



보도자료

2015. 3. 18.(수) 조간부터 보도 가능

담당부서	소비자보호총괄국	조성래 국장(3145-5700), 서정보 팀장(3145-5702)
배 포 일	2015. 3. 17.(화)	배포부서 공보실(3145-5789~92) 총 16매

제 목 : 2014년 금융민원 · 상담 동향 분석 및 향후계획

I 개 황

- 2014년 금융감독원에 접수된 금융민원 및 상담 등은 총 706,759건으로 전년(638,138건) 대비 10.8%(+68,621건) 증가하였음
 - (금융민원) 78,631건*(동양관련 민원 제외)으로 전년(78,008건) 대비 0.8%(+623건) 증가하였으며
 - * 동양민원(2,290건) 포함시 80,921건으로 전년(95,697건) 대비 15.4%(△14,776건) 감소
 - ** 개인정보유출 민원(668건) 제외시 77,963건으로 전년대비 45건(△0.06%) 감소
 - 이중 분쟁민원은 27,048건으로 전년(27,776건) 대비 28%(△776건) 감소하였음
 - (금융상담) 545,900건으로 전년(489,877건) 대비 11.4%(+56,023건) 증가하였고
 - (상속인조회) 82,228건으로 전년(70,253건) 대비 17.0%(+11,975건) 증가하였음

금융민원 및 상담 등 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'12년	'13년 (a)	'14년 (b)	증감	
				건수 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금 용 민 원*	76,827	78,008	78,631	623	0.8
(분쟁민원)	(28,556)	(27,776)	(27,048)	(△776)	(△2.8)
금 용 상 담	492,103	489,877	545,900	56,023	11.4
상속인 조회	61,973	70,253	82,228	11,975	17.0
합 계	630,903	638,138	706,759	68,621	10.8

* 원민원 기준 [동양그룹 사태 관련 민원(2013년 17,689건, 2014년 2,290건) 제외]

1 권역별 민원 현황

- 권역별로는 보험이 44,054건(56.0%)으로 가장 많고, 비은행 19,228건(24.5%), 은행 11,589건(14.7%), 금융투자 3,760건(4.8%) 순이며
 - 보험(12.0% ↑)은 증가한 반면, 은행(3.4% ↓), 비은행(14.4% ↓) 및 금융투자(10.4% ↓)는 모두 감소하였음

(단위 : 건, %)

구분	'12년	'13년 (a)	'14년 (b)	구성비	증 감	
					건수 (b-a)	증감률 (b-a)/a
은행	10,999	11,993	11,589	14.7	△404	△3.4
비은행	24,269	22,472	19,228	24.5	△3,244	△14.4
보험	38,862	39,345	44,054	56.0	4,709	12.0
금융투자	2,697	4,198	3,760	4.8	△438	△10.4
합계	76,827	78,008	78,631	100.0	623	0.8

- (은행) 가장 높은 비중(33.2%)을 차지하는 여신(3,842건) 민원이 대출금리 및 수수료 민원 등의 감소로 288건(△7.0%) 줄어든 것이 감소의 주요 원인
 - 인터넷·폰뱅킹 민원은 421건으로 전자금융사기와 관련하여 크게 증가(+181건, 75.4% ↑)하였음
- (비은행) 저축은행 구조조정 마무리로 후순위채권 민원이 크게 감소(△2,036건, 65.0% ↓)하는 등 전반적으로 감소하였음
 - 개인정보 유출 및 카드 발급심사 강화로 인해 신용카드 관련 민원(+366건, 5.4% ↑)은 소폭 증가하였음
- (보험) 손해율 증가에 따른 지급심사 강화 등으로 보험금 산정·지급 민원이 13.2%(+3,879건) 늘어난 것이 민원증가의 대부분을 차지
 - 저축성보험 및 연금전환 가능 종신보험 등의 불완전판매 증가로 보험모집 민원도 증가(+380건, 3.6% ↑)하였음
- (금융투자) 주식매매(△125건, 15.5% ↓) 및 회계(△114건, 53.3% ↓) 민원 등 유형별로 고르게 감소세를 나타냄

2 민원처리 및 제도개선 실적

- **(민원처리)** 2014년중 처리한 민원은 **78,779건***으로 전년(79,934건) 대비 **1.4%(△1,155건) 감소**하였음
 - * 동양분쟁(17,356건) 포함시 96,135건으로 전년대비 20.3%(+16,201건) 증가
- **(수용률)** 민원 수용률은 **41.7%**로서 전년(45.3%)대비 **3.6%p** 감소하였음
 - * 동양분쟁 포함시 수용률은 49.1%로서 전년(45.3%) 대비 3.8%p 증가
 - 이는 수용률이 높은 저축은행 후순위채 분쟁처리 건수 감소 등으로 분쟁민원 수용률(49.2%)이 전년(55.9%)대비 **감소(△6.7%p)**한 데 기인
- **(처리기간)** 민원 처리기간은 **평균 22.0일**로서 전년(20.6일) 대비 **소폭(+1.4일) 증가**하였음
- **(제도 개선)** 2014년중 **소비자보호실무협의회*(43회)**를 개최하여 **소비자 보호 안건(139건)**에 대해 부서간 협의 및 개선방안을 마련하였으며
 - * 불합리한 금융관행 개선을 위한 금감원내 민원부서와 감독·검사부서간 협의체(주 1회)
 - 이중 주요사항(18건)을 **소비자보호심의회*(4회)**를 통해 심의·의결하였음
 - * 금감원내 소비자보호업무 심의기구로서 매분기 개최(외부 5인, 내부 5인)
 - 또한, 금융상담 사례에 대해 감독·검사부서와 협의한 결과 총 **47건의 금융제도 및 업무관행을 개선**하였음

(참고) 주요 제도개선 사례

- * 제도개선 사례는 보도자료 배포 등을 통해 홍보(보도자료 배포일자)
- ◆ **(대출상환시 근저당권 말소)** 부동산을 담보로 한 대출금이 모두 상환한 경우 금융회사가 담보제공자에게 근저당권 말소여부의사를 확인토록 함으로써 부동산 매매 등 재산권 행사에 제한이 발생하지 않도록 예방('14.5.26.)
- ◆ **(부부형 보험)** 부부형 보험의 경우 이혼시 배우자(종피보험자)는 보장받지 못한다는 사실을 상품설명서에 명기하도록 개선('14.9.26.)
- ◆ **(대출거절 사유)** 금융회사가 대출신청을 거절한 경우 그사유를 서면 또는 구두로 구체적으로 고객에게 설명하도록 개선('14.8.8.)
- ◆ **(상속인 조회)** 소멸된 보험계약이더라도 미지급보험금이 있는 경우 고객에게 통보하도록 개선하였으며, 지역 농협·수협의 출자금도 상속인 금융조회에 포함되도록 시스템을 개선(농협 : '15.6월, 수협 : '15.9월 예정) ('14.12.9.)

3 금융회사별 민원 감축 현황

◆ 금융회사의 자발적인 민원발생 예방 및 신속한 민원해결 노력을 유도하기 위해 민원 감축 현황을 비교 공시

□ (은행) 2014년중 고객 십만명당 민원건수의 감축 노력이 우수한 은행은 외환, 신한, 국민, 우리, SC 순

- 외환은 카드 사용한도 관련 등 신용카드 민원과 대출금리 관련 민원 등 여신관련 민원이 감소
- 신한은 채권추심 민원이 감소하는 등 대부분 은행에서 여신취급과 채권추심 민원이 감소하였음

(단위 : 고객 십만명당 민원건수 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
은행	외환(△17.3)	신한(△14.3)	국민(△9.4)	우리(△8.2)	SC(△8.1)

□ (카드) 2014년중 회원 십만명당 민원건수의 감축 노력이 우수한 신용카드사는 신한카드임

- 신한은 채권추심, 카드 사용한도 등의 민원 감소로 민원 건수가 감소한 반면
- 대부분 카드사는 개인정보 유출과 카드 발급심사 강화 등으로 민원이 증가

(단위 : 회원 십만명당 민원건수 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
카드사	신한(△12.1)	삼성(0.0)	현대(4.7)	하나(5.4)	우리(18.3)

□ (생보) 2014년중 보유계약 십만건당 민원건수의 감축 노력이 우수한 생보사는 알리안츠, ING, 미래에셋, 동양 순

- 대부분 생보사의 보험모집 민원이 증가한 데 반해, 알리안츠 등 4개사는 불완전판매 근절노력 강화에 따라 상품설명 불충분 민원 등 보험모집 관련 민원이 감소하였음

(단위 : 보유계약 십만건당 민원건수 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
생보사	알리안츠(△30.8)	ING(△6.4)	미래에셋(△5.4)	동양(△2.7)	신한(1.3)

□ **(손보)** 2014년중 보유계약 십만건당 민원건수의 감축 노력이 우수한 손보사는 LIG, 흥국 순

- 대부분 손보사가 보험금지급 관련 민원 증가 등으로 전년대비 민원이 증가한 반면
- LIG 및 흥국은 민원증가율이 보유계약 증가율보다 낮아 보유계약 십만건당 민원건수가 감소하였음

(단위 : 보유계약 십만건당 민원건수 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
손보사	LIG(△4.1)	흥국(△2.2)	삼성(6.9)	동부(7.6)	현대(8.3)

□ **(금융투자)** 2014년중 활동계좌 십만좌당 민원건수의 감축 노력이 우수한 금융투자사는 유안타(舊 동양), 키움, 대신, 현대, 대우 순

- 유안타(舊 동양)는 동양그룹 사태 관련 분쟁민원이 대폭 감소하였으며, 대부분 증권사에서 주식매매 관련 민원이 감소하였음

(단위 : 활동계좌 십만좌당 민원건수 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
금 투	유안타(△83.9)	키움(△26.3)	대신(△17.2)	현대(△15.4)	대우(0.0)

□ **(저축은행)** 2014년중 고객 만명당 민원건수의 감축 노력이 우수한 저축은행은 친애, 현대, 인성, 세종, HK 순

- 대부분 저축은행이 채권추심 민원의 감소로 전년대비 민원이 대폭 감소하였으며
- 친애는 부당 채권추심 민원, 현대·인성 등은 여신 신규취급·연장 민원이 각각 감소하였음

(단위 : 고객 만명당 민원건수 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
저축은행	친애(△58.6)	현대(△46.9)	인성(△43.3)	세종(△41.7)	HK(△41.7)

※ <붙임 2> ‘금융회사별 민원 발생건수 비교공시’ 참조

III 금융상담 및 상속인 조회

- 2014년중 금융상담은 545,900건으로 전년(489,877건) 대비 11.4% (+56,023건) 증가하였음
 - 은행·비은행(101,333건)은 전년대비 5.9%(△6,376건), 금융투자(20,062건)는 전년대비 22.3%(△5,743건) 감소한 반면
 - 보험(125,456건)은 전년대비 11.5%(+12,964건) 증가하였음
 - 또한, 불법사금융 신고센터를 통한 상담건수(115,903건)도 지속적인 홍보 강화 등으로 전년대비 42.8%(+34,745건) 증가하였음
- 한편, 상속인조회(82,228건)는 전년(70,253건) 대비 17.0%(+11,975건) 증가하였으며, 지속적으로 큰 폭 증가 추세*

* 전년대비 증감률 : ('12년) 17.6% → ('13년) 13.4% → ('14년) 17.0%

- 이는 지자체와 연계*하여 사망자의 금융거래조회 업무를 편리하게 개선하고 조회대상을 세금 체납정보 등으로 지속 확대한데 기인

* '14년중 서울시('14.9월) 및 충남('14.12월)·충북('14.12월)과 금융거래조회 MOU체결

(단위 : 건, %)

구분	'12년	'13년 (a)	'14년 (b)	증 감		
				건수 (b-a)	증감률 (b-a)/a	
금융 상담	은행·비은행	117,032	107,709	101,333	△6,376	△5.9
	보험	112,557	112,492	125,456	12,964	11.5
	금융투자	10,966	25,805	20,062	△5,743	△22.3
	기타*	156,891	162,713	183,146	20,433	12.6
	불법사금융신고센터	94,657	81,158	115,903	34,745	42.8
	합계	492,103	489,877	545,900	56,023	11.4
상속인 조회	61,973	70,253	82,228	11,975	17.0	

* 단순 안내(상속인조회 신청방법 및 민원접수방법 안내 등), 금융사기, 신용정보, 사금융 등

IV

향 후 계 획

1 민원 유발요인에 대한 근본적 대응 강화

- 금융권역별 주요 민원 유발요인*에 대한 대응책을 마련하고 이행상황을 주기적으로 점검
 - 특히, 민원이 큰폭 증가한 보험권역의 경우 보험금 산정내용 설명 및 불완전판매 실태점검 강화
- * 신용카드사는 카드 발급거절 및 혜택축소 사유 등에 대한 충분한 사전안내 여부, 금융투자회사는 파생상품·펀드 등 금융투자상품 부당 권유 여부 등
- 아울러 소비자보호실무협의회(매주)를 통해 불합리한 금융관행 등 민원 발생요인을 지속적으로 점검하여 제도개선 추진
 - 동 제도개선을 위해 금융회사 및 금감원 감독·검사부서와의 긴밀한 협력체계 구축
- 금융제도 및 금융상품에 대한 금융소비자의 이해도를 제고하기 위한 소비자정보 제공 확대 및 금융교육 강화

2 민원업무 처리 프로세스의 지속 개선 추진

- 높아지는 소비자 요구수준 충족 및 민원처리 기간 단축 등 민원업무 프로세스를 지속적으로 개선하고
- 아울러 외부 전문기관을 통해 금융소비자의 민원처리 만족도 조사*를 실시하여 민원서비스 개선방안을 마련할 예정
- * 금감원 민원서비스 질적 수준 제고를 위해 '14년 중 처리한 민원을 대상으로 금감원 전체 및 부서별 민원서비스 만족도 조사 실시(한국리서치)

③ 금융회사 소비자보호체계 강화 적극 유도

- 민원발생평가(4월중 발표) 우수등급회사에게는 포상, 우수등급 인증 등 인센티브를 제공할 예정
 - 다만, 하위등급회사에 대해서는 소비자보호 강화계획* 마련 및 전담관리자 지정 등을 통해 이행실태를 점검
- * 금융회사 소비자보호 역량 강화를 위해 '소비자보호실태평가제도('16년 도입 예정)'와 연계되는 항목으로 구성
- 또한, 금융회사 홈페이지에 자체 접수민원현황을 적극 공시하고 신속·공정하게 처리하도록 자율적 민원해결체계 구축할 예정

④ 금감원 콜센터 1332 KS 인증 추진 및 홍보활동 강화

- 1332 상담서비스 품질 개선 및 체계화 등을 위해 국가표준인 KS 인증* 획득 추진 및 홈페이지 FAQ를 지속 보완하고
 - * 서울시(다산콜센터), 공공기관 및 금융회사 콜센터에서 인증 획득
- 1332 인지도 제고를 위해 보도자료·포스터·홈페이지 등을 통한 홍보 강화 및 금융협회 등과 공동 캠페인을 실시할 예정

< 붙 임 >

1. 2014년 민원·상담 등 동향 관련 주요 통계
2. 2014년 금융회사별 민원 발생건수 비교공시

◆ 금융에 관한 피해나 불만사항이 있는 경우 전국 어디에서나 「금감원콜센터 1332」로 전화하시면 다양한 금융상담 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있습니다.(평일 9시~20시, 토요일 9시~13시)

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
<http://www.fss.or.kr>

(붙임 1)

2014년 민원·상담 등 동향 관련 주요 통계

(접수일 기준)

(단위 : 건, %)

구 분	'12년	'13년	'14년	증 감	증감률
금 용 민 원	76,827	78,008	78,631	623	0.8
(분 쟁 민 원)	(28,556)	(27,776)	(27,048)	△776	△2.8
은행	10,999	11,993	11,589	△404	△3.4
비은행	24,269	22,472	19,228	△3,244	△14.4
보험	38,862	39,345	44,054	4,709	12.0
금융투자	2,697	4,198	3,760	△438	△10.4
금 용 상 담	492,103	489,877	545,900	56,023	11.4
은행·비은행	117,032	107,709	101,333	△6,376	△5.9
보험	112,557	112,492	125,456	12,964	11.5
금융투자	10,966	25,805	20,062	△5,743	△22.3
기타	156,891	162,713	183,146	20,433	12.6
상속인조회	52,706	50,426	54,016	3,590	7.1
금융사기	14,669	14,871	19,507	4,636	31.2
신용정보	9,449	10,924	8,639	△2,285	△20.9
사금융	7,112	6,576	4,860	△1,716	△26.1
불법사금융 신고센터	94,657	81,158	115,903	34,745	42.8
상속인 조회	61,973	70,253	82,228	11,975	17.0
합 계	630,903	638,138	706,759	68,621	10.8

(붙임 2)

2014년 금융회사별 민원 발생건수 비교 공시

(접수일 기준)

1. 동일권역내 민원 발생건수(중복·반복* 민원 제외) 비중이 2% 이상인 금융회사를 대상으로 하였습니다.

* 중복민원 : 2개 이상의 행정기관에 제출한 민원을 이송받은 경우
반복민원 : 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우

2. 금융회사의 영업규모에 따라 민원발생 차이가 발생하게 되는 점을 감안하여 고객수 등 회사 영업규모 대비 민원건수 기준으로 공개하였으며, 참고로 각 회사별 총 민원건수도 함께 표시하였습니다.

3. 금융회사별 민원건수에는 단순 질의성 민원 또는 금융회사에 책임을 묻기 어려운 민원(예 : 정당한 내부기준에 따른 여신이나 신용카드 발급 거절 등)도 포함되어 있으므로 통계자료 이용시 유의하여 주시기 바랍니다.

1. 은행

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(고객 십만명당 건)			민원건수 ¹⁾ (건)		
	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a
외 환	9.8	8.1	△17.3	824	604	△26.7
신 한	4.9	4.2	△14.3	1,089	980	△10.0
국 민	6.4	5.8	△9.4	1,826	1,695	△7.2
우 리	6.1	5.6	△8.2	1,186	1,170	△1.3
S C	8.6	7.9	△8.1	393	377	△4.1
하 나	4.5	4.4	△2.2	584	543	△7.0
기 업	5.2	5.7	9.6	682	792	16.1
농 협	4.4	5.5	25.0	1,193	1,530	28.2
씨 티	9.2	11.7	27.2	429	470	9.6

주: 1) '14년 중 은행의 민원건수 및 영업규모(고객수)가 전체 은행의 2% 미만시 제외

2) 외환은행의 '14년도 민원건수는 '14.9.1. 카드사업부문 분사 후 발생한 외환카드 민원(134건)이 제외된 수치이며, 이를 포함시 738건으로 전년대비 10.4%(△86건) 감소

3) 신용카드 겸업은행에서 카드민원을 제외할 경우(고객수에서도 카드회원수를 제외) '14년 고객 십만명당 민원건수는 씨티(8.0), SC(6.6), 기업(5.1), 농협(4.5), 외환은행(4.6) 순

4) 농협은행은 개인정보유출 및 TM영업정지 조치 등의 영향으로 관련민원 대폭 증가

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(회원 십만명당 건)			민원건수 ¹⁾ (건)		
	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a
신 한	11.6	10.2	△12.1	1,772	1,373	△22.5
삼 성	9.8	9.8	0.0	967	938	△3.0
현 대	12.7	13.3	4.7	940	928	△1.3
하 나	14.8	15.6	5.4	579	851	47.0
우 리	6.0	7.1	18.3	277	343	23.8
KB국민	12.0	16.3	35.8	1,083	1,383	27.7
롯데	10.7	16.2	51.4	875	1,167	33.4

주: 1) '14년 중 카드사의 민원건수 및 영업규모가 전체 카드사(회원수)의 2% 미만시 제외

2) 하나카드는 '14. 12. 1. 출범('14.9.1. 외환카드 설립 후, 외환카드는 하나SK카드를 흡수 합병하고 상호명을 하나카드로 개명)

3) 하나카드의 '13년도 민원건수는 하나SK카드에서 발생한 민원건수 기준이고 '14년도 민원건수는 하나SK카드와 외환카드에서 발생한 민원건수를 더함에 따라 전년대비 민원건수가 대폭 증가

4) 신용카드 겸업은행에서 카드민원만을 대상으로 산출한 회원 십만명당 민원건수('14년)는 씨티(13.7), SC(11.6), 기업(5.7), 농협(5.3) 순

5) KB국민 및 롯데카드는 개인정보유출 및 TM영업정지 조치 등의 영향으로 관련민원 대폭 증가

3. 보험회사

[생명보험]

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수 (보유계약 십만건당)			민원건수 ¹⁾ (건)		
	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a
알리안츠	36.4	25.2	△30.8	786	554	△29.5
ING	42.2	39.5	△6.4	796	735	△7.7
미래에셋	24.0	22.7	△5.4	731	702	△4.0
동양	37.6	36.6	△2.7	1,318	1,183	△10.2
신한	15.8	16.0	1.3	849	839	△1.2
라이나	13.0	13.4	3.1	629	681	8.3
KDB	42.9	45.0	4.9	951	1,091	14.7
DGB (舊 우리아비바)	59.2	62.1	4.9	738	805	9.1
교보	19.2	20.2	5.2	1,772	1,851	4.5
메트라이프	33.4	37.3	11.7	532	609	14.5
삼성	15.8	19.1	20.9	2,916	3,397	16.5
한화	14.8	18.1	22.3	1,660	2,081	25.4
흥국	30.2	38.8	28.5	964	1,034	7.3
AIA	18.3	23.8	30.1	725	848	17.0
농협	5.9	10.6	79.7	319	623	95.3

주: 1) '14년 중 생명보험사의 민원건수 및 영업규모(보유계약수)가 전체 생명보험사의 2% 미만시 제외

[손해보험]

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수 (보유계약 십만건당)			민원건수 ¹⁾ (건)		
	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a
LIG	29.6	28.4	△4.1	2,694	2,822	4.8
흥국	36.3	35.5	△2.2	1,420	1,539	8.4
삼성	21.8	23.3	6.9	3,514	4,153	18.2
동부	22.3	24.0	7.6	2,495	2,966	18.9
현대	25.2	27.3	8.3	2,689	3,255	21.0
롯데	33.9	37.0	9.1	700	776	10.9
한화	26.5	30.3	14.3	1,219	1,500	23.1
메리츠	25.0	29.0	16.0	1,571	1,980	26.0
악사	29.3	37.6	28.3	449	643	43.2

주: 1) '14년 중 손해보험사의 민원건수 및 영업규모(보유계약수)가 전체 손해보험사의 2% 미만시 제외

4. 금융투자회사

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(활동계좌 십만좌당 건)			민원건수 ¹⁾ (건)		
	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a
유안타 (舊 동양)	350.2	56.4	△83.9	18,514	2,937	△84.1
키움	3.8	2.8	△26.3	70	56	△20.0
대신	2.9	2.4	△17.2	60	53	△11.7
현대	2.6	2.2	△15.4	66	60	△9.1
대우	6.0	6.0	0.0	80	88	10.0
하나대투	2.7	3.2	18.5	73	91	24.7
삼성	2.6	3.3	26.9	100	138	38.0
신한금투	1.6	2.1	31.3	45	63	40.0
NH투자	2.8	3.9	39.3	86	130	51.2
미래에셋	2.3	3.3	43.5	81	99	22.2
한국투자	1.6	2.4	50.0	104	158	51.9

주1) '14년 중 증권사의 민원건수 및 영업규모(활동계좌)가 전체 증권사의 2% 미만시 제외

2) NH투자증권의 '13년도 민원건수는 '14.12.31.에 우리투자증권에 합병된 NH농협증권의 '13년도 민원건수(18건) 포함

5. 상호저축은행

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(고객 만명당 건)			민원건수 ¹⁾ (건)		
	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a
친애	11.1	4.6	△58.6	155	84	△45.8
현대	32.0	17.0	△46.9	334	189	△43.4
인성	29.3	16.6	△43.3	122	67	△45.1
세종	21.6	12.6	△41.7	102	50	△51.0
HK	12.0	7.0	△41.7	393	179	△54.5
유니온	65.9	43.2	△34.4	107	69	△35.5
SBI	4.4	2.9	△34.1	317	197	△37.9
모아	5.8	4.2	△27.6	115	78	△32.2
스마트	14.8	11.1	△25.0	91	65	△28.6
참	14.9	12.3	△17.4	56	55	△1.8
고려	4.2	4.9	17.0	73	41	△43.8

주1) 영업정지 저축은행과 '14년 중 상호저축은행의 민원건수가 전체 저축은행 민원건수의 2% 미만시 제외

2) SBI저축은행의 '13년도 민원건수는 '14.10.31. 합병된 SBI 2,3,4 저축은행의 '13년도 민원건수(92건) 포함

3) HK저축은행의 '13년도 민원건수는 '14.11.1. 합병된 부산HK저축은행의 '13년도 민원건수(21건) 포함

6. 신용정보사

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(수입채권 일만건당 건)			민원건수 ¹⁾ (건)		
	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a	'13년(a)	'14년(b)	증감률 (b-a)/a
미 래	0.6	0.3	△50.0	181	123	△32.0
우 리	0.5	0.3	△40.0	77	55	△28.6
MG	0.5	0.3	△40.0	169	128	△24.3
SGI	0.6	0.4	△33.3	104	73	△29.8
솔로몬	0.7	0.5	△28.6	175	102	△41.7
나 라	1.1	0.8	△27.3	117	84	△28.2
나이스	0.4	0.3	△25.0	159	101	△36.5
고 려	0.5	0.5	0.0	223	247	10.8
새 한	1.2	1.2	0.0	109	83	△23.9
F&U	0.2	0.2	0.0	128	108	△15.6

주1) 채권추심업을 하지 않는 신용정보사와 '14년 중 신용정보사의 민원건수 및 영업규모(수입채권)가 전체 신용정보사의 2% 미만시 제외