

금융소비자의 소리





2017-02호(2017.6)
금융소비자의 소리

Contents

- I. 소비자보호 제도개선
- II. 주요 분쟁·민원 및 상담 사례
- III. 실용금융정보 - 주요 금융꿀팁
- IV. 소비자 경보 사항

소비자보호 제도개선

※ '17.1.4.부터 '17.5.8.까지의 금융감독원 보도자료 중 일부를 요약한 것으로, 자세한 내용은 금융감독원 홈페이지(fss.or.kr)에서 확인하시기 바랍니다.

1 자본시장 거래서식 및 이용절차 합리화 추진

1 증권사 협의 수수료 공시·고지 개선

| 문제점 | 수수료 수준은 금융소비자가 거래 증권사를 선택하는 중요한 판단기준으로 작용하나, 협의수수료*의 경우 회사마다 공시하는 수수료 부과기준의 형식 및 내용의 정도가 상이합니다.

* 증권회사가 정한 기준(거래규모, 예탁자산 등)을 충족하는 특정고객에게 할인하여 적용하는 수수료

- 금융소비자는 거래증권사 선택에 있어 충분한 정보를 받지 못하거나, 협의수수료 적용대상이라는 점도 인지하지 못할 가능성이 있습니다.

| 개 선 | 협의수수료 제도의 존재 및 적용요건, 신청절차, 재평가 주기 등 협의수수료 관련 금융투자회사의 공시항목을 구체화*하고,

* 금융투자협회 규정 개정 등을 통해 최소한의 공통 공시양식 마련

- 이를 통해 금융소비자가 각 증권사별 협의 수수료를 감안하여 거래 제반비용을 보다 명확하게 인지·비교하고 거래 증권사를 선택할 수 있도록 개선할 예정입니다. ('17.2분기)

2 온라인 증명서 발급 확대

| 문제점 | 상품가입은 비대면으로도 가능하나 증명서 발급은 영업점 창구에서만 가능한 경우가 적지 않은 실정입니다.

- 따라서, 직장인 등 생업에 종사중인 금융소비자의 경우 점심시간을 쪼개서 영업점을 방문해야 하는 불편이 있었습니다.

| 개 선 | 금융소비자가 필요로 하는 증명서는 원칙적으로 모두 온라인 발급이 가능하도록 업무 개선을 추진할 예정입니다.

- 발급수요가 높은 증명서는 위,변조확인 시스템을 홈페이지에 구축하여 인터넷을 통해 발급할 수 있도록 개선하는 한편,
- 기타 증명서는 콜센터에서 본인 확인 등을 거쳐 계좌개설시 등록한 이메일 주소로 보안메일을 발송하여 발급할 예정입니다.(17.3분기)

3 온라인을 통한 계좌해지 가능

| 문제점 | 금융회사의 비대면 업무는 계좌개설 중심으로 활성화되어, 개설 이후 고객 업무지원(해지, 변경 등)은 실제 영업점 방문을 필요로 하는 경우가 빈번합니다.

| 개 선 | 인터넷, 모바일 등을 통한 비대면으로 계좌 해지가 가능하도록 회사별로 시스템을 개선하여,

- 계좌해지시 세금 관련사항*, 해지의 효과 등의 정보를 팝업창, 콜센터 등을 통해 의무안내하여 금융소비자의 권리를 보호할 예정입니다.(17.3분기)

* 연금펀드 등을 중도해지하는 경우, 세액공제혜택에 변동발생 가능

☞ 금융감독원 보도자료 「자본시장 거래서식 및 이용절차 합리화 추진」(17.1.4.) 참고

(http://www.fss.or.kr/fss/kr/promo/bodobbbs_view.jsp?seqno=20137&no=155&s_title=자본시장&s_kind=title&page=1)

2

변액보험 공시제도 개선

1

청약서에 원금손실 가능성 등 변액보험 중요사항 명시

| 문제점 | 보험가입시 소비자에게 제시되는 상품설명서 등 보험안내자료에는 변액보험의 중요사항*이 기재되어 있으나

* 사업비(보험계약체결, 관리비용), 특별계정 운용보수 및 제비용, 해지환급금 예시 등

- 소비자가 중요한 문서로 인식하고 계약체결시에 작성하는 청약서에는 변액보험의 중요사항이 명시되어 있지 않습니다.

| 개선 | 청약서에 변액보험의 원금손실 발생가능성 등 변액보험의 주요내용*, 사업비 및 제비용의 세부내역, 가입후 경과기간별 해지환급률 예시표(그래프 포함) 등을 명시하여,

* 투자결과 손익의 계약자 귀속내용, 특별계정 운영, 계약자의 펀드 선택·변경 권한, 최저보증 기능 및 수수료 등에 관한 사항 등

- 소비자가 변액보험의 중요사항을 잘 알고 보험계약을 청약하도록 개선함으로써 소비자의 신중한 판단을 유도하고 불안전판매를 예방할 계획입니다.

2

보험안내자료에 투자손실을 감안한 해지환급률 등 안내

| 문제점 | 소비자들이 변액보험 가입전에 변액보험 펀드들의 실제수익률 등을 사전 조회하고 신중히 판단하여야 함에도 상품설명서에 이와 관련한 안내가 부족한 상황입니다.

| 개선 | 변액보험의 해지환급금 예시방법, 예시기간 및 수익률 조회 안내를 강화하는 등 해지환급률 관련 공시제도를 소비자의 눈높이에 맞도록 개선할 계획입니다.

3

변액보험 상품수익률(납입보험료 대비 수익률) 공시 신설내

| 문제점 | 소비자들이 변액보험 가입시 보험회사별, 상품별 수익률을 알지 못하고 펀드수익률만 참고할 수밖에 없어 최적의 상품 선택이 어려웠습니다.

| 개 선 | 보험회사별·상품별로 상품수익률을 산출*하고 생명보험협회에 비교·공시토록 하여 소비자의 알 권리를 제고할 계획입니다.

* 기준조건에서 상품 판매개시 이후 공시기준일까지의 상품내 편입 펀드별 실제 수익률을 펀드별 계약자적립금으로 가중평균하는 방식 등으로 상품수익률 산출(수익률그래프 포함)

4

변액보험 펀드관리 안내 강화 및 펀드수익률 공시 개선

| 문제점 | 변액보험은 장기적인 수익률 관리를 위하여 시장환경의 변화에 따라 지속적으로 펀드변경 등 관리가 필요하나, 변경실적이 미미한 수준입니다.

| 개 선 | 청약서 및「보험계약관리내용」등 보험안내자료에 변액보험 펀드관리의 중요성 및 펀드변경 방법, 절차 등을 강조하여 안내*하고,

* 청약서 - '청약서' 및 '상품설명서', 유지서 - '보험계약관리내용' 등

- 현재 '보험계약관리내용'에는 펀드별 수익률을 수치(표)로만 안내하고 있으나, 그래프(누적, 연환산)를 추가하여 소비자가 펀드별 수익률을 쉽게 비교할 수 있도록 개선할 계획입니다.

☞ 금융감독원 보도자료 「소비자의 알 권리 제고를 위한 변액보험 공시제도 개선」(17.1.16.) 참고
(http://www.fss.or.kr/fss/kr/promo/bodobbbs_view.jsp?seqno=20164&no=24&s_title=변액보험&s_kind=title&page=1)

3 「개인정보노출자 사고예방시스템」 개선

1 「파인」을 통한 ONE-STOP 개인정보 노출등록(해제) 서비스 추진

| 문제점 | 신분증을 분실한 금융소비자가 개인정보 노출사실을 등록하려면 직접 은행 영업점을 방문 신청해야 하고,

- 신청을 받은 은행 실무자는 금감원 시스템에 접속해 신청 내용을 입력해야 하는 번거로운 절차를 거쳐야 합니다.

| 개선 | 금융소비자가 PC 또는 휴대폰을 이용하여 금감원 금융소비자정보포털 「파인」(FINE, <http://fine.fss.or.kr>)을 통해

- 시스템에 온라인으로 접속해 자신의 개인정보 노출사실을 한번에 등록(또는 해제)할 수 있도록 개선해 소비자의 불편과 금융회사의 업무부담을 최소화할 예정입니다.(17.7월)

2 개인정보 노출사실 실시간 공유 추진

| 문제점 | 각 금융회사는 금감원의 시스템에 접속해 등록된 개인정보 노출사실을 수시로 조회하여 회사의 DB에 반영하고 있으나,

- 동 작업이 이뤄지는 주기에 따라 시간차(time lag)가 발생해 소비자가 등록 신청한 개인정보 노출사실이 실시간 공유되지 못하는 상황입니다.

| 개선 | 금융감독원「파인」과 금융회사(DB)간 직접 연결망을 구축해 시스템에 등록된 개인정보 노출사실을 금융회사에 실시간으로 전송함으로써 시간차를 해소할 예정입니다.(17.10월)

| 문제점 | 분실된 신분증을 습득한 타인이 명의를 도용하여 금융거래를 시도하는 경우 본인확인에 유의하도록 금융회사 영업점 단말기에 '주의문구'를 팝업창으로 게시토록 하고 있으나,

- 체크카드 재발급 등 명의도용 개연성이 있는 일부 금융거래에서 '주의문구' 게시가 누락되었습니다.*

* '03.9월 개인정보노출자 사고예방시스템 출범 이후 회사의 자율적 판단에 따라 적용하는 금융거래의 종류를 선정해 운용해 왔으나, 회사에 따라 달리 적용함으로써 일부거래가 누락된 것으로 추정

| 개선 | 금융업권별로 특성을 반영하여 명의도용 사고 개연성이 있는 금융거래를 빠짐없이 선별하여 피해예방 범위를 확대*할 예정입니다.(17.5월)

* 은행(12개), 금투(7개), 보험(7개), 카드(7개), 할부리스(8개), 저축은행(9개), 신협(24개) 이상 74개 금융거래를 대상으로 선정

☞ 금융감독원 보도자료 「개인정보노출자 사고예방시스템 개선」(17.5.8.) 참고

(http://www.fss.or.kr/fss/kr/promo/bodobbs_view.jsp?seqno=20476&no=38&s_title=개인정보&s_kind=title&page=1)

4

보험소비자 권익 제고를 위한 보험사의 알리서비스 개선

1

만기보험금 사전·사후 안내 강화

| 문제점 | 대다수 보험사가 만기가 도래하기 직전에 한하여 주로 일반우편을 통해 만기일, 만기 지급보험금 등을 안내하여,

- 만기 도래시기를 적시에 인지하지 못하거나, 만기 이후 부리이율* 등을 오인하여 장기간 방치되어 휴면화되는 등 문제가 발생합니다.

* 보험계약 종료 이후 경과기간별 적용금리 차등화(1년 이내 평균공시이율 50%, 1년 초과 1%)되고 있으나, 다수의 소비자는 보험계약기간중 금리로 부리되고 있는 것으로 오인

| 개선 | 문자메시지, 전자우편 등 안내수단을 다양화하고 만기 이전·이후 및 매년 보험금 수령시까지 주기적*인 안내를 강화하며,

* ①만기 1개월전, ②만기 직전, ③만기 후 보험금 수령시까지 매년

- 기간별 적용금리 수준, 보험금 청구시 필요서류 및 절차 등을 안내내용에 추가적으로 반영할 예정입니다.

2

만기보험금 사전·사후 안내 강화

| 문제점 | '07.8월부터 휴면보험금 발생 최소화 등을 위해 「보험금 지급계좌 사전등록제도*」를 운영 중에 있으나, 활용이 미흡한 실정입니다.

* 보험계약 체결단계에서 보험금 및 제지급금을 즉시 이체받을 수 있도록 수령 가능한 계좌를 사전에 등록하는 제도

| 개선 | 연1회 보험계약사항 등을 의무적으로 안내하고 있는 보험계약관리내용(안내장)*에 사전등록제도를 포함하여 안내할 예정입니다

* 보험계약 관련 기초정보(가입자 인적사항 등), 보험료 납입, 보험계약대출, 적용이율, 위험변경 통지의무, 저축성보험 사업비, 위험보험료 등을 안내

3

보험금 지급사유 오류정정권 안내

| 문제점 | 보험사는 보험금 지급정보를 보험사고정보시스템에 등록하여 계약인수·보험금 심사 등에 활용중이나,

- 보험회사의 오류등록 방지절차가 부실하고 등록정보에 대한 소비자 확인 절차 및 오류 등록시 불이익 등에 대한 안내가 미흡합니다.

| 개선 | 병명 등 보험금 지급 세부내역을 피보험자도 명확히 알 수 있도록 문자메시지로 추가 안내하고,

- 보험사 보험사고정보시스템 등록 담당자가 등록오류를 사전에 방지하기 위해 민감한 질병 등록시 재확인토록 주의환기용 팝업창을 개발하는 등 운영절차를 개선할 예정입니다.

4

보험금 등 압류해제 통보

| 문제점 | 보험금, 해지환급금 등이 압류된 경우 보험사가 소비자에게 압류사실을 안내하고 있으나,

- 압류·지급정지 등 지급제한사유가 해제된 경우에는 별도의 안내절차가 없어 소비자들이 인지하지 못하여 휴면화되는 경향이 있습니다.

| 개선 | 압류·지급제한 사유가 해제되는 즉시 보험사가 그 사실을 소비자에게 문자메시지 및 우편으로 통지하고,

- 추가적으로 보험계약의 유지가 가능하도록 실효계약의 부활 절차 등 관련 유의사항도 안내할 예정입니다.

5

보험금 청구시 손해사정사 선임권 안내

| 문제점 | 보험금 청구시 소비자가 손해사정사 선임이 가능하다는 사실을 충분히 알 수 있도록 중요 설명사항 반영을 의무화하고 있으나,

- 대부분 회사가 형식적으로 서면 안내문에 이를 포함하는 데 그치고 있어 소비자가 명확히 이를 인지하지 못할 우려가 있습니다.

| 개 선 | 보험금 청구시 지급액 및 지급여부 등에 영향을 끼치는 손해사정제도 관련 사항을 문자메시지 및 전자우편을 통해 안내하고,

- 특히 소비자도 독립손해사정사 선임이 가능하다는 사실을 중심으로 비용부담 주체, 손해사정사 미선임시 보험사의 손해사정 진행절차 등에 관한 정보를 명확하게 안내할 예정입니다.

6

대출금리 인하 요구권 안내 강화

| 문제점 | 대출기간 중 취업·소득 증가 등으로 고객의 신용상태가 개선될 경우 고객이 요청할 경우 소정의 심사를 거쳐 대출금리 인하가 가능하나,

- 주로 대출취급 및 만기연장 시기에 동 제도에 대한 안내가 집중되고 대출기간 중에는 안내가 미흡하여 소비자의 활용도가 저조합니다.

| 개 선 | 연간 1회 이상 신용·담보대출 차주를 대상으로 금리인하요구권에 대해 문자메시지 또는 우편 등으로 안내하고,

- 금리인하요구권의 행사요건, 필요서류 및 심사·통보절차 등도 추가적으로 안내하여 소비자들이 적극적으로 권리를 행사토록 유도할 예정입니다.

☞ 금융감독원 보도자료 「보험소비자 권익 제고를 위한 보험사 알림서비스 개선」(17.1.24.) 참고

(http://www.fss.or.kr/fss/kr/promo/bodobbbs_view.jsp?seqno=20192&no=12&s_title=보험소비자&s_kind=title&page=1)

주요 분쟁·민원 및 상담 사례

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

생명보험

| 민원내용 | 민원인은 척수종양에 대해 악성종양에 해당한다는 임상학적 소견을 받았음에도 피신청인이 진단서상의 질병명이 보험약관상 암에 해당하지 않음을 이유로 암진단보험금 지급을 거절하는 것은 부당하다며 조정을 신청하였습니다.

| 처리결과 | 대법원 판결* 및 임상학적 소견을 고려하여 피신청인에 대하여 보험금 지급을 권고하였습니다.

* “비록 조직학적으로는 악성에 해당하지 아니하더라도 임상학적으로 볼 때 악성이라면 이 사건 보험에서 담보하는 ‘암’에 해당한다고 보아야 할 것이다” (2002.7.12.선고 2002대9940 판결)

제3보험

| 민원내용 | 민원인은 다리정맥류에 대한 수술을 받기 위해 입원하였으나, 피신청인이 보상하지 않는 ‘외모 개선’ 목적을 위한 수술에 해당함을 주장하며 입원의료비를 지급하지 않는 것은 부당하다며 금융분쟁조정을 신청하였습니다.

| 처리결과 | 우리원에서는 다리정맥류 수술의 경우에도 치료목적을 판단하여 보험금을 지급토록 실손의료보험 표준약관을 개정한 바 있어(16.12.8.), 피신청인에 대하여 치료목적의 판단기준에 따라 재검토할 것을 요구하였고, 피신청인이 치료목적 판단기준에 포함됨을 인정하여 보험금을 지급하였습니다.

대부업

| 민원내용 | 민원인 K씨(해외 거주)는 지인 M씨의 부탁으로 주채무자 L씨의 A은행 대출금 500만원('94.2.14. 실행)에 대해 J씨와 함께 연대 보증계약을 체결하였고, 이후 부실이 발생하여 A은행은 동 채권을 B저축은행에 양도. B저축은행은 채무자를 상대로 보증채무 청구 소송을 제기하여 승소한 후 B대부업체에 동 채권을 다시 양도하였습니다. 한편, 민원인 K씨는 '00년부터 '17년까지 외국에서 거주하고 있어 위 사실을 모르고 있었으며 모친의 암 치료 소식을 듣고 일시 귀국하여 병원비를 인출하기 위해 은행을 방문하였다가 보증채무 연체자로 등재되어 있음을 확인하고 채무 조정을 요청하는 민원을 제기하였습니다.

| 처리결과 | 민원인은 과거 지인의 부탁으로 보증계약을 체결하였고, 장기간 해외에 거주하여 상기 채무가 변제되지 않은 사실을 알기 어려웠을 뿐만 아니라, 모친 암 수술비를 부담해야 하는 형편 등을 감안하여 보증채무 3,650만원에 대해 250만원만 변제하고 나머지 채무를 면제토록 조정하였습니다.

저축은행

| 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 제기하였습니다.

| 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.

실용금융정보 - 주요 금융꿀팁

※ 금융감독원에서 제공중인 '금융꿀팁'에 대한 카드뉴스를 소개한 것으로, 자세한 내용은 '금융소비자 정보 포털 파인(FINE, fine.fss.or.kr)'에서 확인하시기 바랍니다.

1 금리인하요구권 활용하기

금리인하요구권 활용하기

50번째 이야기

꿀팁

대출받은 후 신용상태 개선되면 누구나 신청 가능

대출받은 후에
신용상태나 상환능력이 크게 개선되었나요?

금리인하요구권 신청해서
대출이자를 절약해요!

은행·저축은행, 카드사, 보험사 등 제 2금융권까지
신용·담보대출, 개인·기업대출 모두 적용돼요!

햇살론 등 정책자금대출, 예·적금 담보대출, 보험회사의 보험계약 대출 등
미리 정해진 금리기준에 따라 취급된 상품은 금리인하요구권 대상에서 제외됩니다.

↳ 보험상품의 예정아울 또는 예적금금리 + 가산금리

★
꿀팁 1

금융회사별로 적용조건이 달라요!

금리인하요구권은
개별 금융회사 약관과 내규에 따라
자율적으로 시행하고 있습니다

☞ 금리인하요구 신청 전에 적용조건을
구체적으로 확인하세요!

case 1

(A은행)

신용등급 1단계만 상승해도 금리 인하 수용

VS

(B은행)

신용등급 2단계 상승 시 수용

case 2

일부 은행은 대출 후 6개월이 지나야하고 1년에 2회까지만 수용하는 등 제한이 있어요

★
꿀팁 2

신용상태 개선 입증 자료 제출은 필수

금리인하를 원할 경우?

금융회사 영업점 방문하여 **금리인하신청서** 작성하세요
반드시 신용상태가 나아진 것을 입증하는 자료를 제출해야 합니다.

예를 들어, 승진했을 경우 재직증명서와 급여증명서 등을 제출하면 됩니다.

☞ 금융회사는 내부 기준에 따라 심사하고 보통 5~10 영업일내에
심사결과를 통보하고 있습니다.

신용등급 상승·취업·승진은 대표적 활용사례!

금리인하요구,
어떤 경우 잘 되나요?

1. 신용등급 상승
2. 새로 취직하거나 승진
3. 의사·변호사·공인회계사 등
전문 자격시험에 합격 등

신용등급·거래실적 쌓는 비법?

소득 또는 재산 증가, 영업실적 개선 같이
신용등급이 확실히 높아지면(예를 들어 2단계 이상)
금리 인하 가능성이 높습니다.

또한, 예·적금, 펀드 등 금융상품 가입 / 자동이체 신청을
주거래은행으로 지정해서
거래실적을 꾸준히 쌓는 것이 좋아요

대부분의 금융회사가 **우수고객 우대서비스 제도** 를
운영해 금리혜택을 주기 때문에
수시로 자신이 우수고객 대상에 해당되는지 확인하세요!


우수고객 우대서비스 제도 -

은행의 경우 예금, 대출, 펀드, 보험(방카) 신용카드, 외화환전, 송금, 급여이체, 자동이체 등의 거래실적과 거래기간을 감안하여 등급별 우수고객을 선정하고 금리, 수수료 등에 혜택을 부여

자영업자 및 기업은 매출 이익 증가시 활용 가능

자영업자·기업도 금리인하요구권 활용 가능해요!

매출액 또는 **순이익이 증가**해서
기업 실적이 크게 개선되거나
새로운 특허 취득 또는 **담보 제공**이
가능하면 금리인하를 요구할 수 있어요

 중간 결산자료, 매출 관련 세금계산서나 기업 신용평가결과 자료 등의
입증서류를 제출하세요

금융꿀팁 200선

금리인하요구권 활용하기

금융생활에 필요한 모든정보 ▶
 "파인" fine.fss.or.kr 에서 찾으세요

실손의료보험 가입자가 알아둘 필수정보(3) : 보장되는 것과 안 되는 것

54번째 이야기

안과에서 쌍꺼풀 수술을 받았을 때?
건강검진시 추가 검진 비용?

실손의료보험 보장이 되는지 헷갈리시죠?



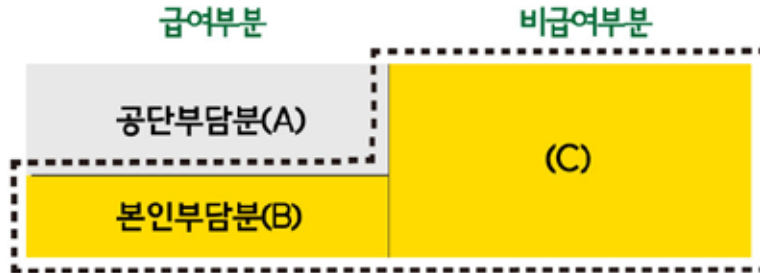
실손의료보험 꿀팁

보상받을 때 꼭 기억하고 활용하세요!

실손의료보험?

가입자가 질병, 상해로 입원하거나 통원치료를 받는 경우 실제 부담한 의료비를 보험회사가 보상해 주는 상품입니다.

실손의료보험 보장 대상



※ 실손의료보험 보장금액

= 본인부담금(B) + 비급여부분(C) - 자기부담금(자기부담금은 개별 계약별로 상이)

실손의료보험



모든 치료비나

의료비가 **보장대상** 되는 것



아래 자주 혼동되는 비용들,
보장받을 수 있는지 없는지 잘 기억하세요

※ 그 외의 경우 가입 보험회사에 사전 문의하시기 바랍니다



간병비, 예방접종비, 의약외품 구입비는 **비보장**

병원 입·통원시
치료와 무관하게 발생하는 비용이나,
의사의 처방이 없는 **의약품*** 및
의약외품** 구입비는
실손의료보험에서 **보장되지 않습니다**

(간병비,
증명서 발급비,
예방접종비 등)

- 응급치료 연고 잇몸약과 같이 의사진단서 없이 약국에서 구입하는 의약품
- ** 의약품에 해당하지 않는 보습제, 자외선 차단제 등

의사의 소견이 있어도
의료기관이 아닌 곳(의료기상 등)에서
구입한 수술재료대(예: 수술포 등) 및
의료보조기(예: 하악전방유도장치, 탈착형 보조기 등)
구입비용은 실손의료보험에서 **보장되지 않습니다**

하지만, 인공 장기 등 신체에 이식되어
그 기능을 대신하는 경우에는
그 진료 재료 비용을 **보장 받을 수 있습니다**

꿀팁
2

일반 건강검진비는 비보장, 추가 검사비는 보장



다만, 건강검진 결과
의사의 이상 소견에 따라
건강검진센터 등에서 발생비용
↓
추가 의료비용*
보장 대상 ○

예방적으로 시행하는
일반 건강검진은?
↓
“실손의료보험”
보장 대상 X

* 예를 들어, 건강검진 결과 갑상선 결절 이상 소견에 따른 조직검사 비용이나
대장/위 내시경 시행 중 발견된 용종의 제거 비용의 경우가 해당됩니다

꿀팁
3

쌍꺼풀 수술 치료목적은 보장, 외모개선 목적은 비보장

같은 수술이더라도 목적에 따라 실손보험 보장 여부가 다릅니다

치료 목적

외모개선 목적

- 유방암 환자의 유방재건술
- 안검하수(눈꺼풀 처짐) 및 안검내반(속눈썹 찌름) 치료를 위한 쌍꺼풀 수술

- × 유방확대(축소)술
- × 쌍꺼풀수술(이중검수술)

실손보험
보장

~~실손보험
비보장~~



치과·한방·항문질환 치료는 원칙적으로 급여의료비만 보장



치아질환 치과치료*
(질병코드 K00-K08)

한방치료** 및

직장 항문 질환치료에 대해서는
(질병코드 J84, K60-K62, K64)

국민건강보험 보장대상인 **급여의료비** 중
본인부담분만을 보장하고,
비급여 의료비는 보장하지 않습니다

* 치과 치료의 경우 치아질환이 아닌 구강 또는 턱의 질환일 경우
비급여 의료비까지 실손의료보험에서 보장됩니다 (질병코드 K09-K14)

** 한방병원에서 양방의사의 의료행위(MRI, CT 등)로 발생한 의료비는 급여와
비급여 모두 보장받을 수 있습니다.

치과·한방·항문질환 등과 관련해
실손의료보험 외에 추가보장을 원하면,
치아보험, 한방보장보험,
수술비보장보험 등 정액형으로 판매되는
다른 보험상품 가입을 고려해보세요



임신 출산 비만 요실금 관련 의료비는 비보장



보험상품은 **우연히** 발생한 사고 및 질병에 대해 보장합니다

제왕절개,
불임검사,
인공수정 등과 관련된 의료비는
실손의료보험에서
보장되지 않습니다!



비뇨기계 관련 질환은
대부분 실손의료보험의 **보장 대상**이나,
요실금은 보장 대상에서 제외됩니다

※ 이 자료는 현행('17.5월 현재) 실손의료보험 표준약관을 기준으로 작성한 것으로
과거 가입시기에 따라 약관상 보장항목이 현행과 다를 수 있습니다

혼동하기 쉬운 실손의료보험 보장항목 주요 사례

분류	보장되는 항목	보장 안 되는 항목
재료대	인공장기 등 신체에 이식되어 기능을 대신하는 진료재료	의치, 의수족, 의안, 안경, 콘택트렌즈, 보청기, 목발, 팔걸이, 하악전방유도 장치 등
건강검진	검진결과 이상 소견에 따른 추가검사, 건강검진 중 대장·위 용종제거술	단순 건강검진
유방수술	유방암 환자의 유방재건술	외모개선 목적 유방확대 및 축소술
쌍꺼풀수술	안검하수, 안검내반 치료를 위한 시력개선 목적의 쌍꺼풀수술	외모개선 목적의 쌍꺼풀 수술
치과치료	구강·턱 질환(K09~K14) 치아 질환(K00~K08)	치아 질환(K00~K08)의 비급여
항방치료	급여 * 한방병원에서의 양방 검사비(MR 등)는 비급여도 보장	비급여
항문질환	직장·항문질환(I84, K60~K62, K64) 급여	직장·항문질환(I84, K60~K62, K64) 비급여
비뇨기계질환	요실금(N39.3, N39.4, R32) 외 대부분 비뇨기계 장애	요실금(N39.3, N39.4, R32)
수면무호흡증	수면무호흡증(G47.3)	단순 코골음
모반, 점 등	선천성 비산생물성 모반(Q82.5) * 태아 때 가입한 경우에 한함	모반, 점, 주근깨, 사마귀 등
화상치료	화상의 소독 등 병원 진료 의료비 및 의사의 처방을 받아 구입한 의약품	의사의 처방 없이 구입한 피부재생 크림(화상 치료 연고) 등 의약품
호르몬	진성 성조숙증 치료를 위한 호르몬 투여(급여의료비)	성장촉진 호르몬 투여

※ 실제보장여부는 소비자가 가입한 상품의 약관을 확인하세요



금융감독원
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융꿀팁 200선

실손의료보험 가입자가 알아둘 필수정보(3) : 보장되는 것과 안 되는 것

금융생활에 필요한 모든정보 ▶

“파인” fine.fss.or.kr 에서 찾으세요!

금융소비자의 소리 **21** 금융감독원 금융소비자보호처

주식투자시 수수료 등 절감 노하우

44번째 이야기

똑같은 주식에 투자하는데
수익이 다르지는 않나요?

주식 투자 전
'수수료' 를 비교해보세요!



1. 매매수수료 저렴한 증권사 선택

매매수수료

증권사별로 비교하세요

1,000만원 거래시 1만원 이상 차이이기도 합니다

⇒ 금융투자협회(<http://dis.kofia.or.kr>)
“전자공시서비스”에서 확인하세요!

2. 증권사로부터 돈을 빌릴 때는 반드시 이자율 비교

“신용거래용자” 나 “예탁증권담보용자” 이용할 때

주식매수 위해
돈을 빌림

보유주식 담보로
돈을 빌림

이자율 차이를 확인하세요!

증권사 · 거래규모 · 기간 · 등급에 따라
이자율이 다릅니다

⇒ 금융투자협회(<http://dis.kofia.or.kr>)
“전자공시서비스”에서 확인하세요!

3. 수수료 저렴한 온라인 거래 이용

일반적으로 오프라인보다

온라인 매매 수수료가 **저렴**합니다

계좌 개설점 (증권사 or 증권사 연계 은행)

간에도 **매매수수료 차이**가 있어요

⇒ 금융투자협회(<http://dis.kofia.or.kr>)

“전자공시서비스”에서 확인하세요!

4. 증권사의 수수료 면제 · 할인 행사 활용

영업점 방문 없이

모바일 앱 등을 통한 **계좌개설** 시

매매수수료 일정 기간

면제 또는 **할인 행사**

다만, 수수료가 면제되어도
세금 등은 투자자 본인이 부담해야 합니다

5. 증권사에 협의수수료 적용 가능 여부 문의

협의수수료란?

증권사마다 고객의 거래 규모 등에 따라
우수고객 관리 차원에서
일반 수수료보다 할인된 수수료를 적용



〈오프라인 협의수수료 예시〉

최근 3개월 월평균 수수료	고객등급		
	3등급	3등급	3등급
400만원~	0.35%	0.3%	0.2%
1200만원~	0.3%	0.23%	0.18%
2000만원~	0.2%	0.18%	0.15%

⇒ 주식거래규모가 큰 경우,
증권사에 협의수수료 적용 가능 여부를 문의하세요!

※ 금융감독원은 협의수수료에 대한 공시항목 구체화 방안을
2017 2/4분기 중에 추진 예정입니다.

6. 시각장애인의 경우 매매수수료 할인 여부 확인

시각장애인의 경우

HTS거래가 어렵기 때문에
매매수수료를 증권사마다
자율적으로 할인하고 있어요



⇒ 증권사 고객센터에 수수료 할인 여부를 확인하세요!

7. 수수료 부담이 큰 '과당매매' 주의

과당매매



증권사 직원이 수수료 등 영업실적을 높이려고
짧은 기간 동안 무리하게 자주 매매하는 것

랩어카운트(일임형 금융투자상품) 등에
가입하지 않고
증권사 직원에게 계좌를 맡기면
과당매매를 주의하세요!

** 부당한 과당매매로 피해를 입는 경우,
금융감독원에 민원을 신청하여 피해보상을 요청할 수 있습니다.

금융꿀팁 200선

주식투자시 수수료 등 절감노하우

금융생활에 필요한 모든정보 ▶
"파인" fine.fss.or.kr 에서 찾으세요!

금융소비자의 소리 26 금융감독원 금융소비자보호처

보험계약대출 100% 활용법

45번째 이야기

급하게 목돈 필요할 때
보험 꺼지니, 아까우셨죠?

보험을 유지하면서
대출도 받을 수 있는
"보험계약대출"

활용해보세요!

보험계약대출?

보험의 보장은 그대로 받으면서
해지환급금 범위(50~95%) 내에서
바로 대출, 수시로 상환 가능해요

- ① **無방문** ▶ 창구 방문 없이 전화 등으로 24시간 대출 신청
- ② **無심사** ▶ 신용등급조회 등 대출심사 절차 생략
- ③ **無중도상환수수료** ▶ 수시 상환해도 중도상환수수료 부담 없음
- ④ **無신용등급조정** ▶ 대출이 연체되더라도 신용도 하락하지 않음

1. 급전 필요시 보험해지 대신 활용

보험을 깨면 **불리**해요

- ① 보험 보장 못 받아요
- ② 그동안 낸 보험료보다 환급금이 적어
금전적 손실이 발생할 수 있어요
- ③ 향후 동일 조건 보험 가입 어려울 수 있어요



단기간 긴급 자금 필요할 때
보험을 해지하지 않고
보험계약대출을 우선적으로 고려해요!





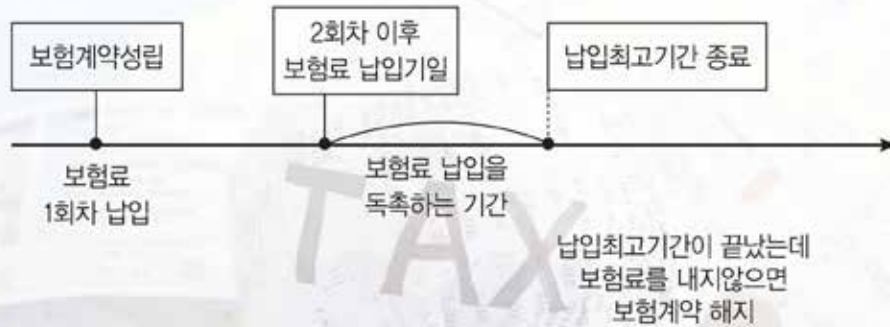
2. 보험료 미납 방지장치로 유용



보험료 2번 이상 안내면 보험계약 해지됩니다

자동대출납입제도를 신청하세요!

일시적으로 잔고가 없어 보험료를 못 낼 경우
보험 해지되는 것을 방지할 수 있어요



☞ 자동대출 납입제도는 **납입최고기간이 경과되기 전 신청**해야 합니다
(보험계약대출 원리금 > 해지환급금인 경우 자동대출 납입이 **중단**됩니다.)



3. 보험 회사별 · 상품별 금리 확인 필수



보험계약대출금리 다 똑같다?



→ 보험 가입시점, 보험상품 · 보험회사에 따라
차이가 납니다

☞ 본인에게 적용되는 대출금리를 **꼼꼼히 확인**하고
금리가 가장 낮은 보험계약대출부터 활용하세요!

※저금리 추세로 예정이율이 과거보다 낮아져
최근 가입한 보험상품의 보험계약대출금리가 전반적으로 낮습니다.



4. 은행 등의 대출금리와 비교 후 이용



★과거 (특히 IMF 이후 2000년 사이) 확정 고금리 보험상품은 대출금리가 8-9%에 달해 은행보다 높을 수 있습니다.

그러나 나의 **신용등급**에 따라 보험계약대출 금리가 낮을 수도 있어요.

▶ 보험계약대출 신청 전 은행 · 저축은행 · 여전사 등 다른 금융업권별로 **비교**하세요!

▶ "**파인**" (fine.fss.or.kr) 접속해 「금융상품 한눈에」 클릭



5. 이자 장기 미납 않도록 유의



"이자를 못내도 신용등급이 안 떨어지고, 연체이자율이 아닌 정상이자율이 적용돼요"

그러나, **미납이자**는 원금에 가산되어 이자가 증가
실제 부담하는 이자율은 **상승**합니다!

☞ 장기간 미납하여 **대출원리금** > **해지환급금** 시 보험계약 해지될 수 있고 보험보장도 못 받아요

이자 납입 전 계좌잔고를 확인하고 미납이자에 있을 경우 빨리 상환하세요!



금융꿀팁 200선

보험계약대출 100% 활용법



금융생활에 필요한 모든정보 ▶

"파인" fine.fss.or.kr 에서 찾으세요!

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

번호	권역	제목
1	보험	알아두면 유익한 보험료 할인특약(1)
2	금융투자	주식투자시 수수료 등 절감 노하우
3	보험	보험계약대출 100% 활용법
4	서민·중소금융	불법채권추심 10대 유형과 대응요령
5	공통	어린이를 위한 금융상품 5가지
6	은행	어르신을 위한 금융꿀팁(1) : 은행거래
7	공통	맞벌이부부를 위한 금융꿀팁
8	은행	금리인하요구권 활용하기
9	보험	보험가입자가 반드시 알아둘 5대 권리
10	보험	어르신을 위한 금융꿀팁(2) : 보험가입
11	은행	은행거래 100% 활용법(5) : 알아두면 유용한 각종서비스
12	보험	실손의료보험 가입자가 알아둘 필수정보(3) : 보장되는 것과 안 되는것

IV 소비자 경보 사항

1 젊은 여성을 표적으로 하는 보이스피싱 주의!

가 현황

○ '16년 수사기관·금감원 사칭 보이스피싱 피해 중 20~30대 여성의 피해건수는 2,152건으로 전체 피해건수의 74%를 차지하고 있습니다.

○ 보이스피싱 사기범이 20~30대 여성을 표적으로 삼는 이유는

| 사회경험 부족 | 20~30대는 사회 초년생으로 사기사건 등 범죄사례에 대한 직·간접적 경험이 적어 사기에 대한 의심이 적습니다.

| 몰입효과 | 사기범이 범죄사건 연루, 구속영장 청구 등을 언급하며 급박하고 고압적인 분위기를 연출할 경우 심리적 압박을 받아 주변에 조언을 구할 생각도 못한 채 사건에만 몰입하는 경향이 있습니다.

| 제압이 용이 | 사기범은 현금편취 현장이 발각되어도 물리적 제압이 가능하다고 생각하기 때문에 쉽게 접근합니다.

나 소비자 유의사항

① 전화로 정부기관이라며 자금이체나 현금전달을 요구하면 100% 보이스피싱임을 명심하시기 바랍니다.

② 수사기관·금감원 직원 등이라는 전화를 받은 경우 당황하지 말고 정중하게 양해*를 구한 후 전화를 끊고,

* 양해를 구했는데도 급하다며 전화를 끊지 못하게 하고 재촉하는 경우 보이스피싱 의심

○ 주변 지인에게 통화내용을 설명하여 도움을 받거나 해당 기관의 공식 대표번호*로 전화하여 반드시 사실여부를 확인할 것을 당부드립니다.

* 대검찰청(☎02-3480-2000), 경찰(☎112), 금감원(☎1332)

2 문자메세지 유포를 통한 주식 불공정거래 주의!

가 현황

- '17.4.18.~'17.5.15. 기간 중 금융감독원 홈페이지「증권 불공정거래 신고센터(Cyber-cop)」 등으로 '문자메시지를 통한 주식매수 유도 관련 제보'가 총 49건(5개 종목) 접수되었습니다.
- | 발송주체 불분명, 불특정 다수 상대 대량 살포 |
'리치클럽', '부자아빠' 등 확인되지 않은 주체가 사전 입수한 불특정 다수의 연락처로 신빙성이 떨어지는 내용의 문자메시지를 대량 살포
- | 자극적인 메시지 내용 |
'1조원 대형수주', '금일 공시확정', '마지막 매집 기회' 등 구체적 금액·시점 등을 특정한 내용을 포함하여 불특정 다수 개인 투자자들의 문지마식 추종 매수를 유도

나 소비자 유의사항

- ① 허위·과장성 투자권유 문자에 근거한 문지마식 투자행위를 지양하시기 바랍니다.
- ② 미확인 주식 투자관련 정보 유포행위를 자제하시기 바랍니다.
- SNS, 문자메시지 등을 통해 입수된 미확인 투자관련 정보를 합리적 근거없이 임의 유포하는 경우 부정거래 등 증권범죄에 연루될 수 있습니다.
- ③ 투자대상 기업의 재무상태, 경영 안전성 등을 면밀히 확인하시기 바랍니다.
- 주식매수 전 해당 기업의 재무상태, 경영진 지분현황 및 최대주주 변경 내역 등 경영안전성, 언론 및 공시 동향 등을 꼼꼼히 확인하시기 바랍니다.



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