

금융소비자의 소리





제1호 (2017. 04)
금융소비자의 소리

Contents

I	2016년도 금융민원 및 상담 현황	1
II	소비자보호 제도개선	2
III	주요 분쟁·민원 및 상담 사례	7
IV	실용금융정보 - 주요 금융꿀팁	9
V	소비자 경보 사항	16
VI	새해부터 달라지는 금융제도	19



2016년도 금융민원 및 상담 현황



◆ '16년 중 금융민원 및 상담은 총 573,132건으로 전년(733,622건) 대비 21.9% 감소(△160,490건)

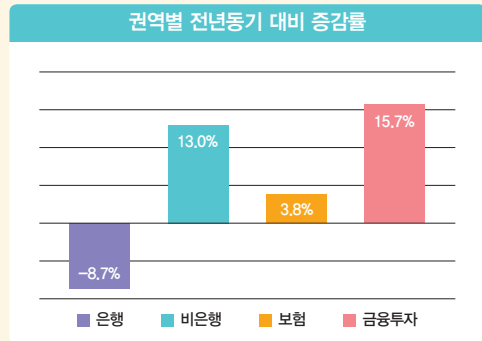
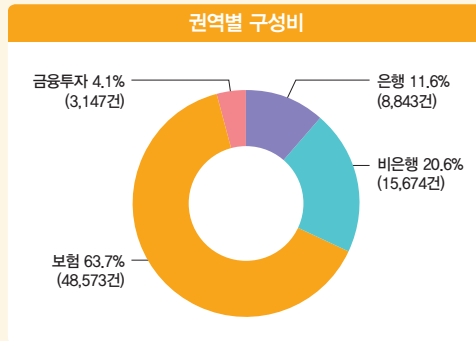
1

금융민원

○ 금융민원 76,237건(일평균 305건)으로 전년(73,094건) 대비 4.3% 증가(3,143건)하였습니다.

- 권역별 | 보험 민원*이 63.7%(48,573건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 비은행 20.6%, 은행 11.6%, 금융투자 4.1% 순입니다.

* 손해보험 29,056건, 생명보험 19,517건



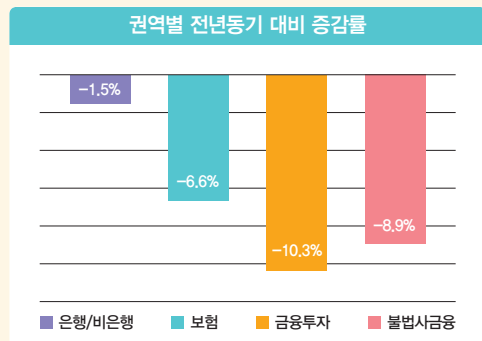
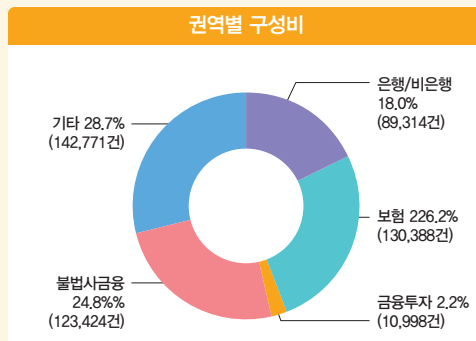
2

금융상담

○ 금융상담 496,895건(일평균 1,988건)으로 전년(546,689건) 대비 9.1% 감소(△49,794건)하였습니다.

- 권역별 | 보험 상담이 26.2%(130,388건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 불법사금융 24.8%, 은행·비은행 18.0%, 금융투자 2.2% 순입니다.

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





소비자보호 제도개선



※ '16.10.10부터 '16.12.26까지의 금융감독원 보도자료 중 일부를 요약한 것으로, 자세한 내용은 금융감독원 홈페이지 (ss.or.kr)에서 확인하시기 바랍니다.

1

금융회사의 불합리한 연체관리 관행 개선

① 금융회사가 등록하는 연체정보의 정확성 제고

- **문제점** | 금융회사는 연체정보를 포함한 신용정보를 신용정보원에 정확하게 등록*하여야 하나,

* 일반대출 및 신용카드의 경우 5만원 이상을 3개월 이상 연체 시 등록

- 일부 금융회사의 부정확한 연체정보 등록으로 인해 금융소비자가 피해를 입는 사례가 발생합니다.
- **개 선** | 금융회사의 연체정보 등록 오류를 최소화할 수 있는 방안을 강구하고 등록 오류가 많은 금융회사에 대해서는 금감원 현장검사를 실시할 예정이며,
- 신용정보의 정확성 및 최신성 유지를 위해 금융회사 자체 내부통제를 강화* 토록 추진할 예정입니다.('17년 상반기)

* 예) 연체정보 등록·변경·삭제관련 내부 결재권 상향 등

② 소멸시효완성 채권 등의 연체정보 보관관행 개선

- **문제점** | 금융회사들이 소멸시효완성, 매각, 면책 결정 등으로 상거래관계가 사실상 종료*된 채권의 연체정보 등을 삭제하지 않음에 따라 소비자가 불이익을 받는 사례가 다수 발생합니다.

* 신용정보법 시행령 제17의2(개인신용정보의 관리방법 등)

- **개 선** | 사실상 상거래 관계가 종료된 채권의 연체정보 등을 금융회사들이 계속 보관하는 관행을 시정하였습니다.
- 금융회사의 연체정보 등 파기의무 이행여부를 철저히 점검하고, 매각후 5년 이내에 연체정보를 삭제하도록 하는 내용을 「금융분야 개인정보보호 가이드 라인」에 명시적으로 반영하였습니다.

③ 연체상환 후에도 연체기록이 보관될 수 있다는 안내 강화

- **문제점** | 연체금액이 1천만원을 초과하면서 등록 후 90일을 경과한 뒤에 상환한 경우에는 연체상환 후에도 최장 1년 이내에서 연체한 기간만큼 연체 관련 기록을 보관 하나,

- 다수의 금융소비자가 연체를 상환하면 연체관련 기록도 동시에 삭제되는 것으로 오인함에 따라 불필요한 민원이 발생하고 있습니다.

- **개 선** | 금융회사가 고객에게 연체발생 사실에 대한 안내시, 연체 기간 및 금액에 따라 상환후에도 일정기간 연체관련 기록이 신용정보원에 보관될 수 있다는 내용을 안내토록 지도하였습니다.

④ 신용카드 연체발생 시 신속 통보

- **문제점** | 연체 발생이후 금융소비자에게 연체사실 통지가 늦어질수록 소비자는 연체정리를 위한 시간이 부족하여 불이익*을 감수해야 합니다.
* 10만원이상을 5영업일 이상 연체시 단기연체정보가 CB에 등록되어 타 금융회사와 공유되고 신용등급 하락, 카드 정지 및 한도감액 등 금융거래 제한
- **개 선** | 카드대금 연체시 모든 카드사가 연체사실을 결제일+2영업일 이내(또는 카드사의 연체인지일+1영업일 이내)에 소비자에게 통지하도록 개선하였습니다.

2

선불카드 사용자의 권익 보호 강화

① 무기명식 선불카드의 분실·도난시 재발급 및 보상

- **문제점** | 카드사는 무기명식 선불카드의 분실·도난시 법원의 공시최고 및 제권판결*을 받을 경우에만 예외적으로 선불카드를 재발급하나,
* 민사소송법상 무기명증권을 분실한 자가 해당 증권의 가액을 보상받는 방법
 - 공시최고 및 제권판결은 진행이 번거로워 대다수 선불카드 이용자가 권리를 포기하는 등 실효성이 떨어지고 카드회사마다 재발급절차가 달라 고객이 차별적 대우를 받게 되어 불합리합니다.
- **개 선** | 무기명식 선불카드도 사용등록한 경우에는,
 - 분실·도난 신고시 기명식 선불카드와 동일하게 신고시점의 잔액으로 해당 카드를 재발급하고 신고일에서 60일 전까지의 부정사용금액도 보상합니다.
* 사용등록하지 않은 경우 분실·도난시의 정당한 소지자를 특정하기 어려우므로 보상 대상에서 원칙적으로 제외됩니다.

② 선불카드 위·변조시 카드사 책임 강화

- 지정 판매처가 아닌 곳에서 구입한 선불카드의 위·변조시 카드사의 보상책임을 면제하는 기존의 개별 약관 조항*을 삭제하고,
* 선불카드의 양도성이 보장되고 재판매가 제한되지 않는데도 일부 카드사는 해당 약관 조항을 근거로 고객에 대한 보상을 거부
- 카드사가 보상책임을 면제받기 위해서는 고객의 고의·중과실에 의해 위·변조가 발생하였음을 입증하도록 하였습니다.

③ 사용불가 가맹점 · 거래의 안내 강화 및 자의적 운영 금지

- 선불카드를 발급할 때 사용불가 가맹점의 구체적인 내역*을 고객에게 설명하도록 하고,
* 현재 사용불가 가맹점에 관한 내용을 홈페이지에 간략하게 표시만 하고 있어 이를 사전에 인지하지 못한 고객의 불만을 유발
- 카드사가 선불카드의 결제범위를 임의로 제한할 수 없도록 표준약관에 명시토록 하였습니다.

④ 선불카드 환불요건 완화

- 무기명식 선불카드의 사용완료 또는 잔액환불 이후 실물을 폐기한 상태에서 이전에 결제한 거래를 취소하였을 경우,
- 영수증 등으로 고객 본인이 거래를 취소한 것으로 확인되는 경우에는 선불카드 실물이 없어도 환불이 가능하도록 개선하고,
- 선불카드의 발행금액(또는 총잔액)의 60%(종전 80%)를 사용한 경우 잔액 환불을 요청할 수 있도록 기준을 완화하였습니다.

3

자동차 대인배상보험금 현실화를 위한 표준약관 개정

① [사망 · 후유장애 보험금] 위자료 및 장례비 현실화

- 문제점 | 표준약관상 위자료 지급액이 소득수준 향상 및 법원 판례상 위자료 인정금액 등에 크게 미달하여,
 - 피해자가 판례수준의 위자료를 받기 위해 법률자문 비용을 직접 부담해 가며 소송을 제기하는 사례가 다수 발생합니다.
- 개선 | 표준약관상의 사망 · 후유장애 위자료 및 장례비 지급 기준을 소득수준 향상 및 법원 판례 등을 감안하여 현실화 하였습니다.

(위자료 및 장례비) 표준약관 개정 전 · 후 비교

구분	현행	개정안
사망 위자료	▷ 19세 이상~60세 미만 : 45백만원 ▷ 19세 미만, 60세 이상 : 40백만원	▶ 60세 미만 : 80백만원 ▶ 60세 이상 : 50백만원
후유 장애 위자료	(노동능력상실률 50% 이상시)	(노동능력상실률 50% 이상시)
	▷ 19세 이상 ~ 60세 미만 : 45백만원 × 노동능력상실률 × 70% ▷ 19세 미만, 60세 이상 : 40백만원 × 노동능력상실률 × 70%	가정 간호비 지급 대상 ▶ 60세 미만 : 80백만원 × 노동능력상실률 × 85% ▶ 60세 이상 : 50백만원 × 노동능력상실률 × 85% 가정 간호비 지급 대상외 ▶ 60세 미만 : 45백만원 × 노동능력상실률 × 85% ▶ 60세 이상 : 40백만원 × 노동능력상실률 × 85%
장례비	▷ 3백만원(1인당)	▶ 5백만원(1인당)

② [부상 보험금] 입원간병비 지급기준 신설

- **문제점** | 교통사고로 중상해를 입고 입원 중인 피해자에 대한 표준약관상 입원간병비 지급기준이 없어,
 - 피해자가 입원 중에 간병인이 필요하다더라도 간병비를 피해자의 비용으로 직접 부담해야 하는 보장의 사각지대가 발생합니다.
- **개 선** | 입원 중 간병인이 필요한 중상해자(상해등급 1~5급)에게 간병비를 지급토록 입원간병비 지급기준을 신설하고,
 - 동일한 교통사고로 부모가 중상해를 입고 입원한 유아(만7세미만)도 상해급수와 관계없이 별도 입원간병비를 인정하였습니다.

③ [부상 보험금] 휴업손해 지급기준 명확화

- **문제점** | 표준약관은 휴업 중 실제 수입감소액의 80%만 인정하여 법원 판결에 비해 피해자 보호가 미흡하고,
 - 표준약관상 휴업손해 증명방법이나 가사종사자에 대한 정의 등이 불명확하여 보험회사와 피해자간 분쟁이 다수 유발됩니다.
- **개 선** | 표준약관상 휴업손해 인정비율을 실제수입감소액의 80%에서 85%로 상향 조정하여 휴업손해 지급기준을 현실화하고,
 - 실제 수입의 감소가 있음을 증명한 경우에만 휴업손해 보험금을 지급토록 휴업손해 지급기준을 명확화하였으며, 자동차보험 표준약관 '가사종사자'에 대한 정의를 신설하였습니다.

4

보험소비자 편의성 제고를 위한 보험금 청구절차 간소화

① 보험금 청구서류 사본인정기준 상향 조정

- 보험사별로 사본인정기준의 상이함으로 인한 소비자의 불편을 해소하기 위해 최소 100만원까지는 청구서류의 사본을 인정하도록 개선하였습니다.
- 이를 통해 보험금 청구권자의 서류의 이중발급으로 인한 금전, 시간 부담이 경감됩니다.

현행	개선
회사별로 소액보험금 기준(사본인정기준)을 30만원 이하, 50만원 이하, 100만원 이하 등 상이하게 운영	소액보험금 기준(사본인정기준)을 최소 100만원 까지 상향 조정하여 공통적으로 적용
방문, 우편접수시 사본인정기준과 무관하게 원본만을 요구	보험금 청구방법과 무관하게 사본인정기준을 동일하게 적용

② 불필요한 보험금 청구서류 폐지

- 보험금 심사에 반드시 필요한 서류만 요구하고, 보완적·이중적인 추가서류를 폐지하여 청구서류를 대폭 간소화하였습니다.
- 불가피하게 추가적인 요구가 필요한 경우에는 제출대상 조건을 명확히 안내하여 소비자의 오해를 불식시키도록 하였습니다.

구분	현행(일부회사)	개선
통장사본	관행적으로 모든 보험금 청구시 필수서류에 포함	수익자 사전등록계좌, 입출금 등 거래내역이 있는 계좌 등 본인계좌 확인이 가능한 경우 통장사본 요구 제외
기본증명서	사망보험금 청구시 사망진단서, 기본증명서 동시 요구	사망진단서(원본)만 요구 (기본증명서 제외)
진단서	입원급여금(정액, 1일당) 청구시 진단서 및 입·퇴원확인서 동시 요구	입원급여금(정액, 1일당) 청구시 진단명, 입원기간이 포함된 입·퇴원확인서 또는 진단서 중 하나만 제출

③ 소비자 중심으로 보험금 청구서류 안내장 개선

- 소비자들이 보험금 청구시 청구서류 안내장을 통해 제출서류를 명확하게 알 수 있도록,
- 보장내역별 필수 및 선택서류를 구분·안내하여 서류준비를 위한 시간·비용 낭비 등 불편을 없애도록 개선하였습니다.

보험금 청구서류 안내장 개선(예시)

보장내역	현행(일부회사)	개선	
사망	- 사망진단서(사체검안서) 원본 또는 사본(원본대조필 포함) - 사망사실이 기재된 기본증명서	공통 (선택)	① 사망진단서(사체검안서) 원본 ② 사망진단서(사체검안서)사본 및 기본증명서(사망사실 기재)
	재해사고 - 사고입증서류 * 사망사고시 청구서류가 아닌 공통서류로 표기	재해 (기본)	① 재해입증서류
통원	- 진단서 - 통원확인서 - 소견서 - 진료차트 등	공통 (선택)	* 진단명·통원일(기간)이 포함된 서류 ① 통원확인서 ② 소견서 + 진료차트 ③ 진단서
		재해 (기본)	①재해입증서류

④ 간편청구를 위한 모바일 앱·홈페이지 개발

- 홈페이지 등을 통한 보험금 청구시 별도의 회원가입 절차를 생략하여 신속한 청구가 가능하도록 개편하고,
- 스마트폰을 활용하여 쉽고 간편한 보험금 청구가 가능하도록 모바일 앱(홈페이지)을 개발하여 제공할 예정입니다.(’17년 상반기)

III

주요 민원 · 분쟁 및 상담 사례



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

1

은행

사례 ①

민원내용 | 민원인(기업체 경리사원)은 착오로 물품대금을 거래처A가 아닌 거래처 B의 계좌로 잘못 송금한 사실을 발견하고 은행에 송금액의 반환을 요청하였으나, 은행이 이미 수취인의 은행대출금과 상계하였음을 이유로 착오 송금액의 반환을 거절하는 것은 부당하다는 민원을 제기하였습니다.

처리결과 | ‘착오송금된 금액을 수취인의 대출채권과 상계함은 상계권 남용’이라고 판결한 대법원 판례(2010. 5.27 선고 2007다66088)에 따라 착오 송금액을 반환토록 조정하였습니다.

2

비은행

사례 ①

민원내용 | 민원인은 적금 통장에 ‘본인인 경우 실명확인증표를 제시하면 거래 가능하다’는 문구를 보고 신분증을 지참하여 적금을 해지하려 했으나, 저축은행이 통장 미소지를 이유로 해지를 거부한다며 민원을 제기했습니다.

처리결과 | 통장에 신분증만으로 해지가 가능함을 안내하고 있는 점 및 금융실명법상 거래자의 실지 명의만 확인하도록 하고 있는 점 등을 고려할 때, 통장이 없다는 이유로 해지를 거부하거나 통장 재발급 수수료를 요구하지 않도록 권고하였습니다.

3

보 험

사례 ①

민원내용 | 민원인(어린이놀이시설 운영자)은 놀이시설 내에서 발생하는 사고에 대비하여 보험설계사와 상의하여「비즈니스 종합보험」에 가입하였고, 이후 놀이시설에서 사고가 발생하여 보험금을 청구하였는데, 보험회사가 관련 손해는 의무보험인 「어린이놀이시설배상책임보험」에서 보상한다고 설명하며 보험금 지급을 거절 하자 민원을 제기하였습니다.

처리결과 | 모집경위서 상 보험설계사가 “보험계약 당시 놀이시설 사고에 운영자의 과실이 있는 경우 해당 계약에서 보상된다고 설명하였다.”고 기술한 내용을 근거로 보험금을 지급하도록 조정하였습니다.

사례 ②

민원내용 | 민원인은 연금보험 가입시 교부받은 가입설계서에 장수축하금을 지급한다고 기재 되어 있음에도, 보험회사가 가입설계서에 기재된 금액은 고객의 이해를 돕기 위한 것임을 이유로, 기재된 금액의 일부만을 지급하는 것은 부당하다는 민원을 제기 하였습니다.

처리결과 | 가입설계서상 장수축하금이 기재되어 있는 점, 장수축하금의 변동가능성에 대한 명시적 표기가 없는 점, 약관에서 증액 및 가산연금에 대하여 장수축하금을 지급 한다고 정하고 있는 점 등을 감안하여, 가입설계서에 기재된 장수축하금을 전액 지급토록 조정하였습니다.

4

금융투자

사례 ①

민원내용 | 민원인은 직원이 주식매매를 통해 안정적인 수익을 내주겠다고 하여 주식계좌를 위임하였으나 큰 손실이 발생하였다며 민원을 제기하였습니다.

처리결과 | 민원인이 주식투자 경험이 없고 투자성향이 저위험형인데도 주식 매매를 권유한 점, 손실회복을 위해 필요하다며 신용계좌 설정을 권유한 점, 과당매매 관련 지표상 과당매매로 판단되는 점 등을 고려할 때, 고객보호의무를 중대하게 위반한 것으로 보아 총 손실액의 60%를 배상토록 권고하였습니다.

IV

실용금융정보 - 주요 금융꿀팁 **W**



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

1

치아보험 가입시 유의사항

① 면책기간, 감액기간 확인은 필수입니다.

- 질병으로 인한 치료에 대해서는 면책기간 및 50% 감액기간을 운영하고 있으나, 상해 또는 재해로 인하여 치료를 받았을 경우에는 별도의 면책기간 및 감액기간 없이 보험가입일로부터 보험금 지급 가능

② 약관상 보장하지 않는 경우를 반드시 확인해야 합니다.

- 청약일 이전 5년동안 충치 또는 치주질환으로 치료를 받은 치아에 대해서는 보험금을 미지급하는 경우 등 약관상 보장하지 않는 경우를 반드시 확인할 필요

③ 갱신시 보험료 인상 가능성을 고려해야 합니다.

- 치아보험은 회사별 보험상품 종류에 따라 0세부터 75세까지 가입이 가능한 상품으로 “만기형”과 “갱신형”이 있으며, 갱신형은 연령 증가 등에 따라 갱신할 때 마다 보험료가 인상될 수 있음

④ 보험가입내역 조회서비스를 통해 중복가입 여부를 확인해야 합니다.

- 치아보험은 중복가입할 경우에도, 보험금이 각각 지급되지만 중복가입을 원하지 않을 경우에는 기존 보험의 특약에 치과치료 보장이 포함되어 있는지를 반드시 확인할 필요

⑤ 전문용어에 대한 충분한 이해가 필요합니다.

- 치아보험은 치과치료에 대한 전문용어를 보험약관에 그대로 사용하고 있어, 소비자는 보험가입 전에 전문용어와 약관에 기재된 용어의 정의를 충분히 이해할 필요

주식투자시 요주의할 5적(賊)

① 자칭 '주식전문가'를 조심해야 합니다.

- 투자전문가라 사칭하고 고수익을 얻을 수 있다면서 돈을 빨리 보내라고 한다면 입금된 투자금을 챙겨 잠적해버리는 사기꾼인 경우가 많으므로 조심

② '대박! 추천종목'을 조심해야 합니다.

- 주식카페 회원들을 상대로 특정종목에 호재성 정보가 있다는 허위사실을 유포하여 투자를 유인하는 사례에 주의

③ 'OOO 테마주'를 조심해야 합니다.

- 기업 내재가치에 대한 심도 있는 분석 없이, 단지 테마주라는 풍문만으로 거래가 급등한 종목에 '묻지마 투자'나 '추종매수'를 하지 않도록 주의

④ '미등록 사설업자'를 조심해야 합니다.

- '미등록 투자일임업자'는 일임받은 증권계좌들을 주가조작에 이용하여 투자자들이 증권 범죄에 연루되는 사례도 있으므로, 주식투자를 일임하고자 하는 때에는 등록된 금융투자 회사를 이용

⑤ '위조주권' 및 '가짜 금융회사'를 조심해야 합니다.

- 돈을 빌릴 때, 정교하게 위조한 주권을 담보로 제공하고 대출금이 입금되면 잠적해버리는 사기가 빈발하고 있으므로, 증권을 실물로 거래하는 경우에는 주의
- 무인가 업체와의 거래에서 발생한 피해는 금융분쟁 조정절차를 통해서도 구제받을 수 없으므로, 거래 전 반드시 해당업체가 인허가를 받은 금융회사인지 확인

연금저축 절세 노하우(3) : 수령시점

❶ 연간 총 연금수령액을 1,200만원 이내로 조정하는 것이 좋습니다.

- 연금수령액이 연간 1,200만원을 초과하면 연금수령액 전체에 대해 연금소득세 (3.3~5.5%) 대신 종합소득세(6.6~44%, 다른 소득과 합산과세)가 부과
- 본인이 가입한 연금종류와 예상연금액은 금융감독원이 운영하는 「파인」의 통합연금포털을 통해 간편하게 확인 가능

❷ 연금저축 또는 퇴직연금은 10년(또는 5년) 이상 분할수령 하는 것이 좋습니다.

- 연금저축 또는 퇴직연금(퇴직금, 본인추가납입액)에서 연금을 수령할 때 10년 이상 연금 수령한도 이내의 금액으로 받아야 저율의 연금소득세 또는 감면된 퇴직소득세가 부과
- 연금 수령기간을 10년 미만으로 단축시킬 경우 연간 연금수령액이 세법상 수령한도를 초과할 가능성이 높으며, 한도를 초과한 금액에 대해서는 기타소득세 또는 퇴직소득세 100%가 부과

❸ 연금수령 나이가 많을수록 낮은 세율의 세금이 부과됩니다.

- 세법상 연금소득세는 가입자의 연금수령시 나이가 많을수록 세율이 낮아지므로 경제적 여유가 있는 가입자는 연금수령 시기를 늦춤으로써 납부할 세금을 줄일 수 있음

연금수령 나이에 따른 연금소득세율

나이	확정기간형 연금	종신형 연금
55세 ~ 69세	5.5%	4.4%
70세 ~ 79세	4.4%	
80세 이상	3.3%	3.3%

잠자는 내 돈, 가장 빨리 확실하게 찾는 3단계 비법

- ① 인터넷에서 파인 두 글자를 입력하세요.
- ② 파인 사이트에서 잠자는 내 돈 찾기 코너를 클릭하세요.
- ③ “잠자는 내 돈 찾기” 창에서 휴면금융재산별로 클릭하세요.

(ㄱ) 은행 휴면예금·신탁 : 개별 은행을 일일이 방문하지 않고도 본인의 휴면예금 및 신탁을 포함한 모든 은행계좌를 한꺼번에 조회

(ㄴ) 저축은행 휴면예금 : 예금 만기후 청구권 소멸시효가 완성된 본인명의로 저축은행 휴면예금을 한번에 조회

(ㄷ) 협동조합 휴면예금 : 농협, 수협, 신협, 산림조합 등 상호금융조합 및 새마을금고에 있는 휴면예금, 휴면공제금과 조합원 탈퇴 후 찾아가지 않은 출자금, 배당금이 있는지 조회

(ㄹ) 휴면보험금 : 보험회사, 우체국에 있는 본인명의로 모든 휴면보험금을 한번에 조회

(ㄴ) 휴면성 증권 : 증권회사에 있는 6개월간 거래가 없는 10만원 이하 휴면성 증권계좌 조회

(ㄷ) 미수령 주식 : 주주가 실물로 보유하고 있는 주식의 주식 배당, 유무상 증자 등을 제대로 통지받지 못해 한국예탁결제원이 보관하고 있는 미수령 주식 및 배당금을 조회

(ㄹ) 카드 포인트 : 신용카드와 체크카드 사용자가 각 카드사에 적용한 카드포인트를 한번에 조회

(ㅇ) 예금보험공사 미수령금 : 저축은행 등 금융회사가 파산한 경우 고객이 받을 수 있는 돈 가운데 찾아가지 않은 미수령금(예금보험금, 파산배당금 및 개산지급금 정산금)을 한번에 조회하고 환급신청

(ㅈ) 미환급 공과금 : 납세자가 받아야 할 세금, 건강보험료·국민연금 과오납금 및 휴대폰 해지 후 발생한 통신 미환급금 등 총 8종의 미환급금을 한번에 확인하고 환급신청

① 크라우드펀딩이 자신의 투자성향에 적합한지 신중히 고려하시기 바랍니다.

- “크라우드넷”을 방문하여 제도를 충분히 이해한 후, 자신의 투자성향과 투자목적에 적합한지 신중히 따져보고 투자 여부를 결정

② 크라우드넷에서 투자한도 및 등록 중개업자 여부를 확인하시기 바랍니다.

- 크라우드넷에서 본인의 투자한도 및 회사별 또는 연간 한도를 조회한 후, 투자 가능한 금액을 미리 확인해서 효율적으로 자금을 운용
- 크라우드넷에서 금융위원회에 등록된 정식 중개업자를 확인하고, 해당 중개업자의 홈페이지를 통해 투자

③ 투자대상 기업의 사업계획 등을 엄정 평가 후 투자하시기 바랍니다.

- 중개업자의 홈페이지에서 투자 대상을 찾을 때에는 투자기업(증권 발행기업)이 공시하는 증권의 발행조건, 재무상태 및 사업계획을 꼭 확인

④ 투자 후에는 사업진행 및 재무상황을 수시로 확인하시기 바랍니다.

- 증권 발행기업은 매 사업연도 말로부터 90일 이내에 결산서류를 중개업자 홈페이지에 게시하므로, 중개업자 홈페이지를 방문해서 투자한 기업의 재무실적 확인

⑤ 벤처기업 등에 투자했다면 소득공제를 신청하시기 바랍니다.

- 벤처기업 및 창업 3년 이내인 기술력 우수기업에 투자했다면 소득공제를 받을 수 있으므로, 중개업자 및 발행기업에게 소득공제 적용 대상인지 확인하고, 소득세 신고시 소득공제를 신청

해외여행시 챙겨야 할 금융꿀팁

① 인터넷·모바일앱을 이용하여 환전하세요.

- 굳이 은행창구를 방문하지 않더라도 인터넷뱅킹·모바일앱을 통해 환전을 신청하고, 집에서 가까운 은행영업점이나 공항내 영업점 등 본인이 원하는 곳에서 직접 외화를 수령 가능

② 이중환전(국내: 달러 → 국외: 현지통화)을 통해 수수료를 절약하세요.

- 동남아시아 국가 등의 통화는 국내에서 현지통화로 환전하는 것보다 美 달러화로 환전한 후 현지에서 다시 환전하는 것이 유리

③ 해외여행자보험에 가입하여 불의의 사고에 대비하세요.

- 단기체류(3개월이내) 또는 장기체류(3개월~1년미만, 1년 이상) 등 여행기간에 맞추어 가입이 가능하며 여행중 발생한 신체상해, 질병치료는 물론 휴대품 도난, 배상책임 손해 까지 보상 가능

④ 카드 결제시 현지통화(달러, 유로 등)로 결제하세요.

- 해외에서 신용카드를 사용하면서 현지통화가 아닌 원화로 물품대금을 결제하는 DCC 서비스를 이용하는 경우 원화결제 수수료(약 3~8%)가 추가되므로 해외에서 카드로 결제할 때는 현지통화로 결제하는 것이 유리

⑤ 카드 부정사용 발생시 카드사에 보상을 신청하세요.

- 카드 분실·도난 신고 접수 시점으로부터 60일전 이후에 발생한 부정사용금액에 대해서는 원칙적으로 카드사에 보상책임

⑥ ‘출입국정보 활용 동의 서비스’를 통해 부정사용을 예방하세요.

- 카드사와 법무부 출입국관리국간 출입국 여부 관련 정보를 공유해 본인이 국내에 있을 경우 해외에서의 신용카드 승인을 거절하는 시스템 운영

참고

금융꿀팁 200선 리스트 ('17. 1. 3 ~ 3. 29)

번호	권역	제목
1	은행	은행거래 100% 활용법(2) : 예·적금 수익률 높이기
2	금융투자	주식투자시 요주의할 5적(賊)
3	공통	금융소비자 피해 구제제도와 이용방법
4	공통	설 연휴에 알아두면 유익한 금융정보
5	서민·중소금융	서민을 위한 금융상품 10선
6	공통	사회초년생을 위한 금융꿀팁 7가지
7	금융투자	유망기업 성공투자법(1) : 크라우드펀딩편
8	공통	잠자는 내 돈 찾기
9	은행	은행거래 100% 활용법(3) : 예·적금 관련 유용한 서비스
10	공통	신분증 분실시 금융피해 예방요령
11	보험	보험 가입전 필수 체크포인트 5가지
12	금융투자	ETF 투자시 유의사항 8가지
13	신용카드	카드 포인트·할인혜택 100% 활용법
14	공통	연금저축 절세 노하우(3) : 연금수령시점
15	보험	실손의료보험 가입자가 알아둘 필수정
16	은행	은행거래 100% 활용법(4) : 대출이자 부담줄이기
17	보험	교통사고 시 자동차보험 활용 노하우
18	회계	감사보고서 제대로 활용하기

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



소비자 경보 사항



1

가짜 저축은행 홈페이지를 이용한 보이스피싱 주의!

가. 현황

- 최근 사기범들은 우리금융지주의 로고를 도용, 가짜 홈페이지를 개설하여 동사의 자회사인 것처럼 피해자를 속여서 안심시킨 후,
 - 저금리 대출을 받기 위해서는 보증료 등이 필요하다며 자금을 편취하고 있습니다.
 - 금감원이 가짜 금융회사 홈페이지를 지속적으로 적발하여 폐쇄하고 있음에도 불구하고, 회사명과 인터넷 주소를 바꿔가며 계속해서 사기행각을 벌이고 있어 금융 소비자의 각별한 주의가 요망됩니다.

나. 가짜 홈페이지를 이용한 보이스피싱 수법

- ① 계약이전 등으로 현재는 존재하지 않는 저축은행 등 그동안 금융소비자에게 친숙한 유명 상호를 도용하여,
 - 가짜 저축은행 홈페이지 주소가 링크된 대출 권유 문자메시지를 발송하거나 전화를 걸어 대출을 권유합니다.
- ② 피해자가 대출을 문의하면, 신용도가 낮기 때문에 대출실행을 위해서 보증료 등이 필요하다며 금전을 선입금할 것을 요구합니다.
- ③ 피해자가 보이스피싱을 의심하면 가짜 저축은행 홈페이지를 알려주어 마치 실제 존재하는 저축은행인 것처럼 가장하고,
 - 피해자로 하여금 가짜 홈페이지상의 대표전화로 직접 전화하여 대출권유자의 재직을 확인하게 하는 방식으로 의심을 회피합니다.
- ④ 금감원이 방심위에 요청하여 해당 가짜 저축은행 홈페이지를 폐쇄하면,
 - 회사명과 인터넷주소 등을 변경하여 새로운 홈페이지를 반복하여 개설한 후 보이스 피싱을 재개합니다.

다. 소비자 유의사항

- 금융소비자는 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 확인하시기 바랍니다.
- 햇살론 등 정부지원대출은 금융회사를 직접 방문해서 대출신청을 하는 것이 원칙이므로, 방문상담을 거절하는 경우에는 보이스피싱을 의심하시기 바랍니다.

2

증권회사와의 거래시 반드시 본인계좌 이용!

가. 현황

- 증권회사 직원이 고객과의 친분 등을 이용하여 높은 수익을 보장한다는 명목으로 투자금을 직원 개인계좌 등으로 수취한 후 미상환하여 다수의 투자자가 피해를 입는 사례가 발생하고 있습니다.
 - 특히 최근 발생한 사례에서는 증권회사 직원이 투자금을 수취한 뒤 고객에게 일정 기간 높은 이자 등을 지급하면서 “입소문”을 통해 피해자수와 피해금액이 크게 확산되고 있습니다.

주요 피해사례

- ◆ (사례1) 직원이 '09년 ~ '16년 중 고객·지인으로부터 수십억원을 사적 금전대차 등 명목으로 본인계좌로 수취한 뒤 사치생활 등으로 탕진
- ◆ (사례2) 직원이 '12년 ~ '16년 중 고객에게 고수익 보장을 약속하고 수십억원을 본인계좌로 수취한 뒤 선물옵션투자로 대부분 소진
- ◆ (사례3) 직원이 '05년 ~ '16년 중 고객으로부터 안정적 고수익 투자처에 투자한다는 명목으로 수십억원을 본인계좌로 수취하고, 일정기간 동안 이자를 지급하다가 중단

나. 소비자 유의사항

- ① 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 확인하시기 바랍니다.
- ② “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 높으므로 주의하시기 바랍니다.

통장을 빌려주면 돈을 준다는 불법 문자메시지 주의!

가. 현황

- 금감원은 대포통장 근절에 국민들의 참여를 유도하기 위하여 대포통장 신고를 받고 있으며, '16년 총 1,027건의 신고가 접수되었습니다.
- 이 중 통장을 빌려주면 돈을 준다는 불특정다수에게 문자메시지를 발송하는 것에 대한 신고가 579건으로 전년 대비 급증(↑ 283%)하여 금융소비자의 각별한 주의가 요망됩니다.

주요 신고사례

- ◆ (사례1) 주류회사 등을 사칭, 회사의 매출을 줄여 세금을 절감할 목적이라며 통장 양도시 월 최대 600만원을 지급하겠다고 불특정다수에게 문자메시지를 발송하는 사례
- ◆ (사례2) 구직사이트에 구인광고를 게시, 지원자들에게 기존 채용이 마감되어 다른 아르바이트를 소개한다며 통장 임대시 일당 10만원을 지급하겠다는 사례
- ◆ (사례3) 인터넷사이트 등을 통해 사기범이 준비해주는 서류로 법인 대포통장 개설을 도와주면 개당 7만원씩 지급하겠다는 사례

나. 소비자 유의사항

- ① 어떠한 경우에도 타인에게 통장을 양도하는 행위는 일절 금지
 - 통장 매매는 형사처벌 대상이고 피해자에 대해 손해배상 책임이 있으며, “금융질서 문란행위자”로 등록될 경우 최장 12년 동안 금융거래시 불이익이 있음을 유의하시기 바랍니다.
- ② 대포통장 모집 광고를 보면 금감원에 신고하여 주시길 부탁드립니다.

대포통장 광고 발견시 신고처

- ▶ 금융감독원 홈페이지(<http://www.fss.or.kr>) → 민원 · 신고 → 불법금융신고센터 → 대포통장 신고
- ▶ 전 화 : 국번 없이 1332(내선번호 3)

VI

새해부터 달라지는 금융제도



1

새로운 금융상품과 서비스로 금융소비자의 편익이 향상됩니다.

- ① [계좌통합관리서비스] 홈페이지(www.accountinfo.or.kr)뿐 아니라 은행창구와 모바일 앱을 통해서도 계좌통합관리서비스를 이용할 수 있으며, 이용시간이 확대(17시→22시)됩니다. (4월, 이용시간 확대는 10월)
- ② [인터넷전문은행] 24시간 언제든지 이용 가능한 「내 손안에 банк」 인터넷 전문은행이 '17년 부터 영업을 개시합니다. (4월)
- ③ [로보어드바이저] 운용인력 없이도 알고리즘을 통해 고객의 성향에 맞는 투자포트폴리오를 제공하는 로보어드바이저가 시행됩니다. (2분기)
- ④ [KSM 통한 크라우드펀딩증권 매매] 스타트업 전용 거래시장(KSM)을 통해 언제든지 크라우드펀딩 증권을 사고 팔 수 있게 됩니다. (상반기)
- ⑤ [금융규제테스트베드] 새로운 금융서비스를 인허가 취득이나 규제부담 없이 금융시장에서 시범 영업해 볼 수 있게 됩니다. (상반기)
- ⑥ [독립투자자문업] 판매사와 독립되어 투자자에게 중립적인 위치에서 자문서비스를 제공하는 독립투자자문업자가 영업을 개시합니다. (상반기)

2

금융소비자의 권익이 강화되고 소비자보호가 더욱 두터워집니다.

- ① [실손의료보험 개편] 보험료가 저렴(25% ↓)한 기본형 상품이 신설되고, 2년간 보험금 미청구시 다음 해 보험료가 할인(10% ↓)됩니다. (4월)
- ② [금융취약계층 보호] 고령자에 대한 보험, 대출상품 등 판매절차가 강화되고, 금융점포별로 장애인 전담창구가 확대됩니다. (4월)
- ③ [고위험상품 투자자보호 강화] ELS 등 고위험상품에 투자할 때 투자자 숙려제도가 도입되고, 적합성 보고서가 교부됩니다. (2분기)
- ④ [자동차보험 대인배상금 확대] 보험금 지급수준이 기준별로 확대(예:사망보험금 4500만원 → 8000만원)되고, 입원간병비가 추가로 지급됩니다. (3.1일)
- ⑤ [선불카드 사용편의 개선] 기프트카드를 사용하는 경우에도 분실시 재발급 및 부정사용금액 보상을 받을 수 있게 됩니다. (3.1일)

3

서민과 창업·중소기업에 대한 금융지원 혜택이 강화됩니다.

- ① [창업·벤처전문 PEF 도입] 창업·벤처기업에 50% 이상 투자하는 PEF에 세제지원이 신설되어 PEF를 통한 기업 자금조달이 용이해집니다. (1.1일)
- ② [이익미실현 기업 상장요건 도입] 당장의 성과는 높지 않더라도 성장잠재력이 높은 기업들이 상장될 수 있도록 테슬라요건이 도입됩니다. (1.1일)
- ③ [농어가목돈마련저축장려금 개편] 농어가목돈마련저축의 연간 납입한도가 확대(120~144만→240만)되어 목돈 마련이 더욱 용이해집니다. (2월)
- ④ [햇살론 성실상환 인센티브] 1년 이상 성실상환자에 대한 대출금리 인하폭이 확대(최대 1.8%p↓)됩니다. (1.12일)
- ⑤ [정책모기지 개편] 정책모기지가 서민과 실수요자를 중심(디딤돌 : 주택가격 5억원+소득 6천만원 미만, 보금자리 : 주택가격 6억원+소득 7천만원 미만)으로 확대(41조→44조)됩니다. (1.1일)

4

금융안정을 강화하고 선진적인 시장질서를 확립합니다.

- ① [주담대 여신심사가이드라인 확대] 집단대출과 상호금융·새마을금고 대출 등에 대해서도 '값을 수 있는 만큼 빌리고' '처음부터 나누어' 갚는 선진 여신관행이 도입됩니다. (1~3월)
- ② [가격급락종목 공매도제한] 공매도가 급증하면서 가격이 급락하는 종목에 대해서는 일반 투자자 보호를 위해 공매도 거래를 제한할 수 있게 됩니다. (1분기)
- ③ [파생상품투자 진입규제 정비] 보유 현물자산 범위 내에서 헤지거래를 하는 경우 기본예탁금을 면제(헤지전용계좌 도입)하고, 옵션매수에 대한 기본예탁금이 3천만원으로 인하됩니다. (2분기)
- ④ [공모주 환매청구권] 코스닥시장 성장성평가 특례상장 등 위험성이 높은 IPO 공모주에 투자하는 일반청약자에게 환매청구권을 부여합니다. (1.1일)



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