



책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630)	담 당 자	류성재 사무관(02-2100-2632)
	금감원 소비자보호총괄국장 오 흥 주(02-3145-5700)		김성균 팀 장(02-3145-5702)

## 제 목 : 「금융소비자 보호 모범규준」 개정·시행 안내

“금융회사 스스로 소비자 보호에 더욱 노력할 수 있는 기반을 조성합니다”

1. CEO가 소비자 보호에 보다 관심을 갖도록 하고, 소비자보호 총괄책임자(CCO)의 독립성 및 권한을 강화하여 금융회사의 소비자 보호 내실화
2. 금융회사에 대한 '금융소비자 중심 경영인증제'를 도입하여 소비자 친화적 경영을 유도하고 '금융소비자실태평가'의 실효성 제고
3. 소비자가 본인의 권리나 부담사항을 미처 인지하지 못해 발생하는 불이익이 없도록 소비자의 권리·부담사항을 수시·정기적으로 고지
4. 휴면·장기미청구 금융재산 발생의 예방·감축을 위한 절차·기준 마련

## I. 추진 배경

- 최근 「금융소비자보호법」 제정 가능성이 높아진 가운데\*, 동 법 제정·시행 전까지 금융회사의 소비자보호 노력을 지속 유도할 필요가 있는 만큼,

\* 최근 국회 정무위에서 「금융소비자보호법」 의결('19.11월)

⇒ 금융회사의 소비자 보호체계 및 기능 강화 등의 내용을 담아 '금융 소비자 보호 모범규준'을 개정하고 운영기간을 1년 연장합니다

## < 「금융소비자보호 모범규준」 개요 >

- 금융소비자 보호 기본 방향을 제시하고 금융회사의 소비자보호 역량을 제고하기 위해 금감원이 금융협회와 공동으로 제정·시행하는 금감원 행정지도('06.9월~)
- 그동안 금융취약계층 보호 강화, 금융소비자보호실태평가 도입, 판매직원 인센티브 체계 개선 등을 추가·보완하였으며, 모범규준을 금융소비자보호 실태평가지 평가항목으로 활용('16년~)

## Ⅱ. 주요 개정사항

### 1 CEO가 주도하는 전사적 차원의 소비자 보호 강화

◆ 금융회사 CEO가 직접 ‘금융소비자보호협의회’를 운영하도록 하는 등 소비자 보호에 대한 전사적 관심과 노력을 제고

① (CEO의 ‘금융소비자보호협의회’ 운영) 금융회사 ‘금융소비자보호협의회’ 의장을 CEO로 상향(현행은 소비자보호총괄책임자, CCO)하여 협의회 위상을 강화하고 전사적 관심을 유도해 나가겠습니다

- 다만, 소비자 보호 실태가 양호한 회사\*에 대해서는 현행과 같이 CCO가 금융소비자보호협의회를 운영할 수 있도록 예외 인정

\* 금융소비자보호실태평가 결과, 종합등급이 ‘양호’ 이상이거나, 임원급 전담 CCO를 선임(종합등급 미흡 이하 제외)하고 있는 경우, ‘금융소비자중심 경영인증’을 받은 경우

※ 금년 평가부터 5단계의 종합등급 부여 예정 → “우수-양호-보통-미흡-취약”

② (금융소비자보호협의회 기능 강화) 금융회사의 전사적 소비자 이슈 관리를 위하여 ‘금융소비자보호협의회’ 업무범위·권한을 강화하겠습니다

- 신상품 출시 시 소비자 영향분석, 광고 심의결과 검토, 상품 설명서 제·개정안 사전 검토 등 기능을 신설
- 동 협회회의 회의결과를 이사회에 보고하여 금융회사내 모든 부서의 적극적인 참여를 유도

③ (소비자보호 적정인력 확보 유도) 금융회사의 원활한 소비자보호 업무 수행을 위해 소비자보호 실무인력을 충분히 확보하도록 지도하겠습니다

- 고객·민원 관리, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 소비자보호 총괄부서의 인력 확보

◆ CCO 독립성 및 권한 강화 등을 통해 금융회사의 소비자 피해 예방을 위한 사전점검 기능 강화

① **(독립적 CCO 선임 유도)** 임원급의 독립적 CCO 선임 기준\*을 자산규모가 크고, 해당 권역 내에 민원건수 비중이 높은 회사로 구체화함으로써 소비자보호 전담 임원 선임을 유도하겠습니다

- \* i) 일정 자산 이상(은행·증권·보험·카드 10조원 / 저축은행 등 5조원) &  
ii) 민원건수(과거 3개년 평균) 비중이 해당 권역내 4% 이상

○ 다만, 독립적 CCO 선임 기준에 해당하지 않는 회사의 경우에는 현재와 같이 준법감시인이 CCO 겸직 허용

② **(CCO 권한 강화)** CCO 등의 소비자 보호 관련 권한을 확충하고, 기능을 내실화하여 금융회사의 소비자 업무 전반에 대한 CCO의 영향력을 강화합니다

- ① CCO가 ‘상품개발-영업-계약-사후관리’ 등의 소비자 관련 업무 전반에서 소비자 피해 가능성을 사전에 점검하도록 함
- ② 금융업권별 협회에 광고심의를 요청하기 전에 CCO가 소비자 보호 관점에서 광고내용을 사전에 심의
- ③ 소비자 보호 내규 위반, 중대한 소비자 피해 우려 등의 경우 소비자보호 총괄부서에서 조사한 후 그 결과를 대표이사에 보고

③ **(소비자총괄부서 사전협의 확대)** 소비자 피해 예방을 위해 영업 부서와 소비자보호총괄부서간 충분한 사전협의를 유도하겠습니다

- 소비자 보호와 관련성이 높은 이벤트, 프로모션, 영업점 성과 평가 기준 등을 사전협의 대상으로 명확히 규정하고,
- 기타 소비자보호총괄부서가 정하는 사항도 사전협의토록 하여 소비자 관점에서 보다 탄력적이고 폭넓은 사전협의 제도화

◆ 금융소비자 권익 확대를 위하여 정보제공을 강화하는 한편, 휴면예금, 장기미청구 금융재산의 발생예방 및 감축 유도

① **(소비자 정보제공 확대)** 소비자의 상품 관련 권리\*·부담사항에 대한 정보를 수시·정기적으로 고지하도록 하겠습니다

\* 고지대상정보 범위(예, 금리인하요구권 관련 안내, 가입보험의 보장범위 등) 및 고지방법 등은 ‘금융소비자보호협회’에서 결정하도록 함

○ 아울러, 금융회사에서 소비자가 제기한 민원에 대한 처리결과 통지시 분쟁조정제도 이용절차·방법 안내

\* 안내방법 등에 대해서는 금융업권별로 협회가 공통기준 운영 가능

② **(상품판매후 소비자 권익보호 강화)** 금융상품이 판매된 후에도 소비자 권익에 대한 관심과 보호가 줄어들지 않도록 금융회사가 신의성실원칙에 따라 필요한 상품내용을 적극 안내하도록 하고,

○ 소비자의 계약상 권리(금리인하요구권, 보험금청구권 등)를 행사시 청구된 내용을 신속·공정하게 처리할 수 있도록 금융회사가 관련 업무절차·기준을 마련

③ **(휴면·장기미청구 금융재산 관리 강화)** 휴면예금, 장기 미청구 금융재산 발생을 예방하고 감축하기 위한 절차와 기준을 마련하도록 합니다

○ 금융상품 신규가입·유지 단계에서 부터 금융상품 만기시 처리 방법(자동재예치·자동입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 소비자에게 적극 안내

◆ 금융회사에 소비자보호 업무를 강화할 수 있는 인센티브를 제공하고, 금융소비자보호실태평가(이하, 실태평가) 실효성 제고

① (소비자중심 경영인증 도입) 금감원 실태평가 대상회사는 희망시 실태평가 결과에 따라 '실태평가 우수' 인증을 부여하도록 합니다

○ 금감원 평가대상이 아닌 '자율평가 대상회사'는 희망시 금감원의 평가절차를 거쳐 '금융소비자중심경영인증' 부여

② (실태평가 실효성 제고) 실태평가 결과가 '미흡' 이하인 경우에는 자체 개선계획을 마련하여 금감원에 제출하도록 하겠습니다

#### < 「금융소비자보호 실태평가」 개요 >

- 금융회사의 자율적인 소비자보호 역량 강화를 위해 보호기제를 평가하고 결과 공시
  - (금감원 평가대상) 민원건수·영업규모(고객수 등)가 해당 권역 1% 이상(금투·저축은행은 2% 이상)인 회사 대상평가 → “우수-양호-보통-미흡-취약” 등급 부여
  - (금감원 非평가대상) 금감원 평가대상이 아닌 중소형 금융회사의 경우에는 회사가 자율적으로 평가하고 금감원은 평가결과의 적정성을 사후 점검

### Ⅲ. 향후 계획

☐ 개정 모범규준은 '20.1.1일부터 개정·시행될 예정입니다

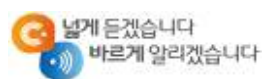
☐ 향후 금소법이 제정된 이후 모범규준의 주요 내용을 반영하여 시행령 등 하위 규정 제정을 추진할 예정입니다.

< 별첨 > 금융소비자보호 모범규준 개정 전문



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

금융위원회 대 변 인  
[prfsc@korea.kr](mailto:prfsc@korea.kr)



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”