

제 15회 금융소비자보호 협의회 개최

제15회 금융소비자보호협의회가 지난 1월 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 민원실적 및 불완전 판매현황
- 2) 2017년 소비자보호 업무 실적
- 3) 2018년 금융감독 기관 요청 주요 변경제도
- 4) 2018년 소비자부 사업계획 및 민원 KPI 타겟(안)
- 5) RASS감사 지적사항인 변액보험 적합성 업무 준수 여부 모니터링과 금감원 주관 변액보험 미스터리쇼핑 결과 관련하여 프로세스 개선 및 내부통제 강화에 대해 다양한 의견이 논의되었습니다.

금융소비자보호총괄책임자(CCO)는 “설계사들의 판매역량을 높이는 것이 중요하며 소비자부가 주관하여 전사적으로 각 분야에서 구체적으로 무엇을 해야 하는지 계획을 수립해 달라.”고 요청 하였습니다.

CEO는 이날 협의회에서 다음과 같이 Closing Message로 “어떠한 문제에 대해서 논의를 할 때 대부분의 결론이 영업채널의 실장님들이 유의해 주기 바란다는 경우가 많은데 그러한 도출은 큰 의미가 없는 것 같다. 오히려 구체적인 행동으로 이어지는 것이 중요하니 향후에는 이슈사항에 대해 채널 및 각 부서에서 어떤 조치를 취했으면 좋겠다라는 구체적인 제안을 해주었으면 좋겠다. 소비자부에서 각 영역별로 10가지를 제안하면 협의회에서 우선순위로 3가지를 선정하여 실천해보자는 결론으로 도달할 수 있는 체계적인 프로세스를 마련해주길 바란다.” 하였습니다.