

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



브리핑 자료

보고	2016. 7. 19.(화) 조간	배포	2016. 7. 18.(월)
----	--------------------	----	-----------------

담당부서	금융혁신국	이준호 선임국장(3145-8200), 서정보 팀장(3145-8210)
	공보실	박석곤 국장(3145-5780), 정해석 팀장(3145-5799)
	보험감독국	진태국 국장(3145-7460), 김봉균 팀장(3145-7471)
	보험감리실	이창욱 실장(3145-8220), 원희정 팀장(3145-8246)
	IT·금융정보보호단	최성일 선임국장(3145-7420), 장봉희 부국장(3145-7330)
	은행감독국	구경모 국장(3145-8020), 김용태 팀장(3145-8030)
	상호여전감독국	김태경 국장(3145-7550), 한홍규 팀장(3145-7447)
	금융소비자보호총괄국	설인배 국장(3145-5700), 이무열 팀장(3145-5702)
	금융교육국	이봉헌 국장(3145-5970), 정형규 팀장(3145-5972)
	불법금융대응단	정성웅 선임국장(3145-7050), 김범수 팀장(3145-8521)

제 목 : 금융소비자에게 유익한 정보제공 확대(I)

[제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁 과제 19 추진계획]

- ▶ 상호금융 출자금 핵심설명서 제도 도입 및 손실가능성 설명
- ▶ 절세금융상품의 종류와 가입시 유의사항 상세히 안내
- ▶ 보험금 지급사유 등을 소비자에게 문자메시지로 안내
- ▶ 온라인 금융교육 과정을 도입하여 사이버 금융교육 강화

I 추진배경

- 그간 금융감독원은 금융회사와 금융소비자간 정보 비대칭성을 완화하고 금융소비자의 합리적인 금융생활을 지원하기 위하여
 - 금융상품 비교공시를 확대하는 등 금융소비자에게 유익한 정보를 제공해 왔음
- 그럼에도 불구하고 여전히 금융상품 판매자의 설명 불충분, 상품정보의 부족 등으로 소비자 피해사례가 지속 발생하고 있음

- 이에 「제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁(16.3.29.)」 과제의 하나로 금융소비자에게 유익한 정보제공을 확대할 수 있는 실질적인 방안을 마련하여
 - 금융소비자의 상품 선택권을 제고하고 금융상품 판매질서를 확립하고자 함

II

개선방안

1

상호금융 출자금에 대한 핵심설명서 제도 도입 등 설명의무 강화

- **(현황)** 최근 저금리 속에 상호금융 출자금의 배당소득 비과세* 등으로 조합원의 출자금이 지속적으로 증가**하는 추세

* 신협, 농수산림조합 등 상호금융의 1천만원 이하 출자금에 대한 배당소득세 면제

** 상호금융 출자금 : 13년말 12.6조원 → 14년말 13.6조원 → 15년말 14.7조원

- 그러나 출자금은 예·적금과 달리 거래 조합의 부실화시 원금 손실 가능성*이 있고, 조합원 탈퇴시에만 인출**이 가능한 등 위험요인을 가지고 있음에도

* 신협은 '16년말까지는 납입 출자금 전액을 지급하나 '17.1.1. 이후 납입되는 출자금은 조합이 부실화될 경우 손실액 차감후 지급

** 조합원 탈퇴시에만 출자금 환급이 가능하며 탈퇴 다음 회계연도에 환급청구 등

- 출자금 납입시 이에 대한 사전 설명 및 안내가 미흡

⇒ 출자금의 지연 인출이 소비자 불편을 초래하고, 거래조합의 부실화로 원금손실이 발생할 경우 소비자 피해 우려

- **(개선방향)** 고객이 출자금 납입 前 출자금의 위험요인 등을 잘 알 수 있도록 출자금에 대한 「핵심설명서」 제도를 도입

- 출자금 납입 後에도 원금손실 가능성, 인출제한 등의 정보를 쉽고 편리하게 확인할 수 있도록 중요정보를 출자금 통장에 명시

- **(현황)** 절세금융상품은 여러 금융회사에서 판매되고 대부분 5년 이상 장기가입이 의무화되어 있는 상품임에도
- 상품의 세제혜택 조건, 의무가입기간 등 소비자 유의사항에 대한 정보가 충분히 제공되지 않고 있음
- ⇒ 소비자는 정보부족에 따른 중도해지로 인하여 금전 손실 부담

[사 례]

- ▶ A씨는 연금저축을 72회(6년) 납입한 후 중도해약 하였는데, 해약환급금이 기타 소득으로 종합과세 대상이 되어 엄청난 세금이 부과되었으며, 이와 관련하여 상품가입시 정확한 안내를 받지 못하였다는 민원을 신청('16.2월)

- **(개선방향)** 절세금융상품*의 종류와 유의사항을 금감원 및 “금융상품 한눈에” 홈페이지 등에 게시하는 등 소비자정보 제공을 강화
- * ISA, 비과세해외주식투자전문펀드, 주택청약종합저축, 비과세종합저축, 연금저축, 저축성보험, 개인형퇴직연금(IRP), 상호금융 출자금 등
- 금융상품별 세제혜택의 주요내용, 가입대상, 가입금액한도, 가입시 유의사항(의무가입기간, 수수료 등) 등을 안내

(예시) 절세금융상품 종합안내

금융권역	금융상품	세제혜택	가입대상	가입한도	유의사항
은행 보험 금융 투자	ISA	금융소득 200만원 한도내 비과세 (총급여 5천만원 이하자 등은 250만원 한도)	근로자 사업자 농어민 (금융소득 종합 과세자 불가)	연간 2천만원 (5년간 1억원)	(가입기간) '18.12.31.까지 가입가능. 5년간 의무 가입유지(단 총급여 5천 만원 종합소득금액 3,500만원 이하는 3년) (계좌관리 수수료) 판매 회사별로 수수료 체계가 다름 (원금손실가능) 예적금외에 ELS, 펀드 등 편입시 원금손실이 가능
은행 금융 투자	비과세 해외 주식투자 전문펀드	10년간 해외주식 매매환차익 비과세	제한 없음	총액 3천만원	(가입기간) '17.12.31.까지 가입 가능, 세제혜택은 가입일로부터 10년간 적용 (배당소득은 과세) 펀드에 편입된 해외상장주식에서 발생한 배당 소득은 과세

□ (현황) 현재 보험상품 정보는 각 보험회사, 보험협회, 보험다모아 사이트 등에서 개별적으로 공시

- * (보험회사) 개별 보험회사 상품의 약관, 사업방법서 등 공시
- (보험협회) 생·손보 협회 소속회사 상품의 금리부가방식, 최저보증이율, 공시이율, 상품요약서, 보험가격지수, 대표연령 보험료 등 비교공시
- (보험다모아) 실손, 자동차, 여행자, 연금보험 및 보장성·저축성보험 등의 비교, 온라인 가입 가능(보장명, 보장금액, 가입연령 개인별 보험료 등이 공시)

⇒ 소비자는 최적의 상품검색을 위해 각각의 사이트를 일일이 접속해서 공시내용을 확인하고 비교해야 하는 불편 초래

보험상품 공시시스템

<p>개별공시 (보험사)</p>	<table border="1"> <tr> <th>상품명</th> <th>판매개시일</th> <th>금리연동</th> <th>약관</th> <th>사업방법서</th> <th>상품요약서</th> </tr> <tr> <td>무배당 실손의료비보장보험</td> <td>2016-04-01</td> <td>0</td> <td>약관 ></td> <td>사업방법서 ></td> <td>요약서 ></td> </tr> </table>	상품명	판매개시일	금리연동	약관	사업방법서	상품요약서	무배당 실손의료비보장보험	2016-04-01	0	약관 >	사업방법서 >	요약서 >	<p>소비자가 각각의 사이트에 접속해야 하는 불편</p>																																																									
상품명	판매개시일	금리연동	약관	사업방법서	상품요약서																																																																		
무배당 실손의료비보장보험	2016-04-01	0	약관 >	사업방법서 >	요약서 >																																																																		
<p>비교공시 (협회)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>보험사명</th> <th>상품명</th> <th>계약종류</th> <th>반대매수</th> <th>금리연동방식</th> <th>가입연령 (세)</th> <th>판매일자</th> <th>금리연동</th> <th>공시 이율</th> <th>공시 약자</th> <th>연령</th> <th>보험유형</th> <th>가입연령</th> <th>보험 가격지수</th> <th>나이</th> <th>보험료</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>한화</td> <td>한화생명 실손의료비보장보험(무)</td> <td>무배당형</td> <td>비연계</td> <td>비연계/비연계</td> <td>공시연동</td> <td>2016-04-01</td> <td>0</td> <td>2.7%</td> <td>한화생명</td> <td>0~70</td> <td>실손</td> <td>실손</td> <td>10,000 원</td> <td>125.5%</td> <td>195원</td> <td>404</td> <td>35,000 원</td> </tr> <tr> <td>한화</td> <td>한화생명 실손의료비보장보험(무)</td> <td>무배당형</td> <td>비연계</td> <td>비연계/비연계</td> <td>공시연동</td> <td>2016-05-14</td> <td>0</td> <td>2.7%</td> <td>한화생명</td> <td>0~70</td> <td>실손</td> <td>실손</td> <td>1,000 원</td> <td>125.5%</td> <td>2,000원</td> <td>404</td> <td>85,000 원</td> </tr> <tr> <td>한화</td> <td>한화생명 실손의료비보장보험(무)</td> <td>무배당형</td> <td>비연계</td> <td>비연계/비연계</td> <td>공시연동</td> <td>2016-04-01</td> <td>0</td> <td>2.7%</td> <td>한화생명</td> <td>0~70</td> <td>실손</td> <td>실손</td> <td>10,000 원</td> <td>125.5%</td> <td>19,800원</td> <td>404</td> <td>313,000 원</td> </tr> </tbody> </table>	보험사명	상품명	계약종류	반대매수	금리연동방식	가입연령 (세)	판매일자	금리연동	공시 이율	공시 약자	연령	보험유형	가입연령	보험 가격지수	나이	보험료	한화	한화생명 실손의료비보장보험(무)	무배당형	비연계	비연계/비연계	공시연동	2016-04-01	0	2.7%	한화생명	0~70	실손	실손	10,000 원	125.5%	195원	404	35,000 원	한화	한화생명 실손의료비보장보험(무)	무배당형	비연계	비연계/비연계	공시연동	2016-05-14	0	2.7%	한화생명	0~70	실손	실손	1,000 원	125.5%	2,000원	404	85,000 원	한화	한화생명 실손의료비보장보험(무)	무배당형	비연계	비연계/비연계	공시연동	2016-04-01	0	2.7%	한화생명	0~70	실손	실손	10,000 원	125.5%	19,800원	404	313,000 원
보험사명	상품명	계약종류	반대매수	금리연동방식	가입연령 (세)	판매일자	금리연동	공시 이율	공시 약자	연령	보험유형	가입연령	보험 가격지수	나이	보험료																																																								
한화	한화생명 실손의료비보장보험(무)	무배당형	비연계	비연계/비연계	공시연동	2016-04-01	0	2.7%	한화생명	0~70	실손	실손	10,000 원	125.5%	195원	404	35,000 원																																																						
한화	한화생명 실손의료비보장보험(무)	무배당형	비연계	비연계/비연계	공시연동	2016-05-14	0	2.7%	한화생명	0~70	실손	실손	1,000 원	125.5%	2,000원	404	85,000 원																																																						
한화	한화생명 실손의료비보장보험(무)	무배당형	비연계	비연계/비연계	공시연동	2016-04-01	0	2.7%	한화생명	0~70	실손	실손	10,000 원	125.5%	19,800원	404	313,000 원																																																						
<p>비교공시 (보험다모아)</p>	<p>총 23건 [보험료가 낮은 순서로 정렬(남/여)]</p> <p>• 보험료구분: 낮은보험료순</p> <p>• 회사구분: 전체</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">번호</th> <th rowspan="2">회사명</th> <th rowspan="2">상품명</th> <th rowspan="2">자기부담금</th> <th colspan="2">보험료(원)</th> <th rowspan="2">가입연령 (세)</th> <th rowspan="2">비고</th> <th rowspan="2">가입형태</th> </tr> <tr> <th>남</th> <th>여</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td>다이렉트 실손의료비보험1604</td> <td>선택형 II</td> <td>11,655</td> <td>13,868</td> <td>0 ~ 70</td> <td>질병통원 0~65세 가입가능 (질병통원 66~7...</td> <td>온라인 가입 인터넷바로가입</td> </tr> </tbody> </table>	번호	회사명	상품명	자기부담금	보험료(원)		가입연령 (세)	비고	가입형태	남	여	1		다이렉트 실손의료비보험1604	선택형 II	11,655	13,868	0 ~ 70	질병통원 0~65세 가입가능 (질병통원 66~7...	온라인 가입 인터넷바로가입																																																		
번호	회사명					상품명	자기부담금				보험료(원)		가입연령 (세)	비고	가입형태																																																								
		남	여																																																																				
1		다이렉트 실손의료비보험1604	선택형 II	11,655	13,868	0 ~ 70	질병통원 0~65세 가입가능 (질병통원 66~7...	온라인 가입 인터넷바로가입																																																															

□ (개선방향) 보험다모아, 보험협회 비교공시, 각 보험회사별 상품 공시 코너를 상호 연계하여 정보 제공

- 소비자가 원하는 조건의 보험상품을 선택하여 상품정보를 한눈에 비교해 볼 수 있도록 협회 비교공시에 필터링 기능 추가

[예 시]

- ▶ 보험협회 비교공시 사이트에서 검색한 특정 보험상품을 클릭하면 해당 보험회사 상품공시로 연결되어 약관, 상품요약서 등 세부내용을 바로 확인할 수 있고 협회 비교공시 사이트와 보험다모아도 원클릭으로 서로 링크시켜 편리하게 조회 가능

4

보험금 지급사유 등을 소비자에게 문자메시지로 안내

- **(현황)** 보험사는 계약인수 심사시 보험사기 방지 등을 위해 보험사고 정보시스템을 활용하여 보험가입자의 보험금 지급정보* 등을 조회

* 모든 보험사의 보험계약정보, 보험금청구정보, 병명, 보험금 등

- 현재 보험사는 보험금 지급시 보험금 지급금액만 문자메시지로 안내
- ⇒ 보험사가 보험금 지급사유(병명 등)를 잘못 등록하는 경우 향후 보험가입시 거절요인으로 작용되는 등 소비자 불이익 발생 우려

[사 례]

- ▶ A보험사는 B군(5세 아동)의 '탈장' 치료로 인한 보험금 지급사유를 '알콜성 간질환'으로 잘못 입력하여 13년뒤 B군의 실손의료보험 가입이 거절

- **(개선방향)** 보험금 지급정보를 충분히 확인할 수 있도록 보험금 지급시 보장병명 등을 문자메시지로 추가 안내하고

- 보험금 지급정보와 관련한 오류사항에 대해 정정기회를 부여하여 소비자 불이익 발생을 미연에 예방

5

온라인 금융교육과정 도입 등 사이버 금융교육 강화

- **(현황)** 금감원은 금융교육 신청 및 교재 관련 정보제공을 목적으로 「금융교육 홈페이지(금융교육센터)」를 운영하고 있음

- ⇒ 현재 홈페이지는 대면 금융교육 신청·접수 등에 그치고 있어 급증하는 금융교육 수요를 충족하는데 한계

- **(개선방향)** 금융교육 수요변화에 대응하여 금융교육 홈페이지를 사이버 금융교육 중심으로 개편

- 온라인 금융교육 과정을 도입하여 학습이력관리, 수준별 테스트 등의 콘텐츠를 제공하고

- 금융회사, 유관기관 등 각 기관별로 산재해 있는 금융교육 관련 정보도 통합하여 제공

6

「보이스피싱 지킴이」를 쌍방향 정보제공 사이트로 개편

- **(현황)** 보이스피싱은 범인 검거를 통한 근절이 어렵고, 제도 변화에 빠르게 적응하고 있어 제도개선을 통한 예방은 한계
 - 효과적인 피해예방을 위해서는 신중 금융사기가 발생할 때 마다 신속한 주의 촉구 및 대처요령 안내가 가장 중요*
 - * 실제로 '15.7월「그놈 목소리(사기범 실제 음성)」공개 등 홍보수단 혁신 이후 전기 통신금융사기 피해금액 급감('15상반기 1,566억원 → '15하반기 873억원)
- ⇒ 현재 보이스피싱 지킴이 사이트(<http://phishing-keeper.fss.or.kr>)는 보도 자료 위주의 정보제공으로 국민들의 참여와 관심이 낮고 피해 예방법 등의 전파에 한계
- **(개선방향)** 국민들이 금융 피해사례 및 예방법 등을 제보하는 쌍방향 정보제공 사이트로 개편하고 금융사기 예방 우수사례*도 발굴·전파
 - * 피해금의 청구인출 저지, 사기범 현장검거 협조 사례 등

7

ATM 마감시간에 대한 사전안내 실시

- **(현황)** 24시간 코너에 설치된 ATM을 제외한 일반 ATM의 경우 은행별로 운영시간*이 정해져 있으며
 - * 통상 07:00~23:30분까지 운영되는 경우가 많으며, ATM기에 운영시간이 표시되어 있음
- 운영시간이 종료되면 출입문 잠김, 전등소등, ATM중단 등 발생
- ⇒ ATM 마감시간 직전 이용시 갑작스런 중단 등으로 이용자의 불편 초래

[사 례]

- ▶ A씨는 11시 28분경 급히 현금이 필요하여 ATM 기기를 이용하기 위해 은행 365코너에 들어갔는데 잠시 후, 아무런 안내도 없이 현금인출 도중 전등이 꺼지고 ATM 작동이 중단되는 불편을 겪음

- **(개선방향)** ATM 마감시간에 대한 사전안내*를 실시하는 등 소비자의 불편을 해소
 - * 마감시간 10분전부터 마감시간이 다가오고 있음을 음성으로 안내하는 방안 등

- **(현황)** 현재 금감원이 제공하는 금융정보는 주로 홈페이지에 게시하거나 블로그 등 일부 온라인 소통채널*을 통해 전파

* 금감원 공식 블로그(<http://fssblog.com>), 페이스북(<https://www.facebook.com/fssbook>), 트위터(https://twitter.com/fss_news) 등 온라인 소통채널 운영중

⇒ 홈페이지에 게시된 정보는 스마트폰 등 모바일에서 검색이 불편하고 일반 금융소비자가 쉽고 재미있게 접근하는데 미흡

- **(개선방향)** 금융·경제정보를 재미있고 알기 쉽게 웹툰, 카드뉴스 등으로 제공하여 모바일에서의 콘텐츠 가독성을 제고하고
 - 아울러 카카오토티 등 SNS를 추가 개설하고 푸쉬(push)메시지 발송 등 최근 미디어 환경에 맞는 온라인 소통채널을 다양화

* 금융감독원-KCB, 「신용관리체험단」발대식 개최('16.5.13. 기 추진)

- **(현황)** 최근 개인신용정보 및 등급관리 등에 대한 일반 금융소비자의 관심과 중요성이 크게 증가함에도 불구하고
 - 소비자 본인의 신용등급 평가항목 및 등급 상승·하락 요인 등을 이해하고 직접 체험해 볼 수 있는 기회는 부족
- ⇒ 신용등급 결정에 대한 이해부족으로 신용평가에 불이익을 받는 사례

[사 례]

<카드 현금서비스 사용하고 연체만 하지 않으면 신용등급이 하락하지 않는 줄 알았다>

▶ 사회초년생 A씨는 카드 현금서비스와 카드론 등을 월 100만원 사용하면서 연체는 하지 않았는데도 신용등급이 하락

※ 현금서비스나 카드론은 은행대출보다 상대적으로 연체율이 높아 신용평가시 부정적인 영향을 줌

- **(개선방향)** 금융소비자가 직접 신용관리 방법을 배우고, 신용등급 상승·하락을 경험해 볼 수 있는 「신용관리체험단*」 운영

* 금감원 및 KCB(코리아크레딧뷰로) 공동 운영중. 금년도에는 발대식을 개최(5.13)하고 100여명을 대상으로 7주간(5.23.~7.10.) 신용관리 프로그램을 진행 (7월말 우수자 시상 등 예정)

Ⅲ

추진계획

- 세부 이행과제별로 구체적인 개선방안을 마련하여 가급적 '16년 하반기중 시행*될 수 있도록 추진

* 전산시스템 보완이 필요한 '보험상품 공시시스템 연계성 강화' 제외

세부이행과제	시행시기 (목표)
① 상호금융 출자금에 대한 핵심설명서 제도 도입	'16.12월
② 다양한 절세금융상품 종류 및 가입시 유의사항 안내	'16.9월
③ 보험상품정보 공시시스템 연계성 강화	'17.6월
④ 보험금 지급사유 등을 소비자에게 문자메시지로 안내	'16.12월
⑤ 온라인 금융교육과정 도입 등 사이버 금융교육 강화	'16.12월
⑥ 「보이스피싱 지킴이」를 쌍방향 정보제공 사이트로 개편	'16.12월
⑦ ATM 마감시간에 대한 사전안내 실시	'16.9월
⑧ 금감원 금융정보 제공방법을 웹툰, SNS 등으로 다양화	'16.12월
⑨ 금융소비자에게 신용관리체험 기회 제공	기 추진 (16.5.13.)

IV

기대효과 (국민들이 좋아하는 점)

- 소비자에게 유익한 금융정보 제공을 대폭 확대하여 소비자의 알권리가 강화되고 편리하고 합리적인 금융생활이 가능
 - 상호금융 출자금에 대한 「핵심설명서」 제도를 도입하고 원금 손실 가능성, 인출제한 등 중요정보를 출자금 통장에 명시
 - 다양한 절세금융상품의 종류와 가입시 유의사항에 관한 정보를 추가 제공
 - 보험회사가 보험금 지급내역을 문자메시지로 상세히 통보 하도록 개선
 - 온라인 금융교육 과정 도입, 보험상품 공시시스템 연계성 강화, 「보이스피싱 지킴이」 사이트 개편 등 금융정보 제공을 위한 인프라 개선

금융감독원은 작년에 이어 제2차 국민체감 20대 금융관행 개혁을 추진하고 있습니다. 금융거래 과정에서 경험한 불합리한 금융관행 및 불편사항에 대한 의견은 '금융관행 개혁 포털'(<http://better-change.fss.or.kr>) 내 '국민 참여방'으로 제보 바랍니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

<붙임>

「금융소비자에게 유익한 정보제공 확대(I)」 세부이행과제별 현황 및 개선방안

세부이행과제	현 재	개선방안
① 상호금융 출자금에 대한 핵심설명서 제도 도입 등 설명무기 강화	출자금은 예적금과 달리 원금손실 가능성 인출제한의 위험요인을 가지고 있음에도 사전 설명 및 안내가 미흡	출자금에 대한 「핵심설명서」 제도를 도입하고 원금손실 가능성, 인출제한 등 중요정보를 출자금 통장에 명시
② 다양한 절세금융상품 종류 및 가입시 유의사항 안내	절세상품의 세제혜택 조건 가입유지기간 등 소비자 유의사항에 대한 정보제공 미흡	절세상품의 종류와 주의사항을 금감원 및 “금융상품 한눈에” 홈페이지 등에 종합 안내
③ 보험상품정보 공시 시스템 연계성 강화	각각의 보험 공시사이트를 일일이 접속해서 내용 확인하고 비교해야 하는 불편	보험다모아, 보험협회 비교공시, 각 보험 회사별 상품공시 코너를 상호 연계
④ 보험금 지급사유 등을 소비자에게 문자 메시지로 안내	보험사가 보험금 지급사유(병명 등)를 잘못 등록하는 경우 소비자 불이익 발생 우려	보험금 지급정보를 충분히 확인할 수 있도록 보험병명 등을 문자메시지로 안내
⑤ 온라인 금융교육 등 사이버 금융교육 강화	금융교육 홈페이지는 대면 금융교육 신청·접수 등에 그침	금융교육 홈페이지에 온라인 과정을 도입하는 등 사이버 금융교육 강화
⑥ 「보이스피싱 자담이」를 쌍방향 정보제공 사이트로 개편	보도자료 위주의 정보 제공으로, 새로운 피해예방법 전파에 한계	국민들이 금융 피해사례 및 예방법 등을 제보하는 쌍방향 정보제공 사이트로 개편
⑦ ATM 마감시간에 대한 사전안내 실시	ATM 마감시간 직전 이용시 갑작스런 중단 등으로 이용자의 불편 초래	ATM 마감시간에 대한 사전안내 실시
⑧ 금감원 금융정보 제공방법을 웹툰, SNS 등으로 다양화	홈페이지에 게시된 금융정보를 모바일 기기로 보는 것이 용이하지 않음	카드뉴스 웹툰 등으로 모바일에서의 콘텐츠 가독성을 제고
⑨ 금융소비자에게 신용관리체험 기회 제공	소비자가 신용등급 평가항목 및 등급 상승·하락 요인 등을 체험하는 기회 부족	소비자가 직접 신용관리방법을 배우는 「신용관리체험단」 운영