

금융소비자의 소리



CONTENTS

I 금융민원 및 상담 동향 분석

- 1. 민원·상담 발생추이 1
- 2. 권역별 민원현황 2

II 주요 민원·분쟁 및 상담 사례

- 1. 보험 4
- 2. 비은행 5
- 3. 은행 6
- 4. 금융투자 6

III 소비자 이슈

- 1. 개인정보 보안·관리에 각별히 주의! 7
- 2. 금융감독원을 사칭하는 팝업창에 주의! 10
- 3. 어떠한 경우에도 대출중개 수수료를 주지 마세요! 12
- 4. 상장 후 고수익을 미끼로 유인하는 유사수신업체에 주의!15

IV 소비자보호 제도개선

- 1. 계좌이동 서비스 확대 시행 19
- 2. 보험 가입시 서류 및 절차 대폭 간소화 23
- 3. 불합리한 금융약관 개선 추진실적 및 향후계획30
- 4. 휴대폰보험 관련 불합리한 관행 개선
 - 1) 휴대폰 보험요율의 합리적 개선 33
 - 2) 대체 보상이 가능한 휴대폰에 대한 사전 안내 강화 34
 - 3) 휴대폰보험 상품에 대한 소비자의 선택권 강화 35
 - 4) 휴대폰 수리비용 청구절차 간소화 추진 36
 - 5) 보험사기 방지를 위한 휴대폰보험 가입절차 강화37

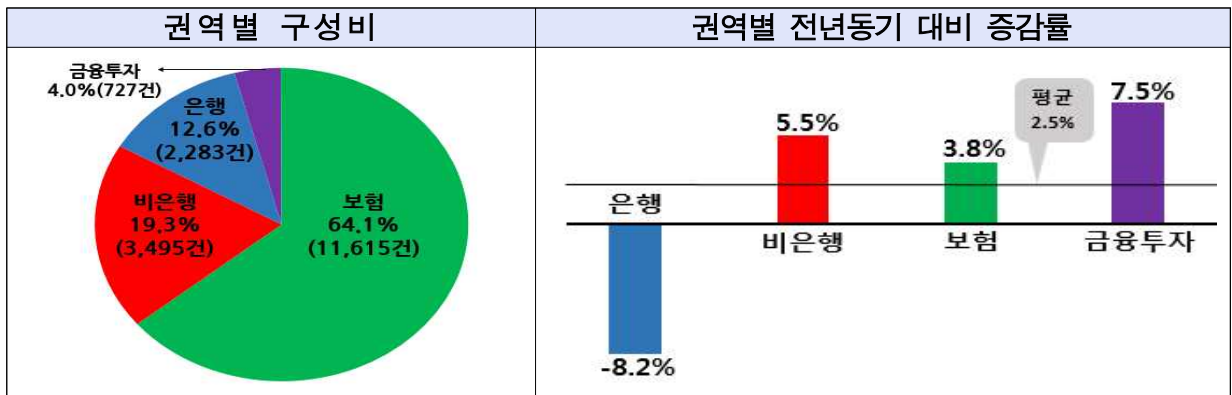
1 민원·상담 발생 추이('16년 1분기)

◆ '16년 1분기중 금융민원 및 상담은 총 131,461건으로 전년동기(161,906건) 대비 18.8%(△30,445건) 감소

① (금융민원) 18,120건(일평균 302건)으로 전년동기(17,678건) 대비 2.5%(442건) 증가

- (권역별) 보험 민원*이 64.1%(11,615건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 비은행 19.3%, 은행 12.6%, 금융투자 4.0% 순

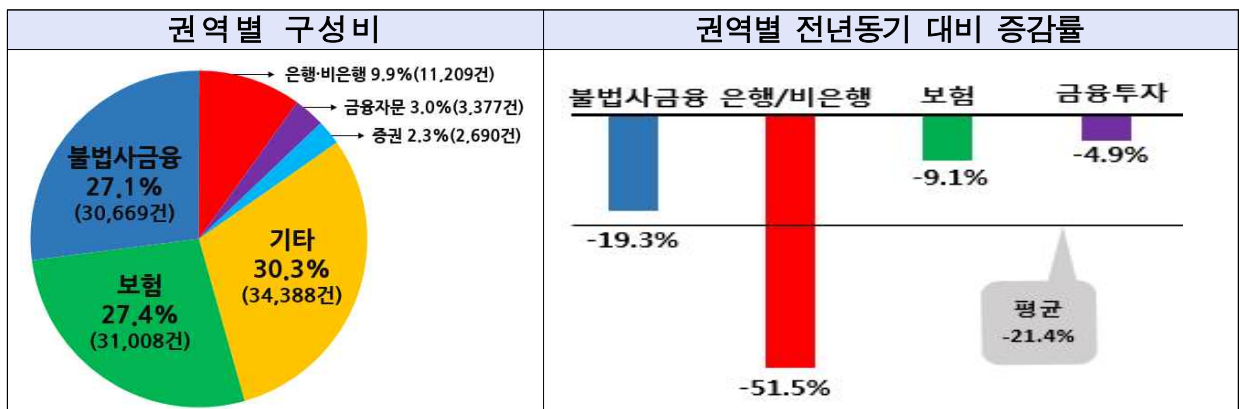
* 손해보험 6,940건, 생명보험 4,675건



② (금융상담) 113,341건(일평균 1,889건)으로 전년동기(144,228건) 대비 21.4%(△30,887건) 감소

- (권역별) 보험 상담이 27.4%(31,008건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 불법사금융 27.1%, 은행·비은행 9.9%, 금융자문 3.0% 순

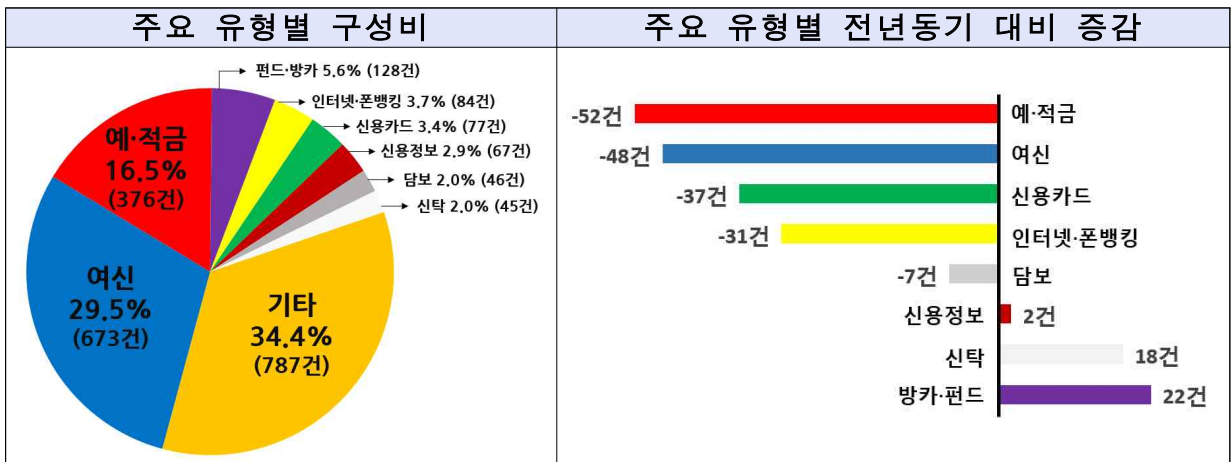
※ 기타로 분류된 건은 금융권역에 해당되지 않은 상담건(접수문의, 기관문의 등)



2 권역별 민원현황('16년 1분기)

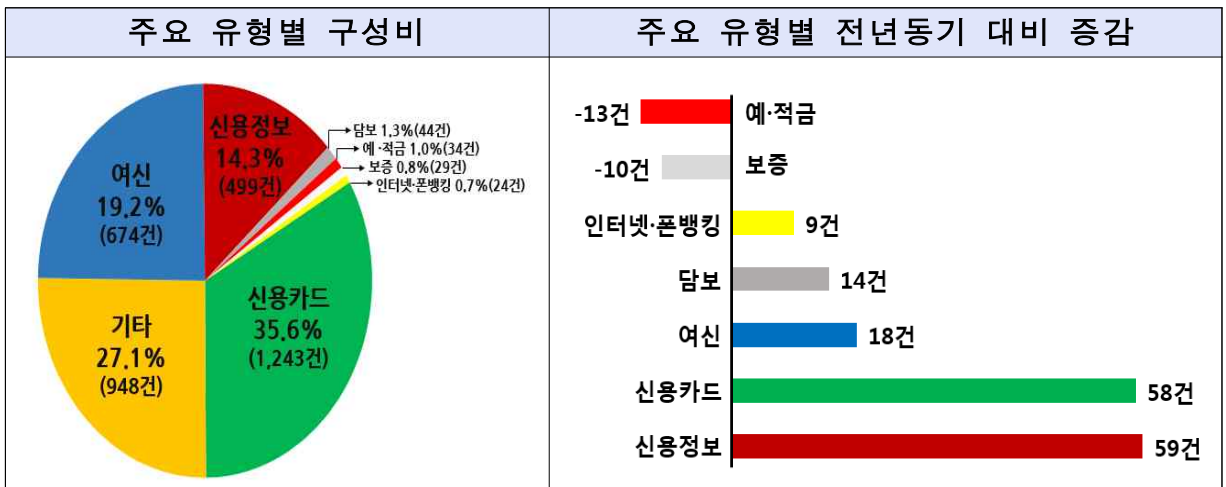
가 은행[2,283건] : 전년동기 대비 8.5%(△211건) 감소

- (유형별) 여신 민원이 29.5%(673건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 예·적금(16.5%), 방카·펀드(5.6%), 신용카드(3.4%) 순
- 가장 큰 비중을 차지하는 여신 및 예적금 민원이 큰 폭으로 감소



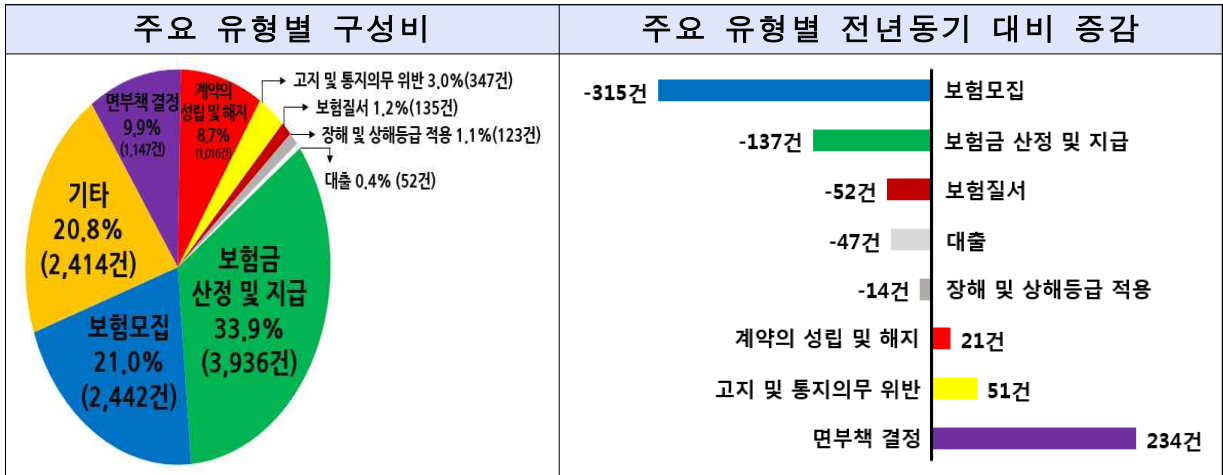
나 비은행[3,495건] : 전년동기 대비 5.5%(183건) 증가

- (유형별) 신용카드 민원이 35.6%(1,243건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 여신(19.2%), 신용정보(14.3%) 순
- 카드결제 거부 관련 민원이 급증함에 따라 신용카드 민원이 큰 폭으로 증가



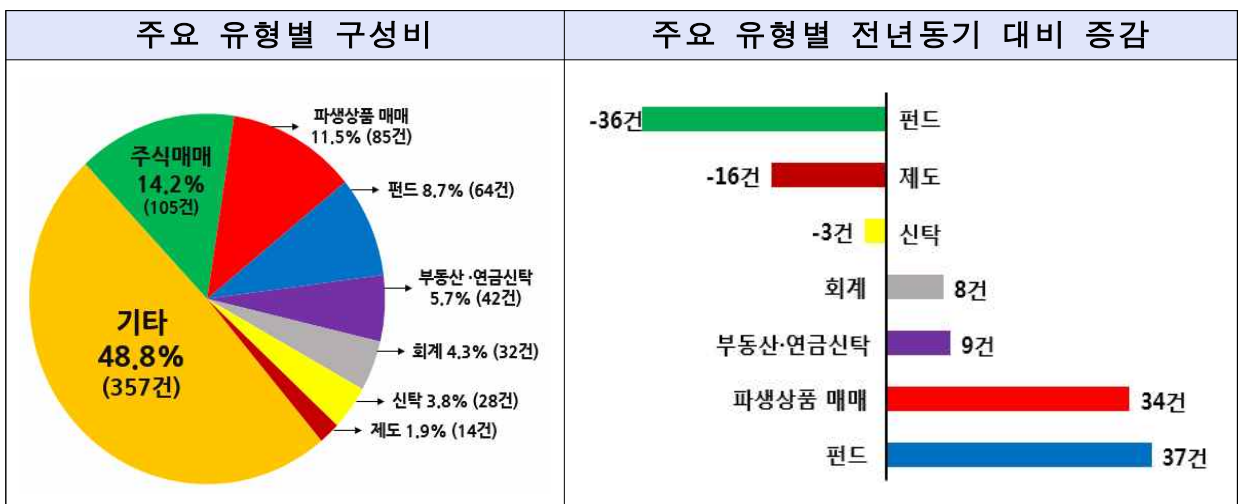
다 보험[11,615건] : 전년동기 대비 3.7%(418건) 증가

- (유형별) 보험금 산정 및 지급 민원이 33.9%(3,936건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 보험모집(21.0%), 면부채 결정(9.9%) 순
 - 보험모집, 보험금 산정 및 지급 민원이 감소하였으나 면부채 결정 및 자동차보험 약관개정 반대 민원이 증가



라 금융투자[727건] : 전년동기 대비 7.7%(52건) 증가

- (유형별) 주식매매 관련 민원이 14.2%(105건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 파생상품 매매(11.5%), 펀드(8.7%) 순
 - ※ 기타로 분류된 건은 HTS 등 전산장애, 협회 등 유관기관 관련, 개인정보 이용 및 관리 민원 등



II

주요 민원·분쟁 및 상담 사례

※ 실제 민원·분쟁 처리시에는 사안별로 구체적인 증거자료 등을 고려하여 검토하므로 아래 사례와 유사한 민원이 발생하더라도 처리결과는 다를 수 있습니다.

1 보 험

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 자녀의 음주운전 중 자기차량사고에 대해 보험금을 청구하였으나, 보험가입당시 설명듣지 못한 약관규정을 근거로 보험회사가 보험금 지급을 거절하는 것은 부당하다며 민원을 제기했습니다.

- 보험회사는 음주운전으로 인한 자기차량손해를 보상하지 않는다는 약관조항은 설명대상이 아님을 주장

(처리결과) '기명피보험자와 같이 살거나 생계를 같이 하는 친족'의 음주운전으로 인한 자기차량손해가 약관상 면책된다는 내용은 중요한 사항으로 보험회사의 설명의무가 면제된다고 보기 어려우므로 보험금을 지급하도록 권고했습니다.

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 보험 만기 직전 간암 진단을 받고 만기직후 암수술(간이식술) 및 입원치료를 받고 보험금을 청구했으나, 보험사가 만기 이후 발생한 수술 및 입원이라는 이유로 관련 보험금을 지급하지 않고 있다며 민원을 제기했습니다.

- ※ 보험사는 민원인의 보험기간이 이미 종료되었으므로 만기 이후의 수술 및 입원 관련 보험금을 지급할 수 없다고 주장

(처리결과) 보험기간 중 암진단을 받고 보험기간 종료 후 입원치료 및 수술을 받은 경우, 이러한 과정은 일련의 사고(단일한 사고)로 보아야 할 것이므로, 해당 약관의 내용(연속된 만기 이후 입원급여금 지급) 등에 따라 보험금을 지급하도록 조정했습니다.

2 비은행

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 본인의 형이 민원인 신분증을 이용하여 신용카드를 발급받고 천만원 상당을 사용한 후 사망하자 부정사용대금에 대한 이의를 제기하면서 우리원에 분쟁조정을 신청하였습니다.

- 카드사는 부정사용자가 사망했다는 사실에 관한 증빙(사망진단서 등)을 요구하였으나, 민원인이 직계가족이 아닌 형의 사망진단서를 구비하기 어렵다고 하여 보상심사가 진행되지 않고 있었습니다.

(처리결과) 카드사가 행정자치부에서 제공*받는 사망자 데이터를 조회하여 사망사실에 대한 증빙을 같음하고 보상절차를 개시하도록 조정했습니다.

- * 카드사는 사망자 명의 신용카드 해지 등의 업무처리를 위해 행정자치부로부터 연 2회 사망자 데이터를 수집하여 자체 사망자 데이터베이스를 운영

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 중소기업 대표이사로 재직하던 당시 회사 법인카드 채무를 연대보증하였는데, 카드사가 '11.3월 대표이사직에서 물러난 이후 발생한 채무에 대해 보증책임을 묻는 것은 부당하다며 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 판례(대법원 89다카1381)에 따르면, 유사사례에서 보증인에게 보증계약 해지권을 인정하고 있고, 민원인이 퇴사 당시 보증인 변경을 신청*한 경우가 있는 등 해지권을 행사한 것으로 볼 수 있으므로 퇴사 후 발생한 채무에 대한 보증책임을 면책하도록 조정했습니다.

- * 본인이 퇴직하게 되었으니 신임 대표이사로 보증인을 교체해달라고 요청

< 사례 ③ >

(민원내용) 민원인은 신용카드를 사용하던 중 채무면제·유예상품(DCDS)에 가입한 적이 없음에도 불구하고 관련 수수료를 납부하고 있다는 사실을 알게 되어 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 전화권유(TM) 내용 확인 결과, 민원인의 상품 가입 의사가 명확하지 않았음에도 불구하고 카드사가 자의적으로 가입시킨 것이 확인되어 납입한 수수료 전액을 반환하도록 조치했습니다.

3 은행

< 사례 >

(민원내용) 민원인은 사망한 부친의 상속예금에 대해 은행이 상속인 전원의 서명을 받아 해지처리를 하여야 함에도 불구하고, 본인의 서명을 받지 않고 나머지 공동상속인에게 예금을 분할하여 지급한 것은 부당하다며 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 은행에서 민원인을 제외한 공동상속인들의 지급요청으로 상속예금 지급 관련 서류를 징구·확인 후 분할지급한 점, 민원인의 법정상속분은 법원에 공탁한 점, 은행 내부 업무지침만으로 상속예금지급청구권의 행사를 저지할 수 없다는 법원판례 등에 비추어 볼 때 은행의 업무처리에 문제가 없다고 판단하였습니다.

4 금융투자

< 사례 >

(민원내용) 민원인은 고위험상품인 DLS(기초자산 : 금, 은, 원유)에 가입후 원유가격 하락으로 손실이 발생하였으나, 증권사 직원이 해외에 거주하고 있는 민원인의 투자성향도 파악하지 않은 채 고위험상품을 권유하여 가입시킨 것이므로 증권사측에 대해 책임을 물어달라는 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 증권사 직원이 고객의 투자성향을 파악하지 않고 고위험상품을 권유한 것은 적합성 원칙에 위배된다고 볼 수 있으므로 손해액의 일부를 배상하도록 권고했습니다.

1 개인정보 보안 · 관리에 각별히 주의! (소비자경보 2016-01회)

■ 소비자경보 2016-01 호			
등급	주의	경고	위험
대상	신용카드 이용자		

가 현황

□ 최근 개인PC에서 공인인증서 및 개인정보를 몰래 빼내 본인도 모르게 온라인으로 신용카드를 부정발급받고 인터넷 쇼핑사이트에서 골드바 등 현금성 물품 구입에 사용한 사례*가 빈발하고 있습니다.

* '16.1월 이후 현재까지 부정발급.사용 금액은 약 4.1억원으로, 서울 중부경찰서에서 신용카드사의 사고발생보고를 통해 사건을 인지하여 수사중

- 피해 고객에 따르면, 은행 홈페이지로 위장된 피싱사이트에 접속된 줄 모르고 보안카드번호, 비밀번호 등 개인정보를 입력한 이후에 신용카드가 부정발급되었거나(피싱/파밍 추정)
- 보이스피싱에 속아 신분증 발행일자, 보안카드번호 등을 전화 통화로 불러준 이후 신용카드 발급이 신청되는 피해가 발생하고 있습니다(보이스피싱/파밍 추정).

※ 최근 금융감독원 직원 다수의 계정으로 수신된 피싱메일 사례

보낸 사람	제목	받은 날짜	크기
[보낸 사람] @보낸 사람			
[제목] 범주: (없음) (2개 항목, 2개 읽지 않음)			
@ Rosario Hall	FW: Payment ACCEPTED M-435600	2016-03-16 (수) 오전 6:04	11 KB
@ Sherrie Pratt	FW: Payment Declined PIN-133058	2016-03-14 (월) 오후 10:02	9 KB

* 클릭시 랜섬/피싱웨어 등 감염 우려

나 금융소비자 보호를 위한 조치내용

- 도용된 공인인증서로 카드가 발급된 피해 고객에 대해 안내하고
- 카드 부정발급으로 사용된 사고금액은 청구하지 않는 등 피해에 대해서는 전액 보상하며
- 제2의 피해를 방지하기 위하여 도용된 공인인증서는 폐기 조치 하였습니다.
- 한편, 카드사나 은행의 전산망을 확인한 결과, 해킹흔적이 없고 고객정보가 안전하게 관리되고 있음을 확인하였습니다.

다 신용카드사에 대한 보안강화 지도

- 금융감독원은 도용된 공인인증서의 신용카드 발급 사용에 따른 소비자 피해 예방을 위해 신용카드사로 하여금 보안을 강화하도록 지도할 계획입니다.

- ① 카드신청·발급과정에서 본인확인 절차 및 5만원 이상 카드거래 내역 승인 SMS 무료서비스 신청에 대한 홍보를 강화하고

* 온라인 카드발급 신청에 대해서는 본인이 직접 수령하되, 불가피하게 제3자를 수령인으로 하는 경우에는 발급신청내역을 재확인 후 발급

- ② 카드발급 신청을 전후하여 개인전화번호 등이 변경된 경우 카드신청 IP 확인 등 이상거래탐지시스템(FDS)에서 심층 모니터링하며
- ③ 불법카드가 온라인에서 사용되는 것을 막기 위해 카드결제시 사용한 PC 정보를 확인하여 조기에 불법거래를 적발하고
- ④ 생체인증, 카드에 OTP(일회성 비밀번호 생성기) 탑재 등 핀테크를 활용한 보안강화 수단도 적극 활용토록 해 나갈 예정입니다.

라 소비자 유의사항

※ 일반 금융소비자는 사고예방 방법을 참고하여 개인정보 관리에 주의를 기울인다면 카드사고 피해를 충분히 예방할 수 있습니다.

① 공용PC에서 공인인증서 사용을 자제하고, 의심되는 사이트에는 접근을 삼가는 등 공인인증서 관리에 유의해야 합니다.

- 발신자가 불분명한 이메일을 열람할 경우 악성코드가 설치될 수 있으니 열람하지 않고 삭제하도록 하며,
- 금융기관 및 공공기관은 이메일이나 전화로 개인정보를 요구하는 경우가 없으므로 이러한 요구에 절대 응하지 말아야 합니다.

② 카드거래 내역이 SMS로 통지되는 서비스를 활용하는 것도 카드사기발급 적발에 도움이 됩니다.

- 카드사용 직후 카드 승인내역 SMS를 받지 못했다면 카드사에 등록된 전화번호를 본인도 모르게 누군가가 바꿔 카드 부정 발급을 받았을 가능성을 의심해 볼 수 있으며,
- 사용하지 않은 카드거래내역이 SMS로 통지가 오면 곧바로 카드사에 신고해야 합니다.

* 다만, 이러한 서비스는 카드사에 신청해야 이용가능한데, 5만원 이상 카드거래에 대해서는 SMS 문자알림 서비스를 무료로 제공하고 있어 이를 적극 활용할 필요

③ 신용정보회사에서 제공하는 개인정보 조회금지 신청제도*(유료 서비스)도 명의가 도용되어 카드발급이나 대출신청 등에 사용되는 것을 차단할 수 있습니다.

* 명의도용자가 금융회사에 대출, 카드발급 등 신규 금융거래를 신청하는 경우, 금융회사가 절차를 진행하는 과정에서 신용조회회사로부터 '의심거래자'임을 통보받게 되어 금융거래 절차가 중단되며, 신용조회회사가 동 사실을 금융소비자에게 SMS로 통지

④ 해외 출국계획이 없을 경우 '해외 카드결제 차단 신청*'을 하면 최근 자주 발생하고 있는 해외에서의 카드 부정사용을 막을 수 있습니다.

* 카드사에 전화로 신청 가능하며, 해외 출국에 앞서 전화로 손쉽게 해제 신청 가능

2

금융감독원을 사칭하는 팝업창에 주의! [소비자경보 2016-02호]

■ 소비자경보 2016-2호

등급	주의	경고	위험
대상	인터넷 사용자		

가 현황

- 최근 금감원 『불법사금융 피해신고센터』 (☎ 1332)에는 인터넷 검색시 금감원을 사칭하는 팝업창이 나타난다는 신고*가 다수 접수되고 있습니다.

* '16. 2월 ~ 3.19. 기간중 모두 280건 접수

- 네이버, 다음 등 인터넷 포털사이트에 접속하면, 보안관련 인증 절차를 진행하고 있다는 내용의 금감원 팝업창이 뜬다는 내용입니다.

< 금감원 팝업창 내용 >



- 이러한 팝업창을 클릭하면 가짜 금융회사 사이트 (피싱사이트, Phishing Site)로 연결되며, 피싱사이트에서는 보안등급 등을 위해서
 - 주민등록번호, 거래은행명, 계좌번호, 보안카드번호, 계좌 비밀번호, 공인인증서 비밀번호 등 금융거래정보 등을 입력하라고 표시됩니다.
- 이러한 가짜 금융회사 피싱사이트로 접속되게 하여 개인정보나 계좌비밀번호 등을 탈취하는 파밍(Pharming)*수법이 최근 복고풍처럼 살아나는 이유는,

* 이메일 등을 통해 이용자의 PC를 악성코드에 감염시키고 가짜 사이트로 연결되게 하여 이를 통해 개인정보나 금융거래정보 등을 탈취하는 수법

- 보이스피싱 등 불법금융행위에 적극적으로 대응하고 있는 금감원을 사칭하여, 금융소비자를 속이고 피싱사이트에 접근하게 하여 개인정보를 입력하게 하려는 목적인 것으로 추정됩니다.

나 소비자 유의사항

- ① 금융감독원이나 금융회사의 홈페이지에서는 보안관련 인증절차를 진행한다면서,
 - 이름, 주민등록번호, 계좌번호, 계좌비밀번호, 보안카드번호 등 개인 정보나 금융거래정보 입력을 요구하지 않습니다.*
 - * 이와 같은 정보를 요구하는 것은 가짜 사이트(피싱사이트)이므로 소비자 주의 요망
- ② 금전적 피해 발생시 경찰서 또는 금감원 불법사금융피해신고센터 (☎1332)에 신고 후 해당 금융회사에 지급정지를 요청하고
 - 금융거래정보를 입력함에 따라 예금인출 등 금전적 피해를 당했을 경우에는 즉시 경찰서(☎112)나 금융회사 콜센터에 신고해야 합니다.
- ③ 출처가 불분명한 파일을 다운로드하거나 이메일 클릭하면 안됩니다.
 - 출처가 분명하지 않은 파일과 이메일 등은 악성코드가 포함되어 있어 PC가 감염될 가능성이 높으므로 다운로드 등 이용에 각별한 주의가 필요합니다.
- ④ 인터넷 익스플로러 포탈 검색시 금융감독원 팝업창이 뜨는 경우,
 - 한국인터넷진흥원(KISA)에서 운영하는 “KISA보호나라(<http://www.boho.or.kr>)” 홈페이지에 접속하여 게시된 치료 절차를 수행하고
 - * KISA 보호나라 → 자료실 → 공지사항 109번 “파밍(Pharming) 악성코드 감염 PC 치료방법”
 - 공지사항의 치료절차를 수행했음에도 팝업창 등 증상이 치료되지 않을 경우 “KISA 118상담센터(☎118)”로 직접 문의하시기 바랍니다.

【 KISA 보호나라 치료 방법 요약 】	
①	PC에 설치되어 있는 백신 프로그램을 실행
②	백신 프로그램의 엔진 버전을 최신 버전으로 업데이트
③	백신 프로그램의 정밀검사를 수행하여 파밍 악성코드를 치료
④	윈도우즈 버전별 “정상 etc 폴더”를 다운로드받아 저장(대체)

3 어떠한 경우에도 대출중개수수료를 주지 마세요!

가 현황

- 대출중개업자 등이 대출을 소개하는 과정에서 수수료, 사례금, 착수금 등 어떠한 명목으로도 대출중개수수료를 받는 것은 불법*임에도,
 - * 3년이하의 징역 또는 3천만이하의 벌금에 해당(『대부업등의 등록 및 금융이용자보호에 관한법률』 제19조(벌칙))
- 금융소비자가 중개수수료를 편취당하는 피해사례가 지속적으로 발생하고 있습니다.
- 이에 따라 금감원은 『불법사금융 피해신고센터』(국번없이 ☎ 1332)에서 불법적인 대출중개수수료 피해신고를 접수하여
 - 대출중개업자에게 편취한 수수료를 피해자에게 다시 반환하도록 조치하는 등 피해구제 업무에 적극 노력중입니다.

나 대출중개수수료 피해현황

- '11년 ~ '15년 기간중 모두 6,825건, 175.0억원의 대출중개수수료 피해 신고를 접수하였으나,
 - 최근 들어 금감원의 적극적인 반환요구 노력, 대출중개수수료가 불법이라는 인식 확산 등에 힘입어 피해신고 건수 및 금액은 모두 감소* 하고 있습니다.
- * ('12년) : 2,454건, 80.9억원 → ('13년) : 679건, 44.2억원 → ('14년) : 145건, 6.2억원 → ('15년) : 98건 3.6억원
- 금감원이 대출중개업자에게 중개수수료 반환을 요구하여 이를 다시 피해자에게 되돌려준 규모를 보면,
 - '11년 ~ '15년 기간중 총 3,449건, 56.7억원 수준이며 이는 전체 피해금액의 32.4% 수준입니다(건수로는 전체의 50.5% 수준).

□ 한편 '13년도 이후에는 대출중개수수료 반환금액의 비중이 감소*하고 있는 바 그 사유를 살펴보면,

* 전체 피해금액 대비 반환금액 비율 ('12년: 35.3% → '13년 : 6.5% → '14년: 12.9% → '15년: 11.0%)

○ 피해자가 대출중개업자를 명확히 특정하여 신고하는 경우에는 중개수수료 반환요구가 비교적 용이하나,

○ 중개업자가 특정되지 않거나, 대출중개를 거짓으로 가장*하면서 대출수수료를 편취하는 경우에는 반환요구가 쉽지 않기 때문입니다.

* 피해자에게 대출을 권유하는 사기범은 대출업체에게 마치 본인이 대출신청자인 것처럼 가장하여 연락처를 남기는 등 대출을 진행하고 피해자에게는 중개행위가 있는 것처럼 속임 ('12년 : 37.4% → '13년: 71.7% → '14년: 64.6% → 15년: 66.0%로 그 비중이 증가)

- 이는 대부분 중개수수료를 편취한 사기범이 대포폰을 사용하여 연락이 두절됨에 따라 반환요구가 사실상 어려운데 기인합니다.

불법 중개수수료 피해금액 및 반환 현황

(단위 : 건, 백만원, %)

구 분	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	누 계
피 해 건 수	3,449	2,454	679	145	98	6,825
전체 피해 금액	4,001	8,089	4,425	621	362	17,498
① 저금리 전환 등을 미끼로 중개수수료 편취	3,682	5,062	1,254	220	123	10,340 (59.1)
② 대출중개를 거짓으로 가장하여 수수료 편취	319	3,027	3,171	401	239	7,158 (40.9)
반 환 건 수	2,125	1,183	101	23	17	3,449 (50.5)
반 환 금 액	2,402 (60.0)	2,858 (35.3)	289 (6.5)	80 (12.9)	40 (11.0)	5,669 (32.4)

주) ()내는 전체 피해금액 및 건수 대비 비중

다 소비자 유의사항

□ 대출을 소개받는 과정에서 대출중개업자 등에게 중개수수료를 지급한 경우에는 금감원 『불법사금융 피해신고센터』 (국번없이 ☎ 1332)로 즉시 신고하시기 바랍니다.

- 대출중개업자 등*이 일정 금액을 특정 계좌로 송금하라거나 현금으로 직접 달라고 요구하는 것은, 불법적인 대출중개수수료에 해당하므로 이에 절대 응하면 안됩니다.

* ① 등록된 대출중개업체에 대한 확인은 등록 대부업체 통합조회서비스(한국대부금융협회, <http://www.cfa.or.kr> ⇒ 등록인조회)에서 가능하며, ② 등록 대출모집인에 대한 확인은 대출모집인 통합조회시스템(은행연합회, <http://www.kfb.or.kr> ⇒ 대출모집인)에서 조회 가능

- 대출중개수수료 피해를 사전에 예방하기 위해서는 본인이 직접 금융회사와 접촉하거나, 금감원의 “금융상품 한눈에” 사이트 또는 한국이지론 등을 통해 자신의 신용도 및 소득수준에 맞는 대출상품을 확인해 볼 필요가 있습니다.

4 상장후 고수익을 미끼로 유인하는 유사수신업체에 주의!

[※ 사안의 개요]

- 검증되지 않은 세계최초의 자동충전 기술을 보유한다는 (주)H라는 회사는,
 - 주식투자에 어두운 노령층, 주부 등을 대상으로 “자사주식을 매입하여 보유하면 1년 이내에 기업이 공개되어 100배 이상의 돈을 벌 수 있고 투자원금을 보장한다.”고 하면서, 자금을 모집하고 주권 대신 주식교환증을 임의로 작성하여 교부
 - 최근에는 투자자에게 상장후 주식거래에 필요한 계좌를 개설토록 유도하고 증권카드 및 주민등록증 사본, 계좌비밀번호 등을 제출토록 하고 있어 개인신용정보를 활용한 추가적인 범죄에 악용될 가능성도 제기
- * 동사는 투자자에게 은행에서 통장개설 목적을 확인할 경우 “비상장 회사인 (주)H의 주식거래를 위한 것”이라고 답변하도록 유도

가 최근 유사수신 동향

- 저성장·저금리 기조가 지속되는 가운데 높은 수익의 자금운용을 꾀하는 사람들의 심리를 악용하는 지능형 금융사기 범죄인 유사수신행위는
 - 다단계방식과 고수익을 미끼로 투자를 유인하면서 최근에는 개인 신용정보를 악용할 우려가 있어 그 피해규모와 피해자가 늘어나는 추세*입니다.

* 금융산업의 발달로 P2P금융, 가상화폐(코인) 등을 사칭하는 신종 유사수신행위도 출현

- 이에 따라 금감원은 정보수집활동을 강화하고 수사당국과의 공조*를 강화하여 유사수신행위로 인한 국민들의 피해 방지에 적극 노력중입니다.

구 분	'12	'13	'14	'15
검·경 등 수사기관 통보	65건	→ 108건	→ 115건	→ 110건
불법사금융피해신고센터 접수	181건	→ 83건	→ 133건	→ 253건

나 [주]H의 유사수신 행위 특징

- **(검증되지 않은 기술력을 주장)** (주)H는 기술력을 인정받은 세계 최초의 자동충전 기술*을 개발하였음을 주장하면서 투자를 유인하고

* 자동충전 오토바이 사업 : 세계최초의 자동충전 기술 개발로, 별도의 충전장치 없이 사용 가능한 오토바이의 출시를 앞두고 있으며 자동충전 자동차도 개발할 예정

- 1구좌(120만원)이상 투자하면 원금과 수익을 보장한다고 주장했습니다.

- **(허위사실 유포)** ○○금융투자자와 기업공개를 위한 대표주관사 계약을 맺은 상태이며, 1년이내에 회사가 상장되면 주가가 수백배로 상승할 것이라는 허위사실을 유포했습니다.

* (주)H는 ○○금융투자자와 상장을 위한 대표주관사 계약을 체결한 것처럼 허위로 유포함에 따라 ○○금융투자자는 홈페이지에 허위사실임을 공시하고 동사에 대해 강력히 항의 (16.3.7.)

- **(다수의 계좌계설을 유인)** 최근에는 투자자들에게 상장후 주식거래에 필요한 증권계좌를 개설*하라고 하면서,

- 증권카드, 주민등록증 사본, 계좌비밀번호 등의 개인신용정보를 제출토록 요구하고 있어 개인신용정보를 활용한 추가적인 범죄에 악용할 가능성도 제기했습니다.

* 투자자가 ○○은행 및 ○○금융투자에서 개설한 계좌는 약 1,300여개로 추정

3 소비자 유의 및 당부사항

- ① **원리금 등 고수익을 보장하면서 자금을 모집하는 것은 불법입니다.**

- 실현가능성이 희박한 기술*임에도 신성장 사업임을 강조하면서, 원금보장과 매월 고수익 지급을 약속하는 등 투자를 권유하는 경우에는 불법적인 유사수신행위에 해당합니다.

* (주)H는 정부가 지원하는 신성장 사업 또는 고수익창출이 가능한 유망한 사업임을 강조

- 불법적인 유사수신 업체에 자금을 투자하는 경우, 「예금자보호법」에 의거한 예금(1인당 최고 5,000만원이내에서 보호)과는 달리, 정부에서 투자금을 보장해 주지 않으며,

* 불법 유사수신업체는 일정기간은 약속한 이자를 매월 지급하며 믿음을 주어 재투자를 유도하고 있으나 사실상 이는 신규 투자자의 돈으로 기존 투자자에게 이자 등을 지급하는 방식이므로 결국엔 지불할 수 없는 상황에 이릅니다

- 유사수신 업체가 자금모집을 중단하고 잠적함에 따라 투자금을 회수할 수 없게 되는 등 막대한 피해를 유발하는 경우가 많으므로 각별히 주의하시기 바랍니다.

② 증권카드, 주민등록증 사본 등 개인신용정보를 요청하는 것은 불법입니다.

- 주식거래 등을 목적으로 개설된 계좌의 증권카드, 주민등록증 사본, 계좌비밀번호 등을 알려줄 경우에는 개인신용정보가 유출됨에 따라 대포통장으로 활용되는 등 추가적인 범죄에 악용될 가능성이 높으므로,
- 계좌 비밀번호, 증권카드 사본 등 개인신용정보를 제출하라는 요구에는 절대 응하지 말고 사법당국에 신고하시기 바랍니다.

③ 금감원의 전자공시시스템(DART)을 통해 관련 사실을 확인하시기 바랍니다.

- 회사가 여러 사람으로부터 자금을 모집할 경우에는 증권신고서 또는 소액공모서류 등을 제출해야 하고, 블로그, SNS 등 인터넷 매체를 통해 불특정 다수를 대상으로 주식 청약을 권유할 경우에도 증권신고서 등 공시의무가 발생합니다.

* 공시의무를 다하지 않았을 경우에는 증권불공정거래사항으로 신고 가능

- 투자 전에 반드시 금감원의 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)을 통해 관련내용이 공시된 사실인지 확인하시기 바랍니다.

4] 적극적인 유사수신행위 제보가 필요합니다.

□ 최근 유사수신행위는 갈수록 지능화·대형화되고 있어 관련내용의 초기 제보가 매우 중요하므로 경찰서(☎112)나 금감원 콜센터(☎1332, <http://s1332.fss.or.kr>)에 신고*하는 등 적극적으로 대응해야 합니다.

* 금감원은 입수한 정보사항 등을 토대로 검찰이나 경찰 등에 유사수신 혐의로 수사토록 통보하고 있으며, (주) H의 관련 정보도 추가로 통보할 예정

○ 제보내용 중 우수사례에 대해서는 포상금*을 지급하고 있으므로 적극적인 제보를 당부드립니다.

* 수사결과 기소처리 여부, 파급효과 등을 고려하여 우수제보에 대해 최고 2백만원을 지급

불법유사수신 및 공시의무위반 제보 방법

- 불법유사수신 : 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) → 「민원·신고」
→ 「불법금융신고센터」 → 「불법사금융·개인정보 불법유통 신고」
- 공시의무위반 : 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) → 「민원·신고」
→ 「불법금융신고센터」 → 「증권불공정거래신고」

1 계좌이동 서비스 확대 시행

※ 자세한 내용은 '16.2.25일 금융감독원 보도자료 '금융개혁으로 국민 일상생활이 더욱 편리해집니다.'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

□ 금융소비자가 주거래계좌*를 변경하기 위해서는 요금청구기관 (예: 카드사, 보험사, 통신사)별로 기존 자동이체 출금계좌를 일일이 해지하고 새로 등록해야 하는 번거로움이 있어,

* 월급 등 주요 소득원 입금, 주요 지출행위 처리 등 사용빈도가 가장 높은 계좌

➔ 국민들이 “일상 생활에서 금융개혁을 체감”할 수 있도록 계좌이동 서비스를 도입했습니다.

* 「은행권 계좌이동서비스 추진계획」(제13차 금융개혁회의, '15.10.29)

나 추진현황

□ 다수의 기관(금융회사 51개, 요금청구기관 약 5만개)과 방대한 자동이체 건수(약 6억건)를 고려, 시스템 안정성 유지를 위해 단계적으로 추진했습니다.

- (1단계) 은행 등 금융회사 계좌에 등록된 '자동납부' 내역을 홈페이지(페이인포)에서 '조회'하고, 불필요한 내역은 '해지'('15.7.1~)
- (2단계) 대형 요금청구기관에 대한 자동납부(카드·보험·통신, 전체 자동납부 건수의 약 2/3 차지)부터 출금계좌 '변경'서비스 시작('15.10.30~)
- (3단계) 홈페이지(페이인포) 외에 '각 은행'(창구 및 인터넷뱅킹)에서 자동납부 및 '자동송금'에 대한 조회·해지·변경 가능('16.2.26~)

다 3단계 시행방안

- ◇ 온라인 뿐 아니라 '은행 창구'에서도 서비스를 이용할 수 있고, 자동납부 외에 '자동송금'도 서비스 대상에 추가해,
- ⇒ 서비스 만족도가 향상되고 본격적으로 은행간 계좌이동이 이루어 질 것으로 예상됩니다.

1 서비스채널 확대(온라인+오프라인)

- (고객 입장) 페이인포 홈페이지 외에 '신규거래를 희망하는 은행'의 창구 및 인터넷뱅킹(모바일뱅킹 포함)에서 신규계좌 개설* 및 계좌이동서비스를 한꺼번에 신청 가능합니다.

* 옮겨가고자 하는 은행의 계좌를 이미 가지고 있던 고객은 계좌를 개설하지 않아도 됨

- 그 동안 공인인증서가 없거나* 인터넷 접근이 어려워 페이인포 홈페이지를 통한 계좌이동서비스 이용이 어려웠던 고객층도 앞으로는 옮겨가고자 하는 은행으로 손쉽게 계좌이동 가능

* 공인인증서 발급수: 2,650만건('15년말), 20세 이상 총인구: 4,015만명('15년말)

< 이용채널 확대에 따른 계좌이동 편의성 증대 >



< (사례1) 은행창구 시행에 따른 편의성 증대 >

- ◆ A는 자택 근처에 있는 B은행으로 주거래은행을 변경하고 싶어도 공인인증서가 없고 인터넷 이용이 어려워 페이인포에서 계좌이동서비스를 이용하지 못하고 있었으나,
 - 은행창구에서 계좌이동서비스가 시행됨에 따라 B은행에 방문하여 신규계좌를 개설하면서 기존 거래은행 계좌에 등록된 자동이체를 B은행계좌로 한번에 이동

□ **(은행측)** 신규계좌 개설을 위해 방문한 고객에게 자동이체 계좌 변경시 부가혜택 제공 등 보다 적극적인 대고객 서비스 노력을 기울이는 시장환경이 조성됩니다.

- 그 동안은 주거래계좌 여부가 고객의 자발적 노력에 의존(고객 스스로 요금청구기관별로 연락 필요)하였으나, 향후 고객의 신청에 따라 은행 직원이 자동이체 계좌변경을 할 수 있어 적극적인 고객유치가 가능합니다.

< (사례2) 은행창구에서 주거래계좌 유치 >

- ◆ 은행직원 C는 신규계좌를 개설하려는 고객 D에게 기존에 다른 은행계좌에서 출금되던 자동이체를 신규계좌로 이동하여 주거래계좌가 되면 예금금리 및 수수료 면제 등의 혜택이 있음을 안내
 - D는 직원 C의 설명에 따라 주거래계좌를 변경하기로 결심하고 계좌개설과 계좌이동을 동시에 신청하여 기존보다 거래조건을 우대받고 부가혜택도 받게 됨

2 | 자동이체 처리범위 확대(자동납부 + 자동송금)

□ 자동납부 외에 월세, 동창회비, 적금납입금 등 고객이 직접 이체 주기와 금액 등을 설정한 '자동송금' 내역에 대해서도 조회·해지·변경이 가능합니다.

- 은행권 개인계좌에서 처리되는 전체 자동이체 내역 중 자동 송금은 10% 비중을 차지합니다.

* '15년 중 개인계좌 자동이체 건수: 27.3억건(자동납부 24.5, 자동송금 2.8)
금액: 639.0조원(자동납부 574.7, 자동송금 64.3)

< (사례3) 자동이체 처리범위 확대 >

- ◆ 직장인 E는 페이인포 홈페이지를 통해 서로 다른 계좌에서 출금되던 신용카드대금, 보험료, 이동통신요금 등이 1개 계좌에서 출금되도록 변경하였으나, 월세(자동송금)는 지속적으로 다른 계좌에서 출금되던 상황
 - 이제 페이인포와 각 은행에서 자동송금 계좌변경이 가능해짐에 따라 월세 출금도 1개 주거래계좌로 통합하여 계좌를 효율적으로 관리 가능

3 서비스 가능한 요금청구기관 지속 확대

- 카드·보험·통신 3개업종 우선 연계(‘15.10말, 전체 자동납부 건수의 67%)
 → 지자체·공기업(예: 지방세, 전기·가스·수도요금), 리스·렌탈업체 등으로 확대(‘16.2말, 95%) → 기타 요금청구기관까지 연계(총 5만개, 상반기 중)
- 단, 요금청구기관이 납부가능 은행을 소수(1~3개)로 제한*한 경우에는 동 서비스 이용이 부득이하게 제한(예: 아파트관리비, 스쿨뱅킹)됩니다.

* 소비자편의 제고 차원에서 납부가능은행 확대방안을 관계부처 등과 협의해 나갈 예정

< 자동납부 유형 >

구분	항목	요금청구기관	구분	항목	요금청구기관
통신료	휴대폰요금	이동통신사 등	주거비	전기요금	한국전력공사
	케이블TV, IPTV			수도요금	상수도사업소
	인터넷요금			가스요금	도시가스사
	유선전화요금			KT 등	아파트관리비
보험·연금	생명·손해보험	보험사	교육비	스쿨뱅킹	학교(초·중·고교)
	건강보험	국민건강보험공단		학습지·학원비	학습지회사
	국민연금(임의가입)	국민연금공단	대출	보험약관대출	보험사
	공제회	노란우산 등		카드론	카드사
카드	신용카드	카드사	세금	지방세·세외수입	지방자치단체
	백화점카드	백화점		기타	신문·우유대금
할부금	리스·렌탈료	일반회사	후원금		종교단체 등

➔ (기대효과) 국민들의 금융거래 편의성이 제고되고 및 은행선택권이 확대될 것으로 기대됩니다.

2 보험 가입시 서류 및 절차 대폭 간소화

※ 자세한 내용은 '16.4.11일 금융감독원 보도자료 '보험 가입시 서류 및 절차가 대폭 간소화 됩니다.'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 금융위원회와 금융감독원은 「보험산업 경쟁력 강화 로드맵」 및 「제1차 국민체감 20대 금융관행 개혁」 과제¹⁵ '금융거래시 제출 서류 등 간소화' 추진계획('15.7.9. 브리핑)에 따라
 - 보험 가입시 계약자 등의 자필서명, 제출서류 기재사항 등의 실태를 파악하여 불필요하거나 비효율적인 사항은 개선하는 한편,
 - 계약자가 가입하는 보험에 대해 스스로 잘 알고 가입할 수 있도록 보험기간중 납입하는 총보험료 규모, 피보험자의 서면동의 철회권 등 소비자 보호를 위해 필요한 사항 안내를 강화하는 방안을 마련했습니다.

나 현황 및 문제점

- **(현황)** 보험계약자는 보험계약청약서 등 약 8종의 서류에 자필서명 14회, 덧쓰기 30자, 체크 39회 등*의 확인을 하고 있습니다.

* A생명보험 변액보험을 사례로 조사한 것이며, 보험회사별.보험상품별로 가입서류의 종류 및 자필서명 등의 횟수는 다름

- **(문제점)** 그러나, 일부 자필서명 및 기재사항 등은 형식적·관행적으로 징구하는 측면이 있고, 이는 소비자 및 보험회사에 부담을 주고 있습니다.

- **(소비자)** 보험가입시 과도한 자필서명, 덧쓰기 등으로 불편*할 뿐만 아니라, 오히려 핵심내용은 제대로 설명받지 못하는 경우가 발생합니다.

* 충분한 내용 확인이나 설명을 듣지 않은 상태에서 보험설계사 등이 형광펜이나 연필 등으로 미리 표시한 부분에 기계적으로 서명하거나 기재

- 또한, 가입설계서, 상품설명서 등 각종 보험안내자료에 일부 상품내용의 중복 및 과잉으로 오히려 소비자 이해도가 저하됩니다.

- **(보험회사)** 과도한 서류 준비·보관 등에 따른 부담, 덧쓰기 등에 많은 시간 소요 및 계약자 외 타인의 대필 등 형식적 징구가 이루어지고 있습니다.

<보험가입시 제출서류 등>

구분	서 류 명 (8종)	서류의 내용 및 관련근거
제출 서류	<input type="checkbox"/> 보험계약청약서(3)* <small>(부표 : 계약전 알릴의무사항)</small> <input type="checkbox"/> 비교안내확인서(3) <input type="checkbox"/> 적합성진단설문지(변액보험)(1) <input type="checkbox"/> 개인신용정보처리동의서(5) <small>- 가입설계용, 계약체결용, 상품소개용</small> <input type="checkbox"/> 고객신원정보확인서 <input type="checkbox"/> 금융정보교환을 위한 본인확인서(1)	<ul style="list-style-type: none"> - 보험계약 청약의사 표시 - 기존계약과 신규계약의 중요사항 비교·설명(보험업법) - 계약자 투자성향 등 진단(보험업법) - 개인신용정보의 처리 동의(신용정보법)** - 자금세탁행위 방지(특정금융정보법)** - 미국인 계좌 확인(국제조세조정법)**
안내 서류	<input type="checkbox"/> 상품설명서(1) <input type="checkbox"/> 가입설계서	<ul style="list-style-type: none"> - 보험상품 설명 및 확인(보험업법) - 보험상품 가입설계(보험업법)

* 괄호()안은 계약자의 자필서명 횟수

** 개인신용정보처리동의서 등은 각각 관련법률에서 따로 정하고 있어 자필서명 등 불가피

다 개선방안

< 기본 방향 >

- ◆ 자필서명 등 계약자 확인은 법규준수, 권리보전 등을 위해 꼭 필요한 경우만으로 최소화하고,
 - 2개 이상의 서류에 안내가 중복되는 경우 중복을 배제하거나 관련 서류를 통합합니다.
- ◆ 다만, 소비자 보호를 위해 필요한 사항에 대한 안내는 강화하여
- ➔ 소비자의 편의성과 실질적 권익을 제고함과 동시에 보험회사 부담은 경감하여 업무효율성은 제고합니다.

주요 개선방안

구분	주요내용 요약
① 자필서명 등 축소	자필서명 : 14회 → 10회, 덧쓰기 : 30자 → 6자, 체크(√) : 39회 → 26회
② 가입서류 간소화	가입설계서, 온라인보험 비교안내확인서 폐지
③ 가입절차 간소화	소액·단기보험의 경우 청약서와 상품설명서 통합, 온라인보험에서 다양한 본인확인 수단 허용
④ 소비자보호 제고를 위한 안내 강화	계약자가 납입할 총납입보험료 강조 및 가입상품의 종류 명확화, 피보험자의 서면동의 철회권 안내 강화 등

1 자필서명 등 축소

□ 청약서, 상품설명서 등 보험가입서류에 자필서명 등 계약자 확인(자필서명, 덧쓰기 및 체크(√)) 횟수가 축소됩니다.

- **(자필서명)** 청약서에서 계약자의 확인이 필요한 사항별*로 각각 자필서명을 수령하고 있으나, 이를 1회로 축소하고

* 청약의 의사 표시, 계약전알릴의무 확인 및 보험료 자동이체 동의 등

- 또한, 비교안내확인서*에 자사(自社) 및 타사(他社)계약별로 각각 자필서명을 수령하고 있으나, 이를 1회로 축소합니다.

* 승환계약 방지 등을 위하여 기존보험계약이 소멸된 날부터 6개월 이내에 새로운 보험계약을 청약하게 하는 경우 보험기간, 예정이자율 등 대통령령이 정하는 바에 따라 중요한 사항을 비교, 안내하도록 정하고 있음

- **(덧쓰기)** 청약서內 ‘계약전알릴의무*’ 및 상품설명서**에 있는 계약자 덧쓰기가 축소됩니다.

* 아래사항(질문 1~16번)에 대하여 만약 사실대로 알리지 않거나 사실과 다르게 알린 경우에는 ‘**보험가입이 거절**’ 될 수 있으며, 특히 그 내용이 중요한 사항에 해당하는 경우에는 보험계약자 또는 피보험자의 의사와 관계없이 보험약관상 “계약전 알릴 의무 위반의 효과” 조항에 의해 ‘**계약이 해지되거나 보장이 제한**’ 될 수 있습니다.
(→ 20자 덧쓰기 삭제)

** FP ‘**홍길동**’으로부터 ‘**상품설명서**’를 전달받고 ‘**설명**’을 들었음 (10자 덧쓰기)
→ FP 홍길동으로부터 상품설명서를 전달받고 ‘**설명듣고 이해**하였음’ (6자 덧쓰기)

- **(체크)** 상품설명서內 13개 ‘주요설명내용’에 대해 계약자가 체크하도록 하고 있으나, 이를 폐지(‘16.10.1.부터 시행)하고,
- 상품설명서 전체에 대한 계약자 자필서명(1회)으로 대체합니다.

2 | 가입서류 간소화

□ 제도 및 모집환경 변화 등으로 현재는 불필요하거나, 중복 안내로 소비자 불편 및 착오 등을 초래할 여지가 있는 일부 서류를 정비합니다.

- **(가입설계서)** 보험상품의 기본적인 내용을 안내하는 자료로서 가입 권유단계에서 제공하고 있으나, 상당부분*이 상품설명서와 중복되므로, 이를 폐지하고 상품설명서에 통합하고,

* 보험료, 해지환급금, 보장내용, 보험금 등

- **(온라인 보험 비교안내 확인서)** 온라인 보험은 소비자가 직접 상품을 선택하여 가입하므로 비교안내 확인 절차*를 폐지합니다.

* 대통령령이 정하는 바에 따라 보험설계사 등이 계약자의 기존보험계약을 부당하게 소멸시키고 보장 내용이 비슷한 새로운 보험계약을 청약하도록 하는 행위를 금지하고 있고, 이의 확인을 위해 두 보험계약을 비교안내토록 정하고 있음

3 가입절차 간소화

□ 소액·단기보험*의 경우 '권유→청약'의 모집단계 구분**이 모호·무의미하므로 보험안내서류를 통합(통합청약서)하여 안내할 수 있도록 허용합니다.

* ①보험기간 1년 이하, ②월보험료 5만원 이하 또는 연간보험료 60만원 이하로 보험기간 3년 이내
③국내 또는 해외 여행중 위험보장 보험

** 보험회사 및 모집종사자는 보험모집 단계별로 보험약관 및 보험안내자료 등을 제공하여야 함
- 권유단계 : 가입설계서, 상품설명서, 변액보험운용설명서
- 청약단계 : 보험계약청약서 부분, 보험약관

□ 또한, 온라인보험 가입시 공인인증서 외에도 다양한 형태의 본인의사확인 방법*을 인정**합니다.

* 단, 본인 의사 전달의 안정성과 신뢰성이 확보될 수 있는 방법으로 한정

** 전자금융거래시 공인인증서 외에 다양한 의사 확인 수단을 이미 인정하고 있음 (전자금융감독규정§37)

4 소비자보호 제고를 위한 안내 강화

□ 보험계약자 등이 보험상품에 대해 잘 알고 가입할 수 있도록 소비자 보호를 제고할 수 있는 사항에 대해서는 안내를 강화합니다.

○ **(총납입보험료 강조)** 기존의 저축성/보장성 여부와 함께 보험기간중 총납입보험료 규모 및 중도해지시 손실 가능성을 강조하여 안내함으로써 보험 가입시 신중한 판단을 유도합니다.

* (예시)

○○○님을 위한 상품설명서

본 상품은 **저축성보험**으로 은행의 예.적금과는 다른 상품이고, 납입기간 동안 약정한 보험료 **총 4,800만원***을 납입하는 상품이며, 만기 이전에 중도 해지시 사업비 공제 등에 따라 원금손실이 발생할 수 있습니다.

※ 가입시점의 계약조건[보험료(20만원)×납입주기(예:월납)×납입기간(예:20년)]에 따라 산출된 금액이며, 향후 특약의 갱신여부, 추가가입 또는 해지 등 계약조건이 변경되는 경우 총납입 보험료 규모는 달라질 수 있습니다.

- **(가입상품의 종류 명확화)** 가입하는 보험상품의 구분(보장성/저축성 및 세부 보험종목) 및 변액보험 여부 등을 표시하여 계약자가 상품의 종류를 명확히 알 수 있도록 안내합니다.
- 종신보험을 연금보험인 줄 알고 가입하는 등의 문제가 해소되고 본인이 가입하는 보험상품 종류에 대한 이해도가 높아질 것으로 기대됩니다.

* (예시)

보험상품 분류 및 가입상품의 종류(생명보험)

보험상품 분류		가입상품 종류 ¹⁾	실적배당 (변액)	갱신담보 포함여부 ²⁾	비고 ³⁾
저축성 보험	저축보험				
	연금저축				
	연금보험				
보장성 보험	종신보험	○	○	X	해지환급금 미보증
	정기보험				
	상해보험				
	질병보험				
	간병보험				
	어린이보험				
	실손의료보험				
기 타					

1) 가입상품 종류는 주계약 기준으로 판단 2) 해당상품에 갱신담보 포함시 '○'로 기재

3) 비고는 해당 상품의 특이사항(만기환급금 유무 등) 기재

- **(피보험자의 서면동의 철회권 안내)** 타인의 사망을 보험금 지급사유로 하는 보험계약 체결시에는 그 타인(피보험자)의 자필서명(서면에 의한 동의)이 필요한데,
- 계약 체결 이후에 피보험자가 원하는 경우 언제든지 서면에 의한 동의를 철회*할 수 있으나, 이를 잘 알지 못하여 피보험자의 권리가 제한되는 사례**가 발생할 수 있어 피보험자의 서면 동의 철회권에 대한 안내를 강화합니다.

* 이 경우에 보험계약은 해지되고, 해지환급금이 있는 경우 계약자에게 지급됨

** 부인(피보험자)의 사망을 보험금 지급사유로 하는 보험계약과 관련하여, 이혼 협의 중 남편(계약자)이 보험계약의 해지를 거부하여 불안해하는 민원 발생

- **(계약전 알릴의무 질문표 개선)** 청약서에 포함되어 있는 '계약전 알릴의무' 질문표를 계약자 등이 쉽게 이해할 수 있도록 문구를 수정하고 설명을 추가*합니다

* '계약전 알릴의무'의 의의.효과에 대해 명확히 설명하고, 일부 용어(투약, 혈압강하제, 각성제)에 대한 설명 추가 및 자필서명란 삭제(청약서 전체에 대한 자필서명 1회로 대체)

※ '16.4.1.부터 시행하되, 보험회사의 전산시스템 변경 등 준비기간이 필요한 점 등을 감안하여 '16.6.30.까지 유예됩니다.

➔ **(기대효과)** 과도한 서류·자필서명·덧쓰기 등이 축소·개선됨으로써 계약자가 지금보다 편리하게 보험에 가입할 수 있게 되고, 가입하는 보험상품의 종류 및 총납입보험료 규모 등을 강조하여 계약자 등이 보험계약의 내용을 잘 알고 가입할 수 있도록 함으로써 소비자 보호가 실질적으로 강화될 것입니다.

3 불합리한 금융약관 개선 추진실적 및 향후계획

※ 자세한 내용은 '16.4.21일 금융감독원 보도자료 '불합리한 금융약관 정비 추진 실적 및 향후계획'을 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 금융감독원은 금융의 선진화와 국민신뢰 제고를 위해 지난해 부터 「국민체감 20대 금융관행 개혁」을 추진하고 있습니다.
- 동 개혁의 일환으로 “금융소비자에게 불리한 금융약관의 일제정비” (제1차 금융관행 개혁과제 ⑥)를 추진하여 왔으며,
 - ※ '금융소비자에게 불리한 금융약관 개선'(금융소비자의 소리 2015-02호, 11p) 참고
- 이를 통해 금융회사에게 일방적으로 유리하거나 금융소비자에게 불합리한 내용의 금융약관을 전면 점검하여 시정하였습니다.

나 주요 개선내용

① 포괄적 책임전가 관행 개선(은행 : '16.2.1. 시행)

- (중전) 약관상의 '모든 · 여하한 · 어떠한' 등 포괄적 표현을 근거로 과도하게 금융회사의 책임을 면책하거나 고객에게 책임을 전가 해왔습니다.
- 고객은 귀책사유가 없음에도 은행 또는 제3자에 대한 손해배상 등 불리한 결과가 발생할 소지가 있었습니다.

< 사례 > A의 계좌가 본인도 모르게 범죄에 이용된 것과 관련하여 피해자 B는 부실관리 책임을 물어 은행에 손해배상을 청구하였으나, 은행은 '발생 경위를 불문하고 은행이 부담한 일체의 손해 등에 대해 고객이 부담한다'고 규정된 약관을 근거로 A에게 구상권을 행사

- (개선) 고객에게 의무를 부과하고자 하는 경우 그 범위와 내용을 약관에 구체적으로 명시토록 개선했습니다.

⇒ 포괄적인 약관 조항을 근거로 소비자에게 책임을 전가하는 관행 시정

② 일방적인 수수료 등 결정 조항 시정(은행 : '16.2.1. 시행)

- (중전) 수수료 부과방식, 지연이자 등이 약관에 구체적으로 명시되어 있지 않아 고객이 예측하기 어렵고,
 - 금융회사가 일방적으로 결정 또는 변경할 경우에도 고객은 그 변경내역을 알지 못해 제대로 대응을 하지 못했습니다.

< 사례 > 마이너스 대출을 받은 A기업은 미사용 한도에 대한 수수료율이 '13년에 0.2%로 적용되다가 '14년에 0.3%로 상향조정된 것을 확인하였으나 약관에는 '제반 수수료, 기타 부대비용 등은 은행이 정한 바에 따른다'라고만 정하고 있어 수수료율이 어떤 기준에 따라 변경되었는지 알 수 없음

- (개선) 수수료 등의 내용을 약관에 명확히 규정토록 하고 고객의 요청시에는 고객에게 통보하거나 산정방식을 고객과 협의토록 약관을 개선했습니다.

⇒ 수수료 등의 거래조건 변경에 대한 예측가능성 제고

③ 통보 없이 우대금리 적용 철회가능 조항 시정(은행 : '16.2.1. 시행)

- (중전) 금융회사가 고객에게 더 이상 우대금리를 제공하지 않는 경우에도 그 사유를 통지해 주지 않았습니다.
 - 우대금리 요건 미충족 여부를 알기 어려운 소비자가 우대금리가 계속 제공되는 것으로 오인하여 분쟁이 발생할 소지가 있습니다.

< 사례 > A는 우대금리 적용요건을 모두 충족하여 최저금리 수준(3.0%)으로 대출을 받았으나 3개월후 자신도 모르게 대출금리가 3.2%로 인상된 것을 확인하고 은행에 항의. 은행측은 '우대금리 요건이 유지되지 않으면 고객에게 별도 통보없이 금리를 변경할 수 있다'는 약관조항에 따른 것이라고 답변

- (개선) 우대금리 제공 상태가 변경되어도 통지를 하지 않겠다는 약관 조항을 삭제하여
 - 우대금리를 더 이상 적용하지 않게 되는 경우 고객에게 미충족 사유 등 관련 사항을 개별 통지하도록 개선했습니다.

⇒ 우대금리 변동과 관련한 소비자의 알권리 보장

다 향후 개선과제

1 자동차대출(오토론) 표준약관 제정(여전 : '16.하반기 시행 예정)

- **(현황)** 여신전문금융회사 마다 개별약관을 사용함에 따라 서로 내용이 다르고 소비자 보호 장치도 미흡합니다.

* 여전사의 고객에 대한 약관 설명이 미흡하고 대출 완제후 자동차에 대한 저당권 해지방법에 대한 안내가 제대로 이루어지지 않음

- **(개선방향)** 자동차대출 상품에 대한 여전사와 고객의 권리·의무 관계를 정비하여 표준약관을 제정할 예정입니다.

* 현재 여신금융협회, 여전사로 구성된 TF에서 표준약관(안) 마련중

⇒ 여전사의 대고객 안내의무 강화를 통해 고객 피해 방지

< 개선 방향 >

- 대출금, 이자, 수수료, 대출기간, 상환방법 등 대출계약 주요 사항에 대한 설명의무 강화
- 대출계약시 소비자에게 '저당권 해지대행 요구권' 부여 및 담보대출이 완제 되었을 경우 저당권 말소 관련 안내 등

2 선불(기프트)카드 표준약관 제정(여전 : '16.하반기 시행 예정)

- **(현황)** 카드사별로 선불카드 잔액확인 및 환불절차가 다르고 이용이 불편하여 소비자의 불만이 발생하고 있습니다.

- **(개선방향)** 소비자의 선불카드 사용 편의를 제고하고 피해를 예방할 수 있는 내용을 반영하여 표준약관을 제정할 예정입니다.

* 현재 여신금융협회, 여전사로 구성된 TF에서 표준약관(안) 마련중

⇒ 잔액 확인, 환불 등에 대한 공통 방식을 마련하여 고객 편의 제고

< 개선 방향 >

- 영업점, 홈페이지, 또는 콜센터 등을 통해 잔액확인 및 환불이 가능함을 명시
- 선불카드 사용처, 온라인 거래시 사용방법 등에 대한 홈페이지 안내 강화 등

➔ **(기대효과)** 금융소비자에게 불리한 금융약관 개선을 통해 금융 소비자의 권익이 제고될 것으로 기대됩니다.

4 휴대폰보험 관련 불합리한 관행 개선

※ 자세한 내용은 '16.5.10일 금융감독원 보도자료 '휴대폰보험 관련 불합리한 관행 개선'을 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 휴대폰보험은 휴대폰 파손, 분실 또는 도난시 수리해 주거나 새 휴대폰으로 교체해 주는 보험으로,
 - '15년말 기준 가입자 수가 774만명, 연간 보험료가 3,224억원에 이르는 등 국민생활과 밀접한 대중적 보험상품입니다.

< 최근 5년간 휴대폰보험 가입 현황 >

(단위: 천명, 억원)

구 분	2011	2012	2013	2014	2015
가입자수	5,881	5,966	5,006	6,132	7,736
연간보험료	1,474	2,752	2,894	2,719	3,224

- 그러나, 불합리한 보험료 부담, 미흡한 보상, 보험사기 발생 등으로 소비자 민원이 다수 발생하고 있습니다.
- 이에 따라, 금융감독원은 「제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁」의 일환으로, 휴대폰보험 관련 불합리한 관행을 전면 점검하여 개선하고자 합니다.

나 개선방안

1 휴대폰 보험요율의 합리적 개선

- **(현행)** 휴대폰 제조사의 A/S정책*에 따라 손해를 격차가 확대되고 있음에도, 이에 대한 고려 없이 동일한 보험요율을 적용함으로써,

* (예시) A사는 휴대폰 파손시 부품을 교체·수리하지 않고 리퍼폰(재생폰)을 제공함에 따라 부품을 교체·수리하는 B사에 비해 2~3배 높은 수리비용 발생

- 사실상 손해율이 낮은 기종의 소비자가 손해율이 높은 기종의 휴대폰 보험료를 부담하고 있습니다.

※ 리퍼폰(Refurbished Phone): 결함이 있는 휴대폰을 부품을 바꿔 다시 조립한 폰으로 새로 만들거나 운반 중 실수로 흠집이 생긴 제품을 새것처럼 손질해 조금 싸게 파는 제품

< 휴대폰 A/S 방식별 손해율 추이 >

(단위 : %)

A/S방식 구분	2015.1/4	2015.2/4	2015.3/4	2015.4/4
리퍼방식	117.0	152.4	175.0	151.4
부품수리방식	49.1	56.1	59.0	58.0
전 체	64.2	80.9	90.1	86.2

주) 손해율은 지급보험금 ÷ 원수보험료임

- **(개선)** 제조사별 A/S정책과 수리비용을 기준으로 휴대폰 보험요율을 산출·적용하도록 함으로써 소비자가 받는 서비스에 합당한 보험료를 부담하도록 개선했습니다.

< 관련 규정 >

「보험업감독규정」 제7-73조(보험요율 산출의 원칙) ③ 보험요율은 보험종목별 또는 위험단위별 특성 등을 기준으로 통계적 신뢰도를 반영하여야 한다.

2 | 대체보상이 가능한 휴대폰에 대한 사전안내 강화

- **(현행)** 휴대폰 분실·도난시 '동종' 휴대폰이 단종된 경우에는 '동급'의 휴대폰으로 (대체)보상*하도록 하고 있으나,

* '상위' 기종이나 '현금' 지급시 허위 분실·도난신고가 증가할 우려가 있어, 휴대폰 분실·도난시에는 '동종·동급'의 휴대폰으로만 보상

- '동급' 휴대폰 범위에 대한 구체적 공시없이 보험회사와 통신사간 약정으로만 운영되고 있어 대체 휴대폰에 대한 소비자 민원이 발생하고 있습니다.

- **(개선)** 단종 등으로 ‘동종’ 휴대폰 제공이 어려운 경우 대체 가능한 휴대폰의 범위를 소비자가 사전에 알 수 있도록 통신사의 보상홈페이지*에 공시하도록 개선했습니다.

- * ① SK텔레콤 : <http://www.tsmartsafe.com>
 ② KT : <https://www.ollehphoneins.com:3001/>
 ③ LGU+ : <http://phonecare.kbinsure.co.kr/>

< 대체단말기 안내 예시 >

단종 단말기	대체 단말기(예시)			
				
갤럭시S0	LG-GO	갤럭시 OO	갤럭시 OO	갤럭시 OO

3 | 휴대폰보험 상품에 대한 소비자의 선택권 강화

- **(현행)** 휴대폰보험에서 발생할 수 있는 전체 위험(분실, 도난, 파손 등)을 보장하는 상품에 비해 파손만 보장하는 상품의 보험료가 저렴*한데도, 일부 통신사는 전위험 보장 상품만 판매하고 있습니다.

* 보험료 예시 : 전위험 보장(월 4.9천원), 파손단독 보장(월 2.9천원)

- **(개선)** 휴대폰보험 취급 보험사에 대하여 전체 담보와 파손 단독 보장 상품을 동시에 판매하도록 권유했습니다.

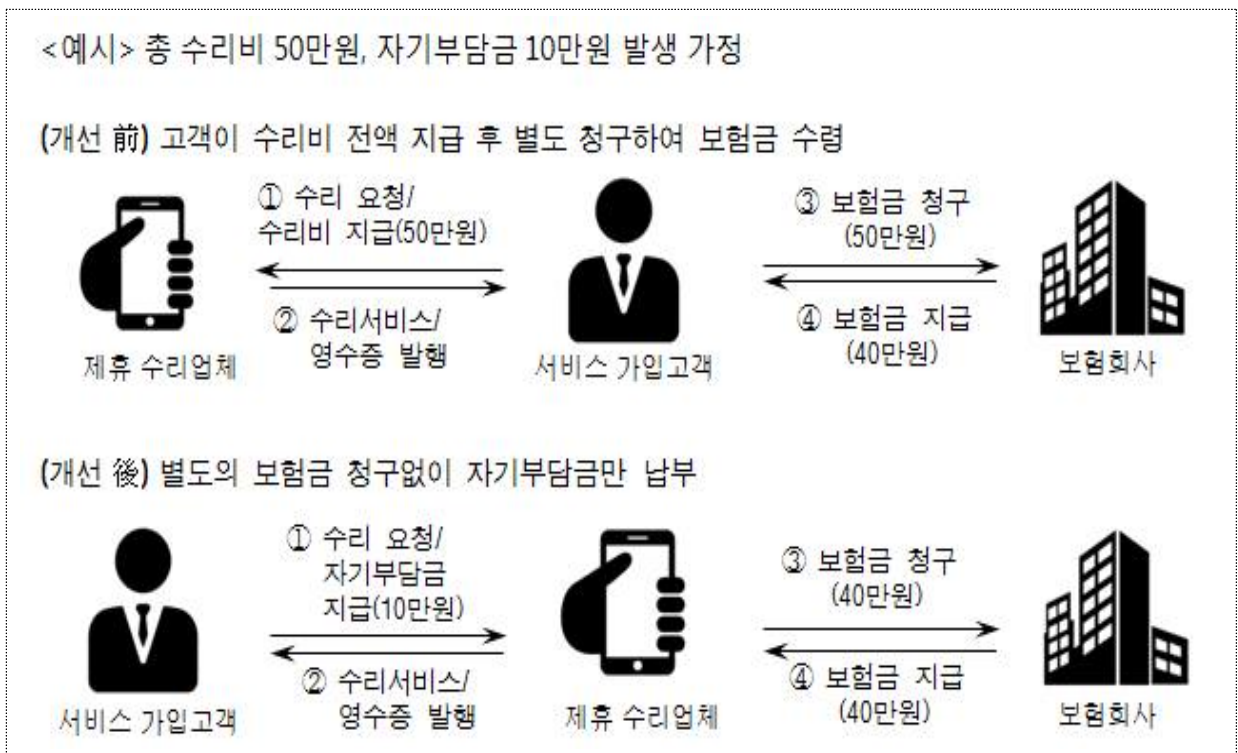
4

휴대폰 수리비용 청구절차 간소화 추진

- **(현행)** 휴대폰 파손시 소비자가 수리비용을 먼저 지급하고, 별도로 보험회사를 상대로 보험금을 청구하게 되므로,
- 보험금 청구 절차의 번거로움 등으로 청구금액이 소액인 경우 소비자가 보험금 청구를 포기하는 사례가 다수 발생하고 있습니다.
- **(개선)** 수리업체와 보험회사간 보험금 청구서류 접수 및 정산 시스템을 구축하여 소비자는 자기부담금만 납부하고, 나머지 비용은 보험회사와 제휴 수리업체간 별도 계약을 통해 사후 정산토록 개선했습니다.
- 현재 일부 통신사에서 직영 A/S센터를 통해 시행중이나, 관련 업체*간 협의를 통해 이를 확대하고 중·장기적으로 제조사 수리업체 등이 보험금을 직접 청구할 수 있도록 추진합니다.

* 보험사, 수리업체, 이동통신사

< 휴대폰 수리비용 청구절차 간소화 Process >



□ **(현행)** 휴대폰보험은 소비자의 편의를 위하여 휴대폰 개통 이후 30일까지 가입이 가능하도록 되어 있으나,

- 개통일 외에는 휴대폰 실물에 대한 확인절차가 없어 보험가입시 이미 발생한 사고인지 여부를 판단하기 곤란*합니다.

* (악용 사례) '휴대폰 파손·분실보험 가입시 비대면 가입이 가능한 허점을 이용한 보험사기 기승'(15.11월 언론보도)

□ **(개선)** 휴대폰 개통 당일이 아닌 경우*에는 가까운 통신사 대리점을 통해 휴대폰 실물 확인을 거쳐 보험에 가입하도록 절차를 강화했습니다.

* 전체 휴대폰보험 가입자의 8% 해당. 나머지 92%는 개통 당일 가입(15년 기준)

➔ **(기대효과)** 합리적인 보험료 산출로 다수 소비자의 휴대폰 보험료 부담이 경감되고, 휴대폰보험 관련 정보제공 및 청구절차 간소화를 통해 소비자의 권익이 제고되며, 보험 가입절차를 강화하여 건전한 보험거래질서가 확립될 것으로 기대됩니다.

☎ 금감원콜센터 1332

“금융관련 질의사항, 무엇이든 👁 1332로 물어보세요”



금감원콜센터(국번없이 1332)는 전화 한통화로 금융에 대한 다양한 상담 및 신고 등의 서비스를 제공하는 통합 콜센터입니다.

- ▶ 금융회사에 대한 불만 및 피해상담
- ▶ 불법사금융 피해신고
- ▶ 무료 금융자문서비스
- ▶ 상속인 금융거래 조회*
- ▶ 언어·청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담 및 화상(수화) 상담

* 상속인 금융거래조회 : 금융회사에 남아있는 피상속인 명의의 모든 금융채권, 금융채무, 보관금품의 존재유무 및 공공정보를 조회할 수 있습니다.

- ▶ 상담시간 | 평 일 : 오전 9:00 ~ 오후 8:00
토요일 : 오전 9:00 ~ 오후 1:00

☞ 인터넷 금융정보·교육 서비스

- ▶ 금융소비자보호처 홈페이지
<http://consumer.fss.or.kr>
* 금융거래시 유의사항, 금융상품 비교정보 제공 등

- ▶ 금융교육센터
<http://edu.fss.or.kr>
* 금융교육 관련 정보 제공 및 금융교육·교재 신청 가능