

FAQ



ĐƯỜNG DÂY NÓNG ĐẠO ĐỨC

LOTTE MART VIỆT NAM

CÂU HỎI

THƯỜNG GẶP

FAQ



VISIT LINK



<https://ethicslottemartvn.com/>



01

HỎI: ĐƯỜNG DÂY NÓNG ĐẠO ĐỨC CỦA LOTTE LÀ GÌ?

Đáp: Kênh đạo đức là một trang điện tử cung cấp cho tất cả mọi người trong và ngoài LOTTE một phương tiện toàn diện và bảo mật để báo cáo những hành vi được nghi ngờ là vi phạm luật pháp, quy định, chính sách, quy trình hoặc giá trị đạo đức tại nơi làm việc của tổ chức.

02

HỎI: KÊNH TỔ GIÁC NÀY ĐƯỢC QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH BỞI ĐƠN VỊ NÀO?

Đáp: Đường dây nóng đạo đức được quản lý độc lập bởi Phòng Tuân thủ của LOTTE Mart Việt Nam.

Bản thân các báo cáo sẽ được điều tra bởi nhóm Tuân thủ và các nhân viên có liên quan khác được chỉ định, tất cả đều bị ràng buộc bởi nghĩa vụ bảo mật.

Tuy nhiên, những thông tin mà người báo cáo cung cấp cũng như các kết quả điều tra có thể được biết bởi Bộ phận Kiểm toán Toàn cầu của LOTTE Mart.





03 HỎI: CÓ PHẢI KHI PHÁT HIỆN BẤT KỲ HÀNH VI VI PHẠM NÀO TÔI CŨNG PHẢI NGAY LẬP TỨC TỐ GIÁC?

Đáp: Nếu bạn lo ngại hoặc có căn cứ hợp lý để nghi ngờ một hành vi có thể phi đạo đức, bất hợp pháp, vi phạm quy định nội bộ hoặc không phù hợp với Quy tắc ứng xử của LOTTE, chúng tôi mong bạn thông báo ngay cho chúng tôi.

Tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của hành vi, trước tiên bạn nên cân nhắc việc trình bày vấn đề với người quản lý trực tiếp. Việc báo cáo trực tiếp như vậy thường là cách hiệu quả và phù hợp nhất để giải quyết các mối lo ngại ngay từ đầu.

Tuy nhiên, chúng tôi nhận thấy rằng có thể có những trường hợp bạn không thoải mái khi báo cáo vấn đề theo cách này. Chúng tôi cung cấp cho bạn một phương tiện thay thế để báo cáo bí mật thông qua Đường dây nóng đạo đức này.

Khi báo cáo, vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin và bằng chứng chi tiết càng tốt về mối quan ngại của bạn để hỗ trợ cuộc điều tra của chúng tôi.

04 HỎI: TÔI NÊN ĐỀ CẬP ĐẾN NHỮNG THÔNG TIN NÀO TRONG BÁO CÁO?

Đáp: Bạn hãy mô tả chi tiết về hành vi sai trái mà bạn nghi ngờ hoặc đã chứng kiến và cung cấp các chứng cứ càng cụ thể càng tốt, như:

- Ngày và giờ xảy ra sự cố
- Địa điểm của sự kiện
- Mô tả chi tiết tình huống
- Bạn có thể tải lên các tệp văn bản và hình ảnh trên nền tảng (dữ liệu meta bị xóa để đảm bảo tính ẩn danh của bạn).

LƯU Ý: Bạn có thể không bắt buộc phải cung cấp chứng cứ trực tiếp về những nghi ngờ của mình, nhưng báo cáo phải luôn được gửi một cách thiện chí kèm theo các căn cứ hợp lý.





05 HỎI: TÔI CÓ THỂ DUY TRÌ ẨN DANH TRONG SUỐT QUÁ TRÌNH ĐIỀU TRA KHÔNG?

Đáp: Bạn hoàn toàn có thể gửi báo cáo ẩn danh. Tuy nhiên, bạn nên chia sẻ tên và thông tin liên hệ của mình để chúng tôi có thể liên hệ với bạn khi cần thiết để phục vụ hoạt động điều tra. Tùy từng trường hợp, việc điều tra các báo cáo ẩn danh có thể gặp khó khăn, đặc biệt khi thông tin được cung cấp ban đầu không đầy đủ nhưng không có phương thức liên hệ với người báo cáo để biết thu thập thêm thông tin cần thiết.

Do đó, khả năng điều tra các báo cáo ẩn danh của chúng tôi có thể bị hạn chế trong trường hợp này.

Dù báo cáo ở bất kỳ hình thức nào, chúng tôi đều cam kết giữ bí mật báo cáo của bạn.

06 HỎI: NẾU ẨN DANH, TÔI CÓ THỂ THEO DÕI VÀ HỖ TRỢ QUÁ TRÌNH ĐIỀU TRA NHƯ THẾ NÀO?

Đáp: Khi bạn gửi báo cáo qua Kênh đạo đức, mã định danh báo cáo cụ thể sẽ được cấp kèm với mật khẩu, để bạn đăng nhập và kiểm tra trạng thái của cuộc điều tra cũng như bổ sung thông tin. Tùy thuộc vào mức độ phức tạp của vụ việc, một số cuộc điều tra có thể mất thời gian để hoàn thành. Trong một số trường hợp, bạn có thể được yêu cầu cung cấp thêm thông tin chi tiết về vụ việc hoặc bằng chứng để chúng tôi điều tra thêm vấn đề. Nếu bạn chọn cung cấp tên và thông tin liên hệ của mình, bạn có thể được liên hệ trực tiếp qua điện thoại.

Vì lý do bảo mật, đôi khi chúng tôi sẽ bị hạn chế về thông tin có thể cung cấp về chi tiết của cuộc điều tra hoặc kết quả.





07 HỎI: KHI NÀO THÌ TÔI CÓ THỂ NHẬN ĐƯỢC PHẢN HỒI VỀ BÁO CÁO?

Đáp: Chúng tôi sẽ xử lý báo cáo của bạn trong vòng năm ngày làm việc. Trong trường hợp thông tin bạn cung cấp không đầy đủ, chúng tôi sẽ cập nhật trạng thái báo cáo của bạn để bạn có thể bổ sung thêm thông tin hoặc bằng chứng theo yêu cầu. Trong thời hạn 05 ngày làm việc tiếp theo, nếu chúng tôi không nhận được phản hồi của bạn, coi như bạn từ chối tiếp tục tố cáo.

Thời gian xem xét/điều tra phụ thuộc vào nhiều yếu tố, chẳng hạn như mức độ phức tạp của vấn đề, số người liên quan, tính chất và phạm vi của tài liệu hoặc bằng chứng khác liên quan cũng như tính cấp bách của vấn đề. Chúng tôi xem xét tất cả các báo cáo với mức độ quan trọng cao nhất và sẽ thực hiện đánh giá kỹ lưỡng nhất có thể đối với tất cả các báo cáo được gửi.

08 HỎI: LIỆU TÔI CÓ GẶP HẬU QUẢ BẤT LỢI NẾU KẾT LUẬN ĐIỀU TRA LÀ KHÔNG CÓ HÀNH VI VI PHẠM KHÔNG?

Đáp: Bạn nên báo cáo một cách “thiện chí” ngay cả khi không thể chứng minh được hành vi sai trái. Điều này có nghĩa là bạn phải cung cấp càng nhiều thông tin chi tiết mà bạn biết hoặc nghi ngờ là đúng càng tốt. Và bạn sẽ không bị trả đũa vì đã thực hiện báo cáo.

Tuy nhiên, tất nhiên, việc cố tình đưa ra những cáo buộc sai sự thật không chỉ gây tổn hại cho những cá nhân không làm gì sai mà còn là một vấn đề pháp lý nghiêm trọng. Vì vậy, việc cố tình gửi báo cáo sai sự thật hoặc ác ý có thể là căn cứ để xử lý kỷ luật.





09 HỎI: TÔI RẤT MUỐN BÁO CÁO SAI PHẠM, NHƯNG LO NGẠI BỊ TRẢ ĐŨA. TÔI NÊN LÀM GÌ?

Đáp: LOTTE Mart không dung thứ cho bất kỳ hành động trả thù nào. Không có người báo cáo thiện chí nào sẽ phải gánh chịu các hành vi trả đũa vì đã dũng cảm giúp ngăn chặn các hành vi có thể vi phạm, phi đạo đức hoặc không phù hợp. Nếu bạn đã gửi báo cáo và cảm thấy mình đang là đối tượng bị trả trả đũa, hãy liên hệ ngay với người quản lý trực tiếp của bạn hoặc Phòng Tuân thủ để có các hành động kịp thời nhằm bảo vệ bạn.

10 HỎI: TÔI KHÔNG PHẢI LÀ NHÂN VIÊN CỦA LOTTE MART THÌ CÓ ĐƯỢC TỔ CÁO VI PHẠM QUA KÊNH NÀY KHÔNG?

Đáp: Trang tố cáo cho phép tất cả mọi người trong và ngoài LOTTE Mart có thể truy cập tố cáo các vi phạm trái pháp luật, đạo đức hay quy định gây ảnh hưởng tới danh tiếng và giá trị đạo đức của LOTTE Mart.

