

금융소비자의 소리





Contents 금융소비자의 소리(2024-1호)

가 금융민원 및 금융상담 동향

1. '23년도 금융민원 동향 3

나 소비자보호 업무동향

1. '23년도 금융소비자보호 실태평가 결과 10
2. 「상생·협력 금융新상품」 우수사례 선정 14
3. 숨은 금융자산 2조원을 금융소비자에게 환급 19

다 소비자보호 제도개선

1. 금융소비자 권익 제고를 위한 「공정 금융」 확립 추진 21
2. 금융상품 비교공시시스템 개선 28
3. 카드사 리볼빙 광고 정비 33
4. 저축은행 통합금융앱(SB톡톡플러스)에 “간편모드” 출시 ... 39
5. 보험소비자 권익이 보호될 수 있도록 보험약관을
합리적으로 개선 42
6. 금융거래 차단정보 공유 등 「신용정보업 감독규정」 개정 ... 47

가

금융민원 및 금융상담 동향



1 '23년도 금융민원 동향

- ◆ 2023년 연간 금융민원, 금융상담 및 상속인 조회는 총 726,061건으로 전년(720,590건) 대비 0.8%(+5,471건) 증가
 - 금융민원은 전년대비 7.7%(+6,729건) 증가한 93,842건이 접수
 - 금융상담 및 상속인 조회는 각각 349,190건(4.6% ↓) 및 283,029건(5.9% ↑)

I 개황

- ▣ (금융민원) 93,842건*으로 전년(+87,113건) 대비 7.7%(+6,729건) 증가
 - * 금융민원(93,842건) 중 분쟁민원은 35,595건으로 전년(36,508건) 대비 2.5%(△913건) 감소
- ▣ (금융상담) 349,190건으로 전년(366,217건) 대비 4.6%(△17,027건) 감소*
 - * 보이스피싱 관련 신고·상담이 크게 감소(△14,340건)하였으며 이는 보이스피싱 관련 피해사례 안내 등 피해예방 활동을 강화한데 주로 기인
- ▣ (상속인 조회) 283,029건*으로 전년(267,260건) 대비 5.9%(+15,769건) 증가
 - * 접수처, 조회범위 등의 확대 및 홍보 강화로 상속인 조회 서비스 이용은 지속적으로 증가

금융민원 및 금융상담 등 현황

(단위 : 건, %)

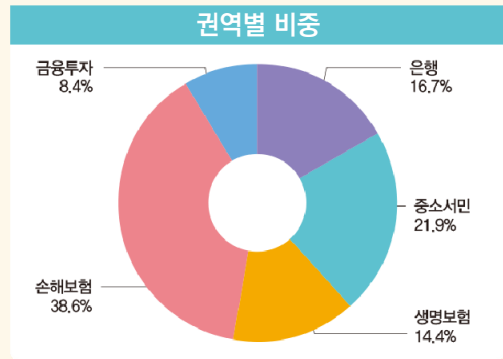
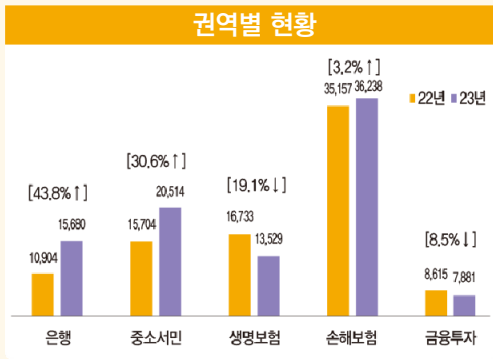
구 분	'21년	'22년(a)	'23년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 ('23년 기준)
금융민원	84,499	87,113	93,842	6,729	7.7	12.9
금융상담	401,254	366,217	349,190	△17,027	△4.6	48.1
상속인조회	225,671	267,260	283,029	15,769	5.9	39.0
합 계	711,424	720,590	726,061	5,471	0.8	100.0

II 금융민원 분석

I 금융권역별 현황

□ (개요) 은행(+4,776건, 43.8% ↑), 중소기업(+4,810건, 30.6% ↑), 손해보험(+1,081건, 3.1% ↑) 민원은 전년 대비 증가하였으나, 생명보험(△3,204건, 19.1% ↓), 금융투자(△734건, 8.5% ↓) 민원은 감소

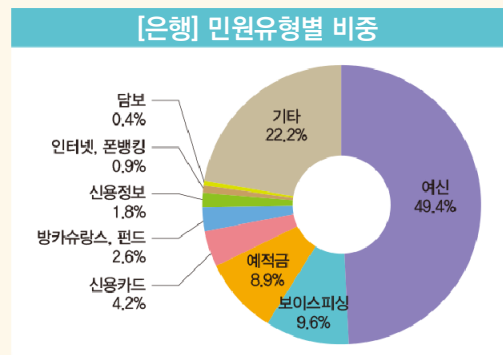
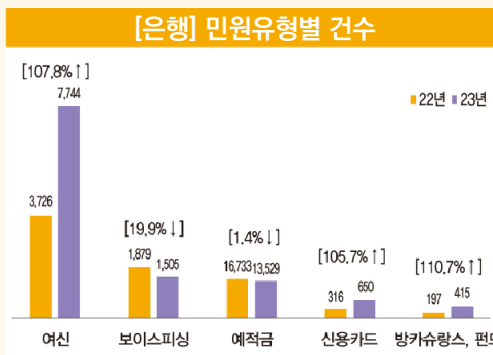
- 권역별 비중의 경우, 보험 53.0%(손해보험 38.6%, 생명보험 14.4%) 중소기업 21.9%, 은행 16.7%, 금융투자 8.4% 順



□ (은행) '23년 연간 15,680건이 접수되어 전년 대비 43.8%(+4,776건) 증가

- 유형별 비중은 여신(49.4%), 보이스피싱(9.6%), 예적금(8.9%), 신용카드(4.2%), 방카슈랑스·펀드(2.6%) 順
- 높은 대출금리에 대한 불만* 등 대출금리 관련 민원(+2,343건)과 신규대출·만기연장 등 여신취급 관련 민원(+1,270건)이 크게 증가

* 아파트 중도금 대출 관련 가산금리 책정에 대한 불만 민원 다수



□ **(중소서민)** '23년 연간 20,514건이 접수되어 전년 대비 30.6%(+4,810건) 증가

- 업종별 비중은 신용카드사(45.4%), 신용정보사(12.6%), 대부업자(12.0%), 신협(9.6%), 저축은행(8.5%) 순
- 신용카드사(+2,603건, 38.7% ↑), 신용정보사(+821건, 46.8% ↑), 저축은행(+508건, 41.4% ↑) 등의 민원이 상대적으로 크게 증가*

* 신용카드의 경우 분할결제 제한 관련 민원, 신용정보사의 경우 부당채권추심 관련 민원, 저축은행의 경우 대출금리·여신취급 관련 민원 증가

중소서민 업종별 민원 건수

(단위 : 건)

구분	민원건수		증감		비중 (‘23년 기준)
	‘22년	‘23년	증감	증감률	
① 신용카드사	6,720	9,323	2,603	38.7	45.4
② 신용정보사	1,756	2,577	821	46.8	12.6
③ 대부업자	2,196	2,455	259	11.8	12.0
④ 신협	1,546	1,969	423	27.4	9.6
⑤ 상호저축은행	1,228	1,736	508	41.4	8.5
⑥ 기타*	2,258	2,454	196	8.7	11.9
합계	15,704	20,514	4,810	30.6%	100.00%

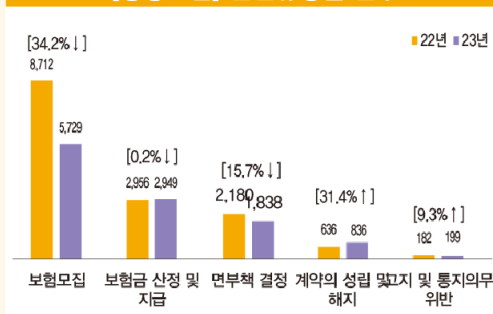
* 할부금융사, 리스사, 전자금융업 등

□ **(생명보험)** '23년 연간 13,529건이 접수되어 전년 대비 19.1%(△3,204건) 감소

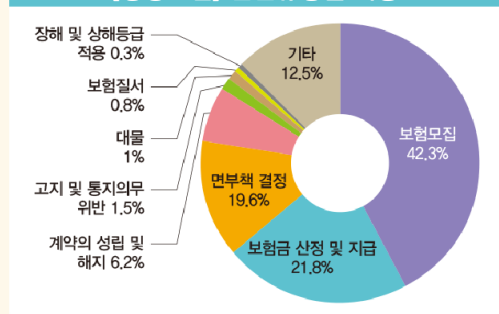
- 유형별 비중은 보험모집(42.3%), 보험금 산정 및 지급(21.8%), 면부채 결정(13.6%), 계약의 성립 및 해지(6.2%) 순
- 보험모집*(△2,983건) 등 대부분 유형에서 감소하였으나, 계약의 성립 및 해지(+200건) 유형 등은 증가

* 인구구조 변화에 따른 신계약 건수 감소 등에 주로 기인

[생명보험] 민원유형별 건수

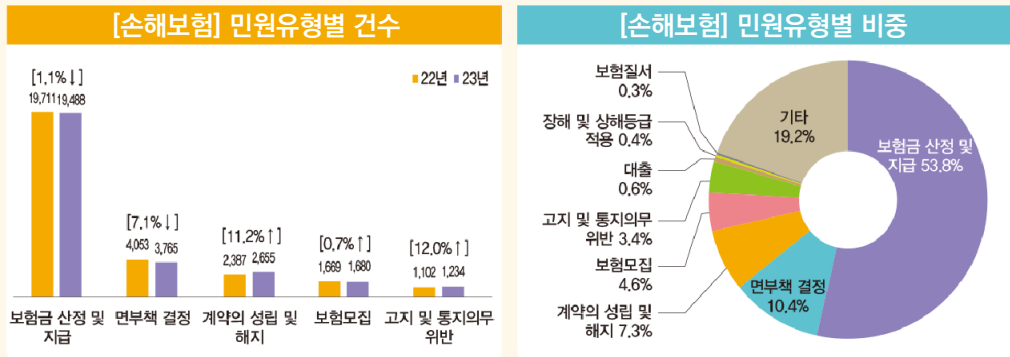


[생명보험] 민원유형별 비중



□ **(손해보험)** '23년 연간 36,238건이 접수되어 전년 대비 3.1%(+1,081건) 증가

- 유형별 비중은 보험금 산정 및 지급(53.8%), 면부채 결정(10.4%), 계약의 성립 및 해지(7.3%) 등의 순
- 계약의 성립 및 해지(+268건), 고지 및 통지의무 위반(+132건) 등의 유형이 증가한 반면, 면부채 결정(△288건), 보험금 산정 및 지급(△223건) 유형의 민원은 감소



□ **(금융투자)** '23년 연간 7,881건이 접수되어 전년 대비 8.5%(△734건) 감소

- 분야별 비중은 증권(65.1%), 투자자문(19.4%), 부동산 신탁(12.1%), 자산운용(3.0%), 선물(0.4%) 순
- 투자자문*(△1,302) 분야의 민원이 크게 감소하였으나, 부동산신탁(+449건), 자산운용(+84건) 분야의 민원은 증가

* 주식 리딩방 등 불법 유사투자자문에 대한 피해사례 안내 및 단속 강화에 주로 기인

금융투자 분야별 민원 건수

(단위 : 건)

구분	민원건수		증감		비중 ('23년 기준)
	'22년	'23년	증감	증감률	
① 증권	5,097	5,130	33	0.6%	65.1%
② 투자자문	2,833	1,531	△1,302	△46.0%	19.4%
③ 부동산 신탁	500	949	449	89.8%	12.1%
④ 자산운용	154	238	84	54.5%	3.0%
⑤ 선물	31	33	2	6.5%	0.4%
합계	8,615	7,881	△734	△8.5%	100.0%

2 연령대별 현황*

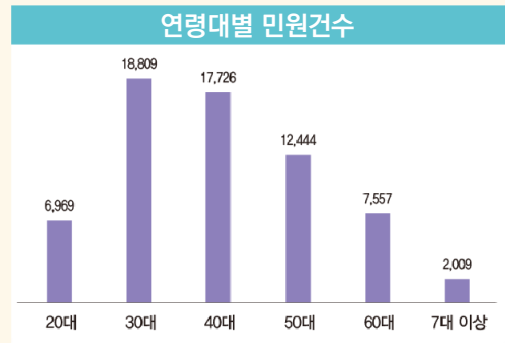
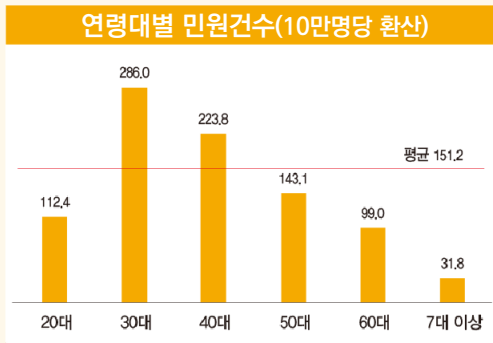
* '23년 전체 민원 중 연령 정보가 입력된 65,514건(전체 민원 중 69.8%)을 대상으로 분석

□ (개요) 연령대별 인구 10만명당 연간 환산 민원건수*의 평균은 151.2건

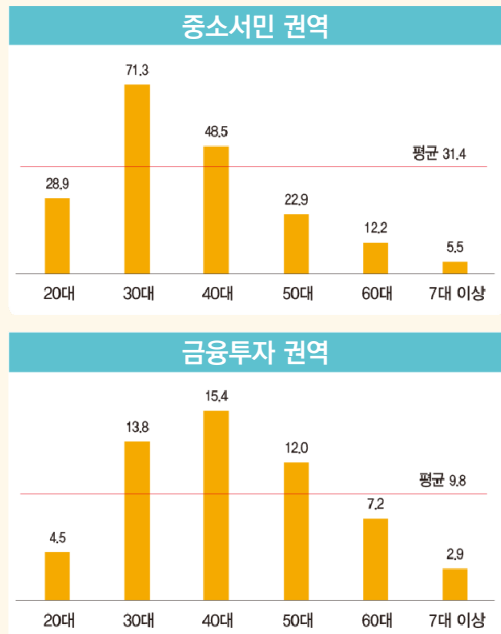
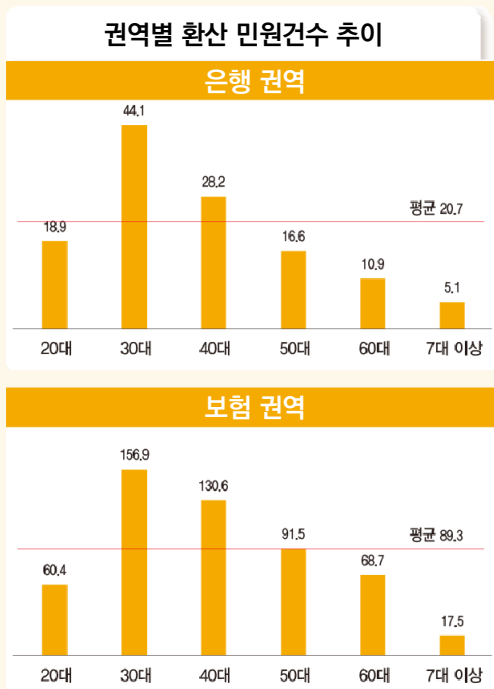
* (해당 연령대 민원건수/해당 연령대 인구수) × 100,000

- 경제활동이 활발한 30대와 40대의 환산 민원건수가 286.0건, 223.8건으로 가장 많았고, 50대(143.1건), 20대(112.4건), 60대(99.0건), 7대 이상(31.8건) 順*

* 연령대별 환산 민원건수의 순위는 '22년의 경우에도 동일



□ (권역별) 은행, 중소기업, 보험 권역에서 30대가 가장 많았으나, 금융투자 권역에서는 40대가 최다



□ (불완전판매 민원*) 환산 민원건수 기준 30대(27.8건), 40대(17.3건), 20대(13.3건), 50대(12.1건) 順

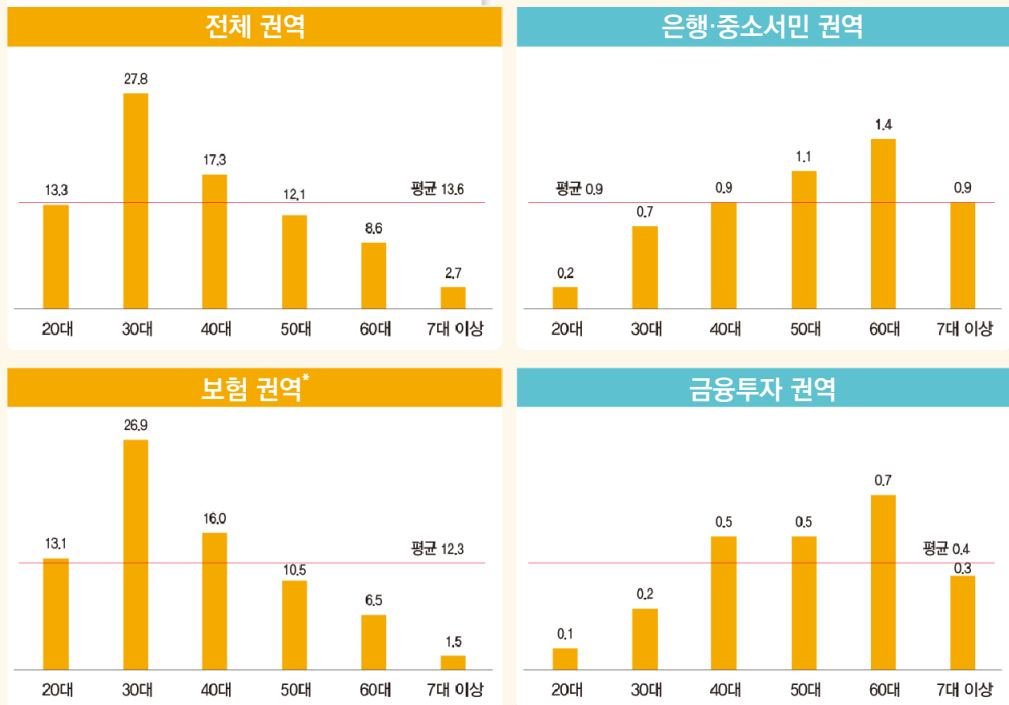
* 우리원으로 접수된 민원 중 상품설명 불충분, 과장 광고, 부당 권유 등의 민원유형을 분석

● 보험 권역은 30대, 40대의 환산 민원건수가 많은 반면, 은행·중소서민과 금융투자 권역은 50대, 60대가 상대적으로 많은 상황

- 20대의 경우 보험 권역의 불완전판매* 환산 민원건수(13.1건, 생명보험 12.0, 손해보험 1.1)가 타 권역 대비 상대적으로 크게 나타남

* 종신보험 불완전판매 민원(저축성 보험 오인)이 다수 발생

불완전판매 관련 환산 민원건수 추이



* 생명보험 : 30대(23.8) → 40대(13.3) → 20대(12.0) 順

손해보험 : 30대(3.1) → 40대(2.7) → 50대(2.6) 順

III 금융민원 처리현황

▣ (처리건수) 97,098건으로 전년(87,450건) 대비 11.0%(+9,648건) 증가

- 일반민원은 58,250건을 처리하여 전년대비 10.4%(+5,486건) 증가
- 분쟁민원은 38,848건을 처리하여 전년대비 12.0%(+4,162건) 증가

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구 분		'21년	'22년	'23년	증감	증감률
금 용 민 원		85,929	87,450	97,098	9,648	11.0
주요민원	일 반 민 원	56,650	52,764	58,250	5,486	10.4
	분 쟁 민 원	29,279	34,686	38,848	4,162	12.0
권자민원	은 행	12,312	11,419	15,714	4,295	37.6
	중 소 서 민	15,074	17,164	20,371	3,207	18.7
	보 험	49,013	49,966	52,508	2,542	5.1
	금 용 투 자	9,530	8,901	8,505	△396	△4.4

▣ (처리기간) 48.2일*로 전년(49.3일) 대비 1.1일 감소

* 자율조정·사실조회 기간, 민원서류 보완기간 등 처리기간 불산입 대상이 포함된 기간

▣ (민원 수용률) 36.6%로 전년(33.5%) 대비 3.1%p 증가

- 일반민원 수용률은 33.1%로 전년대비 3.6%p 증가
- 분쟁민원 수용률은 41.6%로 전년대비 2.4%p 증가

(단위 : %, %P)

구 분		'21년	'22년	'23년	증감
금 용 민 원		34.6	33.5	36.6	3.1
주요민원	일 반 민 원	30.4	29.5	33.1	3.6
	분 쟁 민 원	42.7	39.2	41.6	2.4

나

소비자보호 업무동향



1

'23년도 금융소비자보호 실태평가 결과

I 개황

- **(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·판매 후 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 약사	삼성카드 우리카드 하나캐피탈	미래에셋 KB 하나	애큐온 웰컴 KB	22

II 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 내부통제 기준 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	계
양호	농협	-	DB	우리카드	미래에셋	-	4
보통	-	교보 미래에셋 신한라이프 KB라이프 푸본현대	롯데 메리츠 약사	삼성카드 하나캐피탈	KB 하나	애큐온 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 계량 부문에서 '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·운영 하였습니다.
- 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 필요 하여 ‘미흡’ 등급을 받았습니다.

‘23년 금융소비자보호실태평가 부문별 등급 현황

(단위 : 개)

등급	계량부문			비계량부문						
	민원 처리	금융사고 휴면금융 재산	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

은행 ‘양호’ 등급 1개사(농협은행), ‘보통’ 등급 3개사

- 4개 은행 중 ‘양호’ 등급은 신한은행 1개사이며, ‘보통’ 등급은 전북·중소기업·한국SC은행 등 3개사입니다.
 - 금융상품 개발 및 판매단계시 준수절차 항목 등 대부분 항목에서 타 업권 대비 양호하게 운영되고 있었습니다.

생명보험 '보통' 등급 5개사

- 교보·미래에셋·신한라이프·KB라이프·푸본현대생명 등 5개사 모두 '보통' 등급에 해당합니다.

손해보험 '양호' 1개사(DB손보), '보통' 3개사

- 4개 손보사 중 '양호' 등급은 DB손보 1개사이며, '보통' 등급은 롯데손보·메리츠화재·약사손보 등 3개사입니다.

- 실손보험금 관련 민원 등이 크게 증가*하여 계량부문에서 전체 업권 중 가장 저조한 평가를 받았습니다.

* 손보업권 민원건수 증감 : ('20년) +4.1%, ('21년) +0.2%, ('22년) +9.5%

카드·여신금융 '양호' 1개사(우리카드), '보통' 2개사

- 3개 여전사 중 '양호' 등급은 우리카드 1개사이며, '보통' 등급은 삼성카드·하나캐피탈 등 2개사입니다.

- 회사 규모가 크지 않아 소비자보호에 대한 조직 및 인력이 적은 등 타 업권 대비 소비자 보호 체계 등이 다소 미흡한 것으로 평가되었습니다.

증권 '양호' 등급 1개사(미래에셋증권), '보통' 등급 2개사

- 3개 증권사 중 '양호' 등급은 미래에셋증권 1개사이며, '보통' 등급은 KB·하나증권 등 2개사입니다.

- 전년에는 계량부문에서 IPO 전산장애 등에 따른 민원 급증으로 대부분 '보통' 등급으로 평가되었으나, 금년에는 유사사례가 발생하지 않아 양호한 수준으로 평가되었습니다.

저축은행 모두 '보통' 등급

- 애뉴온·웰컴·KB저축은행 등 3개 저축은행 모두 '보통' 등급에 해당합니다.

- 회사 규모가 크지 않아 소비자보호에 대한 조직 및 인력이 적은 등 타 업권 대비 소비자 보호 체계 등이 다소 미흡한 것으로 평가되었습니다.

2

「상생·협력 금융新상품」 우수사례 선정

I 개요

- 금감원은 최근 어려운 경제 여건 속에서 금융회사의 자발적인 상생·협력 활동을 지원하기 위해
 - 금융회사가 출시하는 금융상품* 중 사회 취약계층과 고통분담 또는 이익나눔 성격이 있는 우수한 사례를 선정하여 발표하고 있습니다.
 - * 금융회사 자체 개발상품으로 한정(새희망홀씨·햇살론 등 정책금융 상품 제외)
 - 분기별 출시된 금융상품들을 대상으로 상품의 특징·효과·판매관리 동향 등을 감안하여 각 분기 종료 후 익월말 발표합니다.
- 금감원은 향후에도 금융소비자에게 실질적인 도움이 되는 금융상품을 지속적으로 선정하는 등 내실 있게 운영할 계획이며,
 - 이를 통해 금융소비자에게 경제적 이익·편익 증대, 금융회사에 상생협력 활동 격려라는 모두에 이익(win-win)이 되는 효과가 있을 것으로 기대합니다.

II 대상 금융상품

- 사회 취약계층*을 배려하거나 저출산 등 사회문제 해결에 도움이 될 수 있도록
 - * 중소기업, 소상공인, 자영업자, 서민, 장애우, 저소득자, 고령층 등
 - 금융소비자와 고통분담 또는 이익나눔을 목적으로 신규 출시 예정인 기존과 차별화된 금융상품(기존 금융상품을 개선한 경우도 가능)
 - 다만, 정책금융 상품(새희망홀씨·햇살론 등)은 제외하고 순수하게 금융회사가 자체 개발한 금융상품으로 한정

【예시】 「상생·협력 금융新상품」

- ◆ 전 금융업권에 걸쳐 다양한 상품 출시 가능
 - (은행) 기초생활수급자, 한부모 가족, 장애우 등 사회 취약계층에 대한 우대금리 제공, 영세 사업자 자금운용 애로 해소에 기여하는 상품·서비스 등
 - (보험) 사회 취약계층만 가입 가능한 보험료가 저렴한 건강보험, 저출산문제 해결을 위한 보장 보험 출시 등

III 우수사례 선정 절차

① 금융회사 신청 → ② 내부심의·결정 → ③ 금감원 우수사례 발표

- ① **(금융회사 신청)** 금융상품 신고접수 전에 금융회사가 금감원(상품심사판매분석국)에 「상생·협력 금융新상품」 우수사례로 신청하거나,
 - 금감원 약관 수리과정에서 필요시, 해당 금융회사에 신청을 하도록 권고할 예정
- ② **(내부심의·결정)** 금감원 소관부서에서 신청상품에 대한 우수사례 해당 여부 검토 후, '상품심사 연관부서장 일괄 협의체*'에서 최종 심의·결정
 - * 새로운 금융상품의 신속한 출시를 위해 출범한 금감원 내 협의체('22.12월)

일괄 협의체 심의 내용(일부)

구 분	내 용
• 금융상품 특징	기존 금융상품(서비스)과의 차별성
• 금융상품 효과	사회 취약계층 등에 미치는 경제적 기대효과
• 금융상품 판매관리	불완전 판매 · 민원발생 등 판매관리 현황

- ③ **(금감원 우수사례 발표)** 우수사례 선정상품은 선정일로부터 1년간 금감원 홈페이지에 게시

IV 사후 관리

- **(사전)** 심사단계에서 해당 금융회사로부터 리스크관리방안(회사차원의 불완전판매 예방 대책 등)을 징구받아 적정성 검토
 - 상품출시 후 판매관리 현황(약관과 실제 서비스 내용이 다르거나, 민원 등 특이사항 발생 여부 등)도 살펴볼 예정
- **(사후)** 선정된 상품이 당초 금융회사의 계획대로 금융소비자에게 적정하게 공급되는지 등을 지속적으로 모니터링할 계획

V '23년 우수사례 선정상품

□ 금감원은 '23년 중 총 3차례의 「상생·협력 금융新상품」 우수사례 공모를 진행하고, 18개 상품(은행 10개, 보험 6개, 카드 1개, 전자금융 1개)을 우수사례로 선정

우수사례 선정상품 내역

구분	상품명	상품 내용 및 선정 사유
은행	KB국민 • KB국민희망대출	<ul style="list-style-type: none"> 제2금융권 신용대출을 제1금융권 대출로 대환*, 대출한도 최대 1억원, 대출기간 최장 10년, 공금액(예정) 총 5천억원 * 대출금리 최고 연10.0% 미만 → 은행권 최초로 고금리 제2금융권 대출을 은행권 대출로 전환해주는 상품으로 실질적인 이자부담 경감 및 신용도 개선 효과
은행	신한 • 코로나19 소상공인 지원대출	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19 이차보전대출 관련, 정부보전 종료에 따른 대출이자 상승분(연1.36~2.05%p)을 은행에서 지원(대출 총한도 6,217억원) → 코로나19 정부정책 종료에 따른 연속성 지원으로 취약 소상공인에 대한 실질적인 혜택 제공
은행	기업 • 부모급여 우대적금	<ul style="list-style-type: none"> 부모급여* 지원대상자(영유아 보육가정)에게 각종 우대금리를 지급하여 최대 연 6.5% 금리 제공 * 0~1세 자녀 대상 정부지원금('23년 신설) → 영유아 부모의 경제적 부담을 완화하기 위하여 금융권 최초 부모급여 특화 우대상품(한부모가족에도 우대금리 제공)
은행	하나 • 아이키움적금	<ul style="list-style-type: none"> 임산부, 출산가구 및 다자녀 가구에 최대 연 8.0%*의 금리 제공 * 임산부, 양육수당 6회이상 수급(연2.0%), 다자녀(3자녀) 가구 대상 연 2.0% 추가 등 → 저출산 문제 해결을 위한 국민적 관심 제고에 도움이 될 수 있는 금융 상품(출산장려 우대금리 제공 및 난임부부 지원)
은행	NH 농협 • 고향사랑기부예적금	<ul style="list-style-type: none"> 고향사랑기부제* 참여자에 대해 우대금리(적금기준 최대 연 4.3%)를 지급하고, 매년 판매액의 0.1%를 공익기금으로 적립하여 지역사회 발전에 사용 * 고향(주소지 이외 지자체)에 기부시 세액공제와 담례품을 받는 제도('23년 신설) → 농촌지역 성장기반을 조성하여 지역경제 활성화 및 국가 균형발전 도모에 도움
은행	카카오 • 카카오뱅크 개인사업자 보증서대출	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 개인사업자를 대상으로 비대면 보증서 대출을 실행하고, 보증료의 50%를 은행이 지원 • (선정사유) 보증서(신용보증재단) 대출은 영세 소상공인분들이 많이 사용하는 대출로, 보증료의 50%를 직접 지원하여 금융소비자와 고통분담
은행	우리 • 서민금융 성실상환고객 원금 1% 지원	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 서민금융상품(새희망홀씨II)을 보유중인 차주 중 성실상환 고객(최근 1년내 연체일수가 10일 이내)을 대상으로 원금의 1%를 캐시백 • (선정사유) 취약계층을 배려하고 금융소비자와 고통분담을 목적으로 금융상품 출시

구 분		상 품 명	상품 내용 및 선정 사유
은행	K B 국민	• 온국민 건강적금 - 골든 라이프	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 60세 이상 시니어 고객을 대상으로 매월 5만보 걷기 달성시 0.5%(최대 연 3.0%), 저소득층(기초생활수급자, 차상위계층) 2.0% 우대 금리 제공 • (선정사유) 시니어 고객의 건강관리와 금융 혜택을 결합하고 저소득층 대상 특별 우대이율을 제공
은행	하나	• 비대면 신용대출 명의도용 방지 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 비대면 신용대출 신청 고객의 휴대폰 개통정보를 활용하여 사기 대출 실행을 예방하는 서비스 • (선정사유) 금융사기 피해는 취약계층에 더 큰 효과를 미칠 수 있는 바, 이를 예방하는 서비스 도입으로 취약계층을 더 두텁게 보호 가능
은행	신한	• 패밀리 상생 적금	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 가입 기간 중 결혼·임신·난임치료·출산·다자녀·기초연금수급자 해당시 최대 연9.0% 금리 제공 * (기본금리) 연3.0% (추가금리) ① 결혼·임신·난임치료·출산·다자녀 (미성년 자녀 2명이상)·기초연금 수급자 : 연 3.0%p ② 부모급여, 영아 양육수당 수령 등 : 연 2.0%p ③ 입출금통장 신규 등 : 연 1.0%p • (선정사유) 가계 및 고령층에 추가 금리혜택을 제공하여 자산형성 기회를 제공하는 등 이익나눔 성격의 금융상품에 해당
보험	한화 생보	• 상생친구 어린이보험	<ul style="list-style-type: none"> • (대상) 한부모 또는 다문화가정 중 저소득층, 장애인 가정 자녀 (보장) 암진단, 질병·상해 수술, 입원 등 (보험료) 20년만기 10세 남아기준 11,000원 → 사회취약계층의 자녀도 가입할 수 있도록 전용어린이보험의 보험료 대폭 인하(사업비 약 80% 인하)
보험	한화 손보	• 출산 육아시 보험료 납입유예 등 특약	<ul style="list-style-type: none"> • (대상) 여성 (보장) 출산·육아휴직시 1년간 보험료 납입유예, 출산 후 중대질환 보장 강화 등 (보험료) 납입유예 무상지원, 보장강화(월보험료 약 300원) → 저출산 극복을 위하여 출산·육아 휴직시 무상으로 1년간 보험료 납입 유예가 가능하며, 출산 후 중대질환 보장 강화 (사업비 약 90% 인하)
보험	한화 생명	• 2030목돈마련 디딤돌저축보험	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 청년층(만19세~만39세) 대상 5% 확정금리 저축성 보험상품*을 제공 * 월납 10만원~50만원(최대 75만원), 5년만기 - 결혼·출산시 만기보험금에 보너스 가산(0.5%~1.0%) 및 장애인, 저소득 한부모가정 또는 다문화 가정 청년에게 기본보험료의 1%를 할인 • (선정사유) 청년층에게 자산 형성 기회를 제공하고, 사회 취약계층에게 추가 혜택을 제공
보험	삼성 생명	• 상생금융 대출안심보험	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 내집마련 디딤돌 대출자(저소득 무주택자) 또는 2자녀 이상 가구의 채무자 사망시 금융기관 대출금 상환위험을 보장* * 40세 남자, 2억원 대출시, 월 약 18,000원 • (선정사유) 사회 취약계층 및 다자녀 가정의 빚 대물림을 방지함으로써 유가족 보호 가능

구 분		상 품 명	상품 내용 및 선정 사유
보험	교보 생명	• 교보 청년저축보험	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 자립준비청년*(만19세~29세)에게 5년간 연 5%의 확정금리 및 적립액에 최대 5%를 가산**하는 자립지원보너스를 제공하는 저축보험 <ul style="list-style-type: none"> * 보호자가 없이 아동양육시설 등의 보호를 받다가 만 18세 이후 보호가 종료되어 홀로서기에 나서는 청년 ** 가입 후 5년 경과시 5년간 매년 1% 제공(최대 5%) - 종합검진서비스(2년 주기) 및 전문가와의 건강·심리상담 등 헬스케어 서비스를 제공 • (선정사유) 높은 금리를 통해 자립준비청년의 자산형성을 지원하고, 종합검진서비스 제공 등을 통해 의료사각지대를 보완
보험	신한라이프 생명	• 신한 아름다운연금보험	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 청년층(만19세~39세)에게 결혼·출산 등 조건 해당시 적립액에 최대 30%를 가산*하는 상생보너스를 제공하는 연금보험 <ul style="list-style-type: none"> * 아름다운 사회문들기 서약서 작성 5%, 결혼·출산(중복 가능)시 적립액에 각 5%의 보너스 제공(최대 30%) • (선정사유) 결혼·출산 등에 높은 보너스적립금을 제공하여 청년층의 노후대비를 지원
카드	우리	• 상생론 등 우리카드 상생금융 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 상생론¹⁾ 출시와 함께 소국민²⁾, 저소득층³⁾, 소상공인⁴⁾ 대상 대규모(약 356억원) 금융서비스 제공 <ol style="list-style-type: none"> 1) 자사대출 연체자 대상 7.5% 고정금리 대환대출 제공 2) 신용카드·대출·할부금융 연체금액 감면을 10% 확대 3) 연소득 2천만원 이하 고객의 카드론, 개인신용대출, 개인사업자대출 신규 대출금리 4% 인하(9.4% 고정금리 제공) 4) 자사 영세·중소 카드 가맹점주의 카드 이용대금 1% 캐시백 • (선정사유) 취약계층 대상으로 저리의 대출을 제공하고 소상공인에게 금융혜택을 제공
전자 금융	네이버 파이낸셜	• 온라인몰 판매대금 빠른 정산	<ul style="list-style-type: none"> • (내용) 네이버페이 이용 온라인 가맹점의 결제대금을 무료로 조기정산(결제 후 약 3일) <ul style="list-style-type: none"> ※ 네이버 입점몰뿐 아니라 일반 온라인몰까지 대상 확대 • (선정사유) 소상공인 등 사회 취약계층의 원활한 사업운동을 위해 자금 회전 지원

VI 금감원장 포상대상 회사

- ▣ '23년 우수사례로 선정된 금융상품 중 상품판매 실적 및 금융시장 영향력, 소비자 효용 증가 등을 종합적으로 고려하여
 - 사회취약계층 배려 및 민생안정에 도움이 되는 금융상품을 개발한 4개 금융회사를 「상생·협력 증진 우수기관」으로 선정하여 금감원장상(기관) 포상

'23년도 상생·협력 증진 우수기관

구 분	회사명	우수사례 선정상품
은행	신한	코로나19 소상공인 지원대출
	우리	서민금융 성실상환고객 원금 1% 지원 프로그램
	하나	아이키움적금
전자금융업	네이버파이낸셜	온라인몰 판매대금 빠른 정산

3 숨은 금융자산 2조원을 금융소비자에게 찾아드렸습니다

I 개요

- 금융위·금감원은 쏠 금융권과 함께 숨은 금융자산을 금융소비자가 쉽게 조회하고 찾아갈 수 있도록 쏠 금융권 공동 「숨은 금융자산 찾아주기」 캠페인을 실시('23.11.13.~ 12.22.) 하였습니다.
- 올해 캠페인에서는 보다 많은 금융소비자들이 '숨은 금융자산'을 찾아갈 수 있도록 은행, 보험사, 증권사, 카드사, 저축은행, 상호금융권 등 모든 금융권이 함께 참여하였으며,
- 예·적금, 보험금, 카드포인트 이외에 증권계좌에 남아있는 '투자자 예탁금'도 캠페인 대상으로 추가하였습니다.

II 추진 성과

가 유형별 실적

- 금융소비자가 찾아간 '숨은 금융자산'은 192만개 계좌에서 약 2조 378억원으로 집계되었는데, 이는 지난 '22년도에 실시한 캠페인 실적(1조 4,973억 원)을 상회(36.1% 증가)하는 규모입니다.
- 금융자산 유형별로 살펴보면, 보험금이 9,809억 원으로 가장 많고, 예·적금 5,829억 원, 증권 3,595억 원, 카드포인트 1,131억 원 순이었으며,
- 이번에 새로 추가된 '투자자 예탁금'도 3,518억원이 환급되었습니다.

‘숨은 금융자산 찾아주기 캠페인’ 실적

구분	예·적금	보험금	신약	증권*	카드포인트	합계
금액 (억 원)	5,829	9,809	14	3,595	1,131	20,378

* 장기미거래 ‘투자자 예탁금(3,518억 원)’이 포함된 금액임

나 채널별 실적

□ 금융소비자들이 ‘숨은 금융자산’을 찾는 방식도 인터넷이나 모바일로 ‘숨은 금융자산’을 조회하고 환급받는 비중이 크게 늘어났습니다.

- 비대면 방식으로 ‘숨은 금융자산’을 환급받은 비중은 63%으로, 인터넷 1조 85억 원, 모바일 2,752억 원이었으며, 대면 방식으로 환급받은 비중은 37.0%(7,541억 원)이었습니다.

‘숨은 금융자산’ 환급방식 변화

구분	‘19년	‘22년*	‘23년
대면 (영업점, 고객센터)	94.8%	36.7%	37.0%
비대면 (인터넷, 모바일)	5.2%	63.6%	63.0%**
전체	100%	100%	100%

* ‘20년 및 ‘21년에는 금융업권 공동 ‘숨은 금융자산 찾아주기 캠페인’ 미실시

** ‘23년에는 상호금융업권(대면 환급비중 95%)이 캠페인에 함께 참여하면서 전년 대비 비대면 환급비중 소폭 하락(△0.6%p)

다 연령별 실적

□ 연령별 ‘숨은 금융자산’ 환급 현황을 살펴보면, 60대 이상이 49.7%로 가장 높게 나타났습니다.

- 반면, 20·30대 연령층의 환급 비중은 각각 3.4%, 8.0%로 낮게 나타나는데, 보유하고 있는 금융자산의 종류가 상대적으로 많지 않고, 인터넷뱅킹 또는 모바일 금융앱(App) 사용에 익숙하여 ‘숨은 금융자산’의 발생률이 낮은 것으로 분석됩니다.

‘숨은 금융자산’ 연령별 환급비중

10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상	합계
1.0%	3.4%	8.0%	12.7%	25.2%	49.7%	100%

다

소비자보호 제도개선



1

금융소비자 권익 제고를 위한 「공정 금융」 확립 추진

I

추진 배경

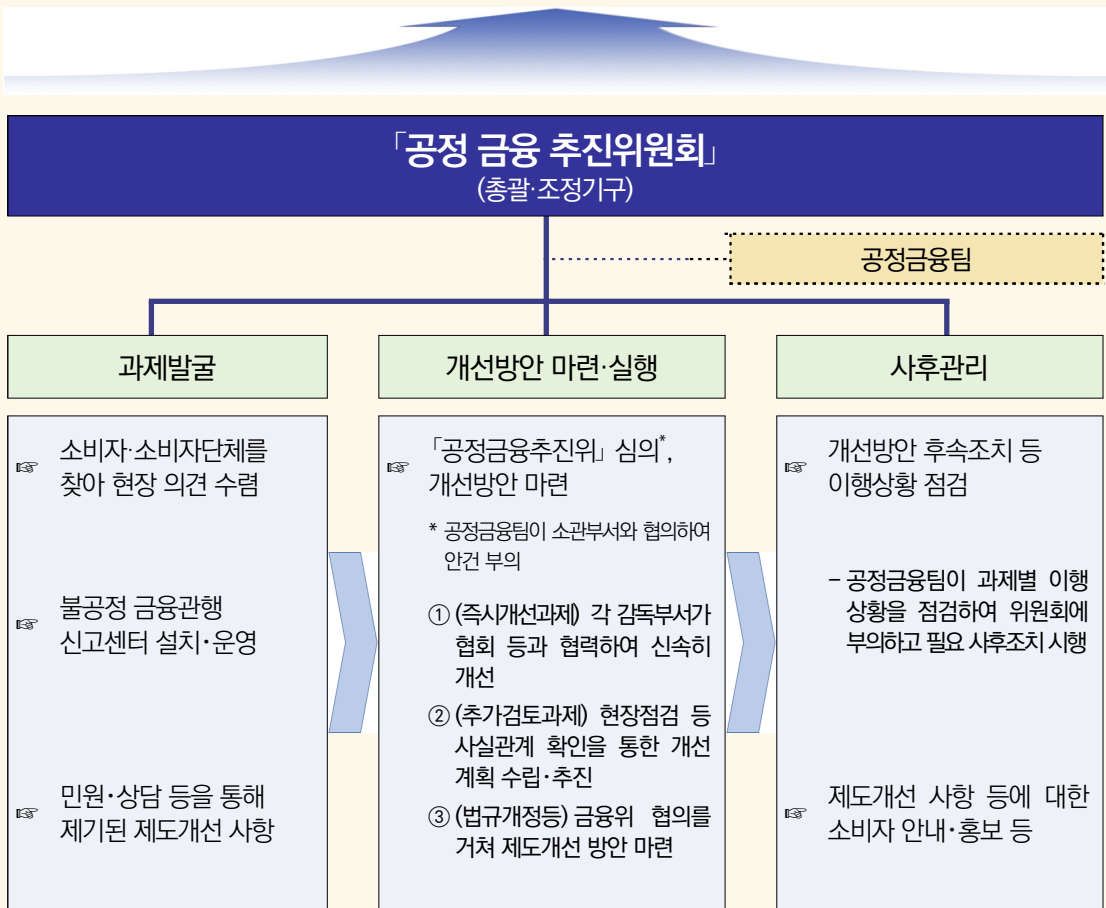
- 금융부문은 본질적으로 회사와 소비자 간 정보력과 협상력의 차이가 상당하고, 이로 인해 금융거래 과정에서 소비자가 공정하지 못한 처우를 받을 소지가 내재되어 있습니다.
 - 특히 이러한 불공정 소지는 금융거래 관행 곳곳에 녹아 있어 법규상 규율을 강화하는 것으로는 해소하는데 한계가 있습니다.
- 이에 그동안 금융당국은 금융부문 내 불공정한 금융관행을 개선하고 소비자권익을 제고하기 위해 지속적으로 노력하여 왔습니다.
 - 그러나 여전히 금융회사가 소비자 대비 우월적 지위를 남용하는 사례 또는 불공정한 금융 관행이 만연해 있다는 시각과 함께
 - 금융 현장 곳곳에서 기울어진 운동장을 바로잡아 보다 공정한 거래질서를 확립할 필요가 있다는 지적이 제기되고 있습니다.
- 특히 금리·수수료와 관련하여 부당하게 비용을 소비자에게 전가하거나 합리적 근거 없이 소비자를 차별적으로 대우하는 행위 등이 여전하고
 - 금융의 디지털화 등으로 플랫폼의 지배력이 점차 확대되는 가운데,
 - 금융플랫폼이 우월적 지위를 기반으로 협상력이 낮은 상대방에게 특정 거래조건을 강요하는 등 불공정 영업행태가 발생할 소지가 크다는 우려도 제기되고 있습니다.
 - 또한 회사 편의적 보험금 부지급 결정, 부당한 채권추심 등 소비자의 정당한 권리행사를 저해하거나, 소비자의 권익보다 계열사·대주주의 이익을 우선하는 영업관행도 개선해야 한다는 목소리가 높습니다.

→ 금융감독원은 공정한 금융거래 질서 확립을 위해 현행 금융관행 전반을 소비자의 눈높이에서 재검토하여 불공정 관행을 적극 개선해 나가고자 합니다.

II 「공정 금융」 확립 추진 프로세스

- ◇ 공정한 금융질서 확립을 위한 총괄·조정기구로 「공정 금융 추진위원회*」를 설치하고 동 위원회 지원 전담 조직(공정금융팀)을 신설
 - * 위원회는 금융소비자보호처장이 주관하되 외부 전문가도 위원으로 위촉
- ◇ ①[과제 발굴] - ②[개선방안 마련·실행] - ③[사후관리]의 3단계를 통해 불공정 금융관행 개선 등 필요한 조치를 체계적이고 신속하게 실시
- ◇ 먼저 금리·수수료 관련 부당하게 비용을 산정·전가하거나 차별적으로 대우하는 행위 등을 우선 추진과제로 집중 발굴·개선할 계획

공정한 금융거래 질서 확립



가 추진 체계

- 먼저, 금융소비자와 금융회사 간 공정한 금융거래 질서 확립을 위한 총괄·조정기구로 금융 소비자보호처에 「공정 금융 추진위원회」(위원장 : 금융소비자보호처장, 이하 「위원회」)를 설치하겠습니다.
 - 「위원회」는 불공정 금융관행 등 주요 개선과제별 제도개선 방안 등 필요 조치를 심의하는 한편 개선방안 이행상황을 점검하는 기구로서
 - 금융소비자보호처장(부원장)이 주재하고 **금소처** 소속 부원장보 및 안건별 감독·검사 소관 부원장보 등이 위원으로 참여하며,
 - 보다 다각적이고 심층적인 논의가 이루어질 수 있도록 금융소비자 권익 및 소비자와 금융회사 간 거래의 공정성 문제에 식견을 가진 학계 또는 언론계 인사를 외부위원으로 위촉할 계획입니다.
- 아울러 「위원회」 지원을 위한 전담조직(「공정금융팀」)도 설치하여 자체적인 개선과제 발굴, 우선 추진과제 선정, 부서간 협의·조정, 성과관리 등 체계적 과제관리 기능을 수행하도록 하겠습니다.

[참고]

「공정 금융 추진위원회」 설치(안)

- **위원** : 금융소비자보호처장(위원장), 금융소비자보호처 부원장보(2), 안건 소관 부원장보, 외부위원
- **간사** : 금융소비자보호총괄국장
- **기능** : 공정한 금융관행 확립 관련 주요 안건 심의, 추진상황 점검 등
- **운영방식** : 회의는 월 1회 개최를 원칙으로 하되 위원장이 필요시 수시 소집
- **운영기간** : '23.12.6. ~ '24.12.31.(잠정)

나 과제 발굴

- ☑ 소비자가 금융거래 과정에서 피부로 느끼는 불공정한 관행을 파악하기 위해 ¹소비자단체 등 현장의 목소리를 폭넓게 청취하고, ²온라인 신고센터를 운영하는 한편, ³민원 등을 통해 제기된 제도개선 사항도 적극 발굴할 계획

1 소비자·소비자단체 등 현장을 찾아가는 의견수렴

- 소비자권의 문제에 전문성이 있는 소비자단체 등으로부터 소비자 시각에서 불공정 소지가 있는 사항에 관한 의견을 접수하기 위해
 - 금융소비자보호처 내 전담조직이 금융소비자(단체) 등과 찾아가는 간담회를 실시하고 제도개선 사항을 적극 발굴할 계획입니다.

2 「불공정 금융관행 신고센터」 설치·운영

- 금융감독원 홈페이지에 「불공정 금융관행 신고센터*」를 설치하여 금융관행에 관한 소비자의 목소리에 적극 귀를 기울이겠습니다.
 - * 집중적인 제보 접수 및 실효성 있는 개선이 이루어질 수 있도록 '24년말까지 한시적으로 운영하되 상설화 여부는 운영 상황을 보아가며 추후 결정

3 민원·상담* 등을 통해 제기된 제도개선 과제 발굴

- * 금융민원센터, 중소기업 금융애로 상담센터 등
- 금융소비자보호처의 민원·상담 업무 수행 시 개별 민원 해결에 그치지 않고 민원에 내재된 불공정 관행을 근원적으로 해소하기 위한 제도적 개선 방안을 적극 발굴하여 추진해 나가겠습니다.
 - 특히, 관계 법규 등에 비추어 불법·부당하다고 보기는 어렵더라도 소비자 입장에서 불공정하게 느껴질 여지가 있는 경우 적극적으로 과제화하여 제도개선을 추진하겠습니다.
- 아울러 각 업권 감독·검사국도 업무수행 과정에서 파악된 제도개선 필요사항을 소비자 시각에서 전향적으로 발굴하도록 하겠습니다.

다 개선방안 마련 및 시행

- ▣ 공정금융 추진 전담 조직인 ‘공정금융팀’이 추진과제를 발굴하여 소관부서* 검토 등을 거쳐 「위원회」에 부의하고
 - * 사안에 따라 소관 감독·검사국 또는 금소처 소관부서 등
- 「위원회」 심의를 거쳐 확정된 개선방안은 금감원 내 관련부서가 유기적으로 협력하여 조속히 추진해 나갈 계획입니다.
 - ① [즉시개선 과제] 먼저, 즉시 개선이 가능한 사안의 경우 각 감독국이 업권별 협회 등과의 협의를 거쳐 불공정 관행 개선 조치를 신속히 실시하고 현장에서 즉시 적용될 수 있도록 하겠습니다.
 - ② [추가검토 과제] 면밀한 사실관계 확인, 이해관계자 의견수렴, 시스템 개편 등이 필요한 사안의 경우 소관부서가 현장점검 등을 포함한 개선계획을 수립하여 추진하겠습니다.
 - ③ [법규개정 등 필요과제] 법규 개정 등이 필요한 경우 금융위원회 등 유관기관과 협의하여 제도개선 방안을 강구해 나가겠습니다.

라 사후관리

- ▣ 한편, 「위원회」는 각 과제별 소관부서의 후속조치 이행 상황을 점검하는 등 지속적으로 사후관리를 해 나갈 계획입니다.
 - ‘공정금융팀’이 매월 과제별 진행 상황을 점검하여 「위원회」에 보고하여 추가조치 필요 사항을 논의하는 등 각 개선과제가 차질 없이 추진될 수 있도록 하겠습니다.
- ▣ 아울러 주요 추진과제 및 제도개선 결과는 금융소비자들이 알 수 있도록 수시로 보도자료 등으로 발표할 예정입니다.

III 심의 사례

과제1

제2금융권의 대출 중도상환수수료 제도를 합리적으로 개선하여 금융소비자 부담을 경감하겠습니다.

⇒ 제2금융권의 대출 중도상환수수료가 획일적이고 불합리하게 산정된 측면이 있어, 대출 취급에 따른 실제 발생 비용만 중도상환수수료에 반영되도록 가이드라인 등을 마련하여 합리성과 투명성을 제고

과제2

보험 승환계약(갈아타기)으로 인해 발생하는 보험계약자의 피해를 구제하겠습니다.

⇒ 보험 승환계약으로 인해 부담보 기간(보장 제한기간)이 불합리하게 확대되고 나아가 보험금 지급이 거절되는 사례 등이 있어, 불합리하게 확대된 부담보 기간을 축소하고 지급되지 않은 보험금을 지급토록 하는 한편, 관련 제도를 개선

과제3

보험회사와 금융소비자 간 합의하에 체결되는 화해계약의 불공정한 운영 관행을 개선하겠습니다.

⇒ 보험 화해계약 체결 시 소비자에게 불리한 문구 기재 등으로 인해 소비자의 보험금 청구가 제한되는 사례가 발생하고 있어, 화해계약서에 화해의 효력에 대한 안내 문구를 반영하고 소비자에게 부당하게 불리한 문구를 기재하지 않도록 가이드라인을 마련

과제4

대출원리금 상환을 위한 자동이체 출금 우선순위를 소비자에게 유리하도록 정비하겠습니다.

⇒ 동일 은행에 복수의 대출이 있는 경우 대출원리금 상환을 위한 자동이체 출금 시 우선순위가 정해져 있지 않아, 소비자 예상과 달리 일관성 없이 출금되어 연체정보가 등록되는 등 피해가 발생하고 있어, 대출원리금 자동이체 출금 처리 순서를 금융소비자에게 유리하도록 정비

과제5

강압, 사기로 인해 의사에 반하여 대출을 받은 범죄피해자에 대한 금융회사의 채권추심을 완화하여 금융 취약계층을 보호하겠습니다.

⇒ 금융 취약계층을 감금·억압하거나 사회초년생을 취업을 미끼로 유인하여 대출을 받게한 뒤 대출금을 편취하는 사건이 빈번하게 발생하고 있어, 대출 차주의 범죄피해 사실이 객관적으로 확인될 경우 금융회사가 범죄피해자에 대해 채권추심을 유예할 수 있는 절차를 마련

과제6

자동차사고 피해자가 가해자 측 보험사에 보험금을 직접 청구할 경우에도 신속한 보상이 이루어지도록 제도를 개선하고, 소비자 안내를 강화하겠습니다.

- ⇒ 보험사가 피해자의 보험금 직접 청구에 대한 증빙서류로 ‘교통사고접수증(교통사고 신고 후 발급)’을 인정하도록 표준약관의 내용을 명확히 하고, 상품설명서를 통해 보험금 직접청구 제도에 대해 소비자 안내를 강화

과제7

정기적금 입금지연 시 불이익에 대해 소비자 안내를 강화하고, 입금지연에 따른 차감 이자 부과기준을 개선하여 소비자 부담을 완화하겠습니다.

- ⇒ 정기적금 입금지연 시 이자차감 또는 만기이연 등 처리방식에 대해 가입시점과 만기시점에 안내를 강화하여 소비자 선택권을 보장하고, 일부 과도한 입금지연이율을 합리적 수준으로 개선

과제8

고령 금융소비자가 대출 청약철회권을 원활히 행사할 수 있도록 안내 절차를 개선하는 등 고령 금융 소비자 보호를 강화하겠습니다.

- ⇒ 고령 금융소비자에 대해 대출성 상품 청약 철회 가능기간 종료 이전에 청약철회 의사를 별도 확인 하는 절차를 마련하고, 고령 금융소비자에 대한 대출 청약 철회 가능기간을 유연하게 운영하도록 유도

과제9

금융소비자가 상속 금융재산을 인출하는 과정에서 겪는 불편이 최소화되도록 금융소비자 입장에서 관련 제도를 개선하겠습니다.

- ⇒ 금융소비자 제출서류 등에 대한 공통기준을 마련하여 알기 쉽게 안내하고, 소액 상속 금융재산 인출 절차를 간소화하는 등 제도를 개선하여 금융소비자의 상속 금융재산 인출 과정의 편의성을 제고

과제10

근로자의 업무외 재해로 인한 단체보험 보험금이 근로자에게 직접 지급될 수 있도록 하여 근로자의 보험수익권을 제고하겠습니다.

- ⇒ 업무외 재해로 인한 단체보험금에 대해 근로자 또는 유족을 보험수익자로 지정토록 단체상해(재해) 보험 약관 개선 등을 추진

2 금융상품 비교공시시스템 개선

I 배경

- 금융감독원 및 은행연합회 등 금융협회는 금융소비자가 예금, 대출, 보험, 연금 등 금융상품의 정보를 쉽게 비교하고 선택할 수 있도록 금융상품 비교공시시스템을 운영하고 있습니다.
- 또한, 금융감독원과 7개 금융협회는 금융상품 비교공시시스템에 대한 **소비자의 의견을** 직접 파악하여 개선하기 위해 **공동으로 만족도 조사**를 실시*하였습니다.
 - * 금융감독원이 운영하는 통합비교공시시스템인 ‘금융상품 한눈에’는 ’22년에 만족도 조사를 실시하여 시스템을 대폭 개선(’23.1.12. 보도자료 참고)하였으며, 금년에는 7개 협회 비교공시시스템 이용자에 대해서도 만족도 조사를 실시
- 4월 3일부터 20일의 조사에 4,155명의 이용자가 참여하여 비교공시서비스 전반에 대한 만족도 및 개선 필요사항 등 많은 의견을 제출해주셨습니다.

금융감독원 및 각 금융협회 금융상품 비교공시시스템

비교공시시스템	상품	홈페이지 주소
금융감독원 ‘금융상품 한눈에’	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출 등	finlife.fss.or.kr
금융감독원 ‘통합연금포털’	연금저축, 퇴직연금 등	fss.or.kr/fss/lifeplan/lifeplanIndex/index.do?menuNo=201101
은행연합회 소비자포털	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출 등	kfb.or.kr/main/main.php
금융투자협회 전자공시서비스	펀드, 연금저축펀드 등	dis.kofia.or.kr/websquare/index.jsp?w2xPath=/wq/main/main.xml
생명보험협회 공시실	보장성보험, 변액보험, 연금저축보험 등	pub.insure.or.kr
손해보험협회 공시실	자동차보험, 실손보험, 연금저축보험 등	kpub.knia.or.kr/main.do
저축은행중앙회 소비자포털	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출 등	fsb.or.kr/cps_index.act
여신금융협회 공시정보포털	카드수수료율, 할부리스, 개인신용대출 등	gongsi.crefia.or.kr
신협중앙회 ‘금리비교’	신용대출, 담보대출 등	cu.co.kr/cu/ad/inrstCmpr/selectCred tLonList.do?mi=100050

II 만족도 조사 결과

- 만족도 조사 결과, 금융감독원 및 7개 금융협회의 금융상품 비교공시시스템에 대한 만족도*는 평균 70.7% 수준으로
 - * ①매우 만족, ②대체로 만족, ③보통, ④대체로 불만족, ⑤매우 불만족 중 ①+② 비율
- 10명 중 약 7명이 동 시스템을 통한 서비스에 만족하는 것으로 나타났습니다.
- 한편, 동 시스템에 만족하지 않는다고 응답한 이용자의 경우 다음과 같은 미비점에 대해 개선이 필요하다고 답변하였습니다.
 - ① 현재 신탁상품은 비교정보대상에 포함되어 있지 않으며, 정기 예·적금도 6개월 미만 만기상품의 정보가 포함되어 있지 않으므로 개선이 필요하다는 의견이 다수 접수 되었으며
 - ② 예금상품 비교 시 은행 및 저축은행 등 예금수신기관의 BIS 비율 등 핵심경영정보도 파악*할 수 있으면 좋겠다는 의견도 있었습니다.
 - * 금융감독원 '금융상품 한눈에'와 같이 금융회사의 BIS 비율 등 핵심경영정보를 쉽게 확인할 수 있도록 '금융회사 핵심경영지표' 바로가기(링크) 메뉴를 배치
 - ③ 또한 시스템에서 사용하고 있는 어려운 금융용어*에 대해서는 쉽게 풀어서 설명하는 등 안내를 보완할 필요가 있다는 개선의견도 있었으며,
 - * 복리, 사업비, 유니버설 여부, 리볼빙 등
 - ④ 휴대폰 등 모바일기기에서도 비교공시시스템을 접속할 수 있으나 모바일 기기의 작은 화면을 통해서는 정보를 쉽게 알아보기 어렵다는 지적도 있었습니다.

III 주요 개선계획

- (1) 신탁조합에서 판매중인 금융상품과 6개월 미만 만기의 예·적금을 비교공시 대상에 포함하겠습니다.
- 금융감독원 '금융상품 한눈에' 공시 대상에 신탁 예금·대출상품을 새로 추가하여 전 권역의 예금 및 대출을 비교해 볼 수 있도록 개선하고
 - 금감원 '금융상품 한눈에' 및 은행연합회·저축은행중앙회·신탁중앙회 비교공시시스템 등을 통한 예·적금상품 비교 시

- 만기 1·3개월의 예·적금 상품도 비교공시 대상에 포함하여 보다 많은 예·적금을 한눈에 비교할 수 있도록 하는 등 비교공시 대상 상품을 확대할 계획입니다.

실험 상품 및 6개월 미만 예·적금 비교공시 예시

(현 황)

저축금액 저축 예정기간을 선택하세요.

금융권역

(개 선)

저축금액

저축 예정기간을 선택하세요.

금융권역

(2) 예금상품 비교 시 예금취급기관의 BIS 비율 등 재무정보를 쉽게 확인할 수 있도록 개선하겠습니다.

- ▣ 금융감독원 ‘금융상품 한눈에’에서는 금융상품 비교 시 금융회사의 주요 재무정보를 쉽게 확인할 수 있도록 ‘금융회사 핵심경영지표’*의 링크정보를 제공하고 있습니다.

* 금융회사별 자산, 부채, 자본, 순이익 등 기초 재무정보와 BIS비율 등 주요 경영지표를 쉽게 비교 가능

- 은행연합회 및 저축은행중앙회 비교공시시스템에서도 금융감독원의 개선 사례를 참고하여
 - 소비자가 예금상품 비교 시 은행 및 저축은행 등 예금취급기관의 주요 재무정보를 간편하게 확인할 수 있도록 개선하겠습니다.

BIS 비율 등 주요 재무정보 확인방법 예시

The screenshot shows the '핵심경영지표 바로가기' (Key Business Indicators) link highlighted in red. The table below shows financial data for various savings banks.

구분	총자산	총부채	순자산	당기순이익	ROA	주요 경영지표	BIS
저축은행	330,339	294,219	36,121	5,899	16.92	2.68	3.41
저축은행	1,171,302	1,064,458	106,844	98,261	13.90	14.94	1.31
저축은행	1,093,762	1,043,820	229,922	4,222	12.00	4.25	0.92
저축은행	229,910	185,807	44,104	343	25.46	3.79	1.02
저축은행	637,419	526,251	111,208	5,029	20.41	5.94	1.02
저축은행	864,362	479,748	384,614	11,229	33.41	2.06	3.52
저축은행	4,379,707	3,246,051	1,133,656	11,288	12.41	4.40	1.33
저축은행	262,264	228,960	33,304	34	17.51	3.12	0.41

(3) 어려운 금융용어에 용어 설명을 위한 별도 아이콘을 배치하는 등 용어를 쉽게 이해할 수 있도록 개선하겠습니다.

- 소비자가 각 기관별 비교공시 서비스를 이용하면서 접하는 어려운 금융용어 등을 쉽게 이해할 수 있도록 용어 근처에 설명내용(아이콘)을 배치할 예정입니다.
- 금융감독원, 생·손보험회, 저축은행중앙회 시스템은 해당 기능을 제공하고 있으나,
 - 은행연합회, 금투협회, 여신협회, 신협중앙회 비교공시시스템은 해당 기능을 제공하고 있지 않으므로 동 기능을 제공하도록 시스템을 개편하겠습니다.

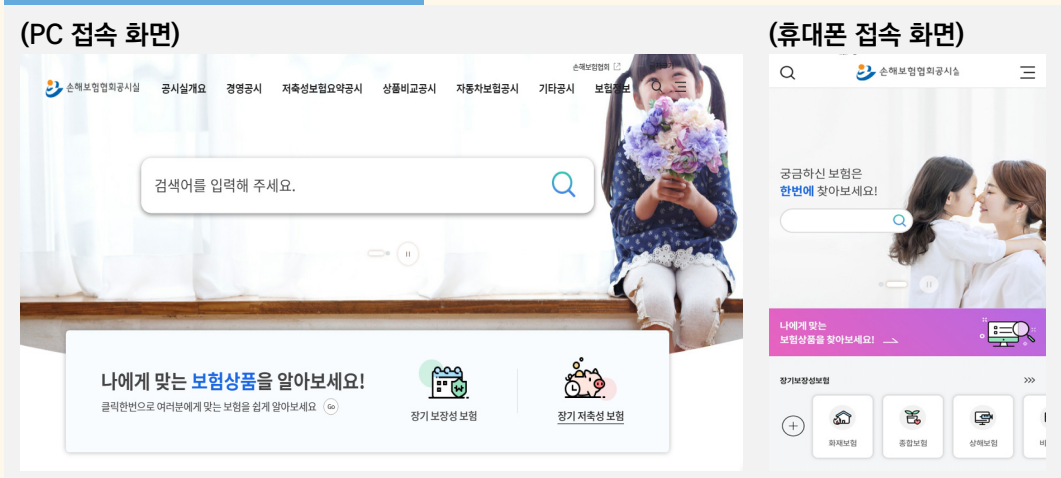
어려운 용어에 대한 설명내용 배치 예시

지급기준및보장내역	보험료	보험가격지수 ⓘ
지급사유	동일 유형 상품의 평균적인 가격을 비교하는 지표 보험료/(참조손보험료+업계평균사업비)*100	
상해로 사망	10000만원	

(4) 모바일기기 화면에서도 비교공시시스템을 쉽게 이용할 수 있도록 개선하겠습니다.

- 현재도 모바일기기에서 상품 비교가 가능하나 모바일을 통한 비교공시시스템 접속 시 일부 내용이 잘 보이지 않고 가독성이 떨어지는 등 불편한 부분이 확인되어
- 모바일에서도 비교공시시스템을 쉽게 이용할 수 있도록 반응형 페이지를 구축하는 등 미비한 점을 개선해나가겠습니다.

모바일기기 반응형 페이지 적용 예시



(5) 기타 상품명 검색을 용이하도록 하는 등 소비자의 편의성을 위해 다양한 기능을 신설하고 보완하겠습니다.

- 금투협회의 펀드 상품명 검색 시 대소문자 및 띄어쓰기를 구분하도록 하고 있어 정확한 상품명을 입력하지 않는 경우 유사한 펀드를 확인하기 어려운 점*이 있어

* (예시) 'ChinaA주증권자투자신탁' 펀드의 경우 소문자 'china'로 검색하면 검색결과에 해당펀드는 조회되지 않는 등 영문 대소문자를 구분하여 결과가 조회

- 이를 개선하여 정확한 펀드명을 입력하지 않더라도 유사한 명칭의 펀드가 조회되도록 하였습니다.

금투협회 펀드명 검색기능 개선 예시

펀드별 보수비용비교

펀드명: china

검색 결과: 98 건

운용회사	펀드명	종류	발행일	모집액(백만원)	보수율	1년 수익률	3년 수익률	5년 수익률
	ChinaA주증권자투자신탁 1[주식]A	주식형	2008/10/...	0.340	0.790	0.060	0.000	
	ChinaA주증권자투자신탁 1[주식]AH	주식형						
	ChinaA주증권자투자신탁 1[주식]W	주식형						
	CHINA2.0분토30증권자투자신탁 1[채권]_A	채권형	2012/04/...	0.490	0.690	0.060	0.000	
	CHINA2.0분토30증권자투자신탁 1[채권]_C4	채권형						
	CHINA2.0분토30증권자투자신탁 1[채권]_C6	채권형	2009/04/...	0.490	0.720	0.060	0.000	

※ 'china'로 입력 시 'China' 및 'CHINA' 등 영문 대소문자 구분없이 키워드가 포함된 펀드 조회 가능

- 그 밖에도, 금융감독원 '금융상품 한눈에', 생·손보협회, 신협중앙회 비교공시시스템 상 소비자가 항목별로 오름차순 또는 내림차순으로 정렬하여 볼 수 있도록 정렬 기능을 정비하는 등

- 비교공시시스템을 보다 편리하게 사용할 수 있는 기능을 대폭 확대할 계획입니다.

3 카드사 리볼빙 광고 정비

I 개요

- 금융감독원은 최근 리볼빙 이월잔액이 높은 수준*을 유지하는 상황에서 카드사의 리볼빙 광고 실태를 점검하고,
* [리볼빙 잔액] 5.4조원('20년말) → 6.1조원('21년말) → 7.3조원('22년말) → 7.5조원('23.11월말)
 - 금융소비자 오인 가능성이 있거나, 소비자 피해가 우려되는 사항을 여신금융협회와 공유하여 개선방안을 논의하였습니다.('23.12월 ~ '24.1월)
- 그 결과, 현행 리볼빙 광고의 문제점을 해소하고 금융소비자의 합리적인 판단에 도움이 될 수 있도록 여신금융협회와 공동으로 다음의 개선방안을 마련하여 시행하고자 합니다.

금투협회 펀드명 검색기능 개선 예시

현행 리볼빙 광고 등 문제점	개선 방안
① 리볼빙 적용이자율 안내 미흡	→ ① 평균이자율 고지 병행
② 타 서비스로 오인 가능한 문구 사용	→ ② 리볼빙 가입절차임을 명확히 고지
③ 리볼빙 장기이용 위험 고지 미흡	→ ③ 리볼빙 장기이용 위험 고지 강화
④ 기타	→ ④ 기타
1) 리볼빙 유용성을 단정적으로 표현	→ 1) 단정적인 표현 사용 지양
2) 리볼빙 관련 중요정보* 가독성 미흡	→ 2) 리볼빙 수수료 정보 등 가독성 강화
* 리볼빙 수수료, 리볼빙 예상 상환기간 등	

II 개선방안

가 리볼빙 적용이자율 안내 강화

- (현행) 각 카드사 홈페이지, 앱 등의 리볼빙 광고에는 평균 이자율('24.1월말 16.9%) 언급 없이 최소 및 최대 이자율 범위만 안내
 - 특히, 일부 카드사는 광고 첫 화면에 일반 금융소비자가 적용받기 어려운 최소이자율만 표기*하여 소비자의 올바른 의사결정을 저해
 - * 예) 극히 예외적으로 적용받는 최소이자율인 5.4%만 광고 첫 화면에 게시 등

카드사 홈페이지 리볼빙 이자율 고시(일부, '24.1월말 현재)

(단위 : %)

구 분	고시 범위	구 분	고시 범위	실제 평균 이자율
A사	연 6.9~19.95	C사	연 5.4~19.9	16.9
B사	연 4.5~19.9	D사	연 5.6~19.95	

□ (개선) 홈페이지 및 앱 광고 등에 리볼빙 적용이자율을 고시할 때는 최소·최대 범위뿐만 아니라, 평균 이자율도 병행하여 기재

- 금융소비자가 리볼빙 가입시 일반적으로 적용받을 수 있는 이자율 수준을 가능한 후 가입할 수 있도록 개선

개선 화면(평균 이자율 병행고지)

E사

반드시 확인하세요.

※ 계약을 체결하기 전 자세한 내용은 금융상품설명서와 약관을 참고하시기 바랍니다.

※ 금융상품 이자율 안내

일부결제금액이월약정(리볼빙) : 연 4.9~19.9%(23년 11월 기준 평균이자율 17.9%)

F사

일부결제금액이월약정(리볼빙) 신청 및 등록 조건 모두 발급월 기준 다음달 20일까지 유지 필수

-수수료율은 회원에 따라 4.9%~19.9%(23년 12월 기준 평균이자율 18.1%)가 적용되며 수수료를 산출 기준은 기준금리+조정금리(회원 개인 신용평점, 이용실적 등에 따라 차등적용)입니다

나 리볼빙 가입시 리볼빙임을 명확히 인지하도록 문구 변경

□ (현행) 일부 카드사는 홈페이지 또는 앱 결제화면에 리볼빙임을 밝히지 않고 「일부만 결제」 또는 「최소결제」라는 탭*을 운용

* (A사) 「일부 결제 후 이월」 / (B사) 「일부 결제」 / (C사) 「미납 걱정없이 결제」 탭 운용

- 이로 인해 소비자는 당월에 일부금액만 결제할 수 있는 ‘일시불 분할납부*’ 등 다른 서비스와 오인 가능

* 당월 일시불 결제액 중 일부를 수수료 납부 후 분할납부로 변경가능한 서비스

카드사 리볼빙 광고 등 화면 현황(일부)

결제예정금액 (오늘 입금시)

즉시결제 | 분할납부 | **미납걱정 없이 결제**

명세서 **확장** >

즉시결제 | 할부로 전환 | **최소결제**

명세서 **확장**

즉시결제 | 분할납부 | **일부만 결제**

- (개선) 앱이나 홈페이지의 리볼빙 가입화면에 ‘최소결제’, ‘일부만 결제’ 등 소비자 오인 가능성이 있는 표현 대신,
 - 소비자에게 익숙한 ‘리볼빙’ 또는 표준약관상 용어인 ‘일부결제금액이월약정(리볼빙)’으로 분명하게 표기토록 개선

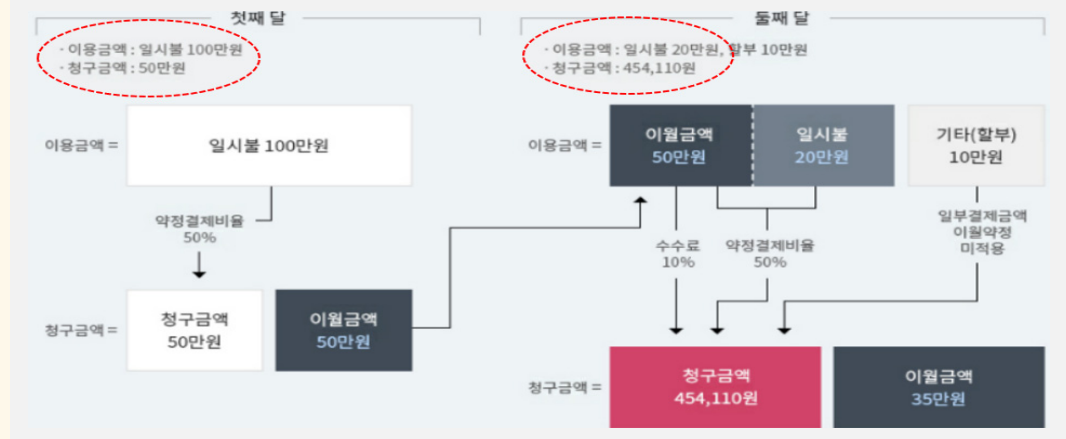
다 리볼빙 장기이용 위험성 고지 강화

- (현행) 리볼빙은 장기간 이용할수록 결제부담이 확대되고 상환불능 가능성도 증가하지만, 이에 대한 설명이 미흡
 - 특히, 일부 카드사는 홈페이지의 ‘리볼빙 신청과정 설명 자료’에 실제 신용카드 이용행태에 부합하지 않는 사례* 위주로 설명
 - * 신청 당월(1개월치) 시뮬레이션 자료만 제시하거나, 다음달 신용카드 사용액이 ‘0’ 또는 감소하는 것으로 가정하여 설명하고, 리볼빙 이용 후 청구금액(사용자 부담액)이 점차 낮아지는 예시를 활용

G사(2개월차 이후 카드사용액을 ‘0’으로 가정하여 설명)



H사(2개월차 이후 카드사용액 감소를 가정, 100만원 → 20만원)



※ 카드사용액 감소(100만원(첫째달) → 20만원(둘째달))를 가정함에 따라, 청구금액 및 이월금액도 점차 감소하는 것으로 표기

□ (개선) 장기 사용(3개월 이상) 및 현실적인 카드이용 행태(예: 매달 카드사용액 일정)를 반영한 자료로 설명

- 리볼빙 이용시 현실적인 결제부담 수준을 보여줌으로써, 금융소비자가 리볼빙 장기 이용의 위험성을 직관적으로 인식하도록 추진

개선 사례(1사)

이용사례 예시
약정결제비율 30%, 연이자율 18.0% 매달 300만원 이용한 경우

첫째달	둘째달	셋째달
<p>1 카드이용금액 300만원</p> <p>2 이번달 청구금액 90만원 첫째 달 카드이용금액 300만원 X 약정결제비율 30%</p> <p>3 이월금액 2,100,000원 3,000,000원 - 900,000원</p> <p>수수료 0원</p>	<p>1 카드사용액 300만원</p> <p>2 이번달 청구금액 153만원 (첫째 달 이월금액 210만원 + 둘째 달 카드이용금액 300만원) X 약정결제비율 30%</p> <p>3 이월금액 3,570,000원 2,100,000원 + 3,000,000원 - 1,530,000원</p> <p>수수료 31,000원 이월금액 2,100,000원 X 연이자율 18.0% X (30/365) 일</p>	<p>1 카드사용액 300만원</p> <p>2 이번달 청구금액 1,971,000원 (둘째 달 이월금액 357만원 + 셋째 달 카드이용금액 300만원) X 약정결제비율 30%</p> <p>3 이월금액 4,599,000원 3,570,000원 + 3,000,000원 - 1,971,000원</p> <p>수수료 53,000원 이월금액 3,570,000원 X 연이자율 18.0% X (30/365) 일</p>
<p>첫째달 청구금액 900,000원 + 0원 = 900,000원</p>	<p>둘째달 청구금액 1,530,000원 + 31,000원 = 1,561,000원</p>	<p>셋째달 청구금액 1,971,000원 + 53,000원 = 2,024,000원</p>

* 일부결제금액이월약정(리볼빙)으로 이월한 금액뿐 아니라 매달 카드값의 일부도 계속 이월되므로 상환해야 할 원금이 계속 늘어날 수 있습니다.

결제금액 증가

라 기타

1. 단정적인 표현 사용 지양

□ (현행) 일부 카드사는 리볼빙이 '개인신용평점 하락을 방지하는 결제 편의상품'이라 광고하는 등

- 특정조건(연체없이 지속결제, 매달 카드사용액 일정 등) 만족시 성립되는 사항을 리볼빙 이용시 항상 충족되는 일반적인 사항처럼 광고

카드사 리볼빙 앱 광고(일부)

<p>약정 결제비율 및 기간을 선택하세요.</p> <p>결제금액 부담은 줄이고 연체로 인한 신용등급 또는 개인신용평점 하락을 방지하는 <u>결제 편의 금융상품</u>입니다.</p> <p style="text-align: center;">J사</p>	<p>일부결제금액이월약정 리볼빙</p> <p>카드대금이 부담될 때, 원하는 만큼 결제하고 <u>매월 결제금액을 계획적으로 관리</u></p> <p style="text-align: center;">K사</p>	<p>카드대금이 부담될 때, 국내의 일시불 이용대금의 최소 10%(※ 회원별 상이)~100%까지 5% 단위로 자유롭게 선택해서 결제할 수 있는 편리한 결제방식이에요. <u>최소결제금액만 결제하면 신용도도 유지되고, 연체 부담없이 이용할 수 있어요.</u></p> <p style="text-align: center;">L사</p>
--	--	---

- (개선) 리볼빙 광고시 금융소비자의 합리적인 의사결정을 저해할 수 있는 단정적인 표현을 사용하지 않도록 하고,
 - 불가피하게 일부 사용할 경우 해당 문구가 성립하기 위한 전제조건을 반드시 병행하여 표기

2. 중요정보(리볼빙 총수수료 등) 가독성 강화

가. 이용대금명세서 가독성 강화

- (현행) 리볼빙 이용대금명세서(리볼빙 이용자 한정)에 리볼빙 예상 상환기간* 및 총수수료를 안내하고 있으나,
 - * 향후 카드 사용액이 없다고 가정하고 산출한 예상 상환기간
 - 일부 카드사의 경우 리볼빙 (예상)상환기간·총수수료를 이용대금명세서 하단에 작은 글씨로 기재하여 소비자가 명확히 인식하지 못할 우려

현행 사례

일부결제금액이월약정(리볼빙)이용금액			당일 일부결제금액이월약정(리볼빙)청구금액		
구분	일시불	단기카드대출	청구내역	약정결제	최소결제
이월잔액(㉠)	7,526,895	0	결제비율(%)	10%	10%
이번달 사용액(㉡)	2,040,161	0	청구 원금	960,000	960,000
미리 입금하신 원금(㉢)	0	0	미리 입금하신 원금	0	0
소계(㉠+㉡+㉢)	9,567,056	0	수수료	81,495	81,495
	9,567,056		이번 달 청구금액	1,041,495	1,041,495
수수료율	14.77 %	17.03 %	입금 후 잔액	8,607,056	8,607,056

*일부결제금액이월약정(리볼빙) 수수료율은 2023년 07월 13일 기준이며, 회원님의 신용도에 따라 변동 가능합니다.

***결제 후 이월잔액 8,607,056원은 추가적인 카드 이용이 없을 경우, 당월 포함 4개월 동안 상환을 완료하게 되며 총 수수료금액 1,033,057원을 납부하게 됩니다.**

※ 본 내용은 약정결제비율 10% 수수료율 14.77% 기준으로 계산 작성되었으며 실제 금액과 상이할 수 있습니다.

- (개선) 리볼빙 이용대금명세서에 리볼빙 (예상)상환기간·총수수료 정보를 별도 항목으로 명확히 고지하여
 - 금융소비자가 리볼빙 이용시 총수수료 수준 등을 인지하고, 자금상환계획을 철저히 수립하는 데 도움이 될 수 있도록 개선

개선 사례(중요 정보 가독성 강화)

M사

일부결제금액이월약정(리볼빙)
이용 안내

이월 금액	1,850,684 원
약정 결제비율	10 %
수수료율	14.8 %
상환 잔여(예상) 개월 수	23 개월
총 수수료(예상)금액 (월평균 수수료금액)	200,490 원 (8,717 원)

* 위의 내용은 명세서 작성일 기준으로, 작성일 이후 카드 이용, 결제 취소, 즉시결제, 수수료율 변경, 약정 결제비율 변경 등에 따라 변동될 수 있습니다.
* 이월 금액은 국내외 일시불 이용금액 기준입니다. (할부, 목적성 한도 등 제외)

N사

고객님께 드리는 안내

* 일부결제금액이월약정(리볼빙) 이월잔액 안내
- 상환 완료시까지 걸리는 기간 : 23개월
- 총 수수료 금액 : 143,533원 / 총 원금잔액 : 1,134,317원
※ 청구시점 이후 추가사용, 매출취소, 선입금 등이 있는 경우 변동가능

나. 홈페이지 등 리볼빙 가입 화면 개선

- (현행) 일부 카드사의 경우 홈페이지(또는 앱) 리볼빙 가입화면 안내문의 글자 크기가 작거나 모두 검은색으로 기재되어, 리볼빙 관련 중요사항에 대해 금융소비자가 명확히 인지하지 못할 우려
- (개선) 리볼빙 관련 중요사항*을 굵은 글씨나 음영표시 등을 통해 금융소비자가 쉽게 알아볼 수 있도록 강조 표시할 예정

* 리볼빙 이용 시 개인신용평점 하락 가능성 및 장기 이용에 따른 부담 등



4

저축은행 통합금융앱(SB톡톡플러스)에 “간편모드” 출시

I 개요

- 은행권에 도입된 모바일 금융앱 “간편모드”가 저축은행권에도 도입됩니다.
 - 저축은행 이용자는 저축은행중앙회가 운영중인 통합금융앱(SB톡톡플러스)의 “간편모드”를 통해 여러 저축은행의 계좌를 조회하고 자금 이체나 금융상품 조회·가입을 보다 편리하게 진행할 수 있습니다.

II 추진배경

- 그간 금융당국은 디지털 금융격차의 해소를 위해 금융업무를 비대면으로 처리하는데 익숙하지 않은 금융취약계층을 대상으로 금융교육을 강화하는 한편, 모바일 금융환경을 소비자 친화적으로 개선하는 등의 노력을 기울여왔습니다.
 - 이에 따라 '22년 2월 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침」을 마련하였으며, 국내 18개 은행*은 해당 지침을 근거로 모바일 금융앱 화면을 보다 직관적이고 이해하기 쉽게 변경하고, 소비자가 자주 사용하는 기능만 노출시킨 “간편모드”를 '23년 6월까지 출시 완료하였습니다.
- * 19개 은행 중 소비자 대상 금융사업을 수행하고 있지 않은 한국씨티은행 제외
- 한편, 금융당국은 지난 10월 5일 김진홍 금융위원회 금융소비자국장 주재로 관련 금융업계와 「모바일 금융앱 간편모드 활성화 간담회」를 개최하여 은행과 동일한 예금·대출상품을 취급하고 있는 저축은행에 대해서도 “간편모드”를 도입하기로 의견을 모았습니다.
 - 서민과 중소기업의 금융편의를 도모하고 저축을 증대하고자 '72년 처음 설립된 저축은행은 '23년말 기준, 79개 저축은행이 전국에 걸쳐 275개 점포를 통해 영업활동을 하고 있습니다.
 - 다만, 18개 은행이 모바일 금융앱을 모두 보유하고 있는 것과는 달리 79개 저축은행 중 모바일 금융앱을 보유한 곳은 31개사(39.2%) 뿐이었습니다.

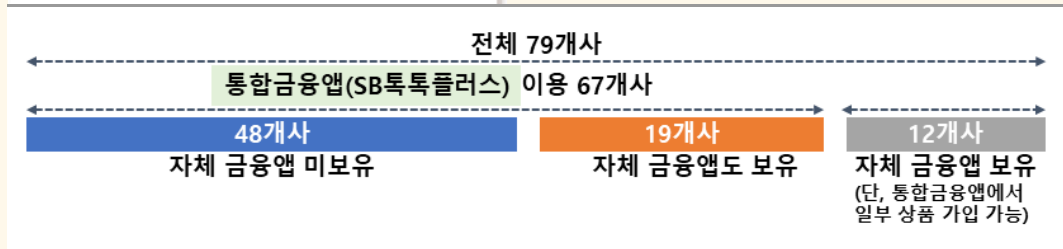
III SB특독플러스 우선도입

□ 모든 저축은행에서 “간편모드”를 도입하기 보다 저축은행중앙회에서 운영중인 통합금융앱(SB특독플러스)에 “간편모드”를 우선 도입하기로 하였습니다.

- 전체 79개 저축은행 중 67개 저축은행은 통합금융앱에서 금융업무(조회, 이체, 금융상품 가입 등)를 직접 처리할 수 있으며,
- 통합금융앱에 포함되지 않은 12개 저축은행*의 경우에도 일부 예·적금 상품에 한하여 통합금융앱에서 상품 정보를 조회하고 가입을 진행할 수 있습니다.

* SBI, 웰컴, 애큐온, 신한, OSB, KB, 하나, 대신, NH, DB, BNK, 푸른 저축은행(12개사)

※ [그림] 저축은행 모바일 금융앱 보유 현황



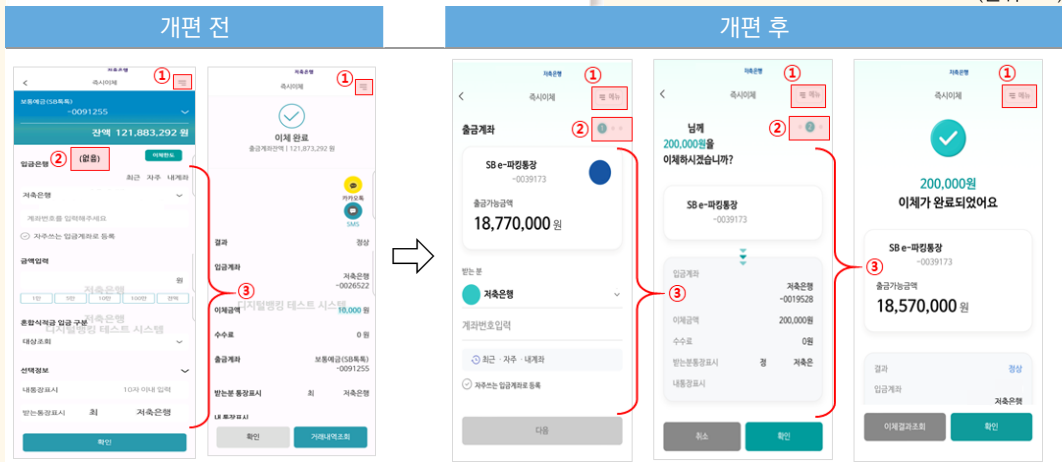
※ [그림] 저축은행 모바일 금융앱 보유 현황

IV 주요내용

- “간편모드”는 단순히 화면 속 글씨크기만 키우던 기존의 “큰글씨서비스”를 전면적으로 개편하여 저축은행 이용자가 자주 사용하는 금융업무를 직관적이고 보기 쉽게 제공하고 있습니다.
- 간편모드에서는 보유계좌 조회, 거래내역 조회, 이체 및 금융상품 가입 등 저축은행 이용자가 주로 사용하는 기능으로만 화면을 구성하였습니다.
 - 알아보기 힘든 그림이나 아이콘을 쉬운 표현으로 변경하고, 일관성 있는 디자인을 적용하여 가독성을 높였습니다.
 - 또한, 현재 수행중인 작업의 진행단계를 표시하고 확인절차를 마련하여 금융거래 편의성도 제고하였습니다.

※ [그림] 통합금융앱(SB특독플러스) 이체 화면 비교

(단위 : %)



[주요 개선사항]

- ① [이해도 제고] 이해하기 어려운 아이콘·그림 대신 글귀 추가하고 용어 순화
- ② [확인절차 마련] 현재 진행중인 작업단계 표시, 수신자 금액 등 확인 절차 추가하여 실수 방지
- ③ [디자인 단순화] 한 화면에 노출되는 정보 제한, 직관적이고 이해하기 쉬운 구조·디자인

V 기대효과

- 간편모드 도입으로 인해 저축은행 이용자의 비대면 금융거래가 한층 더 용이해질 것으로 기대됩니다.
- '22년말 기준, 통합금융앱 이용자는 101만 명으로 전체 저축은행 거래자 수(약 870만 명) 대비 11.6% 수준이나, 통합금융앱이 출시된 '19년 이후 가입자가 꾸준히 증가하고 있고, 간편모드의 주 이용층으로 예상되는 60대 이상의 가입 비중도 늘어나고 있습니다.
- 은행권에 비해 점포 수가 많지 않은 저축은행권의 특성을 고려했을 때, 향후 “간편모드”를 통한 계좌개설 및 상품가입이 더 증가할 것으로 예상됩니다.

※ [표] 저축은행 거래자 및 통합금융앱 이용자 추이

구분	'19년말	'20년말	'21년말	'22년말
전체 거래자수	621만 명	682만 명	770만 명	870만 명
통합금융앱 이용자수(A)	24.7만 명	37.5만 명	59.1만 명	100.9만 명
60대 ↑ 이용자수(B) (비중: B/A)	2.1만 명 (8.5%)	3.9만 명 (10.4%)	7.7만 명 (16.2%)	21.0만 명 (18.1%*)

* '19년말 대비 '22년말 60대 이상 연령층의 통합금융앱 가입비중 9.6%p 증가

5 보험소비자 권익이 보호될 수 있도록 보험약관을 합리적으로 개선

I 추진 배경

- 금융감독원은 보험상품 감독 및 분쟁처리 과정 등에서 확인된 소비자에게 불리하거나 이해하기 어려운 보험약관을 선정하여,
 - 소비자 권익 보호 및 분쟁 예방이 가능하도록 개선방안을 마련하였습니다.

II 주요 개선내용

1 계약전 알릴의무(고지의무) 사항의 추가검사 의미 명확화

- (현행) 대부분의 보험상품은 청약서상 계약전 알릴의무(고지의무) 사항에 최근 1년 이내에 추가검사(재검사) 여부가 포함되어 있으나,
 - 병증 변화나 특별한 치료 없이 정기적으로 받는 건강검진(이하 '정기검사') 및 추적관찰이 고지의무 대상인 추가검사(재검사)에 해당되는지 여부가 불분명하였습니다.

※ 소비자 불만 사례(예시)

◇◇병원('22.1월)
다음은 '18.1월에 확인된 귀하의 갑상선 결절 관련 정기검사('21.12월) 결과입니다. 현재까지 결절크기는 변화가 없습니다.

보험회사('23.1월)
귀하는 '21.12월에 재검사를 받은 사실이 확인되어, '22.2월에 가입한 ▽▽보험은 고지의무 위반으로 해지됩니다.

보험가입자('22.2월)
최근 1년 이내에 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 추가검사(재검사)를 받은 사실이 있습니까?
 예 아니오

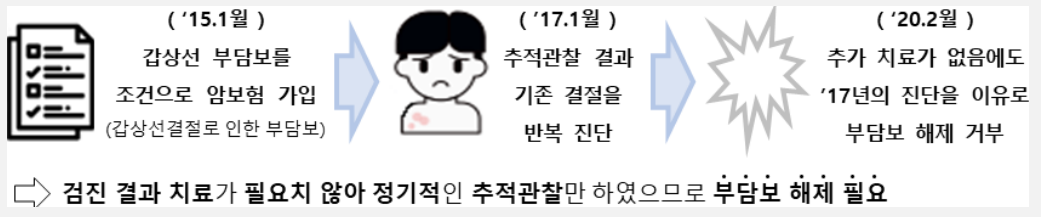
- (개선) 병증이 유지되고 있는 상태에서 시행하는 정기검사 및 추적관찰은 추가검사(재검사)에 해당하지 않음을 명확히 하겠습니다.

※ 단, 청약서상 고지의무 대상인 질병 진단·의심소견 등을 알리지 않은 경우 고지의무 위반에 해당될 수 있음

② 부담보 약관의 부담보 해제 요건 명확화

- **(현행)** 술평험기간 동안 특정부위 · 질병 부담보를 조건으로 보험에 가입한 경우에도 5년간 추가진단 또는 치료 사실이 없을 경우 부담보가 해제되어야 하나,
 - 피보험자가 병증 악화 또는 추가 치료 없이 정기적인 추적관찰만 하였음에도 부담보 해제를 거부하는 사례가 있습니다.

※ 소비자 불만 사례(예시)



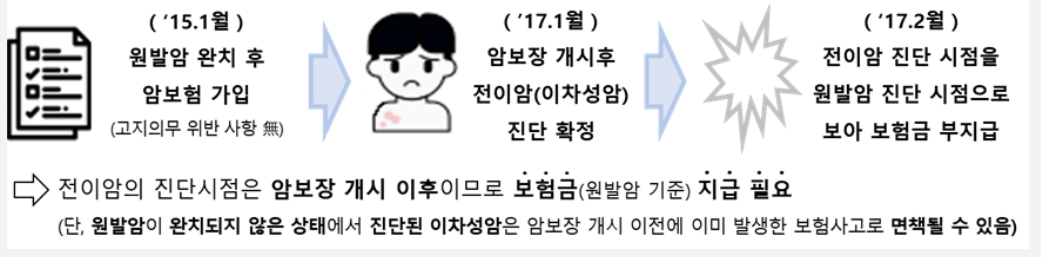
- **(개선)** 5년간 추가검사 또는 치료가 필요치 않았거나 병증이 악화되지 않고 유지된 경우 부담보 해제가 가능함을 명확히 하겠습니다.

③ 원발부위 기준조항*의 암진단시점 등을 명확화

* 이차성암(한국표준질병사인분류 : C77~C80)을 원발암의 진행단계로 평가토록 하는 약관 조항

- **(현행)** 원발암이 완치되었음에도 보험회사가 원발부위 기준조항을 근거로 이차성암(전이암) 진단시점을 원발암 진단시점으로 잘못 판단하여 보험금을 부지급하는 사례가 발생하고 있습니다.

※ 보험금 부지급 사례(예시)



- **(개선)** 이차성암 진단시점을 원발암 진단시점으로 보험회사가 자의적으로 판단하지 못하도록 원발부위 기준조항을 명확화하겠습니다.

4 암보험의 갑상선암 진단방법 명확화

- **(현행)** 갑상선암 진단은 미세침흡인 조직검사(FNAB) 및 세포검사(FNAC)로 가능하나, 일부 약관은 갑상선암 진단 방법으로 미세침흡인 조직검사(FNAB)만을 규정하고 있습니다.

※ [참고] 갑상선암 진단 방법



- ◇ 미세침흡인검사(FNA, Fine Needle Aspiration) : 미세한 주사침을 병소부위에 찔러 조직 또는 세포를 흡인하여 광학 현미경을 통해 진단하는 방법
- ① 미세침흡인 조직검사(FNAB, FNA-Biopsy) : 병변으로부터 조직을 얻어서 검사
- ② 미세침흡인 세포검사(FNAC, FNA-Cytology) : 병변으로부터 세포를 얻어서 검사

- **(개선)** 갑상선암 진단방법으로 미세침흡인 세포검사(FNAC)가 반드시 포함되도록 약관을 개선하겠습니다.

5 암 진단확정 시점 및 병리진단 예외사례 명확화

- **(현행)** 암보험의 경우 법원 판례 등에 따라 암 진단확정 시점을 병리검사* 결과보고 시점으로 판단하고 있으며,

* 조직검사, 미세침흡인검사 및 혈액검사에 대한 현미경 소견

- 병리진단이 불가능한 경우* 병리검사 없이도 암진단이 인정될 수 있으나, 약관에 명확한 설명이 없어 소비자가 알기 어렵습니다.

* 병리학적 검사를 받을 여유 없이 피보험자가 사망하거나, 생명·신체기능의 심각한 손상 우려 등으로 병리학적 검사를 시행할 수 없는 경우 등

- **(개선)** 약관상 암 진단확정 시점을 명확히 하고, 병리진단이 불가능한 예외적인 경우에 대한 예시 문구를 추가하겠습니다.

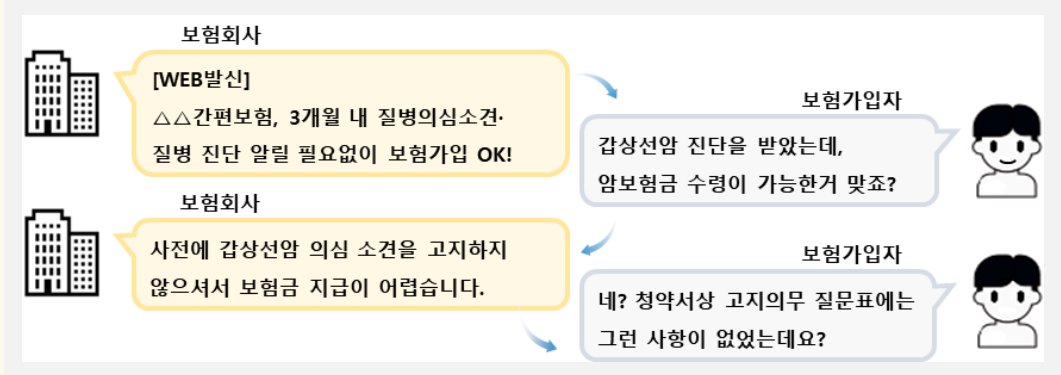
6 간편심사보험의 계약전 알릴의무(고지의무) 사항 개선

- **(현행)** 일부 간편심사보험의 경우 '3개월 이내 질병 진단·의심소견'이 고지의무 대상에서 제외되어 있어 질병 진단·의심소견을 받은 환자도 보험 가입이 가능하나,

- 보험금 청구시 질병 진단·의심 소견을 알리지 않았다는 이유로 보험계약을 해지하거나 보험금을 부지급하는 사례가 있습니다.

※ 청약서상 고지대상이 아니더라도 생명위험 측정상 중요사실이나 신체에 심각한 이상이 생긴 사실을 인식한 경우 고지대상에 포함(대법원 96다27971, 2018다281241)

※ 보험금 부지급 사례(예시)



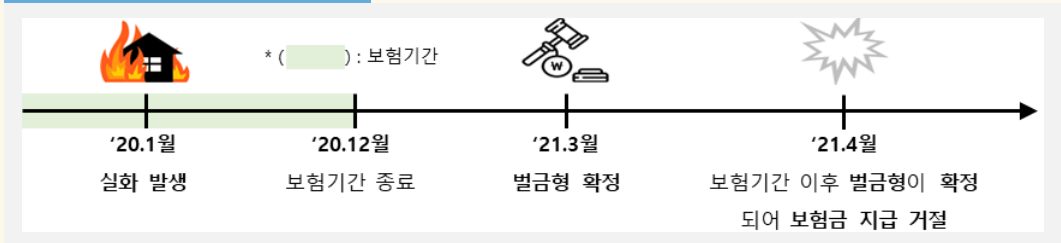
- (개선) 간편심사보험에서 '3개월 이내 질병 진단·의심소견'을 고지의무 사항에 필수적으로 포함하여 실질적으로 보상받기 어려운 환자가 이를 알지 못하고 보험에 가입하는 피해를 방지하겠습니다.

7 화재벌금 담보(특약)의 보험금 지급기준 개선

- (현행) 화재벌금 담보(특약)*의 보험금 지급사유를 '보험기간 중 벌금형이 확정된 경우'로 제한하여 보험기간 중 실화가 발생하였음에도 보험금을 부지급하는 경우가 있습니다.

* 형법 제170조(실화) 등에 따른 벌금 비용 보상(화재보험에 부가)

※ 보험금 부지급 사례(예시)



- (개선) 보험기간 중 실화 등이 발생하였다면 보험기간 이후 벌금형이 확정되더라도 보상 되도록 보험금 지급기준을 개선하겠습니다.

8 유니버설보험 납입유예 등과 관련된 유의사항 명시

- **(현행)** 유니버설보험에서 보험료 납입유예(또는 중도인출) 이후 최초 계약과 동일한 보장을 받기 위해서는 미납보험료(또는 인출금액)보다 더 많은 금액을 납입해야 할 수도 있는데, 이를 제대로 안내하지 않아 소비자 불만*이 있습니다.

* 금융감독원 소비자 경보(제2023-12호, '23.5.11.)

- **(개선)** 유니버설보험의 보험료 납입유예(또는 중도인출) 관련 소비자 유의사항을 약관에 명확히 하고, 소비자 안내가 충실히 이루어지도록 하겠습니다.



6

금융거래 차단정보 공유 등 「신용정보업 감독규정」 개정

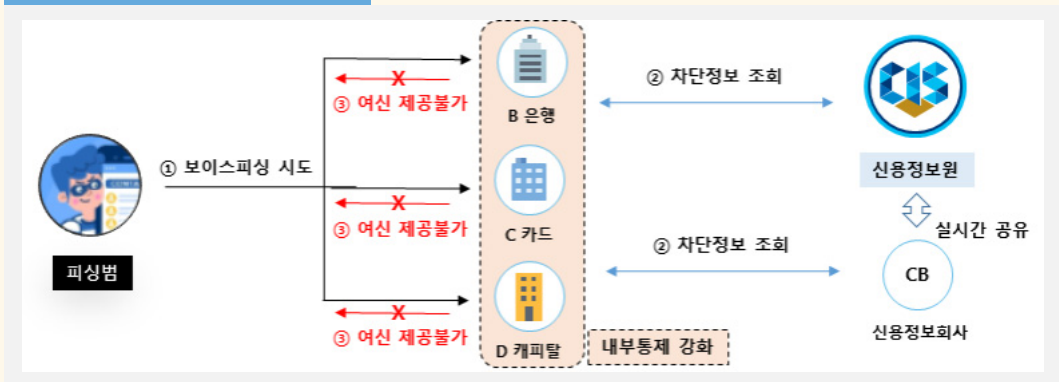
I

금융거래 안심차단서비스 도입으로 보이스피싱 피해 차단

- 현재 보이스피싱 등 비대면 금융사고와 정보유출, 명의도용 등으로 자기도 모르는 사이 본인 명의의 대출 피해가 발생*하고 있으나, 기존 대책**은 사후조치 위주로 불충분한 상황입니다.
 - * 예시) 악성앱 등으로 피해자의 개인정보 탈취 → 개인정보를 가지고 대포폰을 개설 → 비대면 계좌개설 및 비대면 대출 → 금전 편취
 - ** 개인정보노출자 사고예방시스템('03.9월~), 본인계좌 일괄지급정지 서비스('22.12월~)
- 이에 따라, 신용대출, 카드로 등 여신거래(대면, 비대면)를 소비자가 사전 차단(Opt-out) 할 수 있는 시스템(가칭 '금융거래 안심차단 시스템')을 구축할 예정이며,
- 이를 위해 소비자가 신청한 '금융거래 사전차단 정보'가 신용정보원을 통해 모든 금융권에 공유·활용될 수 있도록 금번 감독규정 개정안을 의결한 것입니다.
- 금번 감독규정 개정 및 인프라 구축 후, 「금융거래 안심차단 서비스」가 '24년 상반기 내에 전면 시행되면,
 - **(신청)** 소비자는 본인이 기존에 거래 중인 금융회사*에 방문하여 금융거래 사전차단을 신청하고,
 - * 은행, 저축은행, 농·수협, 새마을금고, 신협, 산림조합, 우체국
 - 금융회사는 본인확인 후 금융거래 차단신청 정보를 신용정보원에 등록하고 소비자에게 등록 사실을 통지(SMS 등)하게 됩니다.
 - **(조회)** 금융회사는 대출, 카드로, 신용카드 개설 등 신규 여신거래 취급 시 신용정보원에 금융거래 사전차단 정보 등록 여부를 조회하게 되고,
 - 차단정보가 등록되어 있는 경우, 신규 여신거래를 중단하고 해당거래 신청사실을 소비자 에게 즉시 안내하게 됩니다.
 - **(해제)** 안심차단을 신청한 소비자는 자신이 거래하는 금융회사가 아니더라도 어느 금융 회사*에든 방문하여 해제 신청이 가능하고,
 - 금융회사는 사전차단 해제 신청 정보를 신용정보원을 통해 공유하고 소비자에게 해제 사실을 통지(SMS 등)하게 됩니다.
 - * 은행, 저축은행, 농·수협, 새마을금고, 신협, 산림조합, 우체국

- 금번 감독규정 개정으로 안심차단 서비스를 신청하는 소비자는 정보유출, 명의도용, 보이스 피싱 등으로 자신도 모르게 발생하는 신규 여신거래 등을 사전에 모두 차단할 수 있어 사전 피해예방 효과가 클 것으로 기대됩니다.
- 신청 및 해제를 할 수 있는 금융회사에 은행 뿐만 아니라 금융이용자들도 손쉽게 안심차단 서비스의 신청 및 이용이 가능하게 됩니다.
- 금융당국은 '24년 상반기 내에 전면 시행될 수 있도록 신용정보원, 금융협회, 금융회사 등과 금융거래 안심차단 시스템을 신속하게 구축할 예정입니다.
- 또한, 영업점 방문이 어려운 고령층 등을 위한 대리신청(위임대리인) 및 비대면 신청 허용도 검토할 예정입니다.

금융거래 안심차단 서비스 개요



II 청년도약계좌를 장기유지한 청년에 신용평점 가점 부여

- 청년도약계좌를 장기간 유지한 청년에 대한 신용평점 가점 부여가 가능해집니다.
- 개인신용평가회사가 활용할 수 있는 신용정보원 집중정보에 “청년도약계좌정보”가 포함되지 않아 해당정보의 신용평점 반영이 곤란했으나,
- 앞으로는 개인신용평가회사가 해당정보를 활용할 수 있게 되어 청년도약계좌를 장기 유지한 청년에게 신용평점 가점이 자동으로 부여될 수 있게 됩니다.
- 이에 따라, 청년도약계좌를 가입한 청년이 장기간 계좌를 유지시 **신용평점이 상승**하여 청년층의 금융접근성이 제고될 것으로 기대됩니다.

III 불공정거래 행위자를 금융질서문란자에 포함시켜 금융거래시 불이익 부여

- 금융질서 건전화를 위해 금융질서문란자에 자본시장법상 불공정 거래 행위자가 추가됩니다.
 - 정부는 불공정거래 과징금 제도를 '24.1월 신설하고 자본시장 거래 제한 등 행정제재 다양화를 위한 입법논의를 지원하는 등 불공정거래 제재강화를 추진 중이며, 이번 조치도 그 일환입니다.
 - 향후 금융회사가 불공정거래 행위자에 대해 대출·카드발급 등 금융거래 설정시 금융질서 문란정보를 불이익정보로 활용할 수 있게 되므로,
 - 자본시장 불공정거래 예방 및 근절에 도움이 될 것으로 기대됩니다.





금감원콜센터 1332

금감원콜센터(국번없이 1332)는 전화 한통화로 금융에 대한 다양한 상담 및 신고 등의 서비스를 제공하는 통합 콜센터입니다.

금융회사에 대한 불만 및 피해상담, 불법사금융 신고, 금융자문서비스 등 금융 소비자가 필요로 하는 다양한 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있습니다.

“금융관련 질의사항, 무엇이든 1332로 물어보세요”

- 상담시간 | 평 일 : 오전 9:00 ~ 오후 7:00
토요일 : 오전 9:00 ~ 오후 1:00
- 불법사금융 피해신고센터, 상속인 금융거래조회*, 언어·청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담 및 화상(수화) 상담
 - * 상속인 금융거래조회 : 금융회사에 남아있는 피상속인 명의의 모든 금융채권, 금융채무, 보관금품의 존재유무 및 공공정보를 조회할 수 있습니다.



인터넷 금융정보·교육 서비스

- 금융소비자 정보 포털 「파인(FINE)」 | <http://fine.fss.or.kr>
* 금융거래과정에서 필요하거나 알아두면 유익한 정보를 망라하여 제공
- e-금융교육센터 | <https://www.fss.or.kr/edu>
* 금융교육 관련 정보 제공 및 금융교육·교재 신청 가능



금융감독원