

하나금융그룹

남만의 계절, 가을
이 가을! 눈이 시리도록 즐기세요

(2018 - 03호)

건강한 금융생활정보 가이드

 KEB 하나은행

목차(CONTENTS)

1. 주식선물거래를 가장한 도박형 사기 사이트 주의
2. 금감원 사칭하는 가짜 이메일 피싱 주의
3. 유사투자자문 피해신고 급증 금융소비자 주의
4. 통증 및 재활치료시 받는 도수치료, 보험사기 유의!
5. 하나금융그룹, 「손님불편제거위원회」 출범
6. KEB하나은행, 「영업행위 윤리준칙 실천 서약식」 개최
7. 금융감독원의 「2017년 금융소비자보호 실태평가」
전 부문 2년 연속 우수 획득



※ 자료 출처 : 금융감독원(<http://www.fss.or.kr>)

1. 주식선물거래를 가장한 도박형 사기 사이트 주의!

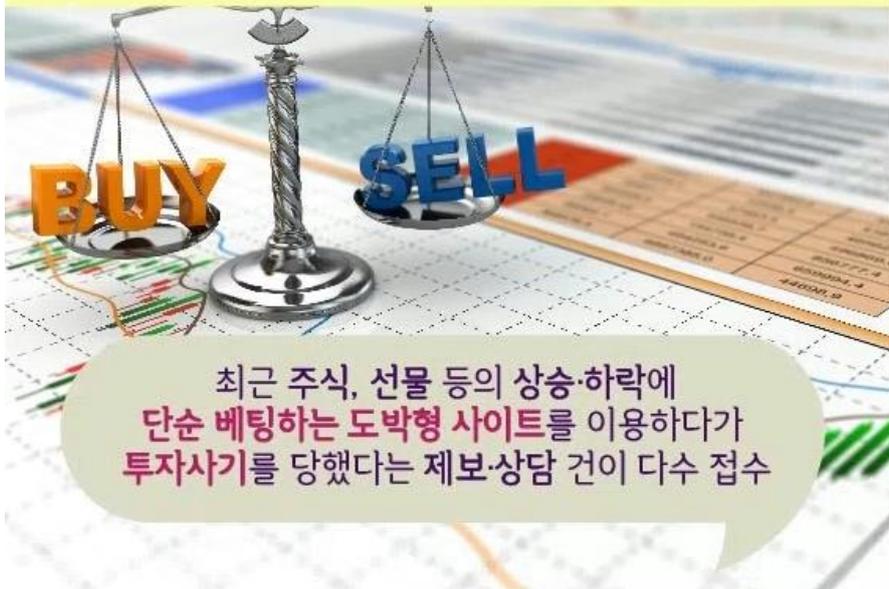
주식·선물 거래를 가장한
도박형 사기 사이트 주의!
- 소비자경보 **"주의"** 발령!



소비자 경보 내용

#1 주식·선물 투자시 “수익률 300%까지 무료로 리딩” 을 해준다면
도박형 사기 사이트에 투자를 유도한 후 투자금을 편취

#2 주식·선물 거래를 빙자한 인터넷 사기 범죄로 피해를 입었거나,
사기가 의심되는 경우 즉시 수사기관에 신고하거나 금감원에 상담



최근 주식, 선물 등의 상승·하락에
단순 베팅하는 도박형 사이트를 이용하다가
투자사기를 당했다는 제보·상담 건이 다수 접수

사기업자는 '자신들의 말대로만 투자하면 3배 이상 벌 수 있다'며
고수익을 제시하고 주식·선물 거래를 하는 것처럼 속여 투자금을 편취

18.5월말부터 현재('18.7.13.)까지 제보·상담을 통해
파악된 피해건수는 12건, 피해금액은 총 2.5억원 발생
(1인당 최대 피해금액은 8천만원)

피해자들은 '먹튀' 사고가 발생한 후에야 사기를 당했다는 것을 알고
경찰에 신고하거나 금감원에 상담을 요청하고 있으며,

금감원에 상담하기 전까지 정상적인 주식·선물 거래를 한 것으로
오인하는 등 사기수법이 교묘*하여 투자자의 각별한 주의가 필요

* 일부 피해자는 어떤 식으로 거래가 이루어지고 어떻게 수익이 나는지 이해하지 못하고
고수익을 낸다는 사기업자의 말만 믿고 '묻지마'식 투자를 한 상황



고수익으로 유혹하는 광고글은 무조건 의심

- "수익률 300% 보장", "원금의 3배까지 무료 리딩" 등 **터무니없는 수익률에 현혹**되어
'묻지마' 투자를 하지 않도록 각별히 유의
* 신분증, 사업자등록증 등을 제시하더라도 반드시 의심
- **사이버 범죄의 특성상 프로그램 조작을** 통해 수익률 왜곡이 얼마든지 가능하고
수익이 나더라도 출금이 어려우므로 불법 사이트에 투자금을 송금하는 것은 절대 **금물**
- 사기업자는 **홈페이지상 회사명과 전혀 다른 법인 명**이나
개인 명의의 통장에 **입금을 요구**한다는 점에 유의



2

금융투자상품 거래전 반드시 제도권 금융회사 여부를 확인

- **주가, 환율 등의 상승·하락을 단순 예측하여 단기간에 손익을 실현하는 상품(일명 바이너리 옵션*)은 금융위원회의 인가를 받은 금융회사가 취급하는 금융투자상품이 아니며,**
 * 바이너리 옵션 : 현시점의 주가, 환율 등의 가격보다 미래 특정시점(예:시간 후)의 가격이 상승·하락할 것인지 단순 예측하여 이익을 실현하거나 투자금 전체를 잃는 "all-or-nothing" 구조로 운영
- 사기업자와의 거래는 금융감독원의 분쟁조정절차에 따른 피해구제를 받을 수 없으므로 **제도권 금융회사 여부를 확인***한 후 거래
 * 파인(fine.fss.or.kr) 홈페이지 - '제도권 금융회사 조회'

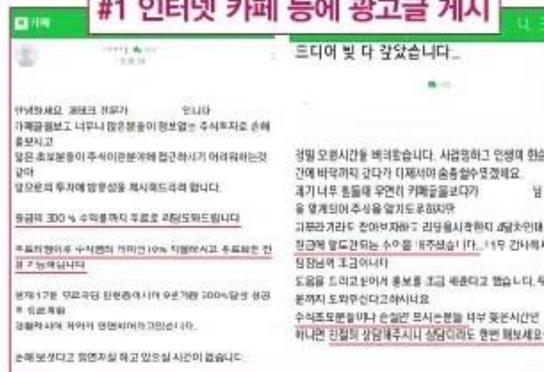
3

인터넷상 불법 사기업자는 경찰에 신고하거나 금융감독원에 상담

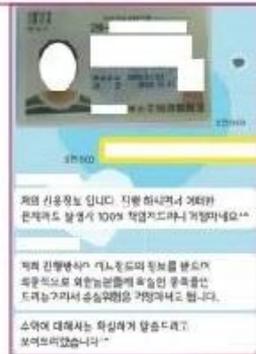
- 주식·선물 거래를 빙자한 사이버 범죄로 피해를 입었거나, 불법 행위가 의심되는 경우 **수사기관에 신고하거나 금융감독원에 상담***
 * www.fss.or.kr → 민원·신고 → 불법금융신고센터(사이버불법금융행위제보)

도박형 사기 사이트 운영 행태

#1 인터넷 카페 등에 광고글 게시



#2 신분증 전송으로 신용 강조



#3 주가의 상승·하락에 베팅

종목명	현재가	전일	변동률
코스피	2,100	2,080	0.95%
코스닥	1,100	1,090	0.91%
주요종목			
삼성전자	1,100	1,090	0.91%
SK하이닉스	1,100	1,090	0.91%
LG화학	1,100	1,090	0.91%
SK이노비오	1,100	1,090	0.91%
삼성바이오	1,100	1,090	0.91%
SK이노비오	1,100	1,090	0.91%
SK이노비오	1,100	1,090	0.91%
SK이노비오	1,100	1,090	0.91%

2. 금감원 사칭하는 가짜 이메일 피싱 주의!

금감원 사칭하는 가짜 이메일 피싱(Email-phishing) 주의!



금감원을 사칭하는 가짜 이메일 신고가
다수 접수되고 있고, 악성코드 감염 우려 및
보이스피싱 등 2차 범죄 가능성이 있어
금융소비자의 **각별한 주의**가 요망됨

최근 「불법사금융피해신고센터(☎1332)」에
금감원을 사칭한 “유사수신행위 위반 통보”라는 이메일을 받았다는
내용의 신고·상담 접수(18.8.6.~8.8. 기간중 8건)

문제의 이메일은 수신자에게 「유사수신행위법」 위반 및
사기 고발 사건과 관련하여 금감원의 조사대상이 되었음을 통지하고,
조사를 위해 주민등록증 및 은행 통장을 준비하여
금감원(불법금융대응단)에 8.13.까지 오라는 내용

| 이메일 삭제 | 금감원을 사칭하는 가짜 이메일을 열거나
첨부파일을 실행·다운로드할 경우
악성코드에 감염될 수 있으므로
해당 이메일을 즉시 삭제

- 악성코드 감염 등이 의심되는 경우 한국인터넷진흥원 보호나라 홈페이지(www.boho.or.kr)
또는 118상담센터(☎118)로 즉시 신고



| 신분증 및 통장 등 제공 금지 |

신분증 또는 통장(현금카드) 요구에는 절대 응하지 말 것

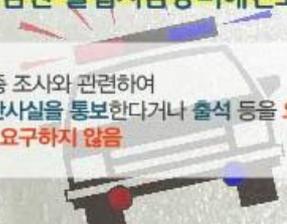
- 신분증을 제공한 경우 금융소비자정보포털 「파인(<http://fine.fss.or.kr>)」에 접속하여
“신분증분실등록·해제” 메뉴를 클릭한 후, 개인정보 노출사실을 등록
※ 개인정보 노출사실 등록시 명의도용이 의심되는 경우 일부 거래가 제한될 수 있음

| 보이스피싱에 유의 | 향후 사기범이 금감원을 사칭하면서
유사수신 사건 연루 조사 등을 빙자하여
보이스피싱*을 시도할 가능성이 있으므로
이에 유의할 필요

- * (예시) 범죄에 연루되었다며 금융거래 정보를 요구하거나 안전조치 등을 명목으로
자금의 인출 및 이체·송금 요구 등

| 금감원에 신고 | 각종 사건조사 등을 빙자한 이메일이나
우편을 수신하는 경우
금감원 불법사금융피해신고센터(☎1332)에 신고

- 금감원은 유사수신행위 등 각종 조사와 관련하여
어떠한 경우에도 이메일로 위반사실을 통보한다거나 출석 등을 요구하지 않으며,
개인 통장 등 금융거래 정보도 요구하지 않음



3. 유사투자자문 피해신고 급증 금융소비자 주의!

유사투자자문 피해신고 급증, 금융소비자“주의”!



1. 개요

최근 인터넷 유료 개인증권방송을 하던
유사투자자문업자 A에 대한 피해 민원*이
금융감독원에 다수 접수('18.8.8~8.13. 기간 중 127건)



민원인들은 고수익을 약속하는 A에게 300만원 이상의 **고객의 VIP 가입비**를 지급하고
주식매매기법, 주식 검색식* 등을 제공받아 투자하였으나 대부분 **손해**

* 투자자가 원하는 조건을 설정(예:급등주)하여 종목을 검색할 수 있도록 한 일종의 수식

2. 유사투자자문업자의 주요 불법·불건전 영업행위 유형

- 1. | 비상장주식 등 매매 중개 |** 비상장주식을 회원에게 매매하여 수익을 취하거나 제3자가 소유한 비상장주식의 매수·매도를 중개하고 수수료를 수취
- 2. | 일대일 투자자문 |** 유료회원에게 전화, 메신저 등을 통해 일대일 개별 투자상담하거나 유료증권방송 회원에게 회원전용게시판 등을 통해 종목상담 등의 서비스를 '비밀글' 형태로 제공하는 행위 등
- 3. | 수익률 과장광고 |** 객관적 근거 없는 과장된 수익률 광고문구 또는 미래에 확정적 수익을 얻을 수 있다는 단정적 용어 사용 (예시: '1만% 폭등', 1년 최소 300%의 수익 가능 등)
- 4. | 주식매수자금 대출 중개 등 |** 주식매수를 위한 자금을 직접 대출해 주거나 대출업체를 중개·알선하는 행위

3. 금융소비자 유의사항

#1 유사투자자문업자는
금감원의 감독·검사를 받는 금융회사가 아님

○○투자클럽, ■■스탁, △△인베스... = 금융회사? NO!

유사투자자문업자는 누구나 단순 신고*만으로 가능
제도권 금융회사가 아님

* 상호, 소재지, 대표자 성명 및 주소, 업무의 종류·방법 등만 기재하면 신고요건 충족

#2 허위·과장 광고에 유의 및 계약 내용 확인 철저

수익률 등 광고내용이 객관적 자료에 근거한 것인지 잘 살피고
전문인력 보유 규제를 받지 않으므로 경력, 자격에 대해 신중히 판단

정보이용료 등 계약체결 전에 환불조건 및 방법 등 꼼꼼히 확인

#3 금감원 분쟁조정대상에 해당하지 않으므로 사전 피해예방이 중요

유사투자자문업자는 금감원 검사 대상이 아니며

**수수료 환급거절 등 분쟁발생시에도
금감원의 분쟁조정대상에 해당하지 않음***

* 한국소비자원에 민원 제기 또는 민사소송을 통해 피해구제 가능

**특히 일대일(1:1) 투자자문 또는 투자 일임을 받아 운용하는 것은
법상 엄격히 금지되어 있음을 유의**

#4 투자판단의 책임은 본인에게 있다는 점에 유의

업체가 추천한 주식에 투자하여 손해를 입은 경우,
민사상 손해배상 요구는 현실적인 어려움.

유사투자자문업자는 투자조언을 하는 것이고
투자판단에 대한 최종적인 책임은 투자자 자신에게 있음을 명심

유사투자자문업자 불법·불건전행위 신고센터

① 금융감독원 [금융법령상 불법행위 신고]

- 투자자금 등의 보관·예탁, 투자자금 대여, 일대일 투자자문 등
- (전화) ☎ (02) 3145-7646, 7634, 7647, 7694
(인터넷) 금감원 홈페이지(www.fss.or.kr) - 민원·신고 - 불법금융신고센터
- 「유사투자자문피해신고」

② 한국소비자원 [계약해제 및 중도해지 등 계약, 가입비 환불 관련 피해 신고]

- (전화) ☎ (국번없이) 1372
(인터넷) 소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) - 피해구제 - 피해구제신청

4. 통증 및 재활치료시 받는 도수치료, 보험사기 유의!

1. 개요

- 최근 일상생활 중 빈번하게 발생하는 거북목, 허리통증 등을 치료하기 위해 **도수치료***를 받는 환자가 증가

★ 약물처방이나 수술을 하지 않고 숙련도와 전문성을 가진 시술자의 손을 이용하여 관절이나 골격계의 이상 유무를 확인하고 통증완화 및 체형을 교정하는 치료법

- ✓ 도수치료는 건강보험이 적용되지 않고 치료가 수 회 반복되다 보니 비용부담이 적지 않은 상황에서,
- ✓ 일부 환자들이 반복치료 과정에서 보험사기 유혹에 노출되어 사법당국의 처벌을 받는 사례 발생

- 이들은 **미용시술 등을 도수치료로 청구하거나 도수치료 횟수를 부풀리라는 주변의 권유를 의심없이 받아들이고 보험금 청구**

※ **도수치료를 받은 보험가입자가 잘못된 권유에 현혹되어 처벌받은 사례를 통해 유의사항을 알려 드림**

2. 보험사기 사례로 보는 유의사항

- 가) 도수치료 기간에 미용시술을 같이 받으면서 미용시술도 도수치료로 청구하면 안됩니다.

[사례 ①] A씨는 '15.6월 허리부위 치료를 위해 방문한 □□정형외과에서 도수치료를 받으면서 미용시술도 하라는 권유에 따라,

- 허리교정 도수치료 5회와 비만·피부관리를 받고 관련 비용을 전액 도수치료로 바꾸어 진료비 내역서를 발급받는 등 총 3회에 걸쳐 약 297만원 편취

⇒ **A씨, 사기죄로 벌금 200만원 선고**

미용시술을 도수치료로 위장



- 나) 미리 지급한 비용만큼 도수치료를 받지 못한 경우에도 보험금은 실제 도수치료를 받은 만큼만 청구해야 합니다.

[사례 ②] B씨는 '13.4월 □□정형외과에서 허리통증 완화를 위해 도수치료를 받던 중 고통이 심해 치료를 포기하고자 환불을 요청하였으나, 병원측에서 환불은 불가하다며 대신 비타민주사를 맞으라고 권유

- B씨는 비타민 주사 20회 맞고 도수치료를 모두 받은 것처럼 보험금을 청구하는 등 총 2회에 걸쳐 약 347만원 편취

⇒ **B씨, 사기죄로 벌금 200만원 선고**

환불거부에 따른 도수치료 위장



다) 도수치료 횟수를 부풀려 청구하면 안됩니다.

[사례 ③] C씨는 '14.10월 OO의원 부설 센터에서 도수치료 상담을 받던 중 횟수를 부풀려 청구하라며 자신도 동일한 방식으로 보험금을 받았다는 상담실장의 말을 듣고,

- 3회 실시한 도수치료를 6회로 부풀려 진료확인서 등을 발급받는 수법으로 총 5회에 걸쳐 336만원 편취

⇒ **C씨, 사기죄로 벌금 150만원 선고**

- 상담실장은 사기죄 및 업무상 횡령죄로 징역 1년 선고

도수치료 횟수 과장청구



3. 소비자 당부사항

- ▣ 사례의 병원들은 도수치료비를 한꺼번에 요구하거나 환불을 거절하고 미등록 클리닉 센터를 운영하는 등의 문제병원으로, 편취금액이 소액이라 하더라도 병원의 사기 혐의로 같이 처벌받을 수 있음을 유념하시기 바람
- ▣ 아울러 보험사기를 제안받거나 보험사기 의심사례를 목격한 경우 금융감독원에 적극적으로 제보해 주시기를 부탁 드림

※ 보험사기 신고방법 및 요령

- ① 전화(1332→4번→4번), 팩스(02-3145-8711)
- ② 인터넷(보험사기방지센터 <http://insucop.fss.or.kr>)
- ③ 금융감독원 방문 및 우편

보험사기 신고센터

인터넷 제보
바로가기

국번없이 1332



5. 하나금융그룹, 「손님불편제거위원회」 출범



하나금융그룹은 8월 7일 명동 사옥에서 「손님불편제거위원회」 출범식을 갖고, 그룹의 핵심가치인 ‘손님의 기쁨’을 최우선으로 하는 소비자중심 경영문화를 확립키로 했다고 밝혔습니다.

하나금융그룹은 「손님불편제거위원회」를 정례화 함으로써 손님 관점의 채널별 불편사항, 불합리한 관행 등을 사전에 제거하고, 관련 제도 및 프로세스, 시스템 등을 손님의 입장에서 재점검하고 개선해 금융소비자보호를 강화할 예정입니다.

이를 통해 하나금융그룹은 모든 경영활동을 철저히 손님의 관점에서 손님 중심으로 판단하는 손님 지향적 경영문화를 확립하고 금융소비자의 권익 증진을 위한 활동에도 앞장 서기로 했으며, 손님 대상 이벤트 실시와 직원 대상 아이디어 공모 등을 통한 다양한 의견 청취와 함께 관계사별 우수사례 및 혁신사례를 발굴하고 이를 전파, 공유함으로써 소비자중심 경영문화를 그룹 전체로 확산시킬 계획입니다.

「손님불편제거위원회」는 KEB 하나은행, 하나금융투자, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나저축은행, 하나금융티아이 등 그룹 내 7개 주요 관계사 CEO가 직접 위원으로 참여하고 함영주 KEB 하나은행장이 위원장을 맡았습니다.

손님불편제거위원회 위원장인 함영주 KEB 하나은행장은 “손님은 하나금융그룹의 존재의 이유이며, 변화의 나침반이자 가치판단의 최종의사결정권자”라고 강조했습니다. 또한, “손님의 기쁨을 최우선 가치로 두고 손님의 불편제거를 통해 손님에게 더욱 신뢰받는 금융그룹으로 거듭 날 수 있도록 손님불편제거위원회가 중추적인 역할을 담당 하겠다”고 밝혔습니다.

6. KEB하나은행, 「영업행위 윤리준칙 실천 서약식」 개최



KEB하나은행(은행장 함영주)은 함영주 행장과 임직원들이 참석한 가운데 금융소비자 중심의 영업 프로세스 구현을 위한 「영업행위 윤리준칙 실천 서약식」을 개최했습니다.

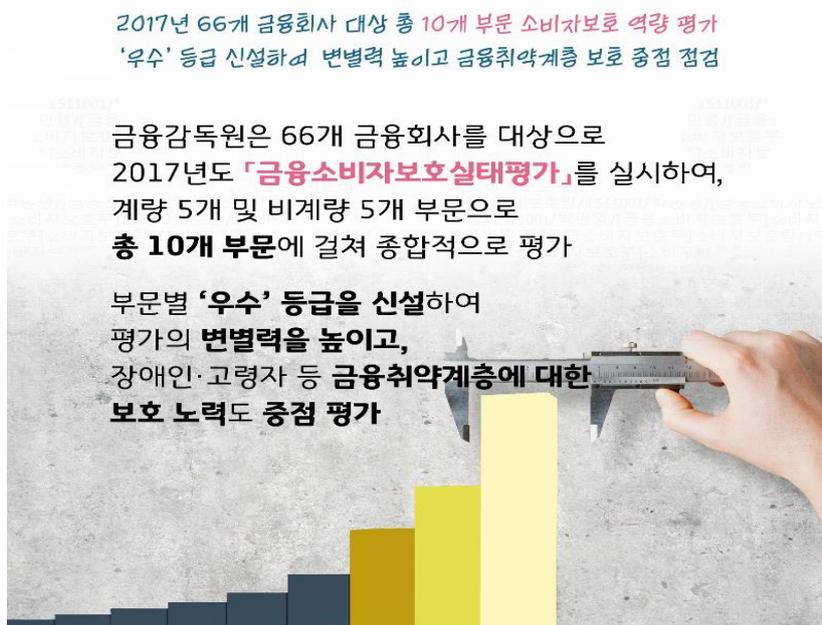
이를 통해 KEB하나은행의 모든 임직원들은 금융소비자의 권익보호를 최우선으로 하는 영업 활동을 통해 하나금융그룹이 핵심가치로 삼고 있는 ‘손님우선(With Customer)’의 기업 문화를 더욱 공고히 할 예정입니다.

KEB하나은행이 이번에 새로 제정한 「영업행위 윤리준칙」에는 금융상품을 판매할 때 은행 직원이 준수해야 할 ▲신의성실의 원칙 ▲적합성의 원칙 ▲상품설명 의무 ▲손님정보 보호 등의 핵심 내용을 담았습니다.

함영주 KEB하나은행장은 “금융소비자보호는 금융이 사회적 역할을 수행하는 가장 기본적인 핵심적인 사항”이라며 “지속 가능한 성장을 위해서 금융소비자에게 충분한 정보를 제공하고, 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선을 다해달라”고 당부했습니다.

KEB하나은행은 앞으로 「정도(正道) 영업을 통한 손님 중심의 금융 실천」으로 금융소비자의 권익 증진에 앞장 설 계획입니다.

7. 금융감독원의 「2017년 금융소비자보호 실태평가」 전 부문 2년 연속 우수 획득



당행은 금융감독원 '금융소비자보호 실태평가' 전 부문에서 2년 연속 '양호' 등급 이상의 평가를 받았습니다. 이러한 결과는 4대 금융지주 은행 중 당행이 유일합니다.

금융감독원은 66개 금융회사를 대상으로 2017년도 금융소비자보호 실태평가를 실시하고, 3일 업권별 평가 결과를 발표했습니다. 당행은 동 평가에서 10개 평가부문에서 은행권 중 유일하게 민원관리시스템 구축 및 운영 부문에서 '우수' 등급을 받았으며 나머지 9개 모두 '양호' 등급의 우수한 결과를 받았습니다.

금융소비자보호 실태평가는 금융회사의 소비자 보호 수준을 종합적으로 판단하기 위해 2015년도부터 도입되었습니다. 평가부문은 민원 및 소송 건수 등의 계량 평가 5개 항목과 모범 기준에서 정하는 소비자보호제도, 시스템 구축 및 이행실적 등의 비계량평가 5개 항목 등 총 10개 항목입니다. 연 1회 진단식 평가로 운영함으로써 각 금융회사가 소비자 보호 활동을 자율적으로 개선 및 보완하도록 하고 있습니다.

2017년 금융소비자보호 실태평가는 금융회사의 소비자보호 제도 및 시스템 구축 등 외형 외에도 실질적 운용 측면을 점검하였습니다. 평가부문별 '우수' 등급을 통해 신설 평가의 변별력을 높이고, 장애인과 고령자 등 금융취약계층에 대한 보호 노력도 중점 평가했습니다.

당행은 대내외적으로 어려운 환경에도 체계적 금융소비자보호와 관리, 대응으로 지난해에 이어 계량평가 및 비계량평가 전 부문에서 '양호' 등급 이상을 획득했습니다.

“앞으로도 다양한 소비자 보호 활동을 통해 국내 최고의 소비자보호 리딩 은행이 되는데 최선을 다하겠습니다”고 금융소비자보호총괄책임자(CCO)는 밝혔습니다.