금융소비자 권익 증진

개발-판매-사후관리 프로세스 고도화

삼성증권이 금융소비자 보호에서 가장 우선시하는 내용은 사전 예방입니다. 이에 따라 상품 개발, 상품 판매, 사후 관리 등의 전 과정에서 소비자 피해 방지를 위한 점검 절차를 운영 중입니다. 특히 상품 개발 시 상품이 소비자에게 피해를 줄 가능성은 없는지 다각도로 점검하며, 6대 판매원칙에 따른 판매절차를 준수해 불완전판매를 예방하고 있습니다. 더불어 금융소비자 보호를 위해 판매상품 사후 모니터링과 상시 민원 점검 활동을 하고 있습니다. 이후 최종 단계인 소비자보호협의회에서는 모든 프로세스를 점검 후 결과에 따라 수정, 개선활동을 실시하고 있습니다. 아울러 삼성증권이 수행하는 활동에 2021년 3월 25일 시행된 금융소비자보호법 내용을 적용시켜 소비자의 권익을 침해하고 규정을 위반하는 사례 등이 발생되지 않도록 점검하고 있습니다.

금융소비자보호법 관련 주요 내용

1. 중위험 이상 금융상품 및 신용·대출 약정 시 상담 녹음
2. 청약철회권 도입으로 투자 상품은 계약 체결 후 7일, 대출 상품은 계약 체결 후 14일 내 신청 시 원본을 반환함
3. 모든 상품에 대한 위법계약해지권 도입. 계약 체결일로부터 5년 또는 위반 사실을 안 날로부터 1년 이내 신청 가능하며 원본 반환 의무 없음(해지 시점의 금액 반환)
4. 금융소비자의 민원 등 분쟁조정 및 소송 시 요구 가능 자료 범위 확대로 해당 계약 서류 및 회사의 점검체계, 자료관리 등 내부통제 관련 사항 요청 가능

1. 개발

- 상품개발 체크리스트 확인
- 소비자보호종합시스템을 통한 신상품 및 설명서 검토, 광고심의
- 상품위원회 CCO 참석

2. 판매

- 6대 판매원칙(적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정행위 금지, 부당권유 금지, 허위·과장광고 금지)
- 미스터리 쇼핑을 통한 선제적 문제 발굴

3. 사후관리

- 판매상품 모니터링
- 상품 민원 점검
- 월간 금융상품 판매 점검
- 부적합 상품에 대한 판매중단 및 폐지

4. 소비자보호협의회

- 금융소비자보호 관련 주요 이슈 정기협의
- 금융소비자보호 취약 부분에 대한 현황 파악 및 대응 방안 마련
- 민원 및 VOC 현황 분석 결과 공유
- 임직원의 금융소비자보호 의식 제고 노력

금융소비자보호 실현

삼성증권은 금융소비자보호를 위해 적극적으로 노력할 것입니다. 2020년에는 금융소비자 이용 편의성 증대 및 접근성 강화, 금융 사기 대책 마련, 불완전판매 예방 프로그램 등을 개선하였습니다. 앞으로도 다각도에서 금융소비자 보호 및 권익 증진을 위한 활동을 발굴하고 제도화하여 고객중심경영을 이어나갈 것입니다.

1. 금융상품 판매 점검 체크리스트 도입

직원의 상품 설명 의무 누락을 방지하고 전체 진행사항을 점검할 수 있는 체크리스트를 도입하였습니다. 고객은 체크리스트를 통해 금융 상품의 개념, 손익구조, 위험요인, 수수료 등의 설명을 듣고 성향에 맞는 투자상품에 가입할 수 있습니다.

2. 모바일 OTP 온라인 발급 시행

OTP는 무작위로 생성되는 일회용 패스워드를 이용하는 방식으로 보안 측면에서 뛰어나지만 까다로운 인증 절차가 필요했습니다.
따라서 고객 정보보호 강화를 위해 모바일 OTP 온라인 발급 서비스를 도입하고 복잡한 인증 절차를 간소화해
누구나 쉽게 자신의 정보를 지킬 수 있도록 개선 하였습니다.

3. 금융사기대책

최근 비대면 계좌개설 및 오픈뱅킹 등 금융업무의 디지털화로 인한 금융사기 피해가 증가하고 있습니다.
이에 삼성증권은 FDS(Fraud Detection System, 이상 금융거래 탐지 시스템)를 지속적으로 업그레이드하고 거래 모니터링을 수행하여 금융사기 피해 방지를 위한 노력을 기울이고 있습니다. 또한, 원격제어를 이용한 보이스피싱 방지를 위해 금융사기에 이용되는 원격제어앱이 실행 중이면 금융거래를 제한하는 보안솔루션을 적용하여 신종 금융사기에도 대응하고 있습니다. 더불어 선제적 대응을 위해 신규개설 계좌를 집중적으로 모니터링하고 있으며 실명확인 절차 개선, 이체한도 제한 등의 예방정책도 시행하고 있습니다. 이 외에도 고객이 거액 출금 혹은 이체를 시도할 때는 반드시 사기 예방 문진표를 작성하도록 합니다. 문진표에서 특이사항을 발견하면 고객의 행동 특성, 전화통화 여부를 상세하게 확인한 후 사기 피해가 의심스러운 경우 금융소비자보호팀과 경찰에 연락하여 피해가 발생하지 않도록 하고 있습니다.

고객지원 혁신

미스터리 쇼핑 운영

삼성증권은 미스터리 쇼핑을 분기별로 연 4회 실시하고 결과를 고객 서비스 향상과 투자자 보호에 반영하고 있습니다. 미스터리 쇼핑은 고객으로 가장한 조사자를 이용하여 서비스 절차를 모니터링하는 조사 기법입니다. 2020년부터는 미스터리 쇼핑 대상을 지점 전체 PB로 확대하고 연 1회 이상 시행하였습니다.
지점별로 미스터리 쇼핑 리더를 임명하여 지점별 자체 교육체계를 마련하였으며 부진한 지점 및 직원에게는 맞춤 컨설팅을 실시하고, 우수 지점 및 직원에게는 분기별, 연도별 포상을 늘렸습니다. 자체적인 미스터리 쇼핑 효과로 한국금융소비자보호재단의 '2020 펀드판매사 평가'에서 업계 최초 4년 연속 A+등급을 수상하였습니다.

소비자보호종합시스템을 통한 고객 제안 관리

삼성증권은 고객의 목소리를 체계적으로 관리하고 이를 경영활동에 적극 반영하기 위하여 소비자보호종합시스템을 신규 오픈하였습니다.
소비자보호종합시스템은 민원, VOC/VOE, 개선과제 관리, 상품개발·판매 전 사전협의 등 소비자보호에 관련된 업무를 하나의 시스템으로 통합하여 관리하는 시스템입니다.
특히 당사는 해당 시스템 이용으로 신속한 민원·VOC 처리 및 회사 경영 활동이나 제도 개선 성과 창출을 기대하고 있습니다. 접수된 민원·VOC를 정교해진 프로세스를 통해 처리하고 검토 결과를 바탕으로 기존 절차를 고도화하여 고객 중심 경영을 이어가고자 합니다. 삼성증권은 고객 제안 내용의 경중에 상관없이 적극적으로 검토 후 답변을 회신하고 있습니다. 앞으로 고객과의 소통을 더욱 늘려 고객의 불편사항 및 만족도를 확인하고, 더 나은 고객 경험을 제공하기 위해 노력할 것입니다.

금감원 기준

민원 처리 성과

삼성증권은 모든 민원을 절차에 맞게 처리하여 고객의 권익을 보호하고 외부 조사 기관 수준의 정밀성으로 사실관계를 파악하고자 합니다.
조사 과정에서 회사에 불리하더라도 고객 권리에 유리한 근거를 발견하면 법률 검토에서 반영하여 고객이 신뢰할 수 있는 결과를 도출하고 있습니다.
특히 처리 과정에서 드러난 내부 업무 프로세스상의 문제는 소비자제도개선팀에 이관하고 해결될 때까지 Follow-Up하고 있습니다.
만약 임직원의 불법행위가 드러날 경우 민원처리와 별개로 감사팀에 이첩하여 내부 규정에 따라 조치합니다. 이후 민원을 유발한 지점은 지점KPI 분기평가에,
본사는 연말 임원 소비자보호평가에 반영하고 있습니다.

민원결과를 경영활동이나 제도에 반영한 주요 성과는 다음과 같습니다.

1. 24시간 환전 시스템을 구축하여 원화 및 외화 미수 발생 시 상시 변제 가능
2. 금융소비자보호팀 내 VOC 전담파트를 신설하여 VOC에 대한 답변 전문성을 강화하고 답변이 지연·누락되는 것 방지
3. 금융사기 피해 예방을 위해 단기간 다수 계좌 개설 제한 및 차단
4. 고객이 자신의 개인정보를 삭제하려면 반드시 내점해야 했으나, 비대면 유선으로도 가능하도록 개선하여 개인정보 보호에 대한 소비자 권익 향상
5. 홈페이지 내 금융소비자보호광장 UX/UI를 개편하여 민원처리에 대한 상세 안내, 금융사기 피해예방 등 고객친화적 안내

고객의견 청취채널 다양화

고객중심경영 리더

- 2020년 고중경 2기 운영
- 영업점 경력 3년 이상 PB/RM/FM 12명을 모집하고 '고객의 불편을 현장의 눈으로 찾아내는 활동' 시행

고객만족도 조사

- 분기별 고객만족도 조사 및 소비자보호 협의회 보고
- 반기 1회 신상품 만족도 모니터링을 실시한 후 결과를 추후 상품 개발 시 참고
- 대외기관 만족도 3관왕 달성

고객의 소리(VOC)

- 홈페이지(소비자보호광장)를 통한 청취 및 해결
- 전담처리 파트 신설

금융정보 제공 및 교육

삼성증권은 금융정보 소외 해소, 경제에 대한 바른 관점 정립, 건전한 투자문화 구축을 위해 쉽고 재미있는 교육 콘텐츠를 개발하여 전달하고 있습니다.
이 중 청소년들의 올바른 경제관 형성과 건전한 성장을 지원하는 청소년 경제교실은 삼성증권의 대표적인 사회공헌 활동입니다. 경제교실은 코로나19 상황으로
대면이 아닌 화상회의 프로그램을 활용하여 실시간 온라인 교육으로 진행하였습니다. 2020년 기준 616회에 걸쳐 삼성증권의 대학생 봉사단인 YAHO가 강사로 참여하여
총 840명의 청소년이 수강하였습니다. 그 뿐만 아니라 현재 유튜브 채널에서는 다양한 재테크·투자 콘텐츠를 통해 금융 생활에 도움이 되는 유용한 정보를 제공하고,
건전한 투자문화 조성을 장려하고 있습니다.

고객정보보호

정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증

디지털에 기반한 금융서비스 및 비대면 플랫폼의 중요성이 더욱 커지면서 삼성증권은 정보보호 및 개인정보보호 관리 체계(ISMS-P) 통합 인증을 받는 등
전사 차원에서 지속적이고 체계적인 대응을 하고 있습니다. 정보보호 및 개인정보 보호 관리체계(ISMS-P) 통합 인증은 정보시스템 서비스와 개인정보 관련 업무를
상세하게 분석하여, 데이터의 라이프 사이클(수집·보유·이용·제공·폐기)에 따라 개인정보 흐름에 해당하는 모든 서비스, 시스템, 인력, 물리적 위치 등의
정보보호 수준을 평가하는 관리체계입니다. 삼성증권은 2020년 정보보호 관련 80개, 개인정보보호 관련 22개 보안 요구사항을 반영한 102개 인증 기준을 모두 통과하여
정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증을 갱신 하였습니다.

보안솔루션 도입

웹/모바일 취약점 솔루션 도입

- 수동으로 실시하던 웹페이지/모바일앱 시스템 취약점 점검을 위해
  전문화된 자동화 솔루션을 도입하는 등 효율성 제고
- 취약점 정보를 주기적으로 확인하고 자동으로 점검하여
  웹페이지/모바일앱 시스템 취약점 노출 최소화

온라인 고객용 사설인증서/모바일 OTP 구축

- 본인인증 기준 및 절차를 개선하고 신규 인증 기술을 도입하여
  고객 편의성 제고
- 온라인 발급 및 이용이 가능한 모바일 OTP를 도입하여
  홈페이지/HTS/MTS 등 온라인 전 채널에 적용