

 금융감독원		보도자료		금융은  하게 소비자는  하게	
보도	2024. 2. 28.(수) 16:00	배포	2024. 2. 28.(수)		
담당부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호점검팀	책임자	팀장	남영민	(02-3145-5693)
		담당자	선임조사역	김선민	(02-3145-5696)
금감원, 「금융소비자보호 실태평가 우수·미흡사례 설명회」 개최					

I. 설명회 개요

- 금융감독원은 금융회사 CCO(금융소비자보호 총괄책임자) 등을 대상으로 「'23년 금융소비자보호 실태평가* 우수·미흡사례 설명회」를 개최할 계획

* '23.12.12 금융소비자보호 실태평가 결과 각 금융회사에 통지

- 동 설명회는 '23.3월에 이어 두 번째로 실시되는 것으로 '24.2.28(수) ~ 2.29(목) 기간 중 보험·증권, 은행·저축은행·여신전문 총 2개 부문으로 나누어 실시할 예정
- 우수·미흡사례를 금융회사간 공유함으로써 자체 개선노력을 유도하는 한편, 업계 애로사항을 청취하는 등 소통을 강화

우수·미흡 사례 설명회 개요

- ☑ **일시** : ① **2.28.(수)** 보험·증권 / ② **2.29.(목)** 은행·저축은행·여신전문
 - ☑ **장소 및 시간** : 금융감독원 9층 대회의실 (16:00 ~ 17:40)
 - ☑ **주최** : 금융감독원 금융소비자보호총괄국(소비자보호점검팀)
 - ☑ **참석대상** : 82개 금융회사* CCO 및 소비자보호총괄부서장,
6개 금융협회(은행·저축은행·생보·손보·여신·금투) 담당자 등 약 170여 명
- * 소비자보호 실태평가 대상 및 참석 희망 금융회사

Ⅱ. 설명회 진행방식

- 금융감독원이 금융회사의 우수·미흡사례 설명 후 '23년 종합 실태평가 결과가 양호한 금융회사가 자사의 우수사례 발표
 - (우수·미흡사례 설명) 금융감독원이 '23년 22개 금융회사를 대상으로 실시한 실태평가에서 파악한 주요 우수·미흡사례 설명
 - (금융회사 우수사례 발표) 종합 실태평가 결과가 양호한 금융회사가 자사 소비자보호체계 구축·운영 우수사례 발표

< 설명회 진행순서 >

구 분	내 용	비 고
16:00 ~ 16:10 ('10)	· 인사 말씀	- 금감원(소비자보호총괄국장)
16:10 ~ 16:40 ('30)	· 우수·미흡사례 설명	- 금감원(담당 팀장)
16:40 ~ 17:20 ('40)	· 금융회사별 우수사례 발표(각 '20)	- DB손보, 우리카드
17:20 ~ 17:40 ('20)	· 질의응답(Q&A) 및 업계 애로 청취	

Ⅲ. 기대 효과 등

- (기대 효과) 금융소비자보호 실태평가 우수·미흡사례의 지속적 공유를 통해 금융회사가 소비자보호 취약요인을 스스로 발굴·개선하도록 유도하여
 - 각 금융회사의 소비자보호 체계를 상향 균질화하는데 많은 도움이 될 것으로 기대
- (향후 계획) 금융소비자보호 실태평가 우수·미흡 사례집을 제작하여 전 금융업권에 배포할 계획('24.3월 중)

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

1 대표이사 주재 소비자보호 내부통제위원회의 충실한 운영

- 우리카드는 자체 “소비자보호 내부통제규정”에 대표이사를 위원장으로 내부통제위원회를 반기 1회 이상 개최토록 규정*하고, 실제 위원회를 분기별로 개최

* 금융소비자보호법 감독규정 <별표2> 제3호가목3)

- 내부통제위원회에서는 소비자보호와 관련된 다양한 이슈를 논의*함으로써 위원회 운영의 실효성을 높이기 위해 노력하였음

* (예) 금융상품 개발, 영업방식 및 공시에 관한 사항, 중요 민원 분쟁 대응, 소비자 보호 내부통제규정 준수실태 점검 결과 등

- 또한, 후속조치 필요사항 등 동 위원회 논의결과를 전산시스템을 통해 관리하고, 후속조치 이행현황을 자체적으로 모니터링

2 금융회사 자체 광고심의 누락 방지를 위한 전산시스템 운영

- 신한라이프는 상품광고 등 자체 광고물 심의가 누락되는 일이 발생하지 않도록 전산시스템을 구축·운영

- 광고물 심의 담당자가 모두 결재를 한 경우에만 광고물 심의가 완료되도록 시스템을 구축

- 아울러, 광고물 심의를 거치지 않은 광고물이 사용되지 않도록 자사 홈페이지에 관련 신고센터를 운영

- 삼성카드는 광고물이 내부 심의를 거친대로 사용되고 있는지 자체적으로 점검하는 시스템을 마련

- 내부 심의를 거친 광고물의 실제 사용현장 사진을 시스템에 등록(준법감시부서 확인)해야만 광고물 심의 소 과정이 완료되는 것으로 시스템 구축

3 고객 편의를 고려한 다양한 해피콜 방법 마련

- DB손보는 소비자가 해피콜을 편리하게 이용할 수 있도록 해피콜 수단을 상담원·로봇텔러*·모바일·홈페이지 등으로 다양화**

* 인공지능(AI) 텔러가 해피콜을 통해 불완전 판매 여부 확인(해피콜 도중 소비자가 원할 경우 언제든지 상담원과 통화 가능)

** 보험모집인 등이 보험계약 체결시 소비자에게 해피콜 이용방법을 안내

- 또한, DB손보는 해피콜 운영시간을 야간까지 운영(평일 21시)하고 주말에도 소비자가 희망하는 경우 해피콜을 받을 수 있도록 운영

4 시스템을 통한 판매자격 관리 및 교육 실시

- DB손보는 자체 판매자격 관리시스템과 손보협회 교육시스템을 연동하여 판매인력의 판매자격 유지를 위한 협회 보수교육 이수 여부를 확인·관리

- 동 시스템을 통해 협회의 보수교육 이행을 독려하고 보수교육 미이행시 보험계약 정보 입력 등 시스템상 판매등록 제한

- KB라이프는 판매자격 유지를 위한 생보협회 보수교육 이수 여부를 자체 시스템을 통해 관리하고 있으며,

- 그 외 자체 상품별 교육 프로그램을 마련하여 이를 이수하지 않을 경우 해당 상품의 시스템상 판매등록 제한

5 민원처리시스템 구축 및 민원 신속 처리

- 기업은행은 민원처리뿐만 아니라 민원분석·제도개선에 활용할 수 있는 자체 민원관리시스템을 구축하고, 그와 같은 사항을 관련 부서 및 영업점과 공유
 - 또한, 민원 처리기한을 스스로 점검하고, 영업점이 민원을 접수한 경우 3영업일 내에 본점 소비자보호 담당 부서에 사실관계확인서 등을 제출할 필요 (기한내 미제출시 성과평가에 불이익)

6 성과보상 계획수립시 소비자보호 담당부서와 사전협의

- 우리카드의 소비자보호 담당부서는 임직원 성과보상 계획에 대해 성과평가 담당 부서와 심도 있게 사전협의*를 진행
 - * 금융소비자보호법 감독규정 <별표2> 제3호가목1)라)
 - 성과평가 계획이 소비자보호 측면에서 실제 문제가 되는지 실질적으로 검토*하여 그 결과를 내부통제위원회에 보고하고 준법감시 등 관련 부서와도 공유
 - * (예) 임원 소비자보호 평가항목 신설, 비영업부서 소비자보호 평가비중 확대, 소비자보호 내부통제 평가항목 신설, 민원평가점수 편차 강화

7 장애인 금융 접근성 제고를 위한 서비스 확대

- 농협은행은 장애인의 영업점 방문 편의 제고를 위해 홈페이지를 통해 영업점이 위치한 건물의 장애인 편의시설을 안내하고 있으며, 시각장애인용 실물 점자 보안카드 및 음성 OTP를 무상으로 제공
 - 청각·언어장애인을 위한 콜센터 수어상담원도 금융업무의 특성을 고려, 직접 고용하여 수어 금융상담 서비스 제공