

## Got a concern? 자주 묻는 질문

### Got a concern?이란 무엇입니까?

Got a concern?이란 회사의 직원들이 문제를 제기하는 경우 혹은 회사의 가치와 부합하지 않거나 회사의 정책, 전문적인 기준 또는 법률을 위반할 가능성이 있는 행동에 관하여 조언을 구할 수 있는 독립적인 제 3자 채널입니다. Got a concern?은 관리자, HR/PD 담당자, 법무 및 인사 부서 리더를 포함하는 회사의 기존 채널에 추가된 또 다른 채널입니다. Got a concern?은 온라인 또는 전화로 참여할 수 있습니다. 문제를 제기할 때에는 필요한 정보 수집 능력을 강화하기 위해 신원을 밝히는 것을 권장합니다. 당사는 이렇게 수집한 정보 및 신원을 가능한 한 기밀 사항으로 유지합니다. 하지만, 법률이 허용하는 경우 문제 제기는 익명으로 진행할 수 있습니다.

### 왜 Got a concern?을 실시합니까?

당사는 모든 직원들이 서로 돕는 포용적인 환경에서 근무하기를 원합니다. 따라서 직원들은 문제가 있으면 이를 자유롭게 개진할 수 있어야 하고 또한 회사의 가치에 반하거나 정책, 전문 기준 또는 법률을 위반할 수 있는 행동에 대해 질문할 수 있어야 합니다. Got a concern?의 목적은 직원들이 이러한 문제를 제기하고 처리할 수 있는 추가 방법을 제공하는 것입니다. 가능한 경우 Got a concern?은 익명 유지 옵션을 제공하여 일부 직원들이 문제를 제기하거나 쉽게 문의할 수 있도록 하였습니다. 이상적인 상황은 직원들이 회사 내 직접 논의할 수 있는 관리자, HR/PD 전문가, 리더 등을 보유하는 것입니다. 그러나 이러한 상황이 마련되지 않은 경우 Got a concern?을 이용하면 됩니다.

### Got a concern?은 어떻게 익명성을 보장합니까?

Got a concern?은 독립된 제 3자 기관인 Navex Global 의 *EthicsPoint* 에 의해 관리됩니다. Got a concern?은 요청 시 이용자의 기밀을 유지하고 익명성을 보호하도록 설계되었습니다. Got a concern?은 문제를 제기하거나 질문을 하는 직원과 해당 질문에 답하거나 제기된 문제를 조사할 수 있는 회사의 관련 담당자 간 익명으로 연락을 취할 수 있게 합니다. 이를 통해 필요한 경우 추가 정보를 제공할 수 있고, 조사 종료 시 통지를 받을 수 있습니다. Navex 는 전화 발신자를 기록하거나 식별하지 않으며 컴퓨터 IP 주소의 내부 연결 기록도 생성하지 않습니다.

익명으로 문제를 제기하거나 조언을 구하는 경우, 회사에서 귀하가 우려하는 문제를 조사하고 철저한 답변을 제공할 수 있도록 가능한 한 많은 정보를 제공하는 것이 중요합니다. 필요하다면 “신고서 키(key)” 및 암호를 사용하여 추가 정보 요청에 답변할 수 있습니다. 당사는 모든 질문과 문제를 철저히 조사하고 해결하기 위해 모든 노력을 기울이지만, 답변에 필요한 충분한 정보가 없는 경우도 있습니다. 해당 경우, 온라인 연락 기능을 통해 더 많은 정보를 요청할 것입니다. 관련 직원은 계속해서 익명성을 보장받으며 더 많은 정보를 제공할 것인지 여부를 선택할 수 있습니다.

### 신원을 밝히면 어떻게 됩니까?

Got a concern?을 통해 문제를 제기하거나 질문을 할 때 자신의 신원을 공개할지 여부를 선택할 수 있습니다. 공개를 선택할 경우 회사가 신고 사항을 처리하는 데 도움이 될 수 있습니다. 회사는 신고 사항을 기밀로 취급하고 신고자의 신원을 최대한 보호합니다. 당사는 문제를 제기하는 직원의 신원을 알 필요가 없는 사람과는 해당 신원을 공유하지 않습니다.

**문제를 제기할 경우 보복 행위 방지를 위해 회사는 어떤 조치를 취합니까?**

회사는 선의로 조언을 구하거나, 문제를 제기하거나, 조사에 참여하는 사람에 대해서는 혐의가 최종적으로 입증되지 않은 경우에도 보복을 금지합니다. 보복에 대한 두려움 없이 조언을 구하거나 문제를 제기할 수 있어야 하기 때문입니다. 당사는 필요한 경우 개인이 보복 행위로부터 보호받을 수 있도록 조치를 취할 것입니다.

보복을 당했다고 생각되면 *Got a concern?*을 이용하거나 매니저, HR/PD 전문가 또는 인사 부서 리더에게 해당 문제를 제기할 수 있습니다. 보복 행위에 관여한 것으로 드러난 회사 직원은 징계를 받습니다.

***Got a concern?*은 누가 이용할 수 있습니까?**

*Got a concern?*은 회사 직원만 이용할 수 있으며, 각 국가의 관련 법률에 따라 실행됩니다.

***Got a concern?*의 직원 충원 및 관리는 어떻게 이뤄집니까?**

당사의 제 3 자 파트너사인 Navex Global 의 *EthicsPoint* 는 전화 및 웹 기반 서비스를 통해 *Got a concern?*을 운영합니다. 외부 업체를 이용할 경우, 신고자의 기밀 유지 및 신고자 요청 시 익명성 보장에 도움이 됩니다. Navex 는 글로벌 핫라인(hotline) 선도 업체이며, 전담 교육팀을 포함한 강력한 시스템을 갖추고 있습니다. Navex 는 사건을 조사하지 않으며, 신고자가 자신의 신원을 직접 밝히지 않는 한, 문제를 제기한 사람의 신원을 제외한 모든 문제 및 질문을 회사로 전달해 필요한 조치를 취하도록 합니다. 또한 Navex 는 하루 24 시간, 주 7 일 연중무휴로 *Got a concern?*에 대한 상시 접근 서비스를 제공합니다.

**인터넷이나 전화로 *Got a concern?*을 이용할 수 있습니까?**

네, 이용 가능합니다. Navex 는 직원들에게 가장 용이하거나 편리한 방법으로 질문을 하거나 문제를 제기할 수 있는 선택권을 제공하여 도움을 주고 있습니다. *Got a concern?*에 수신자 부담 전화를 하는 방법에 대한 국가별 안내는 [여기](#)에 나와 있습니다.

***Got a concern?*과 Ombuds 간 차이는 무엇입니까?**

*Got a concern?*과 Ombuds 는 회사 직원들에게 분명한 목적을 제공합니다. Ombuds 는 경력에 대한 조언, 어려운 상황, 직장 내 근심 등 다양한 주제에 대한 지침을 원하는 직원들이 이용할 수 있는 기밀 인력입니다. Ombuds 는 문제를 제기하거나 해결하는 방법 및 채널 옵션 파악에 도움을 주는 훌륭하고 건전한 발판이자 사려 깊은 파트너입니다. Ombuds 는 비공식 인력으로, 불만 또는 고충을 회사 대표의 입장에서 보고받거나 검토하지 않습니다. 대신, Ombuds 와의 논의 시 (동료나 회사에 심각한 피해를 줄 즉각적인 위협이 없는 한) 기밀이 유지되며 내부 검토가 이뤄지지 않습니다. *Got a concern?*은 모든 질문 또는 문제를 제기하여(가능한 경우 익명으로 제기하는 것 포함) 회사가 이를 검토하고 해결할 수 있도록 하는 채널입니다. 회사의 철저한 검토가 이뤄질 수 있도록 정보는 가능한 한 기밀로 유지됩니다.

**영어 이외의 언어로 문제를 제기하거나 질문을 할 수 있습니까?**

예, 어떠한 언어로도 가능합니다. 그러나 웹 기반 질문은 영어로 표시됩니다. 전화로 이용할 경우, 귀하와 *Got a concern?* 운영자를 위한 제 3 자 통역사의 지원이 필요할 수 있습니다.

**Got a concern?을 통해 제기할 수 있는 문제는 무엇이고, 할 수 있는 질문은 무엇입니까?**

Got a Concern 은 직원들이 회사의 가치, 정책 및 전문적 행동과 관련된 진지한 문제를 처리하는 데 도움을 주기 위해 마련되었습니다. 특정 국가는 이러한 유형의 채널을 통해 제기할 수 있는 문제 유형에 대해 법적 제한을 두고 있습니다. 이러한 문제가 제기되는 경우, 회사는 포털을 통해 응답하면서 문제의 검토 및 해결을 위해 이용할 수 있는 다른 채널을 모색합니다.

**Got a concern? 질문이나 문제에 대한 답변은 언제 받아볼 수 있습니까?**

일반적으로 3~5 영업일 이내에 최초 답변이 게시됩니다. 조사 팀의 정보 요청 사항을 보려면 신고서 키 및 암호를 사용하여 정기적으로 확인하는 것이 중요합니다. 일부 해결이 더 복잡한 질문 및 문제가 있을 수 있습니다. 당사는 Got a concern?을 통해 제기된 모든 문제와 질문을 완전히 해결하기 위해 가능한 한 신속히 조치를 취할 것입니다. 필요한 조사 작업이 완료되면 그 내용을 게시하며, 신고자는 신고서 키 및 암호를 사용하여 이에 접속할 수 있습니다. 자주 접속해 확인할 것을 권장합니다. 익명 보장을 원하는 경우, 귀하에게 연락할 방법이 없으므로 결과를 알려드릴 수 없습니다.

2019년 8월 업데이트됨