



금융제도 · 관행 개선 및 테마검사 추진 방향

2012. 1. 31.



금융감독원 금융서비스개선국

목 차

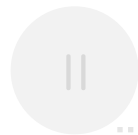
I 금융서비스개선국의 기능 및 역할

II 2011년도 주요업무 추진실적

III 2012년도 주요업무 추진계획



금융서비스개선국의 기능 및 역할



2011년도 주요업무 추진실적



2012년도 주요업무 추진계획

I 금융서비스개선국의 기능 및 역할

- ◆ 소비자보호 부문에 '11. 5월 신설되어 금융제도·관행 개선, 영업행위 감독 총괄, 불건전 영업행위 검사 등의 업무를 수행

불합리한 금융제도·관행 개선

- 지적 장애인 등에 대한 획일적인 가계대출 금지관행 개선
- VAN사업자 자동화기기 이용 개선
- 사망자 채무에 대한 연체이자 감면 등

불건전·불공정 영업행위에 대한 테마검사 실시

- 금융상품 구속행위(일명 꺾기) 검사
- 퇴직연금 부당영업 검사
- 펀드판매 현장점검
- 미스터리쇼핑 실시

금융시장 질서 확립 및
소비자보호

I 금융서비스개선국의 기능 및 역할

II 2011년도 주요업무 추진실적

III 2012년도 주요업무 추진계획

II 2011년도 주요업무 추진실적

불합리한 금융제도 · 관행 개선

- ◆ 금감원은 금융소비자에게 불리한 각종 금융제도·관행 개선과제를 선정하고 개선을 추진하여, **2011년 중 총 119건의 과제를 개선 완료**

지적 장애인에 대한 획일적인
가계대출 금지관행 개선

지적 장애인의 의사능력 유무를 사안별로 구체적 ·
개별적으로 판단하여 대출취급 여부를 결정

대출수수료의 일방적인
소비자 부담관행 개선

수익자 비용부담 원칙에 따라 근거당권 설정비 등
대출관련 수수료의 대부분을 금융회사가 부담

VAN사업자 자동화기기
업무위탁 관리·감독 강화

수수료 체계개선, 수수료 사전안내 시행, 금융회사의
VAN사업자 관리 · 감독 강화 등 시행

사망자 채무에 대한
연체이자 감면

민법상 상속여부를 결정할 수 있는기간(사망일로부터
3개월) 동안에는 연체이자 부과를 자제

금융상품 구속행위(꺾기)에 대한 테마검사

검사개요

- 실시기간 : '11.7.12 ~ 9.9(30일)
- 대상회사 : 8개 은행

검사결과

- 검사결과 지적사항(대출금으로 구속성예금 가입, 제3자 명의로 구속성 예금 가입 등)에 대하여 제재절차 진행중

후속조치

- 전 은행에 대하여 자체 점검 시스템을 갖추고 금융상품 구속 행위를 사전 통제토록 지도
- 은행연합회의 「구속행위 관련 업무처리 방안」 보완

퇴직연금영업 과당경쟁에 대한 테마검사

검사개요

- 실시기간 : '11.9.26 ~ 11.25(41일)
- 대상회사 : 은행(4사), 증권(4사), 보험(6사)
*전체 56개 퇴직연금사업자에 대한 서면검사 결과 14개 사업자 선정

검사결과

- 과도한 부가 서비스 제공, 가입기업의 재화·용역구매를 통한 특별이익 제공 등 불건전 영업행태 적발
- 현재 제재절차 진행중

후속조치

- 퇴직연금사업자 영업행위에 대한 상시모니터링 강화
- 노동부 등 관련부처와 제도개선사항 등 협의

펀드판매 미스터리쇼핑 실시 및 현장검사

실시개요

- 실시기간 : '11.8.1 ~ 8.31
- 대상회사 : 은행(13),증권(20),보험(2) 등 **35사600**개 점포
- 실시방법 : 외부 조사전문기관 위탁

실시결과

- 우수 **25**사, 보통 **9**사, 미흡 **1**사
→ 평가결과 공개 , 평가결과 미흡한 금융회사에 대해 판매 관행 개선 요구
- *개선요구를 받은 회사는 직원교육일정 등의 개선계획 제출('11.12월)

후속조치

- 펀드판매 현장 검사
 - 실시기간 : '11.12.5 ~ 12.21
 - 대상회사 : 평가결과가 저조한 은행(3), 증권(6) 등 **9**사 **12**개 점포
 - 검사결과 : 부실한 투자자정보 파악관행에 대한 현지시정, 투자자정보확인서 양식 개선 등 조치

보험설계사의 변액보험 판매에 대한 미스터리쇼핑 실시

- ◆ 변액보험 판매에 대하여 보험설계사를 대상으로, 변액보험 도입('01.7월) 이후 최초로 미스터리쇼핑 실시

실시개요

- 실시기간 : '11.4/4분기중
- 조사대상 : 16개 생명보험회사 소속 보험설계사 240명
- 실시방법 : 외부 조사전문기관 위탁

실시결과

- 보통 4사, 미흡 11사, 저조 1사
 - * 변액보험의 투자성으로 인해 도입된 고객정보파악 및 이에 근거한 상품권유 등 적합성 부문이 미흡
- 평가결과 공개 , 미흡·저조사에 대하여 판매관행 개선요구
 - * 보험회사 감사회의('12.1.19.)시 미스터리쇼핑 결과 및 조치사항 설명

I 금융서비스개선국의 기능 및 역할

II 2011년도 주요업무 추진실적

III 2012년도 주요업무 추진계획

Ⅲ 2012년도 주요업무 추진계획

금융감독 환경 변화

- 금융소비자 보호요구 증대
- 금융소비자 보호중심으로 금융감독 패러다임 변화
- 건전성 감독에 비해 소비자 보호가 다소 미흡하다는 인식

금융상품 시장 변화

- 국내외 금융시장 불안 요인 상존
- 방카슈랑스, 퇴직연금 등 여러 권역 연계 금융상품시장 급성장
- 과당경쟁, 불건전 영업행위 등에 따른 소비자 피해 가능성 증가

제도 · 관행개선

- 민원 등에서 발굴한 불합리한 금융제도 관행 개선
- 중소 서민을 위한 제도개선에 중점

테마검사 강화

- 꺾기 등 고질적인 불건전 영업행위 검사 강화
- 방카슈랑스, 불건전 대출모집 테마검사

중소서민 보호강화

- 대출사기 등 서민형 불건전 영업행태 모니터링 체계 구축
- 이상징후 발견시 수시검사 실시

미스터리쇼핑 확대

- ELS, Wrap 등으로 대상 확대
- 불완전판매 예방을 위한 제도개선으로 연계

가. 영업행위감독 총괄 기능 강화 및 금융 제도 · 관행 개선

금융회사 영업행위 규제에 대한 총괄 기능 강화

- 금융상품의 불완전판매 방지를 위해 「영업행위 준칙」을 마련하는 등 모든 권역에 공통적으로 적용되는 영업행위 규제 강화

불합리한 금융 · 관행 개선으로 금융소비자 편의 도모

- 특히, 중소서민의 민원 유형을 집중 · 분석하여 중소서민 금융소비자를 위한 제도개선에 주력

금융소비자 애로 · 불만사항에 대한 실태조사

- 금융소비자의 입장에서 금융애로사항을 반영할 수 있도록 다양한 설문조사 등을 통해 외부 여론 적극 수렴

나. 금융회사의 불건전 영업행위에 대한 테마검사에 주력

주요 불건전 영업행위 유형

① 금융상품 구속행위

- 대출을 조건으로 예·적금, 보험, 펀드, 퇴직연금 등의 가입을 강요(꺾기)

② 퇴직연금 과당경쟁

- 대기업 유치를 위해 실세금리보다 높은 금리를 제공하거나, 해당 기업의 물품을 구매하고 사내 복지비용을 지원(특별 이익 제공) 등

③ 방카슈랑스 부당영업

- 예·적금 가입자에게 보험상품으로 전환을 유도하거나, 보험모집 자격이 없는 임직원이 보험상품을 판매 등

④ 부당대출모집

- 금융회사의 승인을 받지 않은 불법전단지를 배포하거나 고객정보를 무단 공유·거래 등

⑤ 펀드 불완전판매

- 투자위험에 대한 설명을 충분하게 하지 않거나 투자이익 과장 설명 등

금융상품 구속행위, 퇴직연금 테마검사

- ◆ 2012년에도 금융소비자의 피해 우려가 큰 금융상품 구속행위(꺾기) 및 퇴직연금 부당영업행위에 대한 검사를 계속 실시하여 위법행위 근절

금융상품 구속행위

- 구속성 금융상품 판매 여부 , 2011년도 검사 지적사항의 시정 및 자체점검 · 통제시스템 구축 및 운영의 적정 여부 등을 중점 점검

퇴직연금

- 고금리 과당 경쟁, 특별이익 제공, 계약 강요, 계열사 계약 독점 등 불공정·불건전 영업행위를 중점 점검

방카슈랑스 테마검사

추진배경

- 대출과 연계한 보험상품 강제판매, 상품설명 불충분 등 불완전판매 증가에 따른 소비자 피해 방지

(사례)

- 중소기업 등의 대출신청시 은행에서 보험가입을 권유하면 차주는 원할한 대출진행을 위해 보험을 가입하여 단기간 유지후 해지 → 중도해지시 원금손실등 소비자피해
- 은행 직원이 적금가입을 희망하는 고객에게 원금보장이 되고 수익률이 높은 저축성 상품이라고 설명하여 가입하였으나, 1년후 확인결과 원금보장이 되지 않는 변액보험

현황

- FY'11상반기('11.4~9) 방카슈랑스 판매규모는 3조 3,518억원(↑9.3%)**

중점점검사항

- 대출과 연계한 보험상품 끼워 팔기 등 불건전 영업행위
- 보험료 납입방법을 일시납 또는 선납 등으로 강요하는 행위
- 보험계약 주요내용의 설명불충분 등 불완전 판매 행위

불법대출모집 테마검사

추진배경

- 소액 급전을 필요로 하는 서민금융소비자의 피해가 큼에 따라 대출모집에 대한 집중 점검 필요

규 제 현 황

- 기존 각 권역별 금융협회의 자율협약을 종합적·체계적으로 통합하여 ‘대출모집인 제도 모범규준’ 마련('10.4.26. 시행) 운영 중

중점점검사항

- 대출모집인 등록·취소관리, 회사 자체 교육 등의 적정성
- 대출 모집 관련 민원 대응 및 고객 피해보상 실태
- 대출모집인 관리기준 마련 및 운영 등 모범규준 준수 여부

중소서민 보호를 위한 수시검사

추진배경

- 최근 국내외 금융시장 불안요인 상존, 권역간 시장선점을 위한 과당경쟁 등 불건전 영업행위 빈발 가능성 증대
 - * 보이сп핑싱, 대학생 대출사기, 보험 사기 등
- 특히, 금융 소외계층(영세 사업자, 중소기업 등) 보호를 위해 금융회사의 불건전 영업행위에 대한 면밀한 모니터링 및 적극 대응 필요

추진방안

- 서민형 불건전 영업행태에 대한 시장동향 모니터링 체제 구축
- 취약계층의 금융피해 우려부문에 대한 이상징후 조기포착 노력 강화
- 소비자피해 방지를 위한 수시검사 실시

미스터리쇼핑 대상 확대 및 내실화

대상 및 실시회수 확대

- 펀드, 변액보험 외 다수의 금융소비자 피해우려가 클 것으로 예상되는 **ELS, Wrap** 상품 추가를 검토
- 미스터리쇼핑 실시 회수를 금융상품별로 정례화 추진(연 2회)

신뢰도 제고

- 점검항목 및 평가기준을 금융환경 및 미스터리쇼핑 경험을 반영하여 개선
- 미스터리쇼핑 실시 결과에 대한 사후검증 강화

금융회사 자체 불완전판매 예방 지도

- 판매회사에 대해 자체 미스터리쇼핑 실시 및 교육 강화 등을 통해 불완전 판매를 사전 예방하도록 지도

감사합니다