법무법인(유) 화우
YOON & YANG

LEGAL UPDATE
화우 보험 뉴스레터 2024-2호

Apr. 2024

보험 정책 동향

- 금융감독원, 소비자보호 내부통제기준의 실질적 운영에 대한 평가 강화 등 「금융소비자보호 실태평가 제도」개선 (4.23.) -

1. 개 요

- **금융감독원**은 금융회사의 소비자보호 체계 강화를 유도하기 위해 금융소비자보호 실태평가실태평가(이하 '실태평가') 제도를 개편

2. 주요 내용

[1] 실태평가 실효성 제고

① 내부통제기준 운영에 대한 실태평가 강화

- 내부통제기준 '마련'보다 '운영'에 대한 평가 비중* 을 상향하여 실질적 운영 여부에 대한 실태평가를 강화

  * (평가비중 조정) 소비자보호 관련 내부통제기준 '마련'vs.'운영' : [3:7] → [2:8]
  (평가항목 분리) '내부통제기준 마련·운영' → '마련'과 '운영'으로 평가항목 분리 등

② 민원급증 시 실태평가 조기 실시

- 민원건수 급증* 시 급증 원인 및 금융회사 귀책 정도 등을 고려하여 실태평가를 조기 실시

  * 전년 대비 50% 이상 증가 & 업권 평균보다 50%p 이상 높은 경우

③ 원금 非보장상품 관련 실태평가 강화

- 원금 非보장상품 관련 소비자피해(불완전판매 등) 및 소비자보호 장치 관련 내용을 계량·비계량 평가항목에 반영

  * ❶ 계량평가: 민원건수 평가시 원금 非보장상품 불완전판매 민원은 가중치 1.5배 부여
  ❷ 비계량평가: 원금 非보장상품에 대한 소비자보호 장치 관련 평가 항목을 별도 신설
  (예: 「원금 非보장 상품위원회」 논의 안건<판매한도 조정, 판매중단 등>에 대한 소비자보호 총괄기관과의 사전협의 실효성 등)

본 내용은 일반적인 정보의 제공만을 목적으로 발행되므로 이에 수록된 내용은 저희 법인의 공식적인 견해나 구체적 사안에 관한 법률의견이 아님을 밝혀드립니다.

④ 전자금융사고 실태평가 반영

- 금융의 디지털화 등을 고려하여 전산장애, 해킹 등 전자금융사고(보고 건수, 피해자 수, 피해 금액 등)도 계량평가 대상에 포함하여 일반 금융사고와 동일한 비중으로 실태평가

⑤ 불건전 민원 취하 유도행위 실태평가 반영

- 민원 취하를 목적으로 과도한 경제적 이익을 제공하여 사회적으로 물의를 일으키거나 금융질서를 훼손하는 경우 등 불건전한 민원 취하 유도행위가 확인되는 경우 감점

[2] 실태평가 수용성 강화

① 실태평가 결과 공표 前 금융회사에 사전 안내

- 실태평가 결과* **공표**(보도자료 발표) **前 예상 평가등급**을 금융회사에 **안내**(예: 공표 5일前)하여 금융회사의 편의 제고

  * 금융회사 평판 등과 관련된 경영진 주요 관심사항으로 사전보고 필요성을 고려

② 실태평가 결과에 대한 피드백 강화

- 실태평가 결과 '**미흡 이하**' 금융회사에 대해서는 평가결과 공표 후 **개별 면담**(대면, 화상회의 등)을 실시하여 실태평가 결과에 대한 **피드백** 제공

③ 평가 등급 상향 기회 제공

- 실태평가 결과 종합등급 '**미흡 이하**' 금융회사가 부진한 평가 등급을 **만회**하기 위해 **실태평가 재실시**를 요청하는 경우 **익년도**에 **실태평가 재실시**

④ '우수' 등급 금융회사 인센티브 부여

- 금융회사가 보다 높은 소비자보호 수준을 갖추도록 유도하기 위해 종합등급 '**우수**' **등급** 획득시 **익년도 자율진단 면제**

[3] 2주기 실태평가 실시계획

① 실태평가 대상회사

- 2주기('24~'26년) 실태평가 대상은 총 **74개사***(1주기: 76개사)이며, 은행 16개사, 보험 25개사, 금융투자 10개사, 저축은행 9개사, 여신전문 14개사임

  * ①영업 규모, ②취급상품 종류·성격, ③시장점유율, ④민원·분쟁현황, ⑤감독·검사결과 등을 종합적으로 고려하여 지정

  - 연도별로는 **'24년 26개사, '25년 26개사, '26년 22개사**에 대해 실태평가를 실시할 예정

    * 다만, 금소법령(令 §30①)에 따라 매년 실태평가 대상은 추가 지정될 수 있음

    ** ①1주기('21~'23년) 중 연도별 실태평가 순서, ②민원건수, ③감독·검사결과, ④직전 실태평가 등급(종합등급 '미흡 이하' 회사 우선 실시) 등을 고려하여 연도별 그룹을 지정

본 내용은 일반적인 정보의 제공만을 목적으로 발행되므로 이에 수록된 내용은 저희 법인의 공식적인 견해나 구체적 사안에 관한 법률의견이 아님을 밝혀드립니다.

금융업권별 2주기 실태평가 대상 지정 결과

구 분	은행	보험	금융투자	저축은행	여신전문	계
평가대상	16개	25개	10개	9개	14개	74개
'24년	6개	9개	3개	3개	5개	26개
'25년	5개	8개	4개	3개	6개	26개
'26년	5개	8개	3개	3개	3개	22개

[2] 실태평가 방법

- **(평가일정) '24.5~10월 평가실시, '24.11월 말 보도자료** 배포, **'24.12월 중** 금융회사에 **평가결과 통보**
- **(평가항목) 계량지표**(2개) 및 **비계량지표**(6개)로 구성
  - **(계량지표)** 금융소비자에게 직접적인 영향을 미치는 **민원 처리노력** 및 금융소비자 대상 **소송사항, 금융사고 발생** 등을 평가
  - **(비계량지표)** 금융소비자보호 **내부통제체계** 구축 및 운영, **상품개발·판매·사후관리 全 과정**에 걸쳐 준수하여야 할 **기준** 및 **절차**, 임직원 **교육** 및 **보상체계** 운영 등을 평가
- **(평가등급)** 평가항목별(Ⅰ~Ⅷ) **5등급*** 체계로 평가하고, 평가항목별 점수를 가중평균하여 **종합등급(5등급** 체계)을 산정

  * 우수 – 양호 – 보통 – 미흡 – 취약
- **(평가방식) 서면평가**와 **현장평가** 병행*

  * 금융회사가 제출한 자료에 대해 서면평가를 실시하고 추가 확인 및 담당자 면담 등이 필요한 항목 위주로 현장평가(1개사당 2~3 영업일) 실시
- **(자율진단)** 해당연도 **실태평가 대상이 아닌 그룹**에 속하는 금융회사는 금융회사 **스스로** 소비자보호 체계를 **점검**하도록 '**자율진단**' 실시

(원문 링크)

https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000188/view.do?nttId=135564&menuNo=200218

본 내용은 일반적인 정보의 제공만을 목적으로 발행되므로 이에 수록된 내용은 저희 법인의 공식적인 견해나 구체적 사안에 관한 법률의견이 아님을 밝혀드립니다.