



|  |  |            |   |
|--|--|------------|---|
| <br>금융위원회 | <h1 style="text-align: center;">보 도 자 료</h1>                               |            | <br>금융감독원                |
| <b>책 임 자</b>   | 금융위 금융소비자과<br>박 주 영(02-2100-2630)<br>금감원 금융소비자보호총괄국<br>설 인 배(02-3145-5700) | <b>배 포</b> | 2016.12.5.(월) 조간부터<br>2016.12.2.(금)<br><br><b>담 당 자</b><br>박경덕 사무관(02-2100-2637)<br>김호중 팀 장(02-3145-5688) |

## 제 목 : 「금융소비자보호 모범규준」 개정(안) 주요내용

- ◇ 금융소비자 보호 강화를 위해, 인센티브체계 설정시 **판매실적과의 과도한 연동 여부를 검토하여 불완전 판매를 방지**하고
  - 고령층에 대한 ELS 등 고위험 상품 권유 자제, 장애인에 대한 금융접근성 제고, 불완전 판매방지 교육 강화 등을 규정
- ◇ 금융소비자가 보다 쉽게 분쟁조정 및 소송을 수행할 수 있도록 **금융회사가 보관하고 있는 자료들에 대한 포괄적 열람권**을 허용하고
  - 분쟁사례, 상품유형별 민원현황 등을 한 눈에 볼 수 있도록 공시

### 1 추진배경

- 금융소비자의 신뢰를 바탕으로 한 금융규제 개혁 추진을 위해서는
    - 금융회사의 불완전판매를 사전에 예방하고, 분쟁조정 및 소송 등을 통한 사후구제가 용이하게 이루어져야 함
  - 이와 함께, 금융시장에서 소외되기 쉬운 취약계층(고령층, 장애인 등)의 금융이용 편의성도 제고할 필요
  - 정부는 금융회사의 자율성을 제고하는 동시에 소비자의 권익을 강화하기 위해 『금융소비자보호 기본법』 제정 노력을 지속중이며
    - 금소법 제정 이전에도 추진이 가능하거나 시행에 있어서 금융회사에 유연성을 부여할 필요가 있는 과제는
    - ‘금융소비자보호 모범규준’ 개정 등을 통해 선제적으로 시행
- \* 「금융소비자 권익강화 방안(‘15.12월)」을 통해 일부과제는 ‘금융소비자보호 모범규준’에 반영하여 추진하기로 기 발표

### ※ 「금융소비자보호 모범규준」 운영

- 금감원은 ‘06년부터 ‘소비자보호 모범규준’(행정지도)을 운영하고 있으며 금소법(안)에 근거규정 마련(제37조)
- \* ‘06년 제정 이후 세 차례 개정 : ‘13년(CCO선임, 금융상품 정보제공 프로세스 구축 등 전반적 개편), ‘14년(금융취약계층 보호 등), ‘16.3월(소비자보호실태평가 등)
- ‘금융소비자보호 실태평가’\* 수행시 현장점검 등을 통해 모범규준 이행 독려
- \* 금융회사의 소비자보호역량 종합적 평가(66개사 대상 현장평가, 기존 민원평가 대체)

### 2 주요 개정내용

#### 1. 금융회사 판매 임직원 인센티브 체계 개선

- ◇ 불완전판매 방지를 위해 임직원 인센티브 체계에 소비자보호 요소를 반영하고 판매실적 등과 과도하게 연동되지 않도록 유도

- (현황) 금융상품을 판매하는 금융회사 임·직원에 의한 과도한 구매권유, 부적합한 상품판매 등에 따른 불완전판매 피해 상존
    - 특히, 금융상품 판매실적과 과도하게 연동된 보상체계가 불완전 판매유발의 중요한 원인
  - (개선 방안) 인센티브 체계 설계시 불완전판매 방지를 위해 판매 실적, 부가상품 판매 등에 따라 보상의 비중이 과도하게 높게 반영되지 않도록 유도
    - ① (소비자 만족도 관련 요소 반영) 민원건수, 불완전판매 건수, 소비자만족도 조사결과 등도 균형있게 반영
    - ② (CCO 역할 강화) CCO\*가 소비자보호 관점에서 인센티브 체계에 대해 검토하여 그 결과를 CEO에게 보고하고 개선을 건의
- \* Chief Consumer Officer : 소비자보호 총괄책임자
- 검토결과를 대표이사에게 보고하고, 필요시 성과평가지표 (KPI) 조정 등을 포함한 성과·보상체계 개선을 건의

## 2. 금융회사 보관자료 접근성 강화

◇ 소비자가 소송 등 수행시 금융회사 보유자료 등에 대해 정보 제공을 확대하여 사후 권리구제 강화

- (현황) 분쟁조정·소송수행시, 소비자가 피해를 입증하는데 필요한 관련서류 등 금융회사 보관자료의 원활한 제공이 필요
  - 현재 소비자가 금융회사에 대한 자료 요청시 금융회사별로 제공 기준 등이 상이하고 불명확하여 사후 권리구제에 차질
- (개선 방안) 금융회사와 소비자간 정보비대칭으로 인한 권리구제 어려움을 해소하기 위해, 소비자의 금융회사 보관자료에 대한 포괄적 열람·청취권 보장
  - ① 금융회사가 기록·유지·관리하는 자료에 대해 열람·청취 요구시 금융회사는 일정기간 내에 이에 따를 의무를 규정
  - ② 다만, 제도 오·남용 방지 등 차원에서 분쟁조정·소송수행 등 권리 구제 및 그 준비를 위한 목적 등으로 행사 제한

## 3. 금융회사 민원·분쟁 등 관련정보 공시 개선

◇ 소비자가 금융회사 홈페이지에서 소비자보호 관련 정보를 한눈에 확인할 수 있도록, 상품 유형별 민원 현황 등을 추가

- (현황) 모범규준 등에 근거하여 금융회사와 금융협회는 소비자보호 우수사례, 민원건수 등을 인터넷을 통해 공시하고 있으나,
  - 한 화면에 통합하여 공시하고 있지 않거나 단순 나열 또는 첨부 파일 형태로 게시되는 등 소비자 이용에 불편
- (개선 방안) 소비자들이 금융회사 홈페이지에서 소비자보호 관련 정보를 한눈에 확인할 수 있도록 관련 규정을 보완
  - 금융회사의 소비자보호체계 및 보호전략 등 기준에 규정된 항목에 금융판례, 분쟁조정 현황, 상품 유형별 민원현황 등을 추가
  - 아울러, 협회에서 회사별 민원건수, 소송현황 등 소비자보호 정보에

대한 종합적인 비교공시를 할 수 있도록 근거 마련

## 4. 금융취약계층 편의성 제고

◇ 고령소비자, 장애인 등 금융취약계층이 적합한 금융상품을 선택하고 차별없이 금융상품을 이용할 수 있도록 편의성 제고

- (현황) 고령자·장애인 등의 경우 신체적·정신적 특성으로 금융상품 판매시 일반 소비자에 비해 강한 보호와 편의 제공이 필요하나
  - 현재 이들의 금융이용을 지원하고 체계적으로 보호하기 위한 규율체계 부재
- (개선방안) 금융회사에 금융취약계층(65세 이상 고령자·장애인 등)이 정확한 상품 이해 및 적절한 금융거래를 할 수 있도록 보호지침 마련 의무 부여 (세부사항은 협회 가이드라인 규정)
  - ① (고령자 보호) 고령자에 대해 상품 관련 유의사항을 구체적으로 설명하고 복잡하거나 위험한 금융상품\*은 권유를 자제
    - \* ELS, DLS, ELF 등 파생연계 금융상품, 후순위채권 등
  - ② (장애인 접근성) 금융회사의 장애유형별 세부 고객 응대지침 마련 및 점포별 전담 직원 배치 등을 통해 장애인 접근성 제고
    - 핀테크 등에 대한 장애인의 이용 편의성 제고를 위한 원칙도 규정
      - \* 금융회사에게 핀테크 업무에 대한 장애인의 이용 편의성 제고 의무 부과
  - ③ (불완전 판매방지 교육) 불완전 판매 예방을 위해 불완전판매 유발 직원에 대해 특별히 관리하고 맞춤형 교육 실시
    - \* 금융회사가 자체적인 기준(예: 관련 민원이 1년에 3건 이상)을 마련하여 해당 직원에 대해 소비자보호, 민원분쟁조정 관련 집중교육 실시 등

## 3 | 향후 일정

- 행정지도 시행절차\*(행정지도 변경예고 등)를 거쳐 '17.1.1일 시행
  - \* 행정지도 변경예고(12월중) → 금융위 관련부서 및 금감원 행정지도 심의 위원회에 사전보고 (12월말) → 시행



본 자료를 인용 보도할 경우  
출처를 표기해 주십시오.  
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인  
prfsc@korea.kr

