

금융위, 소비자보호 잘한 금융사에 '경영인증' 준다

설명·정책 등 소비자가 직접 평가
소비자권리·부담사항 고지 의무화
CCO 독립성 제고위해 권한 강화도

앞으로 소비자 보호수준이 우수한 금융회사는 금융소비자 중심 경영인증을 받게된다. 금융회사의 소비자보호정책도 소비자가 직접 평가해 개선방안을 모색토록 한다. 금융회사가 스스로 소비자 보호에 적극나설 수 있도록 제도적 인프라를 구축하겠다는 의도다.

금융위원회는 11일 이 같은 내용을 담은 금융소비자 보호 모범규준 개정을 추진한다고 밝혔다. 지난 4월 금융위가 금융소비자 보호체계를 구축하기 위해 마련했던 금융소비자 종합방안에 대한 후속조치다.

우선 금융위는 금융회사의 소비자 보호 평가·인증 제도를 정비한다. 금융감독원과 공정거래위원회에서 이중으로 받는 소비자보호 실태평가를 '금융소비자 중심 경영인증' 제도로 통합한다.

실태평가 대상인 금융회사는 금감원의 평가 등급이 우수 이상인 경우 경영인증을 부여한다. 자율평가 대상인 금



금융위원회와 금융감독원은 11일 금융소비자 보호 모범규준 개정을 추진한다. /금융위원회

<금융회사 CCO의 타 직위 겸직 현황('18.9월말 기준)>

총 재직 CCO	겸직	준법감시인 겸직	기타직위 겸직	비겸직
66*	50	28	22	16

*2017년 금융소비자보호 실태평가 대상회사 기준. /자료=금융위원회

회사는 희망시 평가하고 경영인증을 부여해 대외인지도도를 높일 수 있는 기회로 활용할 수 있게 했다.

단 인증의 효력은 2년으로, 소비자 보호 관련 법규를 위반해 기관경고 이상조치를 받을 경우 인증을 취소한다.

소비자 눈높이에 맞는 소비자 보호 정책이 마련될 수 있도록 소비자 만족도 평가도 정기적으로 실시한다. 금융회사의 취약계층(장애인 고령층 등) 보호, 판매행위 원칙(적합성 적정성 설명 의무)구현, 광고에 대한 인식, 직원 전

문성·친절성, 소비자 보호 관련 정책 등은 소비자가 직접 평가한다. 금융회사는 실태평가와 소비자 만족도 평가를 크로스체크(Cross Check)해 평가모텔 개편시 반영해야 한다.

금융소비자의 권리와 부담사항에 대한 고지도 의무화된다. 기존에는 금리인하 요구권, 보험의 보장범위 등 소비자의 권리에 관한 사항과 거래 중지나 보험계약 실효 등 소비자에게 부담이 되는 사항에 대한 고지도가 마련돼 있지 않았다.

앞으로 금융회사는 대출 등 거래조건 변경 관련 정보(은행), 보험금 지급 업무(보험), 거래결과보고서(증권), 카드 부가서비스 변경(여전) 등에 대해 소비자에게 수시·정기적으로 고지해야 한다. 소비자에 대한 민원결과 통지시에는 분쟁조정 절차와 방법에 대해서도 안내해야 한다.

아울러 금융회사내 금융소비자보호 협의회 기능을 강화된다. 금융회사의 최고경영자(CEO)는 금융소비자보호 협의회 의장을 맡아야 한다. 다만 소비자 보호 실태평가 수준이 '양호' 이상이면 금융회사는 독립적 직위의 소비자보

호총괄책임자(CCO)를 임명해 협의회를 운영할 수 있다.

CCO의 독립성을 높이기 위해 기준도 명확히 한다. 은행 증권 보험사의 경우 10조원 이상, 카드 저축은행 5조원 이상일때 독립적인 CCO를 임명해야 한다. 또 민원건수 비중이 해당 권역 내 4%이상이면 임원급의 독립적인 CCO를 선임해야 한다.

지난해 9월 말 기준 금융회사 CCO의 타 직위 겸직 현황을 보면 총 66곳 중 50곳이 CCO를 겸직중으로, 준법감시인 28곳, 기타직위 22곳인 것으로 나타났다. 22개의 금융사가 모범규준을 위반하고 CCO의 독립성을 보장하지 않은 셈이다.

앞으로는 독립적 CCO 선임 의무 위반, 준법감시인 외 임원이 CCO를 겸직 한 경우에는 '금융소비자 보호 실태평가'시 종합등급을 1단계 하향 조정한다.

금융위는 오는 8월까지 개정안의 사전예고기간을 두고 각 금융업권과 전문가의 의견을 반영한 후 9월 이후 개정안을 시행할 예정이다.

/나누리 기자 yul115@metroseoul.co.kr

우리銀, 소득·직장 정보 없어도 대출 OK

통신사 거래정보 활용 '비상금 대출'

우리은행은 11일 소득 정보가 없거나 금융 거래 이력 부족 등의 사유로 은행권 대출이 어려웠던 고객을 위해 '우리 비상금 대출'을 출시했다.

우리 비상금 대출의 고객 신용평가는 은행·카드사 등에서 제공하는 금융정보 중심의 전통적 평가방식에서 벗어나 통신 3사(SKT·KT·LGU+)에서 제공하는 휴대전화 기기정보·요금납부 내역·소액결제 내역 등을 바탕으로 신용평가사에서 산정한 '통신사 신용등급(Tele-Score)'을 활용한다.

대출한도는 통신사 신용등급에 따라 최대 300만원이며, 1년 만기 마이너스 통장(한도대출)으로만 취급된다. 통신사 신용등급에 따라 최대 0.50% 포인트까지 우대된다. 11일 기준 최저 대출금리는 3.84%다.

대출대상은 우리은행 입출금 계좌를



보유하고 본인 명의 휴대전화를 통신 3사에서 이용 중인 개인으로, 고객은 소득정보나 직장정보 입력없이 우리은행 간편뱅킹 앱 '위비뱅크'에서 대출 받을 수 있다.

우리은행 관계자는 "통신사 및 전자상거래 정보 등 비금융정보를 활용해 비대면 신용대출에 대한 신용평가 모형을 적용하겠다"며 "향후 금융 플랫폼 회사와의 제휴를 통해 많은 고객이 비대면 신용 대출을 이용할 수 있도록 할 것"이라고 말했다. /홍민영 기자

NH농협은행 여름방학 맞아 청소년 금융교육

NH농협은행은 여름방학을 맞아 전국 14개 청소년 금융교육센터에서 '여름방학 특강 금융교육'을 실시한다고 11일 밝혔다.

이번 특강은 농협은행의 대학생봉사단 '엔(N)돌핀'과 함께 초·중·고학생을 위한 '여름방학 머니! 머니(MONEY) 특강'으로 진행될 예정이다.

초·중·고학생 저학년들은 가족들을 위한 저금통을 만들며 통장개설 체험 등 금융체험을 한다. 초·중·고 고학년들은 용돈 굴리기, 금융보드게임 등의 놀이와 금융을 결합한 교육으로 진행될 예

정이다. 교육신청은 전국의 각 교육센터의 교육일 2주 전부터 교육센터 홈페이지에서 선착순으로 접수할 수 있다. 센터별 교육일정 및 교육관련 자세한 정보는 NH농협은행 청소년 금융교육센터 홈페이지에서 확인할 수 있다.

이대훈 농협은행장은 "여름방학을 의미있게 보낼 수 있는 금융교육에 참여해 유익한 시간이 되기를 바란다"며 "앞으로도 청소년을 위한 금융교육에 앞장서는 금융기관이 되겠다"고 말했다. /안상미 기자 smahn1@

점심시간 알차게 쓰는 KB국민카드식 연수 '눈길'

'브라운백 영어강좌' 직원 연수 시행
디지털 분야 등 프로그램 확대 계획

KB국민카드가 직원들이 점심 시간을 활용해 외국어 능력을 향상할 수 있는 자기주도 학습 프로그램 '브라운 백 영어 강좌(Brown Bag English Class)'를 진행한다.

이 강좌는 간단한 점심 식사를 곁들인 토론 모임을 뜻하는 '브라운 백 미팅(Brown Bag Meeting)'을 벤치마킹한 것으로 오는 17일부터 10주간의 일정으로 매주 수요일 점심 시간에 진행된다.

BNK경남은행 부산 1만 여 곳 가맹점서 제로페이 쓰면 7%페이백

BNK경남은행은 휴가철을 맞아 '부산 제로페이 7%페이백 이벤트'를 진행한다

오는 9월 말까지 BNK경남은행 투유뱅크 앱(App)을 이용해 부산광역시 소재 제로페이가맹점에서 제로페이 결제하면 이용 금액의 7%를 돌려 받을 수 있다.

결제 방법은 투유뱅크 앱 우측 하단의 '제로페이'를 누른 뒤 가맹점의 QR코드를 촬영하거나 구매코드 6자리를 입력하면 된다.

이강원 마케팅추진부장은 "최근 부산지역 내에 제로페이가맹점 수가 늘었다"며 "편의점에서도 제로페이 결제가 가능한 만큼 투유뱅크 앱을 이용해 손쉽게 페이백 받기 바란다"고 말했다. /나누리 기자



수업은 ▲이메일 작성과 전화 등 비즈니스 스킬 ▲미드 활용 영어 학습법 ▲발음과 한국식 표현 등 한국인의 영어 실수 ▲외국인과의 대화 팁 등을 주제로 전문 강사의 강의와 참가자들의 실습 형태로 진행된다.

특히 수업 종료 후 학습 내용을 요약해 이메일로 과제를 제출하면 강사가 일대일 방식으로 피드백 해 실질적인 수업이 이뤄지도록 했다.

KB국민카드는 참가 직원들의 만족

도와 효과를 종합적으로 평가해 디지털 등 다양한 부문으로 점심 시간을 활용한 연수 프로그램을 확대해 나갈 예정이다.

KB국민카드 관계자는 "주 52시간 근무제 시행으로 집합 연수 등 전통적인 방식이 아닌 새로운 형태의 연수 프로그램 도입에 대한 직원들의 요구에 부응하고자 이번 강좌를 기획하게 됐다"며 "평소 업무 등으로 인해 학원 수강이 여의치 않았던 직원들도 점심 시간을 활용해 외국어 능력을 향상시킬 수 있을 것으로 기대한다"고 전했다.

/홍민영 기자 hong93@

"취약계층 무료배식 봉사에 동참하세요"

비씨카드 '빨간밥차' 봉사단 모집

비씨카드는 kt그룹희망나눔재단과 함께 '사랑,해 빨간밥차'에서 활동할 빨간밥차 봉사단 11기를 모집한다고 11일 밝혔다.

'빨간밥차 봉사단'은 대학생·주부·직장인 등 일반인으로 구성돼 취약계층을 대상으로 한 무료배식, 사랑나눔축제 등 비씨카드의 사회공헌활동에 참여한다. 지난 2014년 1기부터 현재 10기까지 930여명이 봉사단원으로 활동했으며 이번에 모집하는 11기 봉사단은 오는 9월부터 내년 2월까지 약 6개월간 활동 예정이다.

신청자격은 만 18세 이상이면 누구나 지원 가능하며 서울·인천·대구·울산·광주·김해·여수 등 전국 7개 지역에서 총 100여명 내외를 선발한다. 지원서는



11일부터 28일까지 비씨카드 사회공헌 홈페이지에서 접수받으며, 최종발표는 8월 19일 진행될 예정이다.

봉사단원에게는 ▲빨간밥차 봉사단 활동증서 ▲VMS(사회복지 자원봉사 인증관리 시스템) 인증서 발급 ▲소정의 활동비 지원 ▲봉사단 유니폼 등이 제공된다.

/홍민영 기자