

◆ '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 정정

< 설문 대상 금융개혁과제 8개 >

'16.8월 설문	'16.12월 설문
계좌이동서비스, 클라우드펀딩, 인터넷 전문 은행, ISA, 내집연금, 3중세트, 성과연봉제, 간편결제·간편송금, 로보어드바이저	계좌이동서비스, 클라우드펀딩, 인터넷 전문 은행, ISA, 기술금융, 핀테크, 보험 다모아, 비대면 계좌개설

□ (금융당국의 노력) 일반인의 평가는 '15년보다 상승(41.8점 → 41.94점)

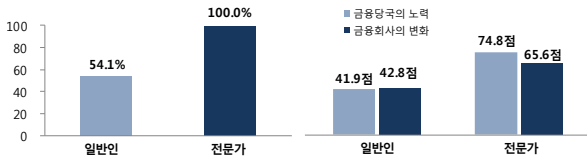
○ 전문가의 평가는 '15년 서베이 보다 다소 하락(79.9점 → 74.75점)

□ (금융회사의 변화) 전문가는 금융당국의 노력을 더 높게 평가한 반면, 일반 국민은 금융회사의 변화를 조금 더 높게 평가

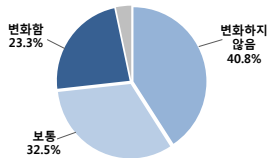
○ 특히, 일반 국민은 '15년 서베이 보다 금융회사의 변화 노력을 높게 평가('그렇다' 이상 18.3% → 23.3%)

<금융개혁과제 4개 이상 인지>

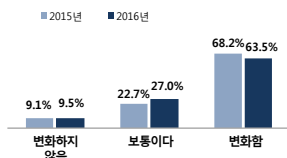
<금융당국 노력 및 금융회사 변화>



<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

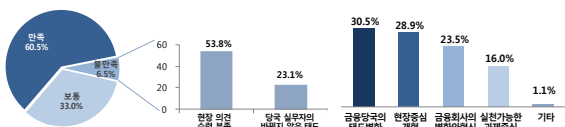
\* '15년 서베이 만족도 : 금융당국의 태도 변화(40.1%), 현장중심의 개혁(38.7%)

○ 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>

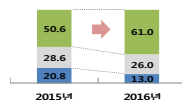
<만족하는 이유>



○ 금융회사들의 내부통제기능 확립 여부는

'15년 조사보다 높게 평가됨

('그렇다'이상 답변 50.6% → 61.0%)



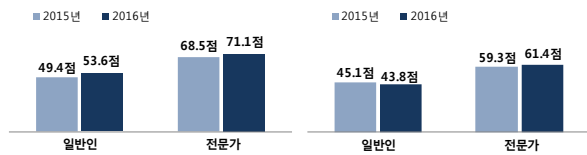
\* '그렇다' 이상(%) : (금융회사) 74.3, (금융협회) 81.8  
<-> (학계) 40.0, (일반회사) 38.5

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

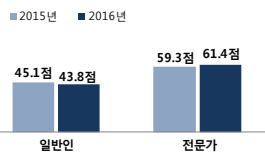
○ '15년과 비교해서 **금융서비스 이용 편의성** 및 **금융회사 서비스 품질 향상도**에 대한 평가는 **일반인, 전문가 모두 상승**

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

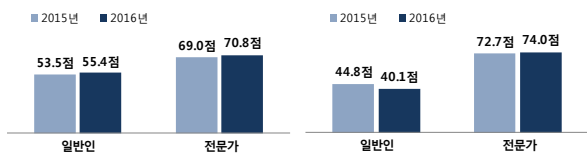
<금융회사 서비스 품질 향상도>



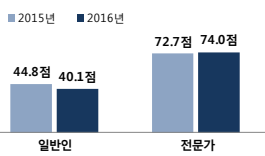
<금융회사 서비스 신뢰성>



<금융서비스 이용 편의성>



<정부의 소비자보호 노력정도>



➡ 향후 금융개혁은 **금융회사의 서비스 신뢰성 제고** 및 **정부의 소비자보호 노력 강화**에 중점을 둘 필요