

2023년 4분기

소비자보호 민원처리 실적 및 점검 보고서

대상기간 : 2023. 10. 01 ~ 2023. 12 31

작성일자 : 2024 년 1 월 8 일 월요일

작성보고 : (주)지엔에이 경영지원부서 CS 팀

검토승인 : 금융소비자보호 총괄책임자

서비스 표준 이행 목표

1. 고객에게 약속한 서비스 표준의 이행여부를 분기별 자체 점검하며,서비스 수준을 향상시키기 위해 노력합니다.
2. 서비스에 대한 고객의 요구와 불만사항을 사전에 파악하고 이를 업무에 반영할 수 있도록 노력한다.

민원을 처리하는 자세

모든 고객은 수준 높은 서비스를 받을 권리가 있다. 당사에서 제공하는 일반·금융서비스와 관련 하여 개선이 필요한 사항에 대하여 적극 수렴 및 이향을 통해 고객만족 경영을 위해 노력해야한다.

1.민원 접수

구분	세부 내용
창구 접수	각지점 창구를 통한접수
온라인 접수	홈페이지 문의 접수,온라인 접수
기타접수	제휴사이관 및 유관기관 접수

2.민원유형 분류

유형	민원 사항	관련 내용	예시 및 설명
단순문의	계약조건 변경,해지,승계 등 일반이용 문의	상품,계약,서비스품질 및 이용절차 관련	- 이용조건,잔존가치등 문의 - 계약 중도 해지 시 위약금 문의 - 차량 인도 일정 등 문의
피해접수	불완전 판매(중요 정보 누락), 과도한 권유 및 강제성 판매	계약 과정에서의 소비자 피해 관련	- 중요 정보 누락 : “리스 종료 후 소유권 이전이 불가하다는 설명을 듣지 못했습니다.” - 과도한 권유 : “계약을 하지 않으면 불이익이 있다고 협박받았습니다.”
	허위·과장 설명	계약 내용과 실제 내용 불일치 관련	- “리스 상품의 잔존가치가 설명받은 것과 다릅니다.” - “수수료와 비용이 실제 계약서와 다릅니다.”
	소비자 부담 전가	추가 비용 부과, 계약 외 요구 사항 관련	- “사전 고지 없이 계약 이후 보증금이 추가로 요구되었습니다.” - “계약서에 없는 추가 수수료를 청구받았습니다.”
	부적절한 인센티브 제공	리베이트, 부당한 혜택 제공 관련	- “계약을 서두르면 개인적인 보상을 제공하겠다고 제안받았습니다.”
기타민원	서비스 전반에 대한 개선 요청	서비스 품질, 편의성 관련	- “고객센터 대기 시간이 너무 길니다.” - “홈페이지에서 계약 정보를 확인하기 어렵습니다.”

피해접수에 대한 처리절차

소비자 불만, 피해 또는 법적 분쟁을 초래한 경우, 해당 민원은 즉시 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)에게 보고하여야 하며, 회사는 법령 및 내부통제기준에 따라 신속히 조사 및 처리 절차를 진행하여 **소비자의 피해가 없도록** 하는 것을 목표로 처리 기간을 단축하도록 노력하며,이 경우, 민원의 성격과 긴급성에 따라 처리 기한을 정하고 소비자에게 진행 상황을 주기적으로 통지합니다.

2023 4분기 고객문의 서비스이행표준 실적 점검

금융민원						
이행표준	실적				처리완료율	담당부서
	단순문의		피해접수			
단순문의 -고객문의 접수 후 5영업일 이내 처리기준 피해접수 -접수 후 CCO보고, 3영업일 이내 처리기준 *모든 민원은 지연시 사유와 처리 일정을 안내.	접수	해결	접수	해결	100%	경영지원부 서_CS팀
	1	1	0	0		
일반민원						
이행표준	실적				처리완료율	담당부서
	단순문의		피해접수			
단순문의 -고객문의 접수 후 5영업일 이내 처리기준 피해접수 -접수 후 CCO보고, 3영업일 이내 처리기준 *모든 민원은 지연시 사유와 처리 일정을 안내.	접수	해결	접수	해결	100%	경영지원부 서_CS팀
	9	9	0	0		

지엔에이 3가지 핵심목표

Perfect Response (완벽한 응대)

- 고객 문의 0분 대기
- 기간 이내 100% 해결
- 친절도 만족도 95% 이상

Perfect Solution (완벽한 해결)

- One-Stop 해결률 90% 이상
- 재문의율 1% 미만
- VOC 처리완료율 100%

Perfect Protection (완벽한 보호)

- 개인정보 유출 ZERO
- 불완전판매 ZERO
- 민원발생률 0.1% 미만