

보도	2024.12.16.(월) 조간	배포	2024.12.13.(금)		
담당 부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호점검팀	책임자	국 장	김옥배	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	남영민	(02-3145-5693)

'24년 금융소비자보호 실태평가 결과

◆ **(개요)** 금융소비자보호법에 따라 금융감독원은 매년 금융회사를 대상으로 금융소비자보호 실태를 평가*하여 결과를 공표

* 계량·비계량부문 8개 항목을 평가하여 5단계(우수 - 양호 - 보통 - 미흡 - 취약)로 등급부여

○ 실태평가 2주기('24 ~ '26년) 평가대상 74개사 중 '24년에 26개사에 대해 평가 실시 ☞ 은행(6), 생보(5), 손보(4), 증권(3), 카드(2), 캐피탈(3), 저축은행(3)

○ '24년부터는 평가제도를 개선하여 기본적인 내부통제체계 마련에 더해 내부통제체계의 실질적 작동여부 등을 중점적으로 평가

* 금소법 시행('21.3월) 직후인 1주기('21~'23년)에는 기본적인 내부통제체계 마련을 중점 평가

◆ **(평가결과) 양호 3개사, 보통 14개사, 미흡 7개사, 취약 2개사**

○ 삼성화재, KB손보, 현대캐피탈 3개사는 상품개발시 소비자 의견을 적극 반영하고 민원 모니터링 체계를 내실 있게 운영하는 등 상대적으로 평가결과가 양호

- 기관제재 또는 불완전판매 등 사회적 물의를 야기한 9개사는 1단계 하향 조정되어 '미흡' 이하로 평가 (보통 → 미흡 <7개사>, 미흡 → 취약 <2개사>)

○ 계량부문은 대체로 양호한 것으로 평가. 다만, 비계량부문의 경우 소비자보호 관련 기본적인 내부통제체계는 갖추고 있으나,

- 대부분의 금융회사가 부분적으로 내부통제체계 작동이 미흡한 사례가 있었으며, 성과보상체계 운영, 내부통제 자체점검, 소비자보호 관련 조직·인력 운영 등은 보다 적극적인 개선이 필요

'24년 금융소비자보호 실태평가 종합등급(업권별 가나다순)

구분	은행	생보	손보	증권	여전	저축은행
양호 (3)	-	-	삼성화재 KB손보	-	현대캐피탈	-
보통 (14)	부산은행 카카오뱅크	동양생명 메트라이프생명 삼성생명 삼성생명 KDB생명	한화손보 NH손보	-	하나카드 우리금융캐피탈	페퍼저축은행 한투저축은행 SBI저축은행
미흡* (7)	경남은행 국민은행 하나은행 iM뱅크	-	-	키움증권 한투증권	신한카드	-
취약* (2)	-	-	-	유안타증권	메리츠캐피탈	-

* '미흡' 7개사, '취약' 2개사는 기관제재, 불완전판매 등 사회적 물의로 종합등급이 1단계 하향조정된 결과

I. 금융소비자보호 실태평가 개요

- **(평가 목적)** 금융회사의 소비자보호체계를 매년 종합적으로 평가하고 이를 대외에 공표함으로써,
 - 소비자에게 금융회사 선택에 유용한 정보를 제공하고, 금융회사의 소비자보호 체계 구축 및 강화 유도
- **(평가지 주안점)** 실태평가 2주기('24~'26년)를 맞아 금융의 디지털화 및 ELS 불완전판매 등 최근 금융환경 변화 및 소비자보호 이슈 등을 반영하여 실태평가 제도를 대폭 개선*
 - * 예) 소비자보호 내부통제기준 운영부문의 평가비중 상향, 원금 비보장상품 불완전 판매 관련 평가 강화 등(세부 내용 <붙임2> 참조)
 - '24년 실태평가는 금소법 시행('21.3.25.)에 따른 내부통제체계 마련에 더해 내부통제체계의 실질적인 작동 여부를 중점적으로 평가함
- **(평가 대상)** 2주기 실태평가 대상으로 지정된 74개사 중 '24년 평가 대상으로 지정된 26개 금융회사(1그룹)에 대해 평가를 실시

'24년 금융소비자보호 실태평가 대상(업권별 가나다순)

은행(6)	생보(5)	손보(4)	증권(3)	여전(5)	저축은행(3)
경남은행 국민은행 부산은행 카카오뱅크 하나은행 iM뱅크	동양생명 메트라이프생명 삼성생명 흥국생명 KDB생명	삼성화재 한화손보 KB손보 NH손보	유안타증권 키움증권 한투증권	신한카드 하나카드 메리츠캐피탈 우리금융캐피탈 현대캐피탈	페퍼저축은행 한투저축은행 SBI저축은행

* 평가 기간 : '24.5.30 ~ 10.11(54영업일)

- **(평가항목)** 총 8개로 계량부문(2개) 및 비계량부문(6개)으로 구성

◇ 계량평가 부문(평가비중 30%)

① 민원처리노력 및 소송사항	28%	② 일반·전자금융사고, 휴면자산 환급	2%
-----------------	-----	----------------------	----

◇ 비계량평가 부문(70%, 내부통제마련·운영 2:8)

③ 내부통제체계의 구축 및 운영을 위한 전담조직 및 인력	11.7%
④ 상품 개발 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차	11.7%
⑤ 상품 판매 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차	11.7%
⑥ 상품 판매후 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차와 민원관리	11.7%
⑦ 성과보상체계 및 임직원에 대한 소비자보호 교육 운영	11.7%
⑧ 기타 소비자 정보제공 및 취약계층 등의 피해방지 관련 사항	11.5%

II. 평가 결과

1. 종합 평가 결과

- 26개사중 3개사가 '양호', 14개사가 '보통', 7개사가 '미흡', 2개사가 '취약'으로 평가됨

※ 소비자보호 관련 기관제재, 불완전판매 등으로 사회적 물의를 야기한 9개사는 1단계 하향조정되어 최종적으로 '미흡' 이하로 평가됨

☞ (보통 → 미흡) 경남은행, 국민은행, 하나은행, iM뱅크, 키움증권, 한투증권, 신한카드
(미흡 → 취약) 유안타증권, 메리츠캐피탈

- ('양호' 3개사) 삼성화재, KB손보, 현대캐피탈은 상품개발시 소비자 의견을 적극 반영하고 민원 모니터링 체계를 내실있게 운영하는 한편, 취약 계층 접근성 제고를 위해 노력하는 등 상대적으로 양호하게 평가됨
- ('취약' 2개사) 유안타증권은 민원 대량발생 및 처리지연('22년 공모주 청약 전산장애 관련)에 주로 기인(1단계 하향조정 사유에도 해당)
- 신규 평가대상인 메리츠캐피탈은 상품개발·판매, 성과보상체계 운영 관련 소비자보호체계 미흡에 주로 기인(1단계 하향조정 사유에도 해당)

'24년 금융소비자보호 실태평가 종합등급(업권별 가나다순)

구분	은행	생보	손보	증권	여전	저축은행
양호 (3)	-	-	삼성화재 KB손보	-	현대캐피탈	-
보통 (14)	부산은행 카카오뱅크	동양생명 메트라이프생명 삼성생명 흥국생명 KDB생명	한화손보 NH손보	-	하나카드 우리금융캐피탈	페퍼저축은행 한투저축은행 SBI저축은행
미흡 (7)	경남은행 국민은행 하나은행 iM뱅크	-	-	키움증권 한투증권	신한카드	-
취약 (2)	-	-	-	유안타증권	메리츠캐피탈	-

- 평가결과 계량부문은 대체로 양호한 것으로 평가. 다만, 비계량 부문의 경우 소비자보호 관련 기본적인 내부통제체계는 갖추고 있으나,
- 대부분의 금융회사가 부분적으로 내부통제체계 작동이 미흡한 사례가 있었으며, 성과보상체계 운영, 내부통제 자체점검, 소비자 보호 관련 조직·인력 운영 등은 보다 적극적인 개선이 필요한 것으로 나타남

<주요 개선 필요사항>

- ◇ (성과보상체계 개선) 재무적 성과에 치우치지 않도록 임원, 영업조직 성과 평가시 소비자보호지표(예 : 민원건수, 불완전판매율 등)를 실효성 있게 반영할 필요
- ◇ (내부통제 자체점검 내실화) 서면점검과 현장점검을 병행하고, 점검결과의 성과평가 반영, 감사부서 공유 등 위규행위별로 조치기준을 마련·시행할 필요
- ◇ (소비자보호 조직·인력 확충) 소비자보호부서는 금소법상 내부통제 체계 전반을 총괄하는 조직으로 인력 확충 등을 통해 역할과 기능을 제고할 필요

2. 부문별 평가 결과

- ① **(계량부문*)** 계량부문은 ‘양호’ 이상 회사가 18개사로 전체의 약 70%를 차지하는 등 다수의 금융회사가 좋은 평가를 받음

* ① 민원건수·민원증감률·민원처리기간 등(28%), ② 금융사고 등(2%)

- 민원발생이 상대적으로 적은 ‘키움증권’이 ‘우수’ 등급으로 평가 되었으며 ‘22년 공모주 청약 관련 전산장애로 민원이 대량 발생한 유안타증권이 ‘미흡’ 등급으로 평가됨

‘24년 금융소비자보호 실태평가 계량부문 등급(업권별 가나다순)

구분	은행	생보	손보	증권	여전	저축은행
우수 (1)	-	-	-	키움증권	-	-
양호 (17)	카카오뱅크 하나은행	동양생명 메트라이프생명 삼성생명 흥국생명 KDB생명	삼성화재 한화손보 KB손보 NH손보	한투증권	하나카드 우리금융캐피탈 현대캐피탈	페퍼저축은행 SBI저축은행
보통 (7)	경남은행 국민은행 부산은행 iM뱅크	-	-	-	신한카드 메리츠캐피탈	한투저축은행
미흡 (1)	-	-	-	유안타증권	-	-

② **(비계량부문*)** 기본적인 내부통제체계는 갖추고 있으나, 부분적으로 내부통제체계 작동이 미흡한 사례가 있어 대부분 ‘보통’ 등급으로 평가됨

* ③ 내부통제체계(11.7%) ④ 상품개발(11.7%) ⑤ 상품판매(11.7%) ⑥ 사후관리(11.7%) ⑦ 성과평가교육(11.7%) ⑧ 정보제공(11.5%)

○ 평가 항목별로는 ‘소비자 정보제공 및 취약계층 등의 피해방지(⑧)’ 관련은 모든 금융회사가 ‘보통’ 이상 등급(‘양호’ 이상 15개사)으로 대체로 양호한 수준이나,

- ‘성과보상체계 및 소비자보호 교육 운영(⑦)’ 관련은 ‘미흡’ 이하 등급이 8개사(‘양호’ 이상 1개사)로 전반적으로 낮은 평가를 받음

‘24년 금융소비자보호 실태평가 비계량부문 등급(업권별 가나다순)

구분	은행	생보	손보	증권	여전	저축은행
보통 (25)	경남은행 국민은행 부산은행 카카오뱅크 하나은행 iM뱅크	동양생명 메트라이프생명 삼성생명 흥국생명 KDB생명	삼성화재 한화손보 KB손보 NH손보	유안타증권 키움증권 한투증권	신한카드 하나카드 우리금융캐피탈 현대캐피탈	페퍼저축은행 한투저축은행 SBI저축은행
미흡 (1)	-	-	-	-	메리츠캐피탈	-

Ⅲ. 향후 계획

□ ‘24년도 소비자보호 실태평가 결과는 금융회사에 통보하여 개별 금융회사 홈페이지에 공시(각 협회 포함)토록 하고,

○ 미흡한 것으로 평가된 부문에 대해서는 개선계획을 제출*하도록 하여 사후관리 해 나갈 계획임

* 평가 결과를 통보 받은 금융회사는 그날로부터 2개월 이내 자체 개선계획을 제출하고 1년 이내에 개선계획 이행 완료 필요 (금소법 감독규정 §28)

□ 한편, 평가 결과 **종합등급**(하향조정전)이 ‘미흡’ 이하인 금융회사(유안타증권, 메리츠캐피탈)에 대해서는 피드백 절차를 통해 개선·보완할 사항을 상세히 안내하여 전사적인 개선노력을 독려할 예정임 (필요시 경영진 면담 실시)

- 또한, '24.12월 중 전체 26개 금융회사를 대상으로 평가 결과 설명회를 개최하여 평가 항목별로 개선 및 보완이 필요한 사항에 대해 안내하고,
 - 차기 실태평가 및 자율진단*에 대비토록 하는 등 평가 결과의 환류기능을 강화하겠음
 - * 실태평가 후 금융회사 스스로 실태평가에 준하여 소비자보호 체계를 진단하는 제도
 - 설명회 개최시 업권별 애로 및 건의사항도 청취하여 실태평가 결과에 대한 공감대 형성에도 노력할 예정임
- 금융감독원은 앞으로 금융환경 변화 등을 고려하여 금융소비자보호 실태평가 제도를 지속적으로 보완하여 실효성을 제고하고
 - 금융업계와 함께 금융회사의 소비자보호체계가 보다 실질적으로 작동될 수 있도록 노력해 나가겠음

구 분		종합 등급	계량(30%)			비계량(70%)							직전 종합 등급 ^{주1)}
			부문 등급	I	II	부문 등급	III	IV	V	VI	VII	VIII	
은행 (6)	경남은행	미흡	보통	보통	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	양호	보통
	국민은행	미흡	보통	보통	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	보통	양호	양호
	부산은행	보통	보통	보통	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	양호	보통
	카카오뱅크	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통
	하나은행	미흡	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	양호	보통
	iM뱅크	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	양호	보통
생보 (5)	동양생명	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통
	메트라이프생명	보통	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통
	삼성생명	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통
	흥국생명	보통	양호	양호	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	보통	양호	보통
	KDB생명	보통	양호	양호	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	미흡
손보 (4)	삼성화재	양호	양호	양호	우수	보통	보통	양호	보통	양호	보통	우수	보통
	한화손보	보통	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	양호	보통
	KB손보	양호	양호	양호	양호	보통	보통	양호	양호	양호	보통	양호	보통
	NH손보	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통
증권 (3)	유안타증권	취약	미흡	미흡	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	보통	보통
	키움증권	미흡	우수	우수	보통	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	양호	보통
	한국투자증권	미흡	양호	양호	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	보통	보통
카드 (2)	신한카드	미흡	보통	보통	양호	보통	보통	보통	보통	보통	양호	양호	보통
	하나카드	보통	양호	양호	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	보통	양호	보통
캐피탈 (3)	메리츠캐피탈	취약	보통	보통	우수	미흡	보통	미흡	미흡	보통	미흡	보통	-
	우리금융캐피탈	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	미흡	보통	보통	보통	-
	현대캐피탈	양호	양호	양호	우수	보통	보통	양호	보통	양호	보통	우수	미흡
저축 은행 (3)	페퍼저축은행	보통	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	보통	보통
	한국투자저축은행	보통	보통	보통	양호	보통	보통	보통	미흡	보통	보통	양호	보통
	SBI저축은행	보통	양호	양호	미흡	보통	보통	보통	보통	보통	보통	양호	보통

주1) 직전 종합등급은 '21년 기준(iM뱅크·KDB생명은 '22년 기준)

* 신한카드·현대캐피탈의 직전 종합등급은 소비자보호 관련 기관제재·사회적 물의 야기 등으로 1단계 하향조정된 등급임

2) 메리츠캐피탈·우리금융캐피탈은 '24년 실태평가 대상에 신규로 편입되어 직전 종합등급이 없음

※ '24년 실태평가 결과와 직전 종합등급('21~'22)은 실태평가제도 개편으로 평가항목·비중 등이 상이하여 단순 비교는 곤란함

* ('24.4.24 보도자료) "금융회사의 소비자보호 체계 강화를 위해 「금융소비자보호 실태평가 제도」를 대폭 개선하였습니다"

1

실태평가의 실효성 강화

- ① **(실효성 제고를 위한 평가 비중 조정)** 금융회사 소비자보호 체계의 실질적 운영을 중심으로 평가 비중을 조정*

* ① **(평가비중 조정)** 소비자보호 관련 내부통제기준 마련·운영 3:7 → 2:8

② **(평가항목 분리)** '내부통제기준 마련·운영' → '마련'과 '운영'으로 분리

- ② **(민원급증시 실태평가 조기실시)** 민원 건수가 급증(전년대비 50%↑& 업권 평균 50%p↑)하는 경우 그 원인 등을 분석하여 실태평가 조기 실시

- ③ **(원금 非보장상품 관련 평가 강화)** 민원 발생건수 등급 평가시 원금 非보장상품 불완전판매 민원은 가중치를 1.5배 부여하고,

- 금번 ELS 검사결과 등을 토대로 원금 非보장상품에 대한 소비자보호 장치 관련 평가 지표를 별도 신설*하여 내부통제 강화를 유도

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

- ④ **(전자금융사고 평가 반영)** 금융의 디지털 시대를 맞아 전자금융사고(전산장애, 해킹 등)도 일반 금융사고(횡령·배임 등)와 같이 실태평가 대상에 포함(전자금융사고 보고건수 및 피해금액·피해자 수 등을 기준으로 평가)

- ⑤ **(불건전 민원취하 유도행위 평가 반영)** 민원 취하를 목적으로 과도한 경제적 이익을 제공하여 사회적으로 물의를 일으키거나 금융질서를 훼손하는 경우 등이 확인되는 경우 감점 부여

- ⑥ **(임직원 준법·윤리교육 평가 반영)** 금융회사 임직원의 업무·소비자보호 교육 外 준법·윤리교육도 실태평가에 반영

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

- ⑦ **(고령소비자 보호 노력 평가 반영)** 고령자 대출 청약철회권 강화 여부를 실태평가에 반영

* 예: 고령자에 대한 청약철회기간을 금소법(§46)에서 정한 14일 이내보다 확대하여 운영

- ⑧ **(휴면 금융자산 찾기 노력 평가 강화)** 휴면 금융자산 발생을 예방하기 위한 전담 조직운영 및 소비자 안내(만기후 불이익 등) 강화 노력을 실태평가에 반영

2 실태평가의 수용성 강화

- ① **(평가결과 사전안내)** 실태평가 결과 공표(보도자료 발표) 前* 예상 실태평가 등급을 금융회사에 안내

* 금융회사 평판 등과 관련된 경영진 주요 관심사항으로 사전보고 필요성을 고려

- ② **(실태평가 결과 피드백 강화)** 실태평가 결과 '미흡 이하' 금융회사에 대해서는 평가결과 공표 후 개별 면담(대면, 화상회의 등)을 실시하여 실태평가 결과에 대한 피드백 제공

- ③ **(실태평가 등급상향 기회 제공)** 실태평가 결과 종합등급 '미흡 이하' 금융회사가 부진한 평가 등급을 만회하기 위해 실태평가 재실시를 요청하는 경우 익년도에 실태평가 재실시

- ④ **(‘우수등급’ 획득시 인센티브 부여)** 금융회사가 보다 높은 소비자보호 수준을 갖추도록 유도하기 위해 종합등급 '우수' 등급 획득시 익년도 자율진단 면제

- ⑤ **(휴면자산 관련 평가 방식 개선)** 잔액이 없는 계좌는 휴면금융자산 환급률 평가대상에서 제외

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