

# 금융소비자의 소리





제4호 (2016. 12)  
금융소비자의 소리

# Contents

---

I	소비자 이슈	1
II	소비자보호 제도개선	3
III	실용금융정보 - 금융꿀팁200선	5
IV	주요 민원·분쟁 및 상담 사례	8



## 소비자 이슈



※ 자세한 내용은 금융소비자보호처 홈페이지(consumer.fss.or.kr)에서 확인하시기 바랍니다.

1

### 채무상환요구를 가족에게 하는 것은 불법입니다!

#### ● 배경

미등록대부업자가 채무자 가족에게 불법적으로 채권을 추심한다는 신고가 지속적으로 접수

#### ● 소비자 유의 및 당부사항

##### ● 대출시 가족 개인정보 등 제공 거절

– 대출시 채무자 가족 및 친지의 연락처 등 개인정보를 요구하면 이를 거절하고, 예금 통장 또는 카드를 대출업자에게 제공하는 경우에는 보이스피싱 등 범죄에 악용될 수 있으므로 유의

##### ● 정상적인 대출사이트 활용

– 대출시 금감원의 「서민금융1332」 홈페이지(<http://s1332.fss.or.kr>)의 '서민대출 안내' 코너 또는 '한국이자론' 홈페이지([www.koreaeasyloan.com](http://www.koreaeasyloan.com))등을 활용하고, 금융회사와 직접 접촉하여 본인의 소득과 신용도에 맞는 대출상품을 파악

##### ● 증거자료 사전확보

– 휴대폰 녹취, 사진, 목격자 진술 등 추심행위에 대한 증거자료를 확보하여 불법채권 추심에 대비하고, 실제로 불법행위가 확인된 경우에는 증거자료와 함께 금감원 「불법사금융피해신고센터(☎ 1332)」 또는 관할경찰서에 신고

## 2

## 가짜 저축은행 홈페이지를 이용한 보이스피싱 유행

## ● 배경

최근 가짜 우리저축은행 인터넷 홈페이지를 이용한 대출빙자형 보이스피싱 피해 사례가 금감원으로 다수 접수

## ● 소비자 유의 및 당부사항

- 전화 등 유선상으로 대출을 권유받는 경우 금융소비자정보포털 파인(<http://fine.fss.or.kr>)에서 제도권 금융회사 여부를 확인한 후,
  - 파인(<http://fine.fss.or.kr>) 또는 114 등을 통해 확인된 공식 금융회사 대표전화로 직접 전화를 걸어 직원의 재직여부 등을 반드시 확인할 필요
  - 또한 정상적인 금융회사는 공탁금, 보증금, 전산작업비용, 선이자 등 어떤 명목으로도 대출과 관련하여 금전을 선입금할 것을 요구하지 않음
- 햇살론 등 정부지원대출은 금융회사를 직접 방문해서 대출신청을 하는 것이 원칙이므로, 방문상담을 거절하는 경우에는 보이스피싱을 의심

## 3

## 증권회사와의 거래는 반드시 본인 계좌를 이용할 필요

## ● 배경

증권회사 직원이 고객과의 친분 등을 이용하여 높은 수익을 보장하는 수법으로 투자금을 본인의 개인계좌 등으로 수취한 후 미상환하여 다수의 투자자가 피해를 입는 사례가 발생

## ● 소비자 유의 및 당부사항

- 증권회사 직원 개인계좌로 입금 금지
  - 직원 개인계좌로 입금할 경우 사고가 발생하더라도 사실상 피해구제방법이 없어 피해 금액 회복이 곤란하므로 반드시 증권회사에 개설된 본인거래계좌를 이용하고 거래 내역을 확인할 필요
- “고수익·고배당 보장”, “확정금리 지급” 등 조건으로 투자를 권유하는 행위에 현혹되지 않도록 주의
  - 대부분 초기에는 약속된 이자 등을 지급하는 행태를 보일 수 있으나, 결과적으로 금전 사기 개연성이 높음

## II

# 소비자보호 제도개선



※ 자세한 내용은 금융소비자보호처 홈페이지(consumer.fss.or.kr)에서 확인하시기 바랍니다.

### 1 금융권에 내재된 불합리한 영업관행 개선 (‘16년 하반기 및 ‘17.1분기 시행 예정)

- 은행·증권·보험 등 각 금융권역별로 뿌리깊게 남아있는 불합리하거나 금융회사 편의주의적인 영업관행을 시정
  - **은 행** | 은행들의 사회통념을 벗어나는 과도한 이익제공\* 관행을 시정  
\* 일부 은행들이 지자체, 대학 등의 주거레은행 선정 등과 관련하여 과도한 재산상의 이익 제공
  - **금융투자** | 금융투자회사의 내부통제 시스템을 전면 정비하고 사고예방 제도를 실효성 있게 운영하여 고객자금 횡령 등의 불법영업행위를 근절
  - **보 험** | 보험산업내 공급자 중심의 불합리한 영업관행\*을 하나하나 찾아내 합리적이고 공정한 방향으로 개선  
\* 보험료 미납으로 실효된 보험계약 부활시 기존 계약내용과 동일하게만 부활 가능하도록 하는 관행 등
  - **저축은행** | 저축은행들이 회사의 이익만을 앞세워 소비자(차주)의 의사와 관계없이 일방적으로 대출채권을 매각하는 관행을 개선
  - **상호금융** | 각 조합중앙회와 함께 T/F를 구성하여 미지급금\* 환급과 신규 미지급금\* 발생을 방지하기 위한 개선방안 마련  
\* 탈퇴 조합원들의 출자금 및 조합원 배당금
  - **대 부** | 20대 청년층에 대한 연대보증 취급, 장기 대부계약의 심화, 소멸시효 완성 채권의 추심 등 불합리한 영업관행을 개선
  - **전 권 역** | 불건전 영업행위를 야기하는 금융회사의 후진적이고 무리한 판매목표 할당 영업 관행을 합리적으로 개선하여 선진적 성과주의 문화 정착 유도

### 2 캐시백 서비스 도입 (‘17.1분기 시행 예정)

- ATM 위주의 현금인출채널 운영에 따른 소비자 불편을 해소하고 금융권 현금인출서비스의 혁신을 촉진하기 위해 ‘캐시백 서비스\*’의 도입을 추진  
\* 소비자가 편의점 등 유통업체에서 물품의 구매와 함께 현금을 인출할 수 있는 서비스
- ‘16년말까지 전산개발 및 테스트를 거쳐 ‘17.1분기에 시행할 예정이며,
  - 현금도난, 카드도난 및 복제 등 금융사고 예방을 위한 조치를 함께 취할 예정

3

### 금융회사의 불합리한 연체관리 관행 개선 (17.1/4분기까지 추진완료 예정)

- 금융회사의 부당한 연체관리로 인해 피해를 입고 있다는 민원이 다수 제기됨에 따라 금융회사의 연체관리 실태를 전면 점검, 불합리한 사항을 개선하고자 함
  - 금융회사가 등록하는 연체정보의 정확성을 제고하고 소멸시효 완성 채권 등의 연체정보 보관관행을 개선하며, 금융회사의 대출 연체이자 적용시기 등을 개선
  - 또한, 연체상환 후에도 연체기록이 보관될 수 있다는 내용을 안내토록 하고 신용카드 연체 발생 시 신속 통보하는 등 소비자에 대한 안내 강화

4

### 종신보험 판매과정에서의 불합리한 관행 시정 (17.상반기 중 개선 예정)

- 종신보험을 연금보험으로 잘못 알고 가입하여 피해를 입었다는 소비자 민원이 다수 제기됨에 따라 종신보험 판매과정에서 나타난 불합리한 관행을 일제 점검·시정하고자 함
  - 상품설명서 등에 종신보험은 '저축(연금) 목적에 적합하지 않다'는 안내문구를 추가하고 종신보험과 연금보험의 비교 안내를 의무화하며, 불완전판매 소지가 높은 보험안내자료를 점검하고 시정
- '17년 상반기중 보험회사별로 상품설명서, 기초서류 등을 개선토록 추진하며,
  - 금감원은 지속적인 보험상품 감리 등을 통하여 보험상품 부실 안내자료에 대한 시정 및 그 이행여부에 대한 관리감독을 강화할 예정



## 실용금융정보 - 금융꿀팁200선 **W**



※ 금융감독원에서 제공중인 '금융꿀팁' 중 일부를 간략히 요약한 것으로, 자세한 내용은 '금융소비자 정보 포털 파인 (FINE, fine.fss.or.kr)'에서 확인하시기 바랍니다.

1

### 실손의료보험 가입자가 알아둘 필수정보(1) : 가입시점

- 1 한국신용정보원 홈페이지에서 중복가입여부를 조회하시기 바랍니다.
  - 중복가입을 하더라도 실제 부담한 의료비 내에서만 보장하므로 한국신용정보원 홈페이지 ([www.kcredit.or.kr](http://www.kcredit.or.kr))에서 중복가입 여부 조회
- 2 중복가입은 피하는 것이 원칙이나 보장한도가 확대되는 효과는 있습니다.
  - 중복가입시 보장한도가 늘어나 하나만 가입했을 때 보다 더 많이 보장받을 수 있지만, 이는 예외적인 경우에 해당하므로 중복가입을 피하는 것이 우선
- 3 성형수술비, 간병비 등은 보상받을 수 없는 사항을 알아두셔야 합니다.
  - 외모개선 목적의 의료비 등 실손의료보험에서 보장하지 않는 사항을 알아둘 필요
- 4 단독형 실손의료보험이 유리합니다(다수의 보장성보험 가입한 경우)
  - 다수의 보장성 보험에 가입되어 있다면, 보험료 부담측면에서 '단독형' 실손보험 상품에 가입하는 것이 유리할 수 있음
- 5 보험회사별로 보험료는 다를 수 있습니다.
  - 보험회사 상품별로 보장내용은 동일하나, 보험료는 다를 수 있으므로 '보험다모아([www.e-insmarket.or.kr](http://www.e-insmarket.or.kr))'에서 보험료 비교 후 가입
- 6 인터넷으로 가입하면 보험료가 더 저렴합니다.
  - 보험다모아, 보험회사 홈페이지 등 온라인으로 가입하는 경우 보험료가 저렴
- 7 고령자의 경우 노후실손의료보험 가입을 고려하시기 바랍니다.
  - 가입연령 제한으로 일반 실손의료보험 가입이 어렵거나 은퇴 후 보험료를 내는 것이 부담스러운 고령자는 노후실손의료보험에 가입
- 8 매년 보험료가 갱신될 수 있습니다.
  - '13. 4월 이후 가입한 실손의료보험은 매년 보험료가 갱신되며, 15년마다 재가입 필요

## ELS 등에 대한 투자시 유의사항

- ❶ 원금손실이 발생할 수 있습니다.
  - ELS·DLS 등 파생결합증권과 ELT·ELF 등 파생결합증권에 투자하는 상품은 원금 손실이 발생할 수 있음
- ❷ 예금자보호대상이 아니므로 원금과 수익을 돌려받지 못할 수 있습니다.
  - 발행회사인 증권회사가 파산할 경우 투자원금과 수익을 돌려받지 못할 수 있음
- ❸ 손익발생조건과 기초자산에 대한 이해는 필수입니다.
  - 파생결합증권은 기초자산의 가격흐름에 따라 손익(수익률)이 결정되는 만큼 손익발생조건을 확실히 이해하고 투자
- ❹ 기초자산의 수가 많을수록, 제시수익률이 높을수록 더 위험합니다.
  - 기초자산의 수가 많아지면 그 만큼 충족해야 할 조건이 많아져 수익을 달성할 확률이 낮아지며, 높은 제시수익률은 곧 높은 위험을 의미
- ❺ 손실이 발생하는 경우 손실규모가 크게 나타나는 특성이 있습니다.
  - 파생결합증권은 이익으로 상환될 확률이 높도록 설계되어 있으나, 손실이 발생할 경우에는 손실규모가 커지는 꼬리위험(Tail Risk)이 있는 상품
- ❻ 중도환매(상환)시 원금손실이 발생할 수 있습니다.
  - 파생결합증권 투자기간 중 중도에 상환을 신청할 경우 원금손실이 발생할 수 있음
- ❼ 조기상환은 정해진 조건 충족시에만 가능합니다.
  - 조기상환은 미리 정해진 조기상환조건을 충족해야 가능하므로, 만기까지 자금의 여유가 충분한지 고려한 후 투자하는 것이 바람직
- ❽ 만기가 정해진 상품이므로 기초자산의 가격회복기간이 한정되어 있습니다.
  - 파생결합증권은 만기가 정해진 상품이므로 정해진 기간 내에 기초자산의 가격이 회복되지 못할 경우 손실감수가 불가피
- ❾ 은행 등에서 판매하는 ELT/ELF도 예금이 아닙니다.
  - 은행·보험사 등에서 판매하는 ELT 및 ELF 등도 사실상 ELS에 투자하는 것과 동일한 위험을 가지므로 예금으로 알고 투자하는 것은 금물
- ❿ 여유자금으로 본인의 투자성향에 맞는 상품에 투자하시기 바랍니다.
  - 전세자금·노후자금 등 용도가 정해진 자금이 아닌 여유자금으로 투자하는 것이 바람직하며, 판매직원의 권유에 의존하지 않고 본인 책임하에 신중히 투자



참고

금융꿀팁 200선 리스트 ('16. 8. 16 ~ 12. 26)

번호	권역	제목
1	공통	현명한 신용관리 요령
2	불법금융대응	보이스피싱 예방 10계명
3	생명보험	저축성보험 추가납입제도
4	신용카드	카드 분실·도난 피해예방 요령
5	은행	착오송금 예방 및 대응요령
6	공통	추석연휴에 알아두면 유익한 금융정보
7	손해보험	자동차보험료 절약 8가지 지혜
8	신용카드	신용카드 잘 활용하는 방법
9	은행	은행거래 100% 활용법(1) : 우대혜택
10	금융투자	ELS 등에 대한 투자시 유의사항
11	공통	연금저축 절세 노하우(1) : 적립시점
12	생명보험	실손의료보험 가입자가 알아둘 필수정보(1) : 가입시점
13	공통	내 신용등급 올리기 노하우(1) : 신용등급 무료 확인방법
14	불법금융 대응	고수익 보장을 미끼로 한 금융사기 당하지 않으려면
15	금융투자	주식-채권투자에 실패하지 않으려면
16	생명보험	유병자도 가입할 수 있는 보험상품과 유의사항
17	신용카드	신용카드 제대로 활용하기(1) 카드 선택시 고려사항
18	공통	알아두면 유익한 금융정보사이트 10선
19	생명보험	변액보험 가입자가 알아둘 필수정보 7가지
20	서민·중소금융	자동차 할부금융 이용시 유의사항
21	불법금융 대응	불법금융광고 10대 유형과 소비자 유의사항
22	손해보험	치아보험 가입시 유의사항
23	공통	내 신용등급 올리기 노하우(2) : 개인신용평가 반영요소 바로 알기
24	공통	연금저축 절세 노하우(2) : 중도해지시점
25	공통	해외여행시 챙겨야 할 금융꿀팁

※ 자세한 내용은 '금융소비자 정보 포털 파인(FINE, fine.fss.or.kr)'에서 확인하시기 바랍니다.

# IV

## 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

### 보험

#### 사례 ①

◆ 타인의 사망을 보장하는 생명보험계약(계약자≠피보험자) 체결시 피보험자의 자필서명을 누락한 경우에 대해 기납입보험료를 반환토록 조정

**민원내용** | 모친을 피보험자로 하여 정기보험에 가입한 민원인은 후 보험회사가 만기가 경과 하면 만기환급금 및 사망보험금이 없어진다는 사실을 알리지 않았다는 이유로 기납입한 보험료의 환급을 요청하는 민원 제기

**처리결과** | 피보험자가 보험계약의 청약서 등에 자필로 서명하지 않은 사항이 객관적으로 확인되므로 보험료를 반환토록 조치

※ 상법에서는 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약의 경우 보험계약 체결시 그 타인의 서면에 의한 동의를 받도록 하고 있음

#### 사례 ②

◆ 보험모집인이 보험계약 청약서에 계약자, 피보험자의 자필서명을 대신한 경우 해당 보험 계약 무효처리 및 보험모집인 제재조치

**민원내용** | 민원인은 남편을 피보험자로 하는 보험계약을 체결하였는데 본인 및 남편의 자필 서명을 모집인이 대신하였으며 당시 충분한 상품설명을 듣지 못하였다며 계약 취소를 요청하는 민원을 제기

**처리결과** | 타인의 사망을 보장하는 보험계약의 경우에는 보험계약 체결시까지 피보험자의 서면에 의한 동의가 있어야 한다는 상법 규정\* 및 대법원 판례\*\*에 따라 해당 보험계약을 무효처리하고 당해 모집인을 회사 내부규정에 따라 영업정지 조치

\* 상법 제731조(타인의 생명의 보험) ① 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약에는 보험계약 체결시에 그 타인의 서면에 의한 동의를 얻어야 한다.

\*\* 대법원 2006.09.22. 선고 2004다56677

상법 제731조 제1항에 의하면 타인의 생명보험에서 피보험자가 서면으로 동의를 의사표시를 하여야 하는 시점은 '보험계약 체결시까지'이고, 이는 강행규정으로서 이에 위반한 보험계약은 무효이므로, 타인의 생명보험계약 성립 당시 피보험자의 서면동의를 없다면 그 보험계약은 확정적으로 무효가 된다.

### 사례 ③

#### ◆ 피보험자 자살 여부에 대한 입증정도가 부족하므로 재해사망보험금을 지급토록 조정

**민원내용** | 민원인은 경찰에서 피보험자가 익사한 것으로 판단했음에도 불구하고 보험회사가 피보험자의 실족사에 대한 객관적인 입증이 없다는 이유로 재해사망보험금을 부지급하고 있다며 민원 제기

**처리결과** | 보험회사가 면책사유로 자살을 주장할 때에는 명백한 주위 정황사실을 입증해야하는데, 국립과학수사연구원은 부검결과 피보험자의 사인을 익사로 판단하였고 피보험자의 자살 여부에 대한 보험회사의 입증정도가 부족하므로 재해사망보험금을 지급토록 조정

### 사례 ④

#### ◆ 사람의 신체에 의한 차량 손해도 약관상 보상이 되는 '자기차량손해'로 볼 수 있으므로 보험금을 지급토록 권고

**민원내용** | 민원인은 차량 내에서 자녀가 섀루프 밖으로 머리를 내밀다가 섀블라인드를 파손시킨 사고에 대하여 '자기차량손해'에 의한 보상을 요구하였으나, 보험회사가 약관에서 정한 보상하는 손해에 해당하지 않는다며 보험금을 지급하지 않는 것은 부당하다는 내용으로 민원을 제기

**처리결과** | '자기차량손해' 약관에서는 '다른 물체와의 충돌·접촉으로 인한 손해'를 보상한다고 정한 다음 '물체'에 대하여 '구체적인 형태를 지니고 있어 충돌이나 접촉에 의해 자동차 외부에 직접적인 손상을 줄 수 있는 것'을 말한다고 정하고 있는데,

– 약관 해석상 사람의 신체도 물체에 해당하고, 자동차 내부에 발생한 손상도 약관상 보상하는 손해에 해당하므로 보험금을 지급하도록 조정

### 사례 ⑤

#### ◆ 4개 보험회사가 공동 인수한 단체보험의 피보험자가 사망시 심신상실 상태였음을 인정할 수 있는 점 등을 감안하여 사망보험금을 지급하도록 조정

**민원내용** | 민원인은 피보험자가 사망 당시 심신상실 상태였음에도, 2개 보험사는 자살을 인정한 법원의 조정결정을 이유로, 2개 보험사는 보험약관에서 심신상실을 별개의 면책 사유로 규정하고 있다는 이유로 상해사망보험금 중 30%만 지급한 것은 부당하다며 민원을 제기

**처리결과** | 4개사가 공동 인수한 단체보험으로 사망보험금 지급기준이 각 보험사별로 다름에도 이를 보험계약시 보험계약자측에 설명하지 않은 것으로 판단되고, 민원인이 제출한 자료를 살펴보면 피보험자가 사망 당시 심신상실 상태였음이 인정되므로 미지급한 사망보험금 70%를 지급토록 조정

## 사례 ⑥

◆ **홈쇼핑을 통해 가입한 상품의 불안전판매가 인정되어 기납입보험료를 반환하도록 조정**

**민원내용** | 민원인은 홈쇼핑에서 광고하는 고령자를 위한 실버보험에 가입하였는데, 광고 내용과는 달리 보장항목과 보험금 지급 횟수가 너무 적다며 기납입 보험료를 환급해달라는 내용의 민원 제기

**처리결과** | 광고상의 보험금 부지급 사유에 대한 설명이 부족하고, 보험금 지급 횟수에 제한이 있으나 “진단금을 계속 준다”는 문구를 사용해 소비자의 오인을 유발한 점이 인정되어 기납입 보험료를 반환하도록 조정

## 2

## 비은행

### 사례 ①

◆ **수수료율을 고지하지 않고 체결한 리볼빙 약정에 대해 카드사가 수취한 리볼빙 수수료를 반환하도록 조정**

**민원내용** | 민원인은 카드사로부터 리볼빙 약정을 체결하면 소정의 포인트를 적립해준다는 판촉 문자를 받아 해당 서비스를 신청하였으나, 상담원으로부터 리볼빙 수수료가 발생한다는 사실은 설명받지 못하였음을 주장

**처리결과** | 수수료 관련 설명을 누락한 사실이 확인되어 카드사로 하여금 민원인에게 리볼빙 수수료를 반환하도록 조정

### 사례 ②

◆ **개인회생 신청 중인 민원인에게 지속·반복적인 추심을 자제하도록 권고**

**민원내용** | 민원인은 개인회생 신청 후 추심 금지명령 결정을 기다리던 중 저축은행으로부터 하루 5회 가량 추심 전화를 받아 일상생활에 지장을 받고 있다며 도움을 요청하는 민원을 제기

**처리결과** | 개인회생 절차가 진행되는 점 및 「채권추심 가이드라인」에서 지나치게 반복적인 연락을 금지하고 있는 점을 감안하여 과도한 추심을 자제하도록 조정

## 3

## 은행

## 사례 ①

◆ 수취인과의 연락 두절을 사유로 착오송금액 반환을 거절한 은행에 대하여 착오송금액을 송금인에게 반환토록 조정

**민원내용** | 민원인은 수취인을 상대로 착오송금에 대한 부당이득반환금 청구 소송을 제기하여 승소하였음에도 수취은행이 수취인의 대출금과 상계처리한 착오송금액을 반환하지 않는 것은 부당하다는 민원을 제기

**은행입장** | 부당이득금 반환판결은 수취인 소재불명에 따라 공시송달을 통해 이루어진 것으로, 수취인의 반환의사를 확인할 수 없으므로 착오송금액 반환 곤란

**처리결과** | 공시송달을 통한 판결도 당사자를 구속하는 법적효력이 있으므로 은행에 대하여 착오송금액을 반환하도록 조정

## 4

## 금융투자

## 사례 ①

◆ 민원인이 매수주문을 실행하는 과정에서 금융투자회사 콜센터 직원의 업무미숙으로 인해 발생한 손해금액에 대해서 배상토록 조정

**민원내용** | 민원인은 콜센터 직원의 업무미숙으로 매수주문이 체결되지 않은 상황을 인지하지 못하고 있다가 매매거래내역서를 통해 미체결상태를 확인한 후 손해액의 배상을 요구하는 민원을 제기

**처리결과** | 사실조회 과정에서 금융투자회사의 업무미숙에 따른 손해발생을 확인하여 손해를 배상토록 조정

## 사례 ②

◆ 일임형랩상품의 투자한도 위반으로 인해 발생한 손해를 배상토록 조정

**민원내용** | 민원인은 증권회사의 일임형랩상품\*에 가입하였는데 운용담당자가 핵심설명서에 명시된 위험자산 투자한도(40%)를 초과하여 주식형 펀드등 위험자산에 과도하게 투자함으로써 손해를 보았다며 민원을 제기

\* 고객의 재산을 일임받아 투자목적 등에 맞게 운용하는 종합자산관리상품

**처리결과** | 사실조회 결과 해당상품을 운용하는 과정에서 위험자산 투자한도를 지속적으로 초과(투자비율:55.8%~99.8%)한 사실이 확인되어 손해액의 일부를 배상하도록 권고



## 금감원콜센터 1332

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

금융회사에 대한 불만 및 피해상담, 불법사금융 신고, 금융자문서비스 등 금융 소비자가 필요로 하는 다양한 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있습니다.

“금융관련 질의사항, 무엇이든 1332로 물어보세요”

- 상담시간 | 평 일 : 오전 9:00 ~ 오후 7:00  
토요일 : 오전 9:00 ~ 오후 1:00
  - 불법사금융 피해신고센터, 상속인 금융거래조회\*, 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.



## 인터넷 금융정보·교육 서비스

- 금융소비자 정보 포털 「파인(FINE)」 | <http://fine.fss.or.kr>  
\* 금융거래과정에서 필요하거나 알아두면 유익한 정보를 망라하여 제공
- 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



금융감독원