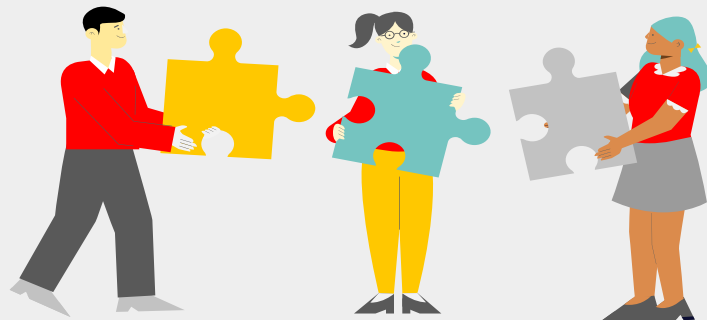




Nâng cao nhận thức tuân thủ

QUY TẮC ỨNG XỬ NGƯỜI LOTTE

Code of Conduct – C.O.C



Một số tình huống phổ biến
2023

Hãy mạnh dạn “làm sạch” môi trường làm việc LOTTE Mart



CHIẾN DỊCH “LÀM SẠCH” LOTTE MART CLEAN LOTTE MART CAMPAIGN



Các Anh/Chị đồng nghiệp thân mến,

Phòng Tuần thú gửi đến Anh/Chị thông tin chiến dịch CLEAN LOTTE Mart - “LÀM SẠCH” LOTTE Mart với những nội dung chính sau đây:

(1) Mục đích:

- Bảo vệ nhân viên công ty và trao cho cơ hội thăng tiến các việc từ nguyên nhân các các hành vi phi đạo đức của bản thân
- Hướng các nhân viên theo việc tuân thủ các nguyên tắc đạo đức của nhân viên thông qua chiến dịch CLEAN LOTTE Mart - “LÀM SẠCH” LOTTE Mart.

(2) Thời gian tiến hành:

- Từ ngày **15/10/2021 đến ngày 15/11/2021.**

(3) Đối tượng áp dụng:

- Áp dụng cho toàn thể cán bộ nhân viên Công ty Cổ phần TTMT LOTTE Việt Nam.

(4) Nội dung chiến dịch:

- Công ty khuyến khích các bộ phận viên “TƯ KHAI BÁO” các vấn đề minh đang gặp phải đối với nhà cung cấp và trong công việc nội bộ “Đạo cáo từ nguyên” định kèm. Thông tin khai báo sẽ được bảo mật. Và chúng tôi ghi nhận báo cáo để ngăn ngừa các rủi ro xảy ra trong tương lai.

(5) Đơn vị nhận đơn và thông tin liên hệ:

- Đơn từ nguyên báo cáo sẽ thông nhất theo mẫu định kèm và gửi về bộ phận Tuần Thú qua một trong hai hình thức sau đây:

+ Email: compliance@lottemart.vn
+ Địa chỉ: tầng 3, TTMT LOTTE Mart Nam Sài Gòn, 469 Nguyễn Hữu Thọ, P.Tân Hưng, Q.7, Tp.HCM.

**ĐỂ GIÚP MÔI TRƯỜNG CÔNG TY VÀ SỰ UY THÌ TRỞ NÊN TRONG SẠCH,
RÁT MONG NHẬN ĐƯỢC SỰ HỢP TÁC CỦA TẤT CẢ NHÂN VIÊN LOTTE MART.**

Đổi với các trường hợp từ nguyên báo cáo, tùy theo mức độ vi phạm mà có hình thức giám nhệ xử lý.

Hotline : Compliance department [contact number: +84 0909 386 819 /E-mail: compliance@lottemart.vn]

Trần trọng,
Phòng Tuần Thú

NGUYÊN TẮC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT BẢO CÁO

KHI THỰC HIỆN BẢO CÁO THỐI CÒI VI PHẠM, HÃY NHỚ

1. Cần được gửi báo cáo cùng nội dung cho tới đại lý của nhân hoặc bộ phận của kênh tiếp nhận.
2. Nếu gửi qua quy định có thể xử lý theo quy tắc ứng xử của đơn vị hoặc công ty sẽ tiến hành báo với cơ quan có thẩm quyền để tiến hành các thủ tục tố tụng theo luật định.
3. Báo cáo cần danh rõ được địa chỉ và danh sách theo dõi.
4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu cung cấp chứng cứ mà Người Báo cáo không cung cấp thì được xem là từ bỏ yêu cầu đại lý.
5. Các bên liên quan phải nghiêm chỉnh thực hiện hành động khắc phục sau khi TGDH hoặc GDDT phê duyệt báo cáo

BẢO CÁO THỐI CÒI VI PHẠM PHẢI CÓ:

- Cách thức liên hệ với Người báo cáo
- Nội dung rõ ràng, trung thực và dễ tiếp cận
- Có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm hoặc có thông tin liên lạc biến sự việc
- Không mang tính chất trả đũa, không dùng những lời lẽ xúc phạm người khác

NGUYÊN TẮC BẢO MẬT THÔNG TIN

Công ty cam kết tuân thủ nghiêm ngặt việc bảo mật các thông tin của người báo cáo bao gồm cả thông tin đối tác, khách hàng, nhân viên

NGUYÊN TẮC KHÔNG TRẢ ĐUA

Công ty nghiêm cấm thực hiện bất kỳ hành động trả đũa nào đối với việc báo cáo. Bất kỳ hành động cố gắng trả đũa hoặc trả đũa thực tế nào được phát hiện sẽ bị xử lý kỷ luật.

KÊNH TIẾP NHẬN:



1. Kênh tiếp nhận báo cáo áp dụng trên phạm vi toàn Công ty được Phòng Kiểm soát Tuân thủ quản lý:
- Hộp thư điện tử: compliancelottmart@lotte.vn
- Đường dây nóng: **0909386810**

2. Kênh tiếp nhận báo cáo tại Khu vực:
- Người giám sát, Quản lý của người báo cáo
- Nhân viên phụ trách nhân sự
- Đại sứ Tuân thủ tương ứng tại mỗi khu vực

LOTTE Mart

Best Price

Every New Store

TUẦN THỬ

THÁNG 09

2022

Nâng cao nhận thức tuần thử thông qua việc cấp nhận văn bản pháp luật, quy định, chính sách, quy trình, chia sẻ các trường hợp điển hình và truyền thông tuần thử trong tháng.

CÁC CHÍNH SÁCH, QUY ĐỊNH

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT NGỪNG VÀ HỦY GIAO DỊCH TẠI QUẦY THU NHẬN VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG (OP-SV/QTKSNVHGD)

Ngành thực hiện	NGỪNG GIAO DỊCH	HỦY HÓA ĐƠN
Nhân viên Tiểu Ngân NV TTTN SÚP SEN F&O Đào tạo tại POS Nhân viên NV Súp FO Sen FO ACC SM ORD Bảo vệ khu vực POS An ninh NIM SM SV	<pre> graph TD A[1. Thành toán] -- "Phát sinh vấn đề" --> B[Không phát sinh vấn đề] B --> C[1.1 Trả lại đơn (Chức năng)] C --> D[Phát sinh vấn đề của yêu cầu hủy đơn] D --> E[1.2 Kiểm tra xử lý] E --> F{1.3 Phải duyệt} F -- "Đồng ý" --> G[1.4 HỦY HÓA ĐƠN] F -- "Không đồng ý" --> H[1.5 Kiểm tra / Kiểm soát] H --> A I[2.2 Kiểm tra hàng hóa chưa thanh toán và trả cho khách hàng để đi] --> J[2.1 Sử dụng MMS để ngừng giao dịch] J --> K[Không xử lý được] K --> L[2.3 Kiểm tra hàng hóa chưa thanh toán và trả cho khách hàng để đi] L --> H </pre>	

Nghệ vụ ngừng giao dịch

- Chỉ được thực hiện bởi Trung Tâm Thu Nhận hoặc kinh lý bộ phận thu nhận (SÚP, SEN) bao gồm các trường hợp sau:
 - + Khách thực hiện thanh toán thì xảy ra các tình huống làm thất thanh toán không thể xử lý được, cần ngừng lại giao dịch đang thanh toán và thu lại toàn bộ hàng hóa đã scan qua máy POS với các lý do sau: thanh toán VNPay, lỗi thanh toán mobile, sử dụng thẻ và khách không mang mặt tiền, khách đã rút tiền nhưng không quay lại thanh toán, khách để quên hàng hóa quá thời gian chờ 3 bị hủy đơn, đổi tác không nhận hàng.
 - + Kiểm tra sản phẩm khuyến mãi, chương trình khuyến mãi theo giải đấu.

Nghệ vụ hủy giao dịch

- Chỉ được thực hiện bởi nhân viên FO tại quầy nhất POS trả hàng để quality FO – khu vực phía ngoài cửa hàng bao gồm các trường hợp sau:
 - + Khách trả trả hàng (hàng hóa đã mua chỉ 1 mặt hàng).
 - + Sứt gãy.
 - + Các giao dịch liên quan đến chương giao nải bộ (chuyển giao sử dụng, chương trình PVP của GMD, xuất bán máy hàng cho NCC, ...).
 - + Xuất sai phương thức thanh toán và kế toán không thể điều chỉnh.

Chi tiết xem tại mục Quy trình Mainair : www.mainair.lotte.vn => PROCESS => Phân loại doanh nghiệp => Operation => OSV

Chi tiết xem tại : <https://mainair.lotte.vn/MOIN/All/Compliance>

Thức thực? Gọi? Liên hệ **HOTLINE TRUYỀN THÔNG**

Compliance Email: compliance@lottevietnam.vn

Điện thoại: **0909 386 811 (Treo nhận gọi hành khách)**

1/2

CAMPAIGN

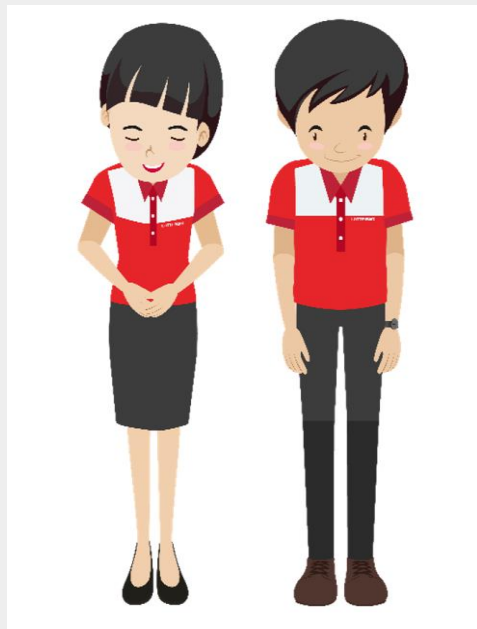
NEWS

WHISTLE

HOTLINE

Compliance Email: **compliancelottemart@lotte.vn**
Điện thoại: **0909 386 810**
(Tiếp nhận trong giờ hành chính)

Đối tượng áp dụng của C.O.C

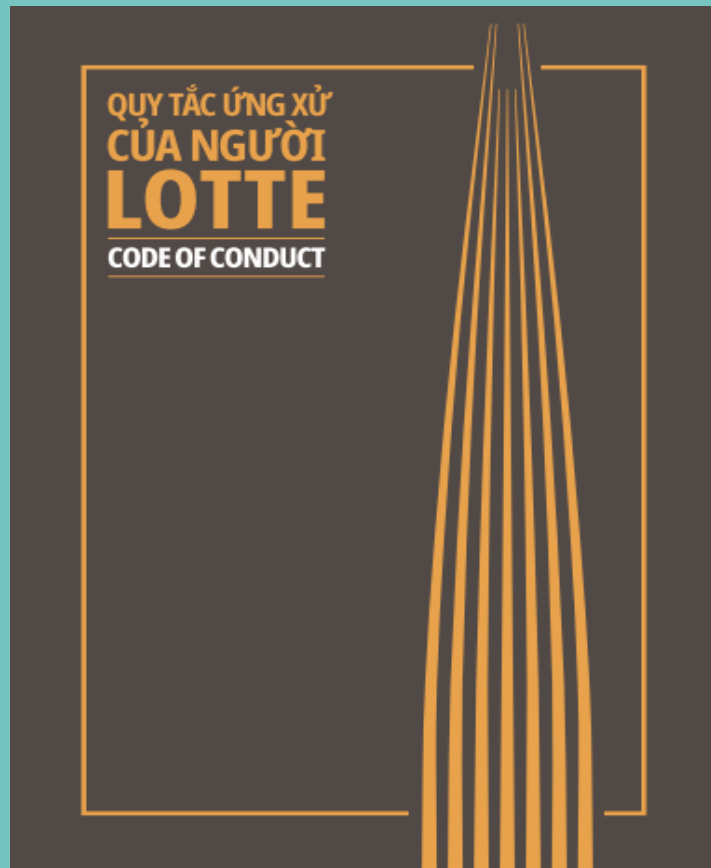


Người LOTTE



Đối tác kinh doanh của LOTTE

MỤC LỤC



1. **Sự tín nhiệm của Khách hàng**
2. **Sự tín nhiệm của Nhân viên**
3. **Sự tín nhiệm của Đối tác**
4. **Sự tín nhiệm của Cổ đông**
5. **Sự tín nhiệm của xã hội**

Sự tín nhiệm của khách hàng

Chỉ với một thương hiệu LOTTE,
Khách hàng tìm đến và lựa chọn sản phẩm, dịch vụ của chúng ta,
đó chính là sức mạnh của sự tín nhiệm.

THEME

1

01 Cung cấp sản phẩm và dịch vụ tốt nhất

Hãy trở thành thương hiệu đầu tiên trong tâm trí của khách hàng

02 Tiếp thị trung thực

Trung thực là cách dễ nhất để chiếm được lòng tin của khách hàng

03 Bảo vệ thông tin khách hàng

Thông tin khách hàng quan trọng như sinh mạng của chúng ta

04 Bảo vệ thương hiệu

Đối với khách hàng, thương hiệu đại diện cho LOTTE là chính bạn



1. Sản phẩm và dịch vụ tốt nhất
2. Tiếp thị trung thực

3. Bảo vệ Thông tin
4. Bảo vệ Thương hiệu LOTTE



1. SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ TỐT NHẤT



Hãy trở thành
thương hiệu đầu tiên
trong tâm trí khách hàng

- **LÀM HẾT MÌNH** trong công việc.
 - **THEO ĐUỔI** sự hài lòng của khách hàng về giá cả và chất lượng.
 - **THAY ĐỔI** để đáp ứng mong đợi của khách hàng đồng thời phản hồi nhanh chóng các khiếu nại.
 - **TUÂN THỦ** triệt để các quy định pháp luật, chính sách, quy trình liên quan đến an toàn, vệ sinh và chất lượng sản phẩm.
-
- **KHÔNG THEO ĐUỔI** lợi nhuận ngắn hạn bằng việc che giấu khuyết điểm của sản phẩm.



1. Sản phẩm và dịch vụ tốt nhất
2. Tiếp thị trung thực

3. Bảo vệ Thông tin
4. Bảo vệ Thương hiệu LOTTE



2. TIẾP THỊ TRUNG THỰC



Trung thực là cách dễ nhất
để chiếm được lòng tin của khách hàng

- **TUÂN THỦ** luật và quy định tiếp khi thị sản phẩm và dịch vụ hoặc khi giao tiếp với khách hàng.
- **KIỂM TRA** kỹ nội dung tài liệu quảng cáo.
- **SỬ DỤNG** từ ngữ rõ ràng khi tiếp thị, quảng cáo.
- **THÔNG BÁO** kịp thời cho bộ phận liên quan khi thay đổi thông tin về sản phẩm và dịch vụ.

- **KHÔNG PHÊ PHÁN** sản phẩm và dịch vụ của đối thủ cạnh tranh. Nếu phải đề cập tới, hãy thận trọng tránh vi phạm luật cạnh tranh.

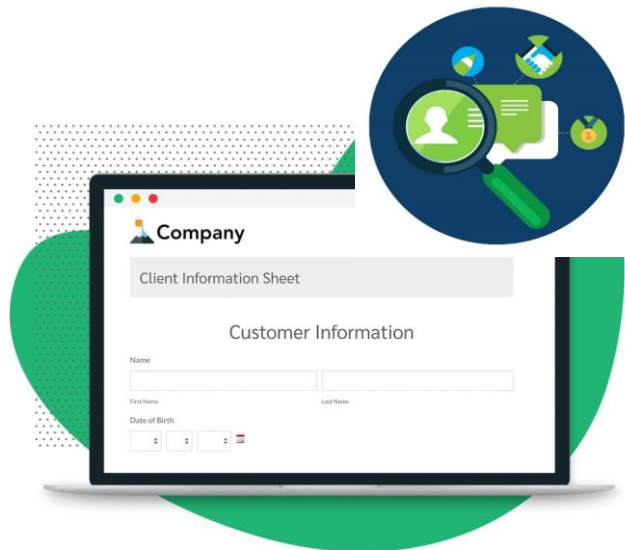


1. Sản phẩm và dịch vụ tốt nhất
2. Tiếp thị trung thực

3. Bảo vệ Thông tin
4. Bảo vệ Thương hiệu LOTTE



3. BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG



Thông tin khách hàng quan trọng như sinh mạng của chúng ta

- **ƯU TIÊN BẢO VỆ** thông tin khách hàng.
- **CHỈ TIẾP CẬN** thông tin khách hàng đối với nhân viên được trao quyền.
- **CHỈ THU THẬP** thông tin khách hàng cho mục đích công việc và được khách hàng đồng ý.
- **BẢO MẬT** thông tin của khách hàng là nhiệm vụ cơ bản của Người LOTTE bất kể ở cấp bậc nào.
- **ĐẢM BẢO** thông tin của khách hàng được bảo mật khi ủy nhiệm cho đối tác vì mục đích công việc.
- **PHẢI HỦY** hoàn toàn các thông tin khách hàng khi không còn sử dụng.

- **KHÔNG THU THẬP** thông tin khách hàng trái phép.



1. Sản phẩm và dịch vụ tốt nhất
2. Tiếp thị trung thực

3. Bảo vệ Thông tin
4. Bảo vệ Thương hiệu LOTTE



4. BẢO VỆ THƯƠNG HIỆU



Đối với khách hàng,
thương hiệu đại diện cho LOTTE
LÀ CHÍNH BẠN

- **MỖI HÀNH ĐỘNG** của nhân viên có liên hệ trực tiếp đến hình ảnh của Công ty.
- **THẢO LUẬN** trước với bộ phận liên quan (Communication). nếu muốn phỏng vấn với các phương tiện truyền thông.
- **GIẢI THÍCH** rõ ràng khi trình bày quan điểm cá nhân và lưu ý đây không phải là quan điểm Công ty.

- **KHÔNG TIẾT LỘ** thông tin mật của Công ty.
- **KHÔNG PHI BẢNG** Công ty hoặc các bên liên quan.
- **KHÔNG LAN TRUYỀN** thông tin sai lệch, **KÍCH ĐỘNG** hành vi phi pháp, **PHÁT TÁN** nội dung không phù hợp hoặc **PHÂN BIỆT** giới tính.

Sự tín nhiệm của nhân viên

Những người mà ta trải qua nhiều thời gian ở bên như gia đình,
Những người cùng đổ mồ hôi và cùng ta chung tay hướng tới cùng một mục tiêu,
Những người thực sự quan trọng đối xử với nhau như một gia đình,
Điều gắn kết chúng ta lại làm một chính là lòng tin.

THEME

2

01 Cơ hội công bằng và đối xử bình đẳng

Phân biệt công tư rõ ràng, trao cơ hội bình đẳng

02 Nhân viên tôn trọng lẫn nhau

Chúng ta đều là thành viên quý báu trong gia đình của ai đó

03 Bình đẳng giới

Gia đình hạnh phúc, nơi làm việc bình đẳng, LOTTE sẽ chung tay tạo dựng

04 Môi trường làm việc an toàn

An toàn là điểm khởi đầu của mọi công việc

05 Bảo vệ tài sản

Tài sản của công ty thuộc về tất cả nhân viên LOTTE

06 Bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ

Quyền sở hữu trí tuệ là mồ hôi công sức của tất cả chúng ta, chúng ta phải bảo vệ

07 Ngăn chặn rò rỉ thông tin

Rò rỉ thông tin bắt nguồn từ sự bất cẩn nhỏ



1. Công bằng và Bình đẳng
2. Tôn trọng lẫn nhau
3. Bình đẳng giới

4. Môi trường làm việc
5. Bảo vệ tài sản
6. Quyền sở hữu trí tuệ

6. Ngăn chặn rò rỉ thông tin



1. CÔNG BẰNG VÀ BÌNH ĐẲNG



Phân biệt công tư rõ ràng
Trao cơ hội bình đẳng

- **TẠO** một cộng đồng không phân biệt đối xử.
- **THIẾT LẬP** nội quy & chính sách Công ty tuân thủ quy định pháp luật sở tại và phù hợp với chính sách của Tập đoàn.
- **ĐÁNH GIÁ** nhân viên dựa trên năng lực và thành tích.

- **KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ** về giới tính, tuổi tác, dân tộc, quốc tịch, nơi xuất thân, tôn giáo, khiếm khuyết...
- **KHÔNG ĐÁNH GIÁ CẢM TÍNH** trong tuyển dụng, thăng chức, bố trí công việc, ương, thưởng, phúc lợi và giáo dục.
- **KHÔNG GỬI GẮM** nhân sự.



1. Công bằng và Bình đẳng
2. Tôn trọng lẫn nhau
3. Bình đẳng giới

4. Môi trường làm việc
5. Bảo vệ tài sản
6. Quyền sở hữu trí tuệ

7. Ngăn chặn rò rỉ thông tin



2. TÔN TRỌNG LẪN NHAU



Mỗi chúng ta đều là
một thành viên quan trọng của một
gia đình

- **TÔN TRỌNG** và **THẤU HIỂU** đồng nghiệp như chính gia đình mình.
- **XÂY DỰNG** văn hóa thừa nhận sự khác biệt – không phán xét.
- **THẬN TRỌNG** trong lời nói và hàng động.
- **LÀM** hết sức mình để hỗ trợ nhân viên.
- **TÔN TRỌNG** thời gian cá nhân ngoài giờ làm việc.

- **KHÔNG NÓI** và **HÀNH ĐỘNG** gây tổn thương và hiểu lầm.
- **KHÔNG PHÁT NGÔN** hoặc **NHẮN** nội dung không phù hợp qua điện thoại, mạng xã hội, SMS, email.
- **KHÔNG ĐÁNH GIÁ** người khác bằng lối suy nghĩ cá nhân.



3. BÌNH ĐẲNG GIỚI



LOTTE
sẽ chung tay tạo dựng
nơi làm việc bình đẳng
và gia đình hạnh phúc

- **CHÀO MỪNG** và **CHÚC MỪNG** việc sinh con và nghỉ thai sản của đồng nghiệp.
- **ĐỐI XỬ** bình đẳng và không phân biệt giữa nhân viên nam và nữ.
- **BÁO CÁO** cho Bộ phận Nhân sự hoặc Bộ phận Tuân thủ khi phát hiện hoặc chịu đựng các hành vi khó chịu liên quan đến giới tính, quấy rối tình dục.
- **KIÊN QUYẾT** và **NGHIÊM KHẮC** xử lý các hành vi quấy rối tình dục.
- **ĐÀO TẠO** kiến thức cho nhân viên để phòng tránh việc quấy rối tình dục nơi công sở.

- **KHÔNG DỪNG** lời nói hoặc hành động gây khó chịu liên quan đến giới tính, tiếp xúc hoặc tiếp cận không mong muốn liên quan đến giới tính hoặc quấy rối tình dục.



1. Công bằng và Bình đẳng
2. Tôn trọng lẫn nhau
3. Bình đẳng giới

4. Môi trường làm việc
5. Bảo vệ tài sản
6. Quyền sở hữu trí tuệ

7. Ngăn chặn rò rỉ thông tin



4. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC AN TOÀN



An toàn là điểm khởi đầu
của mọi công việc

- **THAM GIA** các buổi tập huấn về an toàn.
- **GHI NHỚ** các quy định và cách xử lý an toàn lao động.
- **XÂY DỰNG** các phương án ứng phó khẩn cấp về an toàn sức khỏe.
- **THÔNG BÁO** cho người quản lý nếu bạn hoặc đồng nghiệp có sức khỏe không tốt hoặc tâm lý bất ổn.
- **PHỔ BIẾN** quy định về an toàn cho đối tác và yêu cầu họ tuân thủ.

- **KHÔNG TRÌ HOÃN** việc xử lý các vấn đề về an toàn lao động.
- **NGHIÊM CẤM** hành vi uống rượu, mua bán hoặc sử dụng chất cấm trong khi làm việc.



5. BẢO VỆ TÀI SẢN



Tài sản Công ty thuộc về
tất cả nhân viên LOTTE

- **BẢO VỆ** tài sản của Công ty, đối tác và cả đối thủ cạnh tranh.
- **QUẢN LÝ** nhân viên đảm bảo hoàn thành công việc đúng thời hạn.
- **XIN PHÊ DUYỆT** khi sử dụng tài sản Công ty ở bên ngoài hoặc sử dụng cho mục đích ngoài công việc.

- **KHÔNG SỬ DỤNG** thiết bị điện tử của Công ty, điện thoại, email, mạng xã hội, internet cho mục đích cá nhân.
- **KHÔNG YÊU CẦU** nhân viên làm những việc không liên quan đến công việc của Công ty.
- **KHÔNG GÂY HẠI, BIẾN THỦ, LẤY CẮP, CHUYỂN NHƯỢNG, TIẾT LỘ** thông tin của Công ty và **BẢO CÁO SAI** về chi phí.



6. BẢO VỆ QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ



Quyền sở hữu trí tuệ là
mồ hôi công sức
của tất cả chúng ta.
Chúng ta phải bảo vệ!

- **GHI CHÉP, BÁO CÁO** và **QUẢN LÝ** thích hợp các thông tin liên quan đến công việc – Đó là tài sản trí tuệ của Công ty.
- **TUÂN THỦ** các quy định có liên quan về quyền sở hữu trí tuệ.
- **BẢO MẬT** tài sản trí tuệ của Công ty.
- **KIỂM TRA** quy định về quyền sở hữu trí tuệ nhằm đảm bảo tài sản trí tuệ của Công ty được bảo vệ tại các nước khác nhau.
- **TÔN TRỌNG** quyền sở hữu tài sản trí tuệ của đối tác, đối thủ cạnh tranh & đơn vị liên quan.
- **TÀI SẢN TRÍ TUỆ** do nhân viên làm ra là tài sản của Công ty.

- **KHÔNG SỬ DỤNG** tùy tiện, sao chép, phát tán, thay đổi tài sản trí tuệ của Công ty.



7. NGĂN CHẶN RÒ RỈ THÔNG TIN



Rò rỉ thông tin bắt nguồn từ sự bất cẩn nhỏ

- **CHỈ SỬ DỤNG** phần mềm được cấp phép trong Công ty.
- **CHỈ SỬ DỤNG** thiết bị được cung cấp cho công việc của Công ty.
- **THỰC HIỆN** công việc thông qua hệ thống bảo mật của Công ty.
- **BẢO MẬT** mật khẩu và thay đổi mỗi ba tháng.
- **KIỂM TRA** thường xuyên đảm bảo máy tính không bị nhiễm vi rút.
- **KIỂM TRA** địa chỉ người nhận trước khi gửi email, khi gửi nên đính kèm mật mã đối với các tập tin đính kèm.
- **XÓA DỮ LIỆU** công việc trên các thiết bị khi chuyển công việc hoặc rời Công ty.

- **KHÔNG LÀM RÒ RỈ** thông tin quan trọng của Công ty.
- **KHÔNG SAO CHÉP, TIẾT LỘ** thông tin và tài liệu của Công ty qua email, USB...

Sự tín nhiệm của đối tác

Những người nhận được niềm tin từ đối tác,
Hơn thế nữa, những người nhận được niềm tin từ đối thủ cạnh tranh,
Họ chính là Người LOTTE chúng ta.

THEME

3

01 Tuân thủ pháp luật cạnh tranh

Sự công bằng và tín nhiệm là sức mạnh khiến chúng ta và các đối tác trở thành một đội

02 Tôn trọng đối tác

Quan hệ đối tác trở nên vững chắc khi được xây dựng dựa trên sự tôn trọng lẫn nhau

03 Cạnh tranh lành mạnh

Cạnh tranh lành mạnh làm cho chúng ta mạnh mẽ hơn

04 Thu thập thông tin hợp pháp

Thu thập thông tin phải được thực hiện hợp pháp

05 Nghiêm cấm tham nhũng và thỉnh cầu tư lợi bất chính

Không có ý tốt nào mà không đòi hỏi đền đáp cho dù nhỏ đến đâu



1. TUÂN THỦ PHÁP LUẬT CẠNH TRANH



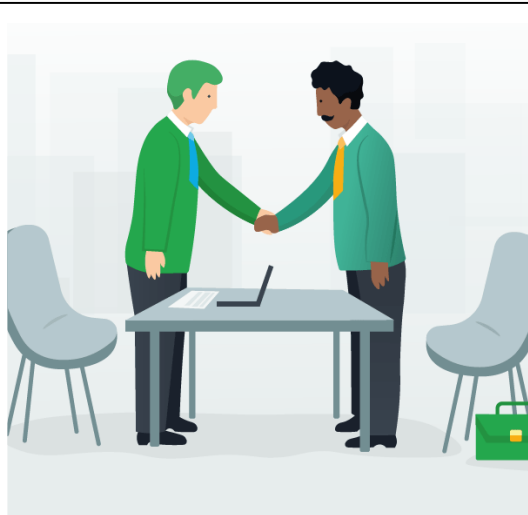
Sự công bằng và tin nhiệm
là sức mạnh khiến chúng ta
và các đối tác trở thành một đội

- **TỪ CHỐI** triệt để các hành vi cạnh tranh không lành mạnh. Thường xuyên kiểm tra và cập nhật các quy định pháp luật cạnh tranh tại quốc gia để đảm bảo việc tuân thủ.
- **LỰA CHỌN** đối tác công khai dựa trên các tiêu chí khách quan: chất lượng, giá cả và tài chính lành mạnh.
- **THAM KHẢO** ý kiến của cấp quản lý nếu phát hiện/phát sinh giao dịch với các đối tác hoặc bên liên quan mà có người thân hoặc người quen của nhân viên.

- **KHÔNG LẠM DỤNG** vị thế để yêu cầu giao dịch hoặc thông lệ không công bằng từ đối tác.



2. TÔN TRỌNG ĐỐI TÁC



Quan hệ đối tác
trở nên vững chắc
khi được xây dựng
trên sự tôn trọng lẫn nhau

- **TÔN TRỌNG** và **ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG** với nhân viên đối tác như với nhân viên LOTTE. Tôn trọng thời gian làm việc của nhân viên đối tác.
 - **TÔN TRỌNG** phương châm kinh doanh của đối tác.
 - **PHỔ BIẾN** và yêu cầu Đối tác tuân thủ Quy tắc ứng xử của LOTTE và các chính sách khác có liên quan.
 - **BẢO MẬT** thông tin và quyền sở hữu tài sản trí tuệ của đối tác.
 - **TẠO ĐIỀU KIỆN** cho Công ty đối tác phát triển về nhân lực, kỹ thuật và nâng cao chất lượng sản phẩm.
-
- **KHÔNG ĐỐI XỬ BẤT CÔNG** giữa các đối tác hoặc đối xử dựa trên quy mô của đối tác.



3. CẠNH TRANH LÀNH MẠNH



Cạnh tranh lành mạnh cho chúng ta
mạnh mẽ hơn

- **TUÂN THỦ** pháp luật cạnh tranh. Hành vi cạnh tranh hợp pháp ở quốc gia này có thể phi pháp tại quốc gia khác. Hiểu rõ pháp luật cạnh tranh để ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật.
- **XEM XÉT** cẩn trọng nếu cần phải hợp tác với đối thủ cạnh tranh.

- **KHÔNG LÀM** bất kỳ điều gì vi phạm pháp luật cạnh tranh dù là nhỏ nhất. Không xúi giục, bao che, tiếp tay cho hành vi phạm pháp.
- **KHÔNG CẠNH TRANH** bằng cách gây phương hại tới sự lựa chọn hợp lý của các bên, bằng sự đồng thuận, bao che hoặc cản trở cạnh tranh hợp pháp.
- **KHÔNG THAM GIA** các cuộc họp với đối thủ cạnh tranh mà không có nội dung thảo luận rõ ràng. Khi tham gia các cuộc họp có nội dung rõ ràng, hãy từ chối thảo luận các vấn đề nhạy cảm.



4. THU THẬP THÔNG TIN HỢP PHÁP



**Thu thập thông tin
phải được thực hiện hợp pháp**

- **THAM KHẢO** ý kiến Giám Đốc Tuân thủ khi thu thập và trao đổi thông tin trực tiếp với đối thủ cạnh tranh.
- **THÔNG BÁO** cho Bộ phận Tuân thủ khi có người nặc danh cung cấp thông tin của đối thủ cạnh tranh.
- **ĐẢM BẢO** “Điều khoản bảo mật” có trong hợp đồng với đối tác và tuân thủ.

- **KHÔNG THU THẬP THÔNG TIN** của đối thủ cạnh tranh thông qua:
 - ✓ Mỗi quan hệ cá nhân hoặc khách hàng.
 - ✓ Nhân viên được tuyển chọn từ đối thủ cạnh tranh.
 - ✓ Đối tác có mối quan hệ với đối thủ cạnh tranh.
 - ✓ Yêu cầu đối tác cung cấp tài liệu kỹ thuật mà không có lý do chính đáng.



5. CẤM HỐI LỘ, THAM NHŨNG


TIỀN

TIẾP ĐÃI

GIẢI TRÍ

**QUÀ
TẶNG**

Không có hào ý nào
mà không đòi hỏi đền đáp cho dù nhỏ
đến đâu

- **TỪ CHỐI** nhận quà, giải thích quy định và tinh thần của LOTTE. Thông báo cho Bộ phận Tuân thủ để được hướng dẫn xử lý khi khó trả lại quà.
- **TUÂN THỦ** nghiêm ngặt các quy định về tặng quà và chiêu đãi của Công ty.
- **TÌM HIỂU** rõ các quy định và phong tục về chiêu đãi và quà tặng tại quốc gia làm việc hoặc công tác. Hãy tìm kiếm lời khuyên và sự chấp thuận trước từ Bộ phận Tuân thủ.
- **THÔNG BÁO** cho Bộ phận Tuân thủ khi phát hiện/nghi ngờ bất kỳ hành vi nào liên quan đến hối lộ, tham nhũng.

- **KHÔNG THỈNH CẦU** bất chính từ công chức nhà nước.
- **KHÔNG CUNG CẤP/NHẬN** bất kỳ khoản tiền hay quà tặng cho công chức, đối tác hoặc các bên liên quan đến công việc của họ.

Sự tín nhiệm của cổ đông

Những người cùng phát triển với LOTTE,
Người LOTTE nỗ lực hết mình để bảo vệ tài sản của cổ đông
và gia tăng giá trị trung hạn đến dài hạn
bằng cách thực hiện kinh doanh dựa trên sự trung thực và minh bạch.

THEME

4

01 Nâng cao giá trị cho cổ đông

Nỗ lực nâng cao giá trị lâu dài cho cổ đông

02 Ngăn ngừa xung đột lợi ích

Cân nhắc tới lợi ích của các bên liên quan

03 Nâng cao tính minh bạch trong kế toán

Báo cáo trung thực làm công sức và nhiệt huyết của chúng ta tỏa sáng hơn

04 Không giao dịch nội bộ

Không trục lợi bất chính bằng thông tin nội bộ



1. NÂNG CAO GIÁ TRỊ CỔ ĐỒNG



Nỗ lực nâng cao giá trị lâu dài cho cổ
đồng

- **LÀM HẾT SỨC** để nâng cao lợi nhuận cho cổ đồng thông qua việc ra quyết định hiệu quả, hợp lý, hoạt động quản trị minh bạch và lành mạnh.
- **CHUẨN HÓA** quy trình, quy định và hệ thống kiểm soát nội bộ.
- **CHỦ ĐỘNG HỢP TÁC** trong quá trình kiểm tra và kiểm toán để đảm bảo việc giám sát độc lập.
- **TÔN TRỌNG** tối đa quyền lợi chính đáng và tạo dựng sự tin tưởng lẫn nhau của cổ đồng.
- **LẮNG NGHE** ý kiến chính đáng của cổ đồng.

- **KHÔNG THIÊN VỊ** quyền lợi giữa các cổ đồng và tích cực bảo vệ quyền lợi của cổ đồng thiểu số.



2. NGĂN NGỪA XUNG ĐỘT LỢI ÍCH



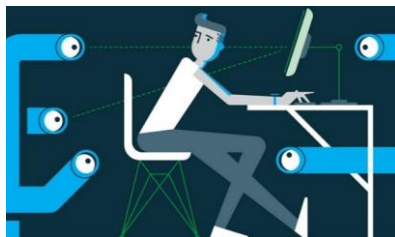
Cân nhắc đến lợi ích của các bên liên quan

- **BÁO CÁO** với Công ty khi phát sinh hoặc lo ngại phát sinh bất kỳ mâu thuẫn lợi ích nào xảy ra trong khi làm việc cho Công ty.
- **THAM KHẢO** ý kiến của Bộ phận Tuân thủ khi lợi ích cá nhân mâu thuẫn với lợi ích của Công ty hoặc bất kỳ xung đột lợi ích nào không rõ ràng.

- **KHÔNG HÀNH ĐỘNG** ngược lại với lợi ích của Công ty và cổ đông.
- **KHÔNG LẠM DỤNG** vị trí/địa vị của mình để tư lợi. Không được có hành vi tư lợi gián tiếp thông qua gia đình, bạn bè, người quen.
- **KHÔNG TRỞ THÀNH** nhân viên hoặc cổ đông của doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh giống Công ty mà chưa có sự chấp thuận từ Công ty.



3. MINH BẠCH TRONG KẾ TOÁN



**Báo cáo trung thực làm công sức
và nhiệt huyết
của chúng ta tỏa sáng hơn**

- **LẬP** và **QUẢN LÝ** hồ sơ kế toán theo chuẩn mực kế toán và quy định pháp luật nước sở tại.
- **THẢO LUẬN** với cấp quản lý để xem xét lại giao dịch nếu nghi ngờ bên còn lại trong giao dịch làm giả tài liệu kế toán hoặc có thông lệ giao dịch không minh bạch.
- **GHI LẠI** chi tiết thời gian và khoản tiền liên quan đến chi phí. Người quản lý cần kiểm tra và theo dõi định kỳ để ngăn chặn việc làm giả tài liệu kế toán.
- **BÁO CÁO** với Bộ phận Tuân thủ khi nhận được chỉ đạo làm giả chứng từ kế toán từ cấp trên.

- **KHÔNG TRÌ HOÃN** hoặc dời việc ghi nhận doanh thu hoặc chi phí để phóng đại thành tích/né tránh khiển trách.
- **KHÔNG LÀM GIẢ** tài liệu kế toán.



4. KHÔNG GIAO DỊCH NỘI GIẢN



Không trục lợi bất chính
bằng thông tin nội bộ

- **BẢO MẬT THÔNG TIN NỘI BỘ** và các thông tin liên quan đến công việc. Cung cấp các thông tin nội bộ bất hợp pháp có thể xâm phạm đến quyền lợi chính đáng của cổ đông.
- **BẢO VỆ** thông tin nội bộ của đối tác (nếu biết được) như cách chúng ta bảo mật thông tin nội bộ của chúng ta.
- **THAM VẤN** ý kiến của Bộ phận Tuân thủ và thực hiện **KHAI BÁO** khi bạn sở hữu cổ phần của Công ty đối tác trước khi gia nhập Công ty.

- **KHÔNG SỬ DỤNG**, dự đoán hoặc cung cấp các thông tin nội bộ hoặc thông tin quan trọng chưa được công bố.
- **KHÔNG NẪM GIỮ CỔ PHẦN** trong Công ty đối tác có liên quan đến công việc của bạn (áp dụng cho cả người thân và thành viên gia đình).
- **KHÔNG GIAO DỊCH** cổ phiếu sử dụng thông tin nội bộ mà bạn biết được khi còn làm việc trong Công ty.

Sự tín nhiệm của xã hội

Là một thành viên của xã hội,
Một doanh nghiệp đóng góp cho xã hội và là hình mẫu được xã hội tin tưởng,
Đó là biểu tượng doanh nghiệp chân chính mà LOTTE hướng tới.

THEME

5

01 Bảo vệ môi trường

Môi trường tự nhiên là tài sản chúng ta mượn tạm từ thế hệ sau

02 Sáng tạo giá trị xã hội và đóng góp xã hội

Chia sẻ với xã hội những gì chúng ta được nhận từ xã hội là niềm vui lớn nhất

03 Tôn trọng nhân quyền

Yêu thương và tôn trọng con người là một giá trị quan trọng của LOTTE

04 Tôn trọng sự đa dạng văn hóa

Khi chúng ta tôn trọng người khác, chúng ta cũng được tôn trọng

05 Tuân thủ luật pháp của mỗi quốc gia

Tôn trọng luật pháp của mỗi quốc gia và nỗ lực trấn áp tội phạm

06 Tách biệt giữa chính trị và kinh tế

Khi chính trị và kinh tế được tách biệt, chúng có thể làm đúng vai trò của mình



1. BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG



**Sử dụng túi
tự phân hủy**



**Phân loại rác
từ nguồn**



**Sử dụng
lá chuối
gói hàng**

**Môi trường tự nhiên
là tài sản chúng ta mượn tạm
từ thế hệ sau**

- **ƯU TIÊN XEM XÉT** yếu tố tác động tiêu cực tới môi trường khi phát triển sản phẩm mới hoặc thay đổi quy trình.
- **THIẾT LẬP, ĐỊNH KỲ KIỂM TRA** và **TUÂN THỦ** quy định nội bộ để đảm bảo hoạt động của chúng ta tuân thủ quy định pháp luật về môi trường.
- **KHUYẾN KHÍCH** nhân viên bảo vệ môi trường thông qua việc đổi mới cách làm việc, tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.
- **THÔNG BÁO** cho đối tác và khách hàng tuân thủ quy định bảo vệ môi trường.

- **KHÔNG SỬ DỤNG** tài nguyên thiên nhiên hoang phí/không hiệu quả hoặc để lượng chất thải gây ô nhiễm môi trường lớn hơn mức yêu cầu của pháp luật.



2. THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI



Chia sẻ với xã hội những gì chúng ta nhận được từ xã hội là niềm vui lớn nhất

- **TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI** của Người LOTTE cao hơn các cá nhân khác.
- **NÂNG CAO NIỀM TIN** của xã hội với Công ty thông qua việc hoàn thành trách nhiệm xã hội của mỗi Người LOTTE.
- **TÔN TRỌNG** văn hóa và giá trị quan tại địa phương và góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống của cộng đồng.
- **TÍCH CỰC** hỗ trợ các hoạt động công ích trong lĩnh vực giáo dục, nghệ thuật, văn hóa và thể thao.
- **THAM GIA** các hoạt động tình nguyện và cứu trợ thiên tai.
- **TẠO RA** giá trị xã hội từ hoạt động kinh doanh, nỗ lực và hoàn thành trách nhiệm xã hội của Công ty.



3. TÔN TRỌNG NHÂN QUYỀN



**Yêu thương và
tôn trọng con người
là một giá trị quan trọng của LOTTE**

- **TÔN TRỌNG** nhân quyền mọi lúc mọi nơi.
- **TUÂN THỦ** và yêu cầu đối tác tuân thủ các giá trị và tiêu chuẩn về quyền con người.
- **ĐẢM BẢO** hoạt động kinh doanh không tác động tiêu cực đến quyền con người.
- **ĐẢM BẢO** và hỗ trợ quyền con người tại quốc gia chúng ta hoạt động kinh doanh.
- **NẮM VỮNG** và tuân thủ pháp luật lao động tại địa phương.
- **THAM VẤN** ý kiến của Giám đốc Tuân thủ nếu có nhu cầu thuê nhân viên dưới 18 tuổi.

- **KHÔNG SỬ DỤNG** lao động cưỡng bức.
- **KHÔNG SỬ DỤNG** lao động trẻ em.



4. TÔN TRỌNG SỰ ĐA DẠNG VĂN HÓA



Khi chúng ta tôn trọng người khác, chúng ta cũng được tôn trọng

- **GIAO TIẾP Cởi mở** ở mọi nơi là rất quan trọng.
- **TÔN TRỌNG** phong tục, nghi thức và luật pháp tại các quốc gia khi làm việc hoặc công tác ở nước ngoài.
- **ÁP DỤNG NGUYÊN TẮC** “Sự tin nhiệm” ở mọi nơi. Cần tìm hiểu người địa phương xem điều gì là quan trọng và chúng ta cũng phải tôn trọng điều đó để họ có thể tin tưởng chúng ta.

- **KHÔNG PHÂN BIỆT** đối xử với nhân viên địa phương vì lý do khác văn hóa.
- **KHÔNG ÉP BUỘC** người địa phương tuân theo các giá trị quan và phong tục của chúng ta.



5. TUÂN THỦ PHÁP LUẬT



Tuân thủ pháp luật địa phương và phòng chống tội phạm

- **NẮM VỮNG** và **TUÂN THỦ**:
 - ✓ Luật pháp địa phương và quy định áp dụng cho công việc mà mình phụ trách.
 - ✓ Luật pháp và quy định của quốc gia mà bạn được phân công đến làm việc.
- **KIỂM TRA KỸ** và **TUÂN THỦ** quy định pháp luật về xuất nhập khẩu tại từng quốc gia.
- **THAM VẤN** ý kiến của Bộ phận Tuân thủ trước khi thực hiện đàm phán hoặc giao dịch với tổ chức/chính phủ nước ngoài.
- **THÔNG BÁO** với Bộ phận Tuân thủ khi nghi ngờ hoặc phát hiện bất kỳ hành vi rửa tiền nào.

- **KHÔNG GIAO DỊCH** với quốc gia/tổ chức bị cấm vận kinh tế và thương mại.



6. TÁCH BIỆT CHÍNH TRỊ VÀ KINH TẾ



Khi chính trị và kinh tế
được tách biệt, chúng ta
có thể làm đúng
vai trò của mình

- **THÔNG BÁO** cho Quản lý nhóm Truyền thông trước khi tiếp xúc hoặc có khả năng tiếp xúc với truyền thông (báo chí, truyền hình...).
- **CẨN TRỌNG** khi viết hoặc bình luận trên các phương tiện thông tin đại chúng để tránh những hiểu lầm về chính trị.
- **ĐẢM BẢO** rằng chức vụ và vị trí của bạn tại Công ty không bị tiết lộ để tránh việc cho rằng Công ty đang ủng hộ khi bạn tham gia vào các cuộc họp chính trị/đảng phái nhất định (nếu áp dụng).

• KHÔNG SỬ DỤNG:

- ✓ Tên gọi LOTTE cho các hoạt động chính trị, lợi ích của đảng chính trị hoặc ứng cử viên.
- ✓ Nguồn lực hoặc chi phí Công ty để hỗ trợ tổ chức/chính trị gia.



03

TÌNH HUỐNG SUY NGẪM

Có những điều bạn không biết sẽ
nên như thế nào...

NHẬN BIẾT VÀ TRÁNH XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Q&A

NGƯỜI LIÊN QUAN VÀ LỢI ÍCH CÔNG TY



Tôi là nhân viên Bộ phận Mua hàng. Tôi muốn giới thiệu công ty của người thân tôi tham gia đấu thầu cung cấp dịch vụ cho Công ty được không?



Bạn có thể làm điều đó, tuy nhiên cần phải thực hiện báo cáo về mối quan hệ trên theo quy định của công ty về khai báo xung đột lợi ích. Ngoài ra, bạn sẽ không được phép tham gia vào quy trình đấu thầu này.

NHẬN BIẾT VÀ TRÁNH XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Q&A

VIỆC LÀM VÀ LỢI ÍCH KINH DOANH BÊN NGOÀI CÔNG TY



Tôi nhận được lời đề nghị của bạn bè về việc góp vốn thành lập doanh nghiệp đang cung cấp sản phẩm cho LOTTE Mart. Tôi có nên nhận lời không?

Bạn không được sở hữu cổ phần doanh nghiệp của đối tác.



Vậy tôi có thể kinh doanh riêng (không cùng lĩnh vực với LOTTE Mart) ngoài thời gian làm việc được không?

Có thể. Tuy nhiên, bạn không được sử dụng nguồn lực (thông tin, cơ sở vật chất hoặc mối quan hệ) có được trong quá trình làm việc cho LOTTE Mart để phục vụ lợi ích của bạn hay bên thứ ba khác. Bạn cũng không thể cung cấp sản phẩm cho LOTTE Mart hay bất kỳ nhà cung cấp nào của LOTTE Mart

NHẬN CÁC LỢI ÍCH TỪ ĐỐI TÁC, KHÁCH HÀNG



Công ty đối tác gửi một hộp bánh trung thu nhỏ như một món quà tri ân LOTTE Mart đến nơi làm việc và gọi tôi ra nhận. Nhân viên đối tác rất nhiệt tình và giá trị món quà không lớn nên nếu kiên quyết từ chối hay gửi lại sẽ rất ngại. Tôi có thể nhận món quà này được không?



Bạn cần chủ động giải thích quy định của Công ty và lịch sự từ chối nhã ý của đối tác.

Trường hợp không thể từ chối, bạn không được và phải thông báo về việc đã nhận quà tặng cho Bộ phận Kiểm soát phép sử dụng Tuân thủ để tiến xử lý theo quy định nội bộ của Công ty.



Cấp trên trực tiếp của tôi chỉ thị tôi thay mặt nhận quà của đối tác. Tôi phải xử lý như thế nào?



Ngay cả khi là yêu cầu của cấp trên thì bạn cũng phải tự chối nhận quà hoặc báo cáo cho Bộ phận Kiểm soát Tuân thủ nếu buộc phải nhận. Xin hãy nhớ rằng, chỉ cần bạn nhận quà một lần mà không báo cáo và được ghi nhận lại thì đều có thể bị xử lý kỷ luật.

BẢO MẬT THÔNG TIN

THÔNG TIN CÔNG TY



Tôi là muốn đăng ảnh chụp cùng các đồng nghiệp trong văn phòng lên mạng xã hội. Liệu điều này có được phép không?

Việc chụp và đăng ảnh lên mạng xã hội vốn không vi phạm các quy định về đạo đức ứng xử. Tuy nhiên, nếu chụp ảnh văn phòng thì nhiều trường hợp chính người chụp sẽ vô ý ghi lại hình ảnh những tài liệu quan trọng trong văn phòng. Việc đăng ảnh chụp công ty chứa nhiều nguy cơ rò rỉ thông tin nên tốt nhất hạn chế thực hiện việc này nhé.



Tôi đọc được tin không tốt về công ty trên mạng xã hội và muốn để lại bình luận giải thích rõ ràng vấn đề. Tôi có thể làm như vậy được không?

Dù là tin không tốt về công ty thì bạn cũng không được tự ý đăng tin về công ty trên mạng xã hội. Quan điểm chính thức của công ty có thể khác so với ý kiến của cá nhân, hơn nữa cách thức diễn đạt nếu không khéo léo sẽ dễ gây ra hiểu lầm. Vì vậy, trường hợp này bạn nên thông báo cho Bộ phận truyền thông của công ty để có phương án xử lý phù hợp, đừng vội vàng để lại quan điểm cá nhân của mình nhé.



BẢO MẬT THÔNG TIN

Q&A

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG



Tôi là nhân viên Bộ phận Marketing. Gần đây, một người bạn của tôi đang làm tại một công ty tài chính đã nhờ tôi chia sẻ thông tin khách hàng của công ty (chỉ bao gồm tên và số điện thoại). Người này cam kết rằng chỉ gọi điện tư vấn, không lừa đảo và sẽ không gây bất kỳ ảnh hưởng tiêu cực nào cho Lotte. Tôi có thể cung cấp những thông tin đơn giản như vậy không?



Bạn không được tiết lộ thông tin khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khi chưa có sự đồng ý của khách hàng, trừ một số trường hợp được pháp luật cho phép (nhưng bạn cần phải báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của cấp có thẩm quyền trước khi thực hiện).

Khi xử lý thông tin khách hàng thì tôi cần phải lưu ý những điều gì?

Nếu bạn quản lý thông tin khách hàng trên máy tính thì máy tính đó phải được thiết lập mật khẩu và không được để cho những người không liên quan tiếp cận. Những thông tin khách hàng đã hết thời hạn sử dụng và không cần thiết phải hỏi ý kiến cấp có thẩm quyền trước khi xóa. Bên cạnh đó, tuyệt đối không được để lộ tài khoản, mật khẩu đăng nhập vào hệ thống quản lý thông tin khách hàng cho người khác biết. Nếu quản lý khách hàng trên giấy tờ thì phải chú ý bảo quản nơi được bảo mật đầy đủ.

*Cảm ơn bạn đã cùng đồng hành và sáng tạo
những giá trị tốt đẹp của người LOTTE.*

THANK YOU.