

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



경제의 틀을 바꾸면
미래가 달라집니다.



돈이 도는 활기찬 경제



보도자료

2016. 3. 8.(화) 조간부터 보도 가능

담당부서	금융소비자보호총괄국	이무열 팀장(3145-5702), 이상민 선임(3145-5693)
배 포 일	2016. 3. 7.(월)	배포부서 공보실(3145-5786, 5790) 총 17매

제 목 : 2015년 중 금융민원 및 상담 동향

- 소비자 금융불편 민원 및 금융업무 상담은 감소, 금융자문 서비스와 상속인조회 신청은 증가 -

I 개 황

- '15년 중 금융감독원에 접수된 금융민원 및 상담 등은 총 733,789건으로 전년 대비 3.8% 증가
 - (금융민원) 73,094건으로 전년 대비 7.0% 감소
 - 금리 인하 기조에 따른 대출취급 민원 감소, '14년 급증한 신용카드사 개인정보 유출 민원의 진정세 전환 등으로 '10년 이후 처음으로 민원 감소
 - (금융상담) 546,689건으로 전년 대비 0.1% 증가
 - 금융권역별 업무상담은 감소한 반면, 무료 금융자문 신규 시행 및 불법사금융 신고 활성화 등으로 증가
 - (상속인 조회) 113,839건으로 전년 대비 38.4% 증가
 - “안심상속 원스톱 서비스” 시행 등 절차 간소화로 서비스 수요 증가

금융민원 및 상담 등 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'13년	'14년(a)	'15년(b)	증감(b-a)	증감률[(b-a)/a]
금 용 민 원 (분쟁민원)	78,008 (27,776)	78,631 (27,048)	73,094 (22,974)	△5,537 (△4,074)	△7.0 (△15.1)
금 용 상 담	489,877	545,900	546,689	789	0.1
상속인 조회	70,253	82,228	113,839	31,611	38.4
합 계	638,138	706,759	733,789	27,030	3.8

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

II 금융 민원

1 권역별 민원현황

□ (총괄) 전체 민원은 73,094건으로 전년 대비 7.0% 감소('10년 이후 처음 감소*)한 가운데,

* '09년 76,826건 → '10년 72,169건 → '11년 72,322건 → '12년 76,827건 → '13년 78,008건 → '14년 78,631건 → '15년 73,094건

- 보험권역이 보험사 손해율 악화 등에 따른 보험 인수 및 지급 심사 강화 등으로 6.3% 증가한 반면, 기타 권역은 모두 감소
- 민원비중은 보험이 46,816건(64.0%)으로 가장 많고, 비은행, 은행, 금융투자 순

권역별 민원 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'14년(a)	'15년(b)	구성비	증감건수	증감률
				(b-a)	[b-a]/a]
은행	11,589	9,684	13.2	△1,905	△16.4
비은행	19,228	13,874	19.0	△5,354	△27.8
보험	44,054	46,816	64.0	2,762	6.3
생보	19,855	19,131	26.2	△724	△3.6
손보	24,199	27,685	37.9	3,486	14.4
금융투자	3,760	2,720	3.7	△1,040	△27.7
합 계	78,631	73,094	100.0	△5,537	△7.0

□ (은행) 9,684건으로 전년대비 16.4% 감소하였으며, 비중이 높은 여신 민원이 전년대비 크게 감소한 것이 주요 원인

- 여신 민원 감소는 한국은행 기준금리 인하* 등으로 대출 신규취급, 만기연장 거절 관련 민원이 감소한데 기인

* '15.3월 및 6월에 각각 0.25%p 인하

은행 업무유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'14년(a)	'15년(b)	구성비	증감건수	증감률
				(b-a)	[b-a]/a]
여신	3,842	2,784	28.7	△1,058	△27.5
예·적금	1,707	1,634	16.9	△73	△4.3
방카·펀드	547	417	4.3	△130	△23.8

□ (비은행) 13,874건으로 전년대비 27.8% 감소하였으며, 신용카드 및 저축은행 후순위채 민원이 크게 감소한 것이 주요 원인

○ 신용카드는 전년도 개인정보유출 민원의 진정, 사용한도 및 발급* 관련 민원 감소 등으로 큰 폭으로 감소

* 여신금융협회의 모범규준 개정('14.9.2)으로 발급요건 및 이용한도 합리화 (전업주부에 대해 배우자 소득 50% 인정 등)

○ 저축은행은 구조조정이 마무리되면서 후순위채 관련 민원이 급감

비은행 업무유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'14년(a)	'15년(b)	증감률		
			구성비	증감건수 (b-a)	증감률 [(b-a)/a]
신용카드	7,132	4,804	34.6	△2,328	△32.6
여 신	3,495	2,849	20.5	△646	△18.5
후순위채	1,096	89	0.6	△1,007	△91.9

□ (보험) 46,816건으로 전년대비 6.3% 증가하였으며, 주된 민원인 보험금 산정 및 지급 민원이 증가한 것에 기인

○ 보험회사의 손해를 악화로 보험인수 및 지급심사가 강화되고 실손보험 갱신형 보험료 인상 등의 이유로 증가

보험 업무유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'14년(a)	'15년(b)	증감률		
			구성비	증감건수 (b-a)	증감률 [(b-a)/a]
보험금 산정 및 지급	15,174	16,221	34.6	1,047	6.9
보험 모집	10,830	10,269	21.9	△561	△5.2
계약의 성립 및 해지	3,378	4,150	8.9	772	22.9

□ (금융투자) 2,702건으로 전년대비 27.7% 감소하였으며, '15년 상반기 주식시장 회복 등으로 주식매매, 펀드 민원이 큰 폭으로 감소

금융투자 업무유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'14년(a)	'15년(b)	증감률		
			구성비	증감건수 (b-a)	증감률 [(b-a)/a]
주식 매매	681	500	18.4	△181	△26.6
펀 드	383	242	8.9	△141	△36.8
파생상품 매매	333	217	8.0	△116	△34.8

2 금융회사별 민원 감축 현황

◆ 금융회사의 자발적인 민원 예방 및 적극적인 민원해결 노력을 유도하기 위해 민원 감축 현황을 비교 공시

* 민원건수는 금감원 접수기준, 중복·반복 민원은 제외(붙임 2 참고)

□ (은행) '15년 중 고객 십만명당 민원건수의 감축 노력이 우수한 은행은 농협, 씨티, 국민, SC, 기업 순

- 농협은 개인정보유출 관련 민원, 씨티는 여신취급 및 사후관리 민원 등이 크게 감소

(단위 : 고객 십만명당 민원건수의 전년대비 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
은행	농협(△32.2)	씨티(△27.8)	국민(△23.5)	SC(△21.9)	기업(△21.0)

□ (카드) '15년 중 회원 십만명당 민원건수의 감축 노력이 우수한 신용카드사는 롯데, KB국민, 현대, 신한, 삼성 순

- 대부분의 신용카드사에서 카드 이용한도 조정 및 발급거절 민원이 크게 감소한 가운데, 롯데 등 5개사의 감축률이 높게 나타남

(단위 : 회원 십만명당 민원건수의 전년대비 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
신용카드사	롯데(△51.4)	KB국민(△43.4)	현대(△35.7)	신한(△25.5)	삼성(△18.8)

□ (생보) '15년 중 보유계약 십만건당 민원건수의 감축 노력이 우수한 생보사는 현대라이프, 라이나, 동양, 알리안츠, 신한 순

- 현대라이프는 보험금 산정 및 지급 민원, 라이나는 보험모집 민원 등이 크게 감소

(단위 : 보유계약 십만건당 민원건수의 전년대비 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
생보사	현대라이프(△30.9)	라이나(△29.8)	동양(△17.6)	알리안츠(△13.0)	신한(△7.7)

□ **(손보)** '15년 중 보유계약 십만건당 민원건수의 감축 노력이 우수한 손보사는 한화, 삼성 순

○ 대부분의 손보사가 보험금 산정 및 지급 심사 강화 등으로 민원이 증가한 가운데,

- 한화 및 삼성은 상품설명 불충분 등 보험모집 민원이 줄어 전년대비 소폭 감소

(단위 : 보유계약 십만건당 민원건수의 전년대비 증감율)

구 분	1	2
손보사	한화(△3.1)	삼성(△2.8)

□ **(금융투자)** '15년 중 활동계좌 십만좌당 민원건수의 감축 노력이 우수한 금융투자사는 유안타, 대우, 삼성, 현대, NH투자 순

○ 유안타 등 5개사는 주식 및 파생상품의 부당권유 민원이 주로 감소하여 감축률이 높게 나타남

(단위 : 활동계좌 십만좌당 민원건수의 전년대비 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
금융투자사	유안타*(△69.4)	대우(△49.7)	삼성(△37.8)	현대(△35.0)	NH투자(△22.8)

* 동양사태 관련 민원은 제외

□ **(저축은행)** '15년 중 고객 만명당 민원건수의 감축 노력이 우수한 저축은행은 현대, 모아, 친애, SBI, 웰컴 순

○ 현대 등 5개사는 여신 신규취급·만기연장 거절, 부당 채권추심 관련 민원 등이 크게 감소

(단위 : 고객 만명당 민원건수의 전년대비 증감율)

구 분	1	2	3	4	5
저축은행	현대(△45.0)	모아(△30.0)	친애(△29.7)	SBI(△22.6)	웰컴(△15.1)

III 금융상담 및 상속인 조회

□ (금융상담) 총 546,689건으로 전년 대비 0.1%(+789건) 증가

- 권역별 상담건수는 민원 발생건수와 유사하게 은행·비은행, 금융투자는 감소한 반면, 보험은 11.3% 증가
- 불법사금융 신고·상담은 135,494건으로 5대 금융악 근절책 시행 등 홍보 강화로 16.9% 증가
- '15.4월 신규 시행한 무료 금융자문 상담은 총 7,027건으로 서민층 부채관리, 금융피해 예방과 보호 방법 등을 상담

□ (상속인 조회) 총 113,839건으로 “안심상속 원스톱 서비스*”('15.6월) 시행에 따른 절차 간소화 등으로 38.4% 증가

* 상속인이 주민센터에서 사망신고와 함께 금감원을 통한 금융정보와 행정기관 등의 국세·지방세, 국민연금, 자동차·토지 소유현황 등을 통합조회 신청 가능한 서비스

금융상담 및 상속인 조회 현황

(단위 : 건, %)

구 분		'13년	'14(a)	'15년(b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a	
금융 상담	권역별	은행·비은행	107,709	101,333	90,700	△10,633	△10.5
		보 험	112,492	125,456	139,669	14,213	11.3
		금융투자	25,805	20,062	12,262	△7,800	△38.9
		기 타	162,713	183,146	161,537	△21,609	△11.8
	불법사금융 신고센터		81,158	115,903	135,494	19,591	16.9
	금융자문		-	-	7,027	-	-
	합 계		489,877	545,900	546,689	789	0.1
상속인조회 신청		70,253	82,228	113,839	31,611	38.4	

* 기타는 신용정보, 금융사기, 유사금융, 상속인조회 문의 등

IV 민원처리 및 제도개선 실적

□ (민원처리) 총 73,212건으로 전년(78,779건) 대비 7.1% 감소

- 민원 수용률은 33.7%로 전년 대비 8.0%p 하락하였으며, 이는 수용률이 높았던 저축은행 후순위채 분쟁처리건수 감소* 등에 기인

* '14년 1,085건 → '15년 85건

□ (제도 개선) '15년 중 소비자보호실무협의회*(45회)를 개최하여 소비자보호 안전(129건)을 검토하고, 그 중 27건의 개선방안을 소비자보호심의회**(4회)에 상정하여 심의

* 불합리한 금융관행 개선을 위한 금감원내 민원부서와 감독·검사부서간 협의체(주 1회)

** 금감원내 소비자보호업무 심의기구로서 매분기 개최(외부 5인, 내부 5인)

- 또한, 금융상담 사례를 통해 32건의 소비자보호 제도를 개선

(참고) 주요 제도개선 사례

◆ 은행·비은행

- ① 금융회사의 부실채권을 매각하는 과정에서 채무자의 알 권리를 위해 **채권양도 사전통지 및 소멸시효 완성여부 표시 등 소비자보호 방안** 마련('15.6월)
- ② 계좌이동서비스 이용과 관련하여 **소비자 피해 구제절차, 금리 불이익에 대한 설명 의무, 정보관리지침** 등 소비자보호 방안 마련('15.10월)

◆ 보험

- ① 경제적 사정으로 **보험료 납입을 중지**하였으나 보험혜택을 계속 받기를 원하는 보험가입자를 위하여 **보험계약의 부활신청 기간을 2년에서 3년으로 연장**('15.10월)
- ② 국내 실손의료보험으로 해외에서 의료비를 보장받을 수 없음에 따라 보험 가입자가 **해외에 장기간 체류하는 기간 동안 실손의료보험 납입 중지가 가능토록 개선**('15.12월)

◆ 신용카드

- ① **신용정보보호서비스 중복 가입자에 대해 기 납부요금을 환급**하고, 상품가입시 **중복 보상** 등에 대한 안내를 강화하도록 개선('15.6월)
- ② **카드정지 기간 중 또는 해지 후 해외사용금액이 발생**된 경우 매입일로부터 3영업일 이내에 소비자에게 **청구예정 사실을 사전 안내**하는 등 소비자보호 방안 마련('15.8월)

IV 향후 계획

① 「금융소비자보호 실태평가」 시행

- '16.4월부터 금융회사의 소비자보호 역량을 종합 평가하는 「금융소비자보호 실태평가*」 제도를 시행하여 금융회사의 소비자보호 체계 강화

* '15.7.3. '금융소비자보호 실태평가제도 도입방안' 보도자료 참고

- 금융회사의 민원·소송건수, 소비자보호 조직 및 프로세스 등의 적정성을 평가·공개하여 자율적인 민원감축 유도

② 민원·분쟁 처리의 신속성 및 효율성 개선

- 「금융 민원·분쟁처리 개혁방안*」의 차질없는 시행을 통해 접수단계에서 유형별 분류를 강화하고 금융회사와의 자율조정이 가능한 민원은 신속한 답변을 통해 처리기간 단축

* '15.11.16. '금융 민원·분쟁처리 개혁방안' 보도자료 참고

③ 불건전 영업행위 현장점검 강화

- 금융회사의 소비자 권익침해행위 및 법규위반사항에 대하여 현장점검*을 통한 시정 및 '일벌백계' 등 엄중 대응

* 최근 조직개편으로 금융소비자보호처 내에 금융회사의 영업행위 검사를 담당하는 권역별 소비자보호부서 신설

- 민원이 지속적으로 증가하는 회사 등의 경우 불완전 판매·불법행위 여부 등에 대해 집중 점검

④ 금융시장 변화에 대응한 민원동향 모니터링 강화

- 최근 원자재 가격, 주가 하락 등으로 원금손실 발생 가능성이 높아진 파생상품(ELS, DLS) 등에 대해 민원 동향 모니터링 강화
- 또한, 민원발생 원인의 효과적인 분석·모니터링을 위해 빅데이터 기법을 활용한 금융민원정보 분석시스템 도입방안 마련('16년중)

⑤ 금융자문서비스 이용 활성화

- 상담방식의 다변화 등을 통해 증가하는 금융자문서비스 수요에 대응
- PC, 스마트폰이 익숙한 젊은 세대를 위해 방문 상담 외에 인터넷, 모바일 상담 등 활성화

<붙임>

1. 2015년 금융민원·상담 등 동향 관련 주요 통계
2. 2015년 금융회사별 민원 발생건수 비교공시

◆ 금융에 관한 피해나 불만사항이 있는 경우 전국 어디에서나 「금감원콜센터 1332」로 전화하시면 다양한 금융상담 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있으며(평일 9시~20시, 토요일 9시~13시),

금융생활에 필요한 금융지식 및 금융통계 등 각종 정보는 금융소비자보호처(<http://consumer.fss.or.kr>)에서 확인 가능합니다.

(붙임 1)

2015년 금융민원·상담 등 동향 관련 주요 통계

(접수일 기준)

(단위 : 건, %)

구분	'13년	'14년(a)	'15년(b)	구성비	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금융민원 (분쟁민원)	78,008 (27,776)	78,631 (27,048)	73,094 (22,974)	100.0 (31.4)	△5,537 (△4,074)	△7.0 (△15.1)
은행	11,993	11,589	9,684	13.2	△1,905	△16.4
비은행	22,472	19,228	13,874	19.0	△5,354	△27.8
보험	39,345	44,054	46,816	64.0	2,762	6.3
생보	17,961	19,855	19,131	26.2	△724	△3.6
손보	21,384	24,199	27,685	37.9	3,486	14.4
금융투자	4,198	3,760	2,720	3.7	△1,040	△27.7
금융상담	489,877	545,900	546,689	100.0	789	0.1
불법사금융 신고	81,158	115,903	135,494	24.8	19,591	16.9
금융자문서비스	-	-	7,027	1.3	-	-
상속인 조회	70,253	82,228	113,839	-	31,611	38.4
합계	638,138	706,759	733,789	-	27,030	3.8

* 중복·반복 민원건수는 제외

(붙임 2)

2015년 금융회사별 민원 발생건수 비교 공시

(접수일 기준)

1. 동일권역내 민원 발생건수(중복·반복* 민원 제외) 비중이 2% 이상인 금융회사를 대상으로 하였습니다.

* 중복민원 : 2개 이상의 행정기관에 제출한 민원을 이송받은 경우

반복민원 : 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우

2. 금융회사의 영업규모에 따라 민원발생 차이가 발생하게 되는 점을 감안하여 고객수 등 회사 영업규모 대비 민원건수 기준으로 공개하였으며, 참고로 각 회사별 총 민원건수도 함께 표시하였습니다.

3. 금융회사별 민원건수에는 단순 질의성 민원 또는 금융회사에 책임을 묻기 어려운 민원(예: 정당한 내부기준에 따른 여신이나 신용카드 발급 거절 등)도 포함되어 있으므로 통계자료 이용시 유의하여 주시기 바랍니다.

1. 은행

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(고객 십만명당 건)			민원건수(건)		
	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a
농협	5.53	3.75	△32.2	1,530	1,078	△29.5
씨티	11.66	8.42	△27.8	470	339	△27.9
국민	5.83	4.46	△23.5	1,695	1,332	△21.4
SC	7.86	6.14	△21.9	377	300	△20.4
기업	5.66	4.47	△21.0	792	661	△16.5
우리	5.62	4.64	△17.4	1,170	1,009	△13.8
KEB하나	5.77	5.16	△10.6	1,147	946	△17.5
신한	4.19	3.92	△6.4	980	950	△3.1

주: 1) 은행의 민원건수 및 영업규모(고객수)가 전체 은행의 2% 미만시 제외

2) 신용카드 겸업은행의 경우 카드민원 제외시(고객수에서도 카드회원수를 제외) 고객 십만명당 민원건수는 씨티(6.97), SC(5.47), 기업(4.08), 농협(3.10)

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(회원 십만명당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a
롯데	16.21	7.88	△51.4	1,167	570	△51.2
KB국민	16.30	9.22	△43.4	1,383	811	△41.4
현대	13.32	8.56	△35.7	928	599	△35.5
신한	10.21	7.61	△25.5	1,373	980	△28.6
삼성	9.85	8.00	△18.8	938	781	△16.7
우리	7.06	7.59	7.5	343	382	11.4
하나	15.55	25.65	65.0	851	1,421	67.0

주: 1) 카드사의 신용카드 민원건수 및 영업규모가 전체 카드사(회원수)의 2% 미만시 제외

2) 하나카드는 '14. 12. 1. 출범(구.외환카드는 구.하나SK카드를 흡수 합병하고 상호명을 하나카드로 개명) 이후 '15.7월 전산통합 시점 장애 발생 및 통합 정책 관련 불만이 증가

3) 한편, 신용카드 겸업은행의 경우 카드민원만을 대상으로 산출한 카드회원 십만명당 민원건수는 씨티(7.86), SC(6.89), 기업(4.36), 농협(3.22)

4) 영업규모에 체크카드 회원수를 포함하는 경우 회원 십만명당 민원건수는 하나(12.47), 현대(8.31), 삼성(7.47), 롯데(6.39), KB국민(4.49), 신한(4.41), 우리(3.29)

3. 보험회사

[생명보험]

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수 (보유계약 십만건당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a
현대라이프	29.02	20.06	△30.9	459	419	△8.7
라이나	13.35	9.37	△29.8	681	511	△25.0
동양	36.64	30.18	△17.6	1,183	1,075	△9.1
알리안츠	25.19	21.91	△13.0	554	486	△12.3
신한	16.03	14.80	△7.7	839	790	△5.8
ING	39.50	36.77	△6.9	735	683	△7.1
흥국	38.80	36.15	△6.8	1,034	1,065	3.0
교보	20.17	18.91	△6.2	1,851	1,749	△5.5
한화	18.10	17.93	△0.9	2,081	2,104	1.1
KDB	45.03	44.70	△0.7	1,091	1,131	3.7
미래에셋	22.70	22.63	△0.3	702	565	△19.5
농협	10.62	10.75	1.2	623	629	1.0
삼성	19.06	20.29	6.5	3,397	3,890	14.5
AIA	23.77	25.54	7.4	848	909	7.2

주) 생명보험사의 민원건수 및 영업규모(보유계약수)가 전체 생명보험사의 2% 미만시 제외

[손해보험]

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수 (보유계약 십만건당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a
한화	30.29	29.35	△3.1	1,500	1,570	4.7
삼성	23.25	22.60	△2.8	4,153	4,290	3.3
롯데	36.98	38.30	3.6	776	864	11.3
현대	27.30	28.38	4.0	3,551	3,842	8.2
악사	37.63	39.49	4.9	643	700	8.9
동부	23.96	25.22	5.3	2,966	3,485	17.5
KB	28.49	30.53	7.2	2,822	3,214	13.9
메리츠	29.01	33.25	14.6	1,980	2,429	22.7
흥국	35.50	45.62	28.5	1,539	2,045	32.9

주: 1) 손해보험사의 민원건수 및 영업규모(보유계약수)가 전체 손해보험사의 2% 미만시 제외

2) 현대해상은 현대하이카다이렉트(15.7.1. 합병)와 합산한 수치임

4. 금융투자회사

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(활동계좌 십만좌당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a
유안타	12.41	3.80	△69.4	647	198	△69.4
대우	6.02	3.03	△49.7	88	84	△4.5
삼성	3.31	2.06	△37.8	138	91	△34.1
현대	2.17	1.41	△35.0	60	40	△33.3
NH투자	3.94	3.04	△22.8	130	104	△20.0
한국투자	2.40	2.30	△4.2	158	155	△1.9
미래에셋	3.31	3.25	△1.8	99	101	2.0
키움	2.82	2.86	1.4	56	66	17.9
신한금융투자	2.10	2.19	4.3	63	68	7.9
하나금융투자	3.21	4.19	30.5	91	123	35.2
대신	2.45	3.27	33.5	53	74	39.6

주) 증권사의 민원건수 및 영업규모(활동계좌)가 전체 증권사의 2% 미만시 제외

5. 저축은행

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(고객 1만명당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a
현대	17.04	9.37	△45.0	189	118	△37.6
모아	4.17	2.92	△30.0	78	53	△32.1
친애	4.61	3.24	△29.7	84	63	△25.0
SBI	2.87	2.22	△22.6	197	160	△18.8
웰컴	2.05	1.74	△15.1	40	56	40.0
HK	6.96	8.36	20.1	179	189	5.6
OK	0.91	1.94	113.2	14	59	321.4

주: 1) 저축은행의 민원건수가 전체 저축은행 민원건수의 2% 미만시 제외

2) OK저축은행은 '14.7월 예금보험공사 관리대상인 가교저축은행(예주, 예나래)를 인수하여 신규 출범한 바, 전년대비 증가율이 높게 나타남

6. 신용정보사

(단위 : 건, %)

회사명	민원건수(수입채권 일만건당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a	'14년(a)	'15년(b)	증감률 (b-a)/a
우리	0.33	0.23	△30.3	55	39	△29.1
솔로몬	0.48	0.37	△22.9	102	81	△20.6
나라	0.80	0.66	△17.5	84	68	△19.0
고려	0.52	0.45	△13.5	247	219	△11.3
SGI	0.41	0.36	△12.2	73	62	△15.1
F&U	0.18	0.17	△5.6	108	114	5.6
MG	0.32	0.32	0.0	128	78	△39.1
나이스	0.32	0.34	6.3	101	69	△31.7
미래	0.27	0.30	11.1	123	133	8.1

주) 채권추심업을 하지 않는 신용정보사, 신용정보사의 민원건수 및 영업규모(수입채권)가 전체 신용정보사 민원건수의 2% 미만시 제외