

# 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이 발생하는 구조적 원인 및 시사점

한국금융연구원  
중소서민금융연구실  
이규복



\* 본 자료는 발표자 개인의 의견이며 연구원 의견과는 무관합니다.

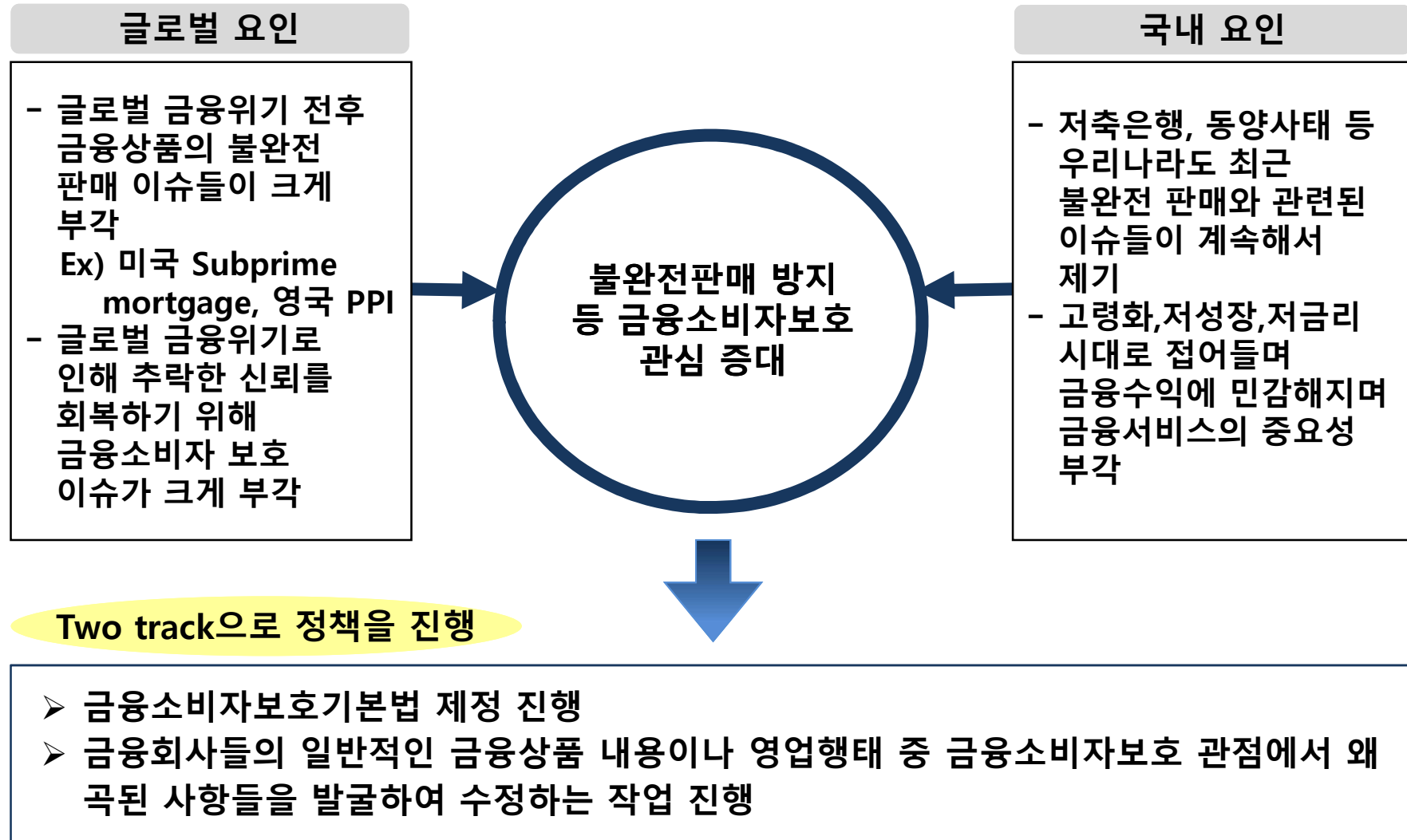
# 목 차

**I. 최근 국내 금융관행 개선 진행 현황**

**II. 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이  
발생하는 구조적 원인**

**III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을  
위한 시사점**

# I. 국내 소비자보호에 대한 관심 증대



# I. 최근 금융당국의 관행개선 실적

## 금융위원회

- 2013년 소비자들이 금융부문에서 느끼는 불합리한 관행이나 제도의 개선을 위하여 금융소비자보호기획단을 창단하여 운영(2015년 이후 소비자과에 통합)

### 2013년 과제

- ① 불합리한 금융관행발굴을 위한 실태조사 실시
- ② 보험사 자문의(諮問醫) 운영관련 개선방안 마련
- ③ 고령층 등 금융취약계층 보호 강화를 위한 금융소비자보호 모범규준 개정
- ④ 대출 가산금리 변동시 사유 안내 강화
- ⑤ 은행의 일률적인 근저당권설정비용(120%)관행 개선
- ⑥ 보증인에 기한이익상실 사전통지
- ⑦ 신용카드 포인트로 연회비 납부
- ⑧ 현금서비스 명칭 변경 → 단기카드대출
- ⑨ 주소지 일괄 변경 서비스 확대 도입

### 2014년 과제

- ① 은행 마이너스통장대출시 이자납입 가능일 확대
- ② 인터넷 뱅킹을 통한 개인(개인사업자 포함) 발행자기앞수표 정보조회 등 서비스 제공
- ③ 증권사의 미수동결계좌 관련 통보 체계 개선
- ④ 은행 당좌개설보증금 자율적 인하
- ⑤ 보험금 가지급금 청구권 강화
- ⑥ 소비자의 대출 원리금 상환일 변경권도입
- ⑦ 은행 인터넷뱅킹 계좌이체 수수료 안내 강화
- ⑧ 소비자의 신용카드 할부항변권 활성화
- ⑨ 의무보호예수 주식 반환에 대한 對주주 사전통지체계 구축
- ⑩ 금융상품별 예금자보호 정보 제공 강화
- ⑪ 저축은행, 신협외 대출 조건변경시 채무관계인 동의 의무화
- ⑫ 금융회사 홈페이지를 통한 각종 증명서 등 발급 서비스 제공
- ⑬ 저축은행 대출원리금 미납시 연체사실 통지 의무화

### 2015년 이후 과제

- ① 전화안내를 통한 저축은행 신용대출 만기연장
- ② 저축보험료 증액 및 추가납입시 안내 강화
- ③ 신용카드 분실 일괄신고 시스템 구축
- ④ 보험금 청구서류 간소화 (사고사망 7종→2종, 일반사망 6종→4종)
- ⑤ 은행 방문없이 OTP 재발급
- ⑥ 카드해지시 잔여 포인트로도 대금결제
- ⑦ 전월카드사용 실적을 간편하게 조회
- ⑧ 자동차 보험료 할증 기준 사전안내
- ⑨ 고객의 모든 금융주소 한번에 변경
- ⑩ 은행, 2금융권및 대부업권에서 중도상환수수료부담과 신용등급 하락없이 대출계약 철회
- ⑪ 고위험투자상품에 대해 적합성보고서를 도입하여 금융소비자피해 사전예방
- ⑫ 금융상품통합비교공시(금융상품한눈에) 오픈
- ⑬ 대출인모집인 및 대부업광고규제강화
- ⑭ 장애인 금융이용 제약 해소방안

# I. 최근 금융당국의 관행개선 실적

## 금융감독원

- 2015년부터 금융소비자의 권익을 침해하는 관행을 바로잡고 금융거래의 편의성을 제고시키기 위하여 국민체감 20대 금융관행 개혁 과제를 매년 발표하여 추진

2015년 과제				2016년 과제				2017년 과제			
제1차 20대 금융관행 개혁과제				제2차 20대 금융관행 개혁과제				제3차 20대 금융관행 개혁과제			
① 휴면금융재산 찾아 주기	⑦ 허위·과장 금융광고 감시·감독 강화	⑭ 통장기반 거래 관행 혁신	⑮ 1사 1교 금융교육 전개	① 자동차보험 관련 불합리한 관행 개선	⑦ 모집인원을 통한 무분별한 금융영업 관행 개선	⑫ 금융거래 서식 및 이용절차 합리화	⑮ 대학 교양과목으로 '실용금융 강좌' 개설	① 금융회사의 불합리한 대출관행 개선	⑦ 보험 완전판매 관행 정착 및 분쟁조정실의 실효성 제고	⑫ 온라인 비대면 금융 거래 활성화	⑮ 전 국민 온라인 신용 교육 전개
② 연금 금융상품 가입자 권익 제고	⑧ 인터넷·홈쇼핑 등을 통한 판매관행 개선	⑮ 금융거래시 제출서류 간소화	⑯ 유익한 금융정보 제공 확대	② 금융회사의 금융 소비자에 대한 제반 알림서비스 개선	⑧ 금융회사의 불합리한 연체관리 관행 개선	⑬ 전자금융거래시 금융 소비자 편의성 제고	⑰ 금융소비자에게 유익한 정보제공 확대	② 비은행 금융회사의 고금리 대출관행 시정	⑧ 금융환경 변화에 부응한 투자보호 관행 확립	⑬ "내 계좌 한눈에" 서비스 도입	⑰ 금융소비자에게 유익한 정보제공 확대 (2)
③ 금융서비스 사각지대 해소	⑨ 정당한 보험금 지급 관행 확립	⑮ 실손의료보험 가입자 권익제고		③ 변액보험 관련 불합리한 관행 개선	⑨ 개인 신용정보 보호 및 관리 관행 개선	⑭ 외환거래 관련 국민 편의성 제고	⑱ 금융투자자의 자기책임 원칙 확립	③ 장애인 등 특수여건 금융소비자의 금융 애로 해소	⑨ 펀드 보수·수수료 체계 개선 등	⑭ "내 카드 사용내역 한눈에" 서비스 도입	⑱ 금융소비계층에 대한 금융교육 강화
④ 개인신용평가 관행 개선	⑩ 카드사의 불합리한 영업관행 개선	⑮ 주·소 일괄변경서비스 제공		④ 신용·카드 관련 불합리한 관행 개선	⑩ 자본시장의 불합리한 관행 개선	⑮ '결제와 현금'을 동시에 서비스 추진		④ 보험가입자의 알림 의무 개선	⑩ 신용·카드회사의 포인트 영업관행 개선	⑮ 보험금 청구절차 간소화	
⑤ 금리·한도·요구권 활성화	⑪ 펀드시장 질서 확립	⑮ 금융 민원분쟁 처리 개선		⑤ 실손의료보험료 과다 인상을 조화하는 불합리한 관행 시정	⑪ 금융권에 내재된 불합리한 영업관행 시정	⑮ 금융정보 조화시스템의 이용자 편의성 제고		⑤ 건강인 보험료 할인 활성화	⑪ 대부업에 내재된 불합리한 관행 개선	⑮ 각종 금융서비스의 이용 편의성 제고	
⑥ 금융소비자에게 불리한 약관 정비	⑬ 퇴직연금시장 질서 확립			⑥ 생활밀착형 보험 관련 불합리한 관행 개선		⑰ 여신관련 불합리한 관행 개선 및 소비자 불편 해소		⑥ 실손의료보험 가입자 권익제고 (2)		⑰ 개인신용등급 일괄 조회시스템 구축	

# I. 최근 금융당국의 관행개선 실적

- 최근 금융당국의 관행 개선사항들을 금융상품별로 분류하여 보면 보험상품, 대출상품 관련 건수가 가장 많이 존재

최근 금융당국의 관행 개선사항들의 금융상품별 분류(건수)

대출상품	카드상품	예금상품	보험상품	금융투자상품	기타
26	16	11	27	17	26

- 업권별로 분류하여 보면 은행업권과 보험업권 관련 건수가 가장 많이 존재

최근 금융당국의 관행 개선사항들의 금융업권별 분류(건수)

은행업권	저축은행업권	캐피탈(카드 포함)업권	보험업권	금융투자업권	기타
33	22	25	29	22	19

\* 업권별로 중복분류 허용, 유사한 개선사항은 통합하여 1건으로 분류, 교육관련 개선사항은 제외



상당수의 관행개선 작업이 진행되었음에도 불구하고 개선할 과제가 지속적으로 존재

# 목 차

I. 최근 국내 금융관행개선 진행 현황

II. 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이  
발생하는 구조적 원인

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을  
위한 시사점

## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

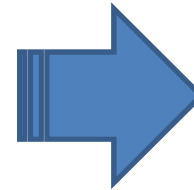
공급자(기업)와 수요자(소비자)간 발생하는  
기본적인 문제

- 공급자와 수요자간 정보 및 교섭력의 불균형

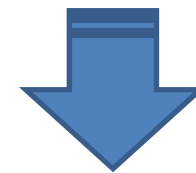


금융산업의  
특성

- 금융산업: 자금의 공급자와 수요자를 연결하여  
주는 자금의 중개역할을 하는 산업
- 진입장벽에 의한 금융회사들의 견고한 영업환경  
→ 교섭력의 격차 심화
- 실체가 없는 상태에서 복잡하고 다양한 상품  
확대 → 정보의 격차 심화



금융산업 내  
왜곡된 관행 형성



관행에 대한  
금융당국 등의  
규제적 대응이 중요



## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

국제적으로도 불공정한 관행에 대응하기 위한 노력을 지속

- 미국, 영국 등의 경우 우리나라보다 폭넓게 왜곡된 관행을 불완전판매로 인정함에도 불구하고 지속적으로 왜곡된 관행들이 존재

### FCA

- Our vision for the Financial Conduct Authority : To make financial markets work well so consumers get a fair deal

- Essentially, we will be looking for firms to base their business model, their culture, and how they run the business, on a foundation of fair treatment of customers...

### CFPB

- We aim to make consumer financial markets work for consumers, responsible providers, and the economy as a whole. We protect consumers from unfair, deceptive, or abusive practices and take action against companies that break the law. We arm people with the information, steps, and tools that they need to make smart financial decisions.

## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

### 1. 정보의 불균형

- 복잡하고 다양한 금융상품과 서비스 출현
- 상품 및 서비스의 다양한 조건에 대한 이해 및 조건 변경에 대한 이해
- 현재 경제 및 금융상황이나 환경의 변화

#### 최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

##### 저축은행 신용공여한도 사전 안내 실시

- 현행 법령상 저축은행이 개별차주에게 자기자본의 100분의 20을 초과하는 신용공여(대출, 보증 등)가 금지되어 있음을 고객에게 사전 공지

##### 금융거래 개시 후, 주요 현황에 대한 정보 제공 강화

- 월간 카드사용 실적과 연계된 우대금리 수혜 후 실적 미달시 이러한 사실을 적시에 통보하여 고객이 혜택을 지속적으로 받도록 유인

##### 대출 가산금리 변동시 변동사유 안내 강화

- 대출만기 연장과 함께 가산금리가 변동된 경우 소비자가 요구하면 변동사유를 안내하도록 의무화

## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

### 2. 교섭력의 불균형

- 금융회사가 가격, 조건 등을 제시, 소비자는 제시한 조건을 받아들일지 결정하는 구조
- 진입장벽이 있는 금융산업 내에 경쟁이 충분치 않은 상황
- 경쟁시장이 형성되어 있더라도 경쟁의 목적에 따라 시장의 자기조정기능이 작동하지 못하는 상황

#### 최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

##### 중소기업의 납품대금 회수 관행

- 중소기업이 납품대금으로 받은 어음을 할인 받기 어려운 환경, 과도하게 높은 수수료 지급 등의 회수관행 개선

##### 자본시장의 불합리한 관행

- 불공정 거래 전력자 등의 지속적인 불법, 부당한 행태 근절
- 금융투자회사 임직원 등의 부당한 거래관행 잔존개선

##### 정당한 보험금 지급관행 확립

- 부당한 보험금 감액 유도, 보험사의 부당한 소송제기로 보험금 지급거절 등을 못하도록 소송제기 관련 보험사 내부통제강화

## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례(계속)

### 불합리한 대출관행

- 은행 당좌예금 개설시 요구되는 당좌개설보증금을 과다하게 예치하도록 요구하고 있는데 이를 자율적으로 인하하도록 유인
- 대다수 시중은행의 주택담보대출 근저당권 설정비율은 관행적으로 120%를 동일하게 부과했던 것을 조정 가능하도록 유인
- 중도상환수수료를 불합리하게 부과하거나 연체이자 기산일을 기한이익상실 당일부터 처리하는 등의 관행 시정
- 대부업체의 경우 대출계약기간을 5년으로 일괄 처리, 유예기간 없이 담보 즉시 처리, 불합리한 연대보증 등의 관행 시정
- 은행 마이너스통장대출의 경우, 은행이 일방적으로 이자납입일을 매월 특정일로만 지정하게 하던 관행을 시정
- 비은행금융사의 경우 고객의 신용등급과 상관없이 10~20%의 높은 금리를 부과하는 고금리 대출관행 시정

### 실손 의료보험 가입자 권익제고

- 보험사들이 보험료 부담이 적은 단독 실손의료보험 상품 판매를 기피하거나 여타 상품에 끼워 파는 행태 시정
- 퇴원시 처방받은 약제비 등에 대한 지급기준 명확화
- 치료목적 확인이 가능한 정신 질환의 보장대상 포함
- 입원의료비 지급은 기간에 관계 없이 보장한도까지 지급
- 해외 장기간 체류시 보험료 납입 중지

## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

### 3. 금융회사 임직원의 인센티브체계

- 최근 금융위기 경험, 행태경제학 연구결과 등을 바탕으로 인센티브에 직접적 개입 증대
- 금융위기의 원인 중 하나로 금융회사 임원들의 잘못된 인센티브 구조가 지목
- 불완전 판매 지속의 근본적 원인으로 금융회사의 내·외부판매자의 인센티브 구조가 지목

#### 최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

##### 펀드 보수, 수수료 체계 개선 등

- 단기투자 펀드에도 과도한 선취 판매수수료를 부과하는 등 불합리한 요소의 시정

##### 모집인을 통한 무분별한 금융영업 관행 개선

- 대출모집인의 대출 갈아타기 유도, 고객 돌리기, 과도한 대출권유 등 부당행위 빈발,
- 카드모집인의 고객정보 불법수집, 유출 등 의 우려 시정

##### 리베이트, 판매목표할당등의 관행 개선

- 거래처 유지 및 신규유치 과정에서 사회적 통념을 벗어나는 리베이트 제공, 과도한 상품판매 목표 할당 관행 등 지속, 금융회사의 이익을 우선시하는 일부 불합리한 행태시정

## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

### 4. 사회적 정책적 인식의 변화

- 금융서비스를 적절히 제공받지 못하는 사각지대에 있는 취약소비자의 금융 접근성을 강화하는 등 금융포용에 대한 사회적 관심 확대
- 모든 소비자들이 적절한 가격에 합당한 품질의 금융서비스를 제공받을 기회를 부여
- 잠재적인 이용자의 비적격성, 공급자의 비가용성, 상품의 비적합성 등 한계 존재

#### 최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

##### 고령층, 은퇴자 등 보호 강화

- 저축은행의 후순위채권, 동양 CP 등 불완전판매 발생시 상품의 속성을 충분히 이해하지 못한 고령층에서 피해가 대규모로 발생함에 따라 고령층에 대한 소비자보호를 강화

##### 장애인, 외국인 등 금융이용 증대

- 금융상품 가입 차별, 금융회사 접근성 제고 등 장애인들의 금융이용을 제약하는 요소들을 해소, 외국인 거주자의 경우 언어장벽으로 인해 발생하는 금융이용 불편 해소 노력

##### 유병자 보험 가입기회 확대

- 유병자 질병 통계 등을 보험사에 제공하여 유병자 전용 보험상품 개발을 유도하고 보험가입요건을 완화

## Ⅱ. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

### 5. 기술의 발달 및 금융혁신

- 새로운 기술을 이용한 새로운 상품 및 서비스가 제공되면 소비자에게 보다 다양한 선택의 옵션과 함께 편익이 제공
- 기존의 금융산업 규율체계가 새로운 기술 및 이를 바탕으로 한 혁신에 적합하지 않은 경우들이 발생할 수 있으므로 혁신에 적합하도록 규율체계를 보완 및 강화해 나갈 필요

#### 최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

##### 온라인, 비대면 금융거래 활성화

- 비밀번호 재설정, 계좌해지, 금리인하요구권 행사 등의 경우 영업점을 꼭 방문해야하는 금융소비자 불편 및 해외체류자의 인터넷 뱅킹에 애로 해소

##### 개인신용등급 일괄조회시스템구축

- 신용조회회사(CB) 홈페이지를 일일이 방문해야 확인 가능한 신용등급을 한번에 조회 가능하도록 시스템구축

##### 주소일괄변경서비스, 금융회사홈페이지를 통한 각종 증명서 등 발급

- 한번에 모든 금융회사에 등록된 주소를 변경할 수 있는 서비스 제공, 금융회사(은행, 보험, 증권) 홈페이지를 통한 각종 증명서 등 발급서비스 실시

# 목 차

I. 최근 국내 금융관행개선 진행 현황

II. 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이  
발생하는 구조적 원인

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을  
위한 시사점



# Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

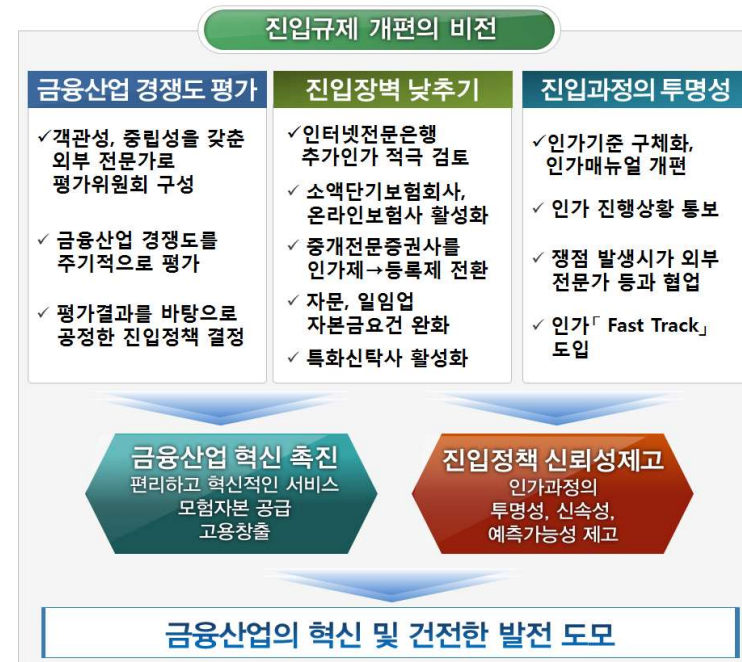
## 건전한 시장경쟁 촉진

- 경쟁이란 혁신적인 아이디어가 있는 기업이 시장에 진입하고, 진입에 성공한 기업들이 성장하며, 성공하지 못한 기업은 퇴출되는 생태계에서 고객을 확보하기 위해 노력하는 것을 의미
- 시장경쟁이 촉진되면 고객을 확보하기 위해 상품 및 서비스의 가격과 질에 대해 경쟁하며 소비자에게 다양한 선택의 기회가 부여
- 금융 및 공정경쟁당국은 경쟁을 촉진하되 경쟁의 목적이 소비자의 이익에 맞추어져 진행되도록 경쟁상황을 점검하고 유인할 필요

## 최근 국내 금융당국의 진입규제 개편 작업

2018년 중반이후 금융위원회는 금융업 진입규제가 외환위기 이후 큰 변화 없이 유지됨에 따라 혁신을 촉진하기 어렵다는 평가하에 진입규제 전반에 대한 개편작업을 진행

\* 이전에도 경쟁력 강화, 산업의 선진화 등을 추진하며 다양한 경쟁 촉진 정책들의 도입이 논의되고 시행된 바 있음.



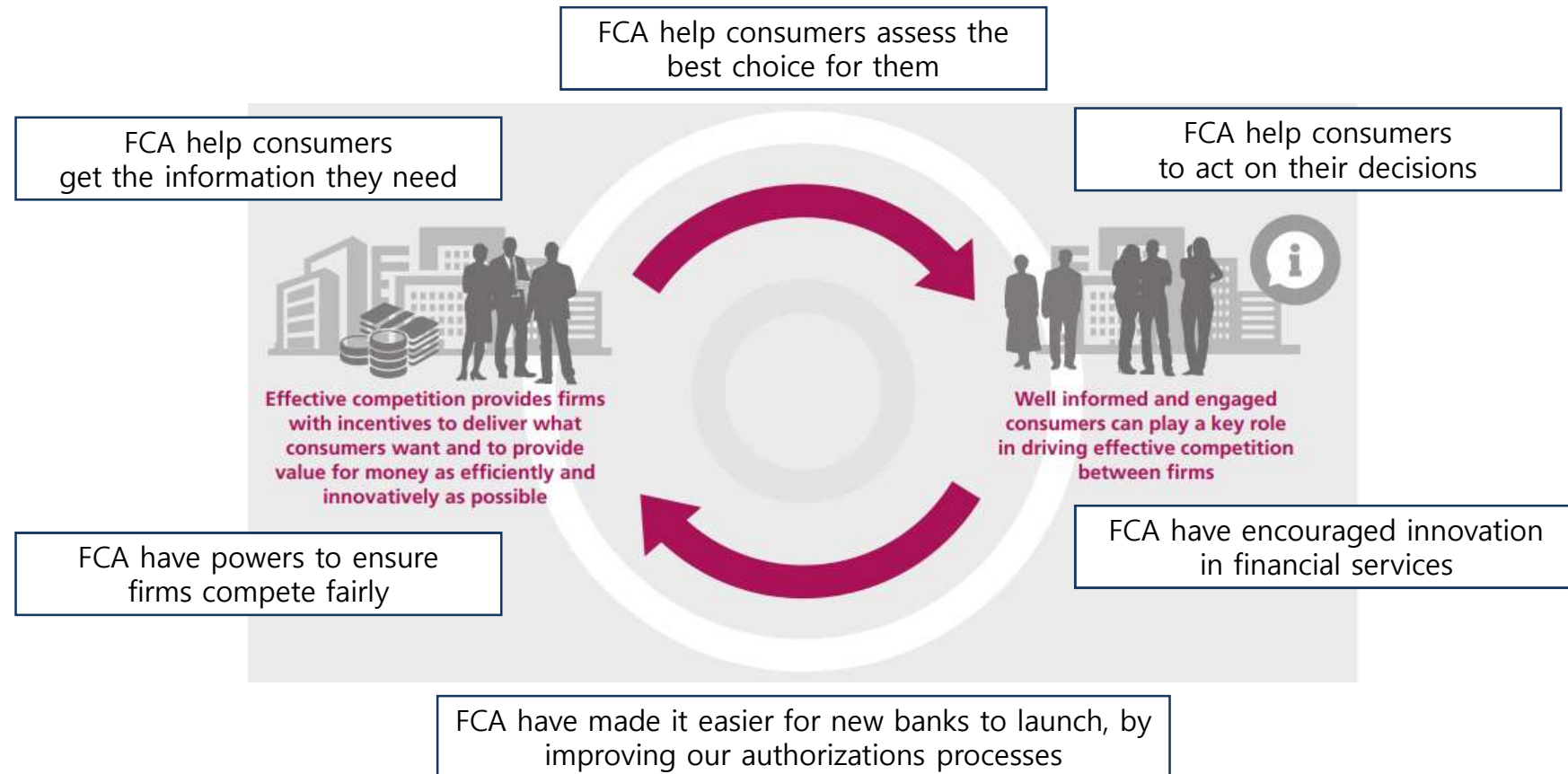
### Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

#### FCA 경쟁 촉진 예시

- Competition report를 정기적으로 발간하여 FCA가 수행한 경쟁촉진 성과와 향후 계획 등을 제시
- Market study를 통해 금융시장내 경쟁이슈들을 분석하고 방안을 제시

설립 이후 현재까지 Mortgages, Asset management, Credit card, Investment and corporate banking, Cash savings, Wholesale Insurance Broker, Retirement income, General insurance add-ons, Investment Platforms, SME banking 등의 시장에 대한 market study를 실시하고 방안을 제시

#### Virtuous circle of effective competition(FCA Competition report 2013-16)

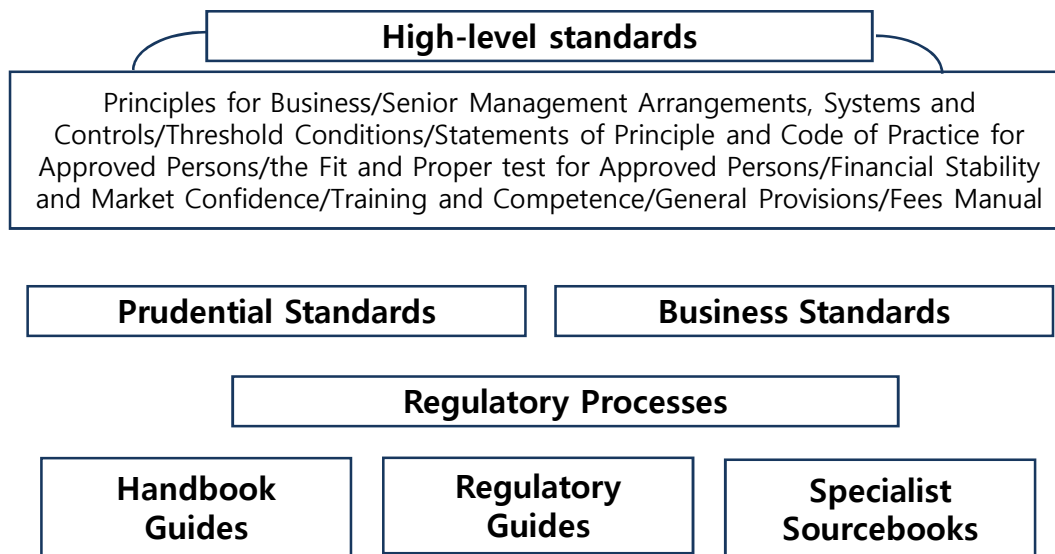


### Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

#### 원칙중심의 감독체계 전환

- 규정 중심의 감독으로는 모든 상황의 경우를 상정한 상세한 규정을 작성하여 놓을 수 없다는 단점 존재
- 원칙중심 감독 체계에서는 원칙의 목적과 이유를 명시한 후 다양한 여러 가지 상황에 폭넓게 적용 가능
- 원칙을 달성하기 위하여 금융회사들이 Best Practice에 기반하여 자율적으로 업무를 수행하되 결과에 대하여 책임을 지는 체계

#### 영국 FCA 원칙중심 규제 체계



#### 영국 FCA Principles for Business

1 Integrity	A firm must conduct its business with integrity.
2 Skill, care and diligence	A firm must conduct its business with due skill, care and diligence.
3 Management and control	A firm must take reasonable care to organise and control its affairs responsibly and effectively, with adequate risk management systems.
4 Financial prudence	A firm must maintain adequate financial resources.
5 Market conduct	A firm must observe proper standards of market conduct.
6 Customers' interests	A firm must pay due regard to the interests of its customers and treat them fairly.
7 Communications with clients	A firm must pay due regard to the information needs of its clients, and communicate information to them in a way which is clear, fair and not misleading.
8 Conflicts of interest	A firm must manage conflicts of interest fairly, both between itself and its customers and between a customer and another client.
9 Customers: relationships of trust	A firm must take reasonable care to ensure the suitability of its advice and discretionary decisions for any customer who is entitled to rely upon its judgment.
10 Clients' assets	A firm must arrange adequate protection for clients' assets when it is responsible for them.
11 Relations with regulators	A firm must deal with its regulators in an open and cooperative way, and must disclose to the FCA appropriately anything relating to the firm of which that regulator would reasonably expect notice.

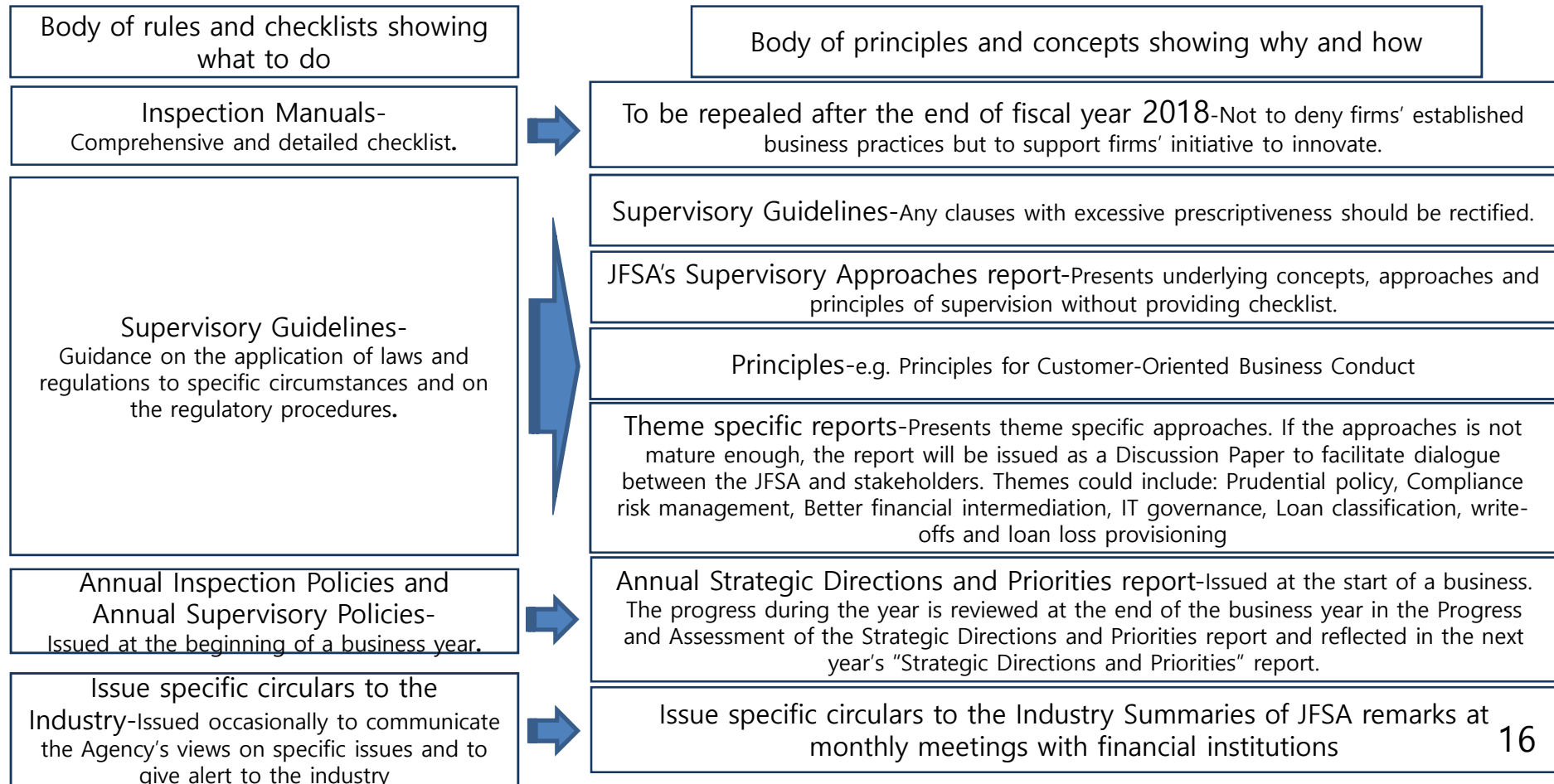
### Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

#### 일본 금융당국의 문제의식과 변화 예시

부실채권 정리 및 위기 극복에도 경기는 정체  
저성장, 저금리, 기술 발전 등 경제환경 변화  
금융회사들이 당면하는 리스크 원천 및 종류의 급변

Intermediate goal → Ultimate goal  
Backward looking → Forward looking  
Minimum requirements → Best Practices

#### Current and new set of communications (JFSA's supervisory approaches, 2018)

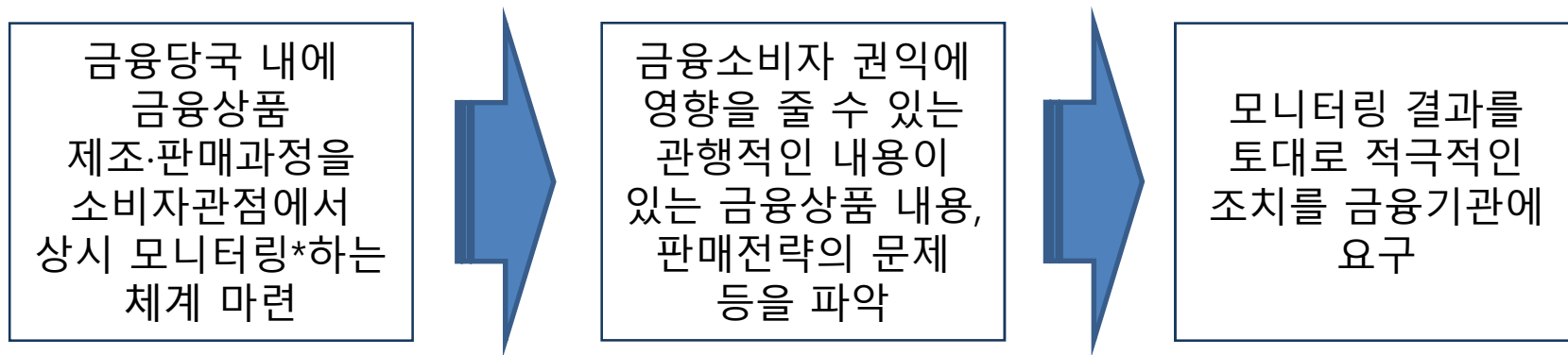


### Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

#### 왜곡된 관행 발굴 및 개선을 위한 체계 마련

- 금융당국은 금융상품 및 서비스의 다양한 관행들을 소비자관점에서 평가하고 개선방향을 모색해가는 상시적 체계 필요

#### 왜곡된 관행 발굴 및 개선을 위한 체계 예시



\* 금융민원, 상담 이상징후 분석, 시장자료를 이용한 분석(빅데이터 기법 포함) 등 다양하고 체계적인 분석기반 마련

### Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

#### 금융회사 경영진 책임성 강화

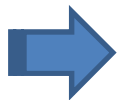
- 금융산업내 다양한 관행은 업무를 수행하는 일선부서에서 형성되지만, 그 근원은 판매관련 일선부서의 행위를 유인하는 의사결정을 하는 경영진에게 있음을 고려하여 경영진의 책임성을 강화

#### 금융회사 경영진 책임성 강화 예시

일반적으로 일선부서의 업무수행관행에서 문제가 발생하면 사후적으로 담당자가 행위자로 책임을 지는 한편, 상위 직급으로 갈수록 관리자로서 경감된 책임을 지는 구조



사전적으로 최고경영진을 포함한 임직원 개개인이 담당해야 하는 역할과 책임이 어떻게 분담되어 있는지를 구체적으로 설명하는 경영책임지도(management responsibilities map) 등을 마련해 놓고 감독당국이 사전에 승인



문제가 발생하는 경우 사전적인 역할과 책임의 원칙에 따라 경영진이 책임을 지도록 강화

### Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

#### 판매관련자 인센티브 및 평가체계 개선

- 외부 판매채널의 경우 인센티브 관련 공시를 강화하고 내부 판매 인센티브 체계에 대해서는 관리 감독을 강화하여 불완전 판매를 예방하는 시스템을 구축해 나갈 필요

#### 판매자 인센티브 및 평가체계 개선 예시

뉴욕주 금융서비스부서 및 CFPB는 금번 Wells Fargo 사태가 부적절한 인센티브제도가 판매 관행에까지 영향을 미친 대표적인 사례로 평가

- 과도한 판매목표 설정: 부적절한 비용, 과도한 고객정보 수집, 소비자 신용 점수에 부정적인 영향 초래
- 왜곡된 영업 기준 설정: 직원들이 혜택 또는 자격 없는 소비자들에게도 상품을 판매하도록 장려
- 왜곡된 거래조건 기준 설정: 직원들이 소비자에게 고비용 부담 또는 필요이상의 신용 또는 서비스를 판매
- 비현실적 할당 설정: 직원들이 소비자의 실제 동의 없이 할당을 채우기 위해 대리 서명 발생 가능성



이사회 및 경영진의 감독, 적절한 보상정책과 절차, 교육, 모니터링과 시정조치) 소비자 불만 관리 연계, 독립적인 감사 등이 포함된 적절한 컴플라이언스 관리시스템하에서 적절한 보상체계가 마련될 필요

### Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

#### 소비자 및 소비자단체 등의 적극적 의견 제시

- 소비자관점에서 왜곡된 금융관행은 결국 소비자들이 가장 잘 파악할 수 있으므로 이러한 사례에 대하여 적극적으로 의견을 개진하는 것이 중요

#### 소비자 및 소비자단체 등의 적극적 의견 제시 예시

보다 많은 금융소비자들이 보다 쉽고 부담 없이 민원을 제기할 수 있도록, 소비자에게 민원 제기 관련 설명의무를 강화

- 감독당국 및 금융회사는 이러한 민원을 처리하고 이를 토대로 관행을 개선해 나갈 수 있는 역량 강화

- \* 영국 옴부즈만 민원신청 건수: 376만건(2017년 하반기), 334만건(2017년 상반기)
- \* 금융감독원 민원신청 건수: 67.4만건(2017년)

소비자단체와 금융당국과의 연계 강화

- 해외의 경우 영국, 호주 등을 중심으로 소비자단체와 연계하는 Super Complaint 제도를 운영 (Complaint이지만 명시적인 피해 없이도 제기 가능)
- 정책당국이 일정 조건을 충족하는 소비자 단체를 지정하고 그 소비자 단체가 제기하는 금융서비스관련 이슈를 검사하여 90일 이내에 response를 하는 방식



**감사합니다**