

제 14회 금융소비자보호 협의회 개최

제 14회 금융소비자보호 협의회 개최

제14회 금융소비자보호협의회가 '17년 10월 19일 22층 임원회의실에서 진행되었습니다.

금융소비자보호협의회는 회사의 금융소비자보호 정책의 최종 의사결정기구로서 소비자보호 및 민원분석 과정에서 나온 미해결 사항에 대해 심의/의결하는 기구입니다.

이번 협의회에서는

- 1) 2017년 하반기 현장 모니터링 이슈 및 개선방안 발표
- 2) 2017년 소비자보호 관련 RAAS 검사 결과 보고
- 3) GA대리점 이슈 및 소비자보호를 위한 제도개선
- 4) 2016년 금융소비자보호 실태평가 결과 보고
- 5) 2017년 상반기 미스트리쇼핑 결과 보고 등에 대해 다양한 의견이 논의되었습니다.

금융소비자보호총괄책임자(CCO)는 “고객의 민원을 최소화하고, 회사 수익 및 성장을 극대화 하기 위해서는 어느 한 부서의 힘만으로는 되지 않기에 모든 부서가 서로 협업에 노력해야 한다.”고 요청 하였습니다.

CEO는 이날 협의회에서 다음과 같이 Closing Message로 “소비자보호협의회 1~2회 참석을 통해 배운 점이 많다. 민원도 유지율과 밀접한 관련이 있으므로, 소비자 패턴을 파악하여 유지율 관리에 집중해야 한다. 하나의 지점으로부터 정직성으로 기초로 신뢰를 쌓아가야 한다. 정직성이란 해서는 안되는 관행을 하지 않는 것, 잘못되었다면 개선하는 것, 혹시 잘못된 점이 없는지 찾아보는 것이다. 유지율관련하여 각 채널 영업실장의 이해와 관심이 필요하며 영업실장이 민원관리부문을 불편으로 생각하면 긍정적 효과를 기대하기 어려움이 있으니 영업지원부서간에 상호 이해가 이루어져야 한다. 유지율 부분이 많이 개선되어 자랑스럽지만 아직도 부족함을 염두에 두고, 앞으로도 추가적인 개선노력이 필요하다.” 하였습니다.