

8-4. 내부통제 (소비자보호)

Q1 직무에 대해 소개해 주세요

소비자보호 관련 직무는 금융소비자보호를 위한 제도 기획, 임직원 교육 및 모니터링, 민원처리, 금융사기 예방 등 소비자보호를 위한 업무 전반을 수행하고 있어요.

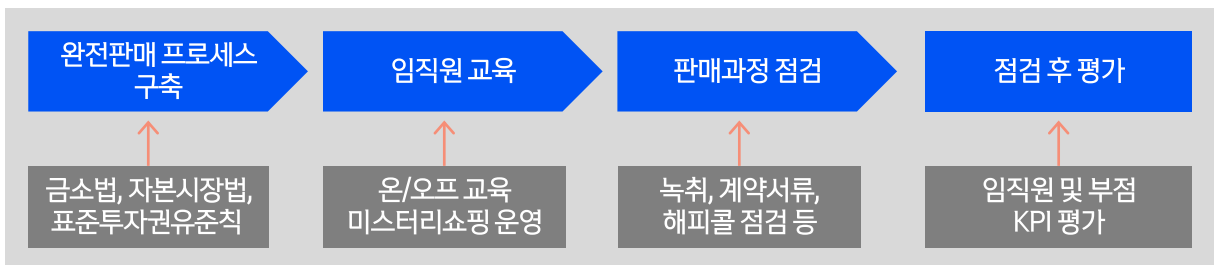
사전협의

고객을 대상으로 하는 이벤트 및 프로모션, 고객 상품 가입 시 제공되는 상품 설명서 등 고객에게 제공하는 모든 업무에 대해서 '사전협의'라는 업무를 수행합니다. 소비자에게 오해를 불러일으키거나 민원 발생의 가능성은 없는지, 회사의 이익 추구만을 위한 이벤트 및 프로모션은 아닌지 등을 사전 점검합니다.

판매 프로세스 점검

금융회사 당사 가 금융소비자에게 금융상품, 예금성상품, 대출성상품, 투자성상품, 보장성상품 등을 판매함에 있어 금융소비자보호법 금소법 및 관련 규정을 준수하기 위한 절차를 만들고, 임직원 교육 프로그램을 운용하며, 판매과정을 점검하고, 점검한 내용을 바탕으로 평가하는 업무를 수행합니다.

완전판매 계통도



금융사기 예방

전기통신금융사기 관련 법령 및 금융감독원의 권고사항 등의 변동내용이 발생하는 경우 유관부서들과 협의를 통해 사규 및 업무매뉴얼에 반영하고 프로세스를 마련합니다. 금융사기 피해예방을 위한 모니터링 수행, 신규사기 수법 전파 및 대책마련, 금융사기 피해구제신청 및 사기이용계좌의 지급정지 등의 업무도 담당하고 있어요.

8-4. 내부통제 (소비자보호)

오피서 점검

금융상품을 판매하는 지점이나 본사 부서를 대상으로 **금융상품 완전판매를 위한 여러 사항을 점검**합니다. 특히 가입서류 구비 및 작성 등의 이상 유무를 중점적으로 점검하고, 이외에도 지점 게시물이나 구비되어야 할 명패 등도 점검내용에 해당합니다. 오피서 점검은 완전판매를 목표로 하지만 궁극적으로는 **금융소비자와 직원, 그리고 회사를 보호**하는데 그 목적이 있다고 할 수 있어요.

VOC (Voice Of Customer)

고객들의 문의사항이나 불만 또는 칭찬, 그리고 제안 등을 접수하고 해결하는 채널이에요. VOC채널은 **고객 입장**에서는 이용하는 회사에 원하는 내용이 있을 경우 가장 접근이 용이한 창구이며, **회사**는 단순히 고객의 의견이나 불만사항을 해결하는데 그치지 않고, 이전에 미처 파악하지 못했던 제도나 시스템 오류 등을 파악한 후, 이를 '업무개선요청' 절차 등을 통해 보다 합리적이고 고객중심적인 방향으로 귀결시키고자 노력합니다.

방문판매 및 전화판매 녹취점검

최근 판매채널이 다양해짐에 따라 더 많은 불완전판매, 민원발생 또한 증가하게 되었어요. 이에 따라 이전보다 더 강화된 통제수단이 필요하게 되었고, 오피서 점검과 더불어 판매 녹취점검을 진행하고 있습니다.

Q2 업무 시 주의를 기울여야 하는 부분은?

소비자보호와 관련된 업무는 2021년 제정된 금융소비자보호법을 근간으로 금융소비자보호내부통제규정 및 업무지침(요령)에 따라 이루어집니다.

업무를 수행하기 위해서는 법규 및 규제기관의 가이드를 숙지하고, 이에 위배됨이 없는지 상시 점검하며, 고객관점에서 이슈사항이 없는지를 신중하게 검토해야 해요.

또한 금융소비자를 보호하기 위해 실질적인 완전판매절차와 실효적인 점검 방법을 도입하여야 하며, 규제기관의 규제 방향과 변화된 사회적 책임도 함께 고려해야 합니다.

8-4. 내부통제 (소비자보호)

Q3 민원을 예방하려면 어떻게 해야 할까요?

영업 및 업무과정에서의 민원발생을 최소화하기 위해서는 고객과의 신뢰관계를 유지하고, 신속하고 정확한 서비스를 제공하며, 무엇보다 고객의 입장에서 생각하는 태도가 중요해요.

민원을 예방하기 위한 7가지 습관!

1. 금융상품이나 서비스 관련 고객에게 정확한 정보를 제공
2. 고객의 문의나 불만사항에 대해 공감하고 친절하게 응대
3. 평소 고객과의 소통을 강화하여 문제 발생 전 고객 입장 파악을 위하여 노력
4. 고객의 요청이나 문제를 신속하고 정확하게 업무처리
5. 금융상품 가입 및 주식주문 관련 증빙을 철저히
6. 금융소비자보호법 등 관련 법규나 내부규정을 준수
7. 자신의 담당직무 수행 시 임직원 각자가 금융소비자보호 책임자로서 자신의 역할을 명확하게 이해하고 충실히 이행

Q4 민원접수 및 처리절차는 어떻게 되나요?

고객은 금융업무와 관련된 불만, 손해배상요구 등 분쟁사항 발생 시 당사 영업점 내방, 우편, 홈페이지, MTS 등 다양한 접수채널을 통해 민원접수가 가능해요. **민원접수 사실 확인 즉시 SMS를 통해 민원인에게 민원접수 사실과 민원 담당자 및 민원회신기한을 안내하고** 있어요. 민원처리결과는 민원인이 선택한 방식 우편, 이메일, 게시판 등 으로 회신하고 있으며, 민원처리기한은 14영업일이나, 전산장애 등 신속한 조사와 회신이 필요로 하는 경우에는 **최대한 빠른 시일 내 처리결과를 회신하여 고객불만해소와 소비자보호에 만전을 다하고** 있어요.

민원처리절차

민원접수	민원조사	답변서 작성	조사결과 회신	사후관리
영업점 내방, 우편, 홈페이지, MTS	관련부서(직원) 자료제출, 사실관계 확인	진술 및 조사내용 종합하여 작성	14영업일 이내 조사결과 /답변서 회신	민원 발생원인 분석, 업무/서비스 개선 반영