

행동 정책

05000-PO3-행동정책 | 버전: 1.0 | 승인일: 2019-09-02

1. 서문

PECB는 각국의 총판, 리셀러, 심사원, 강사, 시험감독관, 고객을 위해, 그리고 직원들이 건강하게 일할 수 있는 긍정적 업무환경을 조성하기 위해 **PECB** 서비스의 품질, 일관성, 접근성을 최고 수준으로 유지하고자 합니다. 또한 **PECB**는 직원들을 존중하고 인권 및 존엄성을 중시합니다. 이 정책은 **PECB**가 파트너 또는 고객의 부적절한 행동을 공평성, 기밀성, 공정성, 시의적절성에 따라 처리하기 위해 수립되었습니다.

2. 적용대상 및 범위

이 정책은 1) **PECB**의 모든 파트너 및 고객,

2) **PECB**를 위해 또는 **PECB**를 대신하여 업무와 서비스를 수행하는 과정에서 파트너 및 고객과 소통하는 **PECB** 직원 모두에게 적용됩니다.

3. 목적

이 정책은 **PECB**가 파트너 또는 고객의 부적절한 행동을 공평성, 기밀성, 공정성, 시의적절성에 따라 처리하기 위해 수립되었습니다.

이 정책의 세부목표는 다음과 같습니다.

- **PECB**의 직원, 파트너, 고객에게 **PECB**의 관점에서 부적절한 행동이 무엇인지에 관해 정보를 제공한다.
- 부적절한 행동에 대처하기 위해 **PECB** 내부에서 각자 어떤 업무와 역할을 해야 하는지 정의한다.
- 파트너 및 고객에게 **PECB**가 부적절한 행동을 어떻게 처리할 것인지에 관해 정보를 제공한다

4. 부적절한 행동의 정의

‘부적절한 행동’의 의미는 그와 관련된 사람이 누구인지, 파트너 또는 고객이 활동하는 문화권 및 **PECB**와 소통하는 맥락이 무엇인지에 따라 달라지는 경우가 많습니다. 그러나 합리적으로 판단할 때 **PECB** 직원의 입장에서 위협이나 괴롭힘으로 느껴지거나, 공포 또는 차별에 의한 불쾌감을 조장하거나, 물리적 위험을 일으킬 것으로 보이는 모든 행동은 부적절한 행동으로 간주됩니다.

일반적으로 부적절한 행동으로 간주되는 사례는 [별표 1]을 참조하시기 바랍니다.

5. 부적절한 행동의 처리에 관한 업무분장

1) 직원 **개개인**은 파트너 및 고객에게 양질의 서비스를 제공할 책임이 있으며, 언제나 프로페셔널한 태도를 유지함으로써 곤란한 상황이 발생할 가능성을 최소화해야 한다. **PECB** 직원은 파트너 또는 고객의 부적절한 행동을 경험할 경우 그 즉시 해당 행동이 부적절하다고 경고하고, 자신은 프로페셔널한 태도를 유지해야 한다. 부적절한 행동이 전화 통화 중에 발생할 경우, **PECB** 직원은 해당 파트너 또는 고객에게 경고한 이후에도 부적절한 행동이 계속되면 전화를 끊을 것임을 고지할 수 있고, 해당 파트너 또는 고객이 부적절한 행동을 즉시 중단하지 않으면 전화를 끊을 수 있다. 이러한 사건을 경험한 직원은 자신의 관리자나 부서장에게 즉시 보고해야 한다. 그러나 해당 사건은 **PECB**의 비밀정보로 간주되어야 하며, 보고 대상인 관리자 또는 부서장 외의 다른 사람에게는 공개되어서는 안 된다.

2) 관리자 및 부서장은 자신의 부서 내에서 이 행동정책을 적절하게 공유하고 실행해야 한다. 관리자 및 부서장은 이 행동정책에 따라 **PECB** 직원이 보고한 모든 사건을 정확한 서면 기록으로 유지해야 한다. 관리자 또는 부서장은 해당 사건에 대해 추가조치가 필요하다고 판단할 경우 전무이사에게 보고해야 한다.

3) **전무이사**는 이 행동정책을 모든 파트너 및 고객과 확실하게 공유할 책임이 있다. 전무이사 또는 전무이사가 지정하는 사람은 해당 사건에 대한 추가 조사를 실행하고 필요에 따라 추가 정보 및 증거를 요청해야 한다. 또한 사건에 대한 평가에 따라 해당 파트너 또는 고객에게 사건이 보고되었으며 행동에 변화가 필요하다는 내용을 공식적으로 고지해야 한다. 해당 파트너 또는 고객이 공식적으로 고지된 요구사항을 따르지 않을 경우 전무이사는 사건을 이사회에 보고해야 한다.

4) **이사회**는 추가조치에 대한 최종 결정을 내릴 책임이 있다. 추가조치에는 해당 파트너 또는 고객과의 향후 소통 및 연락 방식에 대한 내용도 포함될 수 있다. 이사회는 필요한 경우 법무팀이 사건을 처리하도록 한다. 사건에 대한 검토 이후에는 다음 중 하나 이상의 조치가 취해질 수 있다.

- (1) 향후 계약을 특정 형식으로 제한한다(예를 들어 서면 계약).
- (2) 특정 직원을 지정하여 향후 해당 파트너 또는 고객과의 전화 통화를 포함한 모든 연락을 담당하도록 한다.
- (3) 전화 통화를 포함한 모든 연락의 내용을 기록한다(일반데이터보호규정GDPR 등 관련 요구 준수).
- (4) 해당 파트너 또는 고객과 모든 연락을 중단한다.
- (5) 해당 파트너 또는 고객과 모든 관련 계약을 해지한다. 이는 사유에 의한 해지 또는 파기(**termination for cause**)로 간주된다.
- (6) 추가적인 연락을 금지하고 부적절한 행동을 중단시키기 위한 가처분 또는 법원 명령을 신청하거나, 피해보상을 요구하는 등 법적 조치를 취한다.

이러한 법적 조치는 **PECB**의 대표자에 의해 해당 파트너 또는 고객에게 서면으로 전달되어야 한다.

5) **법무팀**은 필요한 경우 사건을 법적으로 처리하고 부적절한 행동에 대한 법적 절차를 개시할 책임이 있다.

6. 모니터링 및 보고

PECB는 이 행동정책이 공정성, 합리성, 일관성을 바탕으로 적용되도록 모니터링을 실시합니다.

[별표 1] 부적절한 행동의 예

7.1. 공격적 행동(Aggressive Behavior)

공격적 행동이란 폭력적이며 신체적 상해로 이어질 수 있는 행동을 말한다. **PECB** 직원에 대해 서면 또는 구두로 폭력적 언어를 사용함으로써 그 자체로 위협일 뿐만 아니라 공격적 행위를 예고하는 일 또한 공격적 행동에 포함된다.

7.2. 폭력적 행동(Abusive Behavior)

폭력적 행동은 폭력적 언사와 위협적 행동으로 구분된다.

- (1) 폭력적 언사: 무례한 태도, 비하 또는 갈등조장 발언, 근거 없는 혐의제기 등이 포함된다. 전화 통화, 기타 연락 과정에서(이메일, 서한 등) **PECB** 직원에게 소리를 지르거나 차별적이며 불쾌한 언어를 사용하는 행동 역시 여기에 포함된다.
- (2) 위협적 행동: **PECB** 직원이 두려움이나 위협감을 느끼도록 만드는 행동이 포함된다.

7.3. 악의적 행동(Vexatious Behavior)

일반적으로 적대적이거나 불쾌한 말, 행동, 제스처를 통해 **PECB** 직원의 존엄성과 심리에 부정적 영향을 미치는 행동을 말한다. 특히 이러한 행동은 파트너 또는 고객이 근거 없는 민원제기를 통해 **PECB** 직원을 성가시게 하거나 짜증을 유발하려고 할 때 나타난다.

7.4. 차별적 행동

누군가의 장애, 성별정체성, 인종, 종교, 성적 지향 등을 근거로 이루어지는 행동을 말한다.

7.5. 명예훼손(Defamation)

파트너 및 고객은 청렴성을 유지해야 하며, **PECB** 또는 그 직원의 명예를 훼손해서는 안 된다. 파트너 및 고객은 **PECB** 또는 그 제품 및 서비스에 대해 허위 또는 잘못된 진술을 해서는 안 된다.

7.6. 지속적 불복 행동(Persistent Behavior)

어떤 사건에 관해 **PECB**의 내부 처리절차가 모두 진행된 이후에도 해당 파트너 또는 고객이 계속해서 자신이 제기한 민원 또는 분쟁에 관한 **PECB**의 결정에 이의를 제기하는 행동을 말한다. 이와 같은 지속적 불복 행동은 지나치게 많은 시간과 자원을 소모시키기 때문에 용납될 수 없다. 지속적 불복 행동의 예는 다음과 같다.

- (1) **PECB**가 설명한 적절한 절차를 반복적으로 거부하고 자신의 주장을 관철하려는 행동.
- (2) **PECB**에 지속적으로 과도하고 불필요한 정도의 전화를 걸거나 사무소를 방문하는 행동.
- (3) 같은 이슈에 대해 새로운 정보를 제시하지 않은 채 **PECB**에 지속적으로 연락하는 행동.
- (4) 다른 이름을 사용하여 **PECB**에 연락하거나 사무소를 방문하여 같은 이슈를 제기하는 행동.

7.7. 극단적 행동

극단적 행동은 **PECB** 직원의 안전과 안녕을 즉각적으로 위협하는 행동으로, 심각하게 다루어져야 한다.

7.8. 미승인 녹취

대면 소통, 전화 통화, 회의를 승인 없이 녹화 또는 녹음하는 행위는 모든 당사자의 사전 동의 및 인지가 없을 경우 금지된다.

7.9. 고의적 피해

파트너 또는 고객이 **PECB** 사무소에 고의적으로 물리적 피해를 입히는 행동을 말한다.