

L'OCCITANE Group SPEAK UP POLICY

2024년 10월

Groupe
L'OCCITANE



L'OCCITANE Group

Speak Up Policy

2024 년 10 월

서문

L'OCCITANE Group 의 공유 가치 및 비즈니스 [행동 강령](#) 당사의 일상 업무 행동에 대한 지침을 제공하여 투명성, 책임성 및 무결성을 기반으로 한 문화를 장려합니다.

의사 표명(Speak up)은 문제를 해결할 수 있도록 우려를 제기하는 것을 의미합니다. 비즈니스 행동 강령 및/또는 법률/규정 위반 가능성이 있는 행동을 듣거나 보는 경우, 신고할 것을 권장합니다. 본 그룹의 **기업가** 정신은 직접적인 커뮤니케이션을 촉진하고 있으며, **피드백**은 자연스럽게 목소리를 내는 방식이 되어야 합니다. 현실적으로 항상 목소리를 낼 수는 없다는 것을 알기 때문에 당사에서는 다양한 방법을 제공하고 있습니다.

사람과 자연을 보호하려면 반드시 의사를 표명할 수 있어야 합니다. 앞으로도 계속 당사의 평판, 성공, 운영 능력을 유지하기 위해서도 중요합니다. 임직원은 발언을 통해 그룹과 가치 사슬이 상황에 적극적으로 대처할 수 있는 기회를 제공합니다.

SPEAK UP 정책을 마련한 이유는 무엇인가요?

이 Speak Up 정책은 위법 행위가 의심되는 경우, 보복에 대한 두려움 없이 언제, 어디서, 어떻게 문제를 제기할 수 있는지를 설명하기 위해 만들어졌습니다. 또한 의견을 내는 당사자가 그룹에 무엇을 기대할 수 있는지, 이후 그룹에서 취할 수 있는 조치로는 무엇이 있는지를 설명합니다.

본 정책은 L'OCCITANE Group 과 그 산하 브랜드 내에 글로벌 프레임워크를 제공하는 것을 목표로 합니다. 당사는 다국적 멀티 브랜드이자 다문화 기업으로서, 사업을 영위 중인 국가의 모든 법률을 준수합니다. 해당하는 법률과 본 정책에 명시된 요건 간에 불일치 또는 보호 기준에 차이가 있는 경우, 개인에게 최고 수준의 보호를 제공한다는 원칙이 우선합니다.

누가 목소리를 낼 수 있나요?

모든 사람이 윤리에 대한 책임을 지기 때문에, 이 정책은 전 세계 모든 직원과 외부 이해관계자에게 적용됩니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 직원, 인턴 및 계약업체
- 가치 사슬의 공급업체 및 소속 직원
- 고객 및 잠재 고객
- 지역 사회 구성원

Speak Up 채널 사용자는 선의로 행위해야 하며, 의도적으로 거짓 주장을 해서는 안 됩니다. 즉, 신고는 반드시 잠재적인 문제를 밝히고자 해야 하며 악의적이거나 해를 입히려는 목적이어서는 안 됩니다.

어떤 원칙이 있나요?

Speak Up 채널을 효과적으로 운영하고 사용자가 이를 받아들이기 위해서는 신뢰가 전제되어야 하는 만큼, 다음 네 가지 원칙을 바탕으로 하고 있습니다.

- 신고인 보호
- 신고의 선의를 고려하며, 신고 대상자의 무죄를 추정
- 신고 접수 및 처리 과정에 참여한 당사자의 올바른 행동
- 사실 및 사람의 신원에 대한 기밀성 보장

L'OCCITANE Group 은 신고자 또는 Speak Up 신고의 조사나 시정에 도움을 준 직원에 대한 어떠한 형태의 보복도 용납하지 않습니다. 보복이라 함은 신고서 제출 행위에 대한 처벌로서 신고자에게 경제적, 직업적 또는 감정적 상해를 일으키는 모든 행위를 의미합니다.

무엇을 보고해야 하나요?

신고에 앞서 정책 위반이나 법률 위반이 발생했는지 확신하지 않아도 되며, 이러한 사실을 공개하기 전에 직접 증거를 수집하려 시도해서는 안 됩니다.

그러나 신고자는 문제의 사안이 그룹 Speak Up 정책에 해당하는 내용인지 확인하고, 선의를 바탕으로 행동해야 합니다. 전반적으로 이 채널은 법률, 규정 및/또는 당사의 비즈니스 행동 강령 위반이 의심되는 경우 문제를 제기하는 데 [사용되어야 합니다](#).

Speak Up 채널을 통한 문제 제기의 예:

- 인권 침해
- 도덕적 또는 신체적 괴롭힘
- 차별
- 환경, 건강 및 안전 문제

Speak Up 채널을 사용해서는 안 되는 경우:

- 신고자의 고용 조건 또는 인사 문제와 관련한 불만
- 개인적 또는 법적 분쟁

- 뇌물 수수 및 부정부패
- 사기 및 도난
- 이해 상충
- 선의의 신고자에 대한 보복
- 생명 또는 재산에 대한 즉각적인 위협을 가하는 사건(이러한 상황에서는 긴급 기관에 연락해야 함)
- L'OCCITANE Group 브랜드에 대한 주문 또는 경험 관련 불만(이러한 경우 해당 국가의 고객 서비스에 문의하시기 바랍니다)
- 무고

어떻게 목소리를 낼 수 있나요?

목소리를 내는 방법과 채널은 다양합니다. 어떤 방식을 선택하든 가장 편안하다고 생각되는 방식으로 목소리를 낼 수 있습니다.

또한 어떤 방법과 채널을 이용할지는 상황의 맥락, 문제의 성격, 잠재적 영향 및 당사자 간의 관계를 포함한 여러 요소에 따라 달라집니다. 피드백 문화의 일환으로 L'OCCITANE Group 은 다음과 같은 직접 채널 중 하나를 통해 문제를 제기할 것을 강력히 권장합니다.

- 관계자에게 직접 전달

모범을 보이는 것은 실제로 당사의 핵심 가치 중 하나이며 피드백은 당사 업무 방식의 핵심입니다. 문제가 간단하고 직접 커뮤니케이션을 통해 신속하게 해결될 수 있는 경우, 대체로 즉시 해결하는 것이 가장 좋습니다. 만약 이렇게 할 수 없거나 이렇게 하는 것이 불편한 경우, 다음과 같은 다른 채널 중 하나를 통해 질문이나 문제 제기를 하시기 바랍니다.

- 신뢰할 수 있는 동료(관리자, 인사 팀 또는 내부 감사 팀)

우려 사항을 제기할 때 직원이 접근해야 하는 자연인은 직속 관리자입니다. 또는 현지 인사 팀이나 그룹 내부 감사 팀과 같이 부서 외부 인력과 대화할 수 있습니다. 이들은 어떻게 행동해야 할지 비공식적인 조언을 해 줄 수도 있지만, Speak Up 신고를 제출하는 데에도 도움을 줄 수 있습니다.

누군가와 직접 논의하는 것이 불편하다면 다음 채널을 통해 기밀로 신고할 수 있습니다.

- 현지 Speak Up 채널(L'OCCITANE Group 직원 전용이며 현지 이용 가능 여부에 따라 차이가 있을 수 있음)

계열사는 로컬 수준에서 채널을 설치할 수 있습니다. 직원은 각 계열사의 감독하에 운영되는 로컬 인사 부서 또는 법무 부서에 문의합니다.

- 그룹 Speak Up 채널

누구나 [L'OCCITANE Group Speak Up](#) 채널을 통해 잠재적인 위반 사항을 신고할 수 있습니다. 이 서비스는 익명 신고를 보장하는 독립적인 제 3 자가 제공하며 연중무휴 24 시간 이용할 수 있고 전 세계 70 개 이상의 언어로 제공됩니다. L'OCCITANE Group 의 기업 웹사이트, 전화 또는 모바일 앱을 통해 액세스할 수 있습니다.

그룹 Speak Up 채널은 어떻게 사용하나요?

- **온라인 플랫폼** 사용: 암호를 생성해야 합니다. 사건 번호가 제공되며, 이 번호로 조사 팀에 신고 및 커뮤니케이션에 대해 후속 확인 조치를 취할 수 있습니다(익명 유지를 선택한 경우에도 이용 가능). 신고 내용 업데이트를 확인하려면 이메일 주소를 남겨(솔루션 제공업체에서 기밀로 유지하며 L'OCCITANE Group 에 공개되지 않음) 알림을 받거나, 플랫폼에서 암호 및 사건 번호를 입력하면 됩니다.
- 솔루션 제공업체의 **모바일 앱 버전**([안드로이드](#) 또는 [아이폰](#)) 사용: L'OCCITANE Group Speak Up 채널은 116979 코드 또는 QR 코드로 액세스할 수 있습니다. 암호를 생성하면 신고 계정에 액세스할 수 있는 사건 번호가 제공됩니다. 이 계정을 통해 휴대전화로 알림 및 사건 업데이트를 받을 수 있으며 조사 팀과 연락을 주고받을 수 있습니다(익명 유지를 선택한 경우에도 이용 가능).
- **휴대전화 메시지** 남기기(후면 부록에서 전화번호 확인 가능): 116979 코드를 사용하여 L'OCCITANE Group Speak Up 채널에 액세스하고, PIN 암호를 설정한 뒤 현지 언어로 우려 사항을 자세히 설명하는 음성 메시지를 남길 수 있습니다. 통화가 시작되면 사건 번호가 제공되며, 이 번호로 다시 전화를 걸어 신고의 처리 상황을 확인할 수 있습니다.

어떤 정보를 제공해야 하나요?

신고를 제출할 때, 그룹에서 신고자의 우려 사항을 평가하고 조사할 수 있도록 가능한 한 상세한 정보를 제공하시기 바랍니다. 상세한 정보의 예는 다음과 같습니다.

- 문제의 전후 사정, 이력 및 사유
- 관련자의 신원 및 직위, 날짜, 장소 및 기타 관련 정보
- 신고 내용을 뒷받침할 수 있는 모든 문서

제공된 정보는 반드시 사실이어야 하며 신고 대상자와 직접적으로 관련이 있어야 한다는 점을 유념하세요.

신고 절차는 익명으로 이뤄지나요?

신고는 그룹 외부에서 호스팅되는 외부 솔루션을 통한 L'OCCITANE Group Speak Up 채널을 통해 익명으로 이뤄집니다. 따라서 보고서를 받아 검토하는 팀과 완전히 익명으로 소통할 수 있습니다. 신고자가 본인의 신원을 밝히고자 하는 경우, 그룹에서는 신원을 비밀로 유지하기 위해 필요한 모든 적절한 조치를 취합니다. 이러한 정보는 조사에 필요하거나 해당 법률에 따라 요구되는 경우, 알아야 할 필요가 있을 때만 공개됩니다.

누가 신고를 처리하나요?

L'OCCITANE Group의 Speak Up 채널에 접수된 모든 신고는 그룹 내부 감사 팀에서만 액세스할 수 있는, 당사 제공업체의 사건 관리 시스템에 기록됩니다.

조사에 필요한 경우, 사건의 성격과 사건에 필요한 전문성에 따라 내부 및/또는 외부 이해관계자(예: 인사 팀, 법무 팀 또는 책임 있는 조달 팀)가 관여할 수 있습니다. 알아야 할 필요가 있는 경우에만 이해관계자와 정보를 공유합니다. 관계자는 구체적인 비밀유지계약에 구속되며 엄격한 기밀 유지 하에 업무를 수행하게 됩니다. 이러한 조사에 관여하는 모든 사람은 실제 선입견 또는 편향된 인식에 영향을 받거나 이해 상충이 있어서는 안 됩니다.

조사는 어떻게 관리되나요?

신고를 제출하면 7 영업일 이내에 접수 확인증을 받게 됩니다. 신고가 접수되면 그룹 내부 감사 팀에서는 다음과 같은 절차를 수행합니다.

- 우려 사항을 평가하여 해당 내용이 본 정책의 범위에 속하는지 확인합니다.
- 조사에 필요한 최소한의 활용 가능한 정보와 증거가 신고서에 포함되어 있는지 확인합니다.
- 사건의 성격과 필요한 전문성에 따라 처리 절차를 분류합니다.

각 신고 내용은 사안을 책임감 있게 처리하기 위해 필요한 적정 수준의 시간, 관심 및 리소스를 투입해 조사가 이뤄집니다. 검토 및 조사는 모든 관련 당사자에 대해 독립적이고 공정하며 편견없는 방식으로 관련 법령, 정책 및 원칙에 따라 이뤄집니다.

어떤 결과가 나오게 되나요?

L'OCCITANE Group은 적정 기간 내에 조사를 완료하고자 하지만, 일부 사건은 더 긴 시간이 소요될 수 있습니다. 신고자의 우려 사항에 확실한 근거가 있다면, 필요한 경우 법률과 당사 정책에 따라 적절한 조치가 이뤄집니다.

모든 조사 보고서와 첨부된 증거는 그룹 Speak Up 플랫폼 내에 안전하게 보관됩니다. 조사 보고서는 기밀로 유지됩니다. 조사 절차와 전반적인 결과를 통보하는 것이 적절하고 가능한 경우, 신고자는 그러한 내용을 통보받습니다.

개인 정보는 어떻게 관리되나요?

본 그룹은 신고자가 제출한 신고를 처리하기 위해, Speak Up 채널의 일환으로 신고자의 개인 정보를 수집하고 처리합니다. 신고자의 개인 정보 처리, 신고자의 권리 및 당사에 연락하는 방법에 대한 자세한 내용은 Speak Up [개인정보보호정책](#)에서 확인할 수 있습니다

개정 내역

날짜	버전	작성자	비고
2021 년 12 월	1.0	그룹 내부 감사 부서	최초 버전(대외비)
2024 년 10 월	2.0	그룹 내부 감사 부서	새로운 솔루션 제공업체로 업데이트(대내외 공통)

부록

지역	전화 안내	지역	전화 안내
알바니아	+355 4 530 1801	요르단	80 023 801
알제리	+213 983 29 93 38	카자흐스탄	(+7) 877 2735 74582
앙골라	244 226 425 610	케냐	+254 20 765 0957
앵귤라	18 334 222 005	대한민국	+82 2 3700 5146
앤티가바부다	18334222006	쿠웨이트	96 522 055 730
아르헨티나	+54 11 2039 7280	라트비아	80 005 929
호주	+61 2 8284 6262	레바논	8 338 160 193
오스트리아	800 909 683	리투아니아	880 030 366
바하마	18 334 222 007	룩셈부르크	3 523 420 808 982
바레인	97 316 501 936	말레이시아	+60 3 7724 3136
방글라데시	+880 (0) 9610 998462	몰타	80 065 144
바베이도스	+1 (246) 623 9631	마르티니크	0800 90 1651
벨라루스	882 004 910 089	모리셔스	+230 5 297 0999
벨기에	0800 89 326	멕시코	+52 55 4780 6198
벨리즈	18 000 130 076	몰도바	80 060 016
베냉	+229 20 90 0380	모로코	+212 5 30 14 41 08
버뮤다	18 334 222 008	미얀마	8 008 008 062
부탄	+975 2 379 003	나미비아	+264 83 380 0103
볼리비아	800 105 122	네팔	18 000 010 186
보스니아헤르체고비나	+387 70 330 093	네덜란드	+31 10 700 75 03
보츠와나	8 007 861 103	뉴질랜드	+64 9 913 5892
브라질	+55 (11) 4700 8838	니카라과	50 575 137 610
브루나이 다루살람	8 014 657	나이지리아	7 080 601 221
불가리아	8 002 100 645	북마케도니아	38 925 513 216
부르키나파소	+226 25 30 09 82	노르웨이	+47 24 14 06 01

캄보디아	I 800 209 867	오만	80 074 161
카메룬	+237 6 57 10 31 12	파키스탄	80 090 044 437
캐나다	+1 (514) 395 0496	파나마	5 073 084 480
케이맨제도	+1 (345) 769 5580	파푸아뉴기니	861 322
칠레	+56 22 483 5917	파라과이	98 004 410 266
중국	1080 0152 3042(China Telecom 을 통해 무료 전화)	페루	80 074 535
중국	1080 0852 2221 (China United Network 를 통해 무료 전화)	필리핀	180 083 948 474
중국	400 120 1842 (전국 대표 번호, 현지 요금으로 부과)	폴란드	800012953
콜롬비아	576 012 421 247	포르투갈	800 831 302
코스타리카	50 640 360 350	푸에르토리코	+1 (787) 200 7305
코트디부아르	+225 05 66 77 0918	카타르	800 101 094
크로아티아	8 007 745	레위니옹	1 800 916 980
사이프러스(키프로스)	80 091 142	루마니아	800 400 653
체코	800 050 833	러시아연방	8 (800) 100 69 94
덴마크	+45 43 31 09 61	사우디아라비아	8 008 501 433
도미니카연방	18 334 221 998	세르비아	+381 10 520 043
도미니카공화국	+1 (829) 947 1996	세이셸	800 131
에콰도르	1 800 001 432	싱가포르	6 564 037 051
이집트	8 000 000 083	슬로바키아	800 113 418
엘살바도르	50 322 304 752	슬로베니아	80 083 115
에스토니아	3 726 093 008	남아프리카공화국	+27 (21) 427 7937
에티오피아	800 86 1919	스페인	34 900 031 156
피지	8 002 650	스리랑카	+94 (72) 091 0370
핀란드	800 392 912	수단	+249 15 655 9883
프랑스	805 543 753	수리남	8 338 160 919
프랑스령 기아나	0800 99 1448	스웨덴	201 604 703
프랑스령 폴리네시아	0800 91 4886	스위스	800 005 691
조지아	1 800 008 013	대만	+886 2 7743 8912
독일	8 001 818 952	탄자니아	0800 11 1020
가나	+233 59 699 3553	태국	+66 2 844 9693
그리스	80 044 145 924	트리니다드토바고	+1 (868) 224 1869
그레나다	+1 (473) 230 0333	튀니지	+216 31 300 338
괌	18 338 096 777	튀르키예	800 448 828 602
과테말라	50 223 028 459	터크스 케이커스 제도	18 334 621 355
온두라스	80 027 916 139	우간다	+256 41 423 8162
홍콩	85 230 194 193	우크라이나	800 801 205
헝가리	06 809 845 89	아랍에미리트연합국(UAE)	80 004 440 408
아이슬란드	3 544 150 349	영국	8 000 224 118
인도	8 000 503 159	미국	+1 (669) 288 7154
인도네시아	+62 21 8063 0074	우루과이	415 985 762
아일랜드	1 800 800 636	베네수엘라	582 123 357 722
이스라엘	97 233 741 225	베트남	8 419 003 271
이탈리아	800 147 694	버진아일랜드(영국령)	18 334 621 356
자메이카	+1 (876) 677 9125	버진아일랜드(미국령)	18 337 246 398
일본	+81 3 6627 0734	짐바브웨	2 638 677 422 010