

◆ '17년도 정책방향 설정 등을 위해 일반국민(1,000명) 및 전문가 집단(200명)을 대상으로 설문 실시' (KSOI, '16.12월)

* 설문 설계 : 금융개혁을 알거나 들어본 적이 있는 사람을 대상으로 설문, 반기별로 정기적인 서베이 실시중('15.12월, '16.8월, '16.12월)

1 금융개혁에 대한 인식 및 만족도

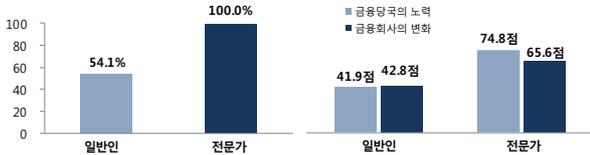
- (인지도) 일반인·전문가 모두 상당한 수준*으로 인지
 - * 금융개혁과제 8개 중 4개 이상 인지 : 일반인 54.1%, 전문가 100.0%
- 일반인의 경우 '16.8월 서베이 결과(65.9%)'에 비해 세부 개혁 과제에 대한 인지도가 하락
 - * '16.8월 서베이 결과, 일반인 중 4개 이상의 금융개혁과제를 인지한 비중이 당초 97.4% 였으나, 설문 수행기관인 한국갤럽에서 데이터 처리상 오류로 인해 잘못 산정된 것으로 알려짐에 따라 65.9%로 조정

< 설문 대상 금융개혁과제 8개 >

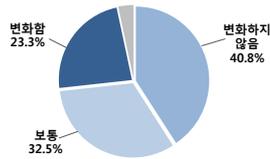
'16.8월 설문	'16.12월 설문
계좌이동서비스, 클라우드펀딩, 인터넷 전문은행, ISA, 내집연금 3중세탁, 성과연봉제, 간편결제·간편대출, 로보어드바이저	계좌이동서비스, 클라우드펀딩, 인터넷 전문은행, ISA, 기술금융, 핀테크, 보험 다모아, 비대면 계좌개설

- (금융당국의 노력) 일반인의 평가는 '15년보다 상승(41.8점 → 41.94점)
 - 전문가의 평가는 '15년 서베이 보다 다소 하락(79.9점 → 74.75점)
- (금융회사의 변화) 전문가는 금융당국의 노력을 더 높게 평가한 반면, 일반 국민은 금융회사의 변화를 조금 더 높게 평가
 - 특히, 일반 국민은 '15년 서베이 보다 금융회사의 변화 노력을 높게 평가('그렇다' 이상 18.3% → 23.3%)

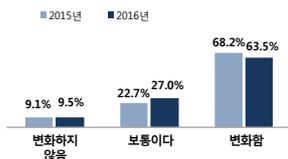
<금융개혁과제 4개 이상 인지> <금융당국 노력 및 금융회사 변화>



<금융회사 변화 - 일반인>

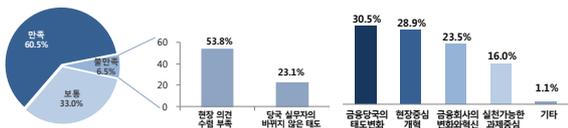


<금융회사 변화 - 전문가>



- (만족도) 전문가는 '15년 금융개혁 서베이 결과(63.6%)와 비슷한 수준의 만족도(60.5%)를 보임
 - '15년 서베이와 동일하게 금융당국의 태도 변화(30.5%)를 주요 만족 요인으로 평가하였고, 금융회사의 변화와 혁신(23.5%)에 대한 평가가 크게 높아짐
 - * '15년 서베이 만족도 : 금융당국의 태도 변화(40.1%), 현장중심의 개혁(38.7%)
 - 금융개혁에 불만족한다고 응답한 일부 전문가는 '현장의견 수렴부족'을 주요 요인으로 지적
 - * '15년 서베이 불만족 주요 요인 : 금융당국 실무자의 바뀌지 않는 태도(41.7%)

<금융개혁 만족도 및 불만족 이유> <만족하는 이유>



- 금융회사들의 내부통제기능 확립 여부는 '15년 조사보다 높게 평가됨 ('그렇다' 이상 답변 50.6% → 61.0%)



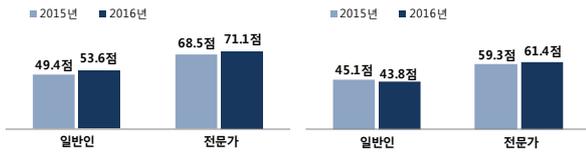
* '그렇다' 이상(%) : (금융회사) 74.3, (금융협회) 81.8
 <-> (학계) 40.0, (일반회사) 38.5

□ (전반적 금융인식) 금융 서비스 품질개선, 신뢰도, 편의성 등에 대해 전문가(60~70점)는 일반인(30~50점)보다 높게 평가

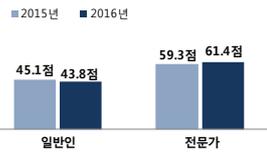
○ '15년과 비교해서 금융서비스 이용 편의성 및 금융회사 서비스 품질 향상도에 대한 평가는 일반인, 전문가 모두 상승

- 다만, 일반 국민은 '15년 서베이 보다 금융회사 서비스 신뢰성 및 정부의 소비자보호 노력을 낮게 평가

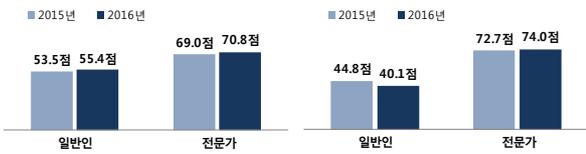
<금융회사 서비스 품질 향상도>



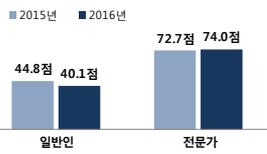
<금융회사 서비스 신뢰성>



<금융서비스 이용 편의성>



<정부의 소비자보호 노력정도>



➔ 향후 금융개혁은 금융회사의 서비스 신뢰성 제고 및 정부의 소비자보호 노력 강화에 중점을 둘 필요