



# 신뢰받는 기업: BT 강력

# 선의를 위한 옳은 일.

잠시 자신의 일에 대해 생각해봅시다. BT에 대해 생각해봅시다. 여러분은 세계에서 가장 큰 기술 기업 중 하나에서 일하고 있습니다. 놀랍지 않으십니까? 단지 그 규모만이 아니라 이기고자 하는 우리의 신념, 우리가 제공하는 것, 우리가 지원하는 것이 놀랍습니다.

매일 전 세계의 기업, 정부, 수 백만 명의 사람들이 우리의 네트워크를 믿고 직장과 학교로 향합니다. 사람들의 모바일, 인터넷 및 TV 서비스의 엔터테인먼트 능력부터 비즈니스를 뒷받침하는 핵심 인프라와 응급 서비스의 인명 구조 능력에 이르기까지 우리가 가진 능력과 기회를 갖고 있는 곳은 없습니다. 그리고 이는 부인할 수 없는 사실입니다.

우리가 하는 일, 여러분이 하는 일이 중요합니다. 우리는 함께 더 좋고, 안전하며, 지속 가능한 세상을 만들고 있기 때문입니다. 우리는 진취적이고, 창의적이며, 사색적이고, 만들고, 고치고, 행동하는 사람들로 가득한 기업입니다. 사회에서 BT의 역할이 중요한만큼 각자의 역할이 중요합니다. 내가 맡은 역할에 진정으로 자부심을 느낄 수 있습니다.

우리는 큰 포부를 가지고 있습니다. 2030년까지 우리는 세계에서 가장 신뢰할 수 있는 사람, 장치, 기계를 연결하는 기업이 될 것입니다. 어떻게 달성할 수 있을까요? 답은 간단합니다. 우리로부터 시작해 우리에서 끝납니다. 우리는 현실에 안주할 수 없습니다. 우리의 성장 계획과 맞고, 고객의 기대를 능가하는 속도와 에너지 그리고 승리하는 정신으로 빠르게 움직여야 합니다. 우리를 앞으로 움직이게 하는 것은 매일 업무의 모든 부분에서 느껴지는 바로 이 정신입니다. 우리는 팀입니다. 하나의 놀라운 팀입니다.

사람, 크고 작은 기업, 정부 기관이 의존하는 팀입니다. 여러분이 속한 팀입니다. 서로가, 파트너와, 고객과 구축하는 관계는 우리 포부의 핵심입니다. 가장 신뢰할 수 있는 존재가 된다는 것은 역량을 통해 진실하고, 적절하며, 투명하게 나아가야 함을 뜻합니다.

이것이 바로 BT의 강령이 ‘신뢰받는 기업(Being trusted)’인 이유입니다. 항상 올바른 일을 하도록 세계에서 우리의 위치를 정의하는 안내서입니다. 일상 생활에 필수적인 사업일수록 선의를 위한 힘으로 만들 책임이 있습니다. 개인적이고, 단순하지만 훌륭한 가치에 따라 생활하고 옳은 일을 해야 합니다. 가장 높은 기준을 세우고, 법적 및 규제적 의무를 준수하고, 가장 공정한 환경을 조성하고, 모든 의견을 환영하고, 존중하고, 경청해야 합니다. 전세계에 100,000명이 넘는 동료들이 있는 BT는 우리가 이바지하는 사회를 반영하며, 그 다양성을 완전히 보여주고 축하하는 기업이길 바랍니다.

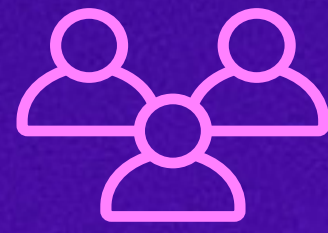
## 사소하다면 용인할 수 있을까요?

가장 긍정적이고, 진실하며, 정직한 방법으로 경쟁하고 행동한 결과야 말로 우리의 포부를 달성하는 길입니다. 모두에게 보여주고, 옳은 일을 하고, 잘못된 일에 맞서 싸울 때 세상은 우리가 이미 잘하고 있는 일뿐만 아니라 그 방법에 대해서도 우리를 인정하고 신뢰합니다. 이것이 우리가 성공하는 이유입니다. 그리고 이 모든 것을 함께 할 때, BT는 선의를 위해 연결하고 있다고 자랑스럽게 말할 수 있습니다.



# 목차

 서로를 지원하고, 존중하며, 인정하는 기업	04	 공정하게 경쟁하는 기업	09
 항상 웰빙과 안전이 최우선으로 하는 기업	05	 절차를 따르는 기업	10
 탁월한 고객 경험을 만드는 기업	06	 책임 있는 기술을 구현하는 기업	11
 정보를 안전하게 지키는 기업	07	 지구를 사랑하는 기업	12
 재정을 신뢰할 수 있는 기업	08	 의견을 말하는 기업	13



# 서로를 지원하고, 존중하며, 인정하는 기업

## 우리의 약속:

- 우리는 모두가 스스로를 인정할 수 있도록 서로를 존엄과 존중으로 대합니다. 우리는 기대에 미치지 못하는 말이나 행동에 있어서 모범을 보이고 조치를 취하기를 바랍니다.
- 우리는 차별, 따돌림 또는 괴롭힘이 없는지 확인하고 발견 시 무관용 원칙을 적용합니다. 우리가 정한 높은 기준은 직장을 넘어 소셜 미디어를 사용하는 방식에도 포함됩니다.
- 우리는 모두가 의견을 내고 경청할 수 있는 공간을 만듭니다. 우리는 아이디어에 마음을 열고 여러 대화를 시작할 수 있도록 다양한 관점을 수용합니다. 그리고 서로의 말을 경청합니다. 모두를 존중합니다.

## 올바른 달성 방법

- 공감 능력을 발휘해 다른 사람의 차이점, 감정, 동기를 이해하고 차별, 괴롭힘 또는 유사 형태의 무례한 행동을 상사에게 알립니다. 걱정되는 일이 있다고 해서 다른 방식을 취하지 않습니다.
- 포용할 수 있는 방식으로 대화하고 행동하는지 확인할 책임이 있습니다. 우리가 제공하는 서비스, 디자인하는 제품에서부터 우리가 만드는 문서에 이르기까지 모든 것이 이해하기 쉬운지 확인해야 합니다. 본질적으로 포용은 누구에게나 적용되며, 직책이나 역할과 관련이 없습니다.
- 질문이 있을 때 먼저 상사에게 물어봅니다. 또는 인트라넷의 다양성 및 포용 페이지에서 직원 네트워크에 대해 자세히 찾아보고, 직장 내에서 진심으로 존중하고 수용하는 환경과 경험을 조성하기 위한 방법을 알아봅니다.





# 항상 웰빙과 안전을 최우선으로 하는 기업

## 우리의 약속:

- 우리는 건강, 안전, 웰빙에 관심을 가지고 직장에서 모두가 번창하고 최선을 다할 수 있도록 얼마나 많은 집중과 관심이 필요한지 이해합니다. 이는 직장을 깨끗하고 안전하게 만들어 행복하고 자부심을 가질 수 있는 곳으로 유지함을 뜻합니다.
- 우리는 안전을 중요시하며 직장에서 항상 건강과 안전을 보호해야 함을 기억합니다. 모두의 안전을 지키는데 있어서 지름길은 없습니다. 서로의 안전은 물론 계약업체, 고객, 대중 그리고 일하는 공간을 공유하는 주변 사람들의 안전을 돌보기 때문에 모두 안전하게 일하고 안전하게 집으로 돌아갑니다.
- 일이 건강에 도움이 되고 건강이 일에 유익하다는 것이 입증되었음을 기억합니다. 따라서 우리는 가능한 모두가 건강하게 살 수 있도록 많은 정보, 자원, 지침을 제공합니다.

## 올바른 달성 방법

- 인트라넷의 웰빙 페이지에서 신체적, 정신적 웰빙을 지원할 수 있는 모든 자료를 활용하십시오.
- 우리는 업무의 영향을 받는 모든 사람을 위해 안전한 환경을 유지해야 할 책임을 공유합니다. 직장에서 안전해 보이지 않는 것을 발견하면 다른 사람에게 알립니다. 직장에서 안전 관련 우려 사항이 생기면 보건 및 안전 부서의 동료, 직속 상사 또는 노동 조합 담당자에게 연락하십시오.
- 스스로에게 관대하십시오. 그리고 일이 방해가 되지 않게 하십시오. 건강한 식습관과 운동, 신선한 공기를 위한 시간을 찾으십시오. 모든 사람의 웰빙은 가치 있고 지원을 받게 됩니다.





# 탁월한 고객 경험을 만드는 기업

## 우리의 약속:

- 개인이나 조직에 관계없이 모든 고객에게 누구에게도 뒤지지 않는 차별화된 제품과 서비스를 제공한다는 마음가짐으로 대우합니다.
- 고객의 요구 사항을 최우선으로 삼고 모든 것을 간단하고 쉽게 제공합니다.
- 우리의 고유한 능력, 기술, 전문성으로 인해 제공할 수 있는 탁월한 고객 경험을 모두가 알 수 있도록 뛰어난 기술과 제품, 서비스를 전달합니다.

## 올바른 달성 방법

- 매일 대하는 고객을 대변할 수 있도록 팀을 구성합니다. 이를 통해 생각의 폭을 넓히고 고객의 일상 생활과 조화를 이룹니다. 이 개인적이고 대응적인 이해는 경청하는데 도움이 됩니다. 더 많이 들수록 더 좋아집니다.
- 고객과의 공감은 마음을 끄는 제품과 서비스를 단순하게 만드는데 도움이 됩니다. 이는 모든 것을 간단하고 사용하기 쉽게 만드는 것을 의미하며 그렇게 하려면 단순해야 합니다. 더 쉽게 우리를 찾고 함께 하도록 만드십시오. 최고가 되고자 하며, 제대로 하고 있음을

알기 위해 고객의 관점에서 우리의 서비스를 살펴보는 데 시간을 할애합니다.

- 우리는 진심으로 선의를 위해 연결된 기술과 디지털 서비스를 제공해야 한다는 기회에 사로잡혀 있었습니다. 품질 기준, 이행, 미흡함에 대한 거부는 우리를 매일 움직이게 하는 동력입니다.





# 정보를 안전하게 지키는 기업

## 우리의 약속:

- 계약 및 고객 소통의 세부 사항에서 이메일 주소 및 은행 정보에 이르기까지 우리가 보유한 고객 정보를 적극적으로 보호합니다. 고객은 데이터에 대해 우리를 믿고, 우리는 이 책임을 심각하게 생각합니다. 우리는 데이터를 안전하게 비공개로 기밀을 유지합니다.
- 또한 서로에 대한 개인 정보와 민감한 정보를 보호해야 합니다. 우리는 이를 개인적으로, 기밀로, 안전하게 유지하며 필요 시에만 공유합니다.
- 우리는 거래, 매출액, 신제품 또는 서비스 등 회사 관련 정보가 매우 민감할 수 있음을 이해합니다. 이 정보가 잘못 유출되기를 원치 않으므로 기밀로 안전하게 보호합니다.

## 올바른 달성 방법

- 개인정보 보호 원칙을 숙지하고 있습니다. 모범 사례를 설명하고 데이터 개인정보보호법 내에서 운영되도록 합니다.
- 법적으로, 의심되는 데이터 침해는 즉시 보고해야 합니다.
- 개인정보를 취급할 때 가장 높은 보안 기준에 따라 일합니다. 이에 도움이 되는 적절한 통제 수단을 마련하는 것이 중요합니다. 따라서 업무와 관련된 정보를 공유할 때는 비즈니스 이메일 주소만을 사용하고 시스템에 대한 로그인 정보는 절대 공유하지 않습니다.
- 출입증을 착용하고, 미착용 시 착용을 요청하고, 타인과는 절대 출입증을 공유하지 않음으로써 물리적 공간에 대한 안전을 보장합니다.





# 재정을 신뢰할 수 있는 기업

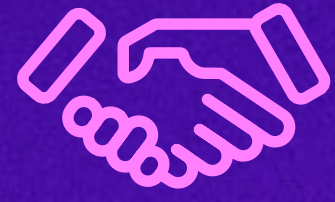
## 우리의 약속:

- 우리는 고객에게 이해하기 쉬운 정확한 청구서를 제공합니다.
- 돈, 자산 및 자원을 신중하게 사용하고 엄격한 재정 통제와 함께 거래 및 계좌에 대한 정확한 최신 기록을 유지합니다. 회사의 재무 상태를 명확하고, 정확하게 적시에 보고합니다.
- 우리는 사기, 자금 세탁, 탈세 또는 기타 금융 범죄를 용납하지 않습니다.

## 올바른 달성 방법

- 개인 비용, 공급업체와의 비용 또는 프로젝트 관련 자체 내부 비용인지에 관계없이 회사용 지출에 대해 정직합니다.
- 회사의 자산을 사용하는 것에 책임이 있으며, 회사의 돈이나 자원을 사적인 용도로 사용하지 않고, 회사의 돈과 자원을 내 것과 같이 소중하게 취급합니다.
- 엄격한 국제 재무, 관리 및 회계 기준에 따라 재정을 기록하고 보고합니다. 재무 시스템, 프로세스 및 통제는 재정을 적절하게 관리하고 회사 자산을 보호하도록 설정되어 있습니다. 이러한 시스템, 프로세스 및 통제를 정직하고 시기적절하며 적절한 방식으로 실행함으로써 회사의 재무 정보가 정확하고 최신 상태를 유지하도록 합니다.
- 회사 시스템에는 사기, 자금 세탁, 탈세 또는 뇌물 수수와 같은 금융 범죄에 노출되는 것을 방지하는 통제 기능이 포함되어 있으며, 동료, 고객 또는 제3자가 관련 여부에 관계없이 의심되는 모든 금융 부정을 재무 및 보안 팀에 보고해 조사할 수 있습니다.





# 공정하게 경쟁하는 기업

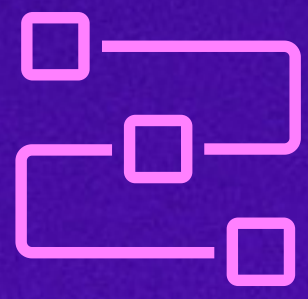
## 우리의 약속:

- 우리는 경쟁이 치열한 시장에서 회사를 운영합니다. 이기기 위해 경쟁하지만 그 어떤 희생도 용납되는 것은 아닙니다. 항상 정직하고, 공정하며, 규정에 따라 행동합니다. 우리는 경쟁자의 약점보다 우리의 강점에 대해 이야기합니다. 우리는 모든 거래에서 정직하고 신뢰할 수 있다는 점을 자랑스럽게 생각하며, 가능한 경우 이해 충돌을 피하며 관계된 모든 사람에게 동일한 높은 기준을 고수합니다.
- 우리는 고객이 고유 제품의 이점을 알게 하고 특히 취약한 고객에게 제품 및 서비스에 있어서 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 지원합니다.
- 우리는 어떠한 형태의 뇌물이나 부패도 용납하지 않으며, 제재 또는 기타 무역 통제를 위반하지 않습니다.

## 올바른 달성 방법

- 경쟁하는 동안에도 고객을 공정하게 대하기 위해 모든 지침을 따릅니다. 여기에는 오프콤 (Ofcom)에 대한 공약 및 금융행위감독청 (FCA)의 요구 사항에 충실하는 것이 포함됩니다.
- 경쟁사에 대해 이야기하거나 비교할 때 의견을 사실로 사용하지 않습니다. 제품의 품질을 입증하기 위해 검증된 독립 출처의 정확하고 진실된 데이터를 고수합니다.
- 잠재적인 이해 충돌이 일어날 수 있는 곳을 피하고, 신중하게 관리할 수 있도록 기록합니다. 여기에는 가족 구성원과의 협력, BT 외부의 사업적 이해 또는 BT를 위한 구인 활동이 포함될 수 있습니다. 주거나 받는 모든 선물이나 접대, 제공하는 후원 또는 기타 자선 기부를 기록합니다.
- 한 국가에서 다른 국가로 공급하는 제품, 서비스 및 기술에 있어 우리의 통제를 따릅니다.
- 파트너와 공급업체를 신중하게 계약을 맺고 이러한 관계를 사전에 관리해 공유 가치를 기반으로 강력한 파트너십을 구축합니다.





# 절차를 따르는 기업

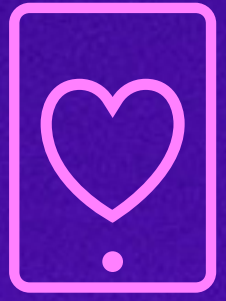
## 우리의 약속:

- 우리가 하는 일과 하는 방법 모두에서 품질의 리더입니다. 고객에게 탁월함을 제공하기 위해 안전하고, 정직하게, 업계 모범 사례에 따라 제품과 서비스, 내부 프로세스를 구축하고 운영합니다. 이것이 우리가 믿음의 관계를 구축하는 방법입니다. 우리는 잘못될 때까지 기다리지 않습니다. 문제가 발생하면 수정합니다. 더 나은 방법이 있으면 찾아내겠습니다.
- 우리는 사업 전반에 걸친 높은 기준을 자랑스럽게 생각하지만 안주하지 않습니다. 끊임없이 배우고, 발전하고, 개선하기 위해 노력합니다. 이를 통해 품질이나 고객과 파트너의 신뢰를 희생하지 않으면서 최고의 자리를 유지하고, 경쟁에서 앞서며, 민첩하고 유지하고, 빠르게 움직일 수 있습니다.
- 우리는 현명하게 위험에 대처합니다. 우리는 적시에 더 많은 위험에 대처할 수 있도록 위험을 잘 이해하고 관리합니다. 우리는 대담함을 두려워하지 않지만 결코 무모하지 않습니다. 우리는 결정을 통해 생각하고, 올바른 조언을 취하며, 항상 행동하기 전에 생각합니다.

## 올바른 달성 방법

- 고객, 동료 및 경쟁에서 이기는데 도움을 주는 이해 관계자들에게 탁월한 경험을 제공하기 위해 만들고, 테스트하고, 배우는 것을 두려워하지 않습니다. 그리고 우리의 지식과 상상력을 합쳐 모두가 기대하는 기준에 중점을 둬으로써 이를 바로잡습니다.
- 품질을 측정할 수 없다면, 이를 정의하고 성장시키는 것이 우리의 책임입니다. 이를 빠르고 순조롭게 수행해 속도를 늦추는 불필요한 절차를 제거합니다.
- 우리는 협력합니다. 최선을 다할 수 있고, 아이디어를 공유하고, 새로운 해결책을 제공하고, 우리가 세운 기준과 제공할 수 있는 속도를 기반으로 서로 배우며, 정직과 성실을 결코 타협하지 않는 문화를 추구합니다.





# 책임 있는 기술을 구현하는 기업

## 우리의 약속:

- 우리는 책임 있는 기술을 구현합니다. 우리는 제품을 안전하게 설계하고 보안 기준에 부합하는지 항상 확인합니다. 우리는 기술을 개발, 사용, 구매 및 판매하고 회사와 이해 관계자에게 이익이 되고 피해를 최소화하는 방식으로 인공 지능 및 기타 혁신과 개발을 현명하게 활용합니다. 우리는 이 분야에서 업계를 선도하고자 합니다.
- 우리는 모든 사람의 고유한 존엄성과 평등을 항상 기억합니다. 누구인지 어디에 사는지와 관계없이 동료, 고객, 우리에게 영향을 받는 다른 모든 사람들이 포함됩니다.
- 우리는 사람들의 사생활과 표현의 자유를 존중하는데 특히 주의를 기울이며, 우리의 사업 또는 협력사의 그 어떤 부분에서도 현대판 노예, 아동 노동 또는 기타 인권 침해를 용납하지 않습니다.

## 올바른 달성 방법

- 우리는 UN 기업 인권 이행 지침을 따르고 일상적인 결정에서 스스로의 책임 있는 기술 원칙을 지킵니다.
- 우리는 기술이 미치는 영향에 대해 신중하게 생각합니다. 이를 위해 공급업체에서 노동력을 착취하지 않고, 고객이 제품을 오용하지 않으며, 사람들의 데이터를 사용해 수행하는 모든 작업이 윤리적이고 권리를 존중하도록 정한 통제 및 절차를 따릅니다.
- 우리는 사람들에게 권한을 부여하고 삶을 개선할 수 있는 기술을 만들고 제공합니다. 이는 인공 지능과 혁신의 사용은 물론 그로 인해 발생할 수 있는 윤리적 과제에 있어서 개인 정보 보호 및 분석의 오용을 둘러싼 문제에서 자동화와 개인 및 기업의 책임, 고용의 의미에 대한 높은 수준의 도전 과제에 이르기까지 책임 있고, 공정하며, 개방적으로 대처하는데 선두에 있음을 의미합니다.





# 지구를 사랑하는기업

## 우리의 약속:

- 우리에게 기후 변화는 지속적인 것으로, 2045년까지 탄소 배출 제로 기업이 되기 위해 최선을 다하고 있습니다.
- 우리는 재생 가능 제품을 사용하고, 차량의 탄소를 제거하며, 운영 배출량을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 우리는 모두가 의존하는 자원을 적극적으로 관리하고 보호해 지구에 긍정적인 영향을 미치도록 더 많은 기회를 찾아낼 것입니다.
- 고객, 동료 및 공급업체와 함께 폐기물을 최소화하고 올바르게 처리해 가능한 한 적게 소비하고, 재사용하며, 재활용하기 위해 노력할 것입니다.

## 올바른 달성 방법

- 공급업체의 기후 행동을 유도하고, 고객이 탄소를 줄이는데 도움을 주며, 직장과 가정에서 역할을 할 수 있도록 지침을 따르십시오.
- 우리와 고객을 위해 사업 운영하는 장소의 내, 외부는 물론 공간을 공유하도록 허락해 준 지역 커뮤니티를 존중하십시오.
- 지구에 더 친절해질 수 있는 스스로의 행동에 대해 신중하게 생각하십시오. 지구에 미치는 영향을 최소화하기 위해 서로에게 한 약속을 이해하십시오.





# 의견을 말하는 기업

## 우리의 약속:

- 우리는 아이디어, 질문 또는 우려 사항이 있을 때 목소리를 높입니다.
- 우리는 다른 사람을 존중하고, 아이디어를 제시하고, 우려 사항을 해결하거나, 할 수 없는 경우 그 이유를 설명합니다. 우리는 판단하지 않고 경청합니다. 누구에게나 의견이 있습니다.
- BT 강령에 맞지 않는 우려 사항을 제기하려는 사람이 있다면 이를 쉽게 할 수 있는 절차를 만들어 모두에게 제공합니다. 편견이나 보복 없이 모두 자유롭게 공개적으로 말할 수 있는 서비스입니다.

## 올바른 달성 방법

- BT 강령을 숙지하십시오. 이는 어떤 신념을 가지고 있는지 명확하게 설명하며 우리는 업무, 고객, 지역 사회를 위해 적극적인 역할을 하는 것에 대해 좋은 감정을 가지고 있어야 합니다.
- 모두가 안전한 환경에서 일하기를 원하고, 모두의 웰빙에 관심을 갖고 있으며, 따돌림이나 배제와 같은 일을 허용하지 않습니다. 그렇기 때문에 개인적으로 직접적인 영향을 미치지 않더라도 옳지 않다고 생각하는 것을 발견하면 이를 말하는 것이 중요합니다. 우리가 그냥 지나치는 기준이 우리가 받아들이는 기준입니다.
- 직장에서 보거나, 듣거나, 경험하는 것에 있어서 강령에 맞지 않아 도움이 필요하다면 편하게 말할 수 있는 방법이 있습니다. 서로의 의견을 듣고, 우려 사항을 제기하고, 특정 문제를 지원을 받을 수 있도록 Speak Up 채널을 만들었습니다. 필요한 경우 직원 대표에게 연락해 자세한 도움과 조언을 받을 수도 있습니다.



