



한화투자증권 권희백 대표이사(왼쪽 첫번째)가 소비자중심경영(CCM) 인증서 수여식에서 기념촬영을 하고있다.

한화투자증권, '소비자중심경영' 인증 취득 VOC 시스템 '한화톡톡' 활용, 고객 불만 및 민원 개선 인정받아

한화투자증권이 공정거래위원회와 한국소비자원으로부터 '2018년 하반기 소비자중심경영 인증'(이하 CCM 인증)을 받았다고 밝혔다. 공정거래위원회가 인증하고 한국소비자원이 운영하는 CCM은 기업의 모든 활동이 소비자 관점, 소비자 중심으로 이뤄지고 지속해서 개선하고 있는지를 평가하는 것이다.

CCM 인증을 취득한 증권사는 한화투자증권을 포함해 3곳뿐이다. 한화투자증권은 '고객과 함께 멀리, 행복 더하고 신뢰받는 금융 파트너'라는 비전을 바탕으로 정도경영을 실천할 수 있는 내부시스템의 객관적 지표를 마련한 점이 CCM 인증을 취득한 배경이라고 설명했다. 한화투자증권은 자원봉사활동, 재능기부 등의 다양한 사회공헌활동을 진행해왔다.

또한 상품 가입 후 단순 변심 등에 따른 환매 시 판매수수료를 돌려주는 '구매철회서비스', '완전판매보증서비스' 등을 운영해 소비자 관점에서 효용이 높은 제도 및 서비스를 운영하고 있다.

특히 '고객중심 윤리경영 선포식' 수행, 최고고객책임자(CCO) 임명 등 소비자 중심의 기업문화를 만들기 위해 노력했다.

다양한 채널을 통해 소비자의 소리(VOC)를 접수해 효율적으로 처리하는 한화투자증권 VOC관리시스템 '한화톡톡'을 활용해 민원 및 불만 VOC가 감소한 것도 호평을 받았다는 게 한화투자증권의 설명이다.

권희백 한화투자증권 대표는 "회사의 '정도경영'과 소비자 최우선의 철학을 실천하기 위해 도전한 CCM 인증 획득으로 소비자중심경영 실현에 대한 자신감이 생겼다"며 "앞으로 전 임직원이 소비자중심경영 문화를 체화하고 확산해 궁극적으로 소비자화 상생하는 회사를 만들기 위해 노력하겠다"고 밝혔다. ●



한화투자증권 권희백 대표이사(기문테)와 컴플라이언스팀 임직원들이 소비자중심경영(CCM) 인증서 수여식에서 기념촬영을 하고있다.