

---

# 2019년도 주요 업무계획

---

2019. 3.

금 융 감 독 원

# 목 차

I. 2019년 금융감독 방향 .....	1
II. 2019년 주요업무 추진계획 .....	6
1. [안정] 금융안정 및 금융회사 건전성 제고 .....	6
가. 리스크요인에 대한 체계적 대응 .....	6
나. 건전성감독 제도 선진화 .....	7
다. 실효성 있는 검사체계 확립 .....	8
2. [포용] 금융소비자 및 취약계층 권익 제고 .....	9
가. 서민·중소기업 등의 금융접근성 확대 .....	9
나. 금융소비자 정보제공 및 사전적 권익보호 강화 .....	10
다. 금융소비자 피해 사후 구제 내실화 .....	12
3. [공정] 시장질서 확립을 통한 금융의 신뢰 구축 .....	13
가. 금융회사 경영의 책임성 제고 및 공정경쟁 유도 .....	13
나. 믿고 거래할 수 있는 자본시장 환경 조성 .....	14
다. 불법금융행위 예방 및 단속 강화 .....	15
4. [혁신] 금융산업의 역동적 성장 지원 .....	16
가. 금융산업의 新성장동력 확보 지원 .....	16
나. 금융산업의 책임혁신 지원 .....	17
다. 금융감독 역량 강화 .....	18

# I. 2019년 금융감독 방향

## 1 금융감독 환경

### 가 대내·외 경제·금융 여건

◆ 국내외 경제의 하방 압력이 점증하는 가운데 금융시장의 변동성 확대를 초래할 수 있는 잠재리스크 요인 상존

① (대 외) 유로존, 미국, 중국 등 전세계적으로 성장 모멘텀이 약화되면서 하방 압력이 증가할 전망\*

\* '18~'19년 주요국 경제성장률 전망(% , OECD('19.3월))

: (세계) 3.6 → 3.3, (美) 2.9 → 2.6, (유로) 1.8 → 1.0, (中) 6.6 → 6.2, (日) 0.7 → 0.8

○ 국제 금융시장은 미·중 통상마찰, 브렉시트, 주요국 통화정책 등의 변수에 따라 향후 불확실성이 지속될 것으로 예상

② (대 내) 우리 경제는 확장적 재정정책에도 불구하고 수출 부진 등으로 성장률은 '18년에 비해 다소 하락할 것으로 전망\*

\* 우리나라 경제성장률(% , 韓銀('19.1월)): ('17) 3.1 → ('18) 2.7<sup>e</sup> → ('19) 2.6<sup>e</sup>

○ 국내 금융시장의 경우 대외 불안요인을 반영하여 금리·주가·환율 등의 변동성이 다소 확대될 가능성

#### ※ 국내 금융시장 주요 지표 전망<sup>주)</sup>

금 리 (국고채)	주요국 통화정책 불확실성 등으로 국고채 금리 등 변동성 확대
주 가 (코스피)	美·中 등 경기 둔화, 신흥국 불안 등으로 "약세" 전망
환 율 (원/달러)	美 달러화 약세 등으로 "하락" 전망

주) 국내 경제·금융연구소, 주요 IB 등 전망

## 나 2019년도 주요 리스크요인

◆ 한국 경제의 여러 리스크요인이 금융산업의 건전한 발전과 경제의 지속성장을 저해하는 일이 없도록 종합적·체계적 대응 필요

① **(경영환경 취약)** 시중금리 변동성 확대, 부동산 경기위축, 미·중 무역갈등 악화 등 대내외 불안요인 실현시 금융회사의 자산 건전성·수익성 등 악화\* 소지

\* (예) 금리 급등 → 취약차주 대출 부실화, 금융회사 채권평가손실 발생  
부동산경기 위축 → 부동산 관련 익스포저 부실

○ 경제·금융 환경 변화에 대비한 금융회사의 리스크관리 및 경영관리 강화가 그 어느 때보다 중요한 시점

② **(금융신뢰 부족)** 소비자피해와 금융사고\*가 지속되면서 금융에 대한 국민 신뢰가 낮은 상황

\* KIKO('08), 저축은행 사태('11), 동양 사태('13), 카드사 정보유출('14), 육류담보대출 사기('16), 삼성증권 배당사고('18), 즉시연금 사태('18) 등

○ 소비자 권익 제고, 서민·중소기업 지원 등 포용적 금융의 추진이 절실

③ **(금융혁신 지체)** 금융혁신지원특별법(18.12월) 통과로 혁신 추진 기반은 마련되었으나, 본격추진 과정에서 투자미흡 등 애로 발생 가능

○ 혁신 추진과정에서 발생가능한 예기치 못한 소비자피해 등 우려

④ **(금융질서 미비)** 규제개선을 위해서는 금융회사의 자기책임 요구가 확대되나 자체 지배구조·내부통제 개선 노력은 부족

○ 증권범죄·회계부정이 근절되지 않는 가운데, 금융사기 피해가 지속되고 수법도 교묘화·복잡화되어 투자자 피해 발생

## 2 금융감독 방향

### 가 기본 방향

- 2019년도 금융감독 기본 방향은 소득주도성장·혁신성장·공정경제를 지원하고 국내 금융산업의 질적 성장에 기여하도록
  - “안정”, “포용”, “공정”, “혁신”의 4대 핵심기조로 구성
- ➔ 既 추진중인 17개 「금융감독혁신 과제(18.7월)」에 이어 최근 경제 여건 및 리스크 요인을 반영한 업무계획(12개 추진과제) 마련
  - 특히, 금융시스템 안정 및 소비자보호를 위해 효율적 금융 감독·검사 체계 확립과 내부역량 강화를 중점 추진

#### [핵심과제] 1. (안정) 금융안정 및 금융회사 건전성 제고

- ① 리스크요인에 대한 체계적 대응 ② 건전성감독 제도 선진화
- ③ 실효성 있는 검사체계 확립

#### [핵심과제] 2. (포용) 금융소비자 및 취약계층 권익 제고

- ④ 서민·중소기업 등의 금융접근성 확대 ⑤ 금융소비자 정보제공 및 사전적 권익보호 강화
- ⑥ 금융소비자 피해 사후 구제 내실화

#### [핵심과제] 3. (공정) 시장질서 확립을 통한 금융의 신뢰 구축

- ⑦ 금융회사 경영의 책임성 제고 및 공정경쟁 유도
- ⑧ 믿고 거래할 수 있는 자본시장 환경 조성 ⑨ 불법금융행위 예방 및 단속 강화

#### [핵심과제] 4. (혁신) 금융산업의 역동적 성장 지원

- ⑩ 금융산업의 新성장동력 확보 지원
- ⑪ 금융산업의 책임혁신 지원 ⑫ 금융감독 역량 강화

## 2019년도 금융감독 방향

비 전	<p style="color: blue; font-size: 1.2em;">국내 금융시스템의 안정과 금융산업의 질적 성장에 기여</p>
4大 핵심기조	<p style="font-size: 1.2em;">"안정"·"포용"·"공정"·"혁신"</p>
리스크요인과 감독수요	주요 추진 과제
<p>대내외 불안요인이 경제·금융환경에 부정적 작용</p>	<p style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px;"><b>1 [안정] 금융안정 및 금융회사 건전성 제고</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 리스크요인에 대한 체계적 대응</li> <li>② 건전성감독 제도 선진화</li> <li>③ 실효성 있는 검사체계 확립</li> </ul>
<p>금융포용 등 금융회사의 사회적책임 이행 수요</p>	<p style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px;"><b>2 [포용] 금융소비자 및 취약계층 권익 제고</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 서민·중소기업 등의 금융접근성 확대</li> <li>② 금융소비자 정보제공 및 사전적 권익보호 강화</li> <li>③ 금융소비자 피해 사후 구제 내실화</li> </ul>
<p>금융권 신뢰 및 공정질서 확립 필요</p>	<p style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px;"><b>3 [공정] 시장질서 확립을 통한 금융의 신뢰 구축</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 금융회사 경영의 책임성 제고 및 공정경쟁 유도</li> <li>② 믿고 거래할 수 있는 자본시장 환경 조성</li> <li>③ 불법금융행위 예방 및 단속 강화</li> </ul>
<p>금융 부문의 혁신성장 지원 및 자체혁신 수요</p>	<p style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px;"><b>4 [혁신] 금융산업의 역동적 성장 지원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 금융산업의 新성장동력 확보 지원</li> <li>② 금융산업의 책임혁신 지원</li> <li>③ 금융감독 역량 강화</li> </ul>

## 나 기대 효과 [업무계획 실천으로 이루고자 하는 모습]

◆ (금융소비자) 국민 누구나 금융을 편리하게 이용하고 공정하게 대우받는 소비자 중심의 금융 문화 정착

- 금융제도 및 관행 개선을 통해 소비자의 권익을 제고하고 소비자 피해의 사전예방·사후구제 기능 강화
- 금융회사의 맞춤형 금융서비스 제공 등으로 고령층·자영업자 등의 금융접근성 확대

◆ (금융회사) 급변하는 금융환경 속에서 금융회사가 혁신과 이에 따른 위험관리가 가능하도록 금융생태계 조성

- 금융회사가 가계부채 등 시장 불안요인에 선제적으로 대응할 수 있도록 리스크 관리 역량 제고
- 금융회사 스스로 결과에 대해 책임지는 책임혁신 (Responsible Innovation) 관행 정착

◆ (금융산업) 금융회사의 책임경영 문화 정착, 금융시장의 공정한 질서 확립 등을 통해 신뢰받는 금융산업 및 시장 발전 도모

- 금융회사의 지배구조 및 내부통제 혁신 등을 통해 금융회사 자율경영과 책임성이 강화되고 공정한 경쟁 환경 마련
- 시장질서를 훼손하는 금융사기·증권범죄·회계부정에 엄정 대처함으로써 신뢰받는 금융시장 유도

◆ (금융감독) 감독·검사체계 실효성을 제고하고 감독역량을 강화하여 금융감독 본연의 역할과 기능 수행 강화

- 궁극적으로 금융산업의 질적 성장에 기여

## Ⅱ. 2019년 주요업무 추진 계획

### 1 [안 정] 금융안정 및 금융회사 건전성 제고

#### 가 리스크요인에 대한 체계적 대응

◆가계·자영업자부채, 기업부채, 금리·환율 등 금융부문의 리스크 요인이 실물경제 위기로 전이되지 않도록 관리·감독체계 강화

#### ① (가계·자영업자부채) 가계·자영업자부채 총량 안정적 관리 및 DSR 정착 등 질적구조를 개선하고 금융회사의 사후관리 책임 강화

- ① 금융회사별 가계부채 및 개인사업자대출 관리목표 설정·관리
- ② 은행별 DSR 관리비율 준수 상황 점검 및 제2금융권 DSR 관리지표 도입
- ③ 저축은행 및 여전사의 분할상환 주택담보대출에 대한 목표비율 신규 도입
- ④ 쏠금융권에 가계 및 자영업자 대출 연체징후 상시평가(Loan Review) 체계를 구축하여 금융회사의 대출취급 후 사후관리에 대한 책임 강화
- ⑤ 위기 단계별 금융회사의 건전성 유지 등 가계부채 위기관리 매뉴얼 마련·운영

#### ② (기업부채) 경기부진에 따른 취약업종 리스크관리 강화, 주채무 계열 기준 개선 및 자본시장을 통한 기업구조조정 기반 조성

- ① 은행의 주채무계열 선정기준 및 재무구조평가 방법 개선
- ② 은행 조기경보제도의 사전예측력 제고 등을 통한 여신사후관리 시스템 개선
- ③ 채권은행의 내부 신용등급 등을 활용한 신용위험평가 기준 개선
- ④ 자본시장 투자 유도를 위해 기업구조혁신지원센터 등을 통한 은행의 구조조정기업 정보 공유 확대

#### ③ (가격변동 리스크) 대내외 금융환경의 급변에 따른 금리·환율·부동산가격 변동 리스크 점검 및 대응

- ① 금리·환율 및 외화자금 유출입 변동에 따른 금융회사의 금리·외화유동성 리스크 관리실태 점검
- ② 부동산 그림자금융 위험요인 분석 및 관련 DB 구축
- ③ 최근 급증하는 헤지펀드 차입 등 운용실태 분석 및 모니터링 강화



## 나 건전성감독 제도 선진화

◆ 금융회사의 리스크관리 및 위기대응능력 제고를 위해 건전성감독 제도를 지속 개선

1 (국제 정합성 제고) 바젤Ⅲ, IFRS17 등 국제 기준의 차질 없는 도입을 통해 자본규제 등 건전성 감독제도의 국제적 정합성 제고

- ① 은행: 바젤Ⅲ 일정에 따라 자본규제를 강화하고 주요 은행 대상 회생계획(RRP) 작성 및 평가 제도 신설, 바젤 거액익스포저 한도규제 시범실시
- ② 보험: IFRS17 도입에 따라 자본적정성 제도를 시가평가 기반으로 전면 개편하고, 연착륙을 위한 단계적 시행방안 마련 및 자본충실화 유도
- ③ 금투: 장외파생상품거래 개시증거금 교환 제도 도입('20년) 추진
- ④ 금융그룹: 금융그룹 통합위험관리 실태 점검·개선 및 금융그룹감독 법제화 지원

2 (건전성감독제도 개선) 금융투자회사 건전성 규제의 영업범위·규모별 차등화 방안 및 보험사의 자본규제 내부모형 승인제도 도입 등 건전성감독 제도 개선 추진

- ① 초대형IB, 종투자, 중·소형 증권사의 영업범위 및 규모 등 리스크 수준을 반영한 건전성 규제 차등화 방안 검토
- ② 보험사의 자본규제 내부모형 승인제도 도입을 추진하고 자체위험·지급여력 평가제도(ORSA) 정착 지원
- ③ 시스템적으로 중요한 국내 은행 및 은행지주(D-SIB) 지정을 위한 평가지표 개선 추진
- ④ 금년에 실시하는 국제 자금세탁방지기구(FATF)의 상호평가에 대비하여 금융회사의 자금세탁 위험관리체계 점검·개선

3 (위기대응체계) 스트레스테스트 모형 고도화 등을 통해 리스크 요인별 영향 조기인식 및 위기단계별 대응체계 마련·개선

- ① 거시건전성 스트레스테스트 모형(STARS-Ⅱ)을 글로벌 수준으로 고도화하고 금융산업 조기경보 모형 정교화 및 리스크 대쉬보드(Dashboard) 개발
- ② 감독당국 및 금융회사의 위기단계별 비상계획을 지속 점검·개선하고 위기 상황을 가정한 비상계획 모의훈련 실시

## 다 실효성 있는 검사체계 확립

◆ 금융시스템 안정 및 소비자보호 강화를 위해 상시감시-부문(테마)검사 및 종합검사로 연계되는 실효성 있는 검사체계 확립

1 (상시감시) AI·빅데이터 등을 활용하여 상시감시시스템을 고도화하고 이를 현장검사로 연계하여 검사의 효율성 제고

- ① 은행·지주회사 상시감시 체계 선진화 추진 및 지배구조 전담검사반 운영
- ② AI·빅데이터 기반 대부업 상시감시시스템 구축
- ③ 빅데이터 기반 보험상품 TM 불완전판매 식별 시스템 구축
- ④ 리스크 관리 취약 보험회사에 대한 단계별 상시감시 체계 운영
- ⑤ 증권사의 부동산 관련 후순위대출·우발채무 등 부동산금융에 대한 상시감시체제 구축

2 (부문검사) 금융회사의 특정부문으로의 쏠림현상 등에 기인한 잠재리스크와 고객·상품·채널 관련 불건전 영업행위 등을 중심으로 테마검사 실시

- ① **잠재리스크**: 금융회사의 신규 영업분야 및 투자행태 변화 등과 관련된 리스크 취약부문에 대해 중점 검사  
\* (예) 은행의 신규 대출시장(오토론 등) 영업확대 등 쏠림현상 점검, 보험사의 대체투자(부동산·SOC투자 등) 리스크관리 실태 점검, 증권사 채무보증 실태 점검
- ② **영업행위**: 고객·상품·판매채널별 취약부문을 선정·분석하여 불건전 영업행위 개연성이 높은 부문 중점 검사  
\* (예) 부당한 보험금 지급 거절·삭감 여부, 증권사의 파생결합증권 불완전판매 여부, 은행의 취약계층 대상 구속성 행위 또는 부당한 보증업무 운영 점검 등

3 (종합검사) 수검기관 부담경감 유인을 제공하여 자발적 개선을 유도하는 “유인부합적 종합검사” 실시 등 실효성있는 검사체계 확립

- ① **대상선정**: 금융소비자보호 수준, 재무건전성, 지배구조·내부통제 및 시장영향력 등을 감안하여 평가가 미흡한 취약 금융회사를 선정
- ② **점검방식**: ‘핵심부문’에 감독·검사역량을 투입하여 금융회사 경영 개선에 도움을 주는 실효적인 방식
- ③ **수검부담 완화**: 감독당국과 금융회사 상호간의 부담과 비용 최소화 도모  
\* ㉠ 종합검사 실시 전·후 일정기간 부문검사 미 실시, ㉡ 사전 검사요구자료 최소화, ㉢ 경미한 위반사항은 현지조치 적극 활용

## 2 [포 용] 금융소비자 및 취약계층 권익 제고

### 가 서민·중소기업 등의 금융접근성 확대

◆ 서민·자영업자·중소기업 등에 대한 금융지원을 강화하고, 고령자·장애인 등 금융 취약계층에 대한 금융서비스 개선·확대

① (서민·자영업자) 새희망홀씨 대출 등 서민금융 확대 유도 및 영세자영업자 특성을 반영하여 신용평가체계를 개선하고, 사업 단계별 경영컨설팅 및 협력모델 발굴 지원

- ① 서민금융평가지 저신용자 공급실적 가중치 확대(예: 5→10%) 및 영세자영업자에 대한 새희망홀씨 공급 확대 유도
- ② 영세자영업자의 경영노하우(실패 경험) 등을 반영한 소매형 SOHO대출 신용평가체계 개선
- ③ 금융회사와 컨설팅기관이 참여하는 자영업자 경영컨설팅과 관련하여 컨설팅기관을 확대하고 업계 협업 등을 통해 '찾아가는 경영컨설팅' 지원
- ④ 담보보증이 어려운 신생 기업이 신용만으로 이행보증보험 가입이 가능하도록 특별보증 상시화 유도
- ⑤ 신탁의 지역특산품(한지 등) 판매 지원 등 지역밀착형 비즈니스모델 개발 유도

② (중소기업) 관계형금융을 담보능력이 취약한 중소기업 등으로 확대하고 모험자본 육성지원 센터 신설 등 자본시장의 중개 기능 활성화

- ① 관계형금융의 평가지표 개선을 통해 신생 및 저신용 기업에 공급 확대
- ② 모험자본 시장참여자간 네트워크 구축, 애로사항 접수 신고센터 운영 등 모험자본 육성지원 센터(Incubating Supporter's Center) 금감원 내 신설
- ③ 금융투자회사 경영실태평가 항목에 모험자본 공급실적 반영 검토
- ④ 비상장기업 투자전문회사 등의 자금중개기능 활성화 도모

③ (금융 취약계층) 고령자·장애인 등 금융 취약계층을 위한 맞춤형 금융상품 및 서비스 개발·제공을 유도하고 취약·연체차주 지원 지속 추진

- ① 고령층의 건강나이를 고려한 보험료 할인제도 도입, 유병력자 전용보험의 보장내용 다각화 등 보험 취약계층에 대한 서비스 확대 유도
- ② 중증장애인의 후견업무 수행시 비대면 금융거래 및 체크카드 이용이 가능토록 개선
- ③ 취약·연체차주 지원방안('18.1월 발표) 관련 운영실태 점검 및 이행 독려

## 나

## 금융소비자 정보제공 및 사전적 권익보호 강화

- ◆ 금융소비자 중심의 금융관행 및 판매·서비스 개선, 금융정보 공유 확대 등을 통해 소비자 피해를 사전 예방하고 금융 소비자 권익보호 강화

### 1 (금융관행 개선) 보험금 지급방식 및 개인신용평가 등을 개선하여 금융소비자가 금융거래시 공정하게 대우받을 수 있는 환경 조성

#### [보험금 지급]

- ① 보험금 청구시 제3의료기관 자문절차에 대한 보험사의 안내 강화
- ② 부적절한 손해사정 등으로 보험금을 지급거절·삭감하는 관행을 엄정 제재

#### [개인신용평가]

- ① thin-filer(신용정보가 부족한 자)에 대한 정확한 평가가 이루어지도록 금융 회사의 빅데이터를 활용한 개인신용평가 인프라 구축
- ② 개인신용평가의 정확성·공정성 강화 방안 마련

#### [대출금리]

- ① 은행·보험: 「대출금리 모범규준」 현장 정착 유도
- ② 저축은행: 가계신용대출 원가구조, 금리운영실태 등 지속 점검 추진

### 2 (판매 및 서비스 개선) 금융상품 판매 및 서비스 절차 개선 등을 통해 금융소비자의 편익을 제고하고 불완전판매 근절 추진

- ① 은행: 예금·대출 현황, 이자납입, 금리변동 등 연간 금융거래현황을 고객에게 안내하는 「금융거래종합보고서」 도입(은행연합회를 통해 추진 가능)
- ② 보험: 보험약관을 소비자 친화적으로 전면 개편하기 위해 약관순화위원회를 운영하고 회사·상품 관련 공시(예·보험상품별 유지율) 확대를 통한 소비자 선택권 제고
- ③ 금투: 금융투자상품에 대한 판매단계 중심 규제에서 라이프사이클(제조, 판매 및 관리)에 기초한 영업행위준칙 마련
- ④ 연금: 퇴직연금 계약 이전시 원스톱 해지가입이 가능하도록 절차 개선

③ **(소비자보호 역량 강화)** 소비자보호 실태평가 개선 및 금융협회의 민원분쟁 자율조정 확대 등을 통한 금융업계의 소비자보호 역량 강화 유도

- ① 소비자보호실태평가 종합등급(5단계) 산정 및 결과 공개
- ② 민원분쟁 관련 금융협회의 자율조정 참여 확대 유도
- ③ 금융업권·상품별 민원 동향 공개 주기단축 및 공개 민원사례 확대

④ **(정보공유)** 전 금융권 금융상품에 대한 비교공시 강화 등 정보공유의 질적 수준을 제고하여 금융소비자의 선택권 확대

- ① 기발표('19.2월)한 실질수익률 등 '공통 지표' 중심의 표준화된 운용보고서 정착을 유도하고, 금융상품 비교 공시 체계 개편을 차질없이 추진
- ② 금융소비자정보포털(FINE)을 통해 소비자에게 제공되는 금융상품 핵심정보 제공 대상을 5개 상품군(예·적금, 대출 등)에서 신탁, 연금저축 등으로 확대
- ③ 계좌 일괄조회 시스템(「내 계좌 한눈에」)의 서비스조회 대상기관을 쏘금융권으로 확대(증권사 추가)

⑤ **(금융교육)** 「1사 1교 금융교육」을 내실화하고, 고령층·청소년·영세자영업자 등 금융소비자 특성에 맞는 금융교육 실시

- ① **고령자:** 시니어 디지털 금융교육 실시, 고령층 금융교육 표준안 개발
- ② **학 생:** 「1사 1교」 참여 학교 확대 및 정규 교과과목과 금융교육 연계방안 마련  
지자체 연계 등을 통해 저소득층 청소년의 방과후 금융교육을 전국 확대
- ③ **영세자영업자:** 생업으로 바쁜 특성을 고려한 온라인 동영상 개발 등 추진
- ④ **외국인:** 금융생활 가이드북 발간, 외국인 금융교육 전용 웹페이지 개설

## 다 금융소비자 피해 사후 구제 내실화

◆ 금융 관련 주요 분쟁에 적극 대응하고 분쟁·민원 관련 인프라 확충 및 감독·검사와의 연계 등 소비자 피해구제 절차를 내실 있게 운영

1 (주요분쟁 대응) 키코 불완전판매, 즉시연금 소송 및 암입원 보험금 지급 등 주요 분쟁에 적극 대응하여 소비자 권익을 최대한 보장

- ① 키코 : 금감원의 법적 권한 범위 내에서 분쟁조정을 실시
- ② 즉시연금 : 소멸시효 중단을 위해 최종 판결시까지 분쟁처리를 보류하고, 즉시연금 관련 소송에 적극 대응
- ③ 암입원 보험금 : 분조위 결정('18.9.18.)이나 판례 등에 비추어 보험금 지급이 필요한 건에 대해서는 적극 지급을 권고

2 (분쟁·민원 신속처리) 빅데이터 기반 민원관리시스템 구축, 전문인력 확충 등을 통해 분쟁·민원처리 신속성 제고

- ① AI를 활용한 분쟁·민원분류 및 처리부서 자동배정 등 빅데이터에 기반 민원관리시스템 구축
- ② 사전인지 및 이상징후 포착시스템 개선을 통해 동일·유사 분쟁·민원 급증 등에 선제적으로 대응
- ③ 분쟁조정 인력 확충 및 전문 스페셜리스트 운영
- ④ 지속적인 분쟁·민원 처리 만족도 조사결과 등을 반영하여 절차 개선

3 (감독검사와 연계) 민원처리 과정에서 파악된 소비자피해 관련 사항을 제도개선 및 감독·검사 업무에 반영

- ① 민원처리 과정에서 나타난 불합리한 제도·관행에 대해 민원·감독부서간 유기적 협력체계를 구축하여 제도개선에 반영
- ② 민원 급증 등 소비자피해가 우려되는 사항은 감독·검사 업무에 반영

### 3

## [공 정] 시장질서 확립을 통한 금융의 신뢰 구축

### 가

## 금융회사 경영의 책임성 제고 및 공정경쟁 유도

◆ 금융회사의 지배구조·내부통제를 개선하고 부당 내부거래 등 금융권 내 공정질서 저해 요인을 발굴·제거

① (지배구조) 금융회사 이사회와 주기적 소통, 핵심 임원후보군 관리절차 마련 유도 및 이사회 핸드북 발간 등 바람직한 지배구조 토대 마련

- ① 금융회사 CEO 승계를 위한 핵심후보군 선정 및 관리 절차\* 마련 유도
- ② 금융지주회사 이사회 핸드북을 발간하고 이사회 교육 프로그램 등에 활용 추진
- ③ CEO 선임 절차, 경영승계 계획, 이사회 구성·운영 등 금융회사의 「지배구조법」 준수실태 중점 점검

\* CEO 임기만료 전 충분한 준비기간을 두고 핵심후보군(예시: 2~4명) 선정, 핵심직무 부여 및 이사회와 소통 등 실질적 CEO 승계프로그램 운영

② (내부통제) 내부감사협약제 확대 등을 통해 자율적인 내부통제 개선을 유도하고 내부통제 수준에 따른 인센티브 강화

- ① 내부감사협약제 적용대상을 비카드 여전사, 신탁·농협 조합 등으로 확대(업권과 협의)
- ② 금융회사 내부통제에 대한 경영실태평가 비중 및 평가항목 확대
- ③ 내부통제 평가등급 우수 금융회사는 검사 대상회사 선정시 인센티브 부여
- ④ 내부통제 강화 등 자율개선 유도가 바람직한 경우 제재보다는 MOU 등을 적극 활용
- ⑤ 내부통제 관련 전문 연수프로그램 개설(금융 연수기관) 등을 통한 교육연수 강화

③ (공정경쟁) 금융권 갑질행위, 부당내부거래, 비금융 계열사 투자 위험 등을 집중 점검하여 금융권내 공정경쟁 환경 조성

- ① 대주주 불법 신용공여, 일감 몰아주기 등 부당내부거래를 집중 점검 및 제재
- ② 금융회사의 업무위탁 중소기업·신생 벤처 등에 대한 책임 떠넘기기 등 점검
- ③ 대형 금융회사의 신생 중소기업사에 대한 수수료 덤핑, 상품 취급제한 행위 등 점검
- ④ 금융회사의 계열사 투자자산 과다 보유에 따른 리스크를 효과적으로 관리통제할 수 있도록 자본규제 강화방안 등 검토



## 나 믿고 거래할 수 있는 자본시장 환경 조성

◆ 자본시장이 투자자 보호를 기반으로 성장·발전할 수 있도록 불공정거래조사, 공시제도 및 투명한 회계감독 확립 추진

① (불공정거래 조사) 불법 공매도·허위공시 등 자본시장 불공정 거래 테마별 기획조사에 역량을 집중하고 조사 인프라 확충

- ① 시장영향력을 이용한 공매도, 고빈도매매 등 시장규율 위반행위에 적극 대응
- ② 상장회사 대주주 등의 허위공시 및 내부정보 관련 불공정거래 조사 강화
- ③ 특사경 지명(금융위 등과 협의) 등 실효성있는 불공정거래 조사수단 확충 추진

② (공시제도) DART의 오픈 API 제공범위 확대 등을 통한 투자자의 정보활용도를 제고하고 사업보고서 공시의 적정성에 대한 점검 강화

- ① 전자공시시스템(DART) 공시자료의 오픈 API 제공 범위 확대
- ② 공정위와의 MOU('19.2월 체결) 등을 바탕으로 공시정보 공유 강화 추진
- ③ DART가 이용자 수요를 충족시킬 수 있도록 빅데이터 기법 등을 활용하여 미래지향적으로 혁신하기 위한 마스터플랜 마련
- ④ 모범사례 제공 등 기업의 사업보고서 작성을 지원하고 부실기재 여부 집중 점검
- ⑤ 노사관계, 환경, 사회공헌 등 기업의 사회적 활동에 대한 공시 확대 방안 마련

③ (회계감독) 기업경영 투명성 제고를 위해 회계취약부문 감시·감리 강화 및 감사부실 회계법인에 대한 책임성 강화

- ① 무자본M&A 등 분식위험기업에 대한 감시 강화 및 위법행위 엄중 조치
- ② 대기업(50대 상장사 등)에 대한 1대1 밀착 분석 및 모니터링 지속
- ③ 회계법인의 중대 감사부실에 대한 감사인과 대표이사 엄중 조치를 통해 회계법인의 책임성 강화
- ④ 핵심·특이사항 중심의 재무제표 심사제도를 통해 재무제표 점검 대상 법인을 확대하고 경미한 위반은 수정권고 등을 통해 회계위반을 신속히 정정
- ⑤ 新외감법 후속조치(감사인 등록제 및 지정제 등)를 차질 없이 이행하고, 급격한 감사보수 인상 등에 대한 신고센터 운영 등 기업부담 경감 방안 추진



## 다 불법 금융행위 예방 및 단속 강화

◆ 보이스피싱, 스미싱 등 민생침해 금융범죄 근절에 진력하는 한편, 불법 외환거래 등에 대한 기획·테마 조사를 강화

1 (금융범죄) AI를 활용한 불법금융행위 자동적출시스템 구축 및 유관 기관간 정보공유 확대 등을 통해 불법금융 예방 및 대응체계 강화

- ① 인터넷 불법금융광고, 사기범 전화 등에 대해 AI를 활용한 자동 적출시스템 구축
- ② 금감원과 유관기관 등이 보유한 불법금융거래 정보(금융범죄에 사용된 전화번호, 사기범 성문 DB 등)에 대한 공유 및 활용 활성화
- ③ 금융권 내 사기이용계좌 명의인 정보 공유기간을 확대하고, 보이스피싱 인출책 CCTV 영상의 영업점 공유·활용

2 (불법외환거래) 국부유출 또는 자금세탁 우려 고위험외환거래에 대한 기획·테마조사를 강화하고 SMS 알림 통지 등을 통해 위규 발생을 사전 방지

- ① 조세피난처 투자, 대규모 자본거래 및 해외직접투자 등 국부유출 또는 자금세탁 우려가 있는 고위험 외환거래에 대한 기획·테마 조사 강화
- ② 고객의 사후보고의무를 SMS 및 이메일로 통지하는 등 외국환거래 위규 발생 방지
- ③ 출입국기록 등 행정정보 공동이용을 통한 신속한 외환조사자료 확보
- ④ 수출입업자의 용역·자본거래 등과 관련하여 관세청과 공동검사 추진('13년 MOU 체결) 및 자본시장 불공정거래에 대한 정보공유 강화('19.2월 실무협약 체결)

3 (보험사기) 보험사기에 대해 유관기관과의 기획조사를 강화하고 AI 기반의 혐의자 자동추출 등 인지시스템 개선

- ① 진료비·진단서 허위청구 등 병원을 통한 공·민영 보험금 부당편취 대응 강화를 위해 건보공단·심평원 등 유관기관 공동 기획조사 추진
- ② 사회관계망(SNA) 분석기법 고도화 및 인공지능(AI) 기반의 혐의자 자동 추출 등 보험사기인지시스템 지능화 방안 마련·추진
- ③ 보험사기 조사로 인한 보험금 지급지연 방지 및 조사 업무 객관성·투명성 제고 등을 위한 '보험사기 조사업무 가이드라인' 마련

## 4 [혁신] 금융산업의 역동적 성장 지원

### 가 금융산업의 新성장동력 확보 지원

◆ 금융산업이 지속가능한 성장(sustainable growth)을 통해 실물 경제 지원 역할을 할 수 있도록 경쟁 및 혁신 환경 조성

① (시장진입) 인터넷전문은행 및 부동산신탁업 등 금융회사의 원활한 시장진입 촉진을 통한 금융산업의 경쟁력 제고

- ① 「인터넷전문은행 특례법」 시행에 맞춰 공정·객관적 인가절차 마련 및 인가 심사 수행
- ② 부동산신탁업 신규 인가심사의 차질 없는 수행

② (혁신지원) 신사업분야 지원 관련 과실에 대한 제재 감경, 규제 샌드박스, 패스포트 펀드 감독방안 등 금융회사의 혁신 환경 조성

- ① 新사업분야 지원 등에서 발생한 과실은 면책 또는 제재 감경하여 혁신성장 지원
- ② 「금융혁신지원 특별법」(19.4월 시행)에 따른 혁신금융서비스 지정 심사 진행 등 금융규제 샌드박스 조기 정착 도모
- ③ 아시아 펀드 패스포트\* 제도 시행(19년 예정)에 대응하여, 패스포트 펀드의 판매·운용 관련 감독방안을 마련

\* 특정 회원국(한국·일본·태국·호주·뉴질랜드)에서 패스포트 펀드로 등록된 펀드를 다른 회원국에서 보다 쉽게 등록·판매할 수 있는 제도

③ (국제협력) 해외 감독당국과의 상호협력 체계 확대 등을 통해 금융회사 해외 新시장 개척을 지원

- ① 금융협력 라운드테이블 컨퍼런스콜 실시 등 주요 진출국 감독당국과의 업무교류 강화
- ② 해외점포의 해외감독당국 규제 준수 및 영업안정을 위해 자금세탁방지 내부통제 강화 지원
- ③ IMF FSAP 평가에 전담 T/F 구성 등 적극 대응하여 금융회사의 대외신인도 제고
- ④ 검사과정에서 해외 금융회사와 연관된 문제점 발견시 해당 감독당국과의 정보 공유 등 상호협력 강화

## 나 금융산업의 책임혁신 지원

◆ 금융산업의 핀테크 혁신을 지원하고 금융회사 스스로 결과에 책임지는 책임혁신 (Responsible Innovation) 정착

① (핀테크혁신) 레그테크 도입 등을 통해 금융회사의 규제준수 부담을 완화하고 핀테크 혁신을 적극 지원

- ① 금융회사와 핀테크기업의 금융규제 준수를 지원하는 레그테크(Reg-Tech) 확산 유도
- ② 핀테크 현장자문단의 혁신사업자에 대한 내부통제 컨설팅 등 관계형 자문서비스 제공
- ③ 핀테크 산업육성 지원을 위해 금융회사의 ICT기업에 대한 투자 활성화 방안 검토
- ④ 국내외 금융권 블록체인 기술 도입사례 분석 및 장애요인 개선

② (디지털리스크 예방) ICT 기술발전과 전자금융거래 확산에 따른 개인정보침해·해킹 등 디지털리스크에 대한 감독·검사 강화

- ① 금융회사 IT·정보보호 수준 자율평가 제도 시행 및 보안관리 실태 점검
- ② 스마트폰 전자금융 앱에 대한 위변조방지, 안정성 강화 등 모바일 금융 서비스 보안실태 및 안전성에 대해 중점 점검
- ③ 국내외 가상통화 시장 및 규제동향을 상시모니터링하고, 가상통화 관련 자금세탁방지 법제화 및 제도안착 적극 지원
- ④ 최근 클라우드 등 IT아웃소싱 확대에 따른 위수탁 및 리스크관리 체계를 점검·개선

③ (책임혁신) 혁신적 금융서비스 확산으로 인해 금융소비자 피해가 발생하지 않도록 결과에 책임지는 '책임혁신'(Responsible Innovation) 정착

- ① 혁신금융사업자에 대한 감독·검사, 분쟁조정 체계 등 정립
- ② 금융회사의 이상거래탐지시스템(FDS) 구축 지원 및 정교화 유도
- ③ 「P2P 대출 가이드라인」을 통해 시장규율을 확립하고 법제화를 적극 지원
- ④ 전자금융사고 발생시 사고처리 경과정보를 고객에 제공토록 약관 개정

## 다 금융감독 역량 강화

◆ 금융안정 및 소비자보호 등 본연의 역할에 충실하면서 금융의 혁신성장을 뒷받침하기 위해 금융감독 역량을 지속 강화

### 1 (인력 전문성) 감독 및 검사, 소비자보호 등 분야별로 특화된 전문인력 양성을 위한 인사·연수시스템 개선

#### [인사]

- ① 감독·검사 업무별 특성을 반영한 직군제 도입 등을 통해 전문성 중심의 인사시스템으로 점진 전환
- ② 실무경험이 풍부한 베테랑 검사직원을 활용한 검사지원단 운영

#### [연수]

- ① 연수과정을 직군중심으로 개편하고, 국내 연수과정 및 전문강사 확충
- ② 인허가법규건전성 등 감독부문의 역량 강화를 위한 '감독아카데미 과정' 개설 추진

### 2 (업무 혁신) ICT기술을 감독·검사업무(Sup-tech)에 접목하는 등 지능형 금융감독체계를 구현하고 인허가·검사 품질관리 및 제재업무 등을 지속 개선하여 감독·검사업무의 질적 제고 추진

- ① 최신 기술을 활용하여 규제준수 여부 등을 확인하는 셉테크(Sup-tech) 개발  
\* AI 약관 심사시스템 구축, AI 빅데이터 기반 대부업 상시감시시스템, 보험상품 TM 불완전 판매 식별 시스템 구축 등
- ② 인허가 품질을 주기적(예: 반기)으로 점검하고, 처리기한 관리 및 지연사유 통보 등의 「인허가 품질관리 방안」을 마련
- ③ 검사절차의 투명성·객관성 제고를 위해 검사 실시 후 외부전문기관 평가 실시
- ④ 비례원칙(과잉금지)에 부합하는 합리적이고 수용도가 높은 제재가 이루어 지도록 위반행위별 세부 양정기준 개선

### 3 (열린 금융감독) 금융회사·금융소비자와 쌍방향 소통을 강화하고 내부보고서 등 금융감독정보에 대한 공개·공유 확대

- ① 현장소통반 운영, 소비자 단체와의 정보교류 등을 통한 현장소통 확대
- ② 금감원이 생산한 조사·연구보고서, 업무자료 중 대외수요가 높은 보고서의 공개 확대
- ③ 감독정보(통계)의 대외 공개 및 유관기관과의 정보공유 확대