

<방문기관 및 면담자>

1. 금융감독원 런던사무소

- 이성재 수석조사역

2. Financial Ombudsman Service

- Lee Betts, Policy Adviser
- Louise Wray, Policy Adviser

3. Financial Services Authority

- Jamie Kerr, Associate, Retail and Conduct Policy Division

4. LSE

- Jon Danielsson, Professor of Accounting and Finance, London School of Economics

<면담 결과>

1. 금융 ombudsman 서비스(FOS)

- 통합 ombudsman 체계가 도입되기 이전에는 보험, 은행, PIA (Personal Investment Authority), Building Societies, Office of the Investment 등 5개의 개별 ombudsman이 존재
 - 영국의 최초 ombudsman 체제는 30년전 보험 및 은행산업에서 자발적으로 구성됨.
- 2000년 제정된 금융통합법에서 금융감독청(FSA), 금융ombudsman (FOS), FSCS(Financial Services Compensation Scheme, 예보와 유사)의 금융감독체계를 구축
 - FOS는 금융분쟁을 담당하며, 신속하게, 최소한의 형식을 통해, 개별 분쟁을 해소하는 것이 업무로 부여됨.
 - 금융회사 운영에 대한 규칙을 정립하거나, 위반시 벌금을 부과하는 것은 과업이 아님.
 - 완전히 독립적이고, 중립적이며, 법정 분쟁에 대한 대안임.
 - FSCS는 파산금융기관 상대의 분쟁조정을 담당
- 업무범위는 의회의 입법에 의하여 부여
 - 2001년 12월, Compulsory Jurisdiction(21,000개의 금융감독청 관리 소매금융사)과 Voluntary Jurisdiction(법에 의하여 강제되지는 않지만, 업체의 동의에 의하여 FOS를 분쟁해결기구로 활용하는 금융사들)의 두 영역이 FOS의 관리체계로 편입
 - 2007년 4월에는 Consumer Credit Jurisdiction(경쟁당국(OFT)의 일반 면허를 보유한 10만개 회사)이 FOS 업무영역으로 편입
- 분쟁을 제기할 수 있는 자의 요건과 관련해서는 분쟁 당사자의 거주지는 상관 없으나, 특정 범주에는 속해야 함.
 - 소비자, 소기업(10인 이하 고용 혹은 연매출 2백만 유로 이하),

연수입 백만 파운드 이하의 자선기금, 백만 파운드 이하의 순자산가치를 가진 신탁 등으로 제한

- 보상과 관련해서는, 금융기관의 잘못이 없었을 경우 소비자가 처했을 상황으로 되돌리는 것을 원칙으로 함.
 - 금전적 손실, 고통, 불편, 평판(reputation)에 대한 손실 등을 포함하여 10만 파운드까지 보상
 - 이보다 큰 금액에 대해서도 추천을 할 수는 있음.
 - 이에 더하여 이자, 비용 등을 보상하도록 할 수 있음.
- 금융소비자 불만과 관련하여 금융회사에는 8주간의 최종대응 기간이 부여됨.
 - 금융소비자의 불만이 금융회사에 의하여 다음 영업일 마감까지 해결되지 않으면, 불만으로 기록하고 접수공문을 발송하고, 금융회사는 8주 안에 최종적 대응을 해야 함.
 - 소비자가 금융회사에의 연락 없이 FOS에 접촉시, 금융회사에 이를 통보하고, 8주안에 최종 대응을 하도록 상기시킴
- 금융회사의 최종대응에 대해 여전히 금융소비자가 불만족할 경우에는 민원 제기인에게 양식을 보내 작성토록 하여 FOS에 제출하도록 함.
- 분쟁조정은 Customer Contact Team, Casework, ombudsman의 최종 결정 등 3단계를 거침.
 - CCT에 접수된 건 중 1/6 정도만 실제 Casework 단계로 발전
 - 그 외에는 금융회사가 해결, 해당 담당기관으로 이송, 조기 종결 등의 이유로 해결됨.
 - 2008년 4월부터 2009년 3월까지 총 79만건이 접수되어, Casework로 12만7천건이 넘어옴.
 - 넘어온 건 중, Adjudicator가 평가하여 조정을 하거나, Adjudicator가 조사하여 공식결론을 내며, 이를 통해 해결되지 않은 나머지 8% 정도가 ombudsman에게 넘어옴.
 - ombudsman은 대개의 경우, 별도의 청문 없이 기존 조사된 내용을

새롭게 검토하여 최종 결론을 내며, 소비자가 결정을 받아들이면 양측에 모두 구속력을 가지며, 소비자가 결정을 기각할 경우 소비자는 법원에 제소가 가능(금융기관에는 여전히 구속력)

- 2008 회계연도(2009년 3월말까지)에 추가 청문이 이루어진 경우는 20건에 미치지 않음.

- 분쟁해결 절차에 대한 별도의 평가절차를 보유하고 있음.
 - 분쟁조정 결과와는 무관하게 해결절차 상으로 무례하거나, 편파적이거나, 불필요한 지연이 발생할 경우 등을 평가
 - 자체적인 내사팀의 평가와 독립적인 평가자를 임명하여 수행하는 두 가지 평가절차를 운영
- 인적 구성의 경우, 2009년 3월 기준으로 CCT에 120명, Casework Team에 800명, 옴부즈만 40명, Corporate/Support Team에 120명
 - 2010년 5월 기준으로는 1,400명 선
- 금융소비자들에게는 분쟁해결과 관련한 비용을 전혀 부담시키지 않으며, 모든 비용은 금융청과 의회 승인하에 금융회사로부터 징수
 - 2009 회계연도의 경우, 총 9천2백5십만 파운드의 예산
 - 이 중 30%는 사전에 분배된 비율에 따라 각 회사가 연납, 70%는 사건별로 부과(현재 사건당 500파운드, 회사별로 3건의 무료사건 배정)
 - 실제로 사건당 비용을 납부하는 금융회사는 5% 미만이며, 6대 금융회사가 전체 건당 비용의 50% 이상을 부담

2. 금융감독청(FSA)

- 금융소비자 관련 기관들은 정례적으로 미팅을 수행함으로써 시너지 창출을 모색
 - 실무자들 선에서 월별 정기미팅 외 비정기적 미팅을 가지고 있으며, 책임자들도 정례적으로 회합을 가짐.
- 이번 금융위기 이후 사전적 대응이 중요하다는데 의견이 모아지면

서, 보다 이른 시점에 정보를 확보하기 위해 노력을 경주

- FOS의 정보도 많은 측면에서 도움이 됨.

□ 관련 기구 간의 역할 분담

- FSA는 금융회사들이 금융소비자들로부터 제기된 민원을 어떻게 다루어야하는가에 대한 규칙을 수립
- FOS는 금융회사들이 자체적으로 민원을 해결하지 못할 경우, 관련 분쟁을 해결
- FSCS는 금융회사가 지급불능상태일 경우, (혹은 그렇게 될 가능성이 높을 경우) 소비자들에게 보상을 해주는 기능을 담당

□ 금융회사들은 내부적인 민원처리절차를 확보하고 있어야 함.

- 소비자 신용과 비감독회사의 경우에도 동일한 규칙이 적용됨.
- 금융회사는 모든 민원을 공정하고, 일관되게, 그리고 신속히 조사하고, 평가하여야 함.
- 금융회사는 즉각적으로 민원을 접수하고, 가능한 한 최대한으로 신속히 해결하여야 함.
 - 대부분은 8주안에 해결해야 함.
- 근본적 이유에 대해 확인하고, 합리적일 경우, 이를 바로 잡아야 함.
- 일년에 2회 민원 관련 자료를 보고하여야 함.
- FOS에 제기된 민원의 60%를 차지하는 주요 금융그룹에 대해서는 민원처리절차 등을 검사
 - 민원처리 문화, 근본 이유 분석 등으로 구성

□ FSA와 FOS는 MOU를 맺고 밀접하게 협력

- FOS는 FSA에 감독 관련 문제를 제기할 수 있음.
- FSA는 FOS에 사건 처리와 관련한 문제를 제기할 수 있음.
- 일부 FOS 사건은 감독당국의 개입이 요구됨.
- FSA의 불공정계약 담당팀은 불공정계약조항이 발견될 경우, 이

를 FOS에 통보

- FSCS는 2001년 12월에 설립되었으며, 2004 회계연도에는 주택담보 대출과 일반 보험에까지 영역을 확장
 - 2010 회계연도의 예산은 10억 파운드이며, 우리나라와는 달리 보험료 지급이 필요할 경우 금융기관들로부터 보상금을 출연
 - 출연금은 예금, 자본시장, 생명보험 및 연금, 일반 보험, 주택 대출 등으로 구분하여 부과되며, 예금을 제외한 나머지 4개 업권은 상품제조사와 판매채널의 두 하부분류에 따라 세분하여 부과됨.
- FSCS는 금융기관이 금융소비자의 청구를 변제하지 못할 경우 보상금을 지급하며, 일반적으로 개인과 소기업 등의 청구를 취급
 - 금전적 손실에 대해서만 보상하며, 불편 등에 대한 위자료는 지급할 수 없음.
 - FSA 관할 금융기관에 대해서만 적용되며, EU 회원국의 금융기관으로서 UK에서 영업하는 경우도 포함
- FSCS와 FOS 양 기관 모두 FSA와는 독립적으로 운영되지만, FSA는 양 기관에 대한 감독 권한 보유
 - FSA는 FSCS와 FOS 이사회 임명
 - FOS/FSCS는 연 2회 보고서 제출
 - FOS/FSCS는 연 1회 FSA 이사회 참석

3. LSE

- Jon Danielsson 교수가 국제회의에서 발표할 논문을 중심으로 금융 시장통합에 있어서 고려되어야 할 사항들에 대한 이슈를 아이슬란드 사례에 대해 논의
 - 국제회의 외에 추가로 대표과제 등과 관련한 협력방안 논의

<별첨> 질문사항

1. Financial advertisement

- Do you have advertisement regulations on financial products or companies?
 - Are the regulations posited by law?
 - Is the law applied exclusively to financial products?
 - If so, do banks, insurance companies and others have separate advertisement regulatory laws?
 - Are the advertisement regulations posited by self-regulatory bodies, i.e. banker's association, broker and dealer's association and etc?
 - If so, do banks, insurance companies and others have separate advertisement regulations?
 - Who actually regulate? Banks? Insurance companies? Investment companies?
- Could you explain contents of the advertisement regulations?
 - Do you check out simple grammatical or presentational errors? Or, actually inspect mis-representation of the financial products on the basis of agreements, investment purpose statement and others? Ex-ante or ex-poste?
 - Do you have a guideline to financial advertisement(financial comp- anies and products)? Who posits the guideline?

- If you have multiple institutions checking financial advertisements, do you have arrangement conflicts between them? How do you cope with the cases?
- Sometimes, we find public information which is not exactly advertisement but related much with the advertisement. For example, some famous financial analysts give their opinions of financial products on TV programs. Do you regulate them? How?

2. Financial agreements

- Do you find notable characteristics of financial agreement regulation comparing with general agreement documents? With respect to law, regulatory authority, consumer protection, etc.
- Are regulatory authorities of financial advertisements and agreements separated? If so, who are the regulators? How do they coordinate? For example, official coordination committee?
- Who examines unfairness of financial agreements? Financial supervisory authorities or self-regulatory institutions?

3. Disclosure

- Do you supply synthetic services through which financial customers are easily able to compare similar financial products? If so, who are in charge? Financial supervisory authorities or self-regulatory institutions?

- How do you supply the services? On the web-site? Could you tell the address of it?
- Are the services separated by financial industry or integrated? For example, can financial customers easily compare information of time deposits and mutual fund information?
- Do you have similar services for mortgages loans?
- Considering the modern portfolio theories, disclosure of risk measures as well as returns is important. Do the services make risk measures comparable on the documents or web?
- Do each mutual fund disclose its voting guidelines?
 - Is it required by law or others?
 - Does the requirement have exceptions? For example, small funds, foreign funds, etc?
- How do you check whether the funds comply with their guidelines? Are the compliances disclosed to the fund customers?

1~3. An additional question

- Financial advertisement, agreements, and disclosure share lots of information in common. How do the regulators coordinate?

4. Conflict of interests

- Do financial regulatory authorities engage in financial firms' own

internal compliance standards and procedures?

- Do you find any items directly concerning financial consumer protection in the internal compliance standards? Do you evaluate the items are concrete enough?

5. Prudence, loyalty to customers

- Do you recommend financial firms to re-evaluate suitability of financial consumers especially when economic environment changes rapidly? How do they cope with these jobs? Individual contacts or notification on the web, etc.?
 - Do you recommend or require financial firms to update information of financial consumers periodically?
 - Are such recommendations or requirements based on laws or self- regulations?
- How do you enforce investment managers(for example, mutual funds) to abide by best executions? Do you have disclosure rules associated with that? For example, disclosure of order arrangements, research fees, restriction of trading, etc?
 - Are such requests based on laws or self-regulations?
 - How detailed information of annual fees for mutual funds are disclosed publicly? Maybe we are discussing the Soft Dollar Regulation of SEC.
 - How do you prevent fees paid by mutual funds from being abused for investment firms' operation expenses?

- What standards do you have to check whether the investment manager select securities firms and arrange the fund orders properly?

6. The punishment structure for the violation of financial consumer protection related regulations

- What kinds of sanctions are imposed on the violations of various regulations in the area of conduct of business or consumer protection?
 - Is administrative punishment such as penalty (maybe civil surcharge, administrative money sanction, penalty surcharge, or similar concept) introduced in your system against the violations of related regulations?
 - What are the detailed violations that such penalties can be applied to?
 - What are the objects that are liable for such administrative punishments? Can it be imposed on the institutions, management, and employees?
 - How about other administrative punishment such as suspension of business, etc? Are they applicable to such violations?
 - Are judicial punishments applicable to such violations as well? What are the sorts of such punishments?
 - What are the detailed violations that such judicial

punishments can be applied to?

- What are the objects that are liable for such judicial punishments? Can it be imposed on the institutions, management, and employees?
- Are the judicial punishment able to be imposed along or in addition to the administrative punishment?
- Are there provisions on compensation for damages from such violations? Differently put, is any of the violations are defined as torts?
 - Are these compensation for damages able to be imposed along with administrative or judicial punishment?
- We understand that you have public disclosure system for those administratively or judicially punished. Can you provide us with summary of your disclosure system?
 - Is the disclosure by institutions as well as persons? Is the event details provided as well?
- Is there any follow-up measures for those punished such as prohibition of employment in certain financial areas for certain periods of time?
- Those forementioned punishments, what are their basis (grounds)? General civil law, commercial law, corporation law, or more specific laws regulatin financial industry and entities, or even lower level regulatory rules?

7. Financial Consumer Related Alternative Dispute Resolution: Institution and Mechanism

- What is the institution that are in charge of financial service related civil petitions and alternative dispute resolution?
 - Is there any government branches or institution that are in charge of such services?
 - If so, what law or acts the establishment and operation of such institution and services are based on?
 - Are there separate institutions for different financial business areas? Are those services provided separately for different financial business areas?
 - What are the sources of funding for such institutions and services?
 - Is there any private institution or associations that are in charge of such services?
 - If so, is the establishment and operation of such institution and services based on legislation? Or is it performed by self-regulatory motives?
 - Are there separate institutions for different financial business areas? Are those services provided separately for different financial business areas?
 - What are the sources of funding for such institutions and services?

- What are the number of employees that are in charge of such services in the forementioned institutions? How many cases are dealt in a year?
 - What are the trends in the number of employees and the cases dealt for the past 10 years?
 - Can you provide us with more detailed operations and the number of employees devoted in each operation?
 - What are the typical qualifications and career history of the employees in each operation?
 - What are employees' qualifications and career requirement if any for each operation?

- Could you provide us with a detailed description of the handling of petition cases and dispute resolution process?
 - Could you provide us with the explanation of necessary formalities or requirements in materialization of ADR cases, judgment criteria, governing principle or fundamental rules in such resolution operations or decisions, if any?
 - Is it possible for you to provide us with statistics on follow-ups (settlement or lawsuit) of the cases handled? If possible, recent trends as well.
 - What are the percentages of such cases went into the court? For those cases lead into lawsuit, how many plaintiffs are the financial institutions and how many are the consumers?

- Does the settlement in the ADR process hold binding force?

○ If so, what kind of binding would that be?