

제 16회 금융소비자보호 협의회 개최



제 16회 금융소비자보호 협의회 개최

제16회 금융소비자보호협의회가 지난 5월 25일 22층 임원회의실에서 진행되었습니다.

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

이번 협의회에서는

- 1) 2018년 1분기 지점 모니터링 결과 및 개선방안
- 2) 2018년 1분기 소비자보호 업무 진행
- 3) 2018년 금융감독원 민원 현황 및 원인분석
- 4) 변역보험 적합성진단 통계와 관련하여 프로세스 개선 및 내부통제 강화에 대해 다양한 의견이 논의되었습니다.

금융소비자보호총괄책임자(CCO)는

“ 금융소비자보호라는 얘기는 일반적으로 다들 부담스러워 한다. 불완전판매 민원에 대한 가장 큰 피해자는 소비자나 판매자가 아닌 회사가 아닌가 생각된다.

고객은 기납입 보험료를 돌려받을 경우 손해보는 부분이 없고, 설계사는 수당이 환수되는 경제적 부분에서만 손해를 본다. 그러나 회사는 보험료 환급 및 이자지급, 민원평가에 대한 평판 등 다양한 측면에서 불이익을 받는다.

불완전판매는 회사에 많은 피해를 미치기 때문에 이익이 되는 방향으로 관리할 필요가 있으며, 소비자부는 협조를 구함에 있어 해결 가능한 방향으로 강하게 밀고 나가야 한다. 다양한 부서에서 항상 민원 관련하여 노력하는 부분에 대해 고맙게 생각한다.”