

새 천년 고객 감동 운동 펼치는 농협중앙회 하나로봉사실

■ 글/오승건<한국소비자보호원 소비자정보국>



현대 전화가 유선 전화 보급 대수를 추월하는 등 세상은 급속도로 변하고 있다. 농협중앙회는 빠르게 변화하는 환경에 능동적으로 대처하기 위해 저축부 등 4개 부서에서 추진하던 고객 만족 업무를 하나로봉사실로 통합했다. 새로운 천년을 대비해 '새 천년 고객 감동 운동'을 펼치는 소비자 보호 현장을 찾아가 본다.

“농민이 생활하다가 겪는 다양한 피해를 농협이 고충을 해결하는 첨병 역할을 수행하기 위한 모든 시스템을 갖추었습니다. 여태까지는 사후 해결에 역점을 두었다면 이제는 피해 예방에 힘쓸 것입니다. 농민 소비자 피해 예방 사업의 하나로 한국소비자보호원·대한법률구조공단의 지원으로 '이동 하나로

봉사실'을 운영하고 있습니다.”

교통 통신의 장애와 정보 부족으로 농민 소비자들이 피해를 많이 당하는 것을 평소 안타깝게 생각하던 김덕기 하나로봉사실장은 농민 소비자 피해 예방과 권익 보호에 남다른 열정으로 소비자 보호 사업을 추진하고 있다.

▶ 리턴콜 운동

일을 처리하기 위해 전화했는데 담당자가 자리에 없거나 해당 부서가 아니라고 하면서 이쪽저쪽으로 전화를 돌려주는 곳이 많다. 직원 입장에서 보면 별 생각이 없을지 모르나 고객으로 여간 짜증나는 일이 아니다.

전화로 걸려온 고객의 업무 상담에 대해 시원하게 해소할 수 있도록 한번에 대답해 주는 제도가 리턴콜(Return-Call) 제도. 고객의 전화에 즉시 답변하기 어려운 경우 양해를 구한 다음 전화를 끊고 질



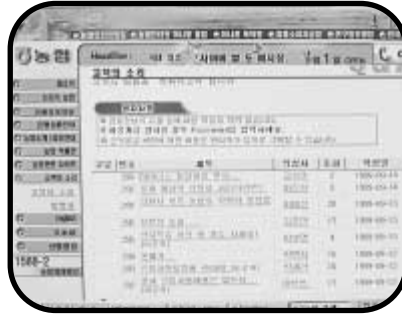
문한 내용의 답변 자료를 수집하거나 해당 부서와 협의하여 고객에게 다시 전화를 걸어 답변해 주는 고객 서비스다.

리턴콜의 핵심은 고객의 전화를 고객의 입장에서 응대하는 것이다. 고객은 한번 통화해서 궁금한 사항을 해결하고자 한다. 업무 담당자가 누구인지 모르는 고객으로서는 전화를 이리저리 돌리는 것이 불쾌할 수밖에 없다.



▶ 고객 불편 보상 제도 실시

외형뿐만 아니라 가장 친절할 은행으로 도약하기 위해 고객 불편 보상 제도를 도입했다. 현재 단계적으로 시행하고 있는데 전 금융 사업장으로 확대할 계획이다.



고객이 거래 도중 직원에게 불친절을 느끼면 창구 앞쪽의 꽃이함에 꽂힌 1천원을 가져가게 한다. 불만 고객을 충성 고객으로 전환시키고 불만 요인의 원인을 파악하고 개선하기 위한 제도로 점포에 따라서는 고객의 불편을 농산물 상품권으로 보상하는 곳도 있다.

▶ 농민 소비자 보호 사업

농민은 도시에 사는 소비자보다 상대적인 정보의 사각지대에 놓여 있다. 농촌에는 소비자 보호 기관이나 소비자 단체가 별로 없어 피해를 입더라도 마땅히 도움을 청할 곳이 없다.

이러한 현실을 해결하기 위해 한국소비자보호원과 농업인소비자보호사업 협약을 체결해 농민 소비자 피해 구제에 힘쓰고 있다. 시·군·읍·면·동에 있는 4천여개의 점포망을 소비자 피해 신고소로 활용해 농민의 편의를 극대화했다.

최근 3년 동안 2만여건의 농민 피해 사례를 접수·처리해 주었는데 금액으로 환산하면 수천억원이 넘는다.

농민 법률 구조 사업

대한법률구조공단과 95년 '농민 법률구조사업 협약'을 맺고 농민에 대한 무료 법률 구조 사업을 추진해 오고 있다. 변호사 수입료 등 일체의 소송 비용

을 농민에게 부담시키지 않고 무료로 민·형사 소송을 수행한다.

농민법률구조사업 결과 지금까지 총 2만3천여명이 무료 소송 혜택을 받았다. 소송가액만으로 3천억원 정도의 이익을 얻었으며, 생활 법률 교육, 무료 상담, 소송 전

화해 등의 혜택과 소송에 따른 교통비나 시간 낭비 등을 감안한 이익은 천문학적 액수에 이르는 것으로 평가된다.

농민에 대한 무료 법률 구조 제도는 우리나라가 세계 최초. 이 사업은 세계에서 유일한 법률 복지 시책으로 선진국인 구미 각국의 큰 관심과 반향을 일으키고 있다.

▶ 이동 하나로봉사실 운영

농민이 겪을 수 있는 다양한 피해를 종합적인 교육을 통해 예방하고 고충을 겪고 있는 농민을 현장에서 지원하기 위해 이동 하나로봉사실을 운영한다. 농민이 있는 곳이면 어디든지 달려간다.

올해 들어 경남 남해·경기 이천·충북 충주 등 6곳에서 '법률·세무·소비자 문제 현지 상담'을 실시해 큰 성과를 거뒀다. 현지 상담은 전문가의 다양한 사전 지식 교육을 통한 분쟁 예방의 필요성에 의해 이뤄졌다.

이 밖에도 금융 기관으로서의 소비자 불편을 해소하기 위해 다양한 서비스를 펼치고 있다.

카드 분실·도난 등에 대처하고 소비자 편의를 도모하기 위해 연중 무휴로 사고신고센터를 운영, 그 결과 CD기 장애율을 10%로 낮췄다. 텔레뱅킹 시대에 대비해 전화를 2천5백 회선으로 늘여 통화중 없는 고객 서비스에 만전을 기하고 있다. ☺



정보 부족으로 농민 소비자들이 피해를 많이 당하는 것을 평소 안타깝게 생각하던 김덕기 하나로봉사실장은 농민 소비자 피해 예방과 권익 보호에 남다른 열정으로 소비자 보호 사업을 추진하고 있다.