

◆ 인권경영

임직원 인권 정책, 인권 선언문

메리츠증권은 기업의 사회적 책임을 충실히 이행하고 모든 이해관계자와의 건강한 성장을 추구하기 위하여 윤리적 가치가 반영된 의사결정 기준과 행동 원칙을 담은 인권경영을 실천하고 있습니다.

UN의 '세계인권선언(Universal Declaration Rights)과 기업과 인권 이행지침 (UN Guiding Principles On Human Rights)'에서 제시하는 인권 원칙을 지지하며 아래와 같이 모든 이해관계자의 인권을 보호하고 인권침해가 발생하지 않도록 노력하겠습니다.

고객응대 직원은 고객의 목소리를 가장 가까이에서 접하는 대외 소통창구로서, 감정노동이라는 특성상 다양한 스트레스에 노출되어 있습니다. 메리츠증권은 고객응대 직원을 위한 별도의 보호조항을 마련하고 이들을 위한 고충처리위원회를 조직, 운영하고 있습니다. 연 1회 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행에 대응하기 위한 행동요령을 교육하고, 분기별로 고객 응대 직원들과의 인터뷰를 통해 피해내역 및 심리상태를 파악하고 있습니다. 이 과정에서 조치가 필요한 직원들은 심리치료를 받거나 고객응대 업무에서 잠시 배제될 수 있도록 하고 있습니다.

고객응대 직원에 대한 보호조치 지침을 개정하여, 고객의 불합리한 행동에 대응하기 위한 매뉴얼을 마련하고 필요 시 문자메시지나 음성을 통해 경고를 보낼 수 있도록 했습니다. 또한 고객응대 직원이 요청할 경우 업무를 일시적으로 중단하도록 하고 휴게시간 연장, 치료 및 상담지원, 고소, 손해배상 청구 지원 등을 실시하도록 하고 있습니다.

또한, 2022년 기준 고객응대 직원 100명을 대상으로 인권 보호 교육을 실시하여 해당 직원들의 인권 침해 관련 대응을 돕고, 고객의 폭언들에 의한 피해를 예방하고 있습니다.

◆ 인권경영

[임직원의 인권보호 교육]

임직원 인권 의식 제고와 인권 존중 실천을 위해 매년 전체 임직원을 대상으로 직장내 괴롭힘/성희롱, 폭언, 폭행 예방 교육을 진행하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 성희롱 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육, 직장 내 괴롭힘 방지 교육을 실시하였습니다.

성희롱 예방 교육	단위	2020	2021	2022
1인당 성희롱 예방 교육 시간	시간	1	1	1
교육 참여 임직원 수	명	1,456	1,506	1,473
1인당 교육시간	시간	1	1	1



임직원에 대한 인권

- 성별, 학연, 장애, 종교, 인종, 출신지역 등에 따른 일체의 차별을 금지하며 다양성을 존중한다.
- 공정한 기준에 따라 평가하고 보상하며, 업무능력 향상을 위한 적절한 자기계발의 기회를 제공한다.
- 임직원의 건강을 보호하고 유지하기 위하여 안전하고 청결한 근무환경을 조성한다.
- 임직원이 일과 삶의 균형을 유지하고 개인의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 근무여건을 개선한다.



고객에 대한 인권

- 장애인, 고령자 등의 금융 접근성을 개선하여 금융 취약계층의 인권을 보호한다.
- 손님의 성별, 연령, 종교 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다.
- 금융서비스 제공을 위한 최소한의 정보를 수집하며, 손님의 정보는 안전하게 관리된다.
- 손님이 신뢰하고 만족할 수 있는 최상의 상품과 서비스의 개발 및 제공을 위하여 노력한다.



주주/투자자에 대한 인권

- 주주와 투자자에게 필요한 정보를 관련 법규에 따라 적시에 정확하고 공정하게 제공한다.
- 정확한 회계자료 공개를 통해 경영의 투명성을 확보하고 주주와 투자자의 신뢰성을 유지한다.
- 합리적 의사결정과 투명한 경영활동을 통해 주주와 투자자의 가치 제고를 위해 노력한다.