



금융위원회

보 도 자 료



금융감독원

보도 일시	2023. 2. 1.(수) 조간	배포 일시	2023. 1. 31.(화) 09:00
담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장 하주식 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 김하민 (02-2100-2637)
	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책임자	국 장 이영로 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장 박성주 (02-3145-5680)

숨은 금융자산 발생을 예방하고 찾아갈 수 있도록 금융회사 소비자보호기준을 개선합니다.

주요 내용

- 금융위·금감원과 소 금융권은 숨은 금융자산 감축을 위해 조회·환급 시스템을 운영하고 캠페인도 지속적으로 실시하고 있으나 그 규모는 꾸준히 증가*하고 있습니다.

* ('19년말)12.3조원 → ('20년말)14.7조원 → ('21년말)15.9조원 → ('22.6월말)16.9조원

- 이에 따라 소 금융권의 숨은 금융자산 관리현황을 분석하여, 숨은 금융자산 발생을 예방하고 조속히 찾아갈 수 있도록 금융회사의 금융소비자에 대한 안내를 강화하고 담당조직도 지정·운영하도록 제도를 개선하였습니다.

- ① (만기도래 전 안내) 계약시, 계약기간 중 연 1회 및 만기 직전에 만기 후 적용금리가 하락*(소멸시효 완성후에는 이자 미지급)한다는 사실과 함께 만기시 자동 입금계좌 설정방법 등을 안내하도록 하였습니다.

* 보험금은 약관별로 적용금리 구조가 상이하여 만기후 유/불리 판단이 달라질 수 있음

- ② (만기도래 후 안내) 만기시, 만기 후 최초 금리인하 전, 만기 1년 경과 후부터는 연 1회 이상, 만기 후 적용금리 및 숨은 금융자산 조회·환급방법*에 대하여 안내하도록 하였습니다.

* 금감원 금융소비자 정보포털 파인(fine.fss.or.kr)의 '내계좌 한눈에', '내보험 찾아줌' 등

- ③ (담당조직) 숨은 금융자산 발생예방 및 감축 업무를 총괄 수행하는 담당 조직을 지정하여 숨은 금융자산에 대하여 통합적으로 관리하도록 하였습니다.

- 각 금융권역별 협회는 '23.3월까지 협회 표준안으로 운영하고 있는 금융소비자보호기준을 개정하여 상기 개선내용을 반영하고,

- 금융회사는 '23년 상반기까지 숨은 금융자산 관리기준 정비 및 담당 조직 지정, 전산시스템 개발 등을 완료할 예정입니다.

I 추진 배경

- 금융위·금감원은 **숨은 금융자산을 쉽게 조회하고 찾아갈 수 있는 시스템***을 구축·운영하고, **찾아주기 캠페인**도 지속적으로 실시하여

* 금감원 금융소비자 정보포털 파인(fine.fss.or.kr)의 '내계좌 한눈에', '내보험 찾아줌' 등

- '15.6월 이후 숨은 금융자산 약 5.2조원*을 금융소비자가 찾아가도록 하였습니다.

* '15.6월 ~ '22.5월 기간 중 '숨은 금융자산 찾아주기' 캠페인 실시 등을 통한 환급실적

- 그런데도 여전히 상당한 규모(약 16.9조원)*의 숨은 금융자산이 남아 있고, 그 규모 또한 꾸준히 증가 추세**를 보이고 있습니다.

* '22.6월말 기준, 예·적금 7.1조원, 보험금 6.8조원, 미사용 카드포인트 2.6조원 順

** ('19년말)12.3조원 → ('20년말)14.7조원 → ('21년말)15.9조원 → ('22.6월말)16.9조원

- 통상 예·적금, 보험금 등은 만기후 금리가 크게 하락*(소멸시효 완성후에는 이자 미지급)하므로 찾아가지 않을 경우 채투자로 얻을 수 있는 수익을 상실하게 되고, 장기 미사용 상태를 악용한 횡령 등 금융사고도 발생할 수 있습니다.

* 보험금은 약관별로 적용금리 구조가 상이하여 만기후 유/불리 판단이 달라질 수 있음

- 이에 금융당국은 금융회사의 숨은 금융자산 관리체계 현황을 분석하여 대고객 안내 강화, 담당조직 지정을 통한 숨은 금융자산 통합 관리 등을 주요 내용으로 하는 개선방안을 마련*하였습니다.

* '22년 하반기 중 각 금융협회 등 금융업계와의 공동 논의를 통해 개선방안 도출

숨은 금융자산 현황('22.6월말 기준)

(단위 : 억원, %)

구 분	장기미거래 금융자산 ¹⁾	(비중)	휴면금융자산 ²⁾	(비중)	합 계	(비중)
예·적금	68,109	53.2	2,894	19.4	71,003	42.1
보험금	59,812	46.7	8,369	56.2	68,181	40.4
신 택 증 권	123	0.1	923	6.2	1,046	0.6
(휴면성증권, 미수령주식·배당금)	-	-	2,701	18.2	2,701	1.6
미사용 카드포인트	-	-	-	-	25,911	15.3
총 계	128,044	100.0	14,887	100.0	168,842	100.0

* 1) 장기미거래 금융자산 : 통상 3년 이상 장기간 거래가 없는 자산

2) 휴면금융자산 : 소멸시효가 완성된 자산

* 은행 19개사, 보험사 37개사(생보 23개사, 손보 14개사)를 대상으로 조사

◆ 금융회사마다 만기 전·후 안내 수준에 차이가 있고, 안내가 미흡한 사례도 있어 금융소비자들이 만기도래 사실이나 숨은 금융자산의 존재 여부를 알기 어려운 경우가 있었습니다.

◆ 또한 숨은 금융자산 관련 업무가 금융회사내 여러 부서에 나뉘어 있어 권한 및 책임이 모호한 상황이었습니다.

□ (만기 전·후 안내) 통상 예·적금*, 보험금** 등은 만기 후 시간이 지나감에 따라 금리가 낮아지다가, 소멸시효가 완성되면 이자가 지급되지 않습니다.

* A은행 정기예금 사례 : (만기~1개월)약정금리x50% → (~3개월)약정금리x30% → (3개월 초과)연 0.2% → (시효 5년 완성후)이자 미지급

** 생명보험 만기 보험금(22.2.16. 개정 생명보험 표준약관) : (만기~1년)평균공시이율x50% → (1년 초과)평균공시이율x40% → (시효 3년 완성후)이자 미지급

○ 이에 따라 ①만기도래 사실 및 만기도래 후 적용금리 하락을 안내하고, 만기가 되었을 때에 예·적금 원리금, 보험금이 자동으로 소비자가 지정한 계좌로 입금되도록 사전 설정을 유도하고,

②만기 후에도 찾아가지 않은 금융자산이 있는 경우, 적용금리 하락 및 조회·환급방법을 안내하여 신속히 찾아가도록 할 필요가 있으나, 금융회사마다 안내 수준에 상당한 차이가 있었습니다.

① (만기도래 전) 조사 은행·보험사 모두 만기도래 사실은 안내하고 있었으나, 만기 후 적용금리가 하락한다는 사실 및 숨은 금융자산 방지를 위한 자동입금계좌 설정 등에 대한 안내는 다소 미흡하였습니다.

② (만기도래 후) 미환급 고객에 대하여 대부분 금융회사가 만기 이후 3개월까지는 안내하고 있었으나, 만기 1년 경과 후부터는 절반 가까운 금융회사가 안내하지 않고 있었으며,

• 안내하는 경우에도 만기 후 적용금리에 대한 안내는 미흡하였습니다.

- (담당조직) 한편, 숨은 금융자산 관련 업무도 총괄하는 조직 없이 금융회사 내 여러 부서에 산재*되어 있었습니다.

* B은행 사례 : (개인고객부) 예·적금 만기 도래 1개월전 안내 → (고객상담센터) 만기 도래 9일 ~ 7일전 안내 → (관리 영업점 이관) 만기 경과후 안내

- 이에 따라 숨은 금융자산 관리업무가 체계적으로 운영되지 못하고, 담당 조직이 명확하지 않아 권한 및 책임이 모호한 상황이었습니다.

III 개선방안 주요 내용

- ◆ 숨은 금융자산 발생예방 및 감축을 위해 ①만기도래 전, 만기시 자동처리방법 설정 및 만기 후 적용금리에 대한 안내를 강화하도록 하고, ②만기도래 후에는 만기 후 적용금리와 함께 조회·환급방법에 대한 안내를 강화하도록 하는 한편, ③숨은 금융자산 관련 업무를 총괄 수행하는 담당조직을 지정·운영토록 하는 등 관리체계를 개선하였습니다.

구 분	계약시	계약기간중 (연 1회)	만기 직전	➡	만기시, 만기 후 최초 금리인하 전	만기 1년 후 (연 1회 이상)
안내 필요사항	• 만기시 처리방법(자동입금계좌, 자동재예치)				• 숨은 금융자산 조회·환급방법 ^{주1)}	
	• 만기 후 시간경과에 따른 불이익 ^{주2)}					

주1) 금감원 금융소비자 정보포털 파인(fine.fss.or.kr)의 '내계좌 한눈에', '내보험 찾아줌' 등

주2) 통상 만기 후 적용금리가 낮아지다가(보험금은 약관별로 적용금리 구조가 상이하여 유/불리 판단이 달라질 수 있음), 소멸시효가 완성되면 이자 미지급

1. 만기도래 전, 만기시 자동처리방법 설정 등 안내 강화

- 숨은 금융자산 발생 자체를 예방할 수 있도록 만기 후 시간경과에 따른 불이익과 함께 만기시 자동처리방법* 설정에 대하여 안내합니다.

* 만기시 지정계좌 자동입금 또는 자동재예치(예금 限)

- 계약시, 계약기간 중 연 1회(계약기간 1년 초과 限) 및 만기 직전에 안내하고, 계약기간 중 언제나 고객이 만기시 자동처리방법을 설정·변경할 수 있도록 하였습니다.

2. 만기도래 후, 조회·환급방법 등 안내 강화

- 숨은 금융자산을 조속히 찾아갈 수 있도록 만기 후 시간경과에 따른 불이익과 함께 숨은 금융자산 조회·환급방법에 대하여 안내합니다.
- 만기시, 만기 후 최초 금리인하 전, 만기 1년 경과 후부터는 연 1회 이상 안내하도록 하였으며, 금감원 금융소비자 정보포털 파인*(fine.fss.or.kr)을 통해 전체 금융자산을 한 번에 조회하여 환급받을 수 있습니다.

* 내계좌 한눈에 : 예·적금(은행, 저축은행, 상호금융, 우체국, 증권사 계좌 및 서민금융진흥원에 출연된 휴면예금·휴면보험금), 카드포인트 등 일괄 조회·환급
내보험 찾아줌 : 숨은 보험금 조회·환급

< 파인(FINE)을 통한 숨은 금융자산 조회 방법 >

The image shows the FINE (fine.fss.or.kr) website interface. The main content area displays 'I'm Fine Thank you' and '금융소비자 뉴스'. A sidebar on the right highlights two key services: '내계좌한눈에' (Check my accounts at a glance) and '내보험찾아줌' (Find my hidden insurance). Red arrows point from these sidebar items to a detailed view of the services. This detailed view shows a top navigation bar, a main heading '계좌정보통합관리서비스', and a list of services including '내계좌한눈에', '내보험찾아줌', '금융소비자 보호', '금융정보 조회', '금융정보 변경', '금융정보 조회', '금융정보 변경', '금융정보 조회', '금융정보 변경'. Below this, there is a section for '내보험찾아줌' with a heading '나의 숨은 보험금을 한번에 확인할 수 있을까?' and a button '숨은 보험금 조회하기'.

3. 담당조직 지정 · 운영

- 숨은 금융자산에 대한 체계적인 관리 및 조속한 환급이 이루어질 수 있도록, 관련 업무를 총괄 수행하는 담당조직을 지정하여 숨은 금융자산에 대한 통합적 관리가 이루어지도록 하였습니다.
- (담당조직) 금융회사는 숨은 금융자산 관리 체계의 구축 · 운영 업무를 총괄하는 담당조직을 지정하여야 합니다.
- (주요 업무) 담당조직은 숨은 금융자산 관리를 위한 금융소비자보호 기준 및 세부 절차 등 업무기준을 마련 · 정비하며,
 - 숨은 금융자산의 증감 및 안내효과 등 분석을 토대로 숨은 금융자산 관리 개선방안을 마련하여
 - 매년 금융소비자보호 내부통제위원회 등에 숨은 금융자산 관리업무 수행 결과를 보고하여야 합니다.

IV 향후 계획

- 각 금융권역별 협회는 '23.3월까지 협회 표준안으로 운영하고 있는 금융소비자 보호기준을 개정하여 숨은 금융자산 관리체계 개선내용을 반영할 계획이며,
 - 금융회사는 표준안 개정내용을 바탕으로 '23.상반기까지 숨은 금융자산 관리기준(금융소비자보호기준, 세부 관리절차 등)을 정비하고 담당조직 지정, 전산시스템 개발 등을 완료할 예정*입니다.
- * 다만, 일부 소규모 금융회사는 전산개발 등 사정에 따라 '23년 하반기까지 완료할 계획
- 앞으로도 금융위 · 금감원 및 소 금융권은 숨은 금융자산의 발생예방 및 감축을 위해 대국민 캠페인을 지속 실시하고, 금융소비자에 대한 안내도 강화해 나가겠습니다.

※ 금융회사는 전화 · SMS를 통해 개인정보나 금융정보(계좌 비밀번호 등)를 요구하지 않으며, 이와 같은 행위에는 응하지 말아야 합니다.

- 따라서 의심이 되거나 확인이 필요한 경우 해당 금융회사의 공신력 있는 전화번호 등을 통해 직접 확인해보시기 바랍니다.

담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	하주식 (02-2100-2630)
		담당자	사무관	김하민 (02-2100-2637)
담당 부서 <총괄>	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	이영로 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장	박성주 (02-3145-5680)
<공동>	은행연합회 소비자보호부	책임자	부 장	박진향 (02-3705-5040)
		담당자	대 리	이규현 (02-3705-5018)
<공동>	은행연합회 디지털혁신부	책임자	부 장	김수연 (02-3705-5326)
		담당자	부부장	김완석 (02-3705-5254)
<공동>	금융투자협회 소비자보호부	책임자	부 장	김동오 (02-2003-9420)
		담당자	차 장	이대호 (02-2003-9423)
<공동>	생명보험협회 소비자보호부	책임자	부 장	김윤창 (02-2262-6643)
		담당자	팀 장	민병현 (02-2262-6529)
<공동>	손해보험협회 소비자보호부	책임자	부 장	최정수 (02-3702-8670)
		담당자	팀 장	황원준 (02-3702-9755)
<공동>	저축은행중앙회 소비자보호부	책임자	부 장	양희경 (02-397-8680)
		담당자	과 장	마경민 (02-397-8683)
<공동>	신협중앙회 여수신지원본부	책임자	본부장	민경대 (042-720-1341)
		담당자	팀 장	강명신 (042-720-1335)
<공동>	농협중앙회 상호금융수신지원부	책임자	부 장	김철회 (02-2080-3200)
		담당자	차 장	채윤미 (02-2080-3238)
<공동>	수협중앙회 상호금융본부	책임자	본부장	이옥진 (02-2240-2200)
		담당자	팀 장	최호준 (02-2240-2228)
<공동>	산림조합중앙회 상호금융수신부	책임자	부 장	임성훈 (02-3434-7220)
		담당자	과 장	김영찬 (02-3434-7226)