 신속하게 처리해야 하며, 본인의 업무역량을 넘어서는 경우 상사에게 보고하고 조치해야 한다.
3. 고객보호와 고객서비스 증진을 위하여 회사에서 시행하는 제반 제도를 숙지·이행하여 제도의 효과성을 높이는데 적극 노력해야 한다.
4. 고객과 관련된 정보는 엄격히 보호하며, 고객의 사전 동의 없이 그 정보를 공개하거나 타 용도로 사용해서는 안된다.
5. 항상 자기계발을 통하여 새롭고 앞선 생활문화를 제안해야 한다.

제2장 공정하고 효율적인 직무수행

자신의 직무에 최선의 노력을 경주하며 조직내 원활한 커뮤니케이션과 유연하고 창의적인 조직문화를 만들기 위하여 노력한다.

1. 회사의 경영방침과 전략을 잘 이해하고, 맡은 직무에 대해 최상의 노력을 기울여 자신의 책임과 목표를 완수해야 한다.
2. 업무 처리에 있어 사적인 욕심을 버리고 투명하고 공명정대한 업무 처리가 되도록 해야 한다.
3. 임직원은 창조력이 높은 유연하고 창의적인 조직문화를 만들기 위하여 노력하여야 한다.
4. 상사는 부하직원의 창의성 개발을 위해 자율권 부여 등 적극적으로 노력하여야 하며, 윤리경영을 준수할 수 있도록 교육과 지도를 해야 한다.
5. 맡은 직무에 적합한 능력을 발휘할 수 있도록 자기개발을 끊임없이 해야한다.
6. 자신이 수행하는 직무가 자신의 이해와 관련되어 공정한 직무수행이 어렵다고 판단될 경우, 당해 직무에 대한 회피 여부에 대하여 부서장 또는 윤리담당부서와 상담 후 처리해야 한다.
7. 상사는 직위를 이용하여 부하직원에게 부당한 업무지시나 개인적인 심부름을 시키는 행위를 해서는 안된다.
8. 상사가 본인 또는 타인의 부당한 이익을 도모하기 위하여 공정한 업무수행을 저해하는 부당한 지시를 하는 경우 그 사유를 상사에게 소명하여 지시이행을 거부해야 하며, 부당성이 개선되지 않거나 개인적인 불이익을 당할 경우 차상급자 또는 윤리담당부서와 상담하여 처리해야한다.
9. 모든 보고는 사실에 입각하여 신속히 해야 하며, 부당한 이익을 추구하거나 불리한 조치를 피하기 위해 허위 보고를 해서는 안된다.

10. 모든 의사결정과 관련된 정보와 문서는 자료화하여 보존년한까지 보존하여야 하며, 무단으로 폐기·훼손·은닉 등을 해서는 안된다.
11. 업무시간중 업무에 집중하여야 하며, 개인적인 용무로 업무수행의 효율을 떨어지게 하여서는 안된다.

조직의 화합과 단합을 저해하며, 구성원간 불협화음을 조장하는 행위를 해서는 안된다.

12. 인종, 종교, 성별, 연령, 학연, 지연, 혈연, 신체적 특성 차이 등을 이유로 불쾌감을 주거나 괴롭힘을 가하는 행위를 해서는 안된다.
13. 조직을 와해시키는 파벌 조성행위, 유언비어 유포 및 음해행위를 해서는 안된다.
14. 욕설, 반말, 고성 등 위협적이거나 부적절한 언행을 해서는 안된다.
15. 다음과 같은 성적 수치심을 유발시키는 신체적/시각적/언어적 성희롱 행위를 해서는 안된다.
 - (1) 성적 수치심을 유발하는 신체부위를 만지는 행위
 - (2) 성적인 신체적 접촉
 - (3) 성적인 농담이나 음담패설
 - (4) 회식자리 등에서 술 시중을 강요하는 행위
 - (5) 외모에 대한 비유나 평가
 - (6) 음란한 사진 등을 보거나 보여주는 행위
 - (7) 성차별적인 언어나 행동
16. 임직원 상호간의 선물 제공 행위는 일체 금지한다. 단, 상사가 자비로 부하직원에게 선물하는 것과 부서원들간의 생일, 기념일 기념일 등의 선물은 예외로 한다.
17. 임직원 상호간의 금전거래는 채무불이행 등의 문제로 동료관계를 악화시키고 근무분위기를 해쳐 회사업무에 지장을 초래할 수 있으므로 일절 해서는 안된다.

제3장 이해관계자와의 투명하고 정당한 관계유지

본인 및 이해관계자의 공정한 업무수행에 영향을 끼칠 수 있는 금품수수, 알선/ 청탁, 금전대차, 대출보증 등 윤리적 지탄을 받을 만한 행위를 해서는 안된다.

1. 이해관계자로부터 현금과 상품권 등 유가증권은 액수, 시기를 불문하고 절대 수수해서는 안된다.
2. 재직중에 이해관계자와 아래와 같은 계약관계를 맺거나 부당한 청탁을 해서는 안되며, 친인척(배우자, 자녀, 형제, 부모)이 아래 계약관계에 있을 경우 윤리담당부서에 신고하는 등 공정한 거래관계를 위해 필요한 조치를 취해야 한다.
 - (1) 업무와 직접적으로 이해관계에 있는 회사의 임직원 겸임
 - (2) 금전대차, 담보제공 및 채무보증, 부동산 또는 동산의 임대차 관계
 - (3) 이해관계자의 주식 취득, 공동투자
 - (4) 퇴직 후 고용 및 취업 알선 약속
 - (5) 가족, 친인척 등의 부당한 취업/거래 청탁

3. 이해관계자가 회사 또는 협력회사와 부당거래를 하도록 알선, 청탁하는 행위를 해서는 안된다.

어떠한 경우에도 이해관계자가 제공하는 향응접대나 편의를 받아서는 안된다.

4. 이해관계자로부터 식사, 음주, 오락 등의 접대를 받는 것은 향응수수의 대표적 사례이며, 특히 접대를 암시하거나 요구하는 것은 중대한 부당행위에 해당된다.
5. 이해관계자와 발생하는 접대 비용은 당사 부담으로 하며 임직원은 아래 내용을 준수하여야 한다.
 - (1) 협력회사와의 모든 업무는 근무시간에 이루어질 수 있도록 해야 한다.
 - (2) 부득이 이해관계자와 식사를 하는 경우 점심식사(1인 2만원, 총 10만원 미만 한도)에 한하며, 저녁식사는 원칙적으로 불허한다.
 - (3) 협력회사 주관 행사 참여시에는 담당임원의 사전 승인을 받아야 한다.
 - (4) 부서회식 등의 장소에서 이해관계자와 우연히 만나게 되어 이해관계자가 먼저 비용을 계산했을 경우 부서장에게 보고하고 회사경비로 처리한 후 이해관계자에게 되돌려 주어야 한다.
6. 이해관계자 및 직원간 골프를 하여서는 안된다. 단, 공식적인 모임인 경우 임원에 한하여 인정되며, 임원의 비용은 회사에서 부담해야 한다.
7. 이해관계자와 고스톱, 포커, 카지노 등 도박성이 있는 행위를 하여서는 안된다.
8. 이해관계자와 동행하는 여행에 대해서는 다음 사항을 준수해야 한다.
 - (1) 시장조사 및 박람회 참가 여행, 연수 및 시찰 등 개인 목적의 업무와 관련한 여행은 보고해야 한다.
 - (2) 개인 자비를 부담하는 여행 일지라도 보고해야 한다.
 - (3) 이해관계자와 관광목적의 여행은 하여서는 안된다.

우월적 지위를 이용하여 이해관계자에게 부당한 요구를 하거나 대가를 받아서는 안된다.

9. 거래상의 우월적 지위를 이용하여 이해관계자에게 부당한 요구를 해서는 안된다.
 - (1) 회식비, 출장비 등의 전가행위 및 카드대금, 외상대금, 대출금 대위변제 요구
 - (2) 인사청탁, 상품판매, 보험가입, 다단계업체 참여, 사채대여 요구
10. 고의적인 업무지연으로 협력회사로부터 부당한 대가를 요구해서는 안된다.
11. 야유회, 체육대회, 워크숍 등의 사내 행사시 이해관계자에게 어떠한 후원·협찬을 요구하거나 제공받아서는 안되며, 행사내용을 사전에 고지하는 행위는 후원/협찬을 받기 위한 의도적인 행위로 간주한다.
12. 이해관계자로부터 상품, 기타물품 구입시 무상취득 및 규정상의 직원우대 할인율 이상의 과도한 할인혜택을 요구하거나, 대금지불을 지연하여서는 안된다.
13. 이해관계자의 약점을 이용하여 부당이득을 제공할 것을 암시·요구 해서는 안된다.
14. 협력회사의 선택·평가에 결정적 영향을 행사하는 위치에 있는 임직원이 특정회사에 특혜를 주거나 반대로 차별하기 위해 영향력을 행사하거나 시도하여서는 안된다.

사회통념상 인정되는 수준을 초과하는 선물 및 기념품·판촉물 등을 받아서는 안된다.

15. 이해관계자로부터 선물은 원칙적으로 받지 않아야 하며, 부득이하게 수취시에는 다음 사항을 준수하여 처리해야 한다.

가. 금전 수수시

- (1) 제공자에게 금전 반환 서신 발송 및 송금
- (2) 금품 수수 신고서와 반환 영수증 사본을 해당 사업소 지원팀에 제출

나. 선물수수시

- (1) 반송 서신과 함께 반송하고 반송 사실을 해당사업소 지원팀에 신고
- (2) 반송이 불가능할 경우 해당 사업소 지원팀에 선물을 신고하고 지원팀에서는 복지단체 기증 또는 폐기 등 합리적으로 처리한다.

16. 회사 로고나 명칭이 표시되어 있으며, 그 가격이 사회통념상 간소한 수준을 넘지 않는 판촉, 홍보용 기념품 등은 받을 수 있으나 고가품의 경우 '선물수수시 반송 절차'에 준하여 처리해야 한다.

17. 배우자 및 친인척을 통한 수수행위도 본인의 행위로 본다.

이해관계자에게는 경조사를 알리지 않으며 경조금은 사회관례상 통상적 수준을 초과하지 않도록 해야 한다.

18. 이해관계자에게 경조사를 알려서는 안된다. 단, 다음의 경우는 허용된다.

- (1) 신문, 방송, 사내 전자게시판 등과 같이 불특정 다수를 대상으로 하는 매체를 통한 알림
- (2) 친인척, 현소속 및 과거에 근무하였던 동료직원에 대한 개별적 알림

19. 경조금은 상부상조의 취지에 따라 사회관례상 통상적 수준이어야 하며, 만약 그 수준을 초과하여 과다하다고 판단될 경우 사후 정중히 돌려주어야 하며, 개인적으로 처리가 곤란한 경우에는 윤리담당부서에 신고 후 처리해야 한다.

통상적 수준이라 함은 5만원 이내를 권장하고, 특별한 경우라도 10만원을 초과해서는 안된다.

단, 예외적으로 수혜가 허용되는 경우는 다음과 같다.

- (1) 본인이 소속된 친목회, 상호회 등에서 그 정관·회칙에 따라 공개적으로 제공되는 경조사 관련 금품
- (2) 대표이사, 사업소장, 소속 부서장 등 회사의 공식적인 승인에 의하여 부하직원의 위로, 격려 차원에서 제공되는 금품

20. 돌, 백일, 회갑, 칠순, 생일, 결혼기념일, 인사이동 등과 관련하여 이해관계자로부터 일체의 금품/향응을 받아서는 안된다.

이해관계자로부터 알리지 않았음에도 수수된 금품에 대해서는 윤리담당부서에 신고하고 즉시 돌려주어야 한다.

21. 승진, 영전, 취임 등과 관련한 화환, 화분등의 증정이나 수령을 하지 말아야 하며 축전이나 이메일 등을 이용하여야 한다.

제4장 회사의 자산 보호

회사 자산을 개인적인 이익 취득 및 업무와 관련 없는 용도에 사용해서는 안된다.

1. 회사의 중요한 내부정보를 제공하고 그 대가를 수수하거나, 본인이 직접 정보를 이용하여 주식투자 등 부정한 이익을 얻는 행위를 해서는 안된다.
2. 직무와 관련해 취득한 지적재산권, 정보, 기술 등은 퇴직후에도 개인적인 이익을 얻기 위해 이용하거나 타인에게 제공해서는 안된다.
3. 직무를 수행함에 있어 회사와 개인의 이해관계가 상충될 경우에는 회사의 입장에서 먼저 생각하고 회사의 이익에 기여하는

방향으로 결정하며, 판단이 어려운 때에는 즉시 상사나 윤리담당부서와 상의 후 처리해야 한다.

4. 비품, 소모품, 시설 등 회사의 자산은 업무 활동을 위해서만 활용되어야 하며 개인적인 목적으로 활용되어서는 안된다.
5. 회사의 정보통신 시스템은 사업수행이나 허가 받은 목적으로만 사용되어야 하며 개인적인 용도로 사용해서는 안된다.

회사의 허가 없이 업무에 지장을 줄 수 있는 영리목적의 부업활동이나 이중취업을 해서는 안된다.

6. 회사의 허가 없이 본인의 영리를 위하여 업무에 지장을 줄 수 있는 회사업무 이외 부업활동이나 이중취업, 별도의 회사를 설립하여 운영하여서는 안된다.
7. 회사와 거래관계가 있는 협력회사에 본인 또는 배우자/친인척 명의로 우회적인 투자를 해서는 안된다.
8. 다단계, 학습지 등의 판매행위는 본인이 직접 하는 것은 물론이며, 가족이나 지인이 하는 것을 도와줄 목적으로 임직원, 협력회사, 이해관계자에게 물품 구매를 강요하는 것도 안된다.

회사의 예산은 목적과 기준에 맞게 합리적이고 효율적으로 집행하여야 한다.

9. 모든 예산은 규정에 의한 원래의 용도에 맞게 사용해야 하며 불필요한 경비를 발생시키거나 임의로 다른 목적에 전용해서는 안된다.
10. 회사의 예산은 효율성 측면에서 반드시 경제성을 검토하여 사용하여야 한다.
11. 회사업무와 무관한 용도로 지출한 비용을 회사경비로 처리해서는 안된다.
 - (1) 접대비, 부서운영비, 출장비 등을 개인적인 접대나 교제비 등으로 사용해서는 안된다.
 - (2) 법인카드를 개인적인 목적으로 사용해서는 안된다.

제5장 정보의 보호 및 공유

회사의 영업비밀이나 보안을 요구하는 정보를 회사의 승인 없이 절대로 유출해서는 안된다.

1. 회사 정보를 회의, 대외강연, 세미나 등에서 강연·공개하거나 외부기관에 제공할 때에는 공식적인 승인 절차를 거쳐야만 한다.
2. 관리자는 회사의 중요한 정보가 외부에 무단으로 유출되지 않도록 관리통제를 하여야 하며, 이를 위해 적절한 보안조치를 취해야 한다.

회사와 관련된 정보를 왜곡·날조·무단훼손하거나, 허위사실이나 유언비어를 유포해서는 안된다.

3. 회사와 관련된 정보를 자의적으로 조작·변조하여 상사나 관련 부서의 의사결정 및 판단을 흐리게 하거나 오판을 하게 하는 행위를 해서는 안된다.
4. 본인의 실수나 부정을 은폐·축소하기 위해 업무상 정보를 왜곡·날조해서는 안되며, 관련 자료 및 데이터를 조작/무단 훼손해서는 안된다.
5. 임직원의 사생활에 대해 근거 없는 사실을 유포하거나, 과장 또는 험담을 해서는 안된다.

직무수행과 관련된 중요한 정보는 인지하는 즉시 업무에 필요한 사람과 공유를 해야 한다.

6. 회사업무에 도움이 되는 정보를 개인적으로 독점하거나 사장하여서는 안된다.
7. 회사경영에 중요하다고 판단되는 정보는 시기를 놓치지 않고 보고하거나 전달해야 한다.
8. 회사를 위해 꼭 필요한 정보라 하더라도, 이를 부당한 방법으로 취득하거나 유용해서는 안된다.