



**불만사항** **관리**  
**정책**

OW OFFSHORE S.L.

# 목차

1. 프레임워크
2. 목적
3. 용어 및 정의
4. 기본 원칙
5. 민원관리시스템 관리자
6. OW 내부고발 채널
7. 민원관리 절차에 대한 일반적인 설명
  - 7.1. 신고서 유형
    - 7.1.1. 내부 신고
    - 7.1.2. 외부 신고
  - 7.2. 예심/심사과정
  - 7.3. 조사
    - 7.3.1. 신고자와의 연락
    - 7.3.2. 긴급조치 및 즉각적인 조치
  - 7.4. 신고의 분류, 절차의 결론 및 결정
8. 감독 및 의사소통
9. 최종 조항
10. 유통

# 1. 프레임워크

한동안 OW는 사업을 수행하고 모든 이해관계자와 소통하는 방법을 다루는 신뢰와 투명성 정책을 마련해 왔습니다. 이러한 문제에 대한 회사 원칙과 약속을 정의하는 기타 매우 중요한 문서는 말할 것도 없고 2021년에 승인된 윤리 강령과 부패 방지 정책을 통해 이러한 문제에 대한 명확한 지침이 마련되었습니다. 이러한 신뢰 및 투명성 정책에는 당연히 모든 이해관계자가 회사 윤리 원칙과 무결성이 손상될 수 있다고 생각할 때 사용할 수 있는 윤리적으로 의심스러운 행위를 보고할 수 있는 채널이 포함되어 있습니다.

지금까지 윤리적, 도덕적 평가의 대상이 되는 문제를 규제한다는 공통 목표를 공유함에도 불구하고 다양한 표준의 확산과 같은 이러한 문제에 대한 발전이 증가하는 것은 OW가 이러한 문제에 대한 자율 규제에 대한 조기 및 단호한 노력으로 성과를 거두었다는 사실을 입증합니다.

이전에는 각 회사가 수행한 약속에 의존했던 문제를 규제하려는 국내 및 EU 수준의 국회의원들의 관심이 커지는 것을 고려하여 OW는 이 법안을 완전히 준수할 수 있도록 필요한 개정안을 작성했습니다.

대표적인 예로, 유럽 의회 및 이사회가 2019년 10월 23일에 유럽연합 법률 위반을 신고한 사람의 보호에 관한 지침 (EU) 2019/1937(이하 "유럽 내부 고발자 보호 지침" 또는 "지침")은 50명 이상의 근로자를 고용하거나 지침에 규정된 특정 활동을 수행하는 모든 법인에 대해 내부 고발 채널을 정의하고 마련할 법적 의무를 규정합니다. 확립된 조항을 구현하고 이러한 문제에 대해 OW 이해관계자의 신뢰를 더욱 높이기 위해 회사는 불만 관리 프로세스, 절차 및 기존 내부 고발 채널에 대한 기술 지원을 검토하고 업데이트했습니다. 이러한 불만 관리 프로세스 업데이트는 OW가 규정 준수 의무를 준수하는 데 결정적인 중요성을 부여하고 있음을 분명히 보여줍니다. 특히 현재 특정 목표 법률에 근거한 문제를 조사하고 해결하는 데 개입하는 것과 관련하여 그렇습니다.

따라서 본 정책은 모든 내부고발자가 엄격하고 윤리적인 사업 행위에 관한 법률을 완전히 준수하도록 보장하기 위해 내부고발 채널을 통해 이루어진 통신 및 보고를 접수, 처리, 해결 및 등록하는 절차에 적용되는 규칙을 확립하고자 합니다. 선의로 제출된 위반에 대한 모든 근거 있는 보고는 보복에 대한 두려움 없이 안전하고 효과적으로 제시될 것입니다.

또한, 내부고발 채널을 통해 신고하는 모든 사람에게는 이러한 문제에 필요한 비밀이 보장됩니다. 기업의 발언 문화는 내부고발자, 신고자 및 이해관계자에게 최고의 윤리 및 행동 기준을 충족하는 절차를 제공하여 신뢰를 쌓고 윤리적 원칙과 약속에 위배되는 상황에 대한 효과적인 보고를 통해 최대한의 재량권을 바탕으로 하는 경우에만 효과적일 수 있습니다.

# 2. 목적

본 정책은 법률이나 현재 회사 내부 규칙을 위반하는 비윤리적 행위 혐의에 대해 OW 회사가 받은 커뮤니케이션을 수신, 처리, 해결 및 등록하는 절차에 적용되는 규칙을 규정합니다.

# 3. 용어 및 정의

본 정책의 순전한 해석 목적을 위해 여기에 사용된 용어와 정의는 아래에 설명된 의미를 갖습니다.

**양갈음:** 내부 또는 외부 보고 또는 공개로 인해 업무 관련 상황에서 직간접적으로 발생하고 보고자에게 부당한 재산 피해나 고통 및 괴로움을 야기하거나 야기할 수 있는 작위 또는 부작위(위협 또는 시도 포함). 보복 행위는 각 관련

현지 법률의 조항을 따라야 합니다.

**불법 행위:** 현행법이나 규정은 물론 내부 OW 규칙을 위반한 경우.

**비윤리적 행위:** OW 윤리 강령에 명시된 원칙을 위반한 경우.

**신고:** 비윤리적이거나 불법적인 행위를 신고하는 행위를 말합니다.

**관련자:** 본 정책의 조항에 따라 신고자에 의해 비윤리적 및/또는 불법 행위 혐의의 당사자 및/또는 공동 가해자로 식별된 사람.

**신고자:** 이 목적을 위해 마련된 의사소통 수단을 통해 보고서를 제출하는 사람.

**이해관계자:** 결정이나 활동에 영향을 미치거나 영향을 받거나 영향을 받는 것으로 믿는 개인 또는 조직(예: OW: 주주, 직원, 고객, 공급업체, 커뮤니티 등).

## 4. 기본 원칙

본 정책에 따라 OW 회사가 받은 보고서를 접수, 처리, 처리 및 등록하는 절차에는 다음 지침이 적용됩니다.

- 익명:** 신고자는 원하는 경우 내부고발 채널 양식에서 옵션을 선택하여 익명을 유지하도록 요청할 수 있습니다. 이 옵션에도 불구하고 익명성은 (i) 처리 프로세스의 선택, 분석 및 관리 책임자와 (ii) 신고자 간의 양방향 의사소통을 방해하지 않으므로 채널 지원 플랫폼에서 이러한 목적으로 생성된 필드를 통해 신고된 행위에 대한 증빙 문서를 첨부할 수 있는 가능성을 열어둡니다.
- 기밀성:** 본 정책에 정의된 조건에 따라, 보고된 사건에 대한 정보를 받는 모든 사람은 보고 내용을 기밀 정보로 처리합니다. 그 존재와 조사 결과에 대한 지식은 신고 관리팀과 내부 고발 채널을 통해 제출된 신고를 수신하고 모니터링하기 위해 그러한 정보가 필요한 사람으로 제한됩니다. 신고자의 신원은 해당 사람의 동의가 있거나 법적 의무 또는 법원 결정에 따라서만 공개될 수 있습니다. 그러한 상황에서 보고자는 문제의 기밀 데이터 공개 이유를 나타내는 서면 통지를 받게 됩니다. 단, 이 정보의 공개로 인해 진행 중인 조사나 관련 법원 절차가 저해될 수는 없습니다.
- 데이터 보호:** 본 정책에 따른 보고서 접수, 등록 및 처리 절차는 현재의 데이터 보호 규칙 및 정보 보안 표준을 준수합니다.
- 선의:** 모든 보고서는 선의로 제출되어야 하며 정당하게 입증되어야 합니다. 내부고발 채널을 부당하게 사용하는 것은 징계 또는 법적 위반으로 간주될 수 있습니다.
- 독립성과 자율성:** 제보된 상황에 이해상충이나 직·간접적으로 관여하였거나 관여한 것으로 의심되는 자는 조사대상에서 제외됩니다. 보고서의 접수, 심사, 조사 및 제출이 독립적이고 공정하게 이루어지도록 하는 동시에 해당 기능 수행에 있어 실제적이거나 잠재적인 이해 상충이 없는지 확인하는 결정 프로세스.
- 법적 보호:** 신고자가 선의로 작성되는 한, 신고자는 법적 보호 보장과 자신의 권리를 보호하기 위한 재판소에 대한 접근권을 통해 특별히 보호되고 지원됩니다.
- 오용:** 내부 고발 채널의 오용 및 악의적인 사용으로 인해 신고자 또는 관련된 다른 사람이 징계 또는 법적 절차를 밟게 될 수 있습니다.

- 보복 금지:** OW 회사 및 기타 단체는 신고서를 작성한 후 각 사건의 해당 법률에 의해 명시된 기간 동안, 보고인에게 부당한 재산상의 손해 또는 고통을 주거나 야기할 수 있는 부당한 재산상의 손해 또는 고통을 야기하거나 야기할 수 있는 다른 징계 또는 보복을 하고, 위협, 중단, 견책, 괴롭힘, 임금 또는 복리후생비 지급의 유지 또는 중단, 강등, 전보 또는 보복을 해서는 안 됩니다. 이러한 보복 금지는 신고 절차에서 신고자를 돕고 도움을 기밀로 유지해야 하는 모든 사람, 노동조합 대표자, 직원 대표자, 또는 신고인이 소유하거나 통제하거나 업무와 관련이 있거나 신고인과 관련된 법인 또는 유사한 단체에 적용될 수 있는 모든 제3자에게 모든 형태로 적용됩니다.
- 관련자 데이터 보호:** 적법한 법적 절차에 의해 보호되는 일반적으로 인정되는 권리와 보장은 신고서 또는 공개에 의해 이해관계자에게 보장됩니다. 즉, 그들은 의심의 여지, 형사 소송 방어 보장 및 신원에 대한 비밀 보장을 누릴 수 있습니다.
- 기록 보관:** 다양한 신고 처리 단계와 관련된 모든 정보는 개인정보 보호정책 원칙에 따라 내부고발 채널 도구에 등록됩니다. 신고서는 지침에 의해 부과된 요구 사항, 데이터 개인 정보 보호 규정 또는 현지 법률에 의해 부과된 기타 요구 사항을 준수하기 위해 필요하고 비례적인 기간 이상으로 저장되지 않으며, 이에 관계없이 법원 또는 행정 절차가 계류 중인 기간 동안 보관됩니다.
- 자발적:** 본 정책은 자발적 신고 체계를 기반으로 합니다.

## 5. 민원관리시스템 관리자

OW 이사회는 윤리 및 규정 준수 조정 기관(이하 "ECCB" 또는 "조정 기관")을 불만 관리 시스템의 관리자(이하 "채널 관리자")로 지정하고, 최고 윤리 및 규정 준수 책임자(이하 "조정 기관")를 지정했습니다. 윤리 및 규정 준수 책임자(이하 "CECO" 또는 "준법 감시인")는 이러한 문제에 대해 관할 공공 기관에 통지하고 연락할 목적으로 불만 사항 관리 시스템을 관리하는 개인으로 지정되었습니다. 규정 준수 책임자는 OW의 내부 연락 담당자 역할도 합니다.

## 6. OW 내부고발 채널

모든 OW 회사의 이해관계자가 사용할 수 있는 OW 웹 사이트에서 글로벌 및 전반적인 채널을 사용할 수 있습니다. 이 채널은 현행법 및 규정, 윤리 강령 및 OW 내부 규칙 위반에 대한 보고를 받습니다.

## 7. 민원처리 절차에 대한 일반적인 설명

### 7.1. 신고서 유형

신고자는 내부 및 외부 신고 채널을 통해 신고할 수 있습니다.

#### 7.1.1. 내부 신고

내부 신고는 OW 회사가 마련한 내부 채널을 통해 다음과 같이 이루어져야 합니다:

- OW 회사 웹사이트에서 제공되는 내부고발 채널을 통해 접근합니다.

- 신고할 신고서의 주제를 선택합니다.
- 신고자를 식별하는 정보, 이메일 및 연락처 정보(익명 옵션을 선택하지 않은 경우), 신고의 주제, 관련 회사의 식별 정보(해당되는 경우) 및 사실에 대한 설명이 포함된 각 양식을 작성합니다.

### 7.1.2. 외부 신고

이해관계자가 OW 내부고발 채널을 통해 신고한다는 사실과 관계없이 관할 당국을 통해 외부적으로 신고할 수도 있습니다.

## 7.2. 예심/심사 과정

신고서가 접수된 후 준법감시인은 신고된 상황이 심각한 근거가 결여되어 있고 고의적이고 명백하게 근거가 없는 신고인지 여부를 초기에 평가하기 위해 다음 사항을 고려하여 이를 심사합니다. 신고된 위반 내용, 위반의 근거, 보고자가 제공한 가능한 모든 증거. 심각하게 입증되지 않았거나 고의적이고 명확하게 근거가 없는 신고는 신고자에게 정식으로 알리고 신고서의 임시 보류를 수반합니다.

신고서가 준법감시인의 이해 상충과 관련되어 있는 경우, 신고서는 윤리 및 규정 준수 조정 기관의 회장에게 전달됩니다.

## 7.3. 조사

신고서의 근거가 탄탄하다고 판단되면 조사 단계가 시작됩니다. 이 프로세스에는 다음을 위해 사실을 엄격하고 독립적이며 객관적으로 수집, 조사 및 조사하는 작업이 포함됩니다: (i) 신고서와 주변 상황의 신뢰성을 정확하게 확립합니다; (ii) 관련 당사자를 식별합니다; (iii) 해당 문제가 비윤리적 행위 또는 해당 규정을 위반하는 일부 유형의 부정 행위에 해당하는지 여부를 평가합니다. (iv) 근본 원인과 이로 인해 발생할 수 있는 잠재적 영향/결과를 평가합니다.

### 7.3.1. 신고자와의 연락

신고자가 익명을 유지하기로 결정한 경우에도 조사 관리자는 신고자가 신고한 사실을 더 잘 평가하기 위해 과정 전반에 걸쳐 내부고발 채널을 통해 신고자의 추가 정보 및/또는 증빙 문서를 요청할 수 있습니다.

### 7.3.2. 긴급조치 및 즉각적인 조치

분명히 긴급하고 심각한 상황에서는 신고서와 관련하여 내려진 최종 결정을 침해하지 않고, 발견된 부정 행위로부터 OW 및/또는 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 적절한 조치를 취해야 합니다.

## 7.4. 신고의 분류, 절차의 결론 및 결정

비윤리적 행위 또는 해당 규정을 위반한 행위에 대한 각 보고서의 조사 및 조사를 바탕으로 준법감시인은 채널 컨트롤러에 결정 제안을 보내 해당 결정을 내릴 것입니다.

이 결정에 따라 신고서를 찾을 수 있습니다.

- **보증:** 비윤리적 행위 또는 관련 규정 위반이 확인되었습니다. “보증”으로 분류된 신고서는 적절한 대응 조치를 채택하기 위한 권장 사항을 제시할 수 있습니다.
- **부당함:** 조사에서 비윤리적 행위 또는 해당 규정 위반의 존재 여부를 확인하지 못하거나 위반을 확인할

증거가 충분하지 않은 경우.

- **결론이 나지 않음:** 비윤리적 행위 또는 해당 규정 위반의 존재를 확인할 증거가 충분하지 않습니다.

신고서 결과에 따라 타당하다고 분류되는 경우 채널 컨트롤러는 신고된 상황을 고려하여 적절하다고 판단되는 조치를 채택할 수 있습니다.

절차는 내부고발 채널 지원 도구에 폐쇄를 등록하고 신고자에게 정식으로 통보함으로써 완료됩니다. 또한 이 목적을 위해 법적으로 제공된 조건 내에서 계획되었거나 이미 취해진 조치에 대한 정보도 제공됩니다.

## 8. 감독 및 의사소통

규정 준수 책임자는 고려된 보고서와 관련된 활동에 대해 채널 컨트롤러에게 정기적으로 알립니다.

마찬가지로, 규정 준수 책임자는 내부 고발 관련 활동을 정기적으로 이사회에 알립니다.

## 9. 최종 조항

규정 준수 책임자는 2년마다 또는 적용 가능한 법적 체계에 적절한 변경이 이루어지거나 OW가 수행하는 활동의 맥락에서 발생할 때마다, 그리고 부적절함을 증명하는 새로운 요인이 발생할 때마다 이 정책을 검토하는 일을 담당합니다. 제안된 모든 변경 사항은 승인을 위해 채널 컨트롤러와 이사회에 제출되어야 합니다.

## 10. 유통

본 정책은 내부고발 채널과 함께 OW 홈페이지 및 인트라넷에 게시됩니다.