

금융소비자의 소리



CONTENTS

I

금융민원 및 상담 동향 분석

- 1. 금융민원 및 상담 동향 분석 1
- 2. 권역별 민원현황 2

II

주요 민원분쟁 및 상담 사례

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

III

소비자보호 제도개선

- 1. 대출채권 양도통지 업무개선 7
- 2. 청각장애인의 전자금융거래 본인인증방식 개선 8
- 3. 눈 질환 관련 보험 보장범위 확대 개선 9
- 4. 보험금 자연지급 기간 길어질수록 높은 자연이자 적용토록 개선 .. 10
- 5. 금융소비자에게 불리한 금융약관 개선 11
- 6. 외국인도 상속인 금융재산 한번에 확인할 수 있습니다 13
- 7. 만성질환 보유자도 쉽게 보험에 가입할 수 있도록 개선 14
- 8. 여신전문금융회사의 자동차리스 관련 불합리한 관행 개선 .. 16

IV

소비자 이슈

- 1. 소비자 경보 발령 18
 - 1-1. 여름방학 틈탄 취업을 빙자한 금융사기에 속지마세요
 - 1-2. 무료체험, 무료이용 빙자한 할부계약에 주의!
 - 1-3. 금융감독원 사칭, 유령 팝업창 주의!
- 2. 실손의료보험 중복가입 및 소비자 유의사항 27
- 3. 자본시장 불공정거래 주요 사례 및 투자자 유의사항 ... 29

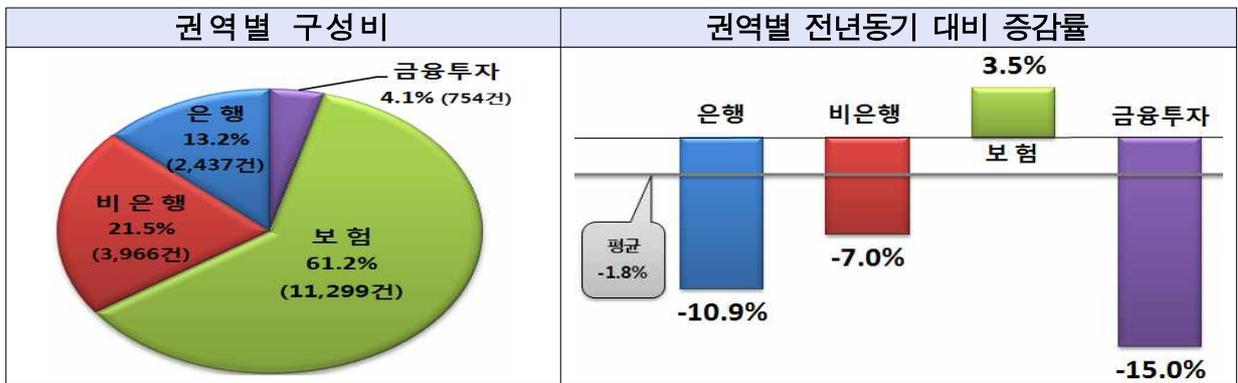
I

금융민원 및 상담 동향 분석

1 민원·상담 발생 추이('15년 3분기)

◆ '15년 3분기중 금융민원 및 상담은 총 159,235건으로 전년동기(162,251건) 대비 1.8%(△3,016건) 감소

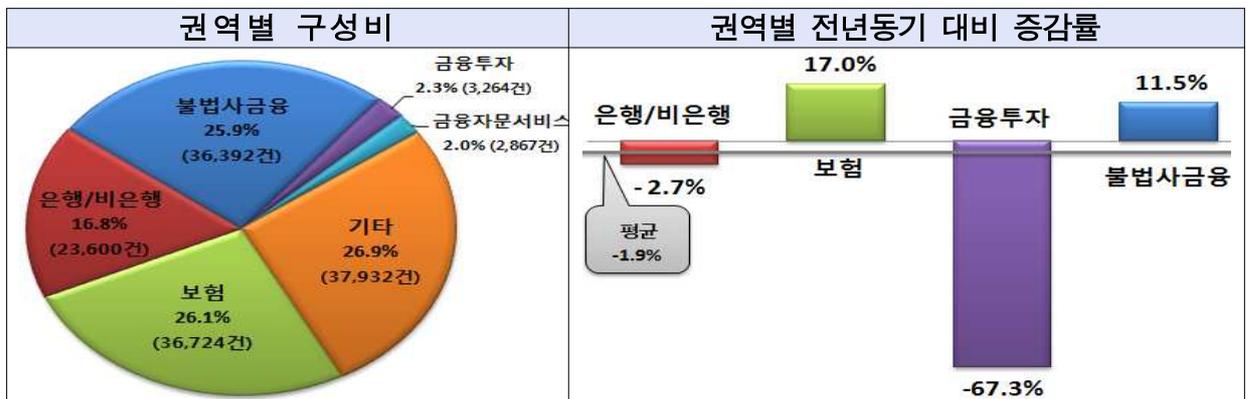
- ① (금융민원) 18,456건(일평균 201건)으로 전년동기(18,796건) 대비 1.8%(△340건) 감소
- (권역별) 보험 민원이 61.2%(11,299건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 비은행 21.5%, 은행 13.2%, 금융투자 4.1% 순



- ② (금융상담) 140,779건(일평균 1,530건)으로 전년동기(143,455건) 대비 1.9%(△2,676건) 감소

- (권역별) 보험 상담이 26.1%(36,724건)로 가장 많으며, 불법사금융 25.9%, 은행·비은행 16.8%, 금융투자 2.3% 순

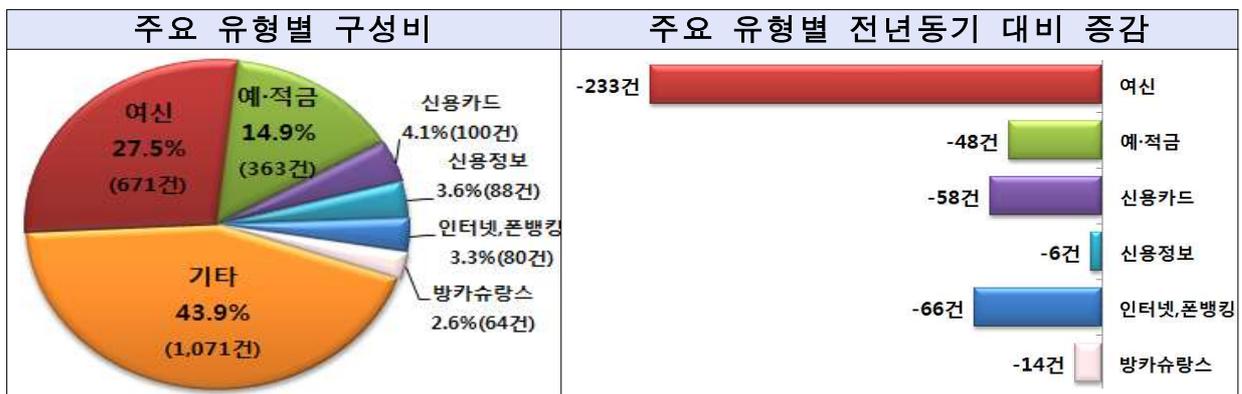
※ 기타로 분류된 건은 금융권역에 해당되지 않은 상담건(접수문의, 기관문의 등)



2 권역별 민원현황('15년 3분기)

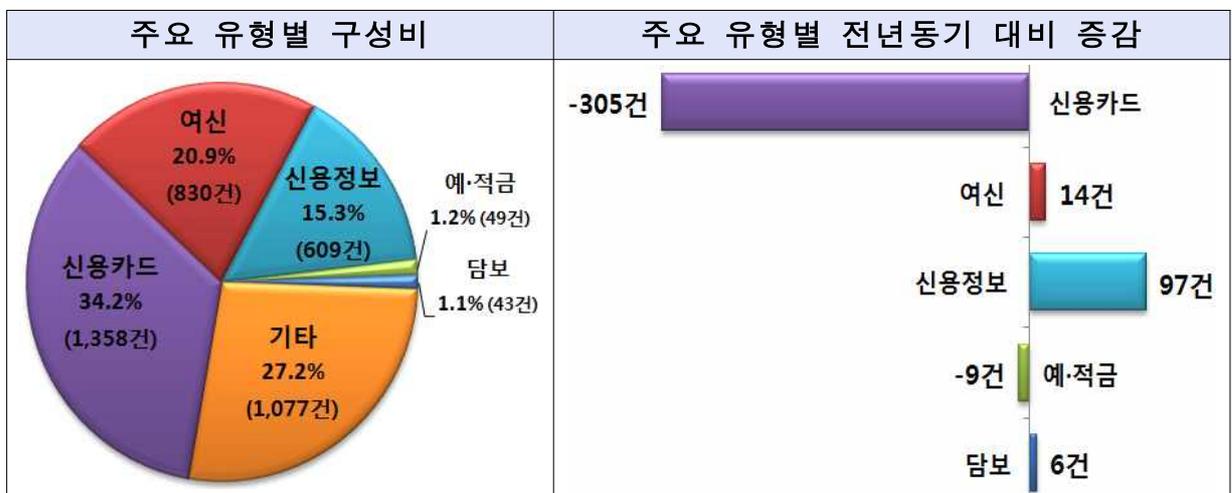
가 은행[2,437건] : 전년동기 대비 10.9%(△297건) 감소

- (유형별) 여신 관련 민원이 27.5%(671건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 예·적금(14.9%), 신용카드(4.1%), 신용정보(3.3%) 순
- 기준금리 인하 등으로 여신 민원이 큰 폭으로 감소하였으며, 전자금융사기 감소 등에 따라 관련 민원(인터넷·폰뱅킹)도 감소



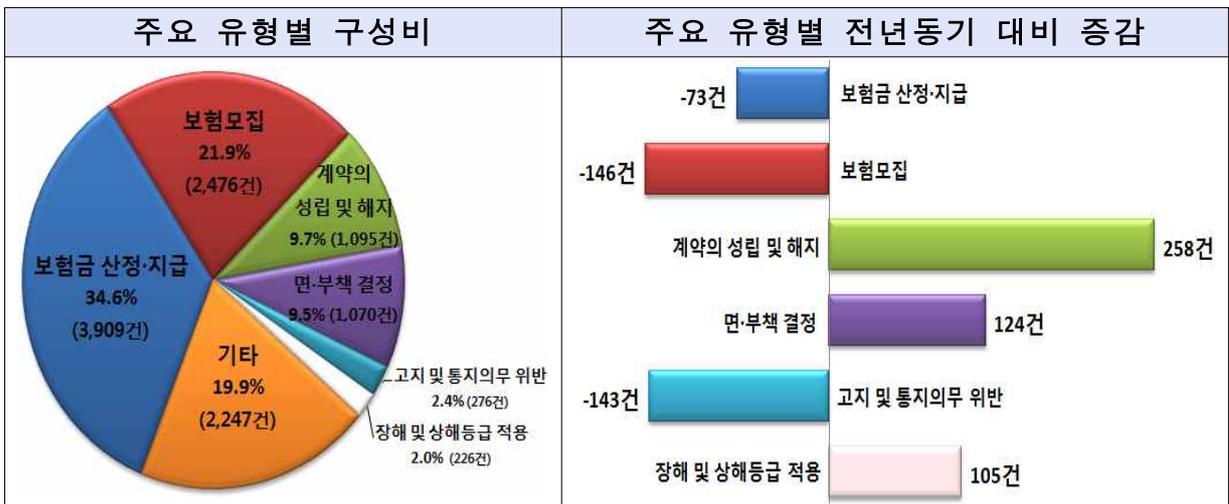
나 비은행[3,966건] : 전년동기 대비 7.0%(△297건) 감소

- (유형별) 신용카드관련 민원이 34.2%(1,358건)으로 가장 큰 비중을 차지하며, 여신(20.9%), 신용정보(15.3%) 민원 순
- 카드 발급요건 완화 등으로 인하여 신용카드 민원이 크게 감소



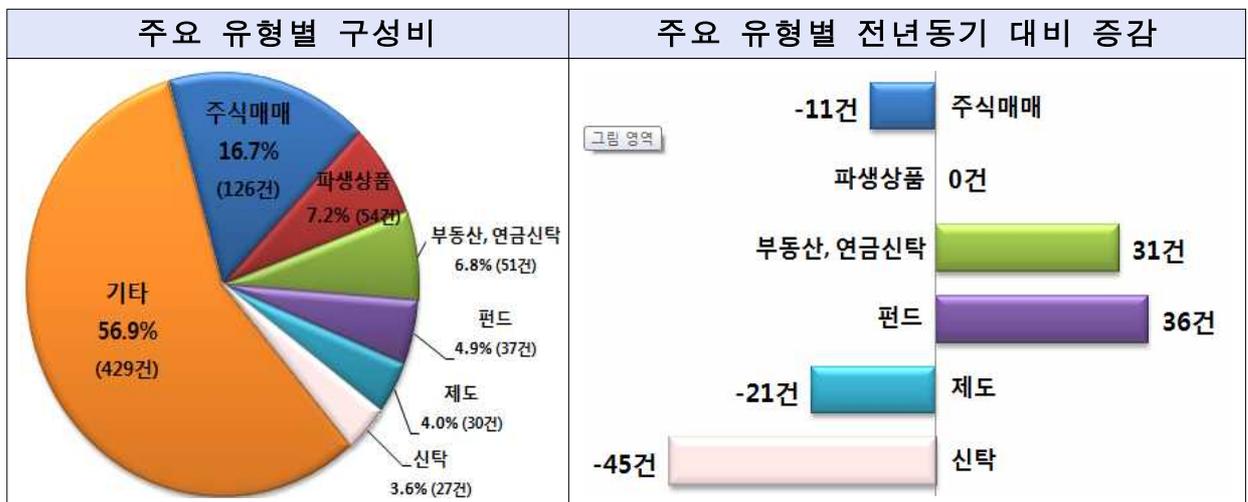
다 보험[11,299건] : 전년동기 대비 3.5%(387건) 증가

- (유형별) 보험금 산정 및 지급 관련 민원이 34.6%(3,909건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 보험모집(21.9%), 계약의 성립 및 해지(9.7%), 면·부채 결정(9.5%) 순
- 가장 큰 비중을 차지하는 보험금 산정 및 지급 관련 민원은 감소한 반면, 계약의 성립 및 해지, 면·부채 결정 관련 민원은 증가



라 금융투자[754건] : 전년동기 대비 15.0%(△133건) 감소

- (유형별) 주식매매 관련 민원이 16.7%(126건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 파생상품(16.7%), 부동산·연금신탁(6.8%) 관련 민원 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 처리시 사안별로 구체적인 증거자료 등을 고려하여 검토하므로 아래 사례와 유사한 민원이 발생하더라도 처리결과는 다를 수 있습니다.

1 은행

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 A은행으로부터 전세자금 대출을 받은 후 대출만기가 도래하여 기존 임대차 전세계약을 연장하기 위해 전세기간을 31개월로 정하여 전세계약서류를 제출하고 대출연장을 요청하였으나, 임대차 전세 계약기간과 전세자금 대출기간이 상이하여 전세자금 대출연장이 거절되었다며 불만을 제기했습니다.

(처리결과) 대부분 시중은행에서는 임대차 기간은 제한하지 않고 대출만기일과 임대차계약 만료일은 같아야한다고 규정하고 있으나, A은행 가계대출상품 취급세칙 제39조(기한연장)에 의하면 임대인과 임차인간 임대차 기간 연장을 약정한 경우 새로운 임대차 기간은 최대 2년 이내로 대출기간 연장이 가능하고, 대출만기일과 임대차계약 만료일은 같아야 한다고 규정하고 있습니다. 이는 소비자 편의를 위해 임대차 전세계약 만료일로 전세자금 대출이 연장되도록 개선할 필요가 있어 A은행은 전세자금 임대차 기간을 3년 이내로 하고 대출만기일은 임대차계약 만료일로 하여 내부 규정을 개정했습니다.(9.15.개정완료)

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 B은행에서 매달 적금처럼 5만원을 입금하면 보험혜택을 받을 수 있고 5년 후 원금을 돌려받겠다고 설명을 받아서 해당 상품을 가입하였는데 5년 후 해지하려고 하였더니 80만원의 원금손실이 발생한다고 하여 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 민원인이 B은행에서 해당 보험상품을 가입할 당시 받은 상품 안내장과 B은행이 제출한 가입설계서를 비교한 결과 민원인의 주장이 타당하여 납입보험료 전액을 돌려주도록 조정하였습니다.

2 비은행

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 연대보증 서류에 자필서명을 하지 않았음에도 C저축은행에 보증인으로 입보되어 채무 상환 독촉을 받고 있다며 연대보증 해지를 요청하는 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 보증의 방식은 「보증인 보호를 위한 특별법」 제3조에 근거하여 반드시 보증인의 기명날인 또는 서명이 있는 서면으로 표시되어야 효력이 발생하나 C저축은행에 사실관계를 확인한 결과 계약서에 기재된 연대보증인의 자필서명은 민원인의 필적과 상이함이 필적감정 등으로 증명되어 민원인의 연대보증인 지위가 해소되도록 조정하였습니다.

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 개인사업자로 지난 4월에 D은행을 방문하여 통장·현금카드, 보안카드를 분실신고하고 재발급 받았는데, 그로부터 1시간 후 이혼 소송 중이던 남편이 대리로 발급받은 민원인의 인감증명서와 위임장을 제출하고 통장 및 카드를 재발급 받아 해당 통장에 입금된 예금을 인출해 갔다며 부당함을 제기했습니다.

(처리결과) D은행은 인감증명서 본인 발급분으로 통장 제신고 후 재발급이 가능하나 불가피하게 대리인 발급 인감증명서를 사용할 경우 본인의 의사인지 여부를 유선으로 확인하고 이상이 없는 경우에만 사용이 가능하다고 하였으나, 본인의사 확인 등이 잘 이루어지지 않아 발생한 문제로 해당 금융회사로 하여금 대리로 발급한 인감증명서로 통장·카드 제신고 및 재발급시 본인의사 확인 등을 강화하도록 지도했습니다.(15.10월 지도완료)

3 보험

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 주행중 담뱃불을 붙이기 위해 라이터를 켜는 순간 차량 적재함에 실어놓은 취사용 가스통에서 누출된 가스가 폭발하여 안면부 화상을 입은 후 자기신체사고보험금을 청구하였으나 E보험회사에서 이를 거절하여 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 자동차보험계약상 자기신체사고는 “피보험자가 피보험자동차를 소유, 사용, 관리하는 동안에 생긴 피보험자동차의 사고로 인하여 상해를 입었을 때”라고 규정되어 있는 바, 해당 사고는 자동차의 운송수단으로서의 본질이나 위험과는 무관하게 발생한 것으로 자동차 운행이 원인이 되어 상해가 발생하였다고 보기 어려우므로 불수용 되었습니다.

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 F보험회사와 두 건의 보험계약을 체결하고 이후 자동이체로 보험료를 납부해오고 있었으나 납입기한이 도래한 보험료 대신에 납입기한이 도래하지 않은 보험료를 선결제하여 보험계약이 실효되어 민원을 제기했습니다.

(처리결과) F보험회사는 자동이체신청을 한 이상 다수의 계약에 대해 보험료 납부가 가능하도록 계좌잔고를 유지해야 하는 것은 계약자의 의무이므로 보험료 미납에 따른 실효처리에 문제가 없다고 주장하나, 민법상 법정변제충당 원칙에 따라 이행기가 먼저 도래하고 보험 계약자 측면에서 변제이익이 많은 순서로 채무의 변제에 충당하여야 함을 근거로 민원인의 보험 계약은 두 건 모두 연체가 발생하였으나, 선결제된 계약의 경우 사건발생일 당시 납입유예기한이 도래하지 않았으므로 민원인의 주장을 수용했습니다.

< 사례 ③ >

(민원내용) 민원인은 G보험회사에 보험료 미납분이 있어 무통장 가상계좌로 입금하였는데, 말일 통장에서 보험료가 자동이체로 출금되어 이중 출금 되었음을 확인하여 G보험회사에 보험료 환급을 요구했으나, 주민등록증사본과 통장사본을 요구하고 동 서류를 제출하지 않으면 다음달 보험료로 입금처리 하겠다고 하여 보험료 이중 납입건에 대하여 즉시 돌려주지 않는 것은 부당하다고 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 현재 다른 보험회사는 보험료 이중납입시 자동으로 이체통장에 반환처리 되고 있는 반면에 G보험회사는 보험료 이중납입 건에 대해 반환 요청이 있을 경우에만 반환해 주고 있어 소비자 편의를 위해 G보험회사도 보험료 이중 납입시 즉시 반환 처리할 수 있도록 개선할 예정입니다.(15.하반기중 추진)

4 금융투자

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 H증권회사 직원이 DLS를 권유하며 원금손실발생 조건이 실현될 가능성이 없다고 하여 투자하였으나, 만기 시 손실이 발생하였다고 주장하며 분쟁조정을 신청했습니다.

(처리결과) 사실관계를 확인한 결과, H증권회사 직원이 고위험 상품에 투자 경험이 적은 민원인에게 DLS 투자를 권유하는 과정에서 '무조건 60% 미만은 안 내려 간다, 크게 염려 안 하셔도 된다.'라고 언급한 사실이 확인되었으며, 이는 자본시장법에서 금지하는 부당권유에 해당되어 손실금액의 일부를 배상하도록 조정했습니다.

1 대출채권 매각시 채권양도 통지 절차 개선

※ 자세한 내용은 '15.7.30일 은행연합회 보도자료 '은행권, 대출채권 매각시 채권양도 통지 절차 개선'을 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 금융회사의 대출채권 매각시 채무자에 대한 통지는 통상 채권 양수도계약 완료 이후 1~2회 내용증명 우편으로 통지하고 있으나,
 - 이는 중요한 권리관계가 이전됨에도 채무자에게 사전 통지하는 절차가 없고 양도통지서상으로 채무자가 총 채무액을 파악하는 데 어려움이 있습니다.

나 제도개선

- 은행연합회, 저축은행중앙회 등과 공동으로 T/F를 구성하여 채권 양도통지 업무 개선을 위한 표준안 마련했습니다.(15.7.24.)
 - **(사전·사후통지 개선)** 매각 전후 14영업일 이내에 1회 이상 통지하고,
 - * 단, 사전통지는 법상 의무사항이 아니고 금융회사의 부담이 가중되는 점을 고려하여 담보부채권에 한해 시행
 - **(상세 채무정보 제공 등)** 통지서상 채무원금 외에 연체이자·금리, 경매비용 등 채무 상세내역 기재 및 소멸시효 완성 여부를 명시했습니다.
- 현재 각 은행, 저축은행 등은 업무매뉴얼 개정, 영업점 교육 등을 거쳐 협회 표준안에 따라 시행하고 있습니다.
 - ※ 여신금융협회도 표준안을 마련하여 실시(15.10.31.시행, '15.10.26일 여신금융협회 보도자료 '여신금융업권, 대출채권 양도(매각)시 소비자에 대한 안내 절차 마련 및 시행 참고)
- ➔ **(기대효과)** 소비자의 알 권리가 강화되는 등 불합리한 채권추심 및 채무상환에 부담을 지지 않도록 하여 금융소비자의 권익이 크게 증대될 것으로 기대됩니다.

2 청각장애인의 전자금융거래 본인인증 방식 개선

가 추진배경

- 청각장애를 갖고 있는 A씨가 甲은행에서 발급받은 공인인증서를 타행 인터넷뱅킹 이용을 위해 등록하려 했으나 소리를 들어야 하는 ARS(전화승인)만으로 본인인증을 요구하는 것에 대하여 민원을 제기했습니다.
- 청각장애인들의 전자금융거래 불편 해소를 위해 본인인증 방식에 청각장애인도 이용 가능한 SMS인증을 추가해 줄 것을 요구했습니다.

나 제도개선

- (인증방식 개선) 스마트폰 이용시 ARS인증만 운용하는 7개 은행*은 청각장애인도 이용 가능하고 보안성에 문제가 없는 것으로 알려진 「ARS+인증팝업」 방식**을 도입했습니다.
 - * 신한, 기업, 씨티, SC, 광주, 하나, 국민 등
 - ** PC화면에 인증번호를 동시에 표시 후 스마트폰에 입력하는 방식
- 이는 단순한 SMS 인증방식과 달리 이용자가 은행에서 걸려온 ARS전화를 받아야만 인증번호가 화면에 표시되므로, 휴대폰을 분실하지 않는 한 탈취 위험이 없습니다.
- (非인증방식 개선) ‘단말기 지정서비스’ 및 ‘OTP이용’을 통해 청각장애인이 금융거래시 불편을 해소하도록 해당 은행들의 적극적 안내를 유도
 - * 국민·우리은행은 청각장애인에게 OTP 무료 발급, 산업은행은 청각장애인이 영업점에 방문하여 휴대폰 SMS인증 신청 가능
- ‘15년 말까지 제도개선을 완료할 예정이며, 개선완료 시점에 청각장애인의 금융거래 애로 해소 및 체계적 금융교육을 위해 한국농아인협회와 MOU 체결을 추진할 예정입니다.
- ➔ (기대효과) 사회적 배려가 필요한 청각장애인들이 전자금융거래를 편리하게 이용할 수 있을 것으로 기대됩니다.

3

눈 질환 관련 보험 보장범위 확대 개선

※ 자세한 내용은 '15.10.5일 금융감독원 보도자료 '눈 질환 관련 보장범위 확대'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 최근 고혈압·당뇨병 등 만성질환을 보유한 국민들이 크게 늘어나고 있어 이로 인한 합병증으로 성인 눈 질환 치료에 대한 보장수요가 증가하고 있으나
 - 그 동안 눈 관련 질환의 수술비를 보장하는 보험상품은 주로 어린이를 대상으로 한 시력교정 위주로 판매되어 왔습니다.

나 제도개선

- 눈 질환을 보장하는 보험상품의 경우에도 레이저 수술을 통해 치료받은 가입자는 보장을 받을 수 없었으나 수술의 범위를 레이저 수술도 포함하도록 변경을 권고*했습니다.

* 12개사(현대해상, 롯데손보, 동부화재 등) 한 66개 상품에 대해 변경권고

약관상 '수술' 정의 개선안

현행	개선안
수술이란, 기구를 사용하여 생체에 절단, 절제 등의 조작을 가하는 것을 말합니다.	수술이란, 기구를 사용하여 생체에 절단, 절제 등의 조작을 가하는 것 (레이저(Laser)수술도 포함됩니다)을 말합니다.

- 또한, 3대 주요 안질환(녹내장, 황반변성, 당뇨성망막병증) 뿐만 아니라 모든 눈 질환을 보장하는 상품*도 출시되도록 유도했습니다.

* '15.2월부터 2개 보험사(KB생명, 라이나생명)가 판매중이며, 여타 보험회사에도 판매를 권유

- 각 보험사별로 '15년 중 관련 약관을 정비하고, '16년 1월 이후 신규가입자부터 적용될 예정입니다.

➔ (기대효과) 눈 질환으로 레이저 수술을 받은 소비자도 보험 혜택을 받을 수 있고, 보장범위가 모든 눈 질환으로 확대된 보험상품이 출시됨으로써 눈 질환 관련 보험서비스가 개선될 것으로 기대됩니다.

4 보험금 지연지급 기간 길어질수록 높은 지연이자 적용토록 개선

※ 자세한 내용은 '15.10.12일 금융감독원 보도자료 '보험금 누장 지급할수록 높은'지연이자' 붙여 지급됩니다.'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 현재 보험회사가 보험약관에서 정한 보험금 지급기일을 초과하여 보험금을 지급하는 경우 지연기간에 대하여 '보험계약 대출이율'을 적용한 이자만을 지급하고 있으며,
 - 정당한 사유없이 보험회사가 보험금 지급을 지연하는 경우, 지연기간별로 추가적인 지연이자를 지급하지 않고 있습니다.

나 제도개선

- 보험회사가 정당한 사유 없이 보험약관에서 정한 사고 보험금 지급기일을 초과하여 보험금을 지급하는 경우
 - 지연기간별로 보험계약대출이율 외에 '지연이자'를 최고 8.0% 까지 추가 지급토록 하고, '지연이자'는 지연기간이 길수록 높게 적용하도록 개선했습니다.

지연기간별 지연이자 적용(안)

지연기간	적용금리
지급기일의 다음날부터 30일 이내 기간	보험계약 대출이율(현행과 동일)
지급기일의 31일 이후부터 60일 이내 기간	보험계약 대출이율 + 가산이자(4.0%)
지급기일의 61일 이후부터 90일 이내 기간	보험계약 대출이율 + 가산이자(6.0%)
지급기일의 91일 이후 기간	보험계약 대출이율 + 가산이자(8.0%)

- 다만, 정당한 사유*가 있는 경우에는 동 사유 종료일부터 '지연이자'를 적용합니다.

* 예) ① 재판 및 분쟁조정 절차 진행 ② 수사기관의 조사 ③ 해외에서 발생한 보험사고에 대한 조사 ④ 제3자의 의견에 따르기로 한 경우 등

- 「보험업감독업무시행세칙」 개정 예고를 거쳐, 이해관계자들의 의견수렴 후 '16.1월부터 시행할 예정입니다.

➔ (기대효과) 보험금 지급 지연시 높은 '지연이자'가 적용되어 보험회사의 부당한 보험금 지연지급에 따른 보험가입자의 경제적 손실이 줄어들 것으로 기대됩니다.

가 추진배경

- 금융감독원은 「국민체감 20대 금융관행 개혁」을 추진 중이며, 그 일환으로 “금융소비자에게 불리한 금융약관의 일제정비”를 추진하기로 한 바 있습니다.(15.5.28.)
- 따라서 금융회사에게 일방적으로 유리하고 금융소비자에게는 불리한 내용의 금융약관을 전면 점검하여 시정하고, 금융거래 기준이 미비하여 민원이 많은 분야를 중심으로 표준약관을 제정하고자 합니다.

나 제도개선

- ① 금융회사가 포괄적 약관조항을 근거로 고객에게 책임을 전가하는 관행을 시정했습니다.(16.1분기 시행)
 - (현행) 금융회사들이 약관상 ‘모든·여하한·어떠한’ 등 포괄적 표현을 근거로 고객에게 부당하게 책임을 전가하는 경우가 발생
 - (개선) 고객에게 의무를 부과하고자 하는 경우 그 범위와 내용을 약관에 구체적으로 명시하도록 개선했습니다.
- ② 금융회사가 일방적으로 수수료 등을 정하도록 한 약관조항을 시정했습니다.(16.1분기 시행)
 - (현행) 중요 사항인 수수료 부과방식, 지연이자 등이 약관에 구체적으로 명시되어 있지 않아 고객이 예측하기 어렵고, 금융회사가 일방적으로 결정 또는 변경할 수 있음
 - (개선) 수수료·지연이자 등의 구체적인 부과기준과 내용을 약관에 명확히 규정하도록 개선했습니다.

③ 금융회사의 비합리적인 추가담보를 요구하는 관행을 시정했습니다.
(‘15.3분기 시행)

- **(현행)** 채무자에게 귀책사유가 없어도 금융회사가 추가담보 제공 등을 요구할 수 있어 고객이 예상치 못한 손해를 입을 우려가 있음

(개선) 채무자의 책임 있는 사유로 신용이 악화되거나 담보 가치가 현저히 감소한 경우에 한해서만 금융회사가 추가 담보를 요청할 수 있도록 개선했습니다.

④ 보험회사가 고객 의사와 무관하게 특약을 부가하는 관행을 시정했습니다.(‘16.1분기 시행)

- **(현행)** 일부 상품의 경우 손해를 인하 등을 위해 주계약(또는 다른 특약)과 연관성이 낮은 특약을 의무가입 하는 경우가 발생

(개선) 주계약(또는 다른 특약)과 연관성이 없는 특약은 소비자가 판단하여 선택할 수 있도록 개선했습니다.

⑤ 퇴직연금 지급이 지연될 때 지연이자를 지급하도록 약관에 명시했습니다.(‘15.4분기 시행)

- **(현행)** 금융회사가 퇴직연금을 제때 지급하지 않을 경우 고객은 지연기간 동안 경제적 피해를 입게 되나, 일부 상품의 경우 지연이자 지급 의무가 없음

(개선) 퇴직연금을 제때 지급하지 않을 경우 지연이자를 지급하도록 약관에 명시했습니다.

※ 이를 포함한 기존의 불합리한 금융약관과 금융거래 기준이 미비하여 민원이 많은 분야를 중심으로 표준약관을 제정했으며, 자세한 내용은 ‘15.9.30일 금융감독원 브리핑 자료 ‘금융소비자에게 불합리한 금융약관 정비방안’을 참고하시기 바랍니다.

➔ **(기대효과)** 불합리한 금융약관이 합리적으로 개선됨으로써 국민들이 금융거래 과정에서 부당하게 불이익을 받는 일이 크게 줄어들 것으로 기대됩니다.

6 외국인도 상속인 금융재산 한번에 확인할 수 있습니다

※ 자세한 내용은 '15.10.12일 금융감독원 보도자료 '외국인도 상속인 금융재산, 한번에 확인하세요!'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 국내에 거주하는 외국인 증가 등으로 외국인 사망자(피상속인)에 대한 상속인 금융거래 조회서비스 신청이 증가*하고 있습니다.
* '13년 72건 → '14년 127건 → '15년 1~9월 126건
- 그러나 신청서류 작성 미비 등으로 조회서비스 처리가 지연되거나, 미비된 신청서류 보완을 위해 해외를 다시 방문하는 경우 등이 발생하고 있습니다.

나 외국인 대상 상속인 금융거래 조회서비스 내용

- (신청인) 외국인 사망자의 준거법상* 상속인
* 현행 법령상(국제사법, §49) 외국인의 법정상속인 지위는 해당 외국인 본국의 상속법을 준거법으로 결정
- (신청서류) 사망사실·상속관계 등을 확인할 수 있는 외국기관 발행 문서를 문서인증 및 번역인증을 받아 제출해야 합니다.
 - 문서인증은 외국 발행 문서의 국내효력 인정을 위해 필요하며, 아포스티유* 확인 또는 영사 확인 방법으로 가능합니다.
* 아포스티유 협약 : 공문서의 국제적 활용을 보다 용이하게 하기 위해 가입국간에 외국 공관의 영사확인 등 복잡한 인증절차를 폐지하는 대신, 공문서 발행국가가 문서를 인증하는 내용을 골자로 하는 다자간 협약
 - 번역인증은 외국어로 표기된 외국기관 발행문서에 대한 번역본을 공증인 또는 한국공관의 번역인증을 받아 제출해야 합니다.
- (실명확인) 사망자가 생전에 국내 금융거래시 사용한 실명확인 증표 또는 실명확인 번호가 표기된 서류로서 여권, 외국인등록증 또는 국내거소신고증 등을 지참하여야 합니다.
* 상속인의 신분 확인을 위해서는 여권, 외국인등록증 또는 주민등록증 필요
- ➔ (기대효과) 외국인 대상 조회서비스 신청서류 등을 홈페이지에 안내하고, 외국인 상담단체와 연계하여 안내하는 등 홍보를 강화하여 상속인의 불편이 해소될 것으로 기대됩니다.

7

만성질환 보유자도 쉽게 보험에 가입 할 수 있도록 개선

※ 자세한 내용은 '15.9.21일 금융감독원 브리핑자료 '고령자·유병자·장애인·외국인 등을 위한 금융서비스 개선방안'을 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 최근 우리나라는 급속한 고령화의 진전으로 '유병장수' 시대가 도래함에 따라 고혈압·당뇨병 등 만성질환을 보유하고 있는 유병자가 천만명 이상으로 추정되고 있으나
 - 유병자들이 다양한 질병을 보장하는 보험(실손의료보험 포함)에 가입하기는 어려우며,
 - 제한된 조건(예 : 특정질병 미보장)으로만 보험가입이 가능하여 정작 보장이 필요한 질병에 대해서는 보험혜택을 받기 어렵습니다.

나 제도개선

① 유병자 전용 보험의 보장범위를 확대했습니다.

- 현재 판매중*인 유병자 전용 보험상품은 고혈압·당뇨병을 보유한 국민들도 가입할 수 있으나, 암 또는 사망만 보장하는 경우가 많아 다양한 과거 질병이력이 많은 유병자의 보장 수요를 만족시키기에는 한계가 있습니다.
 - * 현재 25개 보험회사에서 '암'을 보장(예 : 실버암보험)하거나 '사망'(예 : 무심사보험)을 보장하는 유병자 대상 보험상품을 판매
- 유병자가 실질적으로 필요한 보험혜택을 받을 수 있도록 모든 질병에 대해 사망·입원·수술을 보장하는 상품을 개발하도록 유도했습니다.

보장내용 비교(예시)

구 분	현행 유병자보험	新유병자 전용보험
보장내용	사망	사망(예 : 사망시 3천만원)
	암진단	암진단*
	(신설)	질병수술**(예 : 수술 1회당 30만원) 질병입원**(예 : 입원 1일당 3만원)

* 회사별 리스크 감내 수준에 따라 암, 뇌출혈 등 중대질병에 대한 진단금(예 : 2천만원)을 지급하는 상품도 가능

** 모든 질병에 대한 수술 및 입원을 보장

② 유병자 전용 보험의 가입요건을 완화했습니다.

- 현재는 '계약전 알릴의무 사항*'에 해당하는 질병이력이 있는 유병자는 대부분 보험가입이 어려운 실정이며,
 - * 예) 최근 5년 이내에 고혈압, 심근경색, 간경화증, 뇌졸중증, 당뇨병 등으로 진단 또는 수술·입원한 사실이 있거나, 현재 통원, 투약 중인 경우 보험가입이 어려움
- 보험가입이 가능한 나이가 대부분 60세 까지로, 대다수 고령자는 병이 없더라도 보험에 가입하기 어려운 상황입니다.
- 따라서 계약전 알릴의무 사항을 대폭 축소(18개→6개) 하고, 입원·수술 고지기간 단축(5년→2년) 및 통원·투약에 대한 고지의무를 면제했으며,
- 보험가입이 가능한 나이도 75세 이상까지로 확대했습니다.

계약전 알릴의무 비교

구 분	현행(일반보험)	개선(新유병자 전용보험)
전체 항목 수	18개 항목	6개 항목
입원, 수술 여부	최근 5년 이내 입원·수술 여부	최근 2년 이내 입원·수술 여부
통원, 투약 여부	·최근 3개월 이내 통원·투약 여부 ·5년 이내 7일 이상 통원 또는 30일 이상 투약 여부	계약전 알릴의무 면제
5년 이내 중대질병 발생 여부	암 등 10개 질병*	암 1개

* ①암 ②백혈병 ③고혈압 ④협심증 ⑤심근경색 ⑥심장판막증 ⑦간경화증 ⑧뇌졸중증(뇌출혈, 뇌경색) ⑨당뇨병 ⑩에이즈(AIDS) 및 HIV 보균

유의사항 및 추진계획

- ◆ 일반보험에 비해 보험료가 1.5~2배 가량 비싸므로, 건강한 일반인은 유병자 전용 보험상품에 가입할 필요는 없습니다.
- ◆ '15.9월 현재 이와 같은 구조의 新유병자 전용 보험을 일부 보험사(현대해상, KB손해보험, AIA생명, 메트라이프생명)에서 판매 중이며, 통계 제공시 다수 보험사에서 상품개발 추진 예정입니다.
- ◆ 금감원은, 보험회사가 일반보험에 가입할 수 있는 건강한 소비자들이 유병자 전용 보험에 가입토록 권유하는 일이 없도록 지도·감독할 계획입니다.

➔ **(기대효과)** 보험가입이 어려웠던 만성질환을 앓고 있는 천만명 이상의 유병자들이 보험에 보다 쉽게 가입하고, 보다 많은 보험혜택을 받을 수 있게 됨으로써 치료비 부담을 덜 수 있을 것으로 기대됩니다.

8

여신전문금융회사의 자동차리스 관련 불합리한 관행 개선

※ 자세한 내용은 '15.9.7일 금융감독원 브리핑자료 '자동차리스 관련 소비자 권익 제고 방안'을 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

□ 현재 여전사*의 리스실행액**은 자동차를 중심으로 매년 증가하고 있으며, 물건별로는 자동차리스가 63.9%(7.9조원)로 대부분을 차지하고 있습니다.

* '15.7말 현재 71개 여신전문회사(카드사 포함) 중 53개사가 리스업 등록

** '97년 여전법 제정 이후 리스실행액은 '14년 12.4조원으로 '01년(1.6조원) 대비 약 8배 증가

○ 이처럼 자동차리스는 여전법 제정 이후 크게 증가하고 있음에도 불구하고 여전사 위주 업무관행 등으로 인해

○ 중도해지수수료에 대한 불충분한 설명 등 리스(시설대여) 계약 내용을 둘러싼 불완전판매 등의 민원이 지속적으로 증가*하고 있습니다.

* '10년 122건 → '11년 130건 → '12년 162건 → '13년 193건 → '14년 209건

나 제도개선

① 중도해지시 과도한 수수료를 부과하는 관행을 개선했습니다.

① (현행) 규정손해금* 및 중도해지수수료** 산출시 잔여기간을 반영하지 않고 대부분 단일률을 적용

* 규정손해금은 고객이 리스계약 중도해지 후 자동차를 매입시 남은 자동차 대금과 기 지출된 비용 등을 부담하는 손해배상금

** 중도해지수수료는 고객이 리스계약 중도해지 후 자동차를 반환시 만기전 중고차 매각 손실과 기 지출된 비용 등을 부담하는 손해배상금

(개선) 잔여기간에 따라 구간별(계단식) 또는 잔존일수별(슬라이딩) 등 차등화율을 적용하도록 하여 소비자 부담을 완화*했습니다.

* 리스 잔여기간이 짧을수록 기회이익 상실에 따른 손해가 감소하므로 적용 요율을 잔여기간별로 차등화할 경우 수수료 부담이 경감

② (현행) 운용리스 중도해지후 고객이 매입하는 경우 부담하는 규정손해금을 미회수원금을 기준으로 산정

(개선) 규정손해금 산정방식을 잔여리스료 기준으로 변경* 하도록 하여 소비자 부담을 완화했습니다.

* 운용리스는 반환을 전제로 하는 임대차성격이므로 규정손해금을 미회수원금 기준으로 산정하는 것은 불합리한 측면

③ **(현행)** 규정손해금 또는 중도해지수수료가 부과되는 사유 및 수수료율에 대한 설명이 충분치 않음

(개선) 중도해지 관련 용어 명칭도 변경하여 대출금 중도상환시 부담하는 중도상환수수료와의 혼란방지* 등을 위하여 리스계약 체결시 계약의 주요내용을 요약한 핵심 설명서를 교부하도록 변경했습니다.

* 중도해지로 인한 매입시 : 규정손해금 → 규정손해배상금
중도해지로 인한 반환시 : 중도해지수수료 → 중도해지손해배상금

② 잔여기간을 반영하지 않고 승계수수료를 부과하는 관행 개선

○ **(현행)** 제3자에게 리스계약 승계시 잔여리스료의 일정비율 (1~2%) 또는 정액(5~50만원)으로 수수료를 부과

- 잔여기간이 짧은데도 승계수수료를 과다하게 지불하는 문제 및 약정서에 승계수수료 관련 내용이 없어 계약시 고객이 인지하지 못하는 경우 발생

(개선) 승계수수료 산정방식을 정률방식으로 통일하는 한편, 수수료율도 잔여기간에 따라 차등 적용하도록 변경했습니다.

- 승계수수료* 관련 내용을 표준약관 및 핵심설명서에 명시하여 고객이 충분히 인식할 수 있도록 함

* 승계수수료는 고객 신용도 변경(인계자→인수자)에 따른 심사비용, 실무처리 비용(상담 및 전산처리 비용 등)이 추가되는 비용

※ 이를 포함한 기존에 불합리한 수수료 관행과 약정서 및 표준약관에 명시되지 않은 수수료 등 중요사항을 기재하도록 약관을 개정하였으며, 자세한 내용은 '15.9.7일 브리핑 자료 '자동차리스 관련 소비자 권익 제고 방안'을 참고하시기 바랍니다.

➔ **(기대효과)** 자동차리스 관련 수수료 체계가 합리적으로 개선됨으로써 금융소비자의 부담이 줄어들 것으로 기대됩니다.

1 소비자 경보 발령

여름방학을 틈탄 취업을 빙자한 금융사기에 속지마세요!
 - 피해유형 중 취업빙자 통장편취사기가 649건으로 가장 많아 -

■ 소비자경보 2015-5호			
등급	주의	경고	위험
대상	취업준비생 및 제대군인		

등급	주의	경고	위험
대상	취업준비생 및 제대군인		

※ 자세한 내용은 '15.7.6일 금융감독원 보도자료 '여름방학을 틈탄 취업을 빙자한 금융사기에 속지마세요'를 참고하시기 바랍니다.

가 피해발생 현황

- 최근 감독당국의 대포통장 근절을 위한 노력으로 대포통장 신규발급 등이 곤란해 졌으나,
 - 취업준비생, 제대군인 등을 대상으로 한 통장편취 사기가 지속발생하고 있어 각별한 주의가 필요합니다.
- 금융감독원 불법사금융신고센터(☎국번없이 1332)에 접수된 피해 유형 중 취업사기와 관련된 신고내역을 분석해 본 결과
 - '15년 상반기중 대포통장 모집으로 접수된 1,070건 중 60.6%(649건)가 구직 사이트 등에서 취업광고를 빙자한 통장편취 사기인 것으로 확인되었습니다.

불법사금융피해신고센터에 접수된 통장편취사기 현황('15년 상반기)

(단위 : 건 , %)

신고내역	기간							전체
	1월	2월	3월	4월	5월	6월		
대포통장 모집	288	157	197	173	104	151	1,070	
취업에 필요	205 (71.1)	101 (64.3)	114 (57.8)	74 (42.7)	57 (54.8)	98 (64.9)	649 (60.6)	
통장 사용료 지급	12	18	20	12	6	8	76	

나 유의사항

- 인터넷 구직사이트 등에서 취직 업체를 탐색하는 경우에는
 - 고용업주가 급여지급 등을 위해 계좌정보를 요청할 경우 급여지급일이 다가올 즈음해서 금전적 대가가 입금될 본인명의 계좌번호만 알려주되
 - 그 외 계좌 비밀번호, 보안카드, OTP 발생기, 공인인증서가 저장된 USB 등을 요구할 경우 사기일 가능성이 매우 높으므로 유의하고 일체 이에 응하지 말아야 합니다.
- 한편, 인터넷 구직사이트, 지역신문(교차로, 벚꽃신문 등), 대학교 내 게시판 등을 통해 선택한 취직 업체는 직접 방문하여 정상적인 업체인지를 꼼꼼히 따져보아야 하며,
 - 통장양도 요구 등 불법행위를 영위하는 것으로 의심될 경우에는 경찰청(☎112), 금융감독원(☎1332)에 신고하시기 바랍니다.
- 아울러 금융소비자는 대포통장 명의인으로 등록되어 민·형사상 불이익 및 금융거래 제한으로 인한 불편을 겪지 않도록 유의할 것을 당부 드립니다.

대포통장 명의인(통장을 빌려준 자) 등록에 따른 각종 불이익

- ◆ (법상 처벌) 3년이하 징역 또는 2천만원 이하 벌금
- ◆ (금융거래 제한) 1년간 입출금이 자유로운 예금계좌 개설 제한, 대포통장 명의인의 전계좌에 대한 비대면거래 제한
- ◆ (금융거래 참고) 금융거래(신용카드 발급 및 대출취급 심사 등) 시 통장 양도 이력 고객 정보를 심사 참고자료로 활용
- ◆ (금융질서문란자 등재) 「보이스피싱 등 금융사기 척결 특별대책(15.4.13.)」의 일환으로 악의적인 대포통장 명의인을 신용정보법상 금융질서문란자로 등재

① 피해자 B씨(20대, 남)는 군대를 전역해 직장을 구하던 중 아르바이트 사이트에서 한 건설회사의 전기보조 일을 찾게 되었다.

- 건설회사 과장은 “중간부터 일을 해도 월급이 다 나가 회사가 손해를 볼 수 있으니 통장을 한 달만 관리하겠다.”라고 제안했다.
- B씨는 일을 구했다는 기쁜 마음에 과장이 요구한 통장과 카드, 카드 비밀번호 등을 모두 넘겼다. 하지만 과장은 그 다음날부터 전화를 받지 않았고, 2주 뒤 경찰서에서 ‘통장 양도 행위’와 관련하여 조사를 받으라는 통보가 왔다.
- 전자금융거래법을 위반한 혐의자 신분으로 조사를 받은 B씨는 후 신규 예금계좌 개설 제한, 전자금융 거래 제한 등으로 금융생활을 하는 데 아주 큰 불편을 겪어야만 했다.

② 피해자 K씨는 지역신문인 교차로와 벼룩신문의 일자리를 구해주겠다는 광고를 보고 ○○인력중개소(연락처: 070-7△△△-8△△△, 070-7○○○-8○○○)로 전화하였는데,

- ○○인력중개소에서 일자리를 소개해 주면 모 건설사에서 일당을 통장으로 지급하게 되고, 일자리 중개수수료를 받기 위하여 필요하다며 체크카드와 비밀번호를 보내달라고 하여 위 중개소로 보내주었다
- 이후 보내준 통장이 대표통장으로 이용되어 K씨는 정상적인 금융생활에 큰 불편을 겪고 있다.

무료체험, 무료이용 빙자한 할부계약에 주의!

-현금 지원 미끼로 렌탈계약 유도 후 나 몰라라-

■ 소비자경보 2015-6호	
등급	주의 경고 위험
대상	일반 금융소비자

※ 자세한 내용은 '15.9.24일 금융감독원 보도자료 '무료체험, 무료이용 빙자한 할부계약에 주의'를 참고하시기 바랍니다.

가 피해 사례

- 최근 값비싼 헬스기구 등을 할부로 렌트하거나 구입하면 할부금을 대신 지급하여 무료로 이용하도록 해주겠다고 유인한 후,
 - 막상 계약을 체결하면 몇 달 후부터 자금지원 약속을 지키지 않아 금융채무만 떠안게 되었다는 소비자 피해 민원이 다수 접수되었습니다.
 - 소비자는 무료라는 말에 현혹되어 무심코 할부계약 등을 체결할 경우 예상치 못한 피해를 볼 수 있으므로 **각별한 주의**가 필요합니다.

민원사례

- ◆ 렌탈업체가 헬스기구(950만원) VIP무료체험 기회라며 설문지 작성 등에 응하면 매월 렌탈료를 지급해 무료 이용하도록 해주겠다고 하여 렌탈계약을 체결했는데,
 - 렌탈료 지원은 중단되었고, 렌탈계약을 이전받은 캐피탈사는 렌탈료 지원 약속은 모르는 사항이라며 빗 독촉만 하고 있음
- ◆ '광고업체에 회원가입(가입비 600만원) 후 차량을 렌트해 차량광고를 해주면 매월 렌탈료를 지원하겠다'는 광고업체에 속아 캐피탈사와 차량 렌탈계약을 체결했는데,
 - 광고업체의 렌탈료 지원이 중단되어 회원 가입비와 함께 렌탈료를 부담하게 됨
- ◆ 예식장에 빔프로젝트(1,500만원)를 설치하면 화면 하단의 광고를 통한 수입으로 할부금을 대신 납부해 주겠다고 하여 계약을 체결했는데,
 - 할부금 지급은 중단되고 카드사는 할부금 독촉만 하고 있음

나 유의사항

I. 피해사례의 3대 특징

① 공짜다!

- 고객이 부담할 금액이 없고 무료, 공짜임을 강조

② 당신은 특별히 선택되었다!

- '우수회원(VIP) 혜택', '이벤트 당첨' 등 관심을 가질 수 있는 용어로 고객을 현혹

③ 당신만 알아, 비밀이야!

- 본 계약서 외에 별도의 이면 약정서를 통해 자금지원을 약속하고, 그러한 사실을 다른 사람에게 알리지 못하도록 하는 경우도 있음

II. 소비자 유의사항

- '우수회원(VIP) 혜택', '이벤트 당첨', '이용료 무료지원' 등 무료나 공짜임을 강조하는 유인성 상술에 현혹되지 않도록 주의해야합니다.

- 어떤 위험이 도사리고 있을지 알 수 없는 상황이라고 하더라도 일단 계약을 체결하면 계약에 따른 위험을 부담하게 됩니다.
- 의심스러운 계약은 체결하지 않는 것이 최선의 예방책입니다.

- 본 계약서(렌탈계약서, 할부계약서) 외에 별도의 약정서 등을 통해 자금지원 약속을 한다면 사기임을 의심해야합니다.

- 의심스러운 경우 관련 금융회사나 금융감독원 콜센터(☎국번없이 1332)로 문의하고, 계약과정을 녹취하거나 계약서 사본 등 증거 자료를 확보하시기 바랍니다.

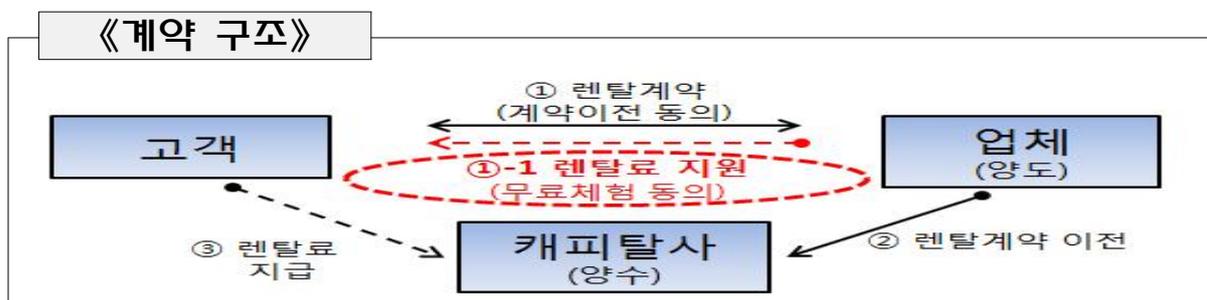
- '공짜 점심은 없다'는 진리를 생각

- 경기가 좋지 않은 상황에서는 공짜라는 말로 유혹하는 상술이 유행하고 소비자도 그에 현혹되는 경우가 많으므로 유의하시기 바랍니다.

(사례 ① : 헬스기구 VIP 무료체험에 가입하면 렌탈료를 지원해 주겠다~)

□ 서울에 사는 자영업자 김모씨는,

- ○○업체 사람으로부터 ‘처음 나온 음파진동기라며, VIP무료체험단을 모집한다면서 설문과 인터뷰에 응하여 마케팅에 활용될 수 있도록 해주면 렌탈료(198,000원)를 계좌송금해 주겠다’는 얘기를 듣고 2014년 말부터 4개월 동안 렌탈하기로 계약한 후 첨부된 체험동의서 내용을 충실히 이행했는데,
- 2015년 7월부터 갑자기 렌탈료가 입금되지 않는데다, 어떠한 약속이나 서명한 적도 없는 ○○캐피탈이 계약을 이전받았다며 빗 독촉을 하여 피해를 입고 있음



(사례 ② : 차량광고를 해주면 자동차 렌탈료를 지원해 주겠다~)

- 경기도에 사는 이모씨는 지인에게서 광고대행 업체 ○○○을 소개받았는데, 동사가 가입비 600만원을 내고 회원가입하면, 원하는 차종의 장기렌터카 서비스를 이용할 때 매월 70만원씩 지원해준다고 하여 가입비를 내고 ○○캐피탈과 렌탈계약도 했는데,
- 1~2달을 기다려도 ○○○업체가 렌탈료를 지원하지 않아 계약해지를 요구했더니 회사 사정이 어려워 회원가입비를 돌려줄 수 없다고 하고, 캐피탈사는 렌탈료를 지속적으로 청구하고 있어 피해를 보고 있음

(사례 ③ : 영상스크린을 설치하면 할부금액을 지원해 주겠다~)

- 자영업자 박모씨는 ○○업체가 1,500만원 상당의 영상스크린(빔 프로젝트를)을 음식점에 할부로 설치하면, 화면 밑 부분에 나오는 자기들 홍보영상으로 수익을 얻어 할부금을 대납해 주겠다면서 할부거래 카드사에게 “대납”이야기는 절대 하지 말라고 하여 정말 무료인줄 알고 계약을 하였는데,
- 할부금 지원은 중단되고, 카드사에서는 채무독촉만 하고 있다며 호소

금융감독원 사칭, 유령 팝업창 주의!

—금융감독원은 어떠한 경우에도 카드번호 등 개인신용정보를 요구하지 않습니다—

■ 소비자경보 2015-7호

등급	주의	경고	위험
대상	휴대폰 이용자		

※ 자세한 내용은 '15.10.20일 금융감독원 보도자료 '금융감독원 사칭, 유령 팝업창 주의!'를 참고하시기 바랍니다.

가 상담·신고 내용

- 최근 금융감독원을 사칭하면서 개인신용정보를 입력하라는 휴대폰 문자메세지(팝업창)이 불특정 다수에게 발송되고 있어 각별한 주의가 필요합니다. (15.10.12. 이후 현재까지 22건)
- 안내 팝업창의 '확인'을 누르면 금융감독원 명의의 긴급공지 화면이 나오는 피싱사이트로 유도되면서
- 신용카드번호, 유효기간, 비밀번호, 공인인증서 비밀번호, 이름, 주민등록번호 등을 입력하라고 요구하는 수법입니다.

금융감독원 사칭 스마트폰 팝업창 예시



※ 해당 팝업창 안내문구 : <금융감독원> 요즘 개인정보 유출로 많은 사건들이 발생하고 있습니다. 본인의 개인정보 유출 여부를 확인하시려면 금융감독원 홈페이지 소비자정보에서 확인하시기 바랍니다.

- 사기범은 보이스피싱 등 각종 불법금융행위에 적극적으로 대응하고 있는 금융감독원을 사칭하였으며
 - 개인신용정보 유출 여부를 확인하고자 하는 금융소비자의 불안 심리를 악용하여,
 - 개인신용정보를 입력하게 되면 마치 금융범죄를 예방할 수 있는 것처럼 휴대폰 사용자를 속인 것이 특징입니다.

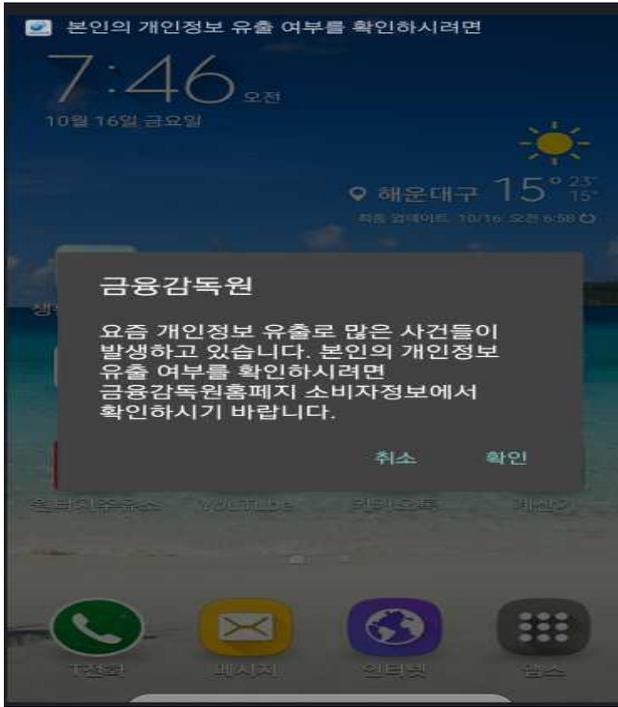
나 유의사항

- 금융감독원은 어떠한 경우에도
 - 소비자의 신용카드번호·비밀번호 같은 개인신용정보를 묻거나, 홈페이지에 입력을 요구하지 않으므로 절대 이러한 요구에 대응하지 말 것을 당부 드립니다.
- 한편 휴대폰의 악성코드 감염을 미연에 방지하기 위해서는 보안설정* 여부를 반드시 확인하고 최신 백신프로그램을 사용하여 주기적으로 휴대폰의 보안상태를 점검하고
 - * 환경설정 → 보안 → 알 수 없는 출처 → 허용 안함
- 출처가 불분명한 문자메시지, 링크주소, 앱 등은 확인하거나 설치하지 말고 바로 삭제할 필요가 있습니다.
- 금융감독원은 금융소비자의 금융사기 피해를 미리 방지하기 위하여 유사사례 발생시 지속적으로 홍보할 예정이며
 - 이러한 개인 신용정보 제공을 요구받거나 피해를 입은 경우 즉시 금융감독원(국번없이 1332)에 신고하여 주시기 바랍니다.

참고

스마트폰 팝업창을 통한 개인신용정보 탈취 경로

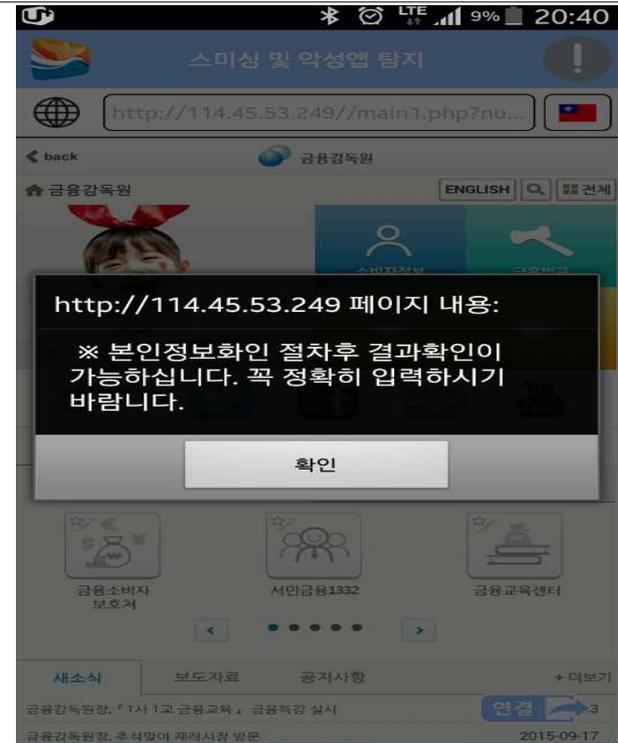
① 금융사기범은 금융감독원 사칭하여 스마트폰에 개인정보 유출 여부를 확인하라는 팝업창을 발송하여 개인신용정보 탈취 피싱사이트로 유도



② 확인을 누르면 금융감독원 사칭 홈페이지로 이동



③ 금융감독원 사칭 도메인 주소와 정보를 정확히 입력하라는 안내창이 나타남



④ 본인확인창에 카드번호, 카드유효기간, CVC/4DBC번호, 비밀번호, 공인인증서 비밀번호, 이름, 주민등록번호 입력하라는 화면으로 이동



2 실손의료보험 중복가입 및 소비자 유의사항

※ 자세한 내용은 '15.6.2일 금융감독원 보도자료 '실손의료보험 중복가입 및 소비자 유의사항 안내'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 보험계약자가 실손의료보험을 다수 가입하더라도 실제 부담한 의료비를 초과하여 보상받을 수 없어 불필요한 보험료의 낭비가 발생할 수 있습니다.
 - 이에 감독당국은 '09.7월부터 보험회사가 실손의료보험 중복가입 여부를 사전에 확인하고 비례보상원칙을 설명한 후 동의(서면, 녹취 등)를 받은 경우에 한하여 중복 가입할 수 있도록 의무화했습니다.
 - 그러나 이러한 제도개선에도 불구하고 실손의료보험 중복가입이 지속적으로 발생하고 있으며,
 - 이는 보험계약자가 보장금액 한도를 확대*하기 위해 자발적으로 중복가입하는 경우도 있으나 모집조직의 불완전판매 가능성도 있을 것으로 보입니다.
 - * 예) 통원치료시 보장한도(30만원)를 초과하는 MRI(40~70만원) 등 고가비급여 보장을 위해 중복가입
- ➔ 실손의료보험 중복가입자에게 보험계약 내용을 재안내하고 불완전판매로 확인시 소비자 피해 구제방안 등을 시행하고자 합니다.

나 중복가입 안내 및 조치계획

- '09.10.1. 이후 판매된 실손의료보험에 2개 이상 가입된 중복계약 중 나중에 가입된 계약의 해당 보험회사가 계약자에게 우편 또는 전자메일로 안내장을 발송('15.6월 중순~7월 중)했습니다.
- (중복해소 등 조치) 보험회사는 계약자의 의사에 따라 중복계약을 해지 또는 유지 등으로 처리하고, 불완전판매가 확인된 계약에 대해서는 해당 계약자의 기납입보험료(이자 포함)를 환급하도록 하였으며,

- 이를 위해 보험회사별로 중복가입자 응대를 위한 전용 전화 회선 구축 및 전문상담원을 배치했습니다.

중복가입자의 요구사항별 조치방법

중복가입자 의사	조치방법
① 중복계약 해소 요청	<ul style="list-style-type: none"> ● 불완전판매가 확인된 계약 → 중복계약 기납입보험료(이자포함) 환급 ● 불완전판매가 아닌 것으로 확인된 계약 → 중복계약 해지 및 해지환급금 지급
② 중복계약 유지 요청	<ul style="list-style-type: none"> ● 계약유지(별도조치 불필요)
③ 보험회사에 별도 의사표시 없음	

다 소비자 유의사항

1 실손의료보험에 새로 가입하고자 할 경우

- 실손의료보험을 여러 건 가입하여도 실제 부담한 의료비를 초과하여 중복으로 보상받을 수 없으므로, 이미 가입한 실손의료보험이 있는지 여부를 사전에 확인하여야 합니다.
- 중복으로 가입하면 보상한도는 높아지나 불필요한 보험료가 낭비될 수 있는 점을 고려하여야 합니다.

2 실손의료보험에 이미 중복 가입한 경우

- 보험회사로부터 실손의료보험 중복가입 안내문을 받은 보험계약자는 본인의 선택에 따라 중복가입된 계약을 해소하거나 유지할 수 있습니다.
 - **(중복해소시)** 보험계약자는 안내문에 기재된 보험회사 전화번호를 이용하여 중복계약의 해소를 요청(계약해지)할 수 있습니다.
 - **(중복유지시)** 보장한도 확대 등을 위해 중복계약을 그대로 유지하려는 보험계약자는 별도의 조치를 취할 필요가 없습니다.

※ 실손의료보험에 대해 궁금하신 점은 금융감독원 홈페이지(Home > 금융민원 > 금융거래유의사항 > 소비자유의사항 > 실손의료보험 길라잡이)를 참조하시기 바랍니다.

3 자본시장 불공정거래 현황 및 소비자 유의사항

※ 자세한 내용은 '15.8.4일 금융감독원 보도자료 '자본시장 불공정거래 주요 사례 및 투자자 유의사항'을 참고하시기 바랍니다.

가 불공정거래 주요현황

□ (불공정거래 혐의사건 인지현황) 금융감독원은 '15년 상반기중 82건*의 불공정거래 사건을 새로 인지했습니다.

- 시장별로는 유가증권시장은 전년동기 대비 5건 감소하였으나, 코스닥시장과 파생상품 등 각각 22건 및 5건이 증가했습니다.

불공정거래 사건 인지현황

(단위 : 건 , %)

구 분		'14년	상반기	'15년 상반기
금감원 자체인지 사건		106	27	62 (130)
거래소 통보 사건		72	33	20 (△39)
합 계		178	60	82 (37)
시장별	유가증권	65	23	18 (△22)
	코스닥	106	34	56 (65)
	파생상품 등	7	3	8 (167)

* ()내는 전년동기 대비 증감률

□ (불공정거래 사건 조사·조치현황) 금융감독원이 '15년 상반기중 총 69건의 사건에 대한 조사를 완료했으며,

- 조사완료건 중 36건을 검찰에 이첩(고발·통보)하였고 15건에 대해서는 과태료 부과 등 행정조치를 했습니다.
- 검찰이첩한 36건중 미공개정보이용 사건이 14건으로 가장 많았으며, 시세조종(11건), 지분보고 위반(7건) 및 부정거래(4건) 순으로 나타났습니다.

불공정거래 사건 처리현황

(단위 : 건 , %)

구 분	'14년	상반기	'15년 상반기
검찰고발·통보	135(69)	67(76)	36(52)
시세조종	49	29	11
미공개정보이용	36	14	14
부정거래	23	11	4
지분보고 위반	27	13	7
행정조치	36(19)	17(19)	15(22)
무조치	24(12)	4(5)	18(26)
합 계	195(100)	88(100)	69(100)

* 동일 건에 조치가 2개 이상인 경우 가장 중한 조치로 분류하고, 위반유형이 2개 이상인 경우 부정거래, 시세조종, 미공개정보, 지분보고위반 순서로 분류, ** ()내는 전체 처리건 대비 비중

나 불공정거래 조사결과 주요특징

① 스펙 대표이사, 법정관리인 등 특수한 형태의 경영진에 의한 불공정거래 행위가 최초로 적발되었습니다.

▶ A스팩(SPAC)*의 前대표이사가 A스팩이 비상장회사인 B사를 흡수합병한다는 정보를 업무상 알게 된 이후 동 정보가 공개되기 전에 차명계좌를 통해 A스팩 주식을 매매하여 부당이득을 취득한 혐의

* SPAC(기업인수목적회사, Special Purpose Acquisition Company)은 발행주식 모집을 통해 조달한 자금으로 다른 기업을 인수·합병하는 것을 유일한 사업목적으로 하는 명목상 회사(paper company)로서, 우회상장과 유사한 형태로 비상장회사를 상장시키는 것을 목적으로 함

▶ 상장법인 C사 前법정관리인이 기업회생절차가 진행중인 C사의 회생계획안에 감자 및 출자전환으로 기존주식의 가치가 대폭 감소할 것이라는 정보를 지득하고 정보공개 이전에 C사 주식을 매도하여 손실을 회피한 혐의

② 단주매매를 이용한 초단기 시세조종 등 지능적 수법의 시세조종 행위가 지속적으로 적발되고 있습니다.

▶ 전업투자자가 주식을 선매수한 상태에서 평균 15분 정도의 시간동안 1초당 1~5회 정도씩, 1~10주의 매수·매도주문을 수백~수천회씩 제출하는 방법으로 D사 등 28개 종목의 주가를 인위적으로 조작한 혐의

③ 허위사실 공시, 중요사실 은폐 등 허위·부실 공시를 이용한 부정거래 행위 발생이 지속되고 있습니다.

▶ E사는 유상증자 성공을 위하여 해외 관계회사인 F사의 파산신청과 이에 따른 대위변제 사실 등을 증권신고서에 기재하지 않고 유상증자를 실시하여 부당이득을 취득한 혐의

▶ 관리종목 지정위기에 처한 상장법인 G사의 실질사주와 대표이사는 서로 공모하여 G사의 최대주주 H사가 보유 중이던 G사 주식을 유리하게 처분하여 G사의 관리종목 지정 사유*를 회피하기 위하여 허위사실(주식양수도 계약 체결)을 공시하여 일반투자자를 속인 후, 보유주식을 매도한 사례

* G사가 H사의 주식을 대량 보유함에 따라 H사가 보유한 G사 주식의 자기주식(자본차감항목)으로 간주되어 자본잠식률 50%초과

④ 사채업자와 불공정거래 전력자가 결합한 불공정거래 행위가 다수 적발되었습니다.

▶ 사채업자가 상장법인 I사 자기주식 및 동사 최대주주인 J사의 보유주식을 주식담보 대출을 통하여 양수한 직후 양수주식을 고가에 매도하기 위하여 시세조종전문가(불공정거래 전력자)에게 시세조종을 의뢰하고, 시세조종전문가는 사채업자로부터 대가를 지급받고 고가매수 및 증가관여 등을 통해 주가를 인위적으로 상승시킨 혐의

다 소비자 유의사항

- ① **한주씩 짚금짚금, 단주매매가 많은 종목은 조심하시기 바랍니다.**
 - 시가총액이 크지 않고 테마주 또는 호재성 정보가 언론에 자주 노출되는 종목 등을 대상으로 소규모 매수주문을 반복해서 제출하는 시세조종행위가 빈발하고 있으므로 이에 유인되지 않도록 조심하시기 바랍니다.
- ② **재무상태 취약 기업의 실적 발표 직전 매수는 다시한번 따져 보시기 바랍니다.**
 - 재무상태 취약기업의 대주주·경영진이 실적악화 정보가 공개되기 전에 보유주식을 미리 매도하는 사례가 지속적으로 발생하고 있어 결산 또는 회계감사기간 중 (12월말법인은 통상 1월~3월) 재무상태 취약기업의 주식을 매수하는 경우에는 주의하시기 바랍니다.
- ③ **재무상태 취약 기업에 투자시 임원·대주주의 주식소유 상황 공시는 꼼꼼히 확인하시기 바랍니다.**
 - 재무상태 취약기업 대주주의 지분변동과 관련된 불공정거래가 다수 적발되고 있으므로 재무상태 취약기업에 투자하는 경우 증자, 합병, 자산양수도 등 주요경영사항에 변동이 있을 때는 대주주 및 경영진의 지분변동을 꼼꼼히 살펴보고 투자하시기 바랍니다.
- ④ **금융감독원 전자공시(dart.fss.or.kr)를 활용하여 투자하세요.**
 - 인터넷, SNS, 투자설명회 등에서 제공되는 투자정보는 부정확한 정보일 가능성이 있으므로 금융감독원 전자공시시스템(dart.fss.or.kr)의 사업보고서, 주요사항보고서 등에 기재된 경영성과, 재무상태, 지배구조, 영업위험 등의 정보를 분석·활용하여 투자하시기 바랍니다.
※ '15.7월부터 관심기업 공시정보를 실시간으로 알려주는 공시정보알람 서비스가 제공되고 있으니 이를 활용하시기 바람(DART홈페이지의 'RSS이용안내' 참조)
- ⑤ **다른 사람으로부터 상장회사 정보를 전달받아 투자하는 경우 각별히 유의하시기 바랍니다.**
 - 종래에는 상장법인의 미공개중요정보를 이용한 내부자, 1차 정보수령자까지만 규제하였으나, '15.7월부터는 다차 정보수령자인 경우도 미공개 중요정보라는 사실을 알고 이용하면 과징금이 부과 될 수 있습니다.

☎ 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