

5년간 준조세만 10조 냈는데...금융사들 "행정 서비스 불만"

입력 2021-09-24 17:29 수정 2021-09-25 00:49

금융권이 지난 5년간 예금보험료, 감독분담금으로 부담한 금액이 10조원을 넘어선 것으로 나타났다. 준조세 성격의 지출은 매년 불어나는 반면 금융회사들이 소비자로서 느끼는 공공기관에 대한 만족도는 그에 미치지 못한다는 게 업계 평가다. 특히 금융감독원은 전 금융 공기업·공공기관 중 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타났다. 정은보 금감원장이 시장 친화적 행정을 취임 일성으로 내건 가운데 금융 행정에도 '서비스 마인드'가 필요하다는 지적이 나온다.

24일 금감원과 예금보험공사가 윤창현 국민의힘 의원에 제출한 자료에 따르면 2016년부터 지난해까지 5년간 금융권이 부담한 감독분담금과 예금보험료는 총 10조6622억원으로 집계됐다. 예보와 금감원에 5년간 각각 9조2840억원, 1조3782억원을 냈다. 2016년 한 해 총 1조9265원이었으나 매년 불어나 지난해 2조2903억원을 기록했다.

실적 대비 준조세 비중도 적지 않았다. 지난해 예보료가 업권별 순이익에서 차지한 비중은 저축은행 17.36%, 은행 9.04%, 생명보험 9.59%, 손해보험 9.46% 등이었다. 금융투자(0.66%) 업권이 비교적 부담이 적었다. 여기에 감독분담금을 더하면 대부분 업권이 매년 순이익의 10분의 1 이상을 준조세로 내고 있는 셈이다.

금감원 업무별 만족도 (단위: %)

| | |
|-------------|------|
| 분쟁조정·민원 | 62.1 |
| 건전성 영업행위 감독 | 79.1 |
| 검사제재 | 84.6 |
| 회계감독 | 85.8 |
| 공시심사 | 87.9 |
| 인허가·승인·등록 | 93.2 |
| 종합 | 81.3 |

자료:윤창현의원

반면 금융사들이 소비자로서 금융 공기업·공공기관을 평가한 점수는 그리 높지 않았다. 2020년 고객(소비자) 만족도 조사 결과에 따르면 금감원이 종합 점수(100점 만점) 81.3점으로 가장 낮았다. 2019년 금감원 서비스를 받은 고객 1162명을 대상으로 조사한 결과다. 업무별로는 분쟁조정·민원이 62.1점으로 가장 점수가 낮았다. 인허가·승인·등록(93.2점)이 가장 높은 평가를 받았고, 건전성 영업행위 감독 79.1점, 검사제재 84.6점, 공시심사 87.9점, 회계감독 85.8점 등이었다. 한 금융사 관계자는 "2019년 사모펀드 사태 이후 과도하게 제재 일변도의 행정을 펴고, 분쟁 조정 절차를 질질 끌면서 업계 불만이 커졌다"고 했다. 나머지 기관별 점수는 신용보증기금이 89.7점으로 가장 높았고, 이어 예보(87.9점) 산업은행(87.0점) 주택금융공사(85.9점) 캠프(85.3점) 등의 순이었다.

윤 의원은 "금감원은 영문 기관명에도 서비스(service)가 포함된 곳인 만큼 고객사와 일반 소비자 모두의 공감을 얻어야 한다"며 "예측 가능한 검사, 소비자 보호에 초점을 맞춘 감독으로 신뢰를 높여나가야 할 것"이라고 지적했다.

정소람 기자 ram@hankyung.com

프린트

닫기