

보도	2024.3.27.(수) 조간	배포	2024.3.26.(화)
----	------------------	----	---------------

담당부서	금융감독원 중소금융검사3국	책임자	국 장	허진철	(02-3145-8810)
		담당자	팀 장	이동원	(02-3145-8805)
	여신금융협회 카드본부	책임자	본부장	김민기	(02-2011-0711)
		담당자	부 장	김효석	(02-2011-0743)

**소비자 권익 제고를 위해  
합리적인 카드 포인트 적립 개선방안을 마련하였습니다.**

**주요 내용 (요약)**

- ◆ 카드 사용시 일정 한도까지 포인트를 적립하는 카드상품 일부가 카드사 시스템 미비 등으로 미적립되는 사실이 확인되어
  - 금융감독원 및 여신금융협회는 업계와의 간담회 등을 통해 합리적인 카드 포인트 적립 개선방안을 마련하였습니다.
- ◆ 이의 일환으로 카드업계는 소비자 권익 제고를 위해 관련 약관을 개정하고, 포인트가 자동적립 되도록 시스템도 개선할 예정입니다.
  - 아울러, 그간 카드 포인트가 자동적립 되지 않은 카드이용고객 35.3만명에게 총 11.9억원\*의 포인트를 환급하기로 하였습니다.

\* 최근 5년간('19~'23년) 발생한 미적립 포인트

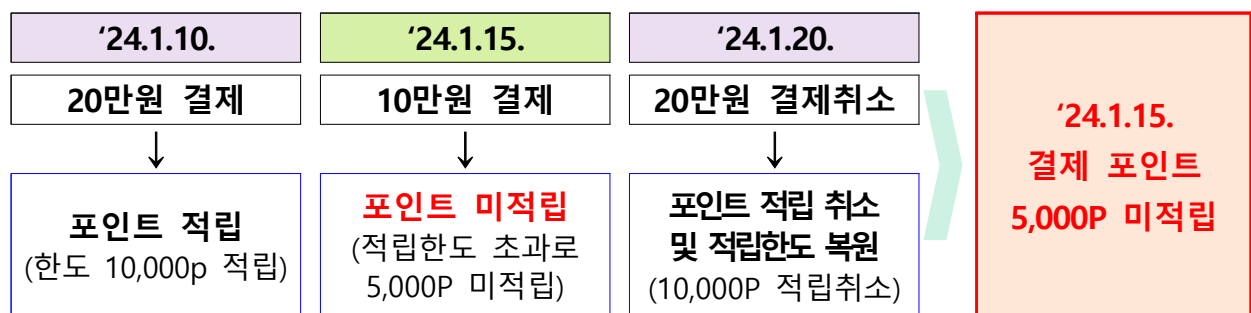
- ※ (개선방안)
- 1 소비자 불리함이 없도록 약관 개정
  - 2 포인트 누락 방지를 위한 시스템 개선
  - 3 미적립 포인트 환급

## I. 추진 배경

- 카드 사용시 일정 한도까지 포인트를 적립하는 카드 상품 중 일부가 카드사 시스템 미비 등의 사유로 미적립되는 사실을 확인
  - 포인트 미적립은 카드 결제로 포인트 적립한도를 모두 소진한 후 동 결제가 취소된 경우,  
상기 카드 이용일 및 취소일 사이의 다른 결제 건에 대해 포인트를 사후 적립해 주지 않아 발생하였음

### (참고) 「포인트 미적립 사례」

- A씨는 결제금액의 5%가 포인트로 적립(월 최대 10,000P, 20만원 × 5%) 되는 카드를 보유하고 있고 1월 중 다음과 같이 카드를 사용했습니다.



- A씨는 20일에 10일 결제건을 취소하여 적립한도가 복원되면, 15일 사용분에 대한 5,000P가 다시 적립될 것이라고 생각했지만 실제로는 적립되지 않았습니다.

➡ 현재 시스템 운영상 1월 20일 이후 신규 사용분만 포인트 적립

- 앞으로는 소비자 권익 제고를 위해 고객의 별도 신청이 없어도 카드사가 미적립 포인트를 자동으로 사후적립해 줄 수 있도록 시스템 등을 개선할 예정임

➡ 미적립 포인트의 자동 사후적립 프로세스를 마련하고, 기존 미적립 포인트 환급을 추진

## II. 개선 방안

### 1 소비자 불리함이 없도록 약관 개정

- '24.2분기 내 카드 상품약관 중 포인트 적립 관련 내용이 모호하거나 소비자에게 불리하게 해석·적용될 우려가 있는 문구는 개정
  - 아울러 향후 출시되는 상품에도 개선된 문구를 약관에 적용

#### <참고> 개정 약관 문구 예시

매출 취소로 인한 적립 한도 복원 시 복원 이후 거래부터 잔여 적립 한도가 적용됩니다.

⇒ (개선안) ① “해당 문구 전체 삭제” 또는

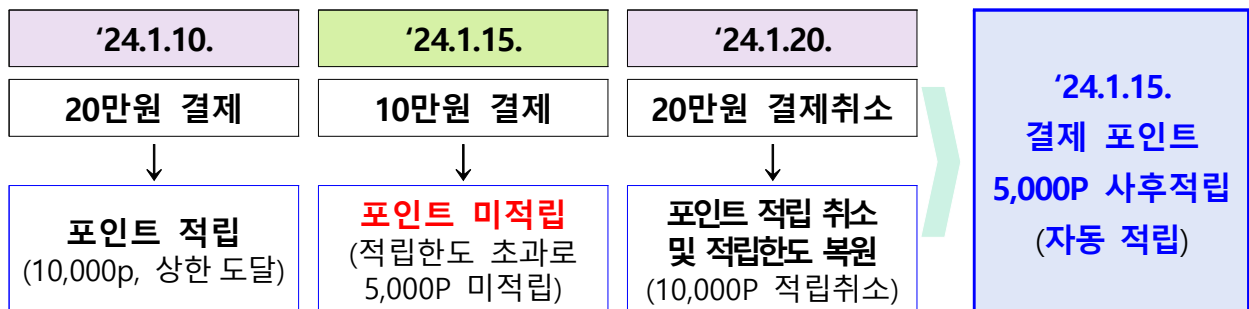
② 매출 취소로 인한 적립 한도 복원 시 복원 이전 거래에도 잔여 적립 한도가 적용됩니다.

### 2 포인트 누락 방지를 위한 시스템 개선

- '24.3분기 내 각 카드사별 포인트 점검·보정 프로세스를 마련하여 포인트 미적립 사례가 발생하지 않도록 시스템을 개선

#### (참고) 「포인트 적립 개선 예시」

- A씨는 결제금액의 5%가 포인트로 적립(월 최대 10,000P, 20만원 × 5%) 되는 카드를 보유하고 있고 1월 중 다음과 같이 카드를 사용했습니다.



- A씨는 20일에 10일 결제건을 취소하여 적립한도가 복원된 후, 15일 사용분에 대한 5,000P가 별도 신청절차 없이 익월에 자동으로 사후적립됩니다.

➡ 시스템 개선 후에는 1월 15일에 미적립된 포인트(5천점)가 사후 적립

- 최근 5년간('19~23년) 미적립 포인트를 '24.3월말 환급하고 사전에 SMS 등을 통해 환급내역을 안내할 예정

■ **(환급 대상)** 선결제 취소 후 포인트가 복원되지 않고 누락된 회원 35.3만명\*

\* 동일인이 여러 카드사·카드상품에서 포인트가 누락된 경우 중복 산정

■ **(환급 규모)** 최근 5년간\*('19.1.1.~'23.12.31.) 미지급한 포인트 11.9억원

\* 각 카드사별 포인트 유효기간 등 감안

■ **(환급 방법)** 유효 회원은 포인트\*로 적립하고,  
이미 탈퇴한 회원은 포인트에 준하는 금액을 캐시백

\* 다만, 카드사의 사정에 따라 유효회원에 대해서도 캐시백 지급 가능

- 또한 시스템 개선 전까지 '24년중 발생하는 미적립 포인트는 카드사별 일정에 따라 금년중 환급할 예정

#### 【참고1】향후 일정

① **(포인트 환급)** 3월말, 최근 5년간('19~23년) 미적립 포인트 환급

② **(약관 개정)** 2분기까지, 소비자에게 불리함이 없도록 약관 개정

③ **(시스템 개선)** 3분기까지, 포인트 누락 방지를 위한 시스템 개선

구 분	'24년			
	1Q	2Q	3Q	4Q
① 포인트 환급 (최근 5년간 미적립분)				
② 소비자 권익보호를 위한 약관 개정				
③ 포인트 누락방지 시스템 개선				

#### 【참고2】카드사 콜센터 전화번호

신한카드 1544-7000 우리카드 1588-9955 하나카드 1800-1111 현대카드 1577-6000  
BC카드 1588-4000 KB국민카드 1588-9999 롯데카드 1588-8100 삼성카드 1588-8700