

보도	2024. 4. 24.(수) 10:00	배포	2024. 4. 23.(화)
-----------	-----------------------	-----------	-----------------

담당 부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호점검팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	남영민	(02-3145-5693)

금융회사의 소비자보호 체계 강화를 위해 「금융소비자보호 실태평가 제도」를 대폭 개선하였습니다.

- 평가시행 2주기('24~'26년)를 맞아 소비자보호 내부통제기준의 실질적 운영 등에 대한 평가 강화 및 평가결과에 대한 피드백·인센티브 제공 등 제도를 대폭 개선
- 동 제도개선 내용을 74개 금융회사 대상으로 설명회를 개최하여 안내

I. 개 요

- ☐ 금융감독원은 금융소비자보호 실태평가*(이하 '실태평가') 2주기('24~'26년)를 맞아 금융의 디지털화 및 ELS 불완전판매 등

* '21~'23년에 걸쳐 76개 금융회사에 대한 1주기 실태평가 완료

- 최근 금융환경 변화 및 소비자보호 이슈 등을 실태평가에 반영하고, 금융업권의 합리적인 건의는 적극 수용하는 등
- 실태평가 제도의 실효성과 수용성을 제고하여 금융회사의 소비자보호 체계 강화를 유도
- 이에 2주기 실태평가 대상으로 지정된 74개 금융회사에 대해 설명회('24.4.24)를 통해 제도개선 사항을 설명하고 향후 계획을 안내

【 실태평가 제도개선 요약 】

금융회사의 소비자보호 내부통제체계 강화 유도

실태평가의 실효성 제고

- (1) 내부통제기준 운영 관련 평가 강화
- (2) 민원급증 시 평가 조기 실시
- (3) 원금 非보장상품 관련 평가 강화
- (4) 전자금융사고 평가 반영
- (5) 불건전 민원 취하 평가 반영
- (6) 기타 소비자보호 노력 평가 강화



실태평가의 수용성 제고

- (1) 결과 공표 前 금융회사 사전 안내
- (2) 평가결과에 대한 피드백 강화
- (3) 평가등급 상향 기회 제공
- (4) '우수' 회사 인센티브 부여
- (5) 휴면금융자산 평가 합리화

< 2024년도 금융소비자보호 실태평가 설명회 개요 >

- **(일시 및 장소)** '24.4.24.(수) 10:00~11:15, 금융감독원 9층 대회의실
- **(참석자)** 74개* 금융회사 CCO 및 소비자보호총괄부서장,
6개 금융협회(은행·저축은행·생보·손보·여신·금투) 담당자 등 약 90여 명
* 2주기('24~'26년) 실태평가 대상 회사

구 분	내 용	비 고
10:00 ~ 10:05(5분)	인사말씀	금융소비자보호총괄국장
10:05 ~ 10:20(15분)	2주기 실태평가 제도개선 사항	소비자보호점검팀장
10:20 ~ 10:35(15분)	2주기 실태평가 실시계획	
10:35 ~ 11:15(40분)	질의·응답	

II. 제도개선 주요 내용

(1) 실태평가 실효성 제고

1 내부통제기준 운영에 대한 실태평가 강화

- **(현행)** 금융회사의 내부통제기준에 금소법이 정하는 소비자보호 관련 사항의 반영 여부 등 기본적인 체계 마련 위주로 실태평가 실시
 - 1주기 실태평가 결과, 대부분의 금융회사가 기본적인 금융소비자 보호 체계는 갖춘 상태*이나 내부통제기준 미준수 등 일부 운영이 미흡
- * 76개사 중 73개사가 '보통' 이상의 등급 획득

⇒ 내부통제기준 '마련'보다 '운영'에 대한 평가 비중*을 상향하여 실질적 운영 여부에 대한 실태평가를 강화

* (평가비중 조정) 소비자보호 관련 내부통제기준 '마련' vs. '운영' : [3:7] → [2:8]
(평가항목 분리) '내부통제기준 마련·운영' → '마련'과 '운영'으로 평가항목 분리 등

2 민원급증 시 실태평가 조기 실시

- **(현행)** 실태평가 이후 민원이 급증하더라도 차기 평가시까지 실태평가를 통한 금융회사의 소비자보호 체계 점검 곤란

⇒ **민원건수 급증*** 시 급증 원인 및 금융회사 귀책 정도 등을 고려하여 실태평가를 조기 실시

* 전년 대비 50% 이상 증가 & 업권 평균보다 50%p 이상 높은 경우

③ 원금 非보장상품 관련 실태평가 강화

- **(현행)** 현행 실태평가는 금융상품을 구분하지 않고 상품기획부터 사후관리까지 쏘과정을 평가하고 있어 대규모 소비자 피해를 초래한 ELS 등 원금 非보장상품 판매 관련 별도 실태평가 곤란*

* 고위험 금융투자상품(원금손실 가능성 20% 이상)만 판매인력이 준수하여야 할 금융상품별, 판매채널별 절차와 기준을 별도 마련하였는지 평가 중

⇒ 원금 非보장상품 관련 소비자피해(불완전판매 등) 및 소비자보호 장치 관련 내용을 계량·비계량 평가항목에 반영

* ① 계량평가 : 민원건수 평가 시 원금 非보장상품 불완전판매 민원은 가중치 1.5배 부여

② 비계량평가 : 원금 非보장상품에 대한 소비자보호 장치 관련 평가 항목을 별도 신설

(예: 「원금 非보장 상품위원회」 논의 안건<판매한도 조정, 판매중단 등>에 대한 소비자보호 총괄기관과의 사전협의 실효성 등)

④ 전자금융사고 실태평가 반영

- **(현행)** 횡령·배임 등 금융사고(보고건수, 사고금액)만 계량평가 대상에 포함

⇒ 금융의 디지털화 등을 고려하여 전산장애, 해킹 등 전자금융사고(보고건수, 피해자수, 피해금액 등)도 계량평가 대상에 포함하여 일반 금융사고와 동일한 비중으로 실태평가

⑤ 불건전 민원 취하 유도행위 실태평가 반영

- **(현행)** 민원인 의사에 반하여 오로지 민원을 취하시킬 목적으로 과도한 경제적 이익을 제공하는 행위는 실태평가 결과를 왜곡하고, 소비자간 차별을 초래하는 행위이나, 실태평가에 미반영

⇒ 민원 취하를 목적으로 과도한 경제적 이익을 제공하여 사회적으로 물의를 일으키거나 금융질서를 훼손하는 경우 등 불건전한 민원 취하 유도행위가 확인되는 경우 감점 부여

6 기타 소비자보호 노력 실태평가 강화

⇒ 금융회사의 준법·윤리교육 실시 여부* 및 고령자 대출 청약철회권 강화** 여부를 실태평가에 반영하고,

* 경영진 대상 교육 미 실시 시 감점요소로 반영하는 등 경영진에 대한 평가 강화

** 예) 고령자에 대한 청약철회기간을 금소법(§46)에서 정한 14일 이내보다 확대하여 운영할 경우 가점 부여(24.3.5 보도자료 「제2차 공정금융추진위원회 개최 결과」 관련)

휴면 금융자산 발생예방 노력 실태평가 시 예금 등의 만기도과시 불이익 안내, 전담조직 운영 여부 등에 관한 사항도 반영

(2) 실태평가 수용성 강화

1 실태평가 결과 공표 前 금융회사에 사전 안내

- 실태평가 결과* 공표(보도자료 발표) 前 예상 평가등급을 금융회사에 안내(예: 공표 5일前)하여 금융회사의 편의 제고

* 금융회사 평판 등과 관련된 경영진 주요 관심사항으로 사전보고 필요성을 고려

2 실태평가 결과에 대한 피드백 강화

- 실태평가 결과 '미흡 이하' 금융회사에 대해서는 평가결과 공표 후 개별 면담(대면, 화상회의 등)을 실시하여 실태평가 결과에 대한 피드백 제공

3 평가 등급 상향 기회 제공

- 실태평가 결과 종합등급 '미흡 이하' 금융회사가 부진한 평가 등급을 만회하기 위해 실태평가 재실시를 요청하는 경우 익년도에 실태평가 재 실시

4 '우수' 등급 금융회사 인센티브 부여

- 금융회사가 보다 높은 소비자보호 수준을 갖추도록 유도하기 위해 종합등급 '우수' 등급 획득시 익년도 자율진단 면제

5 휴면금융자산 실태평가 합리화

- 잔액이 없는 계좌는 휴면금융자산 환급률 평가대상에서 제외

$$\text{휴면금융자산 환급률 (\%)} = \frac{\text{평가대상기간 중 환급계좌수}}{\text{직전년말 휴면금융계좌수} + \text{평가대상기간 중 신규발생계좌수}} * 100$$

III. 2주기 실태평가 실시계획

[실태평가 대상회사]

- 2주기('24~'26년) 실태평가 대상은 총 **74개사***(1주기: 76개사)이며, 은행 16개사, 보험 25개사, 금융투자 10개사, 저축은행 9개사, 여신전문 14개사임

* ①영업 규모, ②취급상품 종류·성격, ③시장점유율, ④민원·분쟁현황, ⑤감독·검사결과 등을 종합적으로 고려하여 지정

- 연도별로는 '**24년 26개사**, '**25년 26개사**, '**26년 22개사**에 대해 실태평가를 실시할 예정*. 다만, 금소법령(승 §30①)에 따라 매년 실태평가 대상은 추가 지정될 수 있음

* ①1주기('21~'23년) 중 연도별 실태평가 순서, ②민원건수, ③감독·검사결과, ④직전 실태평가 등급(종합등급 '미흡이하' 회사 우선 실시) 등을 고려하여 연도별 그룹을 지정

금융업권별 2주기 실태평가 대상 지정 결과

구 분	은행	보험	금융투자	저축은행	여신전문	계
평가대상	16개	25개	10개	9개	14개	74개
'24년	6개	9개	3개	3개	5개	26개
'25년	5개	8개	4개	3개	6개	26개
'26년	5개	8개	3개	3개	3개	22개

[실태평가 방법]

- (평가일정) '24.5~10월 평가실시, '24.11월말 보도자료 배포, '24.12월중 금융회사에 평가결과 통보
- (평가항목) 계량지표(2개) 및 비계량지표(6개)로 구성

- **(계량지표)** 금융소비자에게 직접적인 영향을 미치는 민원 처리노력 및 금융소비자 대상 소송사항, 금융사고 발생 등을 평가
- **(비계량지표)** 금융소비자보호 내부통제체계 구축 및 운영, 상품개발·판매·사후관리 소과정에 걸쳐 준수하여야 할 기준 및 절차, 임직원 교육 및 보상체계 운영 등을 평가

실태평가 평가항목

구분		평가항목
계량지표	I	민원 처리노력 및 금융소비자 대상 소송사항
	II	금융사고 및 휴면금융자산 찾아주기
비계량지표	III	금융소비자 내부통제체계 구축 및 이의 운영을 위한 전담조직·인력
	IV	금융상품 개발 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차
	V	금융상품 판매 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차
	VI	금융상품 판매후 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차와 민원관리
	VII	임직원에게 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 운영
	VIII	기타 금융소비자 정보제공 및 취약계층 등의 피해방지 관련 사항

- ☐ **(평가등급)** 평가항목별(I~Ⅷ) 5등급* 체계로 평가하고, 평가항목별 점수를 가중평균하여 **종합등급(5등급 체계)**을 산정

* 우수 - 양호 - 보통 - 미흡 - 취약

- ☐ **(평가방식)** 서면평가와 현장평가 병행*

* 금융회사가 제출한 자료에 대해 서면평가를 실시하고 추가 확인 및 담당자 면담 등이 필요한 항목 위주로 현장평가(1개사당 2~3 영업일) 실시

- ☐ **(자율진단)** 해당연도 실태평가 대상이 아닌 그룹에 속하는 금융회사는 금융회사 스스로 소비자보호 체계를 점검하도록 '자율진단' 실시

IV. 기대효과 및 향후 계획

[기대효과]

- 2주기 실태평가 제도개선은 금융의 디지털화 등 최근 금융환경 변화의 반영 및 금융회사가 금소법 시행에 따라 마련한 소비자보호 장치의 실질적 운영 및 내실화 유도에 주안점을 두고 추진
- 실태평가를 준비하는 과정에서 금융회사가 스스로 소비자보호체계를 점검하고, 새로운 기준에 맞는 소비자보호 장치를 마련·운영해나감으로써 금융소비자를 보다 두텁게 보호할 수 있을 것으로 기대
 - 특히, 금번 제도개선으로 금융회사가 원금非보장상품에 대해 보다 더 강화된 소비자보호 장치를 마련·운영하도록 유도하여
 - 최근 문제가 된 홍콩 H지수 연계 ELS 사태와 같은 대규모 소비자 피해를 미연에 방지하는 데 도움이 될 것으로 예상함
 - 또한, 민원급증 시 실태평가 조기 실시, 실태평가 등급 상향 기회 제공 등을 통해 3년 주기제에 따른 시의성, 유효성 측면에서 한계도 보완하여 금융회사의 상시적이고 지속적인 소비자보호 노력을 유도할 것으로 기대함

[향후 계획]

- 이날 참석자들은 2주기 실태평가의 제도개선 내용에 최근의 금융환경변화와 금융회사의 건의사항이 다수 반영됐다는 점에서 긍정적으로 평가하였고,
 - 2주기 실태평가를 계기로 금융회사의 소비자보호 수준을 한 단계 격상시킬 수 있도록 함께 노력하기로 하였음
- 한편, 금융감독원은 2주기 실태평가에 새로운 제도개선 사항이 도입되는 만큼 금융회사와 충분하고 긴밀한 소통을 통해 실태평가를 진행해나갈 예정이며
 - 5월말부터 현장평가를 실시하여 11월말(예정) 실태평가 결과를 공표할 계획임