



자주 묻는 질문

- 어떤 사람이 문제점을 보고할 수 있나요?

Symantec 임직원, 계약업체, 하청업체, 유통 회원 또는 고객 등 누구라도 Symantec 과 관련해 가능할 수 있는 위법 사항에 대한 문제를 보고할 수 있습니다.

- 문제 보고와 관련해 Symantec 은 왜 EthicsPoint 와 계약을 맺었나요?

EthicsPoint 는 비즈니스 관행과 관련된 문제를 보고하고자 하는 사람들을 위해 안전하고 기밀이 유지되는 전화 및 웹 기반 시스템을 제공하는 독립 회사입니다. Symantec 은 잠재적인 보고자가 전문적인 제 3 자에게 보고되는 것을 알게 되면 좀 더 편안하게 문제를 보고할 수 있다고 판단하여 EthicsPoint 와 이러한 서비스에 대해 계약을 맺은 여러 회사 중 한 곳입니다. 또한 EthicsPoint 는 24 시간 서비스뿐만이 아니라 다양한 언어로 전화 및 웹 보고가 가능한 통역 서비스를 제공하고 있습니다.

- EthicsPoint 의 역할은 무엇인가요?

EthicsPoint 의 기본 책임은 다음과 같습니다.

- ✓ Symantec 의 비즈니스 관행과 관련된 문제를 진술하려는 보고자를 위한 기밀 전화 및 웹 기반 옵션을 제공합니다.
- ✓ 익명으로 남고자 하는 보고자의 신원을 보호합니다.
- ✓ 영어 외의 다른 언어로 보고를 원하는 보고자를 위해 통역 서비스를 제공합니다.
- ✓ Symantec 의 윤리 및 준수 부서에 문제와 관련된 정보를 전송함으로써 회사가 적절한 조사를 시행하도록 합니다.
- ✓ 중재자로서 Symantec 과 익명의 보고자를 연결시켜 사건 해결과 관련된 정보를 비롯해 후속 질문 및 대답을 준비하게끔 합니다.

문제에 대처하는 것은 EthicsPoint 의 역할이 아니며 Symantec 윤리 및 준수 부서에 문제를 전달하는 것만이 가능합니다.

- 긴급한 상황일 때는 어떻게 하나요?

신체적 위해나 재산의 피해와 같은 즉각적인 위협에 대한 문제는 EthicsPoint 에 보고해서는 안됩니다. 긴급한 도움이 필요할 경우에는 해당 지역의 응급 서비스에 연락하시기 바랍니다.

- 제 문제를 EthicsPoint 또는 해당 Symantec 관리자 또는 인사부 직원에게 보고해야 하나요?

우선 상사나 상사의 상사 또는 부서 내 누군가와 같이 문제를 직접 알리기에 보다 편한 사람을 생각하십시오. 회사 내 누군가가 이를 알고 있다면 때로는 힘들 수도 있지만 직접적으로 관련된 사람에게 문제를 제기하는 것이 더욱 효과적일 수 있습니다. 또한 ethics@symantec.com 을 통해 윤리 및 준수 부서에 보고할 수도 있으며, Symantec 의 회계 관행, 보안법 또는 법률 위반과 관련되었다고 생각되면 Symantec 이사회에 감사위원회에 문제를 제기해야 합니다. 문제를



보고하는 것이 불편하거나 연락해야 할 곳을 모르거나 문제가 만족스럽게 처리되지 않는다고 생각되거나 익명으로 남고 싶다면 EthicsPoint 를 통해 보고할 수 있습니다.

- **EthicsPoint 에 어떻게 문제를 보고할 수 있나요?**

Symantec 과 관련된 비즈니스 관행 문제를 보고하고 싶다면, 본 웹사이트에서 보고서를 작성하거나 Symantec 의 윤리라인과 연결되는 EthicsPoint 콜센터의 전문가에게 연락할 수 있습니다. 선택한 방법에 관계없이 익명으로 남을 수 있습니다.

- ✓ 웹 기반 양식: 본 웹사이트에 보고하려면 [여기](#)를 클릭하십시오.

- ✓ Symantec 의 윤리라인(EthicsPoint 운영)

Symantec 윤리라인에 연락하려면 [여기](#) 클릭하여 해당 연락 전화번호 목록을 찾아보십시오.

Symantec 은 대부분의 국가에서 무료로 통화할 수 있는 전화번호를 제공합니다. 대부분의 경우 윤리라인의 첫 응답 언어는 영어입니다. 영어 외의 언어로 보고하는 것을 원한다면 전화를 받은 윤리라인 전문가가 통역사를 연결해드릴 것입니다. 24 시간 언제든지 교환원과 통화할 수 있습니다.

- **제 신원을 밝혀야 하나요?**

문제 보고 시 신원을 밝혔다면 Symantec 은 조사 과정 동안 보고자의 이름을 기밀에 부치기 위해 최선을 다할 것입니다. Symantec 의 조사관이 보고자와 바로 연락할 수 있으므로 신원을 밝히는 경우에는 조사가 좀 더 신속하고 효율적으로 완료될 수 있습니다.

- **익명으로 문제를 보고할 수 있나요?**

익명 보고를 금지하는 곳을 제외한 모든 국가에서는 웹 기반 양식이나 EthicsPoint 에서 운영하는 Symantec 의 윤리라인을 이용해 익명으로 문제를 보고할 수 있습니다. 익명 보고를 선택하는 경우에는 보고 키(key)가 주어지며, 비밀번호를 생성해야 합니다. 이전에 제출했던 보고서로 돌아가기 위해서 필요한 절차입니다. 검토 시에는 보고에 대한 진행 과정을 보거나 필요 시 추가 정보를 덧붙일 수 있습니다. 또한 이는 익명성을 보호함과 동시에 Symantec 이 후속 질문을 할 수 있게 합니다.

익명 보고를 선택하는 경우에는 다음과 같이 신원을 밝힐 수 있는 정보를 보고하지 않도록 주의하시기 바랍니다.

- ✓ 보고와 관련이 있는 회사 내 다른 사람

- ✓ 물리적인 업무 장소

- **EthicsPoint 는 어떻게 기밀을 유지하나요?**

EthicsPoint 는 전화 또는 전화를 건 사람의 신원을 추적하지 않습니다. 또한 EthicsPoint 는 IP 주소가 포함된 내부 연결 로그를 생성하거나 보관하지 않으므로 온라인으로 보고서를 작성한다



할지라도 EthicsPoint 와 개인 컴퓨터간의 연결 정보가 남지 않습니다. 개인 컴퓨터로 작성한 보고서는 추적이 불가능하거나 사용자의 스크린 이름을 보여주지 않는 보안 인터넷 포털을 통해 전송됩니다.

- **문제에 대한 진행사항을 어떻게 알 수 있나요?**

전화 또는 웹 기반 보고의 마지막 부분에서 EthicsPoint 가 보고서 키(key)를 제공하며 비밀번호를 생성하도록 요청합니다. 최초 보고 후 7-10 일이 지나 EthicsPoint 에서 운영하는 Symantec 의 윤리라인 전화를 이용하거나 웹사이트를 방문해보십시오. 이를 통해 보고에 대한 진행 상황을 확인하고 제기한 문제에 대한 추가 정보가 필요한지를 알 수 있습니다.

- **보고서 키(Key)나 비밀번호를 분실하면 어떻게 해야 하나요?**

보고서의 기밀을 유지하기 위한 보안 수준이 높기 때문에 보고서(key)나 비밀번호를 분실하게 되면 보고서를 다시 작성해야 합니다. 이전에 제출한 보고서와 관련이 있음을 새 보고서에 언급할 수 있습니다.

- **Symantec 은 어떻게 문제를 처리하나요?**

보고가 들어오면 EthicsPoint 는 Symantec 의 윤리 및 준수 부서에 이를 알립니다. 이를 확인 후 Symantec 은 내부 또는 외부에서 조사 전문가를 고용하여 적절한 조사에 착수합니다. 보고서 속의 정보를 조사원들이 공유하여 신속하고 공정하게 조사를 진행합니다. 보고자는 Symantec 윤리라인에 연락하거나 웹사이트 내 후속 조치 링크를 클릭하여 조사 상황을 확인할 수 있습니다.

- **보고서는 어디로 가나요? 누가 접근할 수 있나요?**

EthicsPoint 보안 서버에 직접 입력된 보고서는 즉시 모를 유출로부터 철저히 보호됩니다. EthicsPoint 는 적절한 조사가 진행되는 것을 보장하기 위해 위반의 유형 및 사건의 장소를 평가하는 Symantec 윤리 및 준수 부서 내의 특정 책임자만이 보고서를 볼 수 있도록 하고 있습니다. 보고서를 전달받는 책임자는 이러한 보고서의 기밀을 철저히 유지하도록 전문 교육을 받은 사람입니다.

- **보복 행위를 당하게 되면 어떻게 하나요?**

Symantec 은 문제 보고자에 대한 보복 행위를 엄격하게 금지하고 있습니다. 선의에 의한 고충 진술은 바로잡아야 하는 사실이거나 어떠한 교정 행동에 의한 결과인 것에 관계없이 어떠한 제재도 받지 않게 됩니다. 어떤 것이든 보복 행위를 당했다고 생각된다면, Symantec 이 조사할 수 있도록 보고해주시기 바랍니다.

- **회사는 정말 제가 보고해주기를 바라나요?**



당연히 그렇습니다. 실제 회사는 직원들의 보고를 필요로 합니다. 문제를 기꺼이 보고하는 것은 더 나은 회사가 될 수 있는 기회가 될 수 있습니다. 문제 보고는 회사와 고객에게 미치는 부정적인 영향을 최소화할 수 있고, 가장 중요하게는 보고자가 직면하는 어려움을 완화시키는데 도움이 됩니다. 또한 정보 제공은 기업 문화와 회사의 전반적인 성과를 향상시킬 수 있는 문제를 밝히는데 도움이 됩니다. 회사 정책이나 법률 위반을 목격하거나 의심된다면, 직원으로서 이를 밝혀야 할 의무가 있습니다. 내가 아니어도 누군가가 문제를 제기할 것이라는 생각은 그만두십시오. 내가 나서지 않는다면 회사는 상황을 조사하고 처리할 기회를 갖지 못할 수도 있습니다.