

【 국내금융 뉴스 】

2009년 상반기, 금융상담 및 민원 28.5% 증가

- 2009년 상반기 금감원에 접수된 금융상담 및 민원은 총 202,435건으로 전년동기대비 28.5% 증가하였으며, 이 중에서 금융상담이 143,396건, 금융민원이 39,793건, 상속인 조치가 19,246건을 기록해 전년동기대비 각각 28.5%, 30.0%, 26.1% 상승한 것으로 나타남.
 - 비중별로는 금융상담이 70.8%, 금융민원이 19.7%, 상속인조치 9.5%를 차지함.
- 금융상담은 최근 주식시장의 변동성 확대 및 자본시장통합법 시행('09.2월)에 따라 증권부문의 상담이 늘어나면서 크게 증가함.
 - 경기침체 등의 영향으로 은행 부문의 여신(대출) 및 신용카드 부문의 채권추심 관련 상담이 전년동기대비 각각 59.9%, 105.6% 상승한 것으로 나타남.
- 금융민원은 2008년말 글로벌 금융위기 이후 급격한 증가세를 보이고 있으며, 권역별로는 은행·비은행 부문에서 17,086건, 보험이 20,422건, 증권·자산운용에서 2,285건이 발생한 것으로 나타남.
 - 보험의 경우 보험모집관련 민원이 31.0%로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 보험금 산정(9.3%), 면부책 결정(8.6%), 보험금 지급(7.9%) 등의 순으로 나타남.
 - 이는 변액보험의 기납입보험료 환급을 요구하는 민원이 많이 발생하였고, 보험설계사에게 선지급한 판매수당 환수 관련 민원이 일부 보험사에서 발생한 데 기인함.
- 금융당국은 금융민원 증가회사를 중심으로 민원실태 점검을 하는 한편 금융민원에 대한 모니터링을 강화해 금융회사의 지속적인 민원감축 노력을 유도할 예정이라고 밝힘.

(2009년 상반기 중 금융상담 및 민원 동향, 금융감독원 소비자보호센터 소비자보호총괄팀, 7/27)