

 금융위원회	<h1>보도자료</h1>		 금융감독원
	보도	2016.7.19(화) 조간부터	
책 임 자	금융위 현장지원팀장 윤병원 (02-2100-2530)	담 당 자	박석훈 사무관 (02-2100-2522)
	금감원 금융혁신국장 이준호 (02-3145-8201)		임정환 팀장 (02-3145-8870)
	은행연합회 자금시장부장 지순구 (02-3705-5390)		박현중 계장 (02-3705-5388)
	금융결제원 금융정보업무부장 최영 (02-531-1700)		문영석 팀장 (02-531-1720)
	여신금융협회 종합기획부장 최현 (02-2011-0721)		김정연 팀장 (02-2011-0755)
	손해보험협회 기획조정부장 서영중 (02-3702-8530)		홍근화 팀장 (02-3702-8570)

제 목 : '16.2분기 「현장메신저」 주요 건의사항 및 개선방향

■ 「현장메신저」를 통한 소비자 건의 사항 중 6건의 주요 수용 사례 발표

- “계좌이동서비스를 통해 자동이체 계좌변경(지로, CMS, 카드대금 등)이 쉬워졌으나, 변경이 완료된 시점을 명확히 알 수 있었으면 좋겠음”
 - ☞ **자동납부 종류별 변경 완료 결과를 SMS로 통지하여 요금미납 등 피해 방지**
- “최근 국내기업들이 국제금융사기에 노출되어 피해를 보는 사례가 발생, 거래 은행 차원에서 해외 송금 사기 등 피해 방지 대책이 필요”
 - ☞ **해외송금사기 의심계좌 및 주의사항 정보를 팝업 등을 통해 별도 공지**
- “자동차 블랙박스 보험료 할인특약은 많은 사람이 알고 있지만 블랙박스 파손보상을 위해 자차 보험료의 상승분이 있음은 잘 모르는 상황”
 - ☞ **블랙박스 특약에도 불구하고, 블랙박스 기액에 따라 오히려 보험료가 상승 가능함을 고지**
- “신용카드 포인트 사용 등 부가서비스 이용이 편리하게 되었으나, 서비스 내용변경이 이루어지는 경우 해당 내용을 쉽게 알 수 있으면 좋겠음”
 - ☞ **문자메시지 고지를 추가하여 고객의 편의 제공 및 사회적 비용 감소**

1. 2분기 현장메신저 실시 : 중요 금융개혁과제에 역량을 집중

□ 금융개혁 현장점검반은 '16.2분기 「현장메신저」 현장점검 실시(6.22일)

- 특히 금번 현장메신저(2분기)부터는 '주요 금융개혁 과제'에 대해 실제 금융 이용과정에서 느끼는 불편이나 애로사항 등 의견을 수집

- ※ [은행·지주] - 계좌이동 제도 / 비대면 실명확인
- [보험] - 자동차보험 / 여행자보험(휴가철) / 대리운전보험(최근 이슈)
- [금융투자] - ISA 가입 / 비대면 실명확인
- [비은행] - 고객 고지채널 다양화 / 부가서비스 이용조건 고지

2. 2분기 현장메신저 주요 건의사항 및 개선방향

- ① 계좌이동시 **자동납부 서비스 변경 결과를 건별로 SMS 통지하여** 요금미납 등 소비자 피해 방지 ('16.4분기부터 시행)

- (건의내용) 계좌이동서비스 시행 후 자동납부 계좌변경이 쉬어졌으나,
 - 자동납부 종류별로 변경소요기간이 상이하여 소비자는 건별 변경 완료 여부를 확인하기 어려워 요금 미납 등 발생 우려

< 자동납부 서비스 종류별 변경소요기간 >

종류	변경소요기간	통지 (페이인포)
지로	실시간~5영업일	평균 5~6건의 변경을 동시 신청하나, 자동납부 변경 신청이 완료되면 최종적으로 완료된 날짜에 결과를 종합적으로 통지
CMS	4영업일	
편뱅킹	3영업일	
카드	4영업일	

- (개선방향) 홈페이지(페이인포)를 통해 변경을 신청한 고객의 경우 ① 변경 결과를 건별로 통지 받을 수 있도록 SMS 서비스 제공 (고객 선택사항)
 ② '최종완료결과만 수신' 받길 원하는 고객에게는 세부 결과에 대한 홈페이지 확인방법 별도 안내

② 해외 송금 사기 방지 장치 마련 ('16.4분기부터 시행)

- (건의내용) 대규모 외화 해외송금시(온·오프라인) 국제금융사기 사례* 증가
 - * 해커가 해외거래처 해킹정보를 활용하여 입금계좌가 변경되었다는 이메일을 국내 기업에 보내고 해당 국내 기업은 변경된 사기계좌로 결제대금 송금 (한국의 00기업은 사우디 기업을 사칭한 이메일로 수백억원 사기송금 피해)
 - 외화 송금은 수취인 실시간 확인이 어려워 향후 사기 피해 확산 우려
- (개선방향) 인터넷을 통한 해외송금 시 사기 의심계좌 및 금융사기 주의사항(체크리스트) 등을 팝업을 통해 고지 (오프라인 영업점 안내도 강화)

③ 자동차 보험 가입시 블랙박스 할인이 자차보험료 상승으로 이어질 수 있음을 명확히 고지하여 고객 선택 편의 제공 ('16.4분기부터 시행)

- (건의내용) 자동차보험은 '블랙박스 할인' 제도를 통해 블랙박스를 갖추고 있을 경우 보험료를 할인
 - 다만 블랙박스 가격과 연차에 따라 자차가격이 상승*되어 자차 보험료 증가분이 블랙박스 할인액을 넘어서는 경우도 발생 가능
 - * 블랙박스가 담보대상(사고시 보상)에 포함되어, 블랙박스 단가만큼 차량가격 상승
- (개선방향) 블랙박스 할인 안내시 블랙박스 단가가 자차보험료 증가로 이어진다는 사실을 고객에게 정확하게 고지 (온·오프라인)

④ 비대면 실명확인을 통한 온라인 연결계좌의 출금 허용 (즉시)

- (건의내용) 실명확인 계좌(근거계좌)를 근거로 하여 온라인상 투자자가 직접 개설한 계좌(연결계좌)는 실명확인 없이는 출금 불가
 - * 예시) 실명확인된 계좌(주식계좌)를 근거로 HTS상으로 신규계좌(파생계좌)를 개설할 경우 주식계좌에서 파생계좌로 입금하여 파생상품 거래를 할 수 있지만 실명확인 없이는 출금 불가능
 - 연결계좌에 대한 출금을 비대면 실명확인으로 가능토록 허용
- (개선방향) 연결계좌에 대한 비대면 실명확인을 이행하였다면 추후 거래부터는 실명확인된 계좌로 보아 출금 허용

⑤ 카드 부가서비스 변경 시 문자메시지를 통한 고객 고지 허용 (즉시)

- (건의내용) 카드 갱신, 부가서비스 변경 등 고객고지를 여전히 전통방식(우편, 이메일 등)에 의존 (신용카드 개인회원 표준약관 명시)
 - 모바일 고지를 현행 고지 방식에 추가하여 고객 편의를 증진할 필요
- (개선방향) 신용카드사의 부가서비스 변경시 문자메시지를 대금 청구서, 우편서신 등과 함께 고객에 대한 고지수단의 하나로 인정*
 - * '16.7.6일, 여전업 감독규정 일부개정을 통해 기반영 (기존에는 홈페이지, 청구서, 우편서신, 이메일 중 2가지 이상 방법으로 고지)
 - 개별 카드사는 약관개정을 거쳐 '16년 중 서비스를 개시할 예정

⑥ 카드 부가서비스 이용 조건인 전월 사용실적을 고객이 보다 쉽게 인지 할 수 있도록 홈페이지, 앱 내 마이페이지 등을 통한 정보 제공 ('16년 중)

- (건의내용) 부가서비스는 전월 사용실적에 연동되어 제공되나, 실적 산정방법에 대한 안내가 충실하지 못하다는 소비자 건의
- (개선방향) 기존 상품안내장 및 홈페이지를 통한 제공 외에도,
 - 소비자 접근성 강화를 위해 홈페이지 또는 앱 내 마이페이지를 통한 현재 사용실적 확인 기능 구축

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 홍시표시	*본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대 변 인 prfsc@korea.kr	 넓게 들었습니다 바르게 알려겠습니다
--	---	---	-------------------------------	---

[현장메신저란?] 「금융개혁 현장점검반」이 금융소비자의 생생한 목소리를 수렴하기 위해 업권별로 일반소비자 및 소비자와 접점에 있는 금융회사 실무자로 구성

- (배경) 금융위원회는 금융개혁의 궁극적 목적은 금융이용자 및 소비자들의 만족과 그들에 대한 서비스 질 향상이라고 판단
 - 금융개혁의 최종 수혜자인 소비자 관점의 피드백 강화*를 위해 「2단계 금융개혁 현장점검」의 일환으로 현장메신저 출범 ('16.1월)
 - * ① 주요 금융개혁 추진 과제 중 소비자 관점에서 이용 시 겪게 되는 불편
 ② 최근 출시된 혹은 이슈가 된 금융상품·판매창구 관련 불만 사항
 ③ 그 간 중복제기 된 민원 사항 등
- (구성) 업권별로 25명 내외로 구성 (금융소비자 + 금융회사 실무직원)
 - (소비자) 업권에 대한 지식이 풍부하고 의견개진에 적극적인 금융 소비자를 소비자모임을 운영하는 금융회사가 선별하여 추천
 - (금융회사 실무자) 지점 실무자(은행), 지역단위 보상센터(보험), 민원 담당 직원(카드, 금투) 등 소비자와 접점의 실무자로 구성

< 「현장메신저」 구성 현황 >

업권	은행·지주	생보	손보	카드	금융투자	합계
인원	30명	29명	25명	24명	27명	135명
(소비자)	(15명)	(9명)	(7명)	(12명)	(11명)	(54명)
(실무직원)	(15명)	(20명)	(18명)	(12명)	(16명)	(81명)

- (그간 활동) Pilot Test('15.4분기)를 거쳐 '16.1월 현장메신저 총 135명을 최종 선정하고, '16년부터 현장점검 진행
 - ('15.4분기) '15.12월 전 업권 현장점검을 실시하여 통장개설 규제완화, 신용카드 분실신고 편의 등 개선
 - (위촉장 수여) '16.1.11일 금융위원장 위촉장 수여 및 정식 출범(임기 1년)
 - ('16.1분기) '16.3월 전 업권 현장점검을 실시하여 카드 연회비 결제시 SMS 고지, 보험금 청구서류 편의증대 등 개선