



금융소비자보호 모범기준 개정 내용

백영화 연구위원

금융감독원 행정지도인 「금융소비자보호 모범기준」이 개정되어 2020. 1. 1.부터 시행됨. 개정 모범기준에서는 금융회사의 소비자보호 조직을 강화하는 내용을 담고 있는데, 예를 들면, 금융소비자보호협의회 의장을 CCO에서 대표이사로 상향 조정하고, 금융회사로 하여금 금융소비자보호 총괄부서의 적정 인력 확보를 위해 노력하도록 하며, 독립적 CCO 선임 대상 금융회사의 기준을 구체화하였음. 또한 개정 모범기준은 소비자에 대한 정보 제공 강화, 휴면·장기 미청구 금융재산 발생 예방을 위한 관리 강화, 금융소비자보호 실태평가에 대한 관리 강화 등의 내용도 포함하고 있음

■ 금융감독원이 행정지도로 운영 중인 「금융소비자보호 모범기준」이 최근 개정되었음

- 금융회사의 소비자보호 강화를 위해 금융감독원에서는 2006. 9.부터 금융소비자보호 모범기준을 행정지도¹⁾로 운영해오고 있음
 - 위 모범기준은 금융소비자의 권익 증진, 효과적인 소비자 피해 예방 및 신속한 구제 등을 위한 기본 지침을 제공하는 것을 목적으로 함
 - 2006. 9. 제정 이후로 금융감독원은 수차례 모범기준을 개정하면서(금융취약계층 보호 강화, 금융소비자보호실태평가 도입 등) 운영기간을 연장해 왔음
- 금융감독원은 최근 금융소비자보호 모범기준의 운영기간을 1년 연장하면서(2020. 1. 1.부터 2020. 12. 31.까지), 금융회사의 소비자보호 기능 강화 등의 내용을 담아 모범기준의 내용을 일부 개정하였음
 - 금융소비자보호법이 제정·시행되기 전까지 모범기준을 통하여 금융회사의 소비자보호 노력을 지속적으로 유도하겠다는 것임
- 개정된 모범기준은 2020. 1. 1.부터 시행되며, 이하에서는 이번에 개정된 조항들 중에서 주요 내용에 대하여 살펴봄

1) 금융행정 목적을 달성하기 위하여 금융회사에 자발적인 협조를 요청하는 것임

■ 금융소비자보호협회의 기능 강화

- 금융소비자보호협회의 의장을 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)에서 대표이사로 상향 조정함
 - 금융회사는 금융소비자보호 이슈에 대해 관계부서 간 업무협의를 통해 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 금융소비자보호협회를 설치 및 운영해야 함
 - 기존에는 금융소비자보호협회를 CCO 산하에 두도록 하였으나, 개정 모범규준에서는 원칙적으로 대표이사로 하여금 금융소비자보호협회를 운영하도록 규정함²⁾
- 금융소비자보호협회의 업무 범위를 확대하고, 운영 결과를 이사회에 보고하도록 함
 - 개정 모범규준에서는 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석, 광고 심의결과 검토 등을 금융소비자보호협회의 업무 범위에 추가함

〈표 1〉 금융소비자보호협회의 업무 범위

개정 전 모범규준	개정 후 모범규준
1. 회사의 금융소비자보호 정책 방향 및 기본 계획 등에 관한 사항 2. 금융소비자보호를 위한 제도 개선 사항 3. 기타 금융소비자보호 총괄부서와 상품개발·영업 등 관련 부서 간 협의가 필요한 사항	1. 회사의 금융소비자보호 정책 방향 및 기본 계획 등에 관한 사항 2. 금융소비자보호를 위한 제도 개선 사항 3. 기타 금융소비자보호 총괄부서와 상품개발·영업 등 관련 부서 간 협의가 필요한 사항 4. 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석 5. 광고 심의결과에 대한 검토 6. 상품설명서 재개정안 검토 7. 회사의 소비자보호실태 점검 8. 상품 판매 후 모니터링 총괄 9. 중요 민원에 대한 처리방안 협의 등

■ 금융소비자보호 총괄부서 및 CCO의 기능 강화

- 금융회사로 하여금 금융소비자보호 총괄부서의 적정 인력 확보를 위해 노력하도록 함
 - 금융회사는 금융소비자보호 업무를 수행할 금융소비자보호 총괄부서를 원칙적으로 최고경영진 직속의 독립전담조직으로 운영해야 함
 - 개정 모범규준에서는 이에 더하여, 금융회사는 고객 수, 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력해야 한다고 규정함
- 영업부서와 금융소비자보호 총괄부서의 사전 협의 대상을 확대함
 - 기존 모범규준에 의하면, 금융상품 개발 및 마케팅 담당 부서는 ① 금융상품 개발·변경·판매중단, ②

2) 다만 소비자보호실태가 양호한 회사(금융소비자보호 실태평가 결과 최근 종합등급이 '양호' 이상인 회사 등)의 경우에는 기존처럼 CCO로 하여금 금융소비자보호협회를 운영하도록 할 수 있음

상품안내장, 약관, 가입청약서 등의 제작·변경, ③ 판매프로세스의 개발·변경에 대한 정책 수립 시 금융소비자에게 불리한 사항이 있다고 판단될 경우 금융소비자보호 총괄부서와 사전에 협의해야 함

- 개정 모범규준에서는, 위 사항뿐만 아니라, 고객 관련 이벤트·프로모션·영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경, 기타 소비자보호를 위해 금융소비자보호 총괄부서가 정하는 사항도 금융소비자보호 총괄부서와의 사전 협의 대상에 추가함

- 금융소비자보호 총괄부서의 제도 개선 요구에 대한 관련 부서의 대응 의무를 규정함
 - 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 및 민원 예방 등을 위해 관련 부서에 제도 개선을 요구할 수 있음
 - 개정 모범규준에서는, 위와 같은 제도 개선을 요구받은 부서는 제도 개선 업무를 조속히 수행하여야 하며 다만 부득이한 사유로 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호협의회를 통해 소명해야 한다고 규정함
- 금융소비자보호 총괄부서의 자료제출 요구 등의 사유를 확대함
 - 기존에는 금융소비자보호 총괄부서가 민원처리와 관련하여 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석 요청, 임점조사 등을 할 수 있다고 규정하였음
 - 개정 모범규준에서는 민원처리를 위한 경우뿐 아니라 소비자보호 관련 내규 위반 사실을 발견하였거나 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우에도 자료제출 요구 등을 할 수 있도록 하고, 위와 같이 금융소비자보호 총괄부서에서 자료제출 요구 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에 보고하도록 함
- CCO의 직무 범위를 확대함
 - 개정 모범규준은 광고 사전 심의, 금융소비자 피해 가능성에 대한 종합적 점검·관리 등을 CCO의 직무 범위에 추가함
- 독립적 CCO 선임 대상 금융회사의 기준을 구체화함
 - 개정 모범규준에 의하면, 전년 말 기준 자산규모가 일정 규모 이상이면서(은행·증권회사·보험회사·신용카드사의 경우 10조 원, 저축은행 등의 경우 5조 원) 동일권역 내 민원 건수 비중(직전 과거 3개년 평균)이 4% 이상인 금융회사는 임원급 중에서 준법감시인에 준하는 독립적 지위의 CCO를 1인 이상 지정해야 함
 - 다만 위 기준에 해당하지 않는 금융회사의 경우에는 준법감시인이 CCO를 겸직하는 것이 허용됨

■ 소비자에 대한 정보 제공 및 권익보호 강화

- 소비자에 대한 금융회사의 정보 제공 서비스를 확대함
 - 개정 모범규준에서는 금융회사로 하여금 소비자의 권리에 관한 정보(보험의 보장범위, 금리인하요구권 등)와 소비자에게 부담이 되는 정보(보험의 실효 등)에 대해 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지해야 함을 규정함

3) 고지대상 정보의 범위나 방법에 대해서는 CCO가 금융소비자보호협의회를 통해 정해야 하며, 공통되는 사항에 대해서는

- 또한 금융회사가 소비자에게 민원 처리 결과를 통지할 때에는 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하도록 함
- 금융회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건 변경 등)에 대해 적극 안내 하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 한다고 규정함
- 휴면·장기 미청구 금융재산 발생 예방을 위한 관리를 강화함
 - 개정 모범규준에 의하면 금융회사는 휴면·장기 미청구 금융재산 발생 예방 및 감축을 위해 필요한 절차와 기준을 마련해야 함
 - 또한 금융상품 만기 시 처리방법(자동입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융상품의 신규 가입·유지 단계에서 소비자에게 안내하고 소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 해야 함

■ 소비자보호 업무에 대한 감독 인프라 강화

- 금융소비자보호 실태평가에 대한 관리를 강화함
 - 금융회사는 금융소비자보호 실태평가⁴⁾ 결과를 이사회 또는 경영위원회 등에 즉시 보고하여야 하며, 금융감독원이 실시하는 실태평가 결과 미흡한 사항에 대해서는 구체적인 개선계획을 금융감독원에 제출해야 함
- 금융소비자 중심 경영인증 제도를 도입함
 - 금융소비자보호 실태평가 결과에 따른 인증 제도를 도입하고 금융회사가 금융감독원에 인증을 신청 할 수 있는 절차를 마련함
- 금융소비자 만족도 평가 제도를 도입함
 - 금융위원회와 금융감독원은 금융소비자를 대상으로 금융회사의 소비자보호 실태, 정부의 소비자보호 관련 정책·제도에 대한 인식과 만족도를 평가할 수 있음 **kifi**

금융업권별로 금융협회가 관련 기준을 마련하여 운영할 수 있음

4) 민원 건수 및 영업규모(고객 수 등)가 해당 금융업권의 1% 이상인 금융회사에 대해서는 금융감독원이 평가하며, 그 외의 회사의 경우에는 금융회사가 자율적으로 평가를 실시함