

## 제21회 금융소비자보호협의회 개최

제21회 금융소비자보호협의회가 지난 12월 17일 비대면 회의 방식으로 진행되었습니다. 이번 협의회의 주요 안건은 아래와 같으며, 이번 협의회에서는 2020년 민원 및 불완전판매 현황과 2021년 목표설정에 대해 협의하였습니다. 또한 '금융소비자보호에 관한 법' 제정에 따른 당사의 TFT운영 내용과 개선 방향 및 계획 등에 대하여 다양한 의견들이 논의 되었습니다. 더불어 자체 미스터리쇼핑과 고객패널제도의 결과에 대해서도 논의하였습니다.

### 금융소비자보호협의회 안건

1. 2020년 민원 및 불완전판매 비율 현황
2. 2021년 민원 및 불완전판매 비율 목표설정 협의 일정
3. 금융소비자보호법 제정에 따른 업무추진 과정
4. 2020년 하반기 자체 미스터리쇼핑 결과
5. 고객패널 제도 시행 결과

