

 금융위원회	보도자료				• 생산적 금융 • 포용적 금융 • 신뢰받는 금융
	보도	배포 후 즉시	배포	2019.01.30.(수)	
책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630)		담 당 자	윤준구 사무관(02-2100-2631)	

제 목 : 금융위원회 옴부즈만 2018년 활동 결과

- ☒ 금융위원회는 금융규제를 상시 점검하고 금융소비자 보호체계를 구축하기 위해 옴부즈만 5인을 위촉하여 운영 중임
- 옴부즈만은 '18년 한 해 동안 총 48건의 개선과제를 심의하여 소비자 권익 향상 및 불편해소를 위한 제도개선을 추진하였음
- ⇒ '19년에도 옴부즈만의 역할은 지속되며, 고충민원이 있는 경우 금융규제민원포털 등을 통해 신청해 주시기 바람

1 추진 경과

- ☐ 금융규제를 상시 점검하고 금융소비자 보호체계를 구축하기 위해 금융위원회는 '16. 2월부터 옴부즈만 제도를 도입·운영하고 있음
- 임기는 2년이며, '18. 3월 제2기 옴부즈만 5인*이 위촉되어 활동 중
 - * 장용성 한국금융투자자보호재단 이사장, 김은경 한국외대 교수, 서정호 금융연 선임연구위원, 조성목 서민금융연구원장, 최승재 대한변협 법제연구원장
- ☐ 제2기 옴부즈만은 금융소비자 중심의 금융혁신에 중점을 두고, 소비자의 권리 보호 및 금융이용 편의성 제고를 위한 과제들을 중점적으로 심의하고 제도개선을 위한 자문을 실시하였음
- '18년 한 해 동안 매분기 1회씩 네 차례 회의를 통해, 총 48건의 개선과제*를 심의하였으며, 그 중 29건의 개선방안을 마련하였음
 - * 금융소비자 관련 제도개선 과제 40건, 금융회사 고충민원·규제개선 과제 8건을 심의

2 주요 수용 과제

- ◇ 금융소비자 관련 총 40건의 과제를 심의하여, 여전 분야 7건, 보험 분야 7건, 금투 분야 4건, 기타 6건 등 24건을 수용하여 개선하기로 하였음
- ◇ 금융회사 고충민원·규제개선 관련 총 8건의 과제를 심의하여, 대부업권 신용정보 공유 등 5건을 수용하여 개선하기로 하였음

□ 신용카드 자동결제시 「카드결제 알림 서비스」 제공

- 일부 카드사만 신용카드 자동결제 알림서비스를 제공하였으나, 모든 카드사가 자동결제시 “카드결제 알림(SMS·메신저 어플리케이션) 서비스”를 제공할 예정임

□ 카드발급시 카드사가 전산망을 통해 소득·대출 관련 서류 직접 확인

- 신청자가 소득 관련 서류 등을 직접 제출해야 하는 불편함이 있었으나, 앞으로는 카드사가 동의를 받아 직접 전산망을 통해 신청자의 소득 정보나 대출정보를 확인할 수 있도록 개선할 예정

□ 보험상품의 사업비, 수익정보 수시고지

- 저축성 보험이나 변액보험의 수익률 정보 제공 주기*를 단축하고, 서면 이외에 문자메시지 등 소비자가 확인하기 편한 방법(문자메시지 등)으로 제공됨

* 변액보험 수익률 정보는 분기마다 서면으로 제공되던 것을 매월 문자메시지 등으로 제공(19.1분기중)하고, 저축성보험에 단계적으로 확대 적용 추진할 예정

□ 운전자보험 등 기타 손해보험 중복가입 확인·안내

- 운전자 보험 등의 손해보험에 대해서 보험회사가 중복여부를 확인하여 고객에게 안내함으로서 중복가입을 사전에 방지할 수 있는 제도적 장치가 마련됨

* 보험업법 개정으로 보험회사에 중복계약 체결 확인·안내 의무 부여('18.12월)

□ 특정금전신탁의 비대면 신규가입 허용

- 신규계약서 등은 자필로 기재하도록 규제하여 대면으로만 가입이 가능하였으나, 투자자에게 충분히 설명이 이루어진 경우 비대면으로도 신탁계약을 체결(가입)할 수 있도록 허용할 계획임

* '19.1분기 중 구체적인 개선방안을 마련하여 발표할 예정

□ 자산운용보고서 교부방법 확대

- 우편이나 전자우편 방식으로만 자산운용보고서가 제공되었으나, 투자자 편의를 확대하기 위해 문자메시지나 모바일 어플리케이션 등을 활용하여 교부할 수 있도록 개선하였음

□ 통신회사 채무를 신복위 채무조정 대상에 포함

- 취약계층의 대표적인 생계형 채무인 통신회사 채무도 신용회복위원회 채무조정 대상에 포함하는 방안 추진

* 신복위-정보통신진흥협회간 협의를 통해 세부방안 마련 예정

□ 거래중지계좌 전환전 알림 서비스 제공

- 거래중지계좌로 지정되면 금융거래에 제한이 생기고 계좌복원이 까다로운 절차가 필요하므로, 장기미사용으로 인한 거래중지전에 고객에게 사전 안내를 실시하기로 하였음

* 은행권은 '19.2월 중, 저축은행 등은 '19.1분기 중 시행 예정

□ 여전업-대부업권 간 신용정보 공유

- 기존에 제한적으로만 공유되던 대부업권의 신용정보를 '19.3월부터 전 금융권에 공유할 예정임

□ 교통사고 처리내역서·주민등록번호 변경사실 보험사가 직접 확인 가능

- 교통사고 처리내역서와 고객의 주민등록번호 변경사실을 보험사가 직접 신용정보원을 통해 확인 가능하도록 개선될 계획('19년 중)

3 주요 불수용·중장기 검토 과제

◇ 금융거래 안정을 해칠 위험이 있거나, 단기간내 개선이 곤란하고 중·장기적 관점에서 종합적으로 검토해야할 사항은 불수용

□ 금융투자회사 고객 투자성향 분석모델 개발 및 공유·활용

- 금융투자회사 공동으로 고객 투자성향 분석모델을 개발하여 분석결과를 집적·공유하는 방안은, 투자성향정보의 법적성격 및 집중기관 결정 등 중장기 검토가 필요한 것으로 판단하였음

□ 법인의 비대면 실명확인 시 이용 가능대상 확대

- 비대면 실명확인은 사고위험이 높아 이용 가능대상을 법인 대표자 이외의 자까지 확대하는 방안은 불수용하였음

□ 증권회사에 소액 신용기능이 포함된 하이브리드형 체크카드 발행

- 증권사는 여전법상 영업행위 규제가 적용되지 않아 불건전 영업행위 예방이 어려운 점, 고객에게 일반 대출을 취급하게 되어 자본시장법 위반 가능성이 있는 점을 고려하여 수용하기 곤란

□ 주소변경시 공공기관에서 금융회사에 일괄 주소변경 서비스 제공

- 주소변경과 같은 소비자 편의를 위한 서비스는 공공기관보다 민간영역에서 수행함이 바람직한 것으로 판단

4 향후 계획

□ 향후에도 금융규제 운영규정 준수 여부 점검 및 금융소비자보호를 위한 제도개선을 위한 자문기구로서 옴부즈만 역할을 지속할 계획임

- 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려면 자는, 금융규제민원포털, 금융현장소통반, 금융협회에 신청할 수 있음

< 별첨 : 금융위원회 옴부즈만 2018년 활동 결과 >