



금융감독원

## 보 도 자 료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2023.11.22.(수) 조간	배포	2023.11.21.(화)			
담당부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호점검팀	책임자	부국장	강형구	(02-3145-5693)	
		담당자	선 임	이승은	(02-3145-5695)	

## '23년 금융소비자보호 실태평가 결과

## '23년 금융소비자보호 실태평가 결과 주요내용

- ◆ (개요) 금융감독원은 금융회사의 소비자보호체계를 강화하기 위해 **매년 소비자보호 실태를 평가**하여 결과를 공표
  - 금년에는 6개 금융업권 **22개사**의 금융소비자보호 내부통제체계 구축 현황과 상품개발·판매·판매후 등 각 단계별 소비자보호 준수사항 등을 평가
- ◆ (평가결과) 종합등급 '**양호**' 등급은 **4개사**(농협은행, 미래에셋증권, 우리카드, DB손해보험), '**보통**' 등급은 **18개사**이며 '**미흡**' 등급은 없음
  - 금소법 안착, 금융회사의 개선 노력 등으로 '**양호**' 등급이 **전년대비 확대** (3개사 → 4개사)되고 '**미흡**' 등급은 **축소**(1개사 → 없음)
- ◆ (향후 계획) 비계량부문이 '**미흡**' 등급인 **하나캐피탈**에 대하여는 **경영진 면담**을 실시하고, 평가결과 **우수미흡사례**를 공유하기 위한 설명회도 개최하는 한편, 금소법 시행 이후 3년 주기제 마무리에 따른 **운영방안**도 마련하여 시행할 예정
  - 외형적 시스템 구축에 대한 가중치는 축소하고 소비자보호 내부통제 점검·개선 등에 대한 가중치는 대폭 확대하는 등 **실질적인 작동 여부** 중심으로 평가하고
  - 불완전판매 등으로 **민원이 급증**한 회사는 3년 주기제에도 불구하고 **즉시 실태** 평가를 **재실사**하여 필요시 **평가등급을 하향조정**하고 미흡사항도 개선하도록 운영

## '23년 금융소비자보호실태평가 금융업권별 종합등급

구분	은행	생보	손보	카드·여전	증권	저은	합계
양호	농협	-	DB	우리카드	미래에셋	-	4
보통	전북 중소기업 한국SC	교보 미래에셋 신한라이프 KB라이프 푸본현대	롯데 메리츠 약사	삼성카드 하나캐피탈	KB 하나	애큐온 웰컴 KB	18

## 1. 개 요

- **(제도개요)** 금융감독원은 금융회사 소비자보호 수준의 종합적인 평가를 위해 매년 금융소비자보호 실태평가(이하 '실태평가')를 실시하고, 이를 대외에 공개함으로써
  - 금융소비자에게 금융회사 선택에 유용한 정보를 제공하고 금융회사의 소비자보호 체계 구축 및 강화를 유도하고 있습니다.
- **(평가항목)** 평가항목은 계량 및 비계량 두 부문으로 구성되어 있으며, 계량부문은 30%의 비중으로 민원건수·민원증감률 등 민원·소송 관련 사항 및 금융사고·휴면재산 찾아주기 등 2개 항목을 평가하며,
  - 비계량부문은 70%의 비중으로 소비자보호 내부통제체계 구축, 금융상품 개발·판매·판매후 준수절차와 임직원교육 및 성과보상체계 운영, 소비자 정보제공·취약계층 보호 등 6개 항목을 평가합니다.
- **(평가대상)** '21년부터 평가대상회사를 3개 그룹으로 나누어 매년 1개 그룹을 평가하며, 올해는 마지막 그룹인 22개사를 평가\*하였습니다.

\* 씨티은행은 금번 평가그룹에 포함되나, 소매금융 사업을 철수한 점을 감안하여 실태평가를 내부통제체계, 민원관리 등에 대한 현장점검으로 대체

### '23년도 금융소비자보호 실태평가 대상회사(업권별, 가나다 순)

구분	은행(4)	생보(5)	손보(4)	카드·여전(3)	증권(3)	저은(3)	계
평가 대상	농협 전북 중소기업 한국SC	교보 미래에셋 신한라이프 KB라이프 푸본현대	DB 롯데 메리츠 악사	삼성카드 우리카드 하나캐피탈	미래에셋 KB 하나	애규온 웰컴 KB	22

□ **(평가대상기간)** 계량항목은 '20.1.1.~'22.12.31.(3년) 기간 중 금감원에 제기된 민원 등에 대하여 평가하였으며,

○ 비계량항목은 '20.1.1.~'23.3.31.(3년 3개월) 기간 중 소비자보호체계 구축·운영 등을 평가\*하였습니다.

\* 계량평가는 연간 통계비교 등을 위해 연 단위로 실시하고, 비계량평가는 평가착수 직전까지의 소비자보호 체계 구축·운영 실적을 반영하기 위하여 '23.1분기까지 평가

□ **(평가방식)** 금융회사가 제출한 기초자료로 서면평가를 실시하고, 추가확인 및 면담 등이 필요한 항목 위주로 현장평가를 실시하였습니다.

## 2. 평가결과

### 가. 종합 평가결과

□ **(종합등급)** '23년 실태평가대상 22개사의 종합등급은 '양호' 4개사, '보통' 18개사이고 '미흡' 이하 등급은 없습니다.

○ '양호' 등급은 농협은행, 미래에셋증권, 우리카드, DB손보이며, 그 외 18개사도 내부통제기준 등에서 요구하는 소비자보호 수준을 대체로 이행하고 있어 '보통' 등급을 받았습니다.

○ 직전평가\* 대비 '양호' 등급인 회사수는 증가(3개사 → 4개사)하고 '미흡' 등급 회사 수는 감소(1개사 → 없음) 하였습니다.

\* '22년 실태평가 회사(30개사)의 종합등급은 '양호' 3개사, '보통' 26개사, '미흡' 1개사

#### '23년 금융소비자보호실태평가의 금융업권별 종합등급

구분	은행	생보	손보	카드·여전	증권	저은	합계
양호	농협	-	DB	우리카드	미래에셋	-	4
보통	전북 중소기업 한국SC	교보 미래에셋 신한라이프 KB라이프 푸본현대	롯데 메리츠 악사	삼성카드 하나캐피탈	KB 하나	애규온 웰컴 KB	18
미흡	-	-	-	-	-	-	-

## 나. 부문별 평가결과

- **(계량부문)** ‘우수’ 등급 1개사, ‘양호’ 등급 19개사로 20개사(90.9%)가 ‘양호’ 이상 등급을 받았으며 2개사\*는 ‘보통’ 등급을 받았습니다.

\* 메리츠화재, 롯데손해보험

- 전년에는 일부 대형사들이 사모펀드, IPO 관련 전산장애 등에 따른 민원급증으로 계량부문에서 ‘보통’ 등급을 받았으나,

금년에는 대형사의 민원건수가 많지 않아 대부분 ‘양호’ 등급을 받았으며, 소형사들도 민원건수가 적어 예년과 유사하게 ‘양호’ 등급을 받았습니다.

- **(비계량부문)** 4개사가 ‘양호’ 등급을 받았으며, 17개사가 ‘보통’ 등급, 1개사(하나캐피탈)가 ‘미흡’ 등급을 받았습니다.

- ‘양호’ 등급 4개사(농협은행, 미래에셋증권, 우리카드, DB손보)는 모두 대형사들로, 내규준수 여부를 점검하고 사전협의 제도, 소비자보호 관련 성과지표 체계 등을 양호하게 마련·운영하였습니다.

- 17개사는 ‘보통’ 등급으로 소비자보호 수준을 대체로 이행 중이나, 부분적으로 개선이 필요한 사항이 있어 ‘보통’ 등급을 받았습니다.

- 다만, 하나캐피탈은 소비자보호 연간계획 수립·이행 및 내부통제기준 준수여부 점검이 미흡하고 성과평가 체계에 소비자보호 지표를 포함하지 않는 등 상당한 개선이 필요하여 ‘미흡’ 등급을 받았습니다.

### ‘23년 금융소비자보호실태평가 부문별 등급 현황

(단위 : 개)

등급	계량부문			비계량부문						
	민원처리	금융사고 후민원처리	종합	내부통제 체계	상품 개발	상품 판매	판매후· 민원관리	교육· KPI	공시· 취약계층	종합
우수	1	2	1	-	-	1	-	1	2	-
양호	19	15	19	7	8	9	5	7	5	4
보통	2	5	2	14	12	11	16	9	15	17
미흡	-	-	-	1	2	1	1	5	-	1
취약	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
계	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

## 다. 업권별 평가결과

- 은행업권의 경우 금융상품 개발 및 판매단계시 준수절차 항목 등 대부분 항목에서 타 업권 대비 양호하게 운영되고 있었습니다.
  - 보험업권의 경우 생보업권은 민원건수가 2년 연속 감소하였으나, 손보업권은 실손보험금 관련 민원 등이 크게 증가\*하여 계량부문에서 전체 업권 중 가장 저조한 평가를 받았습니다.
- \* 생보업권 민원건수 증감 : ('20년) +4.1%, ('21년) △15.0% ('22년) △8.8%  
손보업권 민원건수 증감 : ('20년) +4.1%, ('21년) +0.2%, ('22년) +9.5%
- 증권업권의 경우 전년에는 계량부문에서 IPO 전산장애 등에 따른 민원 급증으로 대부분 '보통' 등급으로 평가되었으나, 금년에는 유사 사례가 발생하지 않아 양호한 수준으로 평가되었으며,
  - 카드·여전 및 저축은행 업권의 경우 회사 규모가 크지 않아 소비자 보호에 대한 조직 및 인력이 적은 등 타 업권 대비 소비자보호 체계 등이 다소 미흡한 것으로 평가되었습니다.

## 3. 향후 계획

- 금소법에 따라 실태평가 결과를 평가대상회사 및 업권별 협회에 통보하여 홈페이지에 게시토록 할 예정입니다.
  - 비계량부문 '미흡' 등급인 하나캐피탈에 대하여는 경영진 면담을 실시하여 개선계획을 조속히 마련하여 이행하도록 지도할 예정입니다.
  - 또한, 비계량항목 중 일부 항목이 '미흡' 등급인 7개사\*에 대해서는 자체 개선계획을 제출받아 이행여부를 확인할 계획입니다.
- \* 교보생명, 메리츠화재, 하나캐피탈, 하나증권, 애큐온저축은행, 웰컴저축은행, KB저축은행
- 아울러, 금융회사가 자율적으로 소비자보호체계를 개선할 수 있도록 설명회를 개최하여 금번 평가에서 확인된 우수·미흡 사례를 공유할 예정입니다.

□ 올해로 금소법에 따라 3년 주기로 실시한 첫 실태평가가 마무리됨에 따라 그간 평가결과 등을 토대로 **향후 운영방안**을 마련할 예정입니다.

- 그간 평가결과, 대부분의 회사가 기본적인 소비자보호 체계를 갖춘 것으로 평가되었으므로 향후에는 동 체계의 실질적인 작동 여부를 중점 평가하는 **방향\***으로 운영해나갈 예정입니다.

\* 소비자보호 내부통제기준의 내규반영 등 외형적 시스템 구축에 대한 가중치는 축소하고, 내부통제기준 준수여부 점검을 실시하여 개선하는지 여부에 대한 가중치를 대폭 확대

- 아울러, 3년 주기제로 인해 민원이 급증하여도 일정기간 동안 이전 평가 등급이 유지되는 측면이 있으므로,

불완전판매 등으로 민원이 급증한 회사에 대해서는 평가주기 도래 전이라도 실태평가를 즉시 재실시하여 필요시 **평가등급을 하향조정** 하고 **미흡사항도 개선**하도록 운영해나가겠습니다.

□ 한편, 금융감독원은 소비자보호 체계 개선에 어려움을 겪는 소규모 회사를 지원하기 위해 **현장컨설팅 제도**를 도입하여 '23년 2개사에 대해 현장컨설팅을 실시하였습니다.

- 향후에도 실태평가 대상이 아닌 소형사를 중심으로 컨설팅을 희망하는 회사의 신청을 받아 **현장컨설팅을 지속** 실시할 계획입니다.

□ 금융감독원은 소비자보호 실태평가를 통해 금융회사의 소비자보호 체계 구축·운영이 강화될 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.

구분	회사명	종합	계량(30% 비중)			비계량(70% 비중)						
			부문	I	II	부문	III	IV	V	VI	VII	VIII
은행 (4)	농협은행	양호	양호	양호	보통	양호	보통	양호	양호	양호	우수	우수
	전북은행	보통	양호	양호	양호	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통
	중소기업은행	보통	양호	양호	양호	보통	보통	양호	보통	양호	양호	보통
	한국SC은행	보통	양호	양호	보통	보통	양호	보통	양호	보통	보통	보통
생보 (5)	교보생명	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	양호	보통	미흡	양호
	미래에셋생명	보통	양호	양호	양호	보통	양호	양호	보통	양호	보통	보통
	신한라이프	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	양호
	KB라이프	보통	양호	양호	양호	보통	양호	양호	양호	보통	양호	보통
	푸본현대생명	보통	우수	우수	양호	보통	보통	보통	보통	보통	양호	보통
손보 (4)	DB손보	양호	양호	양호	양호	양호	보통	양호	우수	보통	양호	양호
	롯데손보	보통	보통	보통	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통
	메리츠화재	보통	보통	보통	양호	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	보통
	악사손보	보통	양호	양호	우수	보통	보통	보통	보통	보통	보통	보통
카드·여전 (3)	삼성카드	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	양호	양호
	우리카드	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호
	하나캐피탈	보통	양호	양호	우수	미흡	미흡	미흡	보통	미흡	미흡	보통
증권 (3)	미래에셋증권	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	우수
	KB증권	보통	양호	양호	양호	보통	양호	보통	양호	보통	보통	보통
	하나증권	보통	양호	양호	보통	보통	보통	미흡	양호	보통	보통	보통
저축은행 (3)	애규온저축은행	보통	양호	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	보통
	웰컴저축은행	보통	양호	양호	보통	보통	보통	보통	보통	보통	미흡	보통
	KB저축은행	보통	양호	양호	보통	보통	보통	보통	미흡	보통	보통	보통

**(참고) 평가항목**

I. 민원처리노력 및 소송 현황	V. 금융상품 판매단계에서 준수하여야 할 기준 마련·운영
II. 금융사고 현황 및 휴면금융재산 찾아주기	VI. 금융상품 판매후단계에서 준수하여야 할 기준 마련·운영 및 민원관리
III. 금융소비자보호 내부통제체계 구축 및 운영	VII. 임직원에게 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 운영
IV. 금융상품 개발단계에서 준수하여야 할 기준 마련·운영	VIII. 금융소비자 앞 정보제공 및 취약계층 보호 노력