금융회사 임직원을 위한

금융소비자보호 교육

조혜진 교수(인천대학교 소비자학과)
양혜경 교수(건국대학교 기술경영학과)

2024 한국금융소비자학회 동계학술대회

목차

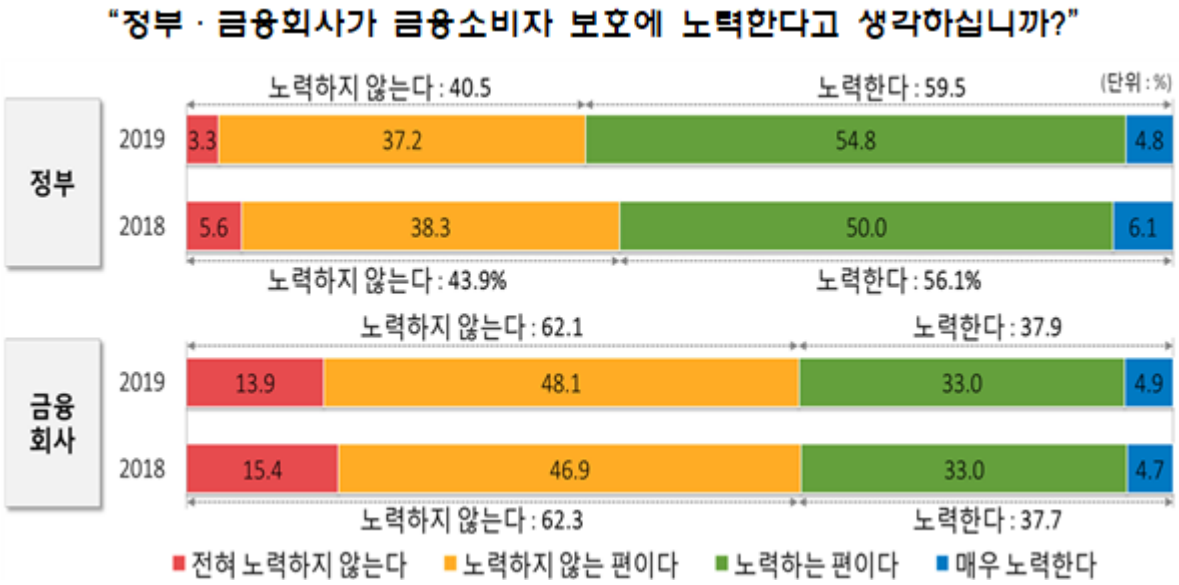
1. 연구의 필요성
2. 해외 관련 현황
3. 국내 관련 현황
4. 효과적인 금융소비자보호교육을 위한 기존 제도 시사점
5. 금융소비자보호교육 컨텐츠
6. 금융소비자보호교육 발전방향

연구의 필요성

금융회사 임직원을 위한

금융소비자보호교육의 필요성

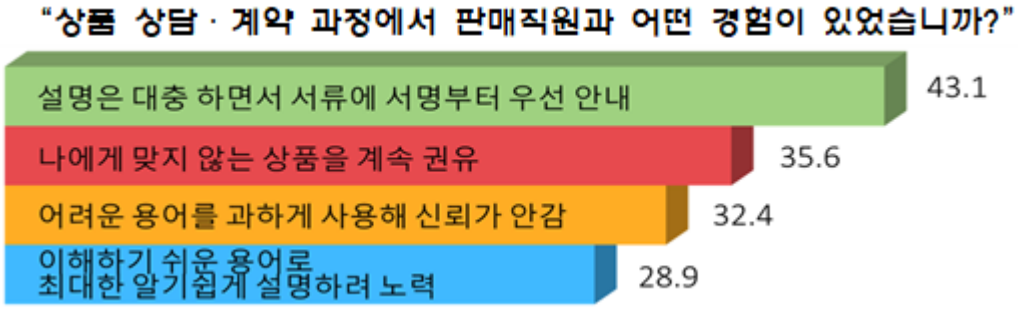
- 2019 금융소비자보호 국민인식조사 (금융위원회)
  - 전국민을 대상으로 소비자보호에 대해 실시한 처음이자 마지막 국민인식조사
  - **금융회사 행태·윤리의식에 대해 부정적으로 인식**
    - **'상품판매후 고객에게 신경 쓰지 않음'(73.0%), '사고·피해 발생시 책임지지 않음'(75.7%), '경영진이 소비자 보호에 관심 없음'(71.7%) 등 부정적 답변비율이 높음**
    - 특히, **금융회사의 윤리의식이 충분한지에 대해서는 '충분치 않다' 는 응답율이 73.9%로 매우 높음**

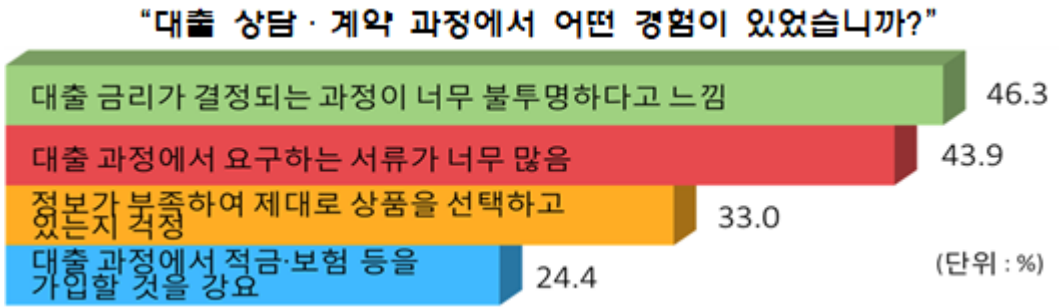


금융회사 임직원을 위한

금융소비자보호교육의 필요성

- 2019 금융소비자보호 국민인식조사 (금융위원회)
- **금융회사 광고에 대한 인식 : 왜곡·과장되었음**
  - 응답자의 80.5% 금융회사 광고가 사실을 왜곡하거나 과장되었다고 생각
- **금융상품 선택 시, '약관·상품설명서가 너무 어려워서 불편하다'** 는 응답이 88.7%(매우 불편 36.8%+불편한 편 51.9%)로 매우 높음
- **어려운 상품·대출시 영업행태 : 상당수가 불합리한 경험 호소**
  - 최근 5년내 **구조가 복잡하고 이해하기 어려운 상품을 이용경험이 있는** 응답자(34.8%) 상당 수가 **판매직원이 '설명은 대충 하면서 서류에 필요한 서명부터 우선 안내'(43.1%)했다고** 지적
  - 최근 5년내 '대출경험이 있다'는 응답자(44.3%)의 상당 수도 '**대출금리 결정과정이 불투명하다**'(46.3%)고 응답





금융회사 임직원을 위한
금융소비자보호교육의 필요성

홍콩H지수 ELS 판매

"위험한지 몰랐다" 홍콩 ELS 가입했다 '멘붕'...금융사 '과징금 폭탄' 맞나

금융소비자보호법상 과태료 · 과징금

구분	과태료	과징금
적합성의 원칙 위반	3000만원 이하	없음
적정성의 원칙 위반	3000만원 이하	없음
설명의무 위반	1억원 이하	수입의 50% 이내
부당권유	1억원 이하	수입의 50% 이내

홍콩 H지수 연계증권(ELS) 판매규모

구분	판매규모	계좌수
은행	15.9조원	24만8000좌
증권	3.4조원	15만5000좌
전체	19.3조원	40만3000좌

- **금융시장의 불균형**
  - 금융소비자의 정보비대칭, 교섭력 불균형,
  - 자기책임원칙의 한계
- **금융소비자보호법, 시행령 제정**
  - 6대판매원칙: 적합성, 적정성, 허위/과장광고 금지, 부당권유 금지, 설명의무, 불공정행위
- **끊이지 않는 금융사고**
  - 금융상품 설계 복잡, 글로벌 -> 불완전판매
  - -> 설명의무 위반 (최근10년 손실통계 활용,
  - 과거 주가 폭락 자료 설명 누락)
  - -> 설명 불충분 (상품의 위험성 인지X)

연구목적

- **금융회사 임직원을 대상으로**

1) 금융소비자보호에 대한 인식 제고 (금융소비자친화적 기업문화 형성)

- 금융소비자보호 업무에 대한 이해도 증진, 공감대 형성
- 금융소비자보호 교육의 중요성, 다른 교육(일반 윤리교육, 지식위주 금융교육, 상담교육 등)과 다른 차별성 인식

2) 기업별/ 금융업권별 금융소비자보호 정책 수립에 기여

- 금융소비자보호 내부기준 수립 (예> 내부통제기준)
- 금융소비자보호교육을 연례 정규 직원 교육으로 활성화 _외부전문강사 활용

할 수 있는 금융소비자보호 교육을 실시하자!!!

- 금융소비자보호교육 컨텐츠는 어떻게 구성되어야 할 것인가?

- 금융소비자보호교육의 방향성 설정

해외 관련 동향

해외 사례: 영국 FCA

- 영국 금융행위감독청(Financial Conduct Authority, FCA)의 Consumer Duty

2013 ➡
- 기존 금융감독청(Financial Service Authority, FSA)에서 FCA 및 Prudential Regulatory Authority(PRA)로 분리, 금융소비자보호행위 감독 기능 강화
  - FCA role: **protecting consumers**, keeping the industry stable, and promoting healthy competition between financial service providers

2016 ➡
- 금융 위기 이후 고위 임직원에 더 높은 책임을 부여하는 고위관리자 인증제도(Senior Managers Certification Regime, SM&CR)와 모든 임직원을 대상으로 하는 행위 규범(Conduct Rules) 도입

2023 ➡
- 금융기관의 소비자보호에 대한 더 높고 명확한 기준을 설정하여 금융소비자지원, 의사소통, 공정한 가치를 제공하는 상품과 서비스를 제공하도록 **consumer duty** 도입

영국 FCA 사례 (계속)

- **교육 및 역량 레짐(Training and competence regime)**
  - 1) 상위수준역량 요건(high-level competence requirements)과
  2) 특정행위별 세부 요건(detailed requirements for certain retail activities)으로 구성
  - 역량 평가, 역량 및 교육 요구사항 유지, 감독 수준 및 감독자, 규제대상 활동에 대한 사전 자격 요건, 자격 및 적절한 자격 요건 면제, 소매투자자문업자 관련 특정 의무, EU 지침과 관련된 특정 지식 및 역량 요건 등 포함
  - 업권별 금융윤리교육프로그램 운영
    - 은행: 공인은행가연수원(Chartered banker institute, CBI)의 전문성 및 윤리 자격 인증
    - 보험: 공인보험연수원(Chartered insurance institute, CII)의 금융서비스, 규제, 윤리 자격 인증

FCA Consumer Duty

- FCA consumer duty는 process보다 금융행위가 금융소비자에 미치는 **outcome**에 초점을 둠

- 3가지 cross-cutting rule 및 4가지 outcome:

Cross-cutting rule	Outcome
• 고객에게 선의로 행동 • 고객의 예상가능한 피해 방지 • 고객의 재무목표 지원	• 제품 및 서비스 • 가격과 가치 • **소비자의 이해** • 소비자 지원

영국 공인보험연수원(CII) consumer duty training

온라인과정

(2023년 7월)

- Consumer duty 실행 진단(Consumer duty practice diagnostic tool): 잠재 취약 영역 파악
- Overview of consumer duty regulations: FCA consumer duty의 전반적인 내용 이해
- Spotlight: consumer duty action planning process: 구조화된 접근방식과 도구를 통해 consumer duty 관련 주의가 필요한 영역을 식별하고 실행계획을 개발하도록 지원

대면워크숍

(2024년 2월,4월 예정)

- 사례 분석 및 조기 실행 평가
- Consumer duty 핵심 영역 파악, 필요조치 식별, **소비자 관점에서 실행 계획 평가**, 소속 금융기관에 적합한 활동 계획 구체화

(Source, CII; Chartered Insurance Institute Training (cii.co.uk))

Chartered Insurance Institute

Standards. Professionalism. Trust.

FCA compliance training course 사례

- FCA 규정에 관한 온라인학습 모듈 제공(영국_Skillcast)

과목	포맷/분량	내용
금융 및 투자의 **윤리기준**	이러닝 40분	금융회사 직원이 알아야할 FCA에 규정된 기본적인 책무 교육
커뮤니케이션 채널 사용 교육	이러닝 10분	메신저앱 보안 관련 교육
Banking conduct of business sourcebook (BCOBS) **원격 커뮤니케이션**	이러닝 15분	전화나 인터넷 활용 고객 응대를 위한 원격 마케팅 및 계좌관리 교육
취약소비자를 위한 바람직한 대응	이러닝 30분	취약소비자이해 및 대응을 위한 교육
보험회사 직원의 **정보제공 및 어드바이징 행위 지침**	이러닝 20분	보험중개인을 위한 고객 정보제공 및 어드바이징 관련 FCA 지침 교육

** Skillcast: 영국에 기반을 둔 컴플라이언스 관리/지원 회사 https://www.skillcast.com/fca-compliance-course-library

미국 FINRA의 보수교육

- 미국 금융산업규제국(FINRA)의 증권업 종사자들의 자격 유지를 위한 보수교육:
  - Annual compliance reminders: 규정 준수의무, 윤리적 행동 교육
  - Ethical considerations: 영업사원, 등록대리인, 관리자 등을 대상으로 윤리 원칙과 실제 적용법 교육

- 2023년 금융소비자보호 프로그램 추가:
  - **Financial crimes: 금융범죄** 신호 포착 및 대응법, **금융소비자 및 금융회사 보호에 관한 모범 사례 분석**
  - **Financial exploitation of senior and vulnerable adults: 고령자 및 취약계층을** 금융착취로부터 보호하고자 등록대리인이 금융소비자를 **보호**할 수 있는 **규칙과 규정**을 제시하고 인식 고취

영·미 금융윤리자격제도 _ 특징

- 금융 부문의 윤리성 제고를 위해 금융부문 종사자를 대상으로 강제적, 자율적 윤리 요구사항을 상세히 포함
- 기존 금융분야 전문기관 및 전문 교육기관 등을 협력 파트너로 활용(정운영 외, 2020)

  - 영국: PRA, FCA는 SM&CR, conduct rule, T&C regime, consumer duty 등을 통해 임직원이 의무적으로 갖춰야 할 전문성과 윤리성에 대한 규제기준 제시, 규제요구사항의 이행결과 보고 의무화

  - 미국: 모든 금융회사 임직원이 준수해야할 최소 규제기준 제시, 규제기관에 등록, 자격요건을 갖추고(면허), 주기적인 보수교육 요구

영·미 금융윤리자격제도_ 특징

- 영국과 미국: 직원의 전문성과 윤리자격 인증 원칙
  - 매년 적격성 평가, 보수교육 시행, 평생교육 개념으로 접근

- 금융 분야에서 윤리적 행동 기준 설정과 보급, 윤리강령 작성 및 서약, 윤리교육 강화와 함께 **보상제도와 기업문화 개선**을 종합적으로 고려하여 접근
  - 일반 윤리원칙과 모범 사례, 윤리강령 + 금융 산업과 제도 특성, 금융관련 법규 및 규제제도 등 학습

영국, 미국 Consumer Duty/내부통제/ 윤리교육 시사점

- FCA Consumer Duty는 process 보다 금융행위가 금융소비자에 미치는 **outcome**에 초점을 둠
- 금융회사 임직원 금융소비자보호교육 뿐만이 아닌 전반적인 requirement
  - **금융소비자에 대한 이해가 우선 되어야 함**
  - **소비자 관점에서 실행 계획 평가**, 소속 금융기관에 적합한 활동 계획 구체화
- 미국 FINRA 최근 시사점: 금융소비자 및 금융회사 보호에 관한 **모범 사례 분석**
  - **금융취약계층에 대한 관심, 금융착취/ 금융사기 방지**
- 금융윤리교육: 직원의 전문성과 윤리자격 인증
  - **보상제도와 기업문화 개선 초점**
  - **내용: 윤리원칙과 모범 사례, 윤리강령 + 금융 산업과 제도 특성, 금융관련 법규/ 규제제도**

국내 관련 동향

금융업권별 표준윤리강령(2015, 금융위원회)

- 6개 협회·중앙회*(2015) : '금융권 윤리헌장' 마련, 금융업권별로 행동지침을 구체화하여 '표준윤리강령' 제정
  - 목적 : 국민들이 금융회사를 신뢰하고 거래하기 위한 초석
  - 제도적 기반 확립 + 금융권 종사자의 투철한 준법의식 중요
  - 금융회사의 자율성 확대에 따른 **금융회사의 내부통제 강화와 윤리의식 제고**

- 금융권 윤리헌장: 모든 금융회사와 임직원이 공유하고 스스로 지켜 나가야 할 10대 기본가치 선정
  - **고객우선, 법규준수, 신의성실, 시장질서 존중, 경영진의 책임, 정보보호, 자기혁신, 상호존중, 주주가치 극대화, 사회적 책임**

- 업권별 표준윤리강령: 금융권 윤리헌장을 토대로 은행·금투·보험·저축은행·여전사별 특성 반영하여 행동지침 구체화
  - **임직원 복무자세, 법규준수, 공정한 업무수행, 고객 자산 및 정보보호, 임직원간 상호존중** 등

* 은행연합회· 금융투자협회· 생명보험협회· 손해보험협회· 저축은행중앙회· 여신금융협회

금융투자회사 표준내부통제 기준(사례)

- **금융상품 판매과정에서의 정보제공**
  - 금융소비자에게 **금융상품의 특징, 원금 손실 가능 여부, 중도 해지시의 불이익 등 중요 위험요인에 관한 정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록** 최선의 노력을 다해야 하며, **금융소비자에게 제공하는 정보는 금융소비자가 이해하기 쉽도록 작성되어야 함**
- **금융상품 판매 시 금지사항**
  - **불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용이나, 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위**
  - **금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위**
  - 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 상품의 계약체결을 강요하는 행위
  - 손실보전(損失補塡) 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위, 회사 및 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위
  - 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위
- **이해상충방지**
  - 회사와 금융소비자간 또는 금융소비자와 금융소비자간 이해상충의 관계에 있거나 이해상충이 우려되는 경우, 회사가 정하는 내부통제기준 등에 따라 금융소비자 보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 사전에 조치하며, 이해상충이 발생할 가능성을 낮추는 것이 곤란하다고 판단되는 경우에는 그 사실을 금융소비자에게 통지하고 매매 그 밖의 거래를 금지
- **금융소비자의 정보 보호**
  - 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요한 경우 금융소비자로부터 명확한 동의를 얻어 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집.활용하고, 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 않음
  - 개인정보의 수집.이용 및 제3자 제공.공유 시 적용되는 개인정보 취급방침을 공개하여야 하며, 금융소비자에게 금융소비자 개인정보의 제3자 제공에 대하여 이를 거부할 권리가 있다는 사실과 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우 그 내용을 고지
- **민원 등 처리**
  - **금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 함**
  - **금융소비자의 민원을 신속하고 공정하게 처리하기 위한 프로세스를 구축.운영해야 함**
  - **금융소비자의 민원 처리를 전담하는 담당자를 지정하여 민원처리를 전담하도록 함**
  - **금융상품 판매에 따른 민원을 수시로 모니터링하고 필요한 경우 그 내용을 임직원에게 전파하여 유사한 민원이 발생되지 않도록 노력해야 함**

보험회사 영업행위 윤리준칙(사례)

- 영업활동 기본원칙
  - 보험소비자 권익 제고를 위한 신의성실, 공정한 영업풍토 조성, 보험관계법규 준수 등 **보험상품 판매과정에서 준수해야할 기본 원칙**
- 판매관련 보상체계의 적정성 제고
  - 보험소비자의 권익 침해를 방지하기 위해 **평가 및 보상체계에 판매실적 외 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도, 계약서류 충실성 등** 관련 요소 반영하여 운영
- 영업행위 내부통제 강화
  - 윤리준칙 준수 여부에 대한 주기적 점검 및 위법, 부당행위 내부 신고제도 운영 등
- 보험소비자와의 정보불균형 해소
  - 충실한 설명의무 이행, 계약 체결 및 유지 단계에서 필요한 정보 제공 등
- 합리적 분쟁해결프로세스 구축
  - 독립적, 공정한 민원처리 위한 민원관리시스템 구축, 분쟁방지 및 효율적 처리방안 마련 등

은행 영업행위 윤리준칙(사례)

- **금융상품을 판매할 때 은행 직원이 준수해야 할 ▲신의성실의 원칙 ▲적합성의 원칙 ▲상품설명 의무 ▲고객정보 보호 등 핵심 내용**
  - 신의성실원칙, 적합성 원칙, 상품설명, 구속행위 금지, 대출계약철회권, 대출금리 산정 및 운용
  - 약관의 공시 등, 상품설명서 제공, 금융상품 판매종사자의 자격, 판매평가 및 보상체계
  - 상품공시, 비교공시, 상품광고, 거래내역 확인, 금리 변경, 고객기록 유지보관
  - 전자금융거래, 담보권 행사, 고객정보보호원칙, 고객의 개인정보 수집 및 이용, 고객의 정보 제공, 고객정보 파기
  - 민원처리 원칙, 분쟁처리, 민원정보 공시, 내부자 신고제도

- **영업행위 윤리준칙 내부통제방법**

  ① 영업행위 윤리준칙 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 **정기 또는 비정기적으로 점검**

  ② **각 조직단위의 장으로 하여금 소관조직 및 소관업무에 대한 영업행위 윤리준칙 위반 여부를 점검**

  ③ 위법 부당행위 발견 시, 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰 할 수 있으며 유사 행위가 재발하지 않도록 신속 조치

  ④ 영업행위 윤리준칙 시행 전 다른 내규, 관계법령 등에 의하여 적법하게 처리된 사항은 본 준칙에 따라 내부 통제된 사항으로 간주

금융소비자보호 실태평가(금융감독원)

- 금융감독원에서 업권(은행, 생보, 손보, 카드, 여전, 증권, 저축은행)별로 매년 실시
- **2021년도** :
  - 7개업권 26개사를 대상으로 소비자보호 전담 조직, 상품개발 및 판매 관련 소비자보호 체계 등 내부통제체계 운영실태 평가
  - 평가 결과 종합등급 우수 회사는 없고 양호 3개사, 미흡 3개사
  - 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 가이드라인 제시(2021년 6월)
- **2022년도** :
  - 6개업권 30개사를 대사응로 금융소비자보호 내부통제체계, 상품개발, 판매, 판매후 단계별 소비자보호 준수사항 평가
  - **22년도 평가 부터는 여러 부문에 산재되어 있던 임직원 교육 및 보상체계 항목을 통합하여 비계량 평가항목으로 편입**
  - 평가 결과 종합등급 양호 3개사, 미흡 1개사(전년도에도 미흡 평가)
  - 임직원 교육 및 보상체계 부문 우수 1개사, 미흡 8개사
  - **=> 각 금융회사는 감독당국이 제시한 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 가이드라인을 내규화**

금융소비자보호 실태평가(금융감독원) _계속

- 2023년도 :
  - 6개업권 22개사 대상 금융소비자보호 내부통제체계 및 상품 개발, 판매, 판매후 등 단계별 소비자보호 준수사항 평가
  - 평가 결과, 종합 등급 양호 4개사, 미흡 없음
  - 임직원 금융소비자보호교육 및 보상체계 운영 부문에서는 1개사 우수, 5개사 미흡
- 최근 임직원 교육 및 보상체계 평가 시사점:
  - 임직원에 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 부문에서 전체 업권 양호 이상의 비중은 20%, 손보업권은 모두 보통 이하 등급으로 타 업권에 비해 상대적으로 낮음(22년도 평가)
  - **성과지표(KPI)에 금융소비자보호 교육을 필수사항으로 포함해 교육 이수율 향상**

국내 임직원 금융소비자보호 교육 프로그램 사례

- 교보생명
  - **임직원 필수과정, 90분 온라인 교육**
  - 금융소비자보호법률, 금융사기예방, 고령금융소비자보호, 주요 민원 사례
- 농협은행
  - **직원성과평가지표(KPI)에 금융소비자보호교육 필수 사항**으로 포함
- 우리은행
  - 금융상품판매 임직원과 기타 **전체 임직원에 대한 금융소비자보호 교육 운영**
  - 금융소비자보호 및 고객서비스 향상을 위한 자체교육 '임직원 CS클리닉' 실시
- 국민은행
  - 영업점, 콜센터 등 고객응대 담당 직원을 포함한 **모든 임직원을 대상으로 금융소비자 보호 교육 실시**
- 신한은행
  - **고객중심적 KPI 평가제도**(고객가치성장지표)
  - **금소법** Basic연수 프로그램 운영(**全임직원 대상 교육**)
  - **소비자보호 핵심과정**(소보로클래스_**全직원대상 교육플랫폼 통해 교육 수료 시 영업점 KPI 가점**)

국내_ 내부통제기준, 금융소비자보호실태 평가, 금융소비자보호 교육 시사점

- **내부통제기준 확립_금융업권별/ 금융회사별, 영업행위 윤리준칙 제정 및 서약**
  - 금융투자회사/ 보험회사/ 은행 등 금융업권별 특성에 따라 행동지침 차이
  - **상품판매과정에서 기본적으로 지켜야할 사항** 외에 불완전판매를 막고, **내부통제를 강화하고 민원 등 합리적 분쟁처리 프로세스 구축을 위해 노력**

- 내부통제가 실효성을 답보하기 위해서 **평가 및 판매보상(KPI) 체계 재정립 필요**
  - **성과지표(KPI)에 금융소비자보호 교육을 필수사항으로 포함**
  - 판매실적 외 불완전판매건수, 민원수, 고객수익률, 소비자만족도, 계약서류 충실성 등 관련 요소 반영하여 운영

- **금융소비자보호실태 평가 (22년도 이후) 임직원 교육 및 보상체계를 비계량 평가항목으로 편입**
  - **각 금융회사는 감독당국이 제시한 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 가이드라인을 내규화**
  - **금융회사별 형식적 내부통제기준 및 금융소비자보호 시스템 구축**
  - **=> 향후 실질적인 금융소비자보호 실효성 확보**

- **금융소비자보호 교육프로그램 이수를** 고객응대 직원 뿐만 아니라 **전체 임직원 필수교육으로 확립**

효과적인 금융소비자보호교육을 위한 기존 제도 시사점

소비자중심경영 인증제도
(CCM: customer centered management)

- 기업이 수행하는 모든 활동을
  소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영 활동을
  지속적으로 개선하고 있는지를 평가, 인증하는 제도

- 기업의 소비자지향적 경영 문화 확산과 소비자 관련 시스템 구축 및 정비
  => 대내외 경쟁력 강화, 소비자 권익 증진
  => 소비자 후생 증대 기여 목표

- (인증기관) 공정거래위원회
- (운영기관) 한국소비자원

CCM(customer centered management) 인증제도 시사점

- **교육관리 차원에서 소비자중심경영 관련 교육 항목 포함**
  - 예> 소비자중심 경영 실행을 위해 임직원에 대한 연간 교육계획 (소비자중심경영 개념 교육 포함)을 수립하고 실행하는가
  - CEO 포함 임원진이 소비자중심경영 관련 교육을 받고 있는가
  - 소비자 응대 직원의 전문성 향상을 위한 교육 실적이 있는가

→ 임직원에 대한 연간 금융소비자보호 교육계획을 수립하고 실행하는가
→ 금융회사 임원진이 금융소비자보호 교육을 받고 있는가
→ 금융소비자 응대 직원의 전문성 향상을 위한 교육 실적이 있는가

- 임직원공통 금융소비자보호 개념 교육, 소비자 관련 마인드 교육 등
- 조직별 금융소비자보호 역할 수행에 요구되는 전문성 배양 교육

CCM(customer centered management) 인증 제도 시사점 계속

- **내부 직원 만족:**
  - 소비자중심경영 활성화(소비자접점 직원 제외)를 위한 내부 직원 대상 동기부여 프로그램을 운영하는가
  - 소비자중심경영 활성화를 위한 소비자접점 직원(영업점, 콜센터 등) 대상 동기부여 프로그램(우수직원 포상, 근로환경 개선 등)을 운영하는가

→ *보상체계:*

- *금융소비자보호를 위한 내부 직원 대상 동기부여/보상 프로그램 운영*
  - *목표의 달성 정도를 직원의 인사평가(KPI)에 반영*
  - *우수직원 포상 및 이벤트 추진*
  - *직원 만족도 조사 등을 활용한 동기부여/보상 프로그램 개선*
  - *금융소비자 접점 직원 및 금융소비자 접점 외 내부 직원을 위한 동기부여 프로그램 차별화 운영*

재무코칭(Financial Coaching)

- **재무코칭 (Financial Coaching)**

  - 코칭은 일반적으로 **일대일 코치-고객 상호 작용에 초점을 맞춰** 상담과 고객의 생각을 공유하는 방법(Collins, Baker 및 Gorey 2007).

  - 재무코칭은 **개인의 금융행동을 개선하고** 금융이해력을 증진시키는 등 금융교육 효과성 증진 수단으로 개발 (Fernandes, Lynch and Netemeyer 2014).

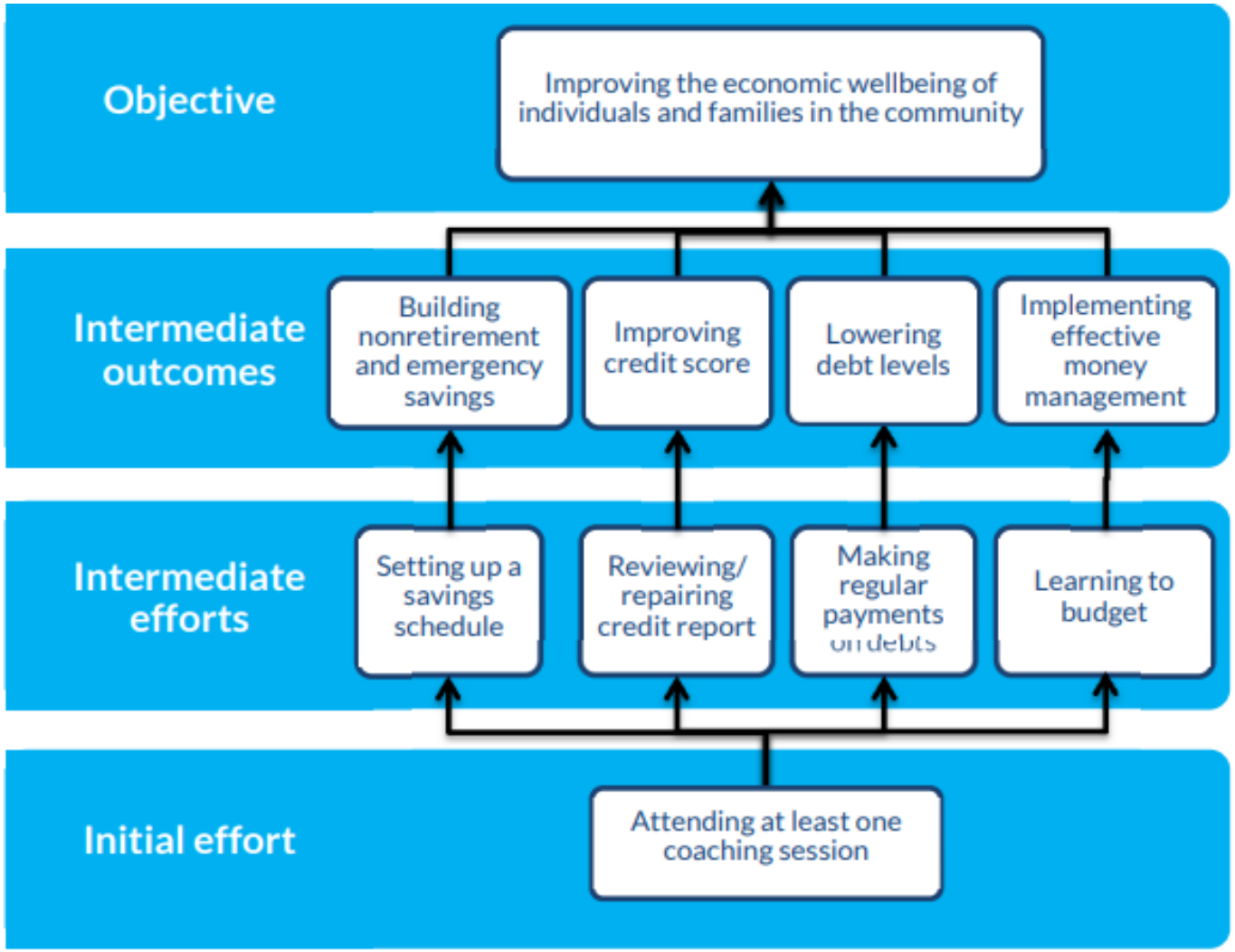
  - **재무코칭은 고객이 주체적으로 " 재무목표 설정, 구체적인 행동 계획 수립, 진행 상황 모니터링, 새로운 긍정적인 금융습관을 형성해 나가는 지속적인 과정"(Collins, Olive 및 O'Rook 2013; 조혜진 외 2015).**

  - 재무코칭은 **장기적으로**(주 또는 월 단위) **재무 행동을 개선하고 재무목표를 달성하여 지속적으로 긍정적인 재무습관을 유지하는 데 초점**을 맞추기 때문에 전문가가 일시적인 문제를 해결하는데 초점을 두는 재무상담과 목적이 다름(Collins, Olive 및 O'Rook 2013).

재무코칭(Financial Coaching) 시사점

Theory of Change Model for Financial Coaching

Source: AN EVALUATION OF THE IMPACTS OF FINANCIAL COACHING PROGRAMS(CFPB, 2015)

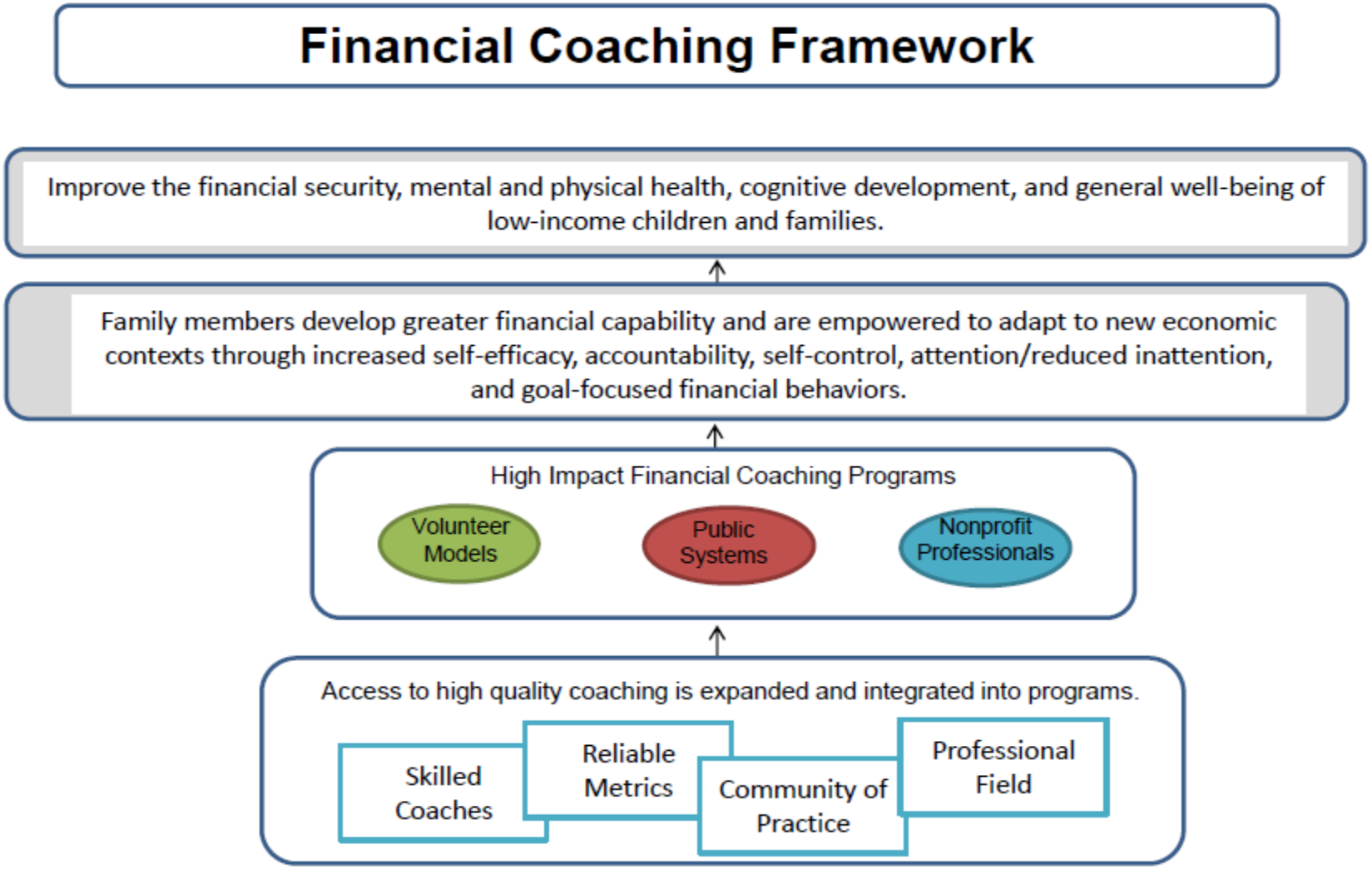


- Savings behavior, levels, and account types
- Expenses, bill payment patterns, and debt (types and levels)
- Alternative financial services
- Financial planning and budgeting
- Financial stress, wellbeing, and confidence
- Credit report familiarity
- Financial Knowledge

재무코칭(Financial Coaching) 시사점

- **University of Wisconsin-Madison _ Extension Program**

Source: https://fyi.uwex.edu/financialcoaching/about



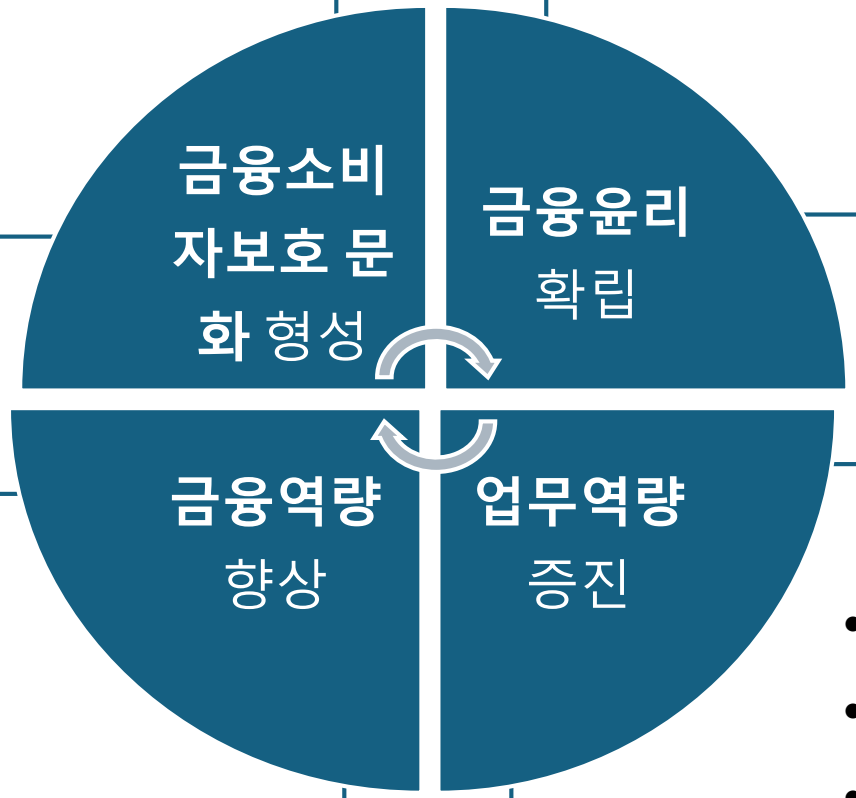
- 재무코칭은 재무목표 설정 및 실행, 재무문제 해결, 금융역량 향상 및 재무문제 예방 목표
- 개인의 금융행동을 개선하고 금융이해력을 증진시키는 금융교육 및 효과성 증진 입증
- 공감과 의사소통기술 등을 통해 고객 스스로 설정한 재무적 이슈를 자발적으로 문제를 해결하고 해결방안을 수립하여 수행할 수 있도록 지원
- 재무코칭은 저소득가계의 재무적 안정성 향상과, 심리적 건강, 의지 발달, 웰빙 증진에 효과적임

금융소비자보호교육 컨텐츠

금융소비자보호교육_주제 영역

- 금융소비자지향적 기업문화
- 금융소비자에 대한 이해
- 금융소비자보호 인식 전환

- 금융소비자보호법
- 내부통제 기준
- 위험관리



- 금융소비자보호법
- 금융시장
- 금융상품

- 재무코칭_상담기술 향상
- 상담 효과성 증진
- VOC/민원 처리 및 업무 표준 매뉴얼

금융소비자보호 교육_세부 내용

금융소비자에 대한 이해

- 금융소비자 권리
- 금융소비자 책임
- 금융소비자보호의 필요성 (금융시장의 약자)
- 금융소비자의 신뢰 구축 -> 상생금융, 공정금융

금융윤리

(컴플라이언스/ 내부통제)

- 윤리원칙
- 내부통제
- 위험관리(risk management)

재무 코칭

(상담기술)

- 고객상담기술 향상위해 재무코칭 습득
- 코칭대화법
- 실제 고객상담에 활용, 상담효과 증진

금융소비자보호 업무

- 투명성. 공정성 제고
- VOC 처리/ 시스템화
- 민원 대처방안/ 업무 매뉴얼 표준안 제작
- 타부서에 금융소비자보호 업무 이해

금융소비자보호법

금융시장, 금융상품 이해

- 금융소비자보호법/ 시행령
- 금융상품
- 금융시장

금융소비자보호인식 전환

금융소비자친화적 기업문화

- 금융소비자보호 업무의 중요성
- CEO 및 임직원의 인식변화
- 금융상품개발 전과정에 걸친 금융소비자보호 반영
- 부서간 효율적 소비자보호 업무 처리 및 이해

금융소비자보호교육 방향성

금융소비자보호교육의 방향성

1 금융소비자보호교육의 중요성 인식

- **금융소비자보호가 금융회사와 금융소비자 양측의 상생** 임을 인식
- **"신뢰"** 를 기반으로 한 금융시장의 발전 모색 (상생금융)

2 금융소비자보호교육의 전문성 확보

- **전문 표준형 금융소비자보호 교육프로그램 개발 및 효과성 측정** 필요
- **금융소비자보호 전문가 활용방안 모색**_다양한 분야
- **전문자격제도** 도입_금융기관 내 교육프로그램 이수자 및 업무담당자 대상

3 금융소비자보호교육의 실효성 확보

- 금융기관 및 금융당국의 평가 시, **성과보상체계(KPI)에 높은 비중 반영**
- 금융소비자보호 업무에 대한 자부심을 느낄 수 있는 환경 조성
- 일회성이 아닌 **연례, 연속적 교육 실시** 효과성 증대, 효과적 교육방법 모색 **(온라인+오프라인, 본점+지점, 파견, 워크샵)**
- **ESG/ 금융윤리/ 리스크 관리 교육과 연계**

감사합니다