

 금융위원회	<b>보 도 자 료</b>			• 생산적 금융 • 신뢰받는 금융 • 포용적 금융
	<b>보도</b>	<b>2018.2.7(수) 10:30부터 보도</b>	배포	2018.2.7.(수)
<b>책 임 자</b>	금융위 금융소비자과장 박 주 영(02-2100-2630)	<b>담 당 자</b>	이 선 희 사무관 (02-2100-2876)	
	금감원 금융혁신국장(代) 함 용 일(02-3145-5180)		김 흥 건 팀장 (02-3145-8870)	
	은행연합회 소비자보호부장 손 경 애(02-3705-5040)		이 장 섭 대리 (02-3705-5041)	
	금융투자협회 소비자보호부장 이 동 원(02-2003-9420)		윤 상 준 과장 (02-2003-9421)	
	생명보험협회 소비자보호부장 최 종 윤(02-2262-6614)		모 진 영 팀장 (02-2262-6671)	
	손해보험협회 소비자보호부장 최 정 수(02-3702-8670)		김 원 신 팀장 (02-3702-8652)	
	여신금융협회 소비자보호부장 권 나 영(02-2011-0676)		최 영 진 팀장 (02-2011-0753)	

**제 목 : 소비자의 참신한 아이디어가 제도개선으로 이어집니다.**

**- 제3기 「현장메신저」 위촉 및 그 동안 현장메신저 운영 주요성과 -**

- < 현장메신저 운영을 통해 발굴된 주요 제도개선 과제 >**
- ① 신용카드 분실 일괄신고 시스템 구축 (17.3월~)
  - ② 보험금 청구서류 간소화(사고사망 7종→2종, 일반사망 6종→4종) (16.11월~)
  - ③ 은행 방문없이 OTP 재발급 (18년말~)
  - ④ 카드 해지시 잔여 포인트로도 대금결제 (18년말~)
  - ⑤ 전월 카드사용 실적을 간편하게 조회 (18년말~)
  - ⑥ 자동차 보험료 할증 기준 사전안내 (16.3월~)
  - ⑦ 고객의 모든 금융주소 한번에 변경 (16.1월~)

## 1. 행사 개요 및 금융위원장 말씀 요지

- 금융위원회는 '18.2.7일 '18년 현장메신저 위촉장 수여식을 개최, 제3기 현장메신저\*(~'18.12월말)를 출범
- 금융위원장은 위촉장 수여식에서
  - 소비자중심 현장점검을 통해 「국민체감형 금융혁신과제」를 지속적으로 발굴함으로써, 국민 삶의 실질적 변화를 견인하고
  - 금융이 “사람 중심의 지속가능 경제”를 구현하는데 핵심적인 역할을 할 수 있도록 포용적 금융을 차질없이 추진할 것임을 밝힘
  - 또한, 그 동안 금융소비자 권익 증진을 위해 노력한 업권별 현장메신저들의 노고에 따른 제도개선 성과를 치하하며,
  - 새로이 구성된 제3기 현장메신저가 금융혁신의 대표메신저로서의 역할에 힘써줄 것을 당부

## 2. 제3기 「현장메신저」 구성 및 운영방안

- (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

< 현장메신저 구성 >

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

- (운영방식) 일반건의\*와 주제토론\*\* 등을 병행하여 발굴한 참신한 아이디어를 제도개선으로 연계
  - \* 소비자 자율로 의견을 개진, \*\* 사전에 선정된 주제에 대해 심층 토론

### 3. 현장 건의를 통해 개선 추진중인 생활밀착형 과제(주요내용)

※ 제1,2기 현장메신저 활동결과('16~17년) 소비자 건의사항 213건 중 104건을 수용·제도 개선(수용률 49%)

#### ① 신용카드분실 일괄신고 시스템 구축(17.3월~)

“지갑을 분실해 여러 신용카드를 한꺼번에 분실하는 경우 각 카드사마다 일일이 분실신고를 해야 하는 점이 불편합니다.”

⇒ 카드사 한 곳에만 분실신고(전화·홈페이지·모바일 앱)하면 본인의 전체 카드를 정지할 수 있는 시스템을 구축

#### ② 보험금 청구서류 간소화(16.11월~)

“보험금 청구 시 회사마다 제출서류의 사본인정 기준이 달라 서류 준비가 불편합니다.”

⇒ 회사별로 다양하던 보험금 청구서류의 사본인정 기준을 통일

“소액 의료실비 청구에도 서류를 과도하게 요구하거나 추가 서류를 요청하는 경우가 많아 시간·비용 문제로 청구를 아예 포기하게 되는 경우가 있습니다.”

⇒ 보험금 심사에 필요한 청구서류를 대폭 간소화(예: 교통사고 사망시 7종→2종, 일반사망 6종→4종)하고, 추가적인 서류가 필요한 경우에는 제출대상 조건을 미리 명확히 안내

#### ③ 은행 방문없이 OTP 재발급(18년말~)

“OTP 배터리가 방전되면 재발급을 위해 은행을 방문해야 하는데 해외 장기 체류 등 은행 방문이 어려운 경우가 있습니다.”

⇒ 온라인 재발급이 가능한 OTP 또는 배터리 교체형 OTP를 개발

④ 카드 해지시 잔여포인트로 대금결제(18년말~)

“1만원 미만 소액 포인트는 환급 및 사용이 자유롭지 않아 카드 해지시 쓰지 못하고 소멸될 수 밖에 없어 아깝습니다.”

⇒ 카드 해지시 1만원 미만의 소액 잔여 포인트로도 대금결제 등에 사용가능

⑤ 전월 카드 사용실적을 간편하게 조회(18년말~)

“카드사 부가서비스는 전월 사용실적에 연동되어 제공되는 경우가 많은데 전월 사용실적에 대한 안내가 불충분합니다.”

⇒ 카드 부가서비스 이용조건인 전월 사용실적을 고객이 보다 쉽게 인지 할 수 있도록 홈페이지나 모바일 앱의 마이페이지를 통해 간편하게 조회

⑥ 자동차 보험료 할증 기준 사전안내(16.3월~)

“자동차보험 가입 시, 사고건수 및 교통법규위반 등에 따른 보험료 할증에 대해 사전 안내가 부족합니다.”

⇒ 보험상품 설명서를 통해 보험료 할증 사항에 대한 안내를 강화하고, 「보험계약 표준약관」에 할증 기준을 포함한 보험료 산출방법을 명시

⑦ 고객의 금융주소를 한번에 변경(16.1월~)

“금융회사가 고객의 주소 등 변경사실을 모르고 예전 연락처로 대출정보나 연체정보 등을 통지하는 경우 개인정보가 유출되거나 고객이 필요한 연락을 제때 받지 못해 손해를 입을 우려가 있습니다.”

⇒ 거래 금융회사 한 곳에서 주소 변경을 신청하면 다른 금융 회사에 등록된 주소도 한꺼번에 변경해주는 ‘금융주소 한번에’ 서비스를 시행

- 특히 고객의 경제적 이해와 관련된 경우에는 금융회사가 고객정보 최신화 필요성을 계약 시에 미리 설명하도록 조치

#### 4. 향후계획

- 앞으로도 「국민체감형 소비자 중심 금융혁신」을 위해 현장메신저 회의를 분기별로 지속 개최하는 한편,
  - 상시적으로 현장메신저의 의견을 듣기 위해 업권별 온라인 소통창구 등 다양한 채널도 마련할 예정
- 아울러, 금융회사, 현장메신저 등 일반 금융소비자 뿐 아니라, 서민·취약계층, 소상공인, 혁신기업 등을 방문하여, 다양한 금융 소비자의 목소리를 정책에 반영할 계획

#### < '16~17년 중 현장메신저 활동결과 분석 >

◇ 제1,2기 현장메신저 활동결과('16~17년) 소비자 건의사항 213건 중 104건을 수용·제도 개선(수용률 49%)

##### < 소비자 건의 접수건(누계) >



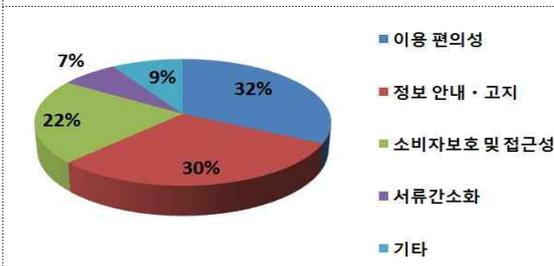
##### < 소비자 건의 수용률(누계) >



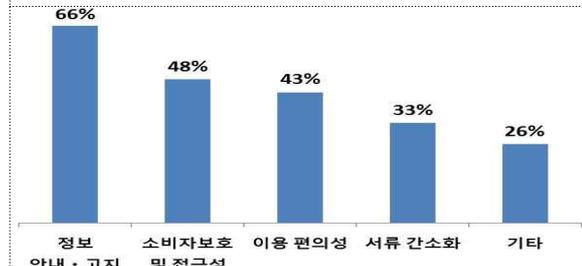
◇ 건의 분야별로는 소비자 이용 편의성 제고, 정보 안내·고지 방식 개선, 소비자 보호 및 접근성이 84% 차지

- 수용률 측면에서는 정보 안내·고지, 소비자 보호 및 접근성, 이용 편의성 등의 순으로 높은 수용률을 기록

##### < 소비자 건의 비율 >



##### < 건의 분야별 수용률 >



#### ※ 분야별 건의 예시

- ▶ 정보 안내·고지 : 계약 사항의 변경 및 혜택 축소시 고지
- ▶ 이용 편의성 : 온·오프라인 이용시 차이 없는 편의성
- ▶ 소비자 보호 및 접근성 : 금융 취약계층 보호, 소비자 제약요건 완화
- ▶ 서류 간소화 : 청구서 양식 통일, 청구서 간소화