

펀드투자권유 전문인력 투자자보호

Lesson

투자자분쟁 예방 1

1. 금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 추진배경
2. 금융 민원·분쟁 처리 현황 및 문제점
3. 금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 구체적인 내용

학습이정표

• • 학습목표

- 금융감독당국과 금융회사의 금융 민원·분쟁 처리 현황 및 문제점을 확인할 수 있다.
- 금융감독당국이 추진하는 금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 배경 및 각 항목별 구체적인 내용을 숙지할 수 있다.
- 금융소비자를 상대로 충실한 펀드 투자권유 업무를 수행함으로써 민원·분쟁 발생을 예방하되, 부득이하게 민원 등이 발생한 경우 수준 높은 민원·분쟁 처리 서비스를 제공함으로써 금융소비자 불만을 최소화하는 자세를 확고히 할 수 있다.

학습내용 • •

- 금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 추진배경
- 금융 민원·분쟁 처리 현황 및 문제점
- 금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 구체적인 내용

투자자분쟁 예방 1

1

금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 추진배경

1. 추진 배경

- 「국민체감 20대 금융관행 개혁과제 세부 추진 방안의 일환
 - 우리나라 금융시장에는 금융소비자의 권익을 침해하거나 불합리한 금융관행이 다수 존재
 - 이에 금융감독원은 금융개혁과 함께 다수 국민이 일상적 금융거래 과정에서 체감하는 「20대 금융관행 개혁과제」 선정 ('15.5.28.)
(예) “금융 민원 및 분쟁처리 시스템 전면 쇄신” 등
- 이에 금융감독당국은 민원·분쟁 처리 업무 프로세스를 점검하고 개혁방안을 확정, 추진

투자자분쟁 예방 1

2

금융 민원·분쟁 처리 현황 및 문제점

1. 현황

- 금융소비자는 금융회사와 민원·분쟁 발생 시 회사에 직접 이의를 제기하거나 금감원에 금융 민원·분쟁 조정을 신청
- 2006년 당시 금융감독 당국은 민원자율조정제도를 실시하였으나, 금융소비자들의 금융회사에 대한 불신 등으로 금감원에 바로 접수되는 금융 민원·분쟁이 지속적으로 증가
- 나아가 제기되는 금융 민원·분쟁의 내용이 전문화·복잡화되고 피해규모가 커지는 등 대형화되는 추세
예) 파생상품거래, 전자금융사기, ABCP 관련 분쟁 등

2. 문제점

- (금융회사) 스스로 민원·분쟁을 해결하려는 노력 및 역량 부족
 - 단기실적 달성을 위해 금융상품 판매에 치중하고 민원·분쟁 처리에 대해서는 불편한 일, 비용부담 요소로 생각하는 경향
 - 민원처리 부서의 인력 및 전문성이 부족하고, 사내 조정 권한이 약해 적극적인 민원·분쟁 해결 곤란
 - 결국, 민원·분쟁 발생시 금융회사 민원처리 부서를 찾기보다는 금감원을 우선적으로 고려하는 결과 초래
('14년 금감원 처리 민원 중 금융회사를 거치지 않고 금감원에 곧바로 접수된 민원 비중이 약 94.7% 수준)
- (금감원) 급증하는 금융 민원·분쟁을 처리하기에 역부족
 - 금감원에 접수되는 민원·분쟁 건수가 증가하고 그 내용도 전문화·복잡화·대형화되고 있으나, 금감원의 민원처리 인력 및 시스템은 종전의 틀을 벗어나지 못하고 있는 실정
 - 결국, 금감원의 민원·분쟁 처리가 지연되고 금융소비자의 만족도는 낮아지고 있는 실정
(금융분쟁민원 평균처리기간, '09년 28.6일 ⇒ '14년 42.4일)

투자자분쟁 예방 1

3

금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 구체적인 내용

1. 기본방향

- 금융회사의 민원 분쟁처리 행태에 대한 금융소비자들의 기존 인식을 단기간에 획기적으로 개선하기는 어려움
- 이에 투 트랙(Two-Track) 대안 추진
 - 단기적으로는 금감원 민원·분쟁 처리 서비스의 신속성, 효율성 개선 등을 통한 금융소비자 만족도 향상
 - 장기적으로는 금융소비자들이 금융회사를 통해 민원을 신속하고 합리적으로 해결할 수 있도록 유도 (직·간접적 인센티브를 통해 금융회사의 민원·분쟁 해결 역량 강화 유도 및 지원)

(1) 금감원 민원·분쟁 처리의 신속성·효율성 강화

□ 금융회사와 금융소비자간 자율조정 활성화

- (현황) 금융회사를 거치지 않은 민원의 경우 자율조정 절차를 통해 해결 여지가 큼에도 절차가 효과적으로 작동하지 않고 있음
 - 일부 금융회사는 적극적인 민원 해결 노력 미흡
 - (사례) 자율조정 기간에 금전보상을 통한 자율조정 성립
(민원취하)외에는 민원인과의 직접적인 응대를 기피하고, 금감원에 의견서만 제출
 - 일부 민원인들은 현행 민원처리절차에서 금융회사의 주장 및 의견을 알 수 없어 충분한 반론을 제기할 수 없다고 불만 토로
- (개선) 금융회사를 거치지 않은 민원은 신설되는 신속처리반에 집중하여 금융회사들의 자율조정 과정을 관리
 - 금융회사가 민원인과 전화통화, 면담을 실시하는 등 적극적으로 민원해결 노력을 기울이도록 유도
 - 금융회사가 민원내용을 수용하기 어려운 경우에도 민원인에게 그 사유를 상세하게 안내하는 절차 마련

□ 단순 정형화된 민원·분쟁 신속처리

- (현황) 금감원은 접수되는 민원·분쟁을 유형 및 사안의 복잡성 등을 고려하지 않고 담당자별 접수일 순서대로 처리 중
 - 조정사례·판례가 있는 등 신속처리 가능 건도 앞서 접수된 복잡한 건의 처리가 지연됨에 따라 처리기간이 길어짐
- (개선) 단순 사실확인 등을 통해 신속하게 처리할 수 있는 민원·분쟁은 신속처리반이 처리
 - 한편, 생계형 민원·분쟁 등 민원인의 경제적 곤궁으로 시급한 처리가 필요한 경우에는 우선 순위 부여 처리 방안도 검토 예정

투자자분쟁 예방 1

3

금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 구체적인 내용

□ 반복적으로 제기되는 악성 민원의 분리 처리

- (현황) 민원인이 구체적인 입증자료 없이 금감원에 무리한 민원·분쟁해결 요구를 반복하는 경우도 존재함
→ 이는 민원·분쟁처리 효율성을 크게 저하시키고, 다른 금융소비자들의 민원·분쟁 처리까지 지연
- (개선) 악성 민원 대응을 위해 특별조사팀을 신설하여 일관성 있는 대응 및 다른 민원처리에 방해가 되지 않도록 관리
(구체적인 자료 없이 동일 사안에 대해 1,125건 민원 접수)
→ 단, 민원인의 권리보호를 위해 외부전문가 등이 참여하는 심의위원회를 거쳐 악성민원 판별 및 종결 처리

□ 금감원의 민원·분쟁 처리 인력 보강 및 운용 쇄신

- (현황) 금감원 금융소비자보호처에서 총 72명의 금융 민원·분쟁처리 전담인력이 연간 약 7.9만 건의 금융민원 처리
→ 현재 인력으로는 급증하고 있는 금융민원을 신속·공정·세밀·친절하게 처리하는데 한계가 있음
- (개선) 금감원 민원·분쟁을 신속하고 효율적으로 처리하기 위해 신속처리반, 특별조사팀 등 신설
→ 민원처리 전담인력을 충분히 보강하여 민원인 안내·상담, 자율 조정, 신속회신, 악성민원 응대 등 소비자 중심의 서비스 제공

(2) 금감원 민원·분쟁 처리의 전문성·중립성·실효성 확보

□ 분쟁조정위원회 소위원회 설치 및 사전심의 제도화

- (현황) 분쟁조정위원회는 금감원 부원장(위원장) 및 법률가, 의료인 등 각계 전문가로 구성(7~11인)되는데,
→ 전체회의에서 모든 위원들이 참여하여 심의·의결하다 보니 전문적인 사안의 경우 충분한 심의가 이루어지지 못할 우려
- (개선) 전문분야 사건 처리를 위해 전문 소위원회를 도입하고, 위원장은 분쟁조정위원회 위원 중 외부 인사를 선정
→ 의료·IT 분야 등 전문성이 강조되는 분야의 사건은 전문위원으로 구성된 소위원회를 통해 심층 검토 후 분조위 상정

□ 분쟁조정 품질 제고를 위한 전문가 활용 확대

- (현황) 의료감정, 파생금융거래 등과 관련된 분쟁이 더욱 전문화·복잡화되고 있어 기존 금감원 인력만으로는 대응 곤란
- (개선) 특정 분야에 전문지식이 있고, 분쟁조정 실무경험이 풍부한 전문가를 채용하여 효율적이고 수준 높은 분쟁조정 서비스 제공

□ 분쟁조정위원회 위원 공정성 강화

- (현황) 분쟁조정 위원의 연임에 대한 제한이 없고, 이해상충 발생 시 해촉이 의무화되지 않음에 따라 중립성 시비 소지 내재
- (개선) 연임횟수 제한(외부위원의 경우 1회에 한해 연임 허용), 불공정심의 우려 시 즉시 해촉, 정보누설금지 서약 및 의사록 서명 의무화 등을 통해 공정성 강화

투자자분쟁 예방 1

3

금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 구체적인 내용

□ 공정하고 신속한 의료감정 분쟁 해결 제도 마련

- (현황) 최근 의료감정 분쟁은 전문가판단 및 감정결과에 대한 차이로 금융소비자와 보험회사간 견해 차이가 매우 큼
 - 이에 당사자간 협의하여 제3병원에서 의료감정을 다시 받아 해결하도록 유도하고 있으나 (보험회사의 자문의사 또는 금융소비자가 제출한 진단서 모두 신뢰하기 곤란)
 - 분쟁 관련 당사자들의 상호신뢰 부족 등으로 협의를 통한 의료기관 선정에 오랜 시간이 걸리고 결과에도 수긍 않는 현실
- (개선) 분쟁조정위원회 자문위원 제도와 유사하게 의료감정 지원이 가능한 '의료인 리스트'를 작성하여 당사자에 제공
 - 이와 더불어 공신력 있는 의료인 단체들과 협의하여 효율적인 의료중재절차 방안을 마련할 계획

□ 다수 피해자 발생 건에 대한 분쟁조정 안내 및 심의 내실화

- (현황) 다수 피해자가 발생하는 금융사고가 증가하고 있으나 금융취약계층 등을 중심으로 인지를 못할 우려가 있음
 - 나아가 피해자들이 장기간 민원신청을 할 경우 담당자 변경 등으로 검토기간 소요 또는 일관성 있는 처리가 미흡할 수 있음
- (개선) 다수 피해자가 발생한 분쟁의 경우 분조위 결정 등으로 보도자료를 작성·배포하여 피해구제 절차·내용 등을 안내
 - 해당 금융회사도 개별 고객들에게 최선을 다해 안내·설명 하도록 하고 그 결과를 금감원에 보고하는 절차 마련
 - 또한 분쟁조정위원회의 사전 집중 심리를 통해 피해자 유형별 조정절차 및 조정기준 마련

□ 인터넷 민원·분쟁 신청 안내 강화

- (현황) 단순한 민원·분쟁 신청 등 안내 문의도 상담원을 통해서만 안내받을 수 있어 불편(통화대기 또는 예약 등)
 - 금감원 홈페이지를 통해 민원신청시 본인확인 절차가 없어 제3자 민원신청 시 추가적인 본인확인 절차로 처리 지연
- (개선) 전화 민원 안내 메뉴를 확대 개편하여 금융 민원·분쟁 신청 절차와 같은 단순 문의는 ARS 방식으로 즉시 안내
 - 금감원 인터넷 홈페이지를 통해 민원신청 시 본인인증 절차 마련

투자자분쟁 예방 1

3

금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 구체적인 내용

(3) 금융회사 민원·분쟁 해결 역량 강화 유도 및 지원

□ 금융회사 민원·분쟁 해결 역량 평가 및 결과 공개

- (현황) CEO 등 경영층의 관심 부족으로 금융회사 민원처리 전담부서의 인력이 부족하고, 업무 조정권한 미약
→ 또한, 금융회사의 자체 민원처리에 대한 홍보도 부족하여 금감원에 민원이 집중되는 원인이 되고 있음
- (개선) 금융소비자보호 실태평가시 금융회사의 민원·분쟁 해결 역량을 평가하고 그 결과를 공개
 - * 금융회사 민원·분쟁 자체 해결 역량 평가항목(안)
 - i) 조직: 민원·분쟁처리 전담조직 구축 및 운영 실태(역할·권한)
 - ii) 인력: 민원·분쟁처리 전담인력 규모 및 전문성
(업종 평균 대비 1인당 연간 민원처리건수의 적정성, 경력 및 자격증 등)
 - iii) 시스템: 민원·분쟁처리 규정·매뉴얼, 위원회 운영 등의 적정성
(회사 내 외부전문가 참여 자율분쟁심의위원회 운영 여부 등)
 - iv) 기타: 민원·분쟁 예방교육, 민원·분쟁 다발 임·직원 관리, 금융회사 자체 민원처리 홍보 수준 등

□ 금융회사 민원·분쟁 해결 노력에 대한 인센티브 부여

- (현황) 금감원에 제기된 민원유발건수를 기준으로 금융회사를 평가 하여 대외공표
- (개선) 금융회사의 노력으로 자율조정과정에서 금감원에 이의를 제기하지 않은 민원 등은 소비자보호 실태평가에서 제외하는 방안 검토

□ 민원·분쟁 발생에 대한 금융회사의 자기책임 원칙 강화

- (현황) 민원·분쟁 발생시 사회적 비용이 발생함에도 금융회사가 직접 비용을 부담하는 것은 아니어서 민원처리에 적극적이지 않은 측면이 있음
- (개선) 금융회사의 민원·분쟁 유발에 대해 금전적 책임을 부과하는 방안을 검토
→ 민원처리 비용의 합리적 배분을 위해 “수익자 부담원칙”이 적용되도록 금감원의 민원처리결과를 감독분담금에 반영

□ 금감원-금융회사간 민원·분쟁 처리 정보 공유 강화

- (현황) 최신 실무 민원·분쟁처리 사례에 대한 정보 공유 미흡
- (개선) 금감원-금융회사간 정보 공유 범위를 넓히고 횟수도 늘려 자체적 민원·분쟁 예방 및 효율적 처리에 필요한 정보 제공
→ 실무 민원·분쟁처리 사례 관련 매뉴얼을 작성·배포하고, 매월 분쟁처리 실무자 회의를 개최하여 정보 공유 강화

□ 민원·분쟁 다발 금융회사에 대한 현장 점검 강화

- (현황) 일부 금융회사는 소비자보호 기능이 제대로 작동되지 않거나, 지나치게 공격적인 영업행위로 지속적인 민원·분쟁 발생
- (개선) 금융민원이 많거나 급증하는 회사 또는 영역에 대해 소비자 보호처와 해당 검사국 협동으로 현장검사 실시

투자자분쟁 예방 1

3

금융 민원·분쟁 처리 개혁방안의 구체적인 내용

2. 기대효과

- 민원·분쟁처리 시스템 개혁을 통해 궁극적으로 금융소비자에 대한 수준 높은 민원·분쟁 처리 서비스 제공



정리하기

- 금융감독 당국은 「국민체감 20대 금융관행 개혁」 과제 세부 추진 방안의 일환으로 민원·분쟁 처리 개혁방안을 제시하였다.
- 즉, 민원·분쟁이 지속적으로 증가하고 전문화, 복잡화, 대형화되어 가는 추세 아래, 금융회사 및 금융감독 당국이 민원·분쟁에 적절하게 대응하지 못하여 금융소비자의 만족도가 낮아지는 상황을 개선하고자 전면적인 시스템 개선을 추진하게 된 것이다.
- 구체적인 개선 방안으로, i)금감원 민원·분쟁 처리의 신속성, 효율성 강화, ii)금감원 민원·분쟁 처리의 전문성, 증립성, 실효성 확보, iii)금융회사의 민원·분쟁 해결 역량 강화 유도 및 지원 등이 제시되었다.
- 이를 통해 궁극적으로 금융소비자에 대한 수준 높은 민원·분쟁 처리 서비스 제공이 가능해질 것으로 기대된다.

