

1. 민원현황 및 처리내역

- 유형별(은행.보험.증권.기타)
- 세부내역별

□ 최근3년간 금융권역별 · 유형별 민원처리 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2004년		2005년		2006년 상반기	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
은행 · 비은행	44,890	100.0	36,627	100.0	14,763	100.0
담보 · 보증	2,594	5.8	2,008	5.5	750	5.1
여신	12,299	27.4	11,386	31.1	3,536	24.0
예 · 적금	1,607	3.6	1,574	4.3	702	4.8
신용카드	17,774	39.6	9,672	26.4	3,088	20.9
신용정보	3,496	7.8	2,931	8.0	1,145	7.8
기타 ^{주)}	7,120	15.8	9,056	24.7	5,542	37.5
보 험	16,537	100.0	21,243	100.0	12,115	100.0
보험모집	2,975	18.0	4,944	23.3	2,671	22.0
계약성립 · 실효	1,520	9.2	1,424	6.7	646	5.3
고지 · 통지의무	732	4.4	840	4.0	577	4.8
보험금 지급 관련	3,308	20.0	3,341	15.7	1,929	15.9
보험금 산정 관련	3,248	19.6	3,359	15.8	1,610	13.3
장해 · 상해등급 적용	1,107	6.7	1,572	7.4	822	6.8
기타 ^{주)}	3,647	22.1	5,763	27.1	3,860	31.9

증권·투신	2,433	100.0	2,051	100.0	1,523	100.0
발행·유통시장 공시	431	17.7	136	6.6	80	5.3
회계 관련 질의	315	13.0	234	11.4	126	8.3
임의·일임매매	246	10.1	192	9.4	68	4.5
매매주문·부당권유	118	4.9	84	4.1	39	2.6
불공정거래조사	215	8.8	92	4.5	75	4.9
신탁상품·운용수익률 보장	88	3.6	77	3.7	38	2.5
기타 ^{주)}	1,020	41.9	1,236	61.3	1,097	72.0
합계	63,860	-	59,921	-	28,401	-

주) 기타는 상담성 민원, 제도 관련 질의 등