

금융소비자의 소리



CONTENTS

I 금융민원 및 상담 동향 분석

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

II 주요 민원·분쟁 및 상담 사례

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

III 소비자 이슈

- 1. 고수익을 보장하는 불법 자금모집 업체에 주의! 7
- 2. 금융분쟁 사례를 통해 본 신용카드 해외사용 시 유의사항 9
- 3. 인터넷상 서민대출 추천글, 알고보니 거짓·과장 광고 12

IV 소비자보호 제도개선

- 1. 소액 장기연체자의 신용등급 회복 속도 개선 14
- 2. 펀드 투자위험등급 분류기준 개선 15
- 3. 실손의료보험 표준약관 개선
 - 1) 실손의료보험금 지급기준 명확화 17
 - 2) 실손의료보험 보장범위 확대 18
 - 3) 가입자의 과잉의료 방지(보험금 누수 방지) 19
 - 4) 가입자 권익 강화 및 편익 제고 20
- 4. 「금융정보 한곳에」 서비스 개시 21
- 5. 고가차량 관련 자동차보험 개선
 - 1) 경미한 사고 수리기준 규범화를 통한 수리비 절감 도모 24
 - 2) 렌트비 지급기준 개선을 통한 렌트비 경감 도모 25
 - 3) 미수선수리비 지급 관행 개선을 통한 부당한 보험금 누수 억제 26
 - 4) 고가수리비 특별요율 신설을 통한 운전시간 형평성 제고 26
- 6. 금융회사의 채무확인 서비스 개선 28
- 7. 금융거래 주소 일괄변경 서비스 개시 29

I

금융민원 및 상담 동향 분석

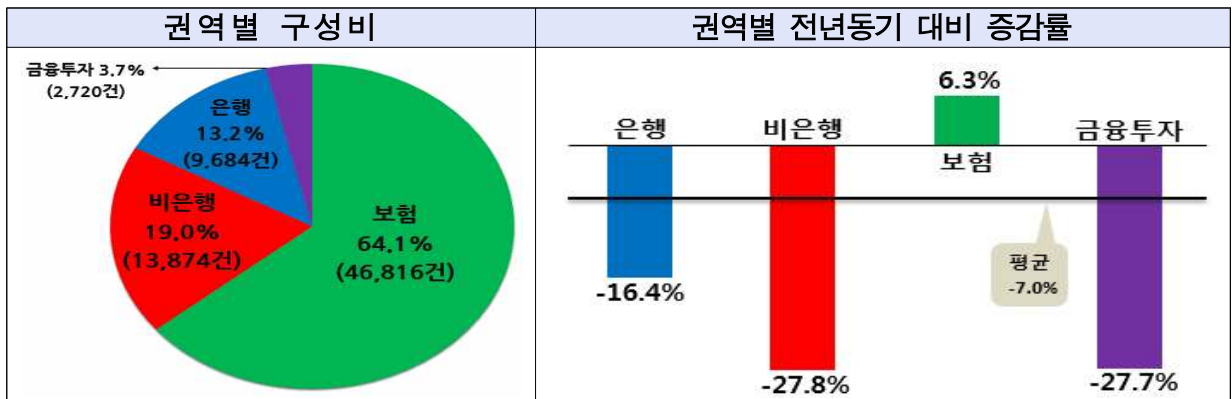
1 민원·상담 발생 추이('15년)

◆ '15년 중 금융민원 및 상담은 총 733,622건으로 전년동기(706,759건) 대비 3.8%(26,863건) 증가

① (금융민원) 73,094건(일평균 292건)으로 전년동기(78,631건) 대비 7.0%(△5,537건) 감소

○ (권역별) 보험 민원*이 64.1%(46,816건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 비은행 19.0%, 은행 13.2%, 금융투자 3.7% 순

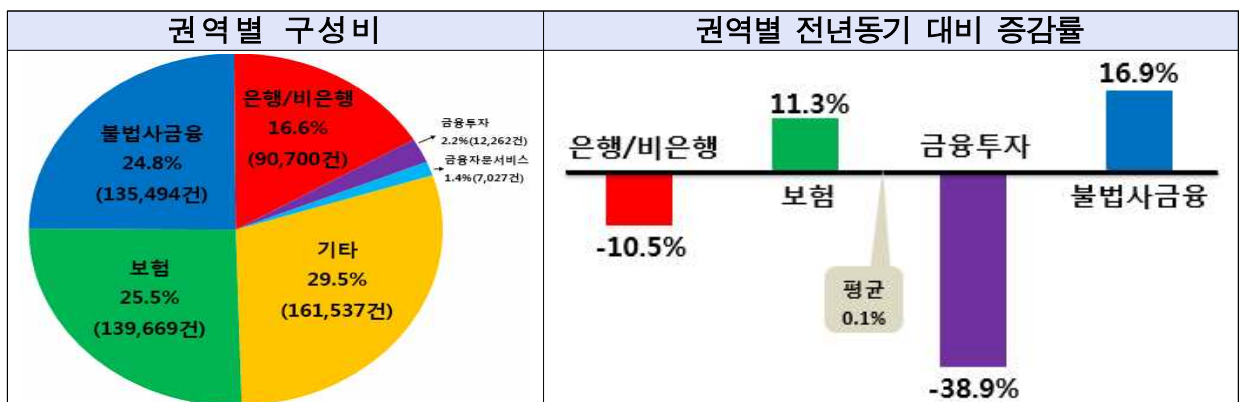
* 손해보험 27,685건, 생명보험 19,131건



② (금융상담) 546,689건(일평균 2,187건)으로 전년(545,900건) 대비 0.1%(789건) 증가

○ (권역별) 보험 상담이 25.5%(139,669건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 불법사금융 24.8%, 은행·비은행 16.6%, 금융투자 2.2% 순

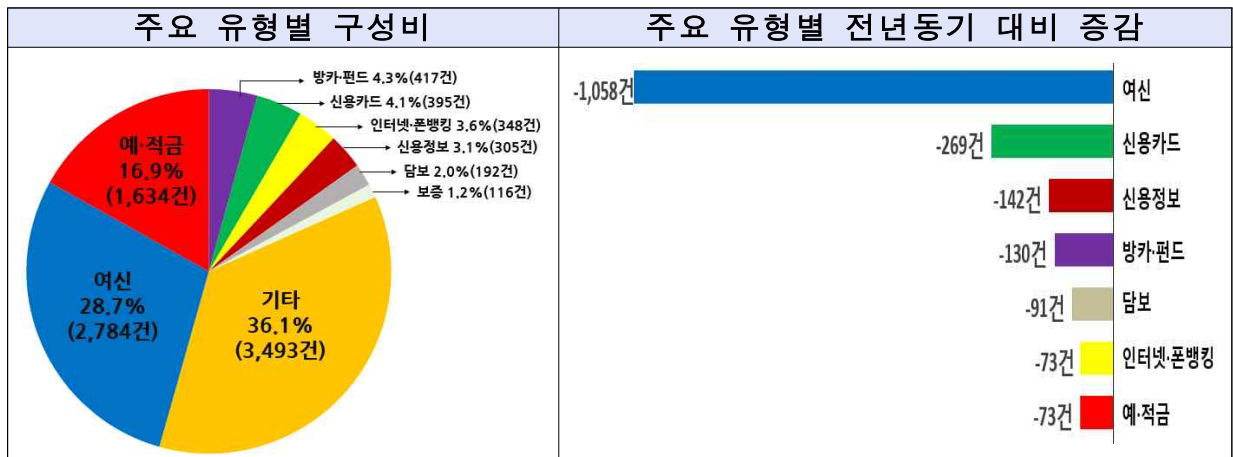
※ 기타로 분류된 건은 금융권역에 해당되지 않은 상담건(접수문의, 기관문의 등)



2 권역별 민원현황('15년)

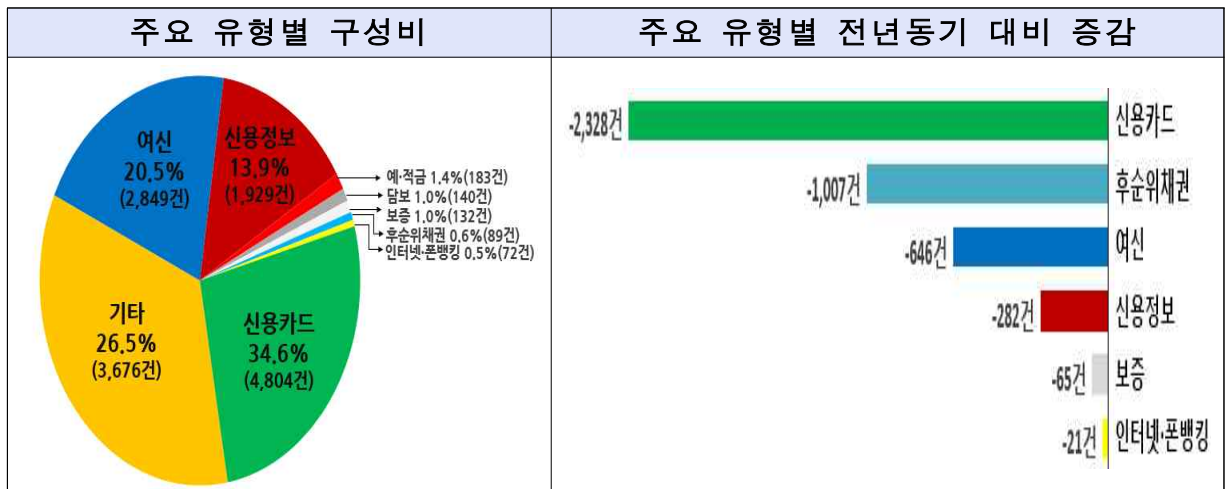
가 은행[9,684건] : 전년동기 대비 16.4%(△1,905건) 감소

- (유형별) 여신 민원이 28.7%(2,784건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 예·적금(16.9%), 방카·펀드(4.3%), 신용카드(4.1%) 순
- 대출 신규취급·만기연장 거절 관련 민원이 감소하여 여신 민원이 큰 폭으로 감소



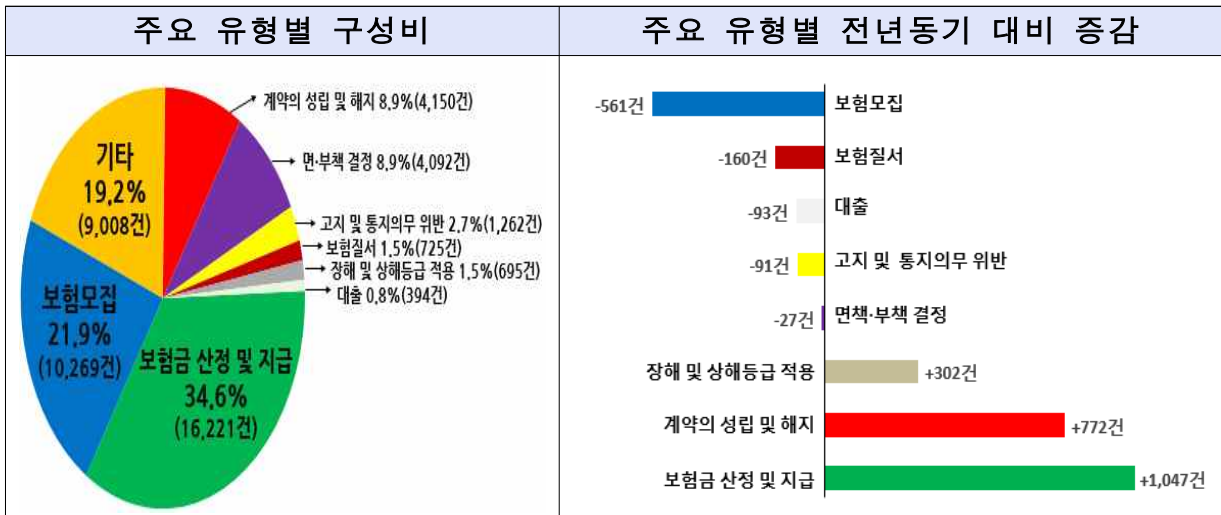
나 비은행[13,874건] : 전년동기 대비 27.8%(△5,354건) 감소

- (유형별) 신용카드 민원이 34.6%(4,804건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 여신(20.5%), 신용정보(13.9%) 순
- 신용카드 민원이 '14년 개인정보 유출사태 진정, 사용한도 및 발급요건 완화 등에 따라 큰 폭으로 감소



다 보험[46,816건] : 전년동기 대비 6.3%(2,762건) 증가

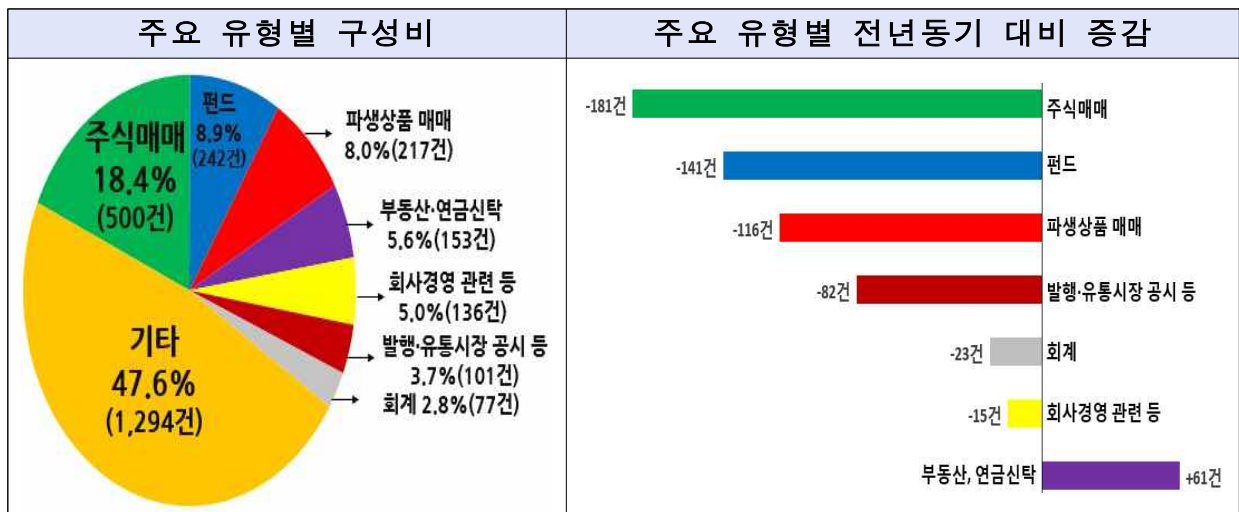
- (유형별) 보험금 산정 및 지급 민원이 34.6%(16,221건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 보험모집(21.9%), 계약의 성립 및 해지(8.9%) 순
- 보험사의 불완전판매 감소 노력으로 보험모집 민원이 감소 하였으나, 손해보험사의 보험인수 및 지급 심사 강화로 보험금 산정 및 지급, 계약의 성립 및 해지 민원이 증가



라 금융투자[2,720건] : 전년동기 대비 27.7%(△1,040건) 감소

- (유형별) 주식매매 관련 민원이 18.4%(500건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 펀드(8.9%), 파생상품 매매(8.0%) 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 은행

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인(OO장학회)은 A은행에서 장학기금을 관리할 정기예금을 가입하면서 부당인출 방지를 위해 장학회 대표 등 3인의 도장을 공동으로 날인했습니다. 이후 예금주가 아닌 장학회 사무국장이 대표 등 3인의 도장이 찍힌 출금전표를 이용하여 정기예금을 해지하고 개인적으로 사용하자, 예금주 아닌 3자에게 정기예금을 지급한 은행에 책임이 있다고 주장하며 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 은행은 예금주가 아닌 자가 정기예금을 해지할 경우 정기예금 인출 권한이 있는 자인지를 확인해야 할 주의의무가 있습니다. 하지만 A은행은 사무국장이 정당한 대리인인지를 확인하지 않고 정기예금을 해지 및 지급했으므로 지급한 정기예금을 돌려달라는 민원인의 주장을 수용했습니다.

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 B은행 자동화기기를 통해 통장정리를 했는데 본인의 의사와 무관하게 압축기장이 되어 거래내역 등을 확인할 수 없었다며 본인이 압축기장 여부를 결정할 수 있도록 개선이 필요하다는 민원을 제기했습니다.

* B은행 시스템상 미기장건수가 200건을 초과하거나 2년간 통장정리 사실이 없는 고객이 자동화기기를 통해 통장정리를 할 경우 자동으로 압축기장이 됨

(처리결과) 해당 은행에서는 거래내역 확인이라는 통장정리의 취지를 감안하여 압축기장 여부를 이용자가 선택할 수 있도록 시스템을 개선하기로 했습니다.
(‘16.상반기 중)

2 비은행

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 C카드사 신용카드를 사용하다가 '13.5월 사용정지를 신청하고 카드를 사용하지 않았는데, '15.7월 해외사용금액을 납부하라는 청구서를 받았습니다. 이에 민원인은 어떻게 사용정지된 카드로 결제가 될 수 있는지 이해할 수 없다며 제도개선을 요구했습니다.

(처리결과) 카드분실·도난 등으로 카드를 정지해도 해외결제 이력이 남아 있는 경우 소비자의 별도 서명 없이도 해외에서 카드결제·청구가 되는 사례가 있었습니다. 따라서 카드정지 기간 중 또는 해지 후 해외사용금액이 발생된 경우 매입일로부터 3영업일 이내에 소비자에게 청구예정 사실을 사전 안내하여 부정사용 여부를 신속히 확인할 수 있도록 제도를 개선했습니다.

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 D신협에서 주택담보대출을 받기 위해 신용조사 명목으로 수수료 5만원을 지급했는데, 신협측에서 부당하게 수수료를 수취하고 있다며 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 일부 신협에서 가계대출 취급시 신용조사수수료 5만원을 수취하는 사례가 발생하고 있어, 신협중앙회는 가계대출의 경우 신용·담보 대출을 불문하고 신용조사수수료 수취를 금지하도록 지도했으며('15.11월), 관련 여신 업무방법서도 개정('15.12월)했습니다.

3 보험

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인의 부친은 항운노조에서 정년퇴직 후 항만 내 해운사에서 컨테이너 번호를 기재하는 노무에 종사했습니다. 그러던 중 지게차 운전자의 과실로 지게차에 치여 사망했는데, E보험사에서 직업의 변경에 대한 통지의무를 위반했다는 이유로 보험금을 삭감했다며 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 당해 보험약관에서는 단순 직업·직무의 변경에 대해서 통지의무를 부과하고 있습니다. 하지만 관련 상법 규정의 취지를 고려할 때 직업·직무의 변경이 사고발생 위험을 현저하게 변경 또는 증가시키는 경우에 한하여 통지의무를 부과한다고 봐야 하며, 본 건에서 직업의 변경이 사고발생 위험을 현저하게 변경 또는 증가시킨다고 보기 힘들어 보험금을 전액 지급토록 조정했습니다.

< 사례 ② >

(민원내용) 민원인은 해외 근무 발령이 나서 해외로 이주하게 되었는데, 해외에서는 국내 실손의료보험으로 의료비를 보장받을 수 없으므로 보험료 납입을 중지할 수 없는지 문의했습니다.

(처리결과) 실손의료보험 가입자가 해외에 장기간 체류하는 기간 동안 실손의료보험 납입을 중지하거나, 중지하지 않더라도 귀국 후 3개월 이상의 해외 체류사실을 입증할 경우 해당기간의 납입보험료를 돌려받을 수 있도록 표준약관을 개정했습니다.(‘16.1.1.부터 시행)

< 사례 ③ >

(민원내용) 민원인은 암 치료 후 잔존암 가능성이 있어 대장을 절제해야 한다는 담당의의 권유에 따라 수술을 받았는데, 수술결과 잔존암이 발견되지 않았다는 이유로 F보험사에서 암수술비를 지급하지 않는다면 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 암수술비 지급사유인 “암의 치료를 직접적인 목적으로 한 수술”은 수술의 목적에 관한 것으로 결과에 관한 것이라고 보기는 어려우므로, 민원인이 받은 수술은 결과적으로 잔존암이 발견되지 않았다고 하더라도 “암의 치료를 직접적인 목적으로 한 수술”에 해당하기 때문에 암수술비를 지급하도록 조정했습니다.

4 금융투자

< 사례 ① >

(민원내용) 민원인은 G증권사에서 파생결합증권 가입 당시 직원으로부터 상품에 대한 설명을 듣지 못했고 직원의 지시대로 서류를 작성했는데 만기에 원금 손실이 발생했다며 민원을 제기했습니다.

(처리결과) 민원인이 상품특성, 상환조건, 위험요소 등이 기재된 청약신청서에 서명한 사실이 확인되나, 직원이 투자를 권유하는 과정에서 기초자산의 가치가 일정수준 이하로는 절대 하락하지 않을 것이라는 설명을 해서 민원인이 불확실한 상황에 대해 단정적인 판단을 하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있었으므로 피해액의 일정 부분을 배상토록 조치했습니다.

1 고수익을 보장하는 불법 자금모집 업체에 주의!

가 현황

- 최근 경기침체, 저금리 등에 따라 유사수신 업체는 고수익을 미끼로 더욱 교묘한 수법으로 여러 분야의 사업을 가장하여 자금을 모집하고 있고,
 - 특히 투자 권유는 주로 지인소개, 인터넷 및 모바일, 광고전단지 등을 통해 이루어져 부주의시 큰 피해를 당할 우려가 있습니다.
- ➔ 고수익의 자금운용을 꾀하는 사람들의 심리를 이용하는 지능화된 유사수신행위가 성행하고 있어 투자자들의 주의가 필요합니다.

나 고수익 보장유형

- ① 신개념 금융상품으로 인식되기 쉬운 유사명칭 사용
 - 새로운 금융상품을 보유·판매하는 금융회사로 오인되기 쉽도록 00펀드, 00코인 등의 명칭을 사용합니다.
- ② 투자자 모집을 다단계방식으로 운영
 - 추천수당, 후원수당 등을 추가로 받을 수 있다며 기존 투자자를 동원하여 지인들을 모집하면서 고수익 보장을 약속합니다.
- ③ 소자본 창업(송이버섯 위탁재배 등) 투자시 고수익 보장
 - 자연산 송이버섯, 산삼 등 특용작물의 성장성이 높다며 투자시 단기간에 큰 돈을 벌수 있다고 창업자를 대상으로 자금을 모집합니다.
- ④ 적법업체로 인식되기 쉬운 유사명칭 사용
 - 적법한 업체로 인식되기 쉽도록 00조합법인, 00금융전문그룹 등 정부로부터 인가 또는 허가받은 유사한 명칭을 사용합니다.

다 소비자 유의사항

□ 금융회사 명칭을 사용하는 업체로부터 투자권유를 받는 경우 서민 금융1332 홈페이지*에서 제도권 금융회사 여부를 확인하고

* 서민금융1332(s1332.fss.or.kr) 홈페이지 → 「등록대부업체 통합조회」 또는 「제도권 금융기관 조회 바로가기」로 확인

○ 유사수신행위가 의심되는 업체로부터 투자권유를 받거나 피해를 입은 경우 즉시 금융감독원(국번없이 1332)에 상담, 제보하거나 가까운 경찰서에 신고하시기 바랍니다.

유사수신행위 상담 및 제보 방법

- ① 인터넷 : 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) 검색 → 「참여마당」 → 「금융 범죄/비리/기타애로신고」 → 「불법사금융피해신고」
- ② 전화 및 팩스 : 금융감독원 「불법사금융피해신고센터」 전화 : 국번없이 1332 → ③번 또는 02)3145-8155, 팩스 : 02)3145-8538
- ③ 서면 : 서울시 영등포구 여의대로 38번지 (서민금융지원국)

가 최근 신용카드 해외 부정사용 주요 분쟁사례

- (도난·분실) 해외여행 중 신용카드를 도난·분실하여 본인이 사용하지 않은 사용대금이 청구되는 사례가 지속 발생하고 있습니다.
 - 특히 최근에는 현지 경찰을 사칭하면서 카드 비밀번호를 알아내거나 사진촬영을 요청 또는 도움을 주는 척하며 신용카드를 탈취하여 부정사용하는 사례가 발생하고 있습니다.

< 신용카드 도난분실관련 주요 분쟁사례 >

- ◆ (사례1) A씨는 해외여행 중 현지 경찰을 사칭하는 2명의 남자가 접근하여 마약 소지 여부를 확인해야 한다며 소지품 검사를 하고 신용카드를 받아 비밀번호를 확인한 후, A씨의 신용카드를 훔쳐 현금서비스를 받는 피해 발생
- ◆ (사례2) B씨는 해외여행 중 유명관광지에서 사진을 찍어달라는 50대 남성의 요구에 사진을 7~8회 찍어주었는데 숙소로 돌아와 신용카드를 도난당한 사실을 확인하고 카드사에 신고
- ◆ (사례3) C씨는 해외여행 중 ATM기를 통해 돈을 인출하려고 하는 순간 현지인 2명이 접근하여 이야기를 걸면서 C씨의 카드를 훔쳐 현금서비스를 받는 피해 발생

- (신용카드 대금 과다청구) 호객꾼에 이끌려 방문한 술집 등에서 강압적인 분위기에 신용카드를 바가지요금을 결제하는 피해가 발생하여 분쟁조정을 신청하는 사례가 발생하고 있습니다.
 - 또한 최근에는 택시이용요금이 과다청구되거나 호텔 보증금이 취소되지 않고 결제되어 카드사에 보상을 요청하는 사례도 발생하고 있습니다.

< 신용카드 대금 과다청구 분쟁사례 >

- ◆ (사례4) D씨는 해외출장 중 신용카드를 택시이용대금을 결제하였는데 한국에 귀국 후 택시이용요금으로 청구된 금액(130만원)이 지나치게 과다하여 카드사에 이의를 제기
- ◆ (사례5) E씨는 해외여행 중 호객꾼을 따라 술집에 들어갔는데 건장한 청년들이 에워싸면서 비싼 요금 결제를 강요하여 어쩔 수 없이 결제를 하고 카드사에 취소를 요청
- ◆ (사례6) F씨는 신혼여행을 위해 해외 호텔예약사이트에서 호텔요금을 결제하고 해당호텔에 방문하여 체크인 할 때 보증금을 카드로 결제하고 체크아웃 시 보증금 취소 영수증을 요구하였으나 호텔직원이 영수증은 없고 자동으로 취소가 된다고 하였는데 귀국 후 보증금 결제금액이 취소되지 않고 그대로 청구되는 피해 발생

나 소비자 유의사항

① 낯선 사람과의 접촉을 유의하시기 바랍니다.

□ 주요 분쟁사례를 보면 신용카드 비밀번호를 알아내기 위해 여행객에게 의도적으로 접근하는 사례가 빈번하므로

- 낯선 사람들의 지나친 호의는 조심할 필요가 있으며, 경찰관 등을 사칭하는 사람이 있을 경우 해당 국가 영사관에 전화하여 도움을 요청하는 것이 좋습니다.

② 분실·도난 인지 즉시 카드사에 신고하시기 바랍니다.

□ 해외에서 신용카드 분실·도난 등으로 부정사용이 발생했을 경우

- 카드 도난·분실 인지 시점에 즉시 신용카드사 콜센터에 연락하여 해당 카드에 대한 사용정지 신청 및 해외사용 이의제기를 하는 것이 신용카드 부정사용에 따른 피해를 최소화 할 수 있습니다.

- 또한 피해 발생시 현지 경찰에만 신고하고 신용카드사에 신고를 늦게하여 피해를 보는 사례가 있으므로 신용카드사에 우선적으로 신고하여 도움을 받는 것이 필요하며,

- 이를 위해 해외여행을 가기 이전에 신용카드사 콜센터 전화번호를 숙지하고 문자메세지 결제 알림 서비스 및 핸드폰 로밍 서비스를 신청하여 도난·분실시 신속하게 신고해야 합니다.

③ 신용카드는 절대 타인에게 양도해서는 안됩니다.

□ 본인명의로의 신용카드는 본인만 사용할 수 있고 가족이라도 양도해서는 안되며 신용카드를 가족 등의 타인에게 양도하여 신용카드 부정사용이 발생했을 경우 신용카드 개인회원 표준약관 제39조3항2호에 따라 보상을 받기가 어렵습니다.

- ④ 호객꾼이 있는 업체 방문은 자제해 주시기 바랍니다.
- 해외에서 물품·서비스를 구매하고 신용카드로 결제하여 분쟁이 발생한 경우에는 해외 브랜드사에 규약을 따르게 되어 있는데 비자·마스터카드의 규약(Dispute Resolution)에는 강압에 의해 바가지 요금을 카드결제한 것에 대한 보상규정이 없으며,
 - 사실상 강압적으로 바가지 요금을 카드결제했는지 여부에 대한 입증이 현실적으로 곤란한 경우가 대부분이어서 피해보상을 받기 어려우므로 호객꾼이 있는 곳은 이용하지 않는 것이 좋습니다.
- ⑤ 호텔 체크인아웃시 보증금 결제취소 영수증을 확인하세요.
- 해외 호텔의 보증금 관련한 분쟁을 막기 위해서는 호텔 체크인아웃시에 반드시 보증금 결제취소 영수증을 확인하고,
 - 영수증 확보가 어려운 경우에는 영수증을 대체할 수 있는 담당자의 보증금 결제취소 확인문서를 확보하는 것이 필요합니다.
- ⑥ 해외에서의 택시이용시 요금 및 영수증을 확인하세요.
- 택시요금 체계는 국가마다 달라서 미리 충분한 확인을 해야하고,
 - 도착지에 도착해서는 미터기의 요금을 확인하고 카드결제시에는 영수증을 받아 정확하게 발급되었는지 현장에서 확인하고 이를 보관해야 합니다.
- ⑦ 신용카드 해외사용시에는 현지통화로 결제하시기 바랍니다.
- 해외에서 신용카드를 사용하면서 현지통화가 아닌 원화로 물품대금을 결제하는 DCC서비스를 이용하는 경우 결제수수료 외에 환전수수료가 추가 결제되므로 영수증에 원화 금액이 표시되어 있으면 취소하고 현지통화로 결제 요청을 하는 것이 좋습니다.

3 인터넷상 서민대출 추천글, 알고보니 거짓·과장 광고

가 현황

- 그간의 지속적인 모니터링 활동 등으로 주춤하였던 거짓·과장 광고가 더욱 기승을 부리고 있어 주의가 필요합니다.
 - 일부 인터넷기사 링크에 화제의 금융상품인 것처럼 악용하여 “서민대출 최대 1억까지”, ‘정부에서 지원하는 서민나눔대출’ 등 금융소비자를 현혹하는 거짓·과장광고 사례가 빈발하며,
 - 이러한 대출광고를 보고 업체를 이용한 금융이용자에게 작업대출* 등 피해가 발생하고 있어 각별한 주의가 필요합니다.
 - * 작업자(문서 위조자 등)가 대출 희망자(무직자 등 대출 부적격자)의 정보를 위·변조하여 대출 관련 서류를 작성해 주는 방법 등으로 금융회사를 속여 대출받는 행위
- 아울러 개인회생·파산에 관한 상담을 유도하는 등 긴급자금이 필요한 금융소비자를 상대로 대출상담을 위한 개인정보 입력을 유도하고 있음에 따라
 - 입력된 개인정보가 악용될 경우, 범죄자가 개인정보를 불법양도·매매함으로써 금융사기 관련 각종 범죄에 악용될 우려가 있으므로 유의해야 합니다.

나 소비자 유의사항

- ① 포털사이트 검색 등을 통해 대출업체를 조회하는 경우, 불법대출 모집업체와 연결될 가능성이 높으므로 이용에 주의가 필요하며
 - 대출신청시에는 해당 금융업협회 홈페이지를 통해 정식 등록된 업체(대출모집인)인지 여부를 반드시 확인하시기 바랍니다.

② 대부중개업자가 홈페이지에서 은행, 저축은행, 여전사 등 제도권 금융회사의 대출상품을 광고하는 것은 불법소지가 있으며, 동 업체 이용시 개인정보유출 등 피해발생 가능성이 높습니다.

* 금융소비자들의 대출가능 조회 등을 통해 제공된 개인정보가 또 다른 불법금융행위로 이어질 가능성이 있으므로 피해를 입지 않도록 각별한 주의가 필요

** 또한 대출 과정에서 금융컨설팅 수수료, 보증보험료, 저금리 전환료 등 각종 명목으로 수수료 등을 요구하는 것은 불법이므로 이러한 부당한 요구에 응하지 말 것

③ 한편, 금융감독원은 향후에도 은행 등 공신력 있는 금융회사의 대출모집인을 사칭하거나 소비자 혼란을 초래하는 대출광고에 대한 모니터링을 지속적으로 실시할 예정인 바,

○ 금융소비자께서도 인터넷상에서 불법·과장 대출광고를 발견하는 경우 금융감독원에 적극 신고*해 주시기 바랍니다.

* 인터넷: 홈페이지(www.fss.or.kr) “참여마당” → “금융범죄 비리신고” → “사이버 불법 금융행위제보”코너 「제보하기」에 위규내용 입력

1 소액 장기연체자의 신용등급 회복 속도 개선

※ 자세한 내용은 '15.12.22일 금융감독원 보도자료 '12월 22일부터 30만원 미만 소액 장기연체자는 1년만에 신용등급을 회복할 수 있게 됩니다.'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 신용조회회사(CB)는 개인신용등급을 산정할 때
 - “10만원 이상의 금액을 5영업일 이상 연체하는 경우” 부정적 정보로 반영하고 있습니다.
 - ※ 연체 정보는 과거 연체이력도 해당되며, 연체금액과 연체기간, 연체 해소 후 경과기간 등의 정보를 반영
- 이에 따라, 30만원 미만의 소액이라도 90일 이상 장기 연체할 경우
 - 신용등급이 8~9등급으로 하락하고, 연체 대출금을 상환하더라도 대다수가 상당기간(3년간) 7~8등급을 벗어나지 못하고 있는 실정입니다.

나 제도개선

- 신용조회회사(CB)의 개인신용평가지 30만원 미만의 소액 장기 연체자에 대해서는 1년 만에 신용등급을 회복 가능토록 개선했습니다.(‘15.12.22.부터 시행)
 - 소액 장기연체자가 추가 연체를 하지 않는 등 성실하게 금융거래를 할 경우, 1년만 경과하면 신용등급이 연체 이전의 등급으로 회복됩니다.
- ➔ **(기대효과)** 소액 연체로 인하여 장기간 저신용자로 머무르는 불이익이 사라지게 되고, 신용등급 상승으로 소비자의 이자 부담이 감소할 것으로 기대됩니다.

2 펀드 투자위험등급 분류기준 개선

※ 자세한 내용은 '15.12.28일 금융감독원 보도자료 '2016.7월부터 펀드의 위험등급을 더 정확하게 알려드립니다.'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- '06년부터 “펀드위험등급”을 통해 펀드의 투자위험도 정보를 제공하고 있으나
 - 등급이 사전적·기계적으로 결정되어 운용 전략에 따른 투자 위험을 반영하지 못하며,
 - 대부분의 펀드가 1등급으로 분류*되어, 등급 분류의 실효성이 저하되는 문제가 발생하고 있습니다.

* 국내주식형 펀드, 파생상품(레버리지) 펀드, 개도국 주식투자 펀드, 공모주 펀드 등이 동일한 1등급으로 분류되어 차별화 곤란

나 제도개선

- (등급분류 기준 변경) 개별 펀드의 최근 3년간 실제 수익률 변동성 기준으로 매 결산시점마다 등급을 (재)분류합니다.

(표) 실제 수익률 변동성 기준 위험등급 구간

등급	1 (매우높은위험)	2 (높은위험)	3 (다소높은위험)	4 (보통위험)	5 (낮은위험)	6 (매우낮은위험)
수익률 변동성	25%초과	25%이하	15%이하	10%이하	5%이하	0.5%이하

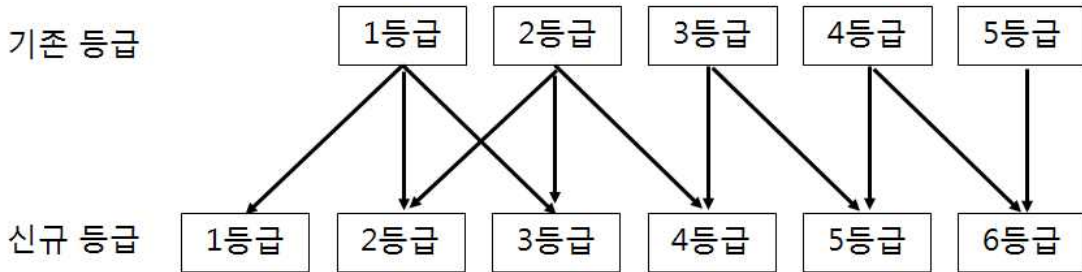
- (적용 대상) 실제 수익률 변동성 측정이 가능한 모든 펀드*에 대해 적용하되, 수익률 변동성 측정이 불가능한 펀드**는 현행과 같이 투자대상자산 등에 따라 분류합니다.

* 주식·채권 등 증권형 펀드, ETF, MMF 등으로 전체 공모펀드의 80% 이상

** 시가평가의 어려움 등으로 수익률이 위험을 대변하지 못하거나(예 : 부동산 펀드), 투자자보호를 감안한 등급부여가 필요한 경우(예 : 레버리지 펀드) 등

- **(등급 세분화)** 펀드 위험등급을 현행 5단계에서 6단계로 세분화합니다.

등급 세분화에 따른 등급 변동(예상)



- **(등급표기방식 변경)** 해당 위험등급만 표기하는 방식에서 전체 등급 중 해당 등급을 강조(음영처리)하는 방식으로 개선합니다.

등급표기방식 개편 전 · 후 비교

현 행	개편 후												
투자위험등급 : 2등급 [높은 위험]	<div style="background-color: red; color: white; text-align: center; padding: 5px;"> 투자위험 등급 2등급 (높은 위험) </div> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <tr> <td style="background-color: red;">1</td> <td style="background-color: red;">2</td> <td style="background-color: yellow;">3</td> <td style="background-color: cyan;">4</td> <td style="background-color: blue;">5</td> <td style="background-color: blue;">6</td> </tr> <tr> <td style="background-color: red;">매우 높은 위험</td> <td style="background-color: red;">높은 위험</td> <td style="background-color: yellow;">다소 높은 위험</td> <td style="background-color: cyan;">보통 위험</td> <td style="background-color: blue;">낮은 위험</td> <td style="background-color: blue;">매우 낮은 위험</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	매우 높은 위험	높은 위험	다소 높은 위험	보통 위험	낮은 위험	매우 낮은 위험
1	2	3	4	5	6								
매우 높은 위험	높은 위험	다소 높은 위험	보통 위험	낮은 위험	매우 낮은 위험								
OO자산운용() 등을 감안하 우 낮은 위 고 있습니다 자신택의 위 리적인 투자	OO자산운용() 대상 자산 이 펀드의 우 낮은 위 분류기준에 토하신 후 펀드의 위 험 변경될 수												

- 서식 개정 및 운용사·판매사의 내규·시스템 정비 등을 위한 준비기간 (6개월)을 부여한 후, '16.7월부터 시행 할 예정입니다.

➔ **(기대효과)** 투자자는 합리적으로 펀드를 선택·관리하게 되고, 운용사에게는 펀드 위험관리 유인을 제공하여 펀드가 재산관리·증식 수단으로서 한층 더 성장하는 계기가 될 것으로 기대됩니다.

3 실손의료보험 표준약관 개선

※ 자세한 내용은 '15.12.30일 금융감독원 보도자료 '2016.1.1.부터 개정 실손의료보험 표준약관 시행'을 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 실손의료보험은 가입자가 3천만명(15.4월말 기준)에 달하는 제2의 국민건강보험으로 정착되었으나
 - 일부 보험금 지급기준이 불명확하고, 중복가입에 따른 소비자 피해가 발생하며 보험금 청구절차 등이 소비자에게 불편하다는 문제점이 있습니다.
- 따라서 실손의료보험 가입자의 편의와 권익을 제고하는 방향으로 표준약관 개정을 추진했습니다.

나 제도개선

※ 아래 표준약관 개정내용은 '16.1.1. 이후 새로 체결되는 보험계약 부터 적용되며, 보험금 지급기준 관련 해석상 의미를 명확히 한 사항(1-①, 1-③) 및 제도신설사항(4-②)은 기존 계약자(09.10월 이후 판매된 표준화 실손상품 가입자)에 대해서도 '16.1.1.부터 적용

1 실손의료보험금 지급기준 명확화

- ① 퇴원시 처방받은 약제비도 입원치료비에 포함됩니다.
 - (문제점) 입원환자가 퇴원하면서 의사로부터 처방받은 약제비가 입원 의료비에 해당하는지, 통원의료비에 해당하는지가 불명확합니다.
 - (개선) 퇴원과정에서 의사로부터 질병의 치료를 목적으로 처방받은 약제비는 입원의료비에 해당하는 것으로 약관에 명확히 기재합니다.
- ② 중복가입자에 대한 자기부담금 공제기준을 명확히 합니다.
 - (문제점) 실손의료보험 중복가입자에게 보험금 지급시 자기부담금 10%를 공제하고 지급하는지 여부에 대한 지급기준이 불명확합니다.
 - (개선) '16.1.1. 이후 판매되는 실손의료보험에 중복가입한 경우 자기 부담금을 공제하고 보험금을 지급하는 것으로 약관에 명확히 규정합니다.

③ 소비자가 알기 쉽게 보장이 되는 항목을 명시합니다.

- **(문제점)** 약관상 일부 보장항목의 보장여부가 명확하게 기재되어 있지 않아 소비자가 보험금 청구를 포기하거나 보험소비자와 분쟁이 발생하는 경우가 있습니다.
- **(개선)** 보험금이 지급되지 않는 사항으로 오인되거나 소비자가 놓치기 쉬운 보장항목을 약관에 명확하게 기재합니다.

2 실손의료보험 보장범위 확대

① 일부 정신질환을 보장대상에 포함합니다.

- **(문제점)** 정신질환의 경우 진단이 주로 환자의 진술과 행동 등에 의존하고, 증상도 점진적으로 진행되므로 정확한 발병시점을 확인하기 어려워 실손의료보험 보장대상에서 제외하고 있습니다.
- **(개선)** 증상이 비교적 명확해 치료 목적 확인이 가능한 일부 정신질환(급여부분에 한함)을 실손의료보험의 보장대상에 포함합니다.

② 입원의료비 보장기간이 확대됩니다.

- **(문제점)** 약관상 실손의료보험 가입자가 입원하여 치료를 받는 경우 최초 입원일로부터 1년이 도래하면 그 때부터 90일간은 입원의료비를 보장하지 않도록 규정하고 있어,
 - 입원치료 후 증상재발 등으로 재입원할 경우 일정기간동안 보상을 받을 수 없는 문제가 발생했습니다.
- **(개선)** 보험회사가 입원의료비로 지급한 보험금이 보험계약자가 가입한 보장한도에 도달할 때까지는 기간에 관계없이 계속 보장토록 개선했습니다.

③ 산재보험에서 보상받지 못한 의료비 보장한도가 확대됩니다.

- **(문제점)** 산업재해로 치료받는 경우 산업재해보상보험에서 보장하지 않는 본인부담 의료비에 대해 보험회사가 40%를 지급해왔습니다.
- **(개선)** 산재보험에서 보장받지 못한 의료비에 대해 본인부담 의료비의 90% 또는 80%의 보험금을 지급(국민건강보험이 적용된 경우와 동일한 수준) 받을 수 있도록 개선했습니다.

3 | 가입자의 과잉의료 방지(보험금 누수 방지)

① 비응급환자의 응급실 보장(응급의료관리료)이 제외됩니다.

- **(문제점)** 응급실 과밀화 방지를 위해 국민건강보험은 非응급환자가 상급종합병원의 응급실 이용시 응급의료관리료(6만원 내외)를 환자가 전액 부담토록 하고 있으나
 - 실손의료보험에서 이를 보장해 주고 있어 동 제도의 실효성이 저하되는 문제가 있습니다.
- **(개선)** 非응급환자가 상급종합병원(43개) 응급실을 이용함에 따라 발생하는 응급의료관리료(6만원 내외)는 보장하지 않도록 변경했습니다.

② 자의적인 입원에 대한 통제장치를 마련했습니다.

- **(문제점)** 기존 약관은 의료비 보장을 하지 않는 사유로 “피보험자가 의사의 지시를 따르지 않아 증상이 악화된 경우”만을 규정하여 나이롱 환자를 유발하는 문제가 있습니다.
- **(개선)** 증상 악화 여부를 불문하고 의사의 소견과는 무관하게 자의적으로 입원하는 경우에는 보장이 되지 않는다는 사실을 명확하게 규정했습니다.

4 가입자 권익 강화 및 편익 제고

① 불완전판매로 인한 중복가입시 계약자 피해구제 수단을 마련했습니다.

- **(문제점)** 보험회사가 실손의료보험 판매 과정에서 중복계약 확인 및 비례보상 설명을 제대로 이행하지 않았다 하더라도
 - 계약일로부터 3개월이 지난 경우에는 계약자가 이로 인한 금전적 손해(보험료 낭비) 등을 구제받을 수 있는 수단이 없습니다.
- **(개선)** 회사의 중복계약 확인 또는 비례보상 설명 미이행으로 인한 불완전판매로 실손의료보험에 중복가입하게 된 경우
 - 가입자가 계약일로부터 5년 이내에 보험회사로부터 기납입보험료 (이자포함)를 돌려받을 수 있도록 보험약관에 반영했습니다.

② 해외 장기체류자에 대한 실손의료보험 중지제도를 도입했습니다.

- **(문제점)** 해외에서는 국내 실손의료보험으로 의료비를 보장받을 수 없음에도 국내 실손의료보험 유지를 위해 보험료를 계속 납입해야 했습니다.
- **(개선)** 실손의료보험 가입자가 3개월 이상인 해외실손의료비에 가입하는 경우 보험료 납입을 중지*하거나, 귀국 후 3개월 이상의 해외 체류 사실 입증시 해당기간의 보험료를 돌려받을 수 있도록 개선했습니다.

* 민원방지 및 업무처리의 효율성을 높이기 위해 해외·국내 실손의료비 가입회사가 동일한 경우에 적용

➔ **(기대효과)** 표준약관 개정을 통해 실손의료보험 가입자 편의 및 권익이 제고될 것으로 기대됩니다.

4 「금융정보 한곳에」 서비스 개시

※ 자세한 내용은 '16.2.22일 금융감독원 보도자료 '다양한 금융정보를 한곳에서 확인할 수 있는 「금융정보 한곳에」 서비스 개시'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

□ 최근 금융정보 조회·선택의 편의성 향상을 위해 개설된 주요 금융정보 조회서비스*가 금융소비자로부터 큰 호응을 얻고 있으나

* "금융상품한눈에", "통합연금포털", "상속인금융거래조회" 등 8개 서비스

- 금융정보 조회 사이트별로 운영기관, 서비스내용, 인터넷주소가 각기 상이함에 따라 특정 금융정보를 찾기 위해서는 사이트별로 일일이 접속해야 하는 불편함이 있습니다.

나 제도개선

□ 금융감독원 홈페이지에서 금융정보 조회서비스를 한곳에 모아서 금융정보를 한번에 조회할 수 있는 「금융정보 한곳에」 서비스를 제공합니다.

- **(서비스대상)** 금융상품한눈에 등 금융감독원 제공 서비스(3개) 및 타기관 제공 서비스(5개) 등 총 8개 금융정보 조회서비스

- **(서비스방법)** 개별 서비스 내용을 안내하고 해당 서비스로 직접 이동할 수 있도록 하이퍼링크(hyperlink) 제공

➔ **(기대효과)** 금융정보 조회사이트를 일일이 방문할 필요 없이 다양한 금융정보를 한곳에서 조회할 수 있어 금융소비자의 편의성이 증대 될 것으로 기대됩니다.

- 금융상품 한눈에(finlife.fss.or.kr, 금융감독원)**
 - 여러 권역에서 공통으로 취급하거나 성격이 유사한 금융상품을 통합하여 소비자 맞춤형 정보 제공

- 통합연금포털(100lifeplan.fss.or.kr, 금융감독원)**
 - 본인이 가입한 퇴직연금 및 개인연금 등에 대한 일괄 조회

- 상속인금융거래조회(cmpl.fss.or.kr, 금융감독원)**
 - 상속인이 사망자의 금융재산 및 금융채무를 일괄 조회(금융감독원·금융회사 영업점에 신청 후 7~20일이후 조회 가능)

- 페이인포(www.payinfo.or.kr, 금융결제원)**
 - 본인명의 자동이체계좌를 한번에 조회하고 해지 및 다른 계좌로 변경

- 보험다모아(www.e-insmarket.or.kr, 생·손보협회)**
 - 보험상품의 보험료와 보장내역을 비교후 가입할 수 있는 온라인 보험슈퍼마켓

- 휴면계좌통합조회(www.sleepmoney.or.kr, 은행연합회, 생·손보협회)**
 - 소멸시효 이후 찾아가지 않은 본인의 휴면예금 및 보험금 조회

- 카드포인트통합조회(cardpoint.or.kr, 여신금융협회)**
 - 본인의 카드포인트, 소멸예정 포인트 및 소멸시기를 조회

- 보험가입조회(kila.or.kr, 생·손보협회)**
 - 본인이 계약자·피보험자로 되어 있는 보험가입내역 조회(신청후 5일 이후 조회)

참고 2

금융정보 한곳에 서비스 화면 구성

- 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) 첫화면의 배너 및 알림판을 통해 흩어져 있는 금융정보 조회서비스를 종합 안내페이지로 통합한 「금융정보 한곳에」 서비스 제공

The image shows a screenshot of the Financial Services Commission (FSS) website homepage. The main banner at the top right features the text "금융정보 한곳에" (All Financial Information in One Place) and lists several services available through this integrated platform:

- 금융상품 한눈에** (Financial Products at a Glance): Services for comparing interest rates, fees, and other terms of financial products.
- 상속인금융거래 통합조회** (Integrated Search for Inheritance Financial Transactions): A service for inheritance-related financial transactions, available from 7 PM to 10 PM.
- 페이인포** (Fee Info): Information regarding fees and charges for various services.
- 통합연금포털** (Integrated Pension Portal): A portal for pension-related services, including pension selection and information.
- 보험 다모아** (Insurance All-in-One): A service for comparing and managing various insurance policies.
- 휴면계좌 통합조회** (Dormant Account Integrated Search): A service for searching for dormant bank accounts.
- 카드포인트 통합조회** (Credit Card Points Integrated Search): A service for searching for credit card points.
- 보험가입조회** (Insurance Policy Search): A service for searching for insurance policies.

A red arrow points from the notification board on the left to the "금융정보 한곳에" banner, indicating the integration of these services. The notification board includes a "금융정보 종합조회" (Comprehensive Financial Information Search) button.

5

고가차량 관련 자동차보험 제도개선

※ 자세한 내용은 '15.11.18일 금융감독원 보도자료 '고가수리비·렌트비 등 고가차량이 야기하는 각종 문제점을 개선하여 일반차량 운전자의 부담을 줄이겠습니다'를 참고하시기 바랍니다.

가 추진배경

- 2010년 이후 고가차량이 급증함에 따라 실생활에서 고가차량과의 교통사고시 발생하는 문제가 사회적 이슈로 대두되고 있습니다.
 - 고가차량과 교통사고시 저가차량 차주의 과실이 적어도 결과적으로 더 많은 금액을 부담해야 하는 불합리성이 있고
 - 고가차량의 과도한 수리비·렌트비 등이 전체적인 보험료 인상을 유발하는 요인으로 작용하고 있습니다.
- 따라서 고가차량 증가에 따른 자동차보험의 문제점을 점검하고 중장기적 관점에서 합리적 개선방안을 마련했습니다.

나 제도개선

1 경미한 사고 수리기준 규범화를 통한 수리비 절감 도모

- (문제점)** 경미한 사고시에도 피해자 및 정비업체의 과도한 요구 등으로 동일 유형의 사고에서도 수리비에 큰 격차가 발생하는 경우가 있습니다.
 - 접촉사고 등 경미한 사고의 경우 부품의 손상이 없음에도 무분별한 부품교체 수리가 이루어짐에 따라 보험금 누수가 발생합니다.

- **(개선)** 경미한 사고발생시 범퍼 등 부품교환·수리 관련 기준을 마련하고 이를 규범화하여 적용합니다.
- 「경미사고 수리기준」을 마련·확정 후(15.말) 정비업체 등에 행정 지도(공문)하고, 이를 표준약관에 반영할 예정입니다.(16년 상반기)

2 렌트비 지급기준 개선을 통한 렌트비 경감 도모

1 렌트차량 제공방식을 개선합니다.

- **(문제점)** 대물사고 피해자는 차량 수리기간중 피해차량과 동종의 렌터카를 빌리는데 소요되는 통상의 요금을 보험사에 청구하는데,
 - 현행 표준약관 지급기준에서 제시된 ‘동종의 차량’은 피해차량과 배기량·제조사·차량모델이 동일한 차량으로 해석하고 있으며
 - 특히, 차량이 오래된 외산차 소유자도 차량가액과 상관없이 동종의 신차를 대여받는 등 도덕적 해이 및 초과이득이 발생하게 됩니다.
- * (예) 벤츠 S500 2001년식 사고시 차량가액 약 880만원 VS 렌트비 1,056만원

- **(개선)** 현행 표준약관상 제공하도록 규정한 ‘동종의 차량’을 ‘동급의 차량*’의 최저요금을 지급하는 방식으로 개선했습니다.
- * 동급차량은 배기량 및 연식이 유사한 차량을 의미

2 렌트차량 제공기간을 개선합니다.

- **(문제점)** 현행 기준상 렌트 인정기간은 수리완료시점(한도: 30일)까지로 하되, 기산점을 별도 명시하지 않아 렌트 인정기간이 불명확한 경우가 있습니다.
- **(개선)** 정비업자에게 차량을 인도하여 수리가 완료되는 시점까지 통상의 수리기간을 렌트기간으로 인정하도록 개선했습니다.

3 미수선수리비 지급 관행 개선을 통한 부당한 보험금 누수 억제

- **(문제점)** 소비자가 수리를 원하지 않거나 신속한 보상을 원할 경우, 보험사는 차량수리 견적서를 받고 현금을 지급하는데
 - 미수선수리비는 소비자 선택권 및 보상의 신속성 제고 측면에서 유용한 방식이나, 허위 견적서 발급을 통한 미수선수리비 과다청구 등 부작용 사례도 다수 발생하고 있으며,
 - 미수선수리비 수령 후 실제로는 수리하지 않고 차후에 다른 사고 발생시 동일사고에 대해 이중청구할 경우, 이를 검증할 수 있는 시스템이 미비한 상황입니다.
- **(개선)** 자차손해에 대한 미수선수리비 지급제도를 폐지하는 한편, 미수선수리비 이중청구 방지 시스템 구축을 추진합니다.
 - 자차사고의 경우 원칙적으로 실제 수리한 경우에만 보험금을 지급하며(민법(§394)의 금전배상원칙에 따라 대물보상은 제외*)
 - * 대물과 자차가 혼재되어 있는 쌍방과실사고도 제외
 - 보험개발원이 모든 사고차량의 차량파손 부위 사진 등을 수집하여 보험사에 제공하는 이중청구 방지시스템 구축을 추진합니다.

4 고가수리비 특별요율 신설을 통한 운전자간 형평성 제고

- **(문제점)** 고가차량과 사고시, 고가차량이 야기하는 고가 수리비가 저가차량에게 전가되어 불합리하다는 논란이 있습니다.

<예> 에쿠스(1억원)와 아반테(1천만원)가 충돌하여 각 차량이 모두 전손되는 사고 발생시, 다음과 같이 손해배상액 결정

과실비율		상대방에게 청구할 수 있는 금액		
에쿠스	아반테	에쿠스(a)	아반테(b)	배수(a/b)
90%	10%	1,000만원	900만원	1.1배
50%	50%	5,000만원	500만원	10배
10%	90%	9,000만원	100만원	90배

⇒ 아반테 과실이 10%라도 아반테 차주가 배상할 금액(1,000만원)이 에쿠스 차주가 지급할 금액(900만원)보다 큼 → 아반테 차주 보험료 급증

□ **(개선)** 자기차량 손해담보에 고가수리비 할증요율을 신설합니다.

- 고가차의 자기차량 손해담보에 “고가수리비 할증요율”을 신설하고, 차종별 수리비가 평균 수리비의 120%를 넘을 경우 단계별 초과 비율에 따라 차등적으로 부과합니다.

고가수리비 자동차 특별요율 부과(안)

평균수리비 대비 차량별 수리비	120% 미만	120%이상 ~130%미만	130%이상 ~140%미만	140%이상 ~150%미만	150% 이상
보험료(억원)	13,376	3,347	68	88	5,215
고가수리비 할증요율	-	3%	7%	11%	15%
차량분포	국280	국8, 외1	국2	국4, 외1	국8*, 외38*

* (예) 국산H사 E리무진 / 외산 B사 7series 등

- ➔ **(기대효과)** 고가차량이 유발하는 각종 고비용 구조를 전면 개선하고 일반차량 운전자의 보험료 부담 완화 및 가입자간 형평성을 제고하며, 보험회사의 안정적 자동차보험 공급기반을 마련할 것으로 기대됩니다.

6

금융회사의 채무확인 서비스 개선

가 추진배경

- 금융회사에서 발급하는 부채증명서에 대외 매각된 채권이 기재되지 않아 금융소비자의 피해를 유발하고 있습니다.
- 법원 개인회생 신청시 제출하는 부채증명서에 금융회사에서 대외 매각한 채권이 기재되어 있지 않아 해당 채무가 개인회생 인가 결정시 누락되는 경우가 발생하고 있습니다.

나 제도개선

- 개인회생·파산을 위한 금융회사의 부채증명서에 대외매각채권 현황도 기재하여 발급토록 개선할 예정입니다.(‘16.1분기)
- 부채증명서를 발급하는 금융회사가 보유한 채권이 없더라도 대외 매각채권 금액, 매각처(금융회사명), 매각일자 등을 명시합니다.

※ 한편, 개인회생·파산 신청자에게 유용한 공공서비스인 신용회복위원회의 ‘패스트 트랙’(Fast track) 제도를 안내

< 패스트 트랙 개요 >

- 신용회복위원회(<http://www.ccrs.or.kr>)가 법원 및 대한법률구조공단과 협약을 체결하여 **개인회생 및 파산신청을 신속·저렴하게 연계 지원하는 절차**
 - ‘신용상담보고서’ 무료 발급(부채증명서 대체)
 - 법원 면책결정 소요기간 단축(평균 275일 → 85일)
 - 법률서비스, 인지대, 송달료 등 비용 절감(평균 185만원)
- 현재 서울, 부산, 광주에서 이용이 가능하나, 전국으로 확대 추진 예정

➔ **(기대효과)** 연간 16만명*에 달하는 개인회생·파산 신청자가 채무 소재를 효과적으로 파악할 수 있어 채무조정시 잔존채무 누락이 방지되고 채무확인에 소요되는 시간적·경제적 부담이 완화될 것으로 기대됩니다.

* '14년 기준 법원신청건수 : 개인회생 110,707건, 개인파산 55,467건(법원통계월보 기준)

가 추진배경

- 주소지 변동이 있는 경우 거래 금융회사마다 일일이 변경 신청을 해야 하는데, 번거로움 때문에 다수의 국민이 주소를 변경하지 않아
 - 금융소비자는 금융회사가 보낸 안내문 등을 받지 못해 금융거래상 불이익 및 손실이 발생하며,
 - 금융회사는 우편물 발송, TM(Tele-Marketing)을 통한 연락처 변경 필요성 통보 등으로 불필요한 비용을 지출하게 됩니다.

나 제도개선

- 거래 금융회사 한 곳에서 주소 변경을 신청하면 선택한 다른 금융회사에 등록된 주소도 한꺼번에 변경해주도록 개선했습니다.
 - **(신청 자격)** 금융회사와 “금융거래가 있는” 개인 고객
 - ※ 본인(미성년자는 법정대리인), 외국인 등록번호가 있는 외국인 신청 가능
 - **(접수처)** 은행(수출입은행 및 외은지점 제외), 증권사, 생명·손해보험사, 카드사, 저축은행, 종합금융사의 영업점 방문 또는 홈페이지 접속
 - ※ 접수처 이외 할부금융·리스사, 농협, 수협, 산림조합, 신용협동조합, 새마을금고, 우체국, 주택금융공사는 접수는 하지 않고 주소 변경처리만 가능
 - **(변경 대상 기관)** 고객이 거래하는 금융회사* 중 주소 변경을 원하는 금융회사를 신청서에 기재
 - * 은행, 증권사, 생명보험사, 손해보험사, 카드사, 할부금융·리스사, 저축은행, 종합금융회사, 농협, 수협, 산림조합, 신용협동조합, 새마을금고, 우체국, 주택금융공사
- **(변경 정보)** 집 또는 회사 주소 (도로명주소, 5자리 우편번호)
- **(신청·변경 확인)** 신청 금융회사에서 확인증 및 안내문을 수령하고, 변경처리한 각 금융회사에서 변경결과를 문자로 통지
- ➔ **(기대효과)** 금융소비자의 불편 및 피해가 예방되고 금융회사의 비용 절감을 통해 사회적 비용 및 금융민원을 감축할 수 있을 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