



英 FCA, 취약 금융소비자 보호를 위한 지침 발표

박정희 선임연구원

영국

영국 금융감독청(FCA)은 취약 금융소비자 보호를 강화하는 지침(GC19/3)을 발표함. 지침의 주요내용은 금융회사가 취약고객의 필요(Needs)를 제대로 이해하고, 직원의 올바른 대응 기술과 능력을 갖추어 취약고객에게 적절한 고객서비스를 제공함으로써 금융회사와 취약고객이 원활히 소통하는 것임. FCA는 1단계로 동 지침의 도입 영향과 실효성에 대해 2019년 10월 4일까지 금융회사 및 금융소비자 등에게 의견을 수렴할 예정임

■ 영국 금융감독청(FCA)은 취약 금융소비자¹⁾ 보호를 강화하는 지침(GC19/3)을 발표함²⁾

- FCA는 취약고객에 대한 많은 모범사례를 마련해 왔지만, 주로 ‘이상적인(ideal)’ 사례가 제공되는 경우가 많아 다양한 현실을 반영하기에는 부족하다는 평가가 있었음³⁾
- 이에 FCA는 금융회사가 금융피해 방지와 관련해 개선의 여지가 있다고 판단, 취약고객에게 일관성을 유지하고 공정하게 대응할 수 있도록 관련 지침을 마련함

■ 지침의 주요내용은 금융회사가 취약고객의 필요(Needs)를 제대로 이해하고, 직원이 고객에게 올바른 대응능력을 갖추어 적절한 고객서비스를 제공하는 것임

- (취약성 이해) 금융회사는 소비자 취약상태의 원인과 정도 등을 파악하고 취약성이 어떻게 고객 경험과 결과에 영향을 미치는지 고려해야 함
 - A사의 경우는 내부 거래시스템의 데이터를 분석하여 재무건전성(Financial Health)별로 고객군을 세분화할 수 있으며, 과잉 인출로 인한 평균잔고의 하락 자료 등을 통해 잠재적 취약계층을 식별함⁴⁾

1) 취약 금융소비자(Vulnerable Consumer)란 사고나 노화로 인한 신체변화, 이혼과 사별 등의 생애 주요사건의 영향, 이직이나 실직 등에 따른 소득 감소, 낮은 금융이해력 수준 등과 같은 이유로 취약상태이거나 잠재적 취약성을 지닌 금융소비자 모두를 포함하며, 영국 성인(2,560만 명)의 절반가량이 이에 해당되는 것으로 나타남
 2) FCA(2019. 7. 23), “Guidance Consultation”: Guidance for Firms on the Fair Treatment of Vulnerable Customers
 3) CII(2017. 11), “Customer Vulnerability: How well is insurance responding?”
 4) 단, 금융회사가 지침을 이해하는 데 있어 개인데이터에 대한 접근 방식은 영국 정보위원회(IOC)가 규정하는 일반데이터보호규정(GDPR) 및 데이터보호법(DPA)이 적용되는 범위 내에서 대응해야 할 필요가 있음

- B사는 전문 자선단체(Specialist Charity)를 초청하여 알츠하이머 환자와 같은 특정그룹의 취약성을 이해하는 데 도움을 받고 있으며, 이들의 전문지식을 금융회사가 활용하고 있음
- (직원 기술과 능력) 금융회사 직원은 취약고객과 관련된 정보를 제대로 파악하고, 취약고객에게 어떠한 추가지원이 가능한지, 동 지원이 적절한지 등을 판단해야 함
 - 직원은 고객과의 상호작용으로 상품 설계 등에 직접적인 영향을 줄 수 있으며, 특히 일선직원의 경우 취약성 식별, 기록 및 대응에 주요한 접점이 되고 있음
 - 본사에서 높은 수준의 취약고객 대응 지침을 보유하고 있더라도 일선직원이 이를 적절하게 실현하지 못하면 취약고객에게는 지침과 활용의 격차로 인한 피해가 발생할 수 있음
 - C사는 모집인(FA)에게 취약고객과 상호작용을 통해 취약점을 식별하는 데 1시간 가량을 소요하고 있으며, 필요 시 추가 지원을 위해 업무관행을 변경하는 등 적극적인 노력을 취함
- (상품 및 서비스 설계) 금융회사는 상품 판매 및 고객서비스 제공 시 고객에게 필요한 것을 고려해야 함)
 - 일부 은행의 경우 도박에 중독가능성이 있는 고객에게는 도박회사에 대한 지급을 선택적으로 통제 가능하도록 조치해두어 향후 발생할 수 있는 피해를 사전에 방지하고 있음
 - 노인에게 금융서비스를 제공하는 D사의 경우에는 향후 금융피해 발생을 방지하기 위해 고객이 배우자나 가족구성원 등과 같은 제3자의 연락처를 작성할 것을 권장하고 있음
- (고객서비스) 금융회사는 취약고객의 개별 요구와 상황에 유연하게 대처할 수 있는 적절한 고객서비스를 제공하고 필요 시 전문서비스 제공이 가능하도록 일선 직원의 재량권을 제공할 필요가 있음
 - E사는 봉사단체(Voluntary Organization)와 협력하여 고객이 취약한 상황에 처한 것으로 판단되면 고객에게 직접 방문해 직접적인 대응을 할 수 있음
 - F사는 모바일앱 대화창을 통해 고객의 개인적인 상황이나 도움을 요청하는 온라인 기술도 활용 중임
- (의사소통) 금융회사는 취약고객과의 의사소통이 명확하고 이해하기 쉬워야 하며, 계약 후 정보는 취약고객이 이해할 수 있는 방식으로 제공, 판매시점에 취약고객에게 제공된 정보가 이해되었는지 확인해야 함
 - G사는 청각·언어장애인에게는 수화서비스(BSH: British Sign Language Options)와 같은 다른 의사소통 수단을 제공하거나 영어를 모국어로 사용하지 않는 고객에게는 실시간 서면 번역이나 통역을 제공하고 있음

■ FCA는 1단계로 이번 지침의 도입 영향과 실효성에 대해 2019년 10월 4일까지 금융회사 및 금융소비자 등에게 의견을 수렴할 예정임

- 금융회사는 이번 점검 결과를 바탕으로 취약고객에게 필요한 것을 파악하고, 어떤 활동과 프로세스가 잘 작동하는지, 개선점은 무엇인지 등을 추가적으로 확인함

5) 금융회사의 상품 판매 및 고객서비스 제공의 모든 단계는 취약고객에 대한 직원의 아이디어를 정리 및 개발하고, 테스트를 통해 고객에게 착수, 이후 고객에게 미치는 영향 등을 검토하는 전 과정을 말함

- FCA는 동 지침이 금융회사가 취약고객을 공정하게 대우하기 위한 조치로 충분한지, 금융소비자가 추가적인 조치로 필요하다고 생각하는 점은 무엇인지 등을 확인함 [kiri](#)