



금감원, 금융상담 및 민원 동향 발표

최 원 선임연구원

■ 2011년 금감원에 접수된 금융상담 및 민원 등의 총 건수는 전년대비 22.3% 증가한 52만 516건으로 나타남.

- 금융상담, 금융민원, 상속인조회가 각각 24.2%, 17.4%, 17.5% 증가함.
- 한편, 금감원은 금융소비자 신뢰 회복을 위하여 금감원의 금융소비자보호 기능을 확충하고, 소비자의 시각에서 다각적인 소비자보호방안을 마련할 계획임.

■ 금융상담은 통합 민원콜센터 운영 등으로 금융소비자의 접근 편의성이 제고되고, 저축은행 영업정지 관련 문의가 증가하면서 전년대비 24.2% 증가한 38만 3,108건을 기록함.

- 은행·비은행의 금융상담은 여신 관련 상담이 65.1% 증가하고, 저축은행 영업정지에 따른 예금자 보험 관련 상담이 181.2%나 증가함에 따라 23.9% 증가한 12만 2,435건을 나타냄.
- 보험의 경우 상품설명 불충분 등 보험모집과 고지의무 위반 관련 상담이 각각 206.9%, 36.9% 증가함에 따라 16.1% 증가한 10만 7,452건을 기록함.
- 증권·자산운용의 경우 장내옵션·ELW 건전화방안 발표 등으로 관련 제도 문의가 628.6%나 증가하면서 26.5% 증가한 1만 1,163건을 기록함.

■ 금융민원은 저축은행 영업정지에 따른 피해구제 및 보이스피싱 카드로 피해배상, 가맹점 수수료 불만 등 신용카드 관련 민원이 늘어남에 따라 전년대비 17.4% 증가한 8만 4,731건을 기록함.

- 은행·비은행의 민원은 신용정보 관련 민원(-9.9%), 수익증권(펀드) 관련 민원(-64.1%)이 감소한 반면, 여신 관련 민원(+22.9%), 신용카드 관련 민원(+32.2%)이 증가함에 따라 44.1% 증가한 3만 9,998건을 기록함.

- 보험 민원은 지급 관련 민원(+68.4%)과 계약의 성립 및 실효 관련 민원(+34.7%)은 증가하였으나, 보험금 산정 관련 민원(-7.4%)과 장해·상해등급 적용 관련 민원(-33.8%)이 감소함에 따라 전년과 유사한 수준인 4만 801건을 나타냄.
- 증권·자산운용의 민원은 주식매매 관련 민원(+40.3%) 증가에도 불구하고 국내 주식시장 안정화로 수익증권(펀드) 관련 민원(-50.3%)과 선물·옵션 관련 민원(-19.4%)이 감소함에 따라 3.5% 감소한 3,932건을 기록함.

(2011년 중 금융상담 및 민원 동향, 금감원, 3/23)