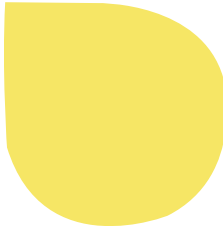


금융감독원
금융소비자보호
업무동향
2025-01호

금융소비자보호 업무동향



금융감독원
금융소비자보호처



Contents **금융소비자보호 업무동향 (2025-1호)**

가. 금융소비자보호 업무현황

- 1. 2025년 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회 개최 2
- 2. 「금융소비자보호를 위한 토론회」 개최 5
- 3. '24년도 금융민원 및 금융상담 등 동향 7

나. 금융소비자보호 제도개선

[공통]

- 1. 금융상품 비교공시시스템 보완 12
- 2. 「금융접근성 제고를 위한 금융권 공감의 場」 개최 16
- 3. 「비대면 계좌개설 안심차단」 서비스 시행 21

[은행, 금융투자]

- 4. 홍콩 H지수 기초 ELS 현황 및 대책 24

[보험]

- 5. 금융소비자의 권익 제고 및 민원 예방을 위한 보험상품 표준약관, 표준 사업방법서 개정 29

[공정금융추진위원회]

- 6. 「공정금융 추진위원회」 주요 성과(제1차~제7차) 및 향후 운영계획 ... 35
- 7. **[보험, 비은행]** 간병보험 약관 개선 및 상호금융업권 연체 차주의 부담 완화(제7차) 39
- 8. **[은행, 비은행]** 외국인 등의 은행거래 이용 불편 개선, 저축 상호금융업권 대출금리 변경 안내강화(제8차) 42

가

금융소비자보호 업무현황



1

2025년 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회 개최

I

업무설명회 개요

- 금융감독원은 2025.3.4.(화) 각 금융협회 및 금융회사 소비자보호 담당자 등 약 260명이 참석한 가운데 「2025년 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회」를 개최하였음
- 세션1에서는 김미영 금융소비자보호처장의 인사말씀에 이어 최근 금융소비자보호 환경 변화에 관한 외부전문가 특강*을 실시하였고
 - * 한국금융연구원 서병호 선임연구위원, 「디지털 금융소비자 보호 이슈 및 과제」
 - 이어서 금융감독원은 2025년 금융소비자보호 부문 주요 업무계획을 발표하고 이에 관한 질의·응답이 이루어졌음
- 세션2(라운드 테이블)에서는 금융회사와 금감원 실무자간 소그룹을 구성하여 시의성 있는 주제*에 대해 밀도 있는 논의를 진행하고, 업계 의견을 청취하는 등 현장 소통을 강화하였음
 - * 세션 II 라운드테이블 소그룹별 주제 : ① 금융회사의 '25년 소비자보호 관련 중점 추진과제, ② 금융회사 분쟁예방 및 관리역량 강화 방안, ③ 상호금융권 보이스포싱 현황 및 대응방안

2025년도 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회 개요

- (일 시) '25.3.4.(화), 14:00~16:00
- (장 소) 금융감독원 2층 대강당 등
- (참 석 자) 금융회사 및 금융협회 소비자보호 담당자 등 약 260명
- (프로그램)

	시 간	내 용	비 고
Pre세션	14:00~14:30	스탠딩 티타임 * 금감원-참석자간 소통의 시간	금융감독원 부서장·주요팀장 참석
	14:30~14:35	인사말씀	김미영 금융소비자보호처장
세션 I	14:35~14:50	외부 전문가 발표 * 디지털 금융소비자 보호 이슈 및 과제	한국금융연구원 서병호 선임연구위원
	14:50~15:20	2025년 금융소비자보호 부문 주요 업무계획	금융소비자보호총괄국장, 민생침해대응총괄국장
	15:20~15:25	질의·응답	각 부서장
휴식	15:25~15:30	휴식 및 이동	
세션 II	15:30~16:00	라운드 테이블* 주제별 소그룹 논의	[비공개]
		① 금융회사의 '25년 소비자보호 관련 중점 추진과제	금융소비자보호총괄국
		② 금융회사 분쟁예방 및 관리역량 강화 방안	분쟁조정1국 분쟁조정2국
		③ 상호금융권 보이스포싱 현황 및 대응방안	금융사기대응단

II

2025년 금융소비자보호 부문 주요 업무 추진계획

1 금융회사 소비자보호 문화 정착을 위한 체계 및 거버넌스 확립

- 금융회사 내부의 소비자보호 문화 정착을 위해 소비자보호조직이 소비자보호 기능을 실효성있게 수행할 수 있도록 기능과 역할 강화 유도
- 소비자보호 실태평가기시 관련 내부통제가 효과적으로 구축·운영되는지 중점 점검하고, 소비자 권익보호 관련 평가항목 등에 대한 비교·분석 결과 공개

2 소비자보호를 위한 사전예방적 현장점검 강화 및 금융관행 개선 지속

- 다수 소비자피해가 예상되는 민원이 접수되면 현장조사를 즉각 실시하고, 위규사항은 검사로 신속히 연계하여 선제적으로 소비자를 보호
 - ※ '24.12월 조직개편시 다수의 피해로 연결될 수 있는 민원·분쟁 사건에 대한 조기 대응을 위해 금융상품 판매실태 분석·점검 및 민원·분쟁 조사업무에 집중하는 '금융소비자보호조사국' 신설
- 상품판매 쏠림현상 등 시장정보를 통해 파악된 금융소비자 피해 우려 사안에 대하여 암행 기동점검 등을 통해 신속하게 대응
- 고난도 금융상품의 경우 '적합한' 소비자에게 '충분히 알리고 계약'하는 금융상품 판매환경 조성을 위해 판매관행 개선을 추진
- 「공정금융 추진위원회」 운영방식 개선 등을 통해 보다 다양한 채널로 소비자 피해를 유발하는 불공정 거래관행 발굴 및 개선 노력을 지속

3 소비자 눈높이에 맞춘 민원·분쟁 처리 방식 효율화

- '24년 생명·일반손보 등에 도입한 '분쟁유형별 집중처리시스템'을 고도화하고, 실손을 포함 질병·상해까지 확대하는 등 인프라 정비
 - * 다양한 분쟁을 접수 단계부터 사고, 쟁점 등으로 유형화하여 신속하게 처리
- 분쟁조정위원회 안건 상정건수 확대, 안건발굴 정례화, 조정결정문 간소화 등을 통해 분조위를 더욱 활성화
- 비급여 의료비 개선안(의료개혁특위) 등을 반영하여 도수치료 등 주요 비급여 대상 분쟁조정기준을 마련하는 등 분쟁조정 신뢰도 제고

4] 민생침해 금융범죄 사전 차단체계 구축

- 온라인 불법금융광고, 스팸문자 등 차단, 불법사금융 전반에 이용된 전화번호(대포폰) 차단 등 범죄 유인매체 및 수단에 대한 차단 강화
- 정부·지자체·유관기관·금융권과 연계한 취약계층 맞춤형 홍보·교육 강화
- 비대면 금융거래를 악용한 보이스피싱 범죄에 대응하기 위해 비대면 계좌개설·오픈뱅킹 안심차단 시스템 구축 등 사전 예방노력 강화
- 금융회사의 자금세탁방지(AML) 내부통제체계 구축·운영의 적정성, 민생범죄 대응체계 적정성 중점점검 등을 통한 대응역량 제고
- 보험설계사, 병·의원이 연계된 조직적 보험사기 및 경상환자의 자동차보험 허위·과다청구 등에 대한 기획조사, 보험사기 알선·유인행위* 등 집중 모니터링 및 신속 조사 등 엄정 대응

* 「보험사기방지 특별법」 개정(24.8.14. 시행)으로 보험사기 알선·유인·광고 등이 금지

5] 민생 금융범죄 피해구제 강화

- 반사회적 대부계약 무효소송 무료지원 제도 집중 홍보, 채무자대리인 신청절차 간소화 등을 통한 제도 활성화*
- 개정 「대부업법」(25.7월 시행 예정)에 따른 무효소송 지원 및 불법채권추심, 최고금리 초과 차주에 대한 채무자대리(채권추심 대응) 무료 지원
- 투자사기에 대한 전기통신금융사기 피해구제 절차 적용방안 (대법원 판결) 검토 등 피해 제도 개선 추진
- 은행권(24.1.1.)에 이어 제2금융권에도 「비대면 금융사고 책임분담기준」이 확대 시행(25.1.1.)됨에 따라 활성화 방안 마련 등 제도 안착 추진

6] 대부이용자 등 취약차주 보호를 위한 시장 질서 확립

- 개정 「대부업법」 및 「개인채무자보호법」 안착 지원을 위한 세부 지침 마련 및 대부·채권추심업권 내부통제 시스템 확립 지도
- 불건전 영업행위 및 온라인 대부중개업자 점검 강화, 채권추심회사의 채권관리 내부통제 운영실태, 불법 채권추심행위 중점 점검

7] 맞춤형 금융교육을 통한 소비자 금융역량 제고

- 금융회사의 1사 1교 금융교육 프로그램 활성화, 학교 금융교육 다변화, 업무협약 체결기관과 협업을 통한 맞춤형 금융교육 내실화 추진

2

「금융소비자보호를 위한 토론회」 개최

I

토론회 개요

■ 금융감독원(원장 이복현)은 금융소비자보호법(이하 금소법) 시행 4주년을 맞이하여 「금융소비자보호법 시행 4년의 성과와 과제, 그리고 미래」를 주제로 토론회를 개최하였음

* 일시 · 장소: '25.4.24.(목) 14시, 은행연합회 세미나실

- 이번 토론회는 금소법 시행 이후 그간의 성과를 평가하고, 홍콩 H지수 ELS 사태를 통해 드러난 문제점과 디지털화 등 금융환경 변화에 따른 소비자보호 강화 방안을 모색하고자 마련

II

토론회 주요 내용

■ 최철 교수(숙명여대)를 좌장으로 '주제발표(1부)'와 '종합토론(2부)'을 진행하였으며

- 제1부에서는 ①금융소비자보호법 시행 후 그간의 성과와 과제, ②ELS 사태의 원인, 대응 및 과제, ③최근 환경변화에 따른 금융소비자보호 방안에 대한 주제 발표가 있었음

주제 발표 주요내용

[발표①] 금소법 4년의 성과 평가, 주요 법규개정 사항 및 향후 개선 과제*

* 동일기능 동일규제의 한계와 개선 방안, 영업행위 준칙간 연계성 고려, 금융회사 책임성 제고, 제재의 실효성 강화 방안, 금융교육의 중요성 등

[발표②] ELS 사태의 진행 경과와 원인, 검사 및 분쟁조정 결과, 제도개선 사항 등

[발표③] 불완전판매 방지*, 디지털 금융 안정성 및 포용성 제고**를 위한 개선방안

* 금융상품 제조에 대한 책임, 선제적 금융상품 판매규제, 금융소비자보상제도 신설

** 디지털 금융사기 스캠 방지, 디지털 금융이해력 교육 강화 등

- 제2부 종합토론에서는 불완전판매 예방, 디지털화 등 환경변화 대응 방안, 금융소비자보호 규제 체계 보완 사항 등 폭넓은 주제가 논의되었음
 - **(불완전판매 예방)** 금융상품 리스크가 소비자에게 전가되고 있어, 금융회사가 리스크를 분담하는 구조로 전환할 필요(최재원 교수)
 - 판매실적보다는 장기적인 관점에서 고객자산을 관리하고, 소비자보호를 중시하는 금융회사 임직원의 인식전환이 중요(권오만 CCO)
 - **(환경변화대응)** 디지털·AI 확산에 대응하여 새로운 유형의 소비자 피해 예방을 위한 제도적 보완과 취약계층에 대한 디지털 포용 정책 필요(정지연 사무총장, 정운영 이사장)
 - 소비자의 편의성과 간편성이 중요시되는 디지털 환경에서도 금융소비자보호가 실현될 수 있도록 균형점을 찾는 고민 필요(박영세 부행장)
 - **(소비자보호규제체계보완)** 소비자보호 조직의 전문성 및 기능 강화(김태윤 CCO), 위법계약해지권 개선 등 소비자보호 규제 정비 제안(김은 변호사)
 - 법규위반 제재외 행동편향, 도덕성, 조직문화 등을 고려한 정책 및 절차*를 통해 소비자보호의 실효성 제고(변혜원 연구위원)
- * 행동경제학적인 관점에서 법규준수의 투명성 확보, 성과보상체계 개선, 경영진의 역할 강화 등

III 향후계획

- 금융감독원은 이번 토론회에서 논의된 내용을 참고하여 금융소비자보호를 위한 과제를 지속 발굴하고 개선해 나갈 예정이며,
 - 향후에도 다양한 채널을 통해 업계, 소비자 등의 목소리에 귀를 기울일 예정



3

'24년도 금융민원 및 금융상담 등 동향

◆ 2024년 연간 금융민원, 금융상담 및 상속인 조회는 총 750,096건으로 전년(726,061건) 대비 3.3%(+24,035건) 증가

I 개 황

□ **(금융민원)** 116,338건*으로 전년(93,842건) 대비 24.0%(+22,496건) 증가

* 금융민원(116,338건) 중 분쟁민원은 42,265건으로 전년(35,595건) 대비 18.8%(6,670건) 증가

- ELS 및 **티메프** 사태 등에 따라 은행(53.3% ↑), 중소서민(45.3% ↑), 및 **금융투자**(14.7% ↑) 권역 민원의 급증에 기인

□ **(금융상담)** 337,348건으로 전년(349,190건) 대비 3.4%(△11,842건) 감소

- 불법사금융 관련 상담이 감소(△5,519건)하였으며, 이는 지속적인 불법사금융 관련 보도자료 배포 등 소비자 인식 강화에 주로 기인

□ **(상속인조회)** 296,410건으로 전년(283,029건) 대비 4.7%(+13,381건) 증가

- 상속인조회 접수처, 조회범위 등의 확대 및 홍보 강화로 상속인 조회 서비스 이용은 지속적으로 증가 추세

금융민원 · 금융상담 · 상속인조회 현황

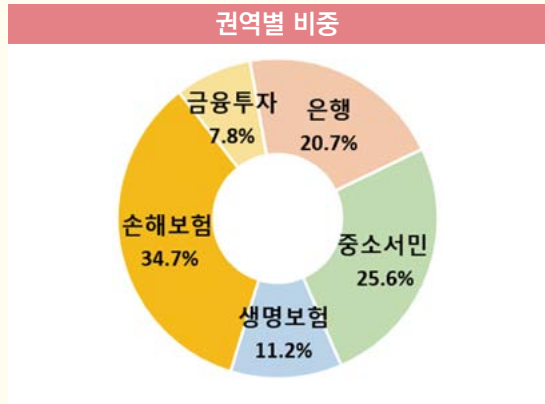
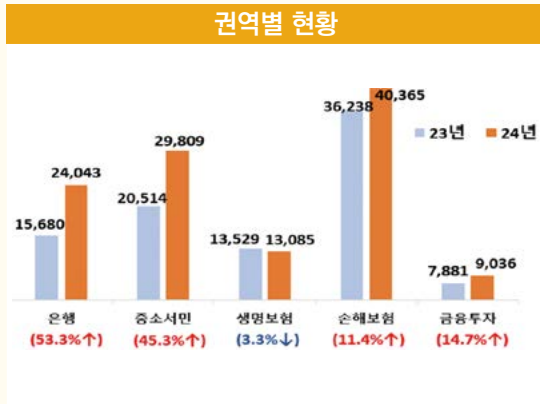
(단위: 건, %)

구 분	'22년	'23년(a)	'24년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 (*24년기준)
금 용 민 원	87,113	93,842	116,338	22,496	24.0	15.5
금 용 상 담	366,217	349,190	337,348	△11,842	△3.4	45.0
상속인조회	267,260	283,029	296,410	13,381	4.7	39.5
합 계	720,590	726,061	750,096	24,035	3.3	100

II 금융민원 분석

□ **(개요)** 은행(53.3% ↑), 중소서민(45.3% ↑), 손해보험(11.4% ↑), 금융투자(14.7% ↑) 민원은 전년 대비 증가하고, 생명보험(3.3% ↓)은 감소

- 권역별 비중은 보험 45.9%(손해보험 34.7%, 생명보험 11.2%), 중소서민 25.6%, 은행 20.7%, 금융투자 7.8% 순

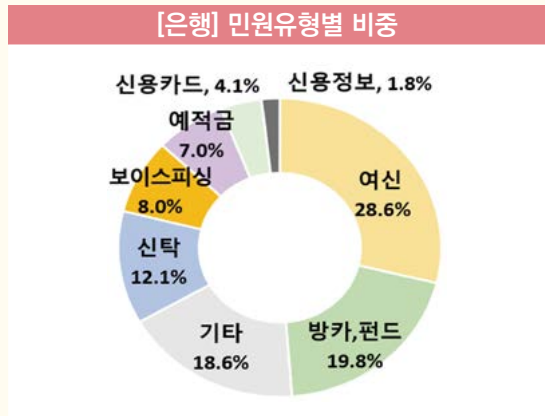
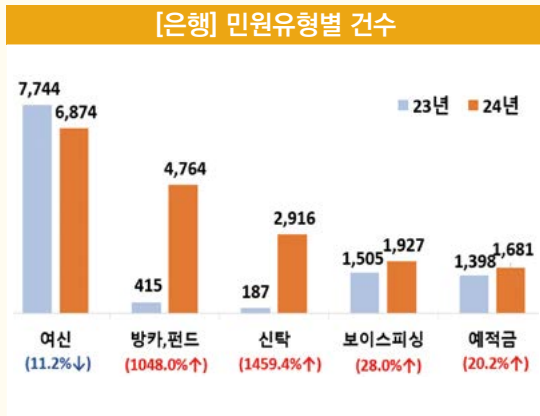


□ **(은행)** '24년 24,043건이 접수되어 전년 대비 53.3%(+8,363건) 증가

- ELS 불완전판매 등으로 방카펀드*(+4,349건, 1048.0% ↑)와 신탁*(+2,729건, 1459.4% ↑) 관련 민원이 크게 증가

* H지수 관련 ELS, ELT는 우리원 민원 유형상 방카펀드 또는 신탁으로 분류

- 유형별 비중은 여신(28.6%), 방카슈랑스펀드(19.8%), 신탁(12.1%), 보이스피싱(8.0%), 예적금(7.0%) 순



□ **(중소서민)** '24년 29,809건이 접수되어 전년 대비 45.3%(+9,295건) 증가

- 신용카드사(+3,645건, 39.1% ↑), 신용정보사(+314건, 12.2% ↑)의 민원이 상대적으로 크게 증가
- 업종별 비중은 신용카드사(43.5%), 신용정보사(9.7%), 대부업자(7.9%), 신탁(6.7%), 저축은행(5.7%) 순

중소서민 업종별 민원 건수

(단위 : 건, %)

중소서민 업종	민원건수		증 감		구성비 (‘24년 기준)
	‘23년	‘24년	건수	증감률	
① 신용카드사	9,323	12,968	3,645	39.1	43.5
② 신용정보사	2,577	2,891	314	12.2	9.7
③ 대부업자	2,455	2,348	△107	△4.4	7.9
④ 신탁	1,969	1,999	30	1.6	6.7
⑤ 상호저축은행	1,736	1,714	△22	△1.3	5.7
⑥ 기타*	2,454	7,889	5,435	221.5	26.5
합계	20,514	29,809	9,295	45.3	100

* 할부금융사, 리스사, 전자금융업

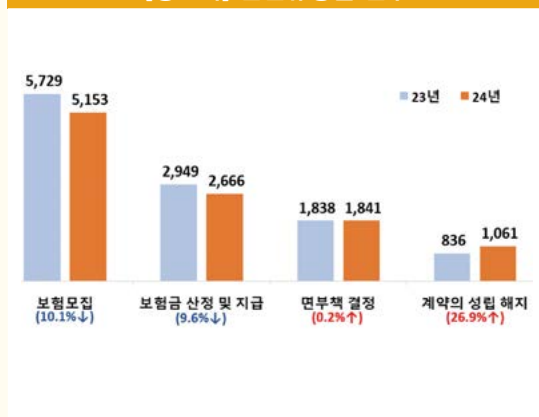
□ **(생명보험)** '24년 13,085건이 접수되어 전년 대비 3.3%(△444건) 감소

- 보험모집*(△576건), 보험금 산정 및 지급(△283건) 유형은 감소하였으나, 계약의 성립 및 해지(+225건) 유형 등은 증가

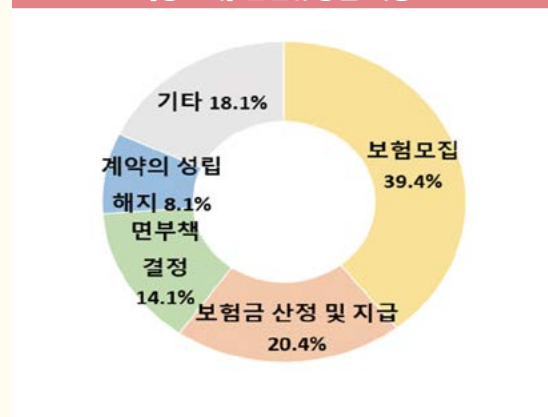
* 인구구조 변화에 따른 신계약 건수 감소 등에 주로 기인

- 유형별 비중은 보험모집(39.4%), 보험금 산정 및 지급(20.4%), 면부채 결정(14.1%), 계약의 성립 및 해지(8.1%) 순

[생보사] 민원유형별 건수

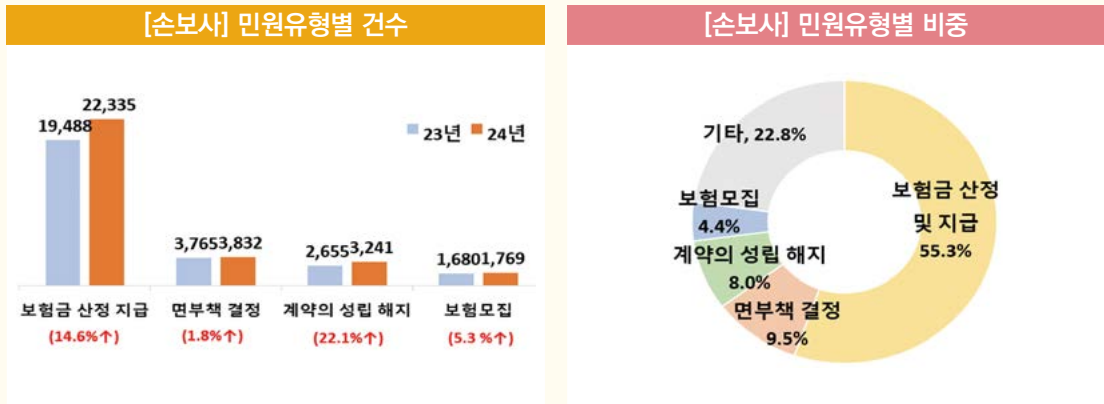


[생보사] 민원유형별 비중



□ **(손해보험)** '24년 40,365건이 접수되어 전년 대비 11.4%(+4,127건) 증가

- 보험금 산정·지급(+2,847건), 계약의 성립·해지(+586건), 보험모집(+89건) 등에서 증가한 반면, 대출(△90건) 유형의 민원은 감소
- 유형별 비중은 보험금 산정 및 지급(55.3%), 면부채 결정(9.5%), 계약의 성립 및 해지(8.0%) 등의 순



□ **(금융투자)** '24년 9,036건이 접수되어 전년 대비 14.7%(+1,155건) 증가

- 증권*(+867건), 부동산신탁(+168건), 자산운용(+125건) 업종의 민원이 증가하였고, 투자자문**(△402)의 민원은 감소
- * ELS 등 펀드 관련 민원 등에 기인
- ** 주식 리딩방 등 불법 유사투자자문에 대한 피해사례 안내 및 단속 강화에 주로 기인
- 업종별 비중은 증권(66.4%), 투자자문(12.5%), 부동산 신탁(12.4%), 자산운용(4.0%), 선물(0.3%) 순

금융투자 업종	민원건수		증감		구성비 ('24년 기준)
	'23년	'24년	건수	증감률	
① 증권	5,130	5,997	867	16.9	66.4
② 투자자문	1,531	1,129	△402	△26.3	12.5
③ 부동산신탁	949	1,117	168	17.7	12.3
④ 자산운용	238	363	125	52.5	4.0
⑤ 선물	33	27	△6	△18.2	0.3
⑥ 가상자산*	0	403	403	-	4.5
합계	7,881	9,036	1,155	14.7	100

* '24.하반기 가상자산 민원 유형 신설

III 금융민원 처리현황

■ **(처리건수)** 109,250건으로 전년(97,098건) 대비 12.5%(+12,152건) 증가

- 일반민원은 72,394건을 처리하여 전년 대비 24.3%(+14,144건) 증가
- 분쟁민원은 36,856건을 처리하여 전년 대비 5.1%(△1,992건) 감소

구분		'22년	'23년	'24년	증감	증감률
금융민원		87,450	97,098	109,250	12,152	12.5
종류별	일반민원	52,764	58,250	72,394	14,144	24.3
	분쟁민원	34,686	38,848	36,856	△1,992	△5.1
권역별	은행	11,419	15,714	22,064	6,350	40.4
	중소서민	17,164	20,371	27,960	7,589	37.3
	보험	49,966	52,508	50,634	△1,874	△3.6
	금융투자	8,901	8,505	8,592	87	1.0

■ **(처리기간)** 41.5일*로 전년(48.2일) 대비 6.7일 감소

* 자율조정·사실조회 기간, 민원서류 보완기간 등 처리기간 불산입 대상이 포함된 기간

■ **(민원 수용률)** 39.9%로 전년(36.6%) 대비 3.3%p 상승

- 일반민원 수용률은 36.1%로 전년 대비 3.0%p 상승
- 분쟁민원 수용률은 47.3%로 전년 대비 5.7%p 상승

구분		'22년	'23년	'24년	증감
금융민원		33.5	36.6	39.9	3.3
종류별	일반민원	29.5	33.1	36.1	3.0
	분쟁민원	39.2	41.6	47.3	5.7
권역별	은행·중소서민	33.0	34.7	44.4	9.7
	보험	36.3	33.0	39.4	6.4
	금융투자	29.8	32.4	16.3	△16.1

나

소비자보호 제도개선



[공통]

1 금융상품 비교공시시스템 보완('24.11월)

I 시스템 운영현황 및 만족도 조사 결과

▣ **(운영현황)** 금융감독원과 금융업 협회*는 소비자의 금융상품 선택권을 강화하고 시장경쟁을 촉진하기 위해 금융상품 비교공시시스템을 운영 중

*은행연합회, 저축은행중앙회, 금융투자협회, 생명·손해보험협회, 여신금융협회, 신탁중앙회

- **(‘금융상품 한눈에’)** 은행, 저축은행, 보험사 등 금융회사가 판매중인 예·적금 및 대출상품의 금리 및 거래조건 등을 비교공시
- **(‘통합연금포털’)** 연금저축, 퇴직연금 및 사전지정운용방법(디폴트옵션) 등에 대한 회사별·상품별 수익률과 수수료를 정보등을 제공하고 있음
 - 아울러 ‘내 연금조회’를 통해 연금(개인·퇴직·국민연금 등) 가입내역과 연금수령 예상액을 확인할 수 있고, ‘노후 재무설계’를 통해 노후 필요자금 등을 안내받을 수 있음

<금융감독원 ‘금융상품 한눈에’ 공시 정보>

구분	주요 정보
저축	- 정기예금, 적금, 저세금융상품
펀드	- 펀드
대출	- 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출 등
연금	- 연금저축, 퇴직연금
보험	- 실손의료보험, 암보험 등

※ ‘금융상품 한눈에’에서는 정기예금, 적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출만 직접 비교공시하고, 기타 금융상품의 경우 다른 금융업 협회의 비교공시시스템을 연결하여 정보를 제공

- 한편 금융업 협회의 비교공시시스템은 해당 권역에서 취급하는 금융상품에 대한 정보를 다음과 같이 제공하고 있음

금융상품 비교공시시스템별 공시정보

비교공시시스템	금융상품	홈페이지 주소
금융감독원 금융상품 한눈에	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출	finlife.fss.or.kr
금융감독원 통합연금포털	연금저축, 퇴직연금 등	fss.or.kr/fss/lifeplan/ lifeplanIndex/ index.do?menuNo=201101
은행연합회 소비자포털	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출, 중금리대출, 연금저축, 퇴직연금 등	portal.kfb.or.kr/main/ main.php
금융투자협회 전자공시서비스	펀드, 연금저축펀드, 증권사 퇴직연금, 신용거래용자, 예탁증권담보용자 등	dis.kofia.or.kr/websquare/ index.jsp?w2xPath=/wq/ main/main.xml
생명보험협회 공시실	보장성보험, 저축성보험, 실손의료보험, 변액보험, 가계대출, 보험계약대출, 연금저축보험, 퇴직연금 등	pub.insure.or.kr
손해보험협회 공시실	장기보장성·저축성보험, 실손의료보험, 자동차보험, 가계대출, 보험계약대출, 연금저축보험, 퇴직연금 등	kpub.knia.or.kr/main.do
저축은행중앙회 소비자포털	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 가계신용대출, 중금리 신용대출 등	fsb.or.kr/cps_index.act
여신금융협회 공시정보포털	카드대출·리볼빙, 자동차리스·할부, 기타할부 등	gongsi.crefia.or.kr
신협중앙회 '금리비교'	예·적금, 신용대출, 담보대출 등	cu.co.kr/cu/ad/inrstCmpr/

■ **(만족도 조사 결과)** 금융감독원은 금융업 협회와 함께 매년 비교공시시스템에 대한 만족도 조사를 실시하고 개선필요사항을 조치

- '24.5.17.~6.5. 기간중 실시한 만족도 조사에는 전년대비 477명이 증가한 4,632명이 참여하였고, 종합만족도는 79.1%로 전년대비 8.4%p 상승
 - 그간의 개선노력*으로 인해 소비자가 보다 유용한 정보를 보다 편리하게 활용할 수 있게 된 데 따른 것으로 파악

* (참고) '23년 금융상품 비교공시시스템 주요 개선사항

- ① '금융상품 한눈에'에 신탁조합상품 포함
- ② 6개월 미만 만기 예·적금상품을 비교공시 대상에 포함
- ③ 은행연합회와 저축은행중앙회의 핵심경영지표 제공 등

II 주요 개선계획

가 금융상품 한눈에'에 개인사업자 대출상품의 비교공시 개시

- **(배경)** 생업에 바쁜 개인사업자가 금융회사를 직접 방문하여 개인사업자 대출상품을 비교하고 선택하기 어려움
 - 개인사업자 대출은 일반적인 개인 대출과 달리 가입대상 업종, 대출목적, 정책금융상품 여부 등에 따른 상품별 특성이 다양하여 상품을 비교하는데 시간과 노력이 들기 때문
- **(개선방안)** '금융상품 한눈에'에 개인사업자 대출상품을 비교공시하여 개인사업자가 대출상품을 합리적으로 선택할 수 있도록 유용한 정보를 제공하겠음('24.12월)
 - 「금소법」 시행세칙을 개정*하여 '금융상품 한눈에'에 개인사업자 대출상품 비교공시에 대한 근거를 마련하였고,
 - * 대출성 상품의 경우 현행 시행세칙에 따라 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출에 대해 정보 제공중으로, 시행세칙 개정안은 '24.12월초 시행 예정
 - 금융업 협회*와 협업을 통해 개인사업자 대출상품의 비교공시를 '24.12월말 개시할 예정
 - * 은행연합회, 저축은행중앙회, 생명·손해보험협회, 여신금융협회, 신협중앙회

나 저축은행 업권으로 입출금 자유예금상품 비교공시 확대

- **(배경)** 그간 입출금 자유예금상품에 대한 비교공시는 은행연합회에서만 제공하여, 소비자가 타 권역의 상품정보를 비교하는데 일부 한계 존재
 - 저축은행중앙회도 입출금 자유예금상품의 비교공시를 제공하지 않았고, '금융상품 한눈에'에서도 예·적금상품에 대한 정보만 제공
- **(개선방안)** 저축은행중앙회는 입출금 자유예금상품의 비교공시를 개시하였으며,('24.6월 完) 해당 공시를 '금융상품 한눈에'에 연결하여 소비자의 접근성 제고 예정('24.12월)

다 반려동물 보험상품의 비교공시 개시

- **(배경)** 반려동물 양육인구가 증가함에 따라 반려동물 보험상품에 대한 소비자의 관심도 높아지고 있음
 - 그간 손해보험협회는 반려동물 보험상품을 다른 상해보험 상품과 함께* 비교공시하고 있어, 소비자가 원하는 상품만 별도로 비교하는 것이 어려움
 - * '장기보장성보험'의 '상해보험' 메뉴에서 건강보험 등과 함께 비교공시중
- **(개선방안)** 손해보험협회는 반려동물을 키우는 소비자가 반려동물 보험상품만 별도로 비교할 수 있도록 시스템을 보완할 예정('25년 하반기)

라 '금융상품 한눈에'의 대출성 상품에도 우대금리 정보 제공

- **(배경)** '금융상품 한눈에'는 예·적금상품에 대해서만 우대금리 및 우대조건 정보를 제공하고 있어, 대출성 상품의 경우 소비자가 이를 직접 확인하여야 하는 불편 존재
- **(개선방안)** '금융상품 한눈에'의 대출성 상품에도 우대금리 정보를 제공하여 소비자가 간편하게 확인할 수 있도록 개선 완료('25년 상반기)

마 '통합연금포털'에서 미청구 퇴직연금 정보를 조회할 수 있도록 개선

- **(배경)** '통합연금포털'은 소비자가 재직중인 회사의 퇴직연금정보를 제공하고 있으나, 퇴직한 회사의 미청구 퇴직연금*에 대한 정보는 제공하지 않고 있음
 - * 회사의 갑작스러운 도산·폐업 등으로 퇴직한 근로자가 본인의 퇴직연금 적립금이 있다는 사실을 알지 못했거나, 퇴직 후 퇴직연금 수령 신청을 하지 못해 지급되지 않고 남아있는 퇴직연금
 - 한편, 금융결제원은 '24.5월부터 어카운트인포(계좌정보통합관리서비스) 내에 미청구 퇴직연금 조회 서비스를 제공하기 시작하였음
- **(개선방안)** '통합연금포털'에서 소비자가 퇴직한 회사의 미청구 퇴직연금 정보도 조회할 수 있도록 개선 완료('24.8월 完)
 - 금융결제원의 미청구 퇴직연금 조회서비스로 편리하게 이동할 수 있으며, 조회방법 및 지급 신청방법을 확인 가능

2

「금융접근성 제고를 위한 금융권 공감의 場」 개최('24.11월)

◇ 최근 금융접근성 관련 주요 이슈인 ① 은행 점포폐쇄 추세, ② 고령층의 디지털 소외, ③ 장애인의 금융거래 애로 등에 관하여 그간의 경과를 소개하고 향후 추진 계획을 발표

I 금융접근성 제고 추진 배경

- 고령화와 디지털화 등 환경 변화를 고려하여 그동안 금융감독원은 소비자의 금융접근성 제고를 위해 다양한 제도·관행 개선 노력을 지속
 - 특히 특정 권역에서 먼저 도입된 우수제도를 여타 업권으로 확대함으로써 금융권 전체의 접근성 수준 제고를 적극 유도

〈최근 금융접근성 제고 주요 사례〉

- ✓ '19.6월 은행권 점포폐쇄 공동절차 마련
- ✓ '21~'22년 은행권 점포폐쇄 공동절차 개정 및 지역재투자평가 반영
- ✓ '21.9월 금융소비자보호내부통제기준에 고령자·장애인 지원에 관한 사항 반영 (전업권)
- ✓ '22.2월 모바일앱 간편모드 도입 추진 (은행 도입 → 저축은행·신협 확대)
- ✓ '23.4월 은행 점포폐쇄 내실화 방안 마련 (은행 개선 → 저축은행 확대)
- ✓ '23.6월 시각장애인 응대매뉴얼 마련 (은행 도입 → 저축은행·신협 확대)
- ✓ '23.9월 카드사 점자카드 발급 관행 개선 (은행·카드사 개선 → 저축은행 확대)

- 그러나 은행 경영효율화에 따른 점포 감축 추세가 지속되면서 非도심 거주자, 특히 디지털에 취약한 고령층의 금융소외 우려가 증가

* 점포수(개) : ('21말)6,121 → ('22말)5,831(△290) → ('23말)5,747(△84) → ('24.10말)5,690(△57)

* ATM수(개) : ('21말)31,789 → ('22말)29,582(△2,207) → ('23말)28,070(△1,512) → ('24.10말)27,157(△913)

- 또한 장애인의 금융거래 지원 제도 및 인프라 확충에도 불구하고 여전히 현장에서 실효성이 다소 떨어진다는 지적도 제기

→ 금융접근성 관련 주요 이슈별 최근 현황을 점검하고 개선과제를 발굴하여 향후 금융업계와 함께 체계적으로 추진해 나갈 계획

II 금융접근성 주요 현안 및 향후 추진 계획

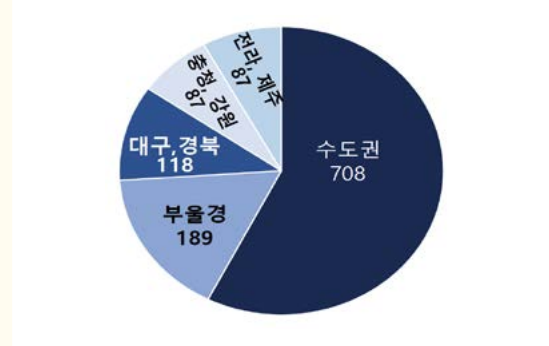
가 은행 점포폐쇄로 인한 소비자 불편 해소

□ **(현황)** 국내은행 점포는 총 5,690개(24.10월말)로 최근 5년간 1,189개 폐쇄(연평균 △8.5%), 지역별로는 수도권 708개, 비수도권 481개 폐쇄

국내은행 점포 추이



지역별 점포폐쇄 현황

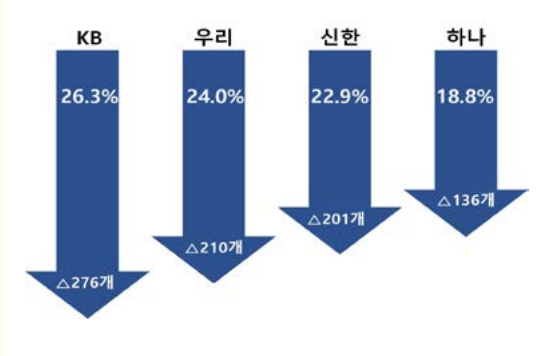


* 해당 기간 중 점포 신설로 인해 감소 점포 수 합계가 폐쇄 점포 합계와 일치하지 않음

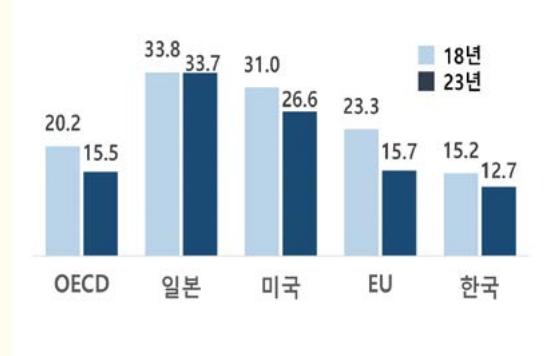
- 4대 시중은행이 전체 폐쇄 점포의 69%(△823개)를 차지
 - 점포폐쇄 비율은 국민(△26.3%), 우리(△24.0%), 신한(△22.9%), 하나(△18.8%) 順 (소매금융을 축소중인 SC(△31.9%), 씨티(△55.8%)를 제외)
- 전세계적으로 금융의 디지털화, 비대면 거래 증가 등으로 오프라인 영업점 축소가 진행중이나,
 - 우리나라의 인구(성인) 10만명당 은행 점포 수는 '23년말 기준 12.7개로 OECD 국가 평균('23말 15.5개, 상업은행 기준)을 소폭 하회

※ 미국(26.6개), 일본(33.7개)의 경우 다수의 소규모 은행이 지역금융을 담당하고 있어 OECD 평균을 크게 상회

최근 5년간 4대 은행 점포 폐쇄율¹⁾



인구 10만명당 상업은행 점포수 추이²⁾



1) 최근 5년간 폐쇄 점포 수 / 19년말 기준 점포 수

2) Financial Access Survey(2024)

□ **(평가)** 은행의 경영효율화 측면 뿐만 아니라 금융접근성 보장 등 사회적 책임을 균형있게 고려한 점포 운영 전략이 필요

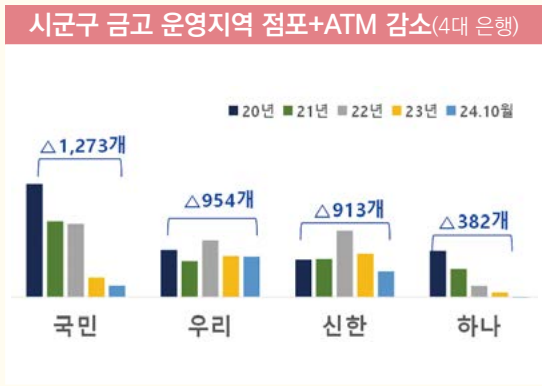
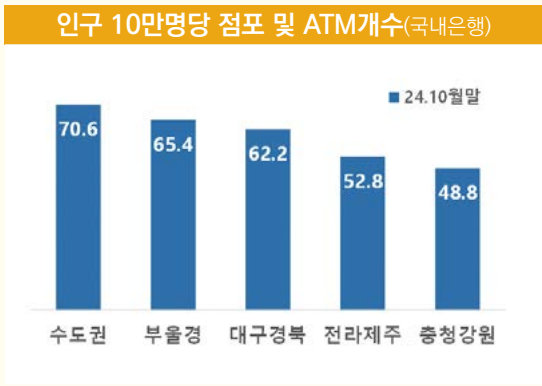
● 지역금융소비자에 대한 금융접근성* 제고 등 은행 경영성과의 소비자환원 노력이 부족하다는 비판도 제기

* 1) 인구 10만명 당 점포+ATM 수('24.10말 기준) : (수도권) 70.6개 (비수도권) 57.3개

2) 4대 은행의 경우 56개 시군구 금고 운영을 위한 협력사업비 지출에도 불구하고 동 지역에서 최근 5년간 점포 412개 (△11.7%), ATM 3,110개(△26.7%)를 폐쇄

- 점포 폐쇄, 인력 구조조정 등 단기 비용절감 우선의 점포 운영 전략은 고객 이탈 등으로 은행의 중장기 수익 기반 훼손 우려

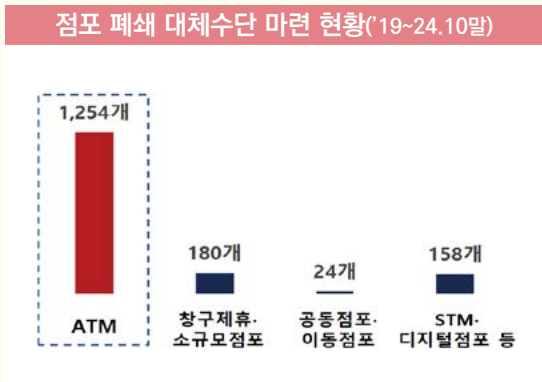
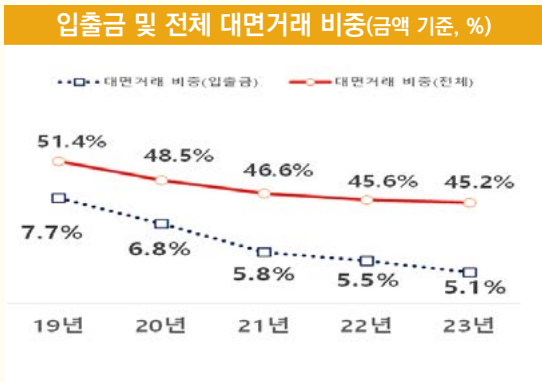
* 美 JP Morgan Chase 은행의 경우 부실·인접 점포 폐쇄·합병, 점포당 인력수 축소 등 비용 효율화와 함께 '27년까지 500개 영업점포 확대를 통해 대고객 영업을 강화할 계획



● 은행권은 접근성 제고를 위해 점포폐쇄시 사전영향평가 실시, 적정 대체수단 마련 등 공동절차를 운영중이나,

- 단순 입출금 기능을 제공하는 ATM 설치가 대다수(1,254개)인 것으로 나타나는 등 금융소비자의 실질적 접근성* 보완이 미흡

* 디지털 전환에 따라 대면거래 수요는 지속 감소하고 있으나 여·수신 등 전체 대면거래 비중은 여전히 높은 수준 ('23년 기준 약 45.2%)



▣ **(계획)** 은행권과 TF를 구성하여 금융소비자가 실질적으로 체감할 수 있는 금융접근성 제고 방안을 신속하게 마련·추진할 계획

- 공동점포 등 점포 대체수단 설치 협의절차, 비용 부담원칙 등에 관한 은행권 가이드라인을 조속히 마련
- 아울러, AI 점포 등 은행권의 점포 운영전략 다변화를 위해 필요한 규제 샌드박스 등 제도적 지원 노력을 지속할 예정

나 고령자의 디지털 금융소외 방지

▣ **(현황)** 전업권에 걸쳐 비대면·모바일 금융거래가 확대되는 가운데 고령자의 모바일 거래 편의성 제고 및 디지털 교육 수요 증가

- 또한 금융회사 고객센터 운영 효율화 등을 위한 AI 상담서비스 도입 확산 과정에서 고령소비자가 느끼는 불편이 크다는 지적이 제기

▣ **(계획)** 고령자 등 디지털 취약계층이 겪는 불편사항을 개선하고 디지털 금융교육을 통해 소비자의 역량을 강화

- **(간편모드 확대)** 모바일 금융앱 내 간편모드의 쏠 금융업권 도입을 계획*대로 추진하고 기능개선을 통한 활성화 노력 지속

* (완료) 은행·저축은행·신협, ('25년 예정) 신용카드, 보험, 증권

- **(AI상담 개선)** 고령자에게 일반상담원과 AI상담 중에 선택권을 부여하거나 일반상담원을 우선 연결하도록 개선('24.9월 완료)

- 향후 금융회사가 AI 상담시스템 운영 시 고령소비자의 선택권과 편의성을 적극 고려하도록 지속적으로 모니터링·지도할 예정

- **(금융교육 확대)** 고령자 대상 디지털 금융교육을 양적·질적으로 확충*하는 한편, 금융회사의 자체적인 디지털 교육도 확대 유도

* 연습용 모바일 금융앱 업데이트(신규계좌 개설 연습 등 기능 추가, UI 개선 등), 고령자 대상 강의안 개정(디지털 금융사기, 간편결제 서비스 등)

다 장애인의 금융거래 편의성 제고

- ▣ **(현황)** 장애인의 금융거래 편의성을 높이기 위한 그 간의 노력*에도 불구하고 현장에서는 여전히 불편 또는 차별이 발생한다는 지적
 - * '금융소비자보호 내부통제기준'에 장애인 거래편의성 제고 등에 관한 사항 반영('21.9.), 은행권 시각장애인 응대매뉴얼 마련('23.6.), 카드사 점자카드 발급 관행 개선('23.9.) 등
 - * 일례로 '24.8월 국가인권위원회는 은행의 발달장애인 대상 대출 취급 시 부당한 차별이 발생하지 않도록 감독기관의 지도·감독을 권고

- ▣ **(계획)** 금융회사의 장애인 응대매뉴얼 정비 및 장애유형별 인프라 확충 등을 통해 장애인의 금융거래 지원제도의 실효성 제고
 - **(응대매뉴얼 정비)** 금융회사의 장애인 응대 매뉴얼 일괄 점검·정비
 - 다양한 장애 유형별로 적시 응대가 가능하도록 매뉴얼내 장애 유형을 다양화*하고 현장에서 실제 활용 가능하도록 매뉴얼 기재방식 보완**
 - * 「장애인복지법」상 장애 유형 중 별도 응대방법 숙지 필요성이 있는 장애유형(지체, 시각, 청각, 언어, 뇌병변, 지적, 자폐성 장애)은 모두 응대매뉴얼에 포함
 - ** (예) 장애인 고객이 이용 가능한 인프라·서비스 이용 방법을 보다 상세히 기재하고 실제 현장에서 발생 가능한 상황을 전제로 응대방법 기술
 - **(인프라 확충)** 시각·청각·발달장애 등 장애 유형별로 금융거래를 지원하기 위한 다양한 인프라*를 지속 확충
 - * (예) 시각장애인 : 음성 OTP 및 계약서류 점자·음성번역 서비스 확대 등
 - 청각장애인 : STT(Speech To Text) 시스템 또는 태블릿을 활용한 상담 인프라 구축
 - 발달장애인 : 알기 쉬운 대출상품 설명서 제작 및 매뉴얼 반영
 - 또한 각종 금융자동화기기 운영 시 다양한 장애유형을 고려한 접근성 검증기준*을 준수하도록 점검·지도할 예정
 - * 「장애인차별금지법」 등에 따라 무인정보단말기 제공자가 준수하여야 할 사항

3

「비대면 계좌개설 안심차단」 서비스 시행('25.3월)

I 추진 배경

■ 금융당국은 보이스피싱 범죄 확산에 대응하기 위해 '24년부터 「여신거래 안심차단」 서비스를 시행 중

* 이용자가 여신거래 안심차단 서비스를 신청하면 한국신용정보원에 안심차단 정보가 등록되고 금융권의 신용대출, 카드론 등 신규 여신거래가 실시간 차단

● 동 서비스는 출시된 이후 불과 7개월 만에 약 31만명의 금융소비자가 가입하였음. 연령대별 가입현황을 살펴보면 60대 이상 고령층의 가입률이 전체 가입자의 약 53%로 가장 높은 것으로 나타났는데, 이는 보이스피싱 피해에 취약한 고령층의 수요가 높다는 점을 보여주고 있음.

● 최근 은행권이 신용정보원을 통해 여신거래 안심차단 서비스 가입자의 신용정보를 조회한 실적이 월 1만 건*에 이르고 있으며, 서비스 가입을 통해 명의도용 대출 피해를 예방한 사례까지 속속 확인되고 있어 대표적인 보이스피싱 피해예방 안전장치로 자리매김하고 있음

* ('24.8월) 1,083건 → ('24.10월) 5135건 → ('24.12월) 9,951건 → ('25.2월) 12,687건†

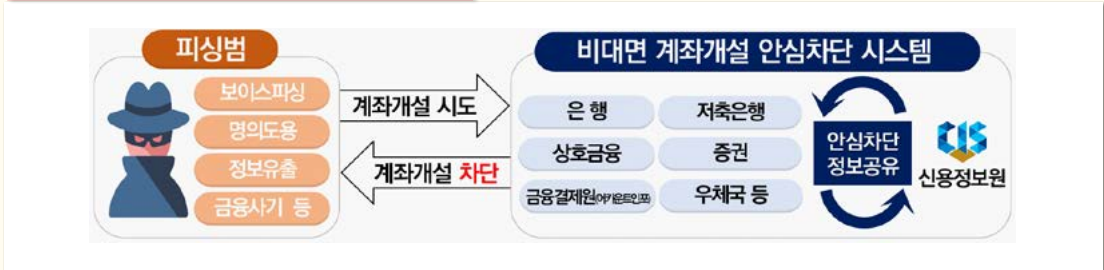
† 영업점 또는 비대면을 통해 본인이 직접 대출 또는 신용카드를 신청한 경우 등도 포함

■ 다만, 비대면 대출 차단만으로는 개인정보 탈취 등으로 발생할 수 있는 보이스피싱 피해에 대한 국민들의 우려가 완전히 불식되기 어렵고, 개인의 금전피해 외에도 범죄수익의 주요 통로로 사용되는 계좌를 원천적으로 차단할 필요성도 제기되어 “여신거래”에 이어 “비대면 계좌개설”까지 안심차단을 확대하여 피해 예방 체계를 강화



II 비대면 계좌개설 안심차단 서비스의 주요 내용

비대면 계좌개설 안심차단 시스템 개요



은행, 상호금융 등 3,613개 금융회사 참여

- 「비대면 계좌개설 안심차단」 서비스는 본인이 원하지 않는 수시입출식 계좌가 비대면으로 신규 개설되지 않도록 신청할 수 있는 서비스로 해당 서비스를 가입하면, 가입 즉시 한국신용정보원에 안심차단 정보가 등록되고 금융권의 신규 수시입출식 계좌 개설 거래가 실시간 차단되어, 본인도 모르는 사이 개설된 계좌로 인한 금전 피해를 예방 가능
- 동 서비스의 실효성을 높이기 위해 계좌를 개설할 수 있는 금융회사인 은행, 저축은행, 상호금융, 우정사업본부 등 3,613개사(상호금융 단위조합 포함)가 참여

거래 중인 금융회사를 통해 신청

- 이용 희망자는 현재 거래 중인 은행, 저축은행, 농협, 수협, 신협, 새마을금고, 산림조합, 우체국의 영업점 등을 ①직접 방문하거나 ②은행(모바일·인터넷뱅킹) 및 금융결제원(어카운트 인포)의 비대면 신청 채널을 통해 신청 가능
- 「비대면 계좌개설 안심차단」 서비스에 가입한 이후 이용자가 신규 수시입출식 수신거래를 하고자 할 경우에는 기존 거래여부와 무관하게 가까운 금융회사 영업점을 방문하여 손쉽게 동 서비스를 해제할 수 있으며 해제 후에는 즉시 수시입출식 계좌개설이 가능

신청 내역을 주기적으로 통지

- 또한 금융회사는 이용자에게 비대면 계좌개설 안심차단 신청내역을 신청 및 해제 시에 통지할 뿐만 아니라, 신청 사실을 받기 1회 문자, 이메일 등으로 주기적으로 통지함으로써 서비스 이용 편의성을 지원
- 이와 함께, 동 서비스의 신청내역은 한국신용정보원이 운영하는 본인신용정보열람서비스 홈페이지(www.credit4u.or.kr)를 통해 언제든지 확인 가능
- 「비대면 계좌개설 안심차단」 서비스가 시행되면 기존의 「여신거래 안심차단」 서비스와 함께 보이스피싱 등 민생침해 금융범죄에 따른 금전 피해를 예방하여 국민들을 보다 두텁게 보호할 수 있을 것으로 기대
- 「비대면 계좌개설 안심차단」 서비스 도입으로 명의도용으로 개설된 계좌가 소위 ‘대표통장’으로 이용되어 불법 도박, 마약, 각종 불법 범죄 수익금의 자금 세탁경로로 악용되는 것을 막을 수 있다는 점에서 대표통장 근절에도 기여할 것으로 기대



[은행, 금융투자]

4

홍콩 H지수 기초 ELS 현황 및 대책('25.2월)

I 추진 배경

- '24년초 홍콩 H지수 추가연계증권(ELS) 대규모 손실* 이후, 금융감독원은 대규모 분쟁 등에 따른 사회적 비용 최소화를 위해 자율배상 분쟁조정기준을 마련('24.3.11)하여 은행권을 중심으로 자율배상을 진행하고 있으며, 자율배상 진행 및 동의건수, 평균 배상비율** 모두 지속적으로 증가(전체 배상진행 계좌(16.9만건)의 93.8% 동의 완료)

*은행권 홍콩 H 지수 ELS 손실 확정 계좌는 17만건이며 원금 10.4조원 중 손실액은 4.6조원

** [5개 주요 판매은행 기준]

자율배상 진행 : ('24.6월말) 6.6만건 → ('24년말) 16.9만건

자율배상 최종 동의 : ('24.6월말) 4.1만건 → ('24년말) 15.9만건

평균 배상비율 : ('24.6월말) 28.5% → ('24년말) 31.4%

- 금융감독원의 판매사 현장검사 결과, 은행 점포 대부분이 고난도 금융투자상품과 수신상품의 판매 창구를 엄격히 구분하고 있지 않아 많은 은행 고객이 고난도 금융투자상품을 원금보장 상품으로 오인할 수 있는 측면이 있었음
- 아울러, 판매규제 준수보다는 판매실적이 강조되는 판매 관행이 지속되면서 고난도 금융투자상품의 위험성이 제대로 설명되지 않았으며, 성과보상체계, 판매한도 관리 등 불완전판매를 효과적으로 예방할 수 있는 내부통제가 마련되지 않는 등 실제 판매 현장에서 소비자 보호가 충분히 작동되지 않은 채 고수익 금융투자상품(ELS 등) 등의 밀어내기식 영업행태가 만연한 것을 확인

고난도 금융투자상품 판단기준

◎ ① 상품구조가 복잡하고 ② 최대 손실위험이 큰 상품

- ① 파생상품/파생결합증권/파생상품·파생결합증권을 20% 초과하여 편입한 펀드/
파생상품·파생결합증권·고난도 펀드를 20% 초과하여 편입한 신탁·일임계약 등

* 거래소 상장상품(예: ETF), 해외증권·파생상품시장 상장상품, 전문금융소비자만을 대상으로 하는 상품은 제외

- ② 최대 원금손실 가능금액이 원금의 20% 초과

- 이에 금융위원회와 금융감독원은 고난도 금융투자상품에 대한 불완전판매 재발 방지를 위해 여러 차례*에 걸친 회의 등을 통해 각계의 의견을 수렴하여 대책을 마련

* 소비자학과 교수 간담회('24.10.28), 공개세미나('24.11.5), 업계의견수렴 회의('25.2.12)

II 주요 추진방안

1. 은행의 금융투자상품 판매채널 개편

- 먼저 소비자의 금융투자상품에 대한 인식을 제고하고 은행의 책임있는 판매 관행을 정립하기 위해 은행의 금융투자상품 판매채널을 개편

① 먼저 은행은 충분한 소비자 보호장치를 갖춘 거점점포를 통해서만 ELS를 판매토록 할 예정

- 거점점포에는 ELS 판매를 위해 별도 출입문 또는 층간 분리 등을 통해 영업점 내 다른 장소와 물리적으로 분리된 판매공간(물적 요건)이 마련되어야 함.
- ELS는 관계 규정 등에 따른 자격요건(관련 교육 이수 및 자격증 보유 등)과 일정 기간 이상의 상품 판매경력(예: 3년 이상)을 가진 전담 판매직원(인적 요건)만 판매 가능

② 또한 기타 고난도 금융투자상품(고난도 공모펀드)의 판매채널도 개선

- 기타 고난도 금융투자상품은 일반점포와 거점점포 모두에서 판매가 가능하나 소비자가 예·적금 등과 명확히 구분하여 인지할 수 있도록, 분명한 식별 장치*를 두어 판매 창구를 일반 여·수신 이용 창구와 분리해야함

* 예: 투자창구의 창구 칸막이·좌석 및 대기번호표 색깔을 다른 창구와 달리 설정

③ 한편 동일 그룹 내 은행과 증권사가 공동으로 영업하는 은행·증권 복합점포에 대해서도 판매채널 요건을 동일하게 적용

- 복합점포 내에서 은행 직원이 고난도 금융투자상품을 판매하는 행위는 일반 여·수신 창구와 분리된 투자 창구에서만 가능
- 고난도 금융투자상품의 소개영업* 실적은 은행 성과보상체계(KPI)에 반영되지 않도록 하는 등, 소비자가 원하지 않는 상품이 과다 추천되는 일이 없도록 할 예정

* 은행 직원이 소비자를 증권사 창구로 소개하여 금융투자상품을 판매하는 영업형태

2. '소비자보호원칙'이 실효성 있게 작동되도록 제도·관행 개선

- ▣ 금융회사가 이윤에 앞서 소비자 이익을 우선 고려하도록 「금융소비자 보호 원칙」을 마련

 - 금융회사는 「지배구조법」에 따라 이를 내부통제기준에 반영하여 내부통제 관리의무 등을 충실히 이행

- ▣ 또한, 적합성·적정성 평가 원칙 내실화를 통해 투자자 정보 확인·성향 분석시 6개 필수확인정보*를 모두 고려하도록 하고,

 - 투자자 투자 성향 판단시 고난도 금융투자상품은 점수 방식(scoring)과 추출 방식(factor-out)**을 모두 균형있게 활용

* 거래목적, 재산상황, 투자성상품 취득·처분 경험, 상품이해도, 위험에 대한 태도, 연령

** 점수 방식: 항목별 투자자 답변을 점수화하고, 점수 총합에 따라 투자성향 매칭
추출 방식: 항목별 투자자 답변에 따라 적합하지 않은 상품은 권유대상에서 제외

- ▣ 아울러, 금융회사는 상품별 판매대상 고객군을 구체적으로 정해서 이에 해당하지 않는 소비자에 대해서는 투자 권유를 하지 않도록 하였음

 - 소비자가 고난도 금융투자상품에 적합하지 않은 투자성향을 가지고 있음에도 해당 상품 가입을 원할 경우 소비자가 부적합·부적정 상품임을 명확하고 구체적으로 인지하고 계약하도록 '부적정 판단 보고서'를 개선하도록 하고, 금융회사도 소비자에게 투자 권유가 없었음을 명확히 할 수 있는 증빙서류를 구비하도록 할 계획

[예] ELS 판매에의 적용 예시

i) 판매사는 ELS 판매에 적합한 고객군의 특성을 사전에 설정(음영표시)

지식과 경험	낮음			높음		
	수입원	연금생활 또는 수입 無		수입有, 불안정		수입有, 향후 증가
투자 기간	1년미만	2년미만	3년미만		3년이상	
기대손실	원금보존	10%손실	20%손실	50%손실	70%손실	전액손실

ii) 고객 적합성·적정성 평가를 바탕으로 기대손실, 지식·경험, 수입, 투자기간 등 기준 미충족시 권유 대상에서 원천 제외(예: ELS의 경우 기대손실 구간이 "전액손실"인 경우에만 권유 가능)

iii) 해당 영역 외 구간을 하나라도 선택한 소비자에게는 ELS 권유 불가

- 그리고, 소비자 행동 편향* 등을 고려하여, 소비자 주의 환기 및 신중한 계약 유도 등을 위해 (요약)설명서 최상단에 ●고난도 금융투자상품과 적합하지 않은 소비자 유형, ●손실가능성 등 위험, 손실발생 사례 등을 순서대로 배치하도록 하며, 이해하기 어려운 전문 용어보다는 일반금융소비자도 쉽게 이해할 수 있도록 설명서를 순화할 계획
 - 소비자가 계약하려는 금융상품이 고난도 금융투자상품임을 바로 확인할 수 있도록 상품명 앞에 “고난도 금융투자상품” 문구를 눈에 쉽게 띄게 표시
 - 소비자가 복잡한 상품구조, 비대칭적 손익 발생가능성 등을 이해하고 구매할 수 있도록 동영상 자료를 제작해서 창구 설명 및 숙려기간 중 소비자가 손쉽게 시청할 수 있도록 모바일 링크, 큐알코드(QR코드) 등을 제공할 계획
- * 소비자가 자신의 판단능력을 과신하는 경우, 특정 이벤트(예: 주가지수 급락)의 발생 가능성을 과소평가하거나 위험상품에 쉽게 투자할 가능성

고난도 금융투자상품 상품명 표시 예시

고난도 금융투자상품

○○증권 파생결합증권(ELS)

3. 불완전판매를 예방하는 내부통제 체계 확립 및 감독 강화

- 금융상품의 성과보상체계(KPI)를 단기 영업 실적보다는 고객 이익을 우선하도록 재설계*하고, 금융회사 스스로 소비자 이익 관점의 ‘조직운영문화’를 조성하도록 모범사례 및 가이드라인도 제시할 예정
- * (예시) ① 특정 상품에 대한 쏠림 현상을 방지하기 위해 상품 유형별 가중치 및 배점, 평균·표준편차 등을 균형있게 설계하고, ② 민원발생 등 고객만족지표 및 불완전판매 패널티 반응을 확대하고, 책임에 따라 실효성 있는 불이익 부과 방안 마련
- 금융감독원은 금융투자상품 판매 동향 상시 감시 및 감독 강화를 위해 적합성·적정성 운영실태를 정기적으로 점검하면서 모범사례를 발굴·공유하여, 미스터리 쇼핑 표본 확대 등 사후 관리도 강화할 계획

- 금융회사 자체적으로도 상품별 투자위험을 고려해 고위험 금융투자상품의 판매승인 및 판매한도를 정하여 정기적(예: 최소 매월 단위)으로 판매한도를 재승인하도록 하며, 사후 모니터링 항목을 구체적으로 정해 소비자보호 부서가 이를 철저히 점검
- 또한 금융회사 및 금융당국은 자체적으로 특정 상품 쏠림현상, 고객별 투자위험 확대 등을 방지하기 위해 판매 동향, 기초자산 가격하락 등 이상징후에 대한 주기적(분기별) 자체 모니터링을 강화하고 필요시 금융당국은 선제적으로 검사 및 감독조치(소비자보호 경보 발령 등)를 취할 예정



[보험]

5

금융소비자의 권익 제고 및 민원 예방을 위한 보험상품 표준약관, 표준사업방법서 개정('24.12월)

I

주요내용

- 금융감독원은 보험금 대리청구시 전자적 인증방식을 도입하고, 단체사망보험에 가입한 근로자의 보험금 수령권을 제고하는 등
 - 보험소비자에게 불이익하거나, 불합리한 관행을 개선하기 위해 보험상품 표준약관* 및 표준사업방법서**를 개정
- * 보험업감독업무시행세칙 별표15 ** 보험업감독업무시행세칙 별표14

II

주요 개정사항

가

보험금 대리청구시 전자적 인증방식 신설 (표준약관 개선)

- **(현황 및 문제점)** 현행 표준약관은 자녀가 부모님의 보험금을 대리청구할 경우 부모님의 인감증명서 또는 본인서명사실확인서를 서면으로 제출하도록 규정
 - 이에 보험사가 제공하는 모바일 앱* 등을 통해 보험금 대리청구시에도 주민센터 및 보험사에 대면으로 방문해야하는 불편함 지속
- * 일부 보험사는 모바일 앱을 통한 타인의 보험금 대리청구 서비스 제공 중
- **(개선)** 보험금 청구 편의성 제고를 위해 표준약관 상 보험금 대리청구 제출서류에 인감증명서 이외 전자적 인증 방식도 추가하여
 - 타인의 보험금을 대리청구할 경우 휴대폰을 이용한 전자적 인증(예: 모바일인증)으로 인감증명서 등을 대신할 수 있도록 개선
 - 향후 모바일 등을 통한 대리청구 서비스가 많은 보험사로 확산*되어 보험소비자의 보험금 청구 편의성이 증대될 것으로 기대
- * 코로나 시기('22년) 중 주민센터 방문이 곤란하여 모바일 인증을 통한 보험금 대리청구가 일부 허용되었으나, 표준약관 미개정으로 아직 많은 보험사는 동 서비스 미제공

모바일 보험금 대리청구 절차도(예시)



나 단체사망보험 보험수익자 지정방식 개선 (표준사업방법서 개선)

□ (현황 및 문제점) 기업 등(5인 이상 단체)이 가입하는 단체보험은 근로자의 사망, 후유장애, 실손의료비 등을 보장하기 위한 보험으로, 근로자 또는 기업*으로 보험수익자 지정이 가능

* 상법(§735의3③)상 기업을 수익자로 지정하는 단체계약이 있을 경우 근로자의 서면동의 없이 '근로자를 피보험자'로 하고 '기업을 수익자'로 하는 단체사망보험 가입 가능

● 그러나 보험수익자가 근로자가 아닌 기업(또는 사업주)으로 지정*되는 경우, 근로자가 퇴근 이후 업무외 사고로 사망하더라도 기업이 근로자의 사망보험금을 수령하게 되고

* '23년말 단체보험계약 보유건수는 176만건으로, 그 중 기업이 수익자인 계약은 41만건

● 기업이 근로자의 사망보험금을 유족에게 전혀 지급하지 않을 경우 근로자의 유족 및 기업간 사망보험금 관련 다툼이 발생

단체보험의 보험금 수령 구조(기업이 보험계약자 및 수익자인 경우)



- **(개선)** 근로자를 피보험자로 하는 단체사망보험* 계약시 업무외 사고로 인한 사망보험금은 근로자를 보험수익자로 의무지정하여 근로자의 유족**이 보험사에 직접 보험금을 청구하여 수령하도록 개선
 - * 보험계약자와 피보험자의 근로관계와 무관한 상품은 적용대상이 아니며, 사망담보 이외의 담보는 현행과 같이 기업이 보험수익자로 지정 가능
 - ** 판례는 단체보험계약에서 업무외 재해로 인한 보험금은 피보험자나 그 유족에게 지급한다고 해석하는 것이 당사자 의사에 부합한다고 판시(2007다70285)
- 이를 통해 기업(단체)이 보험사로부터 근로자의 사망보험금을 수령한 후 이를 근로자의 유족에게 전혀 지급하지 않는 등 불공정한 사례를 방지할 수 있을 것으로 기대*
- * 기 계약된 단체사망보험의 보험수익자는 계약체결시 약관에 따라 결정(기업 또는 근로자)되며, 금번 제도개선 사항이 소급 적용되지 않음

제도개선 후 단체사망보험 수익자 지정 예시

보장담보	보험수익자	기업(보험계약자)	근로자(피보험자)
업무상재해		○	○
업무외재해		X	○

다 직업 변경시 준비금 정산액 분할납부 방안마련 (표준약관 개선)

- **(현황 및 문제점)** 보험계약자는 보험기간 중에 피보험자의 직업 및 직무 등 사고위험*이 변동되면 이를 보험사에 통지하고,
 - * (예시) 직업변경(사무직 → 건설기계 운전사), 직무변경(사무직 → 현장 기술직) 등
- 보험사가 직업 변경을 승낙하면, 위험변동 후 보험료가 증가(또는 감소)되고, 보험계약자는 책임준비금의 차액을 정산*(납부·환불)해야함
 - * 피보험자가 위험이 큰 직종으로 이직시 정산액을 보험사에 납부하고, 위험이 작은 직종으로 이직시 보험사로부터 정산액을 환불받음
- 그러나, 현행 표준약관은 책임준비금 차액의 '일시납' 정산만 허용하고 있어, 보험계약자는 많게는 수백만원*에 달하는 정산액을 일시납으로 납부해야 하는 부담이 지속
 - * '23년 중 직업변경으로 인한 최대 준비금 정산액은 913만원

피보험자 위험증가시 보험료 및 책임준비금 증액(예)



▣ **(개선)** 보험계약자의 직업 변경으로 인한 책임준비금 정산액을 일시납 이외에 분할납부*로도 정산할 수 있도록 표준약관을 개선

* '잔여 보험료 납입기간'과 '5년' 중 긴 기간 동안 증액보험료에 합산하여 분할 납부(갱신형 보험은 제외, 세부 기준은 회사별로 상이 가능, 분납금액에 대해 평균공시이율로 이자 가산)

● 아울러, 현재 상해보험 등에 가입되어 있는 보험계약자도 직업변경시 분할납부 선택권이 부여될 수 있도록 할 예정

* '23년 말 기준 상해·질병보험 보유계약 건은 약 9,998만건

제도개선후 선택권(②) 추가 예시

구분	직업변경 전	직업변경 후	
		① 일시납+보험료조정	② 보험료조정
보험료	8만원 (과거 5년 납입중)	28만원 (장래 14년 납입)	33만원 (장래 14년 납입)
준비금정산액	-	816만원*	-

* 제도개선 이전에는 816만원을 일시에 정산해야 하였으나, 제도개선 이후에는 정산액 발생시 분할납 가능(기존에 가입한 계약에서도 직업변경시 분할납 선택 가능)

라 보험사 직권해지시 해약환급금 지연이자 계산방식 신설 (표준약관 개선)

▣ **(현황 및 문제점)** 보험계약이 해지될 경우 보험사는 해약환급금에 대해 “해지청구일~지급일” 기간의 지연이자*를 부리하여 보험계약자에게 지급

* 보험사가 보험계약자에게 해약환급금을 보다 빨리 지급토록 하기 위한 장치

● 현행 표준약관에는 보험계약자 해지의사에 따른 해지(임의해지)의 경우 적립이율(계약대출이율) 등 지연이자 계산기준을 정하고 있으나,

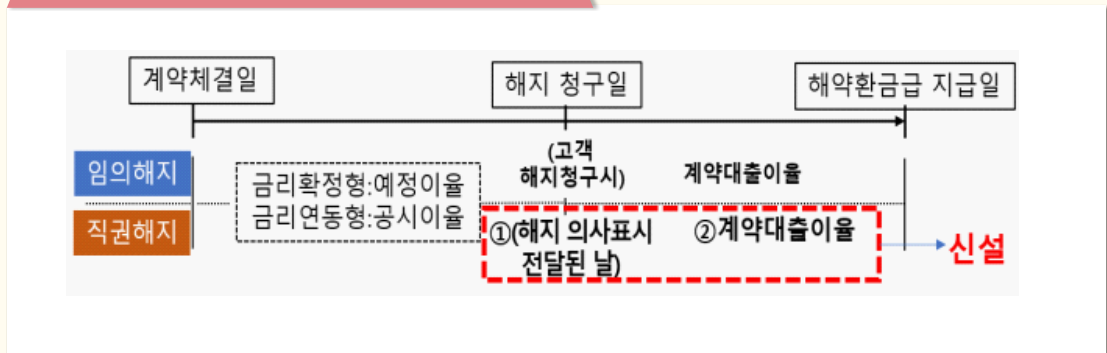
- 고지의무 위반 등으로 보험사가 계약을 해지(직권해지)할 경우에 대한 지연이자 계산기준은 규정하고 있지 않아, 보험사별로 지연이자 계산 방식이 상이하여 불필요한 분쟁이 발생

▣ **(개선)** 등기우편 등 해지표시가 보험계약자 등에게 전달된 날^①을 이자 기산일로 하고, 적립이율은 임의 해지시와 같은 ^②계약대출이율을 적용토록 표준약관에 기준을 신설

* 대법원 2000. 1. 28. 선고 99다50712 판결 中 “해지의 의사표시는 민법의 일반원칙에 따라 보험계약자(또는 대리인)에 대한 일방적 의사표시에 의하며, 그 의사표시의 효력은 상대방에게 도달한 때에 발생”

- 직권해지시 보험사별로 상이한 이자계산 방식을 명확화하여 이로 인한 불필요한 분쟁 예방을 기대

개선 이후 해약환급금(계약자적립액) 적립이율 기준



마 계약전 알릴의무 고지대상기간 명확화 (표준사업방법서 개선)

▣ **(현황 및 문제점)** 보험가입자는 ‘계약 전 알릴의무 사항(고지사항)’으로 ‘정해진 기간 이내’(고지대상 기간)의 과거 병력을 보험사에 고지 필요

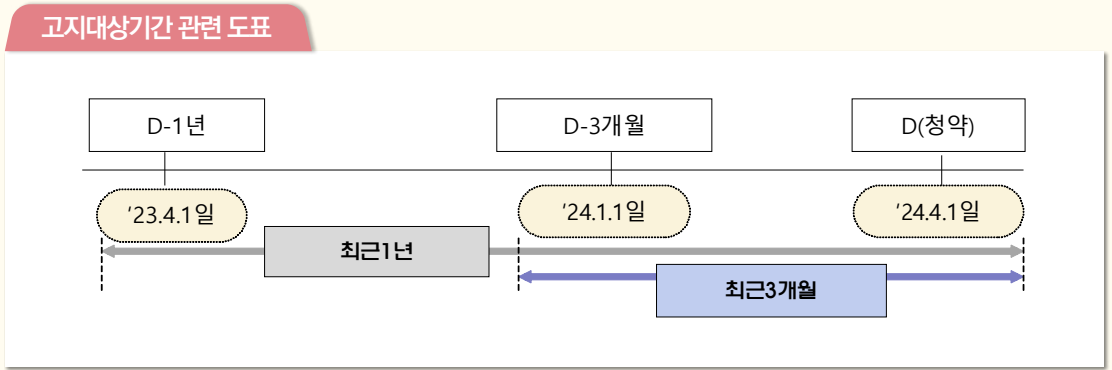
- 그러나, 표준사업방법서에 고지대상 기간(예: 직전 3개월)에 대한 설명이 불명확하여 고지대상 기간의 ^①시작일과 ^②종료일(청약일 포함 여부)에 대한 가입자의 혼선 및 분쟁^③이 지속

* (예) 피보험자는 '24.7.8일 내분비대사내과에서 제1형 당뇨병에 대해 합병증 검사 필요소견을 듣고 '24.7.8일은 3개월이 지난 것으로 판단하고 이를 고지하지 않은채 '24.10.8일에 간편심사보험 가입하였으나, 보험사는 '21.7.8일도 고지기간으로 판단

□ **(개선)** 대법원 판례 등을 참고하여 과거병력 고지대상 기간에 대한 **명확한 설명**을 제시하고, 관련 도표를 신설

* '이 청약서에서 '최근 ○개월 이내(◆년 이내)'는 청약일의 ○개월 전일(◆년 전일)부터 청약일까지를 의미합니다. (예를 들어 청약일이 4월 1일인 경우 '최근 3개월 이내'는 1월 1일부터 4월 1일까지)

● 표준사업방법서상 고지대상 기간 명확화로 소비자 이해도가 제고되고, 고지의무 불이행 관련 불필요한 민원도 감소할 것으로 전망



III 시행시기

□ **단체보험**^[개정사항'나'] 관련 개선사항은 '25.1.1. 보험약관부터 시행되고,

● 보험금 대리청구^[개정사항'가'], 직업변경 정산금^[개정사항'다'], 직권해지 지연이자^[개정사항'라'], 고지대상 기간^[개정사항'마'] 관련 개선사항은 '25.4.1. 보험약관 부터 적용



[공정금융추진위원회]

6

「공정금융 추진위원회」 주요 성과 및 향후 운영계획

I

「공정금융 추진위원회」의 주요 운영 성과

- 금융감독원은 금융회사와 소비자 간 기울어진 운동장을 바로잡아 보다 공정한 거래질서를 확립할 필요가 있다는 문제의식에서
 - '23.12월 현행 금융관행 전반을 소비자의 눈높이에서 재검토하여 잘못된 관행은 적극적으로 개선하기 위해 「공정금융 추진위원회」(이하 '위원회')를 설치
 - 그리고, '24년중 7차례의 위원회 개최를 통해 총 21개 과제에 대한 합리적인 개선방안을 마련하고, 후속조치도 차질없이 이행하는 등 설립 취지에 부합하는 의미있는 성과를 달성

가 소비자의 금리·수수료 부담을 실질적으로 완화하였습니다.

- 금리·수수료 산정기준을 합리화하여 소비자의 비용 부담을 완화하였음
 - 은행권¹뿐만 아니라 제2금융권도 실비용 내에서만 대출 중도상환수수료를 부과하도록 하고, 저축은행의 기업 한도대출(마이너스대출) 수수료 부과시 소비자가 유리한 방식을 선택할 수 있도록 보완
 - * '23.11월, 금융위·금감원 공동으로 은행권 대출 중도상환수수료 개편방안 既 발표
 - 또한, 저축은행·상호금융업권의 정기적금과 관련하여 월 납입금을 늦게 입금하여 만기 약정이자에서 일정금액(지연이자)을 차감할 경우 지연이자 산정방식을 합리화하고 관련 안내를 강화

나 소비자가 금융거래시 부담할 수 있는 불이익 소지를 해소하였습니다.

- 금융회사가 관행대로 업무를 처리하는 과정에서 소비자가 부지불식(不知不識)간에 부담한 불이익을 해소하기 위해 노력

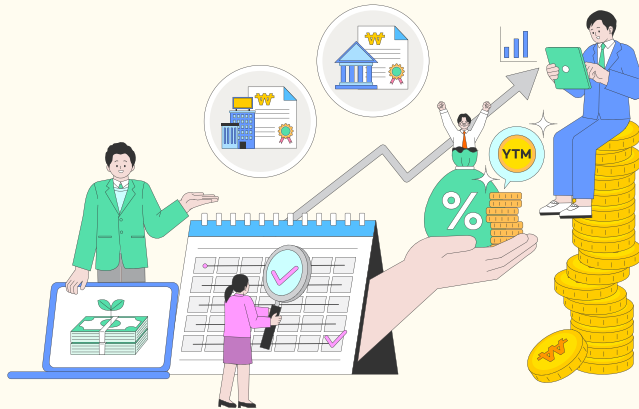
- 신용카드 사용과 관련하여 적립 한도 초과로 포인트 등이 적립되지 않은 상황에서 결제취소로 한도가 부활한 경우 미적립 포인트 등을 신속히 환급토록 개선
- 대출 청약철회가 중도상환보다 일반적으로 유리함에도 안내 부족 등으로 인해 청약철회 비중이 낮았던 점을 감안하여 금융회사의 업무방법서, 안내문구 등을 정비

다 소비자의 금융거래 편의성을 제고하였습니다.

- ▣ 일반 소비자가 실생활에서 겪을 수 있는 금융거래 절차를 개선하여 편의성을 제고
 - 상속 금융재산 인출과 관련하여 금융회사마다 달리 운영하던 상속인 제출서류를 표준화하고, 대부분 총액 300만원(기존 100만원)까지는 상속인 1인의 요청만으로도 인출이 가능하도록 개선
 - 업무외 재해로 인한 단체상해보험과 관련하여 피보험자인 근로자 등이 보험회사에 보험금을 직접 청구할 수 있도록 약관을 개선

라 금융 취약계층 보호를 위해 노력하였습니다.

- ▣ 금융 취약계층을 보호하고 권익을 제고하기 위한 과제를 발굴·개선
 - 차주가 사기·강박 등 범죄 피해로 대출받은 사실이 객관적으로 확인될 경우 금융회사가 채권추심을 유예할 수 있는 제도를 마련
 - 금융회사의 AI 상담서비스 도입·운영 과정에서 고령 소비자 등이 일반 상담원과 쉽게 소통할 수 있도록 안내 절차를 보완



II 공정금융 추진위원회 운영 개선방안

- 향후 위원회가 지난 1년간의 성과를 발전적으로 승계하면서 보다 적극적이고 폭넓은 역할을 수행할 수 있도록 위원회 운영 방식을 다음과 같이 개선 예정

가 외부전문가의 참여를 확대하여 소비자의 다양한 목소리에 더욱 귀 기울이겠습니다.

- 현재 위원회의 외부위원은 학계, 법조계 등의 전문가 5명으로 구성되어 있으며, 안건심의 시 안건의 내용에 따라 2~3명이 참여하고 있으나
 - 소비자의 다양한 목소리를 폭넓게 반영할 수 있도록 소비자의 입장을 대변할 수 있는 외부전문가 1명을 신규로 추가 위촉하고
 - 위원회 회의마다 모든 외부위원이 참여하도록 운영방식을 개선할 예정

외부위원 운영방식 변경안

구분	현행	개정
[내부위원]	당연직 3명(안건 소관 임원 참석 가능)	→ 좌동 전원 참석(총 6명, Pool제 폐지)
[외부위원]	회의별 2명(총 5명, Pool제 운영)	

'25년 위원회 외부위원

학계	연구기관	법조계	소비자 관련 단체		금융 유튜브
이병준	이효섭	김경렬	정운영	김종남*	김지아
고려대 로스쿨 교수	자본시장연구원 선임연구위원	케이 파트너스 대표변호사	금융과 행복 네트워크 이사장	한국소비자원 지원장	달님의 생활속 금융이야기 대표

* 신규 위촉 외부 위원(예정)

나 소비자의 생생한 의견을 적극 반영할 수 있도록 의견수렴 채널을 다양화하겠습니다.

- 그간 불공정 금융관행 개선 과제는 「불공정 금융관행 신고센터」, 다양한 계층의 소비자 간담회, 민원 등을 통해 발굴
 - 향후에는 소비자와 금융회사가 함께하는 「소통의 장」을 마련하고, '찾아가는' 소비자 간담회를 확대하는 한편, 해외 금융관행 개선 사례 분석 등 의견수렴 채널을 다양화할 예정

다 금융 취약계층의 금융접근성 제고를 위한 역할도 적극 수행하겠습니다.

- 최근 금융의 디지털화와 점포축소 등 금융환경 변화 과정에서 금융 취약계층의 금융접근성 저하 우려가 지속 제기되면서 금융업계와 감독당국의 공동 노력이 요구되는 상황
- 이에 “금융접근성 제고 관련 제도 개선 사항”을 위원회 심의 사항에 반영하고 적극적으로 관련 개선과제를 발굴하여 위원회가 금융 취약계층의 권익을 제고하는데 기여할 수 있도록 할 예정



[보험, 비은행]

7

간병보험 약관 개선 및 상호금융업권 연체 차주의 부담 완화('24.11월)

I 개요

- 금융감독원은 '24.11.28.(목) 제7차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 간병인 사용일당 관련 보험약관 개선, 상호금융업권 연체차주의 이자 일부납입시 처리절차 개선 등 2개 과제에 대해 심의*

*참석자: [금감원] 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보 등

[외부위원] 정운영 금융과행복네트워크 이사장, 이호섭 자본시장연구원 선임연구위원, 김지아 금융 유튜브버

- ① 간병인 사용일당과 관련하여 보험금 부지급 등 소비자 피해 및 보험금 과다 청구를 방지할 수 있도록 보험약관을 개선하겠습니다.
- ② 상호금융업권의 대출이자를 연체한 차주가 이자 일부를 납입한 경우 이자납입일을 변경할 수 있도록 절차를 개선하겠습니다.

- 아울러 지난 제1~6차 「공정금융 추진위원회」에서 심의한 19개 안건의 이행상황도 점검

II 추진 과제별 주요내용

가

간병인 사용일당과 관련하여 보험금 부지급 등 소비자 피해 및 보험금 과다 청구를 방지할 수 있도록 보험약관을 개선하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 고령화사회로 접어들면서 노인성 질환 증가 등에 따른 사적 간병비* 부담으로 인해 간병보험에 대한 수요가 증가

* 사적 간병비(서울대): ('08년)3.6조원 → ('18년)8.0조원 → ('22년)10.0조원(추정)†

† 출처: '23.12.21. 보건복지부 보도자료, 「국민 간병비 부담 경감방안」

- 간병보험*은 피보험자가 간병서비스 이용시 간병인 사용일당 등 비용을 보장**하기 위한 보험

* 현재 생명보험 12개사, 손해보험 10개사에서 간병보험 상품 판매중임

** 최근 간병보험 판매 경쟁이 과열되면서 보장한도를 상향하거나 장기 입원 환자 수요를 고려하여 보장일수를 확대한 사례도 존재

- 그러나, 간병인 사용일당 약관이 일부 미흡하여 보험금 부지급 등 소비자 피해와 보험금을 부풀려서 청구하는 등 도덕적 해이가 발생할 우려
 - 최근 간병인에 대한 수요가 증가하면서 간병인 중개 플랫폼(보호자와 간병인을 매칭) 시장이 급격히 성장하고 있으나,
 - 일부 보험약관의 간병인 정의에서 ‘중개 플랫폼을 통한 간병인’을 포함하지 않아* 보험금 부지급 등 소비자 피해 초래
- * [예] 보험금 지급 대상 간병인을 ‘의료기관 및 간병 관련 사업자 등록 업체에 소속되어 급여를 받는 자 또는 사업자(개인간병인 등)를 등록한 자’로 규정
- 또한, 일부 보험약관에 따르면 형식적 간병 후 보험금을 부풀려서 청구하여도 서류 요건(사업자등록증 등)만 충족할 경우 지급할 수도 있어,
 - 불필요한 상황에도 간병서비스를 남용하는 등 도덕적 해이가 발생할 가능성도 높음

[개선방안]

- 보험업계와 협의를 통해 보험사별로 상이하거나 모호한 약관 내용을 명확하고 합리적으로 개선(‘24.4 분기중)
 - 간병인의 정의에 “간병인 중개 서비스*를 통한 간병인”도 포함하여, 보험금 부지급으로 인한 소비자 피해 및 분쟁을 방지
- * 단, 「직업안정법」상 직업소개사업 등록 업체로 한정하여 무분별한 업체를 통한 허위 청구 방지
- 보험금 지급사유를 “실질적 간병서비스를 이용한 경우”로 제한하고 이를 확인하기 위한 추가 증빙서류* 요청 가능 조항을 신설하여, 보험금 과다 청구 등 도덕적 해이가 발생하지 않도록 유도
- * [예] 간병인사용계약서(간병 범위, 비용, 근무 시간 등 명시), 간병근무일지, 간호 기록 등



나

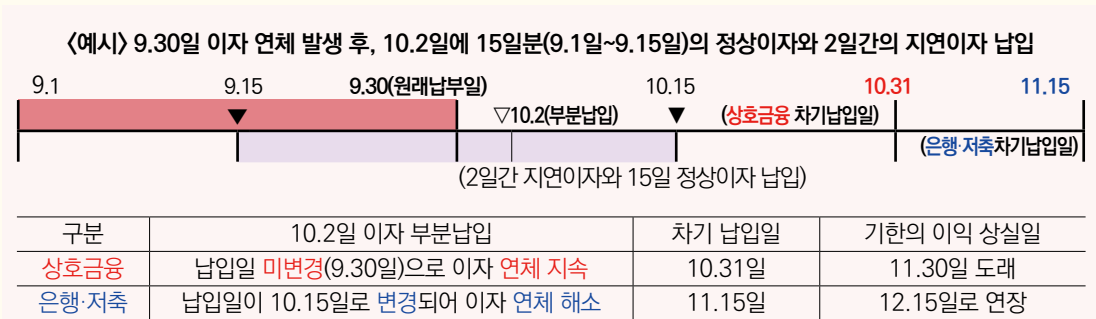
상호금융업권의 대출이자를 연체한 차주가 이자 일부를 납입한 경우 이자납입일을 변경할 수 있도록 절차를 개선하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 대출이자를 연체한 차주가 이자 일부*를 납입한 후 이자납입일 변경을 원하는 경우, 이를 허용하는지 여부가 업권별로 상이

* 납입일까지 발생한 지연이자와 일부 정상이자

- 은행권 및 저축은행업권은 연체 차주가 원하는 경우 이자 납입금액에 해당하는 일수만큼 이자납입일 변경이 가능한 반면, 상호금융업권은 이자납입일 변경을 허용하지 않음



- 이로 인해 상호금융업권 연체 차주의 경우 이자 일부납입 이후에도 연체가 지속되고 지연이자가 계속 발생하는 등의 큰 부담 발생

- 또한, 기한의 이익 상실 시점*도 연장되지 않아 기한의 이익 상실에 따른 위험과 손실이 크고 차주의 상환의지가 저하될 우려

* (가계대출 약관) 이자를 지급하여야 할 때부터 1개월(주담대의 경우 2개월)간 지체한 때

[개선방안]

- 상호금융업권* 연체 차주의 부담 완화를 위해 연체이후 이자 일부 납입 시 이자납입일을 변경할 수 있도록 개선(*25.상반기중)

* 농협, 수협, 산림, 신협, 새마을금고

※ (대상여신) 만기일시 상환방식 대출 등 납입일에 이지만 납입하는 여신*

* 장기연체 등으로 기한의 이익이 상실된 경우, 기금대출 등 정책기관 협약에 따라 납입일이 정해진 경우 등 제외 (제한사항) 차주의 책임 강화를 위해 이자 일부납입을 통해 납입일을 연속 재변경하는 것은 제한

[은행, 비은행]

8

외국인 등의 은행거래 이용 불편 개선, 저축·상호금융업권 대출금리 변경 안내 강화('25.4월)

I

추진 과제별 주요내용

가

중요서류 외국어 번역본 제공 및 모바일앱 외국어 지원 확대, 외국인 특화점포 안내 강화 등을 통해 외국인이 편리하게 은행거래를 하도록 돕겠습니다.

[배경 및 문제점]

▣ '24년말 국내 체류 외국인은 265만명으로 역대 최고치*를 기록하였고, 국내 은행의 외국인 고객 수** 등도 지속 증가

* ('21년) 195만명 → ('22년) 224만명 → ('23년) 250만명 → ('24년) 265만명

** ('21년) 714만명 → ('22년) 741만명 → ('23년) 776만명 → ('24년) 813만명

▣ 그러나, 외국인들이 은행거래를 하는 데 여러 불편이 존재

● 은행거래에 필요한 중요서류의 외국어 번역본이 제공되지 않거나 대면거래에 한해 제공되는 경우가 많아, 외국인이 주요내용 및 유의사항 등을 충분히 이해하지 못하고 거래할 우려가 있습니다.

* (예) 금융거래목적확인서 번역본 제공 은행: 총 18개사 중 대면거래 3개사, 비대면거래 1개사

(참고) 외국어 번역본 미제공/제공 사례 비교 (은행거래신청서 중 발췌)

외국어 번역본 미제공 사례*

[통장(카드)양도의 불법성] 통장, 현금카드를 타인에게 대여·양도하는 경우 손해배상책임을 부담하고 전자금융거래법에 의해 처벌받을 수 있으며, '입출금이자유로운예금약관 거래가 제한될 수 있습니다.

외국어 번역본 제공 사례

[Confirmation of prohibition of assignment/lending of passbook(When opening an instant-access account)] (Required)The assignment of a passbook person may subject the account holder to responsibility for damage compensation or punishment under the Electronic Banking Transactions Act, and such i restrictions on banking transactions such as account opening under the Terms & Conditions for an Instant Access Deposit.

* 특히 어려운 단어로 이루어진 유의사항의 경우 번역본 미제공시 외국인 이해 곤란

● 일부 은행은 모바일앱에서 외국어 서비스를 지원하지 않거나 본인인증을 위한 영문성명 입력이 어려움* 경우 존재

* (예) 글자 수를 20자로 제한하여, 이를 초과시 본인인증 곤란(외국인등록증과 불일치 등)

● 은행 홈페이지 등에 외국인 특화점포* 관련 안내 부족**

* 은행 방문이 어려운 외국인 근로자 등을 위해 외국인 밀집지역을 중심으로 일요일 또는 야간(은행 영업시간 초과)에 영업을 하는 탄력점포를 의미

** 특화점포별 제공 언어, 외국인 능통직원 상주여부, 처리가능 업무 등 미안내

※ 외국인 현장간담회('25.2.13., 금감원 주관) 주요 건의사항

- ① 외국인 A씨는 은행에서 계좌개설 및 체크카드 발급을 하였으나, 국문으로 된 서류내용을 이해할 수 없었다면서 은행 거래서류의 외국어 번역본 마련을 건의
- ② 외국인 B씨는 모바일 앱을 통한 금융거래시 외국어 지원이 부족하므로 개선을 건의
- ③ 외국인 C씨는 대부분 외국인들이 외국인 특화점포 운영 사실을 알지 못하며, 은행 모바일 앱 등에도 관련 정보가 구체적으로 안내되지 않는다고 지적

[개선방안]

- 외국인이 편리하게 은행거래를 할 수 있도록 은행업계 협의를 통해 관련 서비스를 합리적으로 개선
 - 은행별로 중요 신청서류*를 중심으로 영문 번역본을 우선 마련하고, 모바일앱에서도 이를 제공하도록 지도 ('25년중)
 - * 은행(예금)거래 신청서, 제신고·변경·(재)발급 의뢰서, 금융거래목적확인서 등
 - 은행 모바일앱에서 영문 서비스 제공을 확대하고, 비대면 본인인증에 어려움이 없도록 영문성명 입력가능 글자 수를 확대 예정('25~)
 - 은행연합회 및 은행 홈페이지 등에 외국인 특화점포별 제공언어, 처리가능 업무 등을 구체적으로 안내 예정('25.2분기)

나

저축은행 및 상호금융업권의 대출금리 변경 시 우대금리 조건 및 충족여부 등을 상세히 안내하도록 개선하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 저축은행·상호금융업권 중 일부는 대출금리 변경 시 세부 변경내역, 우대금리 적용 정보 등에 대한 안내를 개선할 필요

- 변동금리 상품의 금리변경 시 기준금리와 가산금리를 구분하지 않거나 금리변경 사실 또는 변경 전 금리를 안내하지 않는 경우가 있으며,
 - 부수거래 우대금리* 또는 성실상환자 우대금리** 적용 상품에 대해 우대금리 조건 및 충족 여부 등을 안내하지 않는 경우도 존재
- * 급여이체, 신용(체크)카드, 적립식상품, 수신평잔, 자동이체(공과금·관리비 등), 청약저축, 전자금융거래 실적 충족 및 사회적지원대상자 여부 등을 기준으로 할인금리 적용
- ** 정책대출(햇살론, 최저신용자 특례보증부대출 등) 성실상환기간이 길어질수록 높은 우대금리 적용
- ※ 은행권은 대출금리 변경 시, 변경 전·후 금리, 우대금리 조건 및 충족 여부 등 안내중

※ 최근 민원 사례

- D씨는 카드실적 우대금리 조건을 충족하였으나, '체크카드 실적 불인정' 사실을 충분히 안내하지 않아, 우대금리 혜택을 받지 못하고 불필요한 카드사용을 야기했다고 지적
- E씨는 금융회사로부터 청약통장 해지 시 기존 우대금리 적용이 취소된다는 사실을 안내받지 못해 대출금리가 인상되었으므로 합당한 보상을 요구

[개선방안]

- ▣ 저축은행 및 상호금융업권의 대출금리 변경 시 우대금리 적용 정보 등을 구체적으로 안내하도록 시스템을 개선 예정(*25.2분기)
- 변동금리 상품의 금리변경 시 기준·가산금리 구분, 금리변경 사실 및 변경 전·후 금리 등을 포함하여 안내하고,
- 우대금리 적용 상품의 경우에는 우대금리 조건 및 충족 여부 등을 상세히 안내 예정

우대금리 적용 상품 대출금리 변경 안내 개선(예시)

성실상환자 우대금리 적용상품	부수거래 우대금리 적용상품
<p>OOO 고객님의, 햇살론(계좌번호) 대출금리가 [기준일]자로 연 [변경전이율]%에서 연 [변경후이율]%로 변경되었습니다.</p> <p>□ 변동금리주기 : [변동주기]개월, 변동금리에 따른 금리 변경(조달금리 변경) [변동금리차이]%</p> <p>□ 성실상환으로 인한 우대금리 : [우대금리]%</p> <p>□ 성실상환자에 대한 우대금리는 매년 적용 - (당해) 1년 이상 : 0.3% 인하 - (당해) 2년 이상 : 0.4% 인하 - (당해) 3년 이상 : 0.5% 인하 - (당해) 4년 이상 : 0.6% 인하</p>	<p>OOO 고객님의, △△대출(계좌번호)이 [기준일]자로 금리 변경되었습니다.</p> <p>□ 변경 전 금리 : *.**% (기준금리 *.**%+가산금리 *.**%-우대금리 *.**%)</p> <p>□ 변경 후 금리 : *.**% (기준금리 *.**%+가산금리 *.**%-우대금리 *.**%)</p> <p>□ 거래실적에 따른 우대금리 - 신용카드 100만원[0.10%] : 미적용 - 급여이체[0.20%] : 미적용 - 자동이체 5건 이상[0.10%] : 적용 - 수신평잔(0.00%) : 적용 비대상 항목</p>

다

시중은행의 이동점포를 공익목적으로 적극 활용하도록 하여 고령자 및 격오지 주민 등의 금융 불편을 완화하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 금융의 디지털화, 은행 점포 폐쇄 등으로 인해 고령자, 장애인, 격오지 주민 등을 중심으로 금융거래 불편을 호소하고 있으며,
 - 고령 금융소비자 간담회*('24.4월) 및 언론을 통해서도 고령자 등에 대한 금융접근성 제고가 필요하다는 지적이 제기
 - * 고령자는 모바일 금융에 익숙하지 않고 금융이해도가 상대적으로 낮아 점포를 방문하여 업무를 해결하는 경우가 대부분이므로 고령자 특화점포 확대를 건의
- 이에, 고령자 등의 접근성 보완 방안의 하나로 4대 시중은행을 중심으로 이동점포*를 운영하고 있으나,
 - * 버스(대형·소형)에 금융단말기, ATM 등을 설치하여 대부분의 창구업무 취급 가능
 - 체계적인 운영전략 없이 비정기 이벤트성*·영업용으로 운행하거나 수도권에 편중**되는 등 대체점포로서의 기능은 부족
 - * 취업박람회 등 지역행사, 신권교환행사, 대면점포 업무 지원 등
 - ** 은행 점포 이용을 위해 소비자가 최소한 이동해야 하는 거리가 서울, 부산 등은 평균 1km를 넘지 않았으나 강원, 전남 등은 최대 27km에 달함(한국금융연구원, '24.12.)

[개선방안]

- 이동점포가 고령자, 격오지 주민 등의 금융접근성 제고를 위해 우선 활용될 수 있도록 이동점포 운영을 내실화
 - 시중은행별로 매년 이동점포(공익목적 포함) 운영계획을 구체적*으로 수립하고, 이를 경영진 등에 보고하도록 할 예정('25.상반기)
 - * (예) 고령 금융소비자를 대상으로 3개월간 非도시지역 복지관 주1회 방문
 - 금융감독도 은행 간담회 개최 등을 통해 운영계획 이행상황 확인, 우수사례 전파 및 서비스 개선*을 독려('25년 매분기)하는 한편,
 - * (예) 이동점포 운영 시 비대면 금융서비스(모바일앱 등) 관련 금융교육 병행, 단순업무 외에 보다 다양한 금융서비스 제공 등
 - 지역 내 이동점포에 대한 수요를 조사하여 은행권과 적극 공유하는 등 이동점포가 적재적소 운영되도록 지원 예정(상시)



금융감독원