February 2017

Consumer Newsletter

금융감독원 브리핑자료

1. 『휴면예금에서 미환급 공과금까지 잠자는 내 돈, 가장 빨리 확실하게 찾는 3 단계 비법』 (금융감독원 보도자료 17.02.15)

□ 금융감독원이 운영하는 금융소비자정보 포털사이트 『**파인**』은 휴면금융재산에 대한 국민들의 관심이 높은 점을 감안하여 **국민 누구나** 휴면금융재산을 보다 **쉽고 빠르게** 찾을 수 있도록 시스템을 개선 하여 **2017.02.15 일** 부터는 『**파인**』만 방문하면 모든 휴면금융재산을 **몇 번의 클릭만으로** 찾을 수 있게 되었습니다.

잠자는 내 돈 찾기, 3 단계 비법

(1) 인터넷에서 파인 두 글자 입력

(2) 파인 사이트에서 잠자는 내 돈 찾기 클릭

(3) '잠자는 내 돈 찾기'창에서 휴면 금융재산별 클릭

은행 휴면예금·신탁	저축은행 휴면예금	협동조합 휴면예금
휴면보험금	휴면성 증권	미수령 주식
카드 포인트	예보 미수령금	미환급 공과금

9 개 조회코너에서는 개인신용정보 보호를 위해 정보조회 시 주민등록번호와 공인인증서를 요구하고 있으니 미리 준비할 필요가 있습니다. 서비스내용 간략 소개하면,

(서비스 내용)

① 은행 – 모든 은행계좌를 한꺼번에 조회 가능.(30 만원 이하 소액계좌는 바로 환입 가능)

④ 보험회사,우체국 – 본인명의의 모든 휴면보험금 한번에 조회 가능(소멸시효 만료된 보험금)

⑤ 증권회사 – 6 개월간 거래 없는 10 만원이하 휴면성 증권계좌 조회 가능

⑦ 신용카드와 체크카드 – 각 카드사에 적립한 카드포인트를 한번에 조회 가능

2. 『연금저축상품 예상연금액·세금액 등 알림서비스 강화』(금융감독원 보도자료 17.02.01)

□ 금융감독원은 『금융회사의 금융소비자에 대한 제반"금융 알림서비스"개선방안('16.8.22.)』을 추진하기로 한 바 있고, 장기간 동안 운용되는 연금자산을 가입자가 효율적으로 관리 할 수 있도록 연금저축 알림서비스를 강화하기로 하였습니다. **(시행시기 : '17.8 월)**

(개선내용)

① **(통지주기 단축)** 연금저축 판매 금융회사는 정기적으로 가입자의 수익률 및 적립금 등을 기재한 수익률보고서를 연 1 회로 발송하고 있으나, 최소 반기 1 회 발송하도록 함.

② **(예상 연금액 정보 제공)** 수익률보고서에 예상 연금액 및 중도해지 시 납부할 예상 세금액 등에 대한 정보가 안내되지 않았으나, 연금개시 도래시점의 예상 연금액 정보를 제공하여 가입자가 노후자금 준비상태를 확인하도록 함.

③ **(중도해지 시 예상 세금액 정보 제공)** 중도해지 시 납부할 세금액과 이를 차감한 실수령액 정보를 제공하여 중도해지로 인한 손실을 충분히 인식하도록 함.

④ **(SMS 통지 추가)** 수익률 보고서 수신방법에 전자메일 또는 **ULR 이 첨부된 SMS 통지를 추가**하여 가입자가 간편하게 자신의 연금저축 운영상황을 확인할 수 있도록 함.

[예시] 연금저축신탁 중도해지시 예상세금액 안내내용

◇ 아래 예시금액은 실제 중도해지시 세제혜택을 받은 금액 또는 타회사 연금저축 납입내역에 따라 달라질 수 있습니다.

※ 2012.12월 가입, 납입금액 전액 소득·세액공제받은 것으로 가정 (단위 : 원)

납입금액	적립금액	예상 기타소득세	예상 해지가산세	실수령액
9,000,000	9,500,000	1,567,500	198,000	7,734,500

1) 납입금액 : 가입자가 불입한 총 납입누계액 2) 적립금액 : 납입금액 + 운용수익

3) 예상 기타소득세 : 소득·세액공제 받은 금액 및 운용수익에 대해 기타소득세(16.5%, 지방소득세 포함) 부과

4) 예상 해지가산세 : 2013년 이전 가입상품은 가입 후 5년 이내 중도해지 하는 경우 한도내 납입금액에 대해 해지가산세(2.2%, 지방소득세 포함) 부과

3. 『금융소비자보호 실태평가』(2016 년 결과, 2017 년 평가계획, 2018 년 반영 예정사항)

(2016 년 평가결과)

금융회사의 지속적인 민원감축, '금융소비자보호 모범규준'의 정착 및 실태평가에 대비한 인프라 확충 노력에 힘입어 전반적으로 좋은 평가 ▶ 66 개 대상회사 중 60 개사(91%)가 모든 부문에서 '보통' 이상 평가

-. 평가가 우수한 부문은 '금융사고' 및 '민원처리기간' 부문으로 전체 회사의 90% 이상이 양호 평가

-. 민원건수 부문도 '15 년 민원건수가 감소함에 따라 전체 회사 80% 가량이 양호 평가, 비교적 우수

-. '상품개발 및 상품판매 과정의 소비자보호체계' 부문은 상대적으로 평가가 저조(시스템 및 인력부족 시사)

부문별 평가결과

구분		평가부문	양호	보통	미흡
계량 평가 (5개)	1	민원건수	52(78.8%)	13(19.7%)	1(1.5%)
	2	민원처리기간	63(95.5%)	3(4.5%)	-
	3	소송건수	33(50.0%)	30(45.5%)	3(4.5%)
	4	영업 지속가능성	36(54.5%)	30(45.5%)	-
	5	금융사고	64(97.0%)	1(1.5%)	1(1.5%)
비계량 평가 (5개)	6	소비자보호 조직 및 제도	22(33.3%)	42(63.6%)	2(3.0%)
	7	상품개발과정의 소비자보호 체계	13(19.7%)	51(77.3%)	2(3.0%)
	8	상품판매과정의 소비자보호 체계	16(24.2%)	50(75.8%)	-
	9	민원관리시스템 구축·운용	44(66.7%)	22(33.3%)	-
	10	소비자정보 공시	30(45.5%)	36(54.5%)	-

※ 생·손보사는 타 업권에 비해 분쟁조정 중 소제기 건수가 많고 자본적정성 비율이 낮아 '소송건수' 부문 및 '영업지속 가능성' 부문의 평가가 상대적으로 낮은 편

(2017 년 평가계획)

금융회사의 소비자보호 역량을 전반적으로 평가할 수 있는 계량항목 및 비계량항목으로 구성

- (계량항목) 민원건수 등 5 개 부문

- (비계량항목) 금융소비자보호 조직 등 5 개 부문

금융소비자보호 실태평가 평가항목(계량항목)

구분		평가부문	세부 항목
계량항목	1	민원건수	- 금감원에 접수된 **민원건수** 및 **증감률**
	2	민원처리기간	- 금감원에 접수된 **민원 평균처리기간**
	3	소송건수	- **소송건수(패소율)**와 금감원 **분쟁조정 중** 금융회사의 **소송제기 건수**
	4	영업지속가능성	- 금융회사의 **재무건전성 지표**(BIS비율, RBC비율 등)
	5	금융사고	- 금융회사의 **금융사고 건수**와 **금액**

금융소비자보호 실태평가 평가항목(비계량항목)

구분		평가부문	세부 항목
비계량항목	6	소비자보호 조직 및 제도	- 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 직무의 적정성 - 금융소비자보호 총괄부서 업무 및 권한의 적정성 - 금융소비자보호협의회 운영의 적정성 - 금융소비자보호 관련 규정화 여부 - 금융소비자보호 업무전담자 인력 구성의 적정성 - 금융소비자보호 업무전담자 인사 및 보상의 적정성 - 금융소비자보호 관련 교육의 적정성
	7	상품개발과정의 소비자보호 체계 구축 및 운영	- 상품개발 관련 사전협의 프로세스 운영의 적정성 - 상품개발 관련 내부준칙 운영의 적정성 - 금융소비자 의견 반영 프로세스 운영의 적정성
	8	상품판매과정의 소비자보호 체계 구축 및 운영	- 상품판매 과정에서 준수해야 할 기준 마련 여부 - 상품판매 전 프로세스 운영의 적정성 - 상품판매 후 프로세스 운영의 적정성 - 고객정보 보호를 위한 제도 및 시스템의 적정성
	9	민원관리시스템 구축 및 운영	- 효율적인 민원관리시스템 구축 여부 - 민원업무 관련 규정 및 매뉴얼 마련 여부 - 민원관리시스템 운영의 적정성 - 민원을 통한 제도개선 시스템 구축 여부
	10	소비자정보 공시	- 홈페이지 정보 접근성 - ARS 이용 편의성 - 소비자정보 내용 적정성

-. (평가등급) 절대평가 방식으로 평가부문별 3 등급 평가 (양호, 보통, 미흡)으로 평가하며 종합등급은 미산정

(2018 년 실태평가시 반영 예정사항)

① 불완전 판매 예방노력 강화

-. 판매직원 성과평가 및 보상체계의 적정성(불완전 판매건수 반영, **성과평가지표에 대한 CCO 조정권한**, 불건전 영업행위시 판매보상 환수 여부 등.)

-. 불완전판매 예방을 위한 직원교육 강화(불완전판매 유발 직원(설계사 등 포함)에 대한 자체 관리 기준 및 맞춤형 교육 실시 방안 등 수립·시행 여부)

② 금융취약계층 보호 강화

-. 장애인의 금융서비스 접근성 제고(유형별 응대지침 마련여부, 전담직원 배치여부, 전자금융이용 편의성 등)

-. 고령 금융소비자 보호 강화(상품 개발·판매·사후관리 등 단계별 고령자 보호방안 및 내부통제제도 구축)

③ 금융소비자 교육 및 피해예방 노력 강화

-. 청소년 금융교육 참여도, 금융소비자에 대한 보이스피싱 등 금융사기피해 예방교육·홍보 실시 여부 등

④ 휴면 금융재산 찾아주기 노력 강화

-. 휴면 금융재산 조회 및 환급절차 적정성(만기 전·후, 휴면재산 조회 및 환급절차 안내절차 적정성 등)

⑤ 감정노동자 보호 강화

-. 고객응대직원 보호제도 확충(치료·상담 지원, 상시 고충처리기구 마련, 법률적·행정적 지원 구축·운영 여부)

-. 문제행동민원(악성민원)대응체계 구축(문제행동민원에 대한 업무처리규정 및 매뉴얼 갖추고 있는지 여부)

4. 『2017 년도 금융소비자보호 감독업무 추진』(금융감독원 17.02.24)

('16 년도 주요 추진실적)

(1) 소비자중심 민원·분쟁처리시스템 개편_ '16.9 월부터 新민원·분쟁처리시스템을 전면 도입

(2) 자율·역동적 소비자보호체계 구축 유도

-. 회사별·부문별 평가결과를 공시('16.8 월) -. 금융회사와의 소통강화 노력 CEO 레터 매월 발간

(3) 제도개선 및 정보제공 강화

-. 민원처리 불합리한 관행, 제도개선 추진 -. 소비자정보포털 「**파인(FINE)**」을 개설('16.9 월)

(4) 소비자 편의제고를 위한 서비스 확대

-. 상속인 금융거래 조회 서비스범위 확대 – 상속인에게 사망자의 금융자산 정보 일괄조회 대상기관 확대

-. 온라인 금융자문(PC·스마트 폰) 개선('16.2 월) 네이버경제 M 에 실제 상담사례 게재 등

(5) 선택과 집중을 통한 금융교육 실시

-. 「1 사 1 교 금융교육」을 통한 초·중·고 결연 금융교육 강화, 대학생을 위한 '실용금융' 강좌 개설 지원

(6) 현장밀착형 소비자보호검사 강화

-. 민원 현장조사를 통한 장기 적체민원 해소 -. 상·하반기 각 1 회 영업점 현장조사

(7) 금융악 추방 불법금융행위 대응 철저

-. 5 대 금융악(보이스피싱, 불법사금융, 불법채권추심, 꺾기, 보험사기) 및 3 유(유사수신, 유사대부, 유사투자자문)·3 불(불완전판매, 불공정거래, 불법행태) 추방 특별대책 마련

('17 년도 감독업무 추진방향)

(1) 소비자피해유발 제도·관행 개선

-. 소비자 입장에서 불합리한 제도 및 관행개선(금융거래 관행 및 분쟁소지가 있는 보험약관 개선)

-. 「금융소비자 100 일 후 목소리」제도 시행 – 제도시행 일정기간 경과 후 소비자의 반응 수렴

(2) 신 민원분쟁처리시스템 고도화

-. 민원종합정보시스템(Consumer Complaint Information System) 구축(민원회신문, 제도개선 사항 등을 추가하고, 주제어·민원유형별 검색이 가능하도록 시스템을 개발할 예정)

(3) 자율적 소비자보호 문화 착근

-. 금융소비자보호 실태평가제도의 안정적 정착 - **평가결과 소비자보호 취약시 금융회사 CCO 면담진행**

(4) 영업점의 건전 거래질서 확립

-. 불건전·불공정 영업행위 상시감시시스템 개선(은행 꺾기, 대출모집 등)

-. CRM(Consumer Relationship Manager) 제도운영의 실효성 제고(문제회사 민원 밀착감시)

(5) 지역 금융소비자보호 강화

-. 지역소비자 만족도 제고를 위한 민원전담직원 배치(금강원 지원(支院)에 40 명 추가배치)

-. 지역 현장의견 수렴 활성화 - 금감원 지원(支院) 중심으로 이해관계자 현장의견 수렴

(6) 금융교육 내실화 및 맞춤형 교육 강화

-. 1 사 1 교 금융교육 내실화 - 체험 및 보드게임을 통한 모의 금융거래 등 현장체험 금융교육 강화

-. 금융소비자별 맞춤형 교육 실시 및 콘텐츠 개발 – 청소년, 장애인 등 취약계층, 군장병, 외국인 등

(7) 민생침해 불법금융행위 근절

-. 5 대 금융악 및 3 유·3 불 척결 노력 강화

-. 불법금융행위에 대한 맞춤형 홍보 확대 및 공조 강화 – 피해확산 우려 신변종 불법금융행위 사례 보도

5. 『금융소비자에게 불리한 금융약관 일제정비』(금융감독원 보도자료 17.02.02)

□ 금융감독원은 금융회사에게 일방적으로 유리하고 금융소비자에게는 불리한 불합리한 내용의 금융약관을 전면 점검하여 개선을 추진하고 있습니다.

금융소비자에게 불리한 금융약관 정비 내역

추진과제	완료여부	시행일	비고
⑨ 보험 특약 의무가입 조항 개선	○	'15.10.8	보험 개별약관 변경
⑩ 선납보험료 이자 미지급 관행 개선	○	'15.10.8	

6. 『금융거래시 제출서류 등 간소화』추진실적 및 향후계획(금융감독원 보도자료 17.02.03)

◆ 보험 가입 간소화('16 년 2/4 분기 시행)

① [서류간소화 : 8 종→7 종] 가입설계서를 상품설명서와 통합

② [자필서명 간소화 : 6 회→2 회] 보험계약청약서와 비교안내확인서상 필요사항 일괄서명으로 개선

③ [덧쓰기 축소 : 30 자→6 자] 청약서 및 상품설명서 덧쓰기 항목을 기존 30 자에서 6 자로 80% 축소

◆ 향후 계획

금감원은 금융소비자의 거래 편의성 증진을 위한 '금융거래 서식 및 절차 합리화'를 지속적으로 추진예정 (제 2 차 금융관행 개혁 과제, 권역별로 '17 년 2 분기~3 분기중 시행 예정)

◦ 개인정보 수집.이용, 조회, 제공 등 거래 절차별로 동의.서명을 요구하는 개인정보 동의서식을 개선하고 서식 표준화 추진

◦ 금융소비자에게 제공되는 설명자료를 소비자가 이해하기 쉽게 개선*하고 중복 설명자료는 통.폐합 추진

*** 도표, 이미지 등을 적극 활용하여 상품 설명**

소비자보호 뉴스

1. VOC 3.0 (두드림)- 2 월 13 일 시스템 오픈

지난 9 월 1 일 VOC 3.0 Kick-off 이후 총 6 개월간의 준비를 거쳐 네이밍 공모를 통해 선정한 '두드림'(Do Dream) 한글 이름으로 시스템을 오픈 하였습니다.

두드림(Do Dream)은 고객이 본 VOC 시스템을 통해 애로사항 및 건의사항을 **두드리면**, 모든 문제점이 해결될 수 있으며, 당사는 소비자보호를 선도하는 최고의 보험회사를 **꿈(Dream)** 을 이룬다는 포부를 의미를 가지고 있습니다.

2. VOC 시스템 네이밍 공모 결과

네이밍 채택은 평가항목(1.최근 Trend 반영 2.회사 Digitalization 전략 반영 3.참신성 4.소비자보호 및 민원예방 등 반영)을 반영하여 선정하였습니다. 공모에 당선 되신 여러분 축하드립니다.

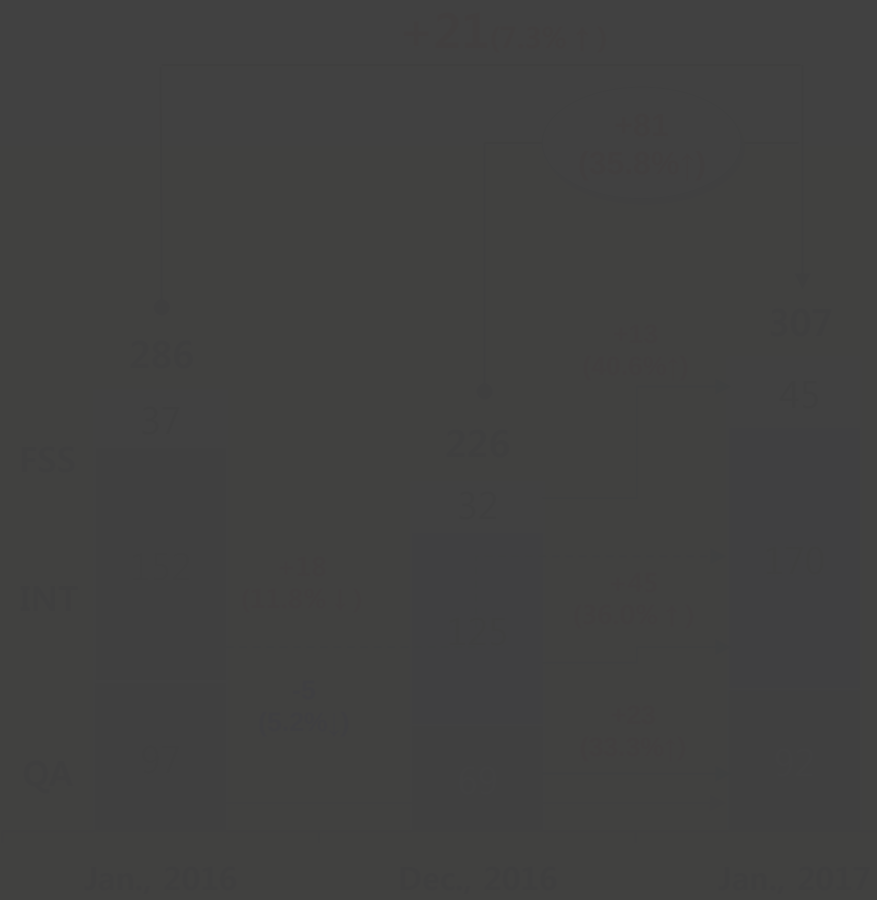
※ 최우수상(2 명_최진우, 이관헌) 각 40 만원 상품권,

※ 우수상(3 명_이세한, 김기종, 유주희) 각 20 만원 상품권

기타 준법사항

- 민원통계 안내

  - (2017 년 01 월) 미감통계 (홈페보증 92 건 대내업반 170 건 금융감독원 45 건)
  - (2016 년 12 월) 미감통계 (홈페보증 69 건 대내업반 125 건 금융감독원 32 건)



- 기타 문의사항은 소비자부 심석우(200-7405)에게 연락 바랍니다.

Internal use only

법률준수실무 감사실

Allianz

"우리 모두는 소비자이며, 소비자의 이익을 위해 우리의 노력이 계속 되는 것과 같이 이번 이익을 위하여"

"As all of us are consumers, these actions and proposals in the interest of consumers are in the interest of ourselves"