

GB(T) Basic Rule 강화 운영방안

□ Basic Rule 준수

○ Basic Rule

- Rule1. 강제가 아닌 전 직원의 자발적 참여
- Rule2. 일반 정책과 GB(T)정책 차등운영 금지
- Rule3. 정도 영업에 위배되는 행위 절대 금지

○ Basic Rule을 위반하는 행위

- 강제적 성과관리 : 개인별 목표할당, 줄 세우기, 비영업부서 인사평가 반영
- 부적절한 정책운영 : 일반 정책과 GB(T)정책 차등운영
- 부당영업(성과왜곡) : 직원간, 직원-대리점간 부당 실적 거래, 타채널(대리점 등) 실적 가로채기, 불법 TM 및 온라인 판매, 허수 가입자 유치(무통화, 단기해지) 행위 등

□ Basic Rule 미 준수 시 조치사항

구분	내용
대리점	• 사안의 정도에 따라 패널티 부과(경고, GBT 대리점 퇴출 등)
직원/ 책임자	• 부당영업(성과왜곡): 해당 건에 대해 GB실적제외(포인트 차감, 인센티브 환수 등) • 강제적 성과관리: 책임자 및 담당자 인사조치 ※ 보직자는 해당 사안 검증을 통하여 Basic Rule 미 준수 인정될 경우, 사안의 정도에 따라 보직 해임 등 인사 조치(필요 시, 신분/경영상의 추가 조치)
해당 기관	• 마케팅 내실화 기준 적용을 위한 성과평가팀으로 내역 통보

□ Basic Rule 위반 모니터링 및 조치 강화 방안

① 지역 고객센터 Basic Rule 위반 모니터링 강화 체계 마련(고객본부별 영업지원팀)

- 본부 예하기관(지사 등)의 강제적 성과관리, 허수판매 등 모니터링
- Basic Rule 위반 사실 확인건은 Customer기획본부/영업본부로 통보
- ※ 고객본부장 Empowerment하에 엄격한 모니터링 시행

② Basic Rule 위반 신고센터(GB.support@kt.com) 운영(영업본부)

- 부당영업/성과왜곡 등 허수판매 신고 건 : 전수 해피콜 시행, 진위여부 확인
- 강제적 성과관리 신고 건 : 접수 즉시 사실 조사 (1차 지역고객본부, 필요 시 2차 영업본부)

③ 허수판매 및 강제적 성과관리 여부 모니터링 강화

- 복수 가입, 단기 해지, 다량 개통/해지 등 GBT 판매건 현황분석