

 금융위원회	<h1>보도자료</h1>				 대한민국 대전환 한국판뉴딜   내 삶을 바꾸는 규제혁신
보도	2021.3.22.(월) 조간부터		배포	2021.3.19.(금)	
책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)		담 당 자	김 구 사무관(02-2100-2876)	

**제 목 : 더 편리하고, 더 포용적인 금융**  
**금융 수호천사, 옴부즈만이 앞장서 도와드립니다.**  
**- 금융위원회 옴부즈만 2020년 활동결과**

## 1 개 요

- ☐ 금융위원회는 제3자의 시각에서 금융규제를 개선하고 금융소비자보호를 강화하기 위해 '16.2월부터 옴부즈만 제도를 도입·운영하고 있습니다.
- ☐ '20.3월 새로 선임된 제3기 옴부즈만은 코로나19 확산중에도 소비자 중심의 금융혁신 자문기구로서의 역할을 지속해 왔습니다.

### < 제3기 옴부즈만 위원 >

업 권	성 명	현 직 위
위원장	장범식	송실대학교 총장
은 행	서정호	금융연구원 선임연구위원
금 투	최승재	대한변협 법제연구원 원장
보 험	정세창	홍익대학교 금융보험학 교수
소비자·중소	정운영	(사)금융과행복네트워크 이사장

- 제3기 옴부즈만은 '20년 한 해 동안 총 22건의 개선과제를 심의하여 금융소비자보호제도 개선과제 10건을 포함한 총 13건\*의 개선방안을 마련하였습니다.

\* 금융소비자보호제도 개선과제 13건 중 10건 및 금융회사 고충민원·규제 개선과제 9건 중 3건

## 2 주요 개선과제

- '20년 중 음부즈만을 통해 제도개선을 추진 중이거나 완료된 주요과제는 아래와 같습니다.

① 변화하는 금융환경에 따라 보완 또는 정비할 필요성이 있는 규제나 관행은 합리적으로 개선하도록 하였습니다.

### ① 실물 신용카드에 카드정보 표기 간소화

- 신청 고객에 한해 설명의무를 강화\*한 경우에는 카드번호, CVV 같은 카드정보를 실물카드의 표기에서 생략할 수 있게 되었습니다.

\* 모바일앱 등을 통해 생략된 카드정보를 별도로 확인해야 한다는 사실 등을 설명할 것

- 이미 모바일 앱을 통해 카드정보를 확인할 수 있고, 카드 분실시 카드번호 도용을 방지할 수 있는 점을 고려하였습니다.

※ 다만, 카드 이용시 편의를 감안하여 보유자 성명과 유효기간은 카드표면에 표기

※ (추진현황 : 완료) 고객의 선택에 따라 실물카드 표면에 카드번호, CVV 정보가 표기되지 않은 카드상품이 출시('20.12월)

### ② 카드 연회비의 월 단위 청구 등 분납 허용

- 신용카드 도입 초기부터 과당모집 방지 등을 위해 연회비의 연 단위 청구방식만 허용되었으나,
- 최근 구독 서비스 활성화 등 월납 방식의 상품 및 서비스 이용자가 증가하고 있는 변화된 소비 환경을 반영하여,
- 소비자 피해 우려가 없는 상품\*에 한해 카드 연회비의 납부 방식을 월납 등의 방식으로 분할납부하는 것을 허용하였습니다.

\* ①1회차 분납회비가 카드발행 및 배송에 소요되는 금액보다 큰 경우,  
②회원이 카드를 해지하더라도 카드발행 및 배송에 소요되는 비용 외 회원에게 바우처 등 부가서비스에 대한 상환 청구금액이 없는 경우

※ (추진현황 : 완료) '신용카드 개인회원 표준약관'을 개정('20.10월)함에 따라 '21.1.1일부터 상기 요건을 충족하는 경우 연회비 분납청구가 가능

② 코로나19 사태 장기화 등의 영향으로 대면에서 비대면으로 전환이 필요한 부분은 수용·개선하도록 하였습니다.

① 비대면 보험가입시 편의성 제고

- 비대면 거래가 일상화 되는 점을 감안하여 ❶보험설계사가 녹취 등 비대면 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 하고, ❷채널간 연계한 하이브리드 영업방식을 허용할 예정입니다.
- ❶코로나19 대응을 위한 금융규제 유연화 방안에 따라 한시적으로 운영중인 고객 대면의무의 완화\*를 상시화하고,
  - \* 코로나19 위기경보가 심각·경계 단계일 경우에 한해 비대면 녹취방식을 허용 (심각·경계 단계 미만으로 하향시 대면의무 이행 필요) ⇒ 금융위 보도자료, '20.4.20.
- ❷고객이 설계사를 직접 만나지 않아도 전화로 설명을 듣고(TM) 모바일로 청약(CM)하여 간편하게 보험을 가입할 수 있도록 비대면 모집규제 개선방안이 추진됩니다.
- 이와 함께, 설명의무·적합성 원칙 등 소비자보호 규제를 철저히 준수하도록 감독에 만전을 기하겠습니다.

※ (추진현황 : 추진중) 제5차 디지털 금융협의회('20.12.10) 보도자료를 통해 관련 제도개선 내용을 발표 ⇒ 보험업감독규정 개정 예정(~'21.上)

② 비대면을 통한 저축은행 ATM 장기미사용 계좌 거래제한 해제

- 저축은행의 경우 장기간 ATM을 사용하지 않은 계좌에 대한 인출 및 이체한도 해제를 비대면 방식으로 가능하도록 변경\*하였습니다.
- 금융회사는 금융사고 예방의 일환으로 1년 이상 ATM 미사용 계좌의 1일 인출 및 이체 한도를 70만원으로 제한하고 있으며, 해제를 위해서는 본인이 영업점을 직접 방문해야 합니다.
- 하지만, 저축은행의 경우 전국 내 영업점이 많지 않은 점\* 등을 감안하여 영업점 직접방문 의무를 완화하였습니다.
  - \* 상위 29개 대형(자산규모 1조 이상) 저축은행의 전국 영업점 개수는 평균 6.7개
- 다만, 보이스피싱 피해금 인출 등 사고방지 차원에서 거래목적 확인 후 익일에 거래가 가능하도록 유예기간을 부여하였습니다.

※ (추진현황 : 완료) '전자금융거래기본약관', '현금카드이용약관'에서 거래제한 해제시 영업점 방문의무를 명시한 조항을 삭제('21.1월, 저축은행중앙회)

**③ 소비자 보호를 위해 필요한 제도는 확대하고, 명확히 안내하여 소비자보호체계를 한 층 더 두텁게 만들었습니다.**

**① 채무자 보호를 위해 주택담보대출시 유한책임형(비소구형) 활용 유도**

- 현행 주택담보대출은 채무자의 연체 등으로 부실 발생시 은행이 주택을 처분해 채권을 회수하고, 회수금액이 부족한 경우 추가적 채권추심을 진행하는 무한책임형(소구형)이 대다수입니다.
- 앞으로는 유한책임 주택담보대출 확대를 위해 주택구입목적 신규취급 담보대출의 2% 이상을 유한책임대출로 취급한 은행은 주택금융신용보증기금 출연료를 감면받을 수 있도록 규정을 개정하였습니다.

※ (유한책임대출의 장점) ❶부동산 가격 급락시 서민 실수요차주가 재기할 수 있는 최소한의 안전망 확보 ❷금융회사의 무리한 대출취급 자제 유도

※ (추진현황 : 완료) 주택금융신용보증기금 내규 개정(목표치 및 우대근거 마련, '20.8월)

**② 보험업권의 행정정보 공동이용망 확대**

- 소비자의 보험상품 이용 시 번거로운 행정서류 구비 부담과 관련 비용을 경감하기 위해 보험사의 행정정보 공동이용 근거 마련이 추진됩니다.

※ (추진현황 : 추진중) 「보험업법」 시행령 개정안 입법예고 실시('21.2.5~3.17일)

**③ 향운노동조합 조합원의 근로자 햇살론 이용 적극 안내**

- 실질적인 근로자인 향운노조 조합원도 근로자 햇살론을 이용할 수 있도록 햇살론 취급 금융회사에 적극 안내하였습니다.
- 향운노조 조합원은 근로기준법상 근로자가 아니라는 이유로 금융회사에서 근로자 햇살론 대출 이용이 불가한 것으로 잘못 안내하는 경우가 있었습니다.

※ (추진현황 : 완료) 관련 금융업권에 향운노동조합 조합원의 근로자 햇살론 이용을 위한 재직확인 방법, 제출필요서류 등을 안내('20.8월)

④ 관계기관 간 추가적인 협의가 필요하거나 단기간 내 개선방안 마련이 어려운 과제들은 중장기적으로 검토해 나갈 예정입니다.

- 지속적으로 증가하고 전문화되는 보험민원 처리를 위해 보험협회에 민원 자율조정 역할을 부여하자는 제안이 있었으나,
- 보험의 경우 상품구조, 이해관계자 등 측면에서 소비자가 신뢰할 수 있는 중립적인 민원해결 절차가 요구되므로 금감원, 보험협회 등과 함께 추가검토하기로 하였습니다.

### 3 향후 추진계획

□ '21년 중에도 ombudsman 운영을 활성화하여 금융규제 개선과 금융 소비자보호에 박차를 가하겠습니다.

※ 연간 4회 개최 예정(제3차 ombudsman 회의를 '21.2.19일 개최)

#### < ombudsman 고충민원 신청 및 처리절차 >

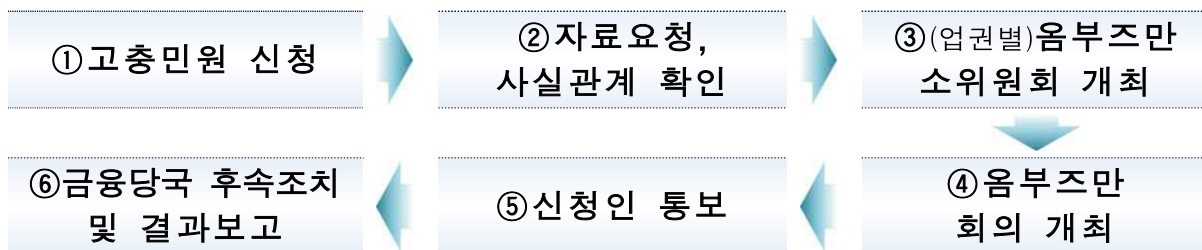
□ (신청방법) 누구든지 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr), 금융권 협회\* 내 ombudsman 게시판 등\*\*을 통해 고충민원 신청 가능

\* 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회

\*\* ombudsman 위원 자체발굴, 금융현장소통반 접수 과제

□ (처리절차) 각 업권별 ombudsman 위원이 개최하는 'ombudsman 소위원회'를 거쳐 전체 'ombudsman 회의'에서 처리 후 신청인 통보

#### < ombudsman 처리절차 >



#### < 별첨 : 금융위원회 ombudsman 2020년 활동결과 >

 	<p>본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.  <a href="http://www.fsc.go.kr">http://www.fsc.go.kr</a></p>	<p>금융위원회 대변인  <a href="mailto:prfsc@korea.kr">prfsc@korea.kr</a></p>	
---	---	--	---

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”