

 금융위원회	<b>보 도 자 료</b>			 금융감독원
	<b>보고</b>	<b>2018. 6. 19.(화) 10:15 이후</b>	<b>배포</b>	
<b>책 임 자</b>	금융위원회 금융소비자과장 박 주 영(02-2100-2630)	<b>담 당 자</b>	이 선 희 사무관 (02-2100-2876) 조 남 훈 사무관 (02-2100-2631)	
	금융감독원 감독총괄국장 이 준 호(02-3145-8300)		박 상 윤 팀장 (02-3145-8870)	

**제 목 : 김용범 금융위 부위원장, 금융현장메신저 간담회 개최**  
**- '18.상반기 금융현장점검 주요 개선사례 발표 -**

- ① 운전자보험 등 기타 손해보험 중복가입시 통보
- ② 카드 자동결제시 카드결제 알림문자서비스 제공
- ③ 보험상품의 사업비, 수익정보 수시고지
- ④ 거래중지계좌의 거래 복원절차 간소화
- ⑤ 새로운 핀테크 서비스 창출을 위한 금융권 오픈API 확대
- ⑥ 신용카드(카드론) 이용시에도 OTP카드 인증 허용
- ⑦ CMS 이체출금 약정시 대체 인증수단 허용

**1 행사개요**

- 김용범 금융위 부위원장은 '18.6.19. 업권별 금융소비자(금융현장메신저) 12명과의 간담회를 통해 건의사항을 청취하고,
- 상반기 「소비자중심 금융 현장점검」 주요 개선사례를 발표

- < 행사개요 >**
- 일 시 : '18. 6. 19(화) 10:15 ~ 11:30
  - 장 소 : 서울정부청사 16층 대회의실
  - 참석자 : 금융위 부위원장(주재), 업권별(은행,금투,보험,여전) 현장메신저 12명  
 금융위 중소서민국장, 금융소비자과장, 금감원 부원장보, 감독총괄국장

## 2 모두발언 주요내용

- 금융위원회 김용범 부위원장은, 소비자들의 생생한 목소리를 정책에 반영하기 위해 '16년부터 현장메신저를 운영하여 왔으며,
  - 현장메신저들의 헌신적인 노력을 통해 다양한 국민체감형 과제들이 발굴되어 왔음에 감사한다고 발언
  
- 이처럼, 금융현장에서 실제로 발생하는 문제와 고충을 파악하고 소비자들의 목소리를 듣는 것이 무엇보다 중요하며,
  - 서민·취약계층, 소상공인, 혁신기업 등을 방문하는 등 금년에만 100회 이상 금융소비자를 직접 만날 계획이라고 밝힘
  
- 또한, 금융회사 건전성이나 금융시장 관리의 관점이 아닌 소비자보호 입장에서 소비자와 서민을 위한 정책을 추진하기 위해
  - 금융소비자보호법 제정 등 일관성 있는 소비자 보호체계를 마련하고, 소비자보호 중심으로 조직을 정비할 예정이며,
  - 생활밀착형 금융소비자보호과제를 발굴하여, 사전정보 → 상품판매 및 이용 → 사후구제 등 금융상품 소비단계별로 종합적인 소비자 보호 방안을 마련하겠다고 언급

## 3 금융현장점검 추진 경과

- 「소비자 중심 금융혁신」을 위한 현장점검\* 추진('17~)을 통해 「국민 체감형 혁신 과제」를 지속적으로 발굴·개선

\* 금융소비자 및 금융회사를 대상으로 219회 방문(2,483명 면담)하여 1,606과제를 발굴하고 953건 개선

- 이 중 국민체감도가 큰 과제를 중심으로 음부즈만\* 회의를 통해 개선권고하거나 의견을 표명하여 개선유도

\* 금융법령에 대한 전문지식, 금융당국 및 업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 각 업권별로 5인의 민간전문가로 구성

## 4 주요 개선사례

### [정보 안내 및 고지 강화]

#### ① 운전자보험 등 기타 손해보험 중복가입시 통보

- (건의요지) 실손보험\* 중 실손의료보험의 경우에만 중복가입을 체크할 수 있는 시스템이 마련되어 있으며
  - \* 실손보험은 실제 손해를 보전해주는 보험으로 실손의료보험과 기타 손해보험으로 구성
- 운전자보험 등 기타 손해보험은 중복 가입여부 확인이 곤란하여 불필요한 보험을 이중가입하는 사례가 빈번
- (개선) 기타 손해보험계약도 실손의료보험처럼 계약단계에서 중복계약 체결여부를 확인하도록 의무화
  - 시스템을 통한 중복조회 가능성, 보험료 규모 및 보험가입 건수 등을 감안하여 금감원장이 조회대상 상품을 정할 예정

#### ② 카드사 자동결제시 카드결제 알림문자서비스 제공

- (건의요지) 통신요금 및 아파트관리비 등을 카드로 납부(자동결제)할 경우, 일부 카드사만 카드결제 알림문자(SMS)를 제공
    - 이로 인해 소비자가 카드를 도난 또는 분실했을 경우 신속한 대응이 곤란하고, 카드한도 및 지출관리도 불편
  - (개선) 소비자의 카드결제 편의 제고 차원에서 모든 카드사가 카드 자동결제 시 알림문자를 제공하도록 개선
    - 알림문자 제공확대시 업계의 부담을 경감할 수 있는 방안(모바일 메시지 도입) 등도 협의추진
- ※ 휴대폰 메시지 표준약관 제정안 마련준비

### ③ 보험상품의 사업비, 수익정보 수시고지

- **(건의요지)** 장기간 투자·관리가 필요한 저축성보험(저축성 변액보험 포함)은 사업비와 수익금을 편리하게 알려줄 필요
  - 정보고지 주기가 길어\*, 보험소비자가 가입한 상품의 사업비와 수익금 등을 수시로 확인하기는 어려운 상황
- \* 현재 계약체결시점과 연1회 보험계약 관리내용을 안내 (변액보험 : 분기1회)
- **(개선)** 계약자의 요청이 있을 경우 사업비, 수익률 등의 구체적인 정보를 수시로 고지하도록 개선
  - 보험회사가 금융소비자에게 사업비 및 실제 적립금에 대한 충분한 정보를 주기적으로 제공\*
- \* SMS, E-mail 등 활용

### [금융이용 편의성 제고]

### ④ 거래중지계좌의 거래 복원절차 간소화

- **(건의요지)** 거래중지계좌\*로 지정되면 입출금 등 금융거래에 제한이 생기며, 대면채널을 통해서만 계좌복원 가능
- \* <예시> 예금잔액이 10,000원 미만이고 1년이상 입출금거래가 없는 계좌
- **(개선)** 온라인상으로도 거래중지계좌의 복원 및 재사용 신청이 가능하도록 절차를 간소화
  - 온라인 거래 복원절차는 온라인으로 금융거래 목적을 명확하게 확인\*할 수 있는 경우 허용
- \* 급여수령, 모임통장, 공과금 자동이체 등 금융거래 목적의 객관적 증빙자료 제출

## 5 새로운 핀테크 서비스 창출을 위한 금융권 오픈 API 확대

- (건의요지) 은행과 증권사 중심으로 제한된 오픈 API\*만 제공하여 종합적인 금융서비스를 고객에게 제공하는데 한계

\* Application Program Interface

- (개선) 금융권 오픈플랫폼에서 제공되는 오픈 API 범위를 확대, 기존 금융회사와 핀테크 기업이 공동 발전할 수 있는 토대 마련

- 오픈 API를 핀테크 스타트업 등이 활용하여 새로운 상품을 출시할 수 있도록 함으로써 금융과 신기술의 융합을 촉진

\* (예시) 차량판매 온라인플랫폼에서 실시간으로 대출한도조회 및 대출실행, 증권사 체결정보를 통한 분석·매매 프로그램 개발 등

※ 금융권 공동 API 및 개별 오픈 API 활성화 병행 추진

- ◆ (공동 오픈API) 제한적으로 오픈된 공동API 종류\* 및 참여 금융회사 확대\*\*

\* (은행) 입·출금, 잔액조회 등 5개 API 제공중 → 송금인 정보조회 추가  
(금투) 잔고, 시세조회 등 95개 API 제공중 → 주문 API 추가

\*\* 은행권 : 15개 은행 참가, 금투업권 : 18개 증권사 참가('17년말 기준)

- ◆ (개별 오픈API) 공동API를 보완하는 개별API 활성화를 위해 민간 TF\*를 구성하고 보안점검 가이드 마련('18.하, 민간TF)

\* 금융보안원, 금융결제원, 자체 API 구축(예정)인 금융회사(농협·하나·신한 등)

## [소비자 선택권 확대]

## 6 신용카드(카드론) 이용시에도 OTP카드 인증 허용

- (건의요지) OTP카드는 은행, 증권, 상호금융 등에서 금융거래에 이용되고 있으나, 카드사에서는 인증수단으로 미사용

- (개선) 금융권 통합OTP카드가 카드론 이용시에도 본인인증 수단으로 통용될 수 있도록 하여 소비자 선택권 제고

- 카드사와 OTP 발급기관(금융결제원 등)간 협의 후 OTP 공동 시스템을 통해 통합 OTP카드로 본인인증 활용

## 7 CMS 이체출금 약정시 대체 인증수단 허용

- (건의요지) 소비자가 금융회사와 온라인으로 CMS 이체출금 약정을 맺기 위해서는 공인인증서만을 사용하도록 제한
  - 공인인증서 이외 지문, 홍채인식, 생체인증 등 다양한 대체 인증수단을 허용해 줄 필요
  - \* 이체출금 동시 공인인증서 사용의무는 '16.6월 폐지되었으나, 금융회사는 공인인증서 이외의 방법도 사용가능한지에 대한 정확한 인식이 없어 대체인증수단을 활용 못하고 있는 상황
- (개선) 공인인증서 이외의 대체인증방법으로 전자서명을 한 전자문서도 CMS 등 이체출금 동의방법으로 활용가능

## 5 향후계획

- 「소비자중심 현장점검」을 통해 금융혁신과제 지속 발굴
  - 금융회사, 현장메신저 등 일반 금융소비자 뿐만 아니라, 서민·취약계층, 소상공인, 혁신기업 등을 방문하여, 다양한 금융 소비자의 의견을 정책에 반영할 계획
  - \* 연 1,200명 100회 이상 현장방문을 통해 소비자 의견 청취

<별첨 : 부위원장 모두말씀>

- (역 할) 업권별 일반소비자 및 실무직원 25명 내외로 구성되며, 금융소비자 입장에서 제도개선 필요사항 등을 발굴하여 건의
- (구 성) 업권별 특성을 고려하여 탄력적으로 현장메신저 구성 (소비자 100명과 금융사 실무직원 업권별 5~10명으로 총 133명)
  - 소비자는 연령과 직업구성을 고려하여 선발 및 추천\*으로 진행 하되, 금융상식과 금융거래 경험이 풍부한 자를 우대
    - \* 협회를 통해 주부, 직장인, 대학생 등을 공개모집하거나 금융사의 추천을 받아 선정
  - 금융사 직원은 민원담당, 영업점 등 소비자를 자주 접하는 직원으로 추천

## &lt; 현장메신저 구성 &gt;

업권	은행	금융투자	생보	손보	카드	합계
소비자	25명	20명	15명	15명	25명	100명
금융사직원	5명	10명	5명	5명	8명	33명

- (운영방식) 일반건의\*와 주제를토론\*\* 등을 병행하여 발굴한 참신한 아이디어를 제도개선으로 연계

\* 소비자 자율로 의견을 개진, \*\* 사전에 선정된 주제에 대해 심층 토론