

금융소비자의 소리



금융소비자의 소리

CONTENTS



2017-04호(2017.12)

금융소비자의 소리

Contents

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

I 소비자보호 제도개선

※ '17.10.31.부터 '17.12.19.까지의 금융감독원 보도자료 중 일부를 요약한 것으로, 자세한 내용은 금융감독원 홈페이지(fss.or.kr)에서 확인하시기 바랍니다.

1 납품 중소기업 보호를 위한 외상매출채권 담보대출 개선

1 외상매출채권 담보대출 정보 공유 확대

- **(현황)** 금융결제원에 구매기업의 외상매출채권 미결제 정보와 발행정보가 집중되어 은행들이 공유하고 있으나,
 - 공유되는 항목이 제한적*이어서 사전적으로 구매기업의 미결제 리스크를 관리하는 데 한계가 있습니다.
 - * 구매기업이 차주가 아니어서 구매기업 기준으로 협력업체들의 은행권 전체 외담대 잔액 정보가 조회되지 않으며, 상환청구권 유무도 알 수 없음
- **(개선)** 은행들이 구매기업 기준으로 협력업체의 외담대 잔액·한도, 상환청구권 유무 등의 정보를 조회할 수 있도록 하여 구매기업의 미결제 리스크 관리를 강화하고,
 - 외담대 잔액이 급증하는 등 이상 징후가 있는 구매기업에 대한 모니터링을 통해 한도 축소, 신규 외담대 실행시 판매기업에 대한 설명의무 강화 등 미결제에 대비한 조치를 시행할 예정입니다.

2 전자방식 외상매출채권 만기 단축

- **(현황)** '16.5월 「전자어음의 발행 및 유통에 관한 법률」 개정으로 전자어음 만기가 '21.5월까지 단계적으로 3개월로 단축될 예정인 바,
 - 현행 전자방식 외상매출채권 만기(180일)가 유지될 경우, 대금 결제 지연수단으로 악용되어 전자어음의 만기단축 효과가 반감될 우려가 있습니다.

- (개선) 전자방식 외상매출채권 만기를 90일(3개월)로 단축하여 납품대금의 조기결제를 유도하고,
 - 단축시기는 전자어음 만기보다 외상매출채권 만기가 길어지는 '19.5월로 하되 만기단축에 따른 영향 등을 신중히 고려할 예정입니다.

전자어음과 전자방식 외상매출채권 만기

구 분	현재~ '18.5.29.	'18.5.30. ~'19.5.29.	'19.5.30. ~'20.5.29.	'20.5.30 ~'21.5.29	'21.5.30~
전자어음	1년	6개월	5개월	4개월	3개월
외상매출채권 (전자방식)	180일		90일 이하(단축 추진)		

※ 만기 단축에 따른 영향과 중소기업계 의견을 고려하여 시행 일정을 확정할 계획

☞ 금융감독원 보도자료 「납품 중소기업 보호를 위한 외상매출채권 담보대출 개선방안」(17.10.31.) 참고

2 「계좌이동」 및 「계좌통합관리」 서비스 확대 시행

1 서비스 이용시간 확대

- 은행 영업시간 종료 이후에도 밤 10시까지 인터넷과 모바일 채널을 통해 계좌이동 및 계좌통합관리서비스 이용이 가능해집니다.

현행	개선
09시 ~ 17시	09시 ~ 22시

- ⇒ 직장인 등 근무시간에 서비스 이용이 곤란했던 소비자도 퇴근 후 밤 시간대에 편리하게 이용 가능

2 계좌통합관리서비스 조회대상 확대

- 예금상품 이외에 은행에서 가입·투자한 상품을 일괄조회*하여
 - * 투자상품을 해지하려는 경우에는 은행 영업점 방문 필요
- 소비자는 은행에서 가입한 펀드 및 ISA와 청약 이후 아직 수령하지 않은 국민주*를 조회 가능합니다.

* '88년~'89년 은행을 통해 청약하였음에도 실물을 찾아가지 않은 국민주

현행	개선
예금	예금 + 펀드, ISA, 국민주

- ⇒ 소비자가 편리하게 쏠 은행의 본인명의 예금상품과 투자상품을 한 눈에 조회 가능

☞ 금융감독원 보도자료 「계좌이동」 및 「계좌통합관리」 서비스 확대 시행 (17.10.31.) 참고

3 숨은 보험금 통합조회시스템 출시

1 숨은보험금 통합조회시스템 출시 : '내보험 찾아줌(Zoom)'

- **(시스템 개요)** 숨은보험금 조회시스템은 ①보험가입 내역 조회, ②숨은 보험금 조회, ③상속인의 보험계약 및 보험금 확인 등 3가지 기능이 결합된 통합조회시스템(One-Stop 조회 시스템)
- **(대상)** 지급사유·금액이 확정되었으나 소비자가 찾아가지 않고 있는 '중도/만기/휴면보험금'과 '생존연금'을 조회 가능합니다.
 - 다만, 이미 소비자가 보험금을 청구하여 보험사의 보험금 지급 절차가 진행중인 사고 보험금 및 압류, 지급정지 등으로 정상적인 보험금 청구가 불가능한 보험금은 조회 대상에서 제외됩니다.
- **(접속방법)** 홈페이지(<http://cont.insure.or.kr>)로 접속
 - 인터넷 포털(네이버, 다음)에서도 '내보험 찾아줌(Zoom)' '숨은보험금' 등을 검색하여 홈페이지에 접속 가능하며, 생명보험협회, 손해보험협회 및 금융감독원 파인 홈페이지 등에서도 조회가 가능합니다.
- **(조회된 보험금 규모)** 시스템을 통해 조회된 보험금 규모는 조회한 시점의 전월말 기준*으로 보험금과 이자가 포함된 금액
 - * 예시: '17.12.19일 조회한 숨은보험금은 '17.11월말 기준 보험금(원금)과 이자
 - 실제로 계약자 등이 수령하게 되는 보험금은 보험금을 청구/지급하는 시점에 최종적으로 확정되며,
 - 보험계약대출, 세금, 조회시점과 이가지급일 차이 등에 따라 조회된 금액과 수령하는 보험금 규모는 차이가 발생할 수 있습니다.

- **(보험금 이자 지급 관련사항)** 숨은 보험금에 대한 이자는 계약시점, 보험계약 만기, 만기도래 이후 경과된 기간 등에 따라 보험상품의 약관에 명시된대로 제공됩니다.
 - **(조회절차 및 권한)** 주민등록번호, 이름, 휴대전화(본인명의) 등을 입력하고 휴대폰인증 등 간단한 본인인증 절차를 거쳐 조회 가능하며,
 - 보험계약자 또는 보험금청구권자(수익자)는 누구나 숨은 보험금을 조회 가능합니다.
- * 다만, 보험금의 직접 권리자가 아닌 단순한 피보험자(보험계약자도 아니고, 보험금청구권자가 아닌)의 경우에는 조회가 제한

2 | 숨은보험금 찾아주기 캠페인 추진

- 금융위, 행정안전부, 금감원, 생·손보험회는 '통합조회시스템' 오픈과 함께 보험계약자 등에게 숨은보험금 등과 관련한 안내 우편을 발송하는 '숨은보험금 찾아드림 캠페인'도 병행 추진합니다.

☞ 금융감독원 보도자료 「숨은보험금 통합조회시스템 출시 - 보험소비자가 언제든지 손쉽게 숨은 보험금을 조회할 수 있습니다 -」(17.12.19.) 참고

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

< 생명보험 >

(민원내용) 신청인은 피보험자가 차량탑승 중 추락하여 사망한 사고에 대해 보험사(피신청인)가 보험금을 지급하지 않아 부당하다며 분쟁조정을 신청하였습니다.

(처리결과) 피신청인은 사고 조사자료 등에 비추어 볼 때 피보험자의 고의에 의한 자살사고로 보는 것이 타당하여 보험금을 지급할 수 없다는 입장이었으나, 사실조사 및 법률자문 결과 본건 추락 사고가 고의에 의한 사고인지 여부에 대한 피신청인의 증명*이 충분히 이루어지지 않은 것으로 판단되어 피신청인에 보험금 지급에 대해 재검토할 것을 권고하였습니다.

* 대법원(2010다6857) 판결에서 고의 사고에 해당하는지 여부에 대한 증명책임은 보험회사가 지되, “합리적인 의심이 들지 않을 만큼 명백한 주위정황사실을” 증명하여야 한다고 판시

< 손해보험 >

(민원내용) 신청인은 홈케어 가전보험*에 가입하였음에도 보험사가 와인냉장고의 고장에 대하여 보상해주지 않는 것은 부당하다며 분쟁조정을 신청하였습니다.

* 보험증권에 명시된 가전제품이 고장났을 경우 실제수리비를 보상받는 상품

(처리결과) 보험사는 와인냉장고의 경우 본건 보험증권에 명시되어 있지 않기 때문에 보상대상에 포함되지 않는다는 입장이었으나, 냉장고의 문언적 의미를 고려할 때 명시적으로 와인냉장고를 제외하고 있지 않은 이상 와인냉장고도 보험증권상 냉장고에 포함되며, 약관의 작성자 불이익 원칙 및 본건 보험상품 가입과정(TM계약)에서 냉장고의 범위에 관한 별도의 설명 등이 없는 점도 종합적으로 고려하여 본건 와인냉장고의 수리비를 보상하도록 권고하였습니다.

< 저축은행 >

(민원내용) 신청인은 약관의 철회기한 내(14일)에 대출계약 철회의사를 표시 하였으나, A저축은행(피신청인)이 인정하지 않아 부당하다며 분쟁조정을 신청하였습니다.

(처리결과) 피신청인은 대출계약 체결일인 8.9일과 철회의사표시일인 8.16일 사이에 신청인이 대출금(25백만원) 중 일부(7백만원)를 중도상환하여 대출철회가 불가하다는 입장이었으나, 본건 대출계약 체결 전·후 사정* 등을 고려하였을 때 신청인에게 본건 대출계약의 유지 의사가 있다고 보기 어려워, 피신청인에 신청인의 주장을 수용토록 권고하였습니다.

* 신청인이 보이스피싱을 당해 본건 대출계약 체결 후 타인에게 대출금을 즉시 이체하였고, 대출계약 철회에 대한 사전 안내를 받은 바 없이 신용등급(1급) 하락을 방지하고자 중도상환을 실시하였음을 주장한 점 등

< 신용카드 >

(민원내용) 신청인의父는 카드를론을 실행할 의사가 없었으나 전화상담으로 1,500만원의 대출이 실행되었고 이를 뒤늦게 발견한 신청인이 카드를론 취소를 요구하자 카드사(피신청인)가 이를 거절하여 분쟁조정을 신청하였습니다.

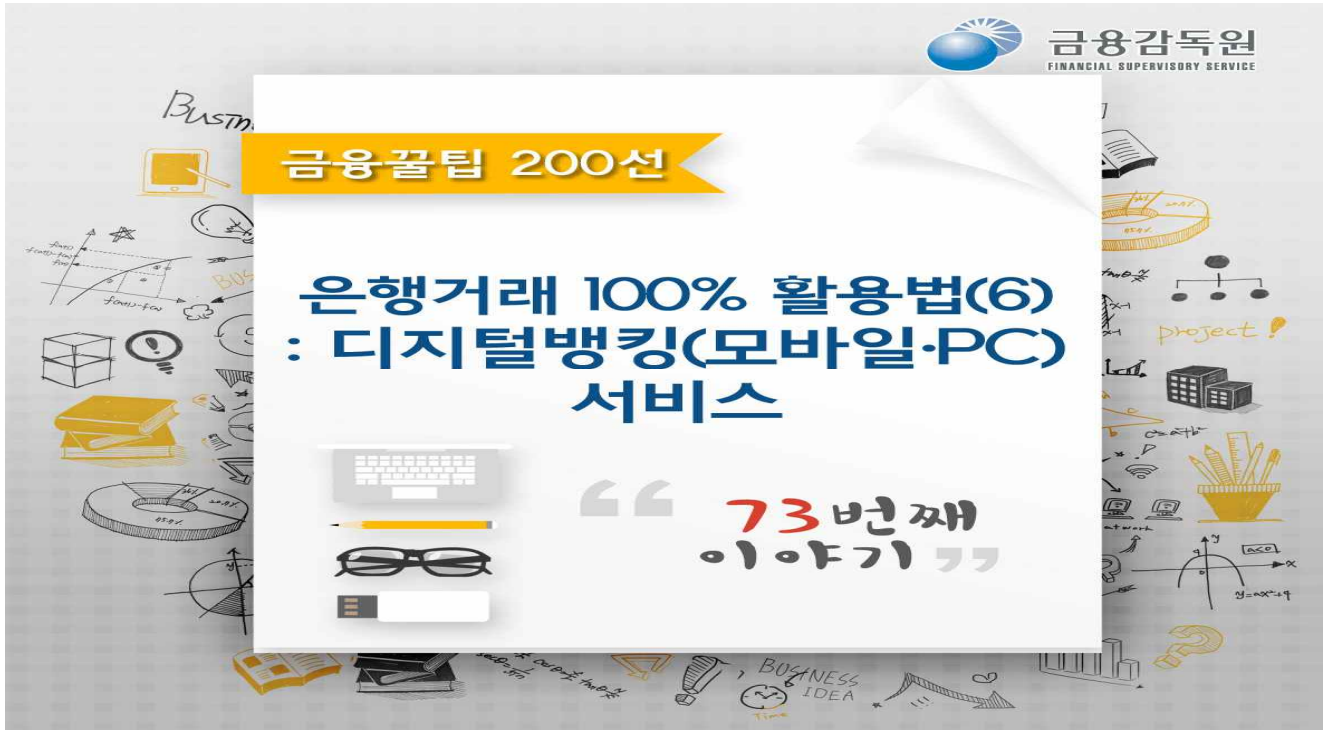
(처리결과) 피신청인은 카드를론 마케팅확인전화 녹취를 토대로 상담원의 위법 행위를 단정하기 어렵다고 주장하며 대출금리를 하향 조정해주겠다고 제안 하였으나, 피신청인이 제출한 녹취록을 확인해보면 신청인의 부친과 상담원 사이에 정상적인 대화가 이루어졌다고 보기 어렵고* 대출이 실행된 후 신청인의 부친이 대출금을 사용하지 않았으며 청구서가 자택으로 발송되지 않았던 정황 등을 종합적으로 고려할 때 카드를론 계약이 불성립한 것으로 판단되어, 피신청인에 대해 카드를론 취소 및 기납입 이자 환급을 권고하였습니다.

* 신청인의 부친은 본인인증 절차 단계에서 본인확인에도 오답

III 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 은행거래 100% 활용법(6) : 디지털뱅킹(모바일·PC) 서비스



☞ 디지털뱅킹(모바일·PC)을 이용하는 경우
알아두면 유익한 7가지 꿀팁을 적극 활용하세요!

알아두면 유익한 디지털뱅킹(모바일·PC) 관련 꿀팁

- ① 비대면 실명확인으로 영업점 방문 없이 거래
- ② 반복적인 해외송금, 계좌이체는 온라인으로 저렴하게 이용
- ③ 증명서 발급, 카드분실·재발급 등 각종 부수업무도 온라인으로 처리
- ④ 거래내역을 바로 확인하고 싶다면 알림서비스 활용
- ⑤ 모바일·인터넷뱅킹의 화면글씨가 작다면 큰 글씨로 변환
- ⑥ 공인인증서, OTP등은 모바일뱅킹에서 직접 신규, 재발급
- ⑦ 공인인증서 등은 스마트폰 교체나 초기화 전 미래 백업·복사

도서지역에 파견 근무하게된 A씨,
근처에 은행지점이 없는데 대출받아야 한다면?



① 비대면 실명확인으로 영업점 방문 없이 거래

영업점 방문하지 않아도 은행서비스* 이용 가능

* 계좌 개설, 전자금융서비스 및 상품 가입 등

신분증 촬영 등 “비대면 실명확인”으로 간편하게 이용하세요

비대면 실명확인 방법

2개 필수

- ① 실명증표
 - ② 영상통화
 - ③ 매체 전달시 확인
 - ④ 기존계좌활용
- 생체정보등 ①~④에 준하는 절차



1개 권장

- 공인인증서
- 아이핀
- 휴대폰인증
- 기타 개인정보

※ 은행마다 비대면 실명확인을 통해 제공하는 서비스의 범위가 다를 수 있으므로,
해당 은행 홈페이지나 콜센터 문의 등 확인 후 이용하세요.

비대면으로 개설된 계좌는 증빙자료 제출해야 이체, 출금한도 제한없이 이용할 수 있어요

유학생 자녀 해외체류비와 부모님 용돈 송금을 하는 B씨,
영업점 방문하는데 매번 발생하는 수수료 절약하려면?



② 반복적인 해외송금, 계좌이체는 온라인으로 저렴하게 이용

1 해외송금이나 계좌이체 수수료?

디지털뱅킹 수수료 < 영업점 수수료
저렴

특히, 은행마다 해외송금액별 수수료* 다를수 있으니
전국은행연합회 홈페이지에서 확인하세요

* 전국은행연합회 홈페이지(www.kfb.or.kr) > 은행업무정보 > 은행수수료비교 > 외환수수료 및 스프레드

2 정기송금 반복이체시?

'과거 송금거래번호' '즐거 찾는 이체' 활용하세요

정기적인 소액 해외송금이나 부모님 용돈 송금 등
동일인에 대한 반복적인 자금이체시 편리합니다



즐거 찾는 이체

증명서 발급이나, 카드 재발급하려면 꼭 영업점 가야 하나요?

▽

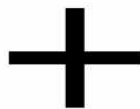
③ 증명서 발급, 카드 분실·재발급 신청 등 각종 부수업무도 온라인으로 처리

다양한 고객요청 지원 업무가 확대되고 있습니다

조회

계좌이체

적금·펀드·대출상품 가입



은행에 따라

연말정산시 사용하는 각종 납입증명서와 대출상환증명서
부채증명서, 통장표지 등의 증명서 발급업무

자기앞수표 분실, 카드 분실신고 및 재발급 업무 등의
분실신고 업무도 제공



④ 거래내역을 바로 확인하고 싶다면 알림서비스 활용

금융거래, 디지털뱅킹으로 바로 확인!

자금이체, 상품가입 등 직접 처리한 각종 금융거래
정기적금이나 공과금 납부 등 사전 예약한 자동이체 등록정보

찾은 금융거래, 모바일뱅킹 앱의 '금융거래알림서비스' 쏘쏘

거래발생할 때마다 즉시 확인 가능
거래이력관리, 상대방에게 이체정보 통지 등 다양하게 활용

※ 스마트폰 푸시(Push)나 문자, 이메일 알림 비용?

☞ 문자 등 일부 알림서비스의 경우엔 이용수수료가 발생할 수 있습니다



⑤ 디지털뱅킹(모바일 · PC)의 화면글씨가 작다면 큰 글씨로 변환

디지털뱅킹(모바일 · PC) 이용하려면
작은 화면 속 촘촘하고 작은 글씨를 직접 읽어야 해서 불편?



글자 확대 기능 이용해보세요

※ 일부 은행의 경우,
모바일뱅킹의 화면구성을 큼직하게 디자인하여
소비자가 쉽게 사용할 수 있도록 **화면테마를 달리 제공**하거나
자주 사용하는 '이체'나 '조회' 기능에 대하여
큰 글씨 보기 버튼 등을 제공하니 활용해보세요

⑥ 공인인증서나 OTP 등은 모바일뱅킹에서 직접 신규, 재발급

〈모바일뱅킹 간편절차〉



공인인증서 : 모바일 뱅킹에서 직접 발급 ○
(예전처럼 먼저 인터넷뱅킹에서 발급 후 옮길 필요 x)



보안카드-OTP 등 : 프로그램의 형태*로 발급하거나, 실물을 소비자에게 직접 배송
(반드시 영업점에 갈 필요 x)

* 프로그램형 OTP는 실물 대신 스마트폰에 소프트웨어형식으로 제공되는 1회용 비밀번호입니다. 별도의 실물수령 절차가 필요없어 편리하나, 이체한도 등의 제한이 있어 이용자의 금융거래 성향에 맞게 선택하는 것이 좋습니다.



※ 하나의 공인인증서를 두 은행에서 사용하고 싶다면?

☞ 새로 거래하는 은행에 기존 인증서를 등록-이용하는 것이 편리

다른 은행의 디지털뱅킹(모바일 · PC)에서 사용하던 공인인증서가 있는데 공인인증서를 새로 발급받는다면, 기존 인증서가 폐기되어 기존 은행을 이용할 수 없게 됩니다



모바일뱅킹을 이용하다 스마트폰 바꾸거나 초기화?



⑦ 공인인증서 등은 스마트폰 교체나 초기화 전 미리 백업·복사

먼저 공인인증서 PC 등에 백업(또는 복사)한 후,
백업된 인증서를 다시 스마트폰에 복사하면

인증서 재발급하지 않고 모바일뱅킹을 계속 이용

스마트폰의 종류에 따라 공인인증서의 백업이 불가능하거나 특정 조건에서만 공인인증서의 백업이 가능한 경우도 있으니 제조업체나 통신업체의 안내를 참고하시기 바라며, 백업 PC 등도 공용PC와 같이 여러 사람이 이용하는 PC의 사용은 피하시는 것이 바람직합니다.



※ **최근 지문 등 바이오정보를 활용한 banking서비스도 확대중**
바이오정보를 통한 고객확인도 간결하고, 신속한 금융서비스를 받을 수 있으니 확인해보세요




금융꿀팁 200선

**은행거래 100% 활용법(6)
: 디지털뱅킹(모바일·PC)
서비스**

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


2 회계에 관한 정보, 금융감독원 회계포탈에서 확인하세요



금융꿀팁 200선

회계에 관한 정보, 금융감독원 회계포탈에서 확인하세요

“ 72번째 이야기 ”



기업 회계관련 정확한 자료들 어디서 찾죠?
외부감사 처음 받는데 절차는 어떻게 되죠?

금융감독원 회계포탈 <http://acct.fss.or.kr> 을 활용하세요!

금감원 회계포탈 이용 꿀팁 5가지

- ① 회계 관련 자료를 일목요연하게 찾아보세요.
- ② 회계위반 제재여부를 검색해보세요.
- ③ 회계위반은 회계부정신고센터에 신고하세요.
- ④ 회계처리에 대해 궁금한 사항을 질의하세요.
- ⑤ 외부감사인 선임에 관한 내용을 확인해보세요.

① 회계 관련 자료를 일목요연하게 찾아보세요

회계포탈 **주요 메뉴**에서
유용한 관련 자료를 찾아볼 수 있습니다

'회계기준'

상장법인, 상장예정법인 및 금융회사 등에 적용되는
회계처리기준(한국채택국제회계기준, K-IFRS)과
그 외의 회사에 적용되는 일반기업회계기준 등 회계기준

'감사기준'

외부감사인이 회계감사시 준수하여야 하는 회계감사기준,
실무지침 및 의견서 등



'회계감리'

주요 감리지적사례에서 연도별 주요 회계위반 사례와
이에 따른 시사점을 확인함으로써 분식회계에 대한 이해도를
높일 수 있습니다

'자료실'

국제회계기준 동향 및 국제회계기준 집행사례(유럽 증권시장 감독청)
번역자료 등 국제회계기준 관련 자료, 금융감독원 보도자료 등
국내외 회계관련 동향 자료



국내외 관련기관에 대한 링크도 제공



② 회계위반 제재여부를 검색해 보세요

회계기준 위반 등 조치를 받은 경우 찾아볼 수 있습니다

“회계감리_회계감리결과제재”

금융감독원 감리 결과
회계처리기준 위반 및 감사소홀에 대해
일정수준* 이상의 조치가 부과된 경우
조치일로부터 3년간 홈페이지에 게시

* 검찰고발·통보, 회사에 대한 2월 이상 유가증권 발행제한(또는 상당 과징금),
2년 이상 감사인 지정, 감사인에 대한 등록취소·업무정지 건의,
손해배상공동기금 추가적립 20%(또는 상당 과징금), 2년 이상 당해회사 감사업무 제한 등

Search



과거 3년간 제재 내역을 회사별·감사인별로 구분, 조회 가능

특정 회사의 회계처리 또는 특정 감사인의 회계감사에 대한 신뢰도를
과거 사례를 통해 간접적으로 확인 가능



※ 회계법인 사업보고서

회계법인별로 조직·인원 현황, 재무상황, 감리 지적사항 등 세부 내역 포함)

- 2016년 4월 이후 접수된 분부터 금융감독원 전자공시시스템(DART)를 통해 공시,
- 그이전 제출건은 회계포탈의 “회계감리 회계법인사업보고서” 에서 찾아볼 수 있습니다

③ 회계부정은 ‘회계부정신고센터’에 신고하세요

특정 회사의 회계부정을 알게된 경우?

“신고센터_회계부정신고_포상_회계부정신고”

신고시에는 신고자의 신원 기재,
위반행위의 구체적인 내용 적시
(행위자, 부정행위의 내용, 방법 등)입니다.

※ 신고내용은 금융감독원 감리 및 조사업무의 기초자료로만 활용되며,
신고자의 신상정보와 신고내용은 공개되지 않습니다



신고 포상금은?

건당 최고 10억원 지급!

(2017년 11월 9일부터 종전 1억원에서 10배 상향)



“신고센터_회계부정신고_포상_신고자포상제도안내”

구체적인 포상금 지급대상, 산정기준 등 확인

※ 회계부정 신고자에 대해 신고된 위반행위의 중요도 및 위반행위 적발에 대한 신고내용의 기여도 등을 고려하여 지급합니다.

④ 회계처리에 대해 궁금한 사항을 질의하세요

회계처리 관련 궁금하다면?

회계포탈의 “회계질의_회계질의및Q&A신청”에 문의하세요!

Q&A

단순한 질의사항으로서 신속한 답변이 가능한 사항을 문의하세요
Q&A를 신청하시면 금융감독원 홈페이지의 Q&A로 연결

질의회신

회계기준의 해석 및 적용 관련 심층 검토가 필요한 사항
⇒ 외부전문가가 참여하는 회의 등을 거쳐 답변

질의회신을 신청하시면
e-금융민원센터로 연결되어 질의사항을 접수

※ K-IFRS를 적용하지 않는 회사의 경우?

“회계질의_질의회신요약”에서 검색하세요!

궁금한 점과 과거 질의회신 유사한 사례가 있는지를
확인하실 수 있습니다



⑤ 외부감사인 선임에 관한 내용을 확인해보세요

외부감사인 선임 관련 궁금하다면?

먼저 **“외부감사인선임_외부감사FAQ”***에서 확인하세요!

* 외부감사 대상, 외부감사인 선임 및 금융감독원 보고절차, 관련 공문 양식 및 샘플 등 외부감사인 선임 관련 제반 안내사항

“외부감사인선임”

“외부감사인 선임보고 안내”, “외부감사인선임절차”, “외감선임보고제출서류”

외부감사인 선임 관련 세부 절차 및 제출서류 등을 상세히 안내하고
‘외부감사인 선임보고 시스템’ 과의 링크를 제공

외부감사 관련 추가로 궁금한 사항은 **“외부감사 Q&A”** 를 통해 문의하세요



금융감독원
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융꿀팁 200선

회계에 관한 정보,
금융감독원 회계포탈에서
확인하세요



금융생활에 필요한 모든정보 ▶

“파인” fine.fss.or.kr 에서 찾으세요!



금융꿀팁 200선

보험금 청구에 관한 필수정보 6가지

 “ 71번째
이야기 ”

**사고로 통원치료 받는 A,
실손보험 의료비 청구 매번 원본서류 떼야 하나요?**

**암수술 후 장기간 입원치료 받는 B,
암보험금 지급이 늦어져 부담이 커지면?**

**등산 사고로 혼수상태에 빠진 C,
배우자 D는 C 명의의 상해보험금 청구 안 되나요?**

보험금 청구에 관해 알아두면 유익한 꿀팁 6가지

- ① 100만원 이하 보험금은 진단서 사본제출 가능
- ② 돌아가신 부모님의 빛이 많더라도 사망보험금 수령 가능
- ③ 보험금 지급이 사고조사 등으로 늦어지면 가지급제도 활용
- ④ 치매, 혼수상태인 경우 대리청구인을 통해 보험금 청구 가능
- ⑤ 지급계좌를 미리 등록하면 만기보험금 등 자동 수령 가능
- ⑥ 보험금 수령시, 연금형 또는 일시금으로 수령방법 변경 가능

① 100만원 이하 보험금은 진단서 사본제출 가능

보험금 청구 증빙서류
준비시간도 없고 비용*도 부담

100만원 이하 소액보험금
온라인, 모바일앱, FAX 등
사본으로 증빙서류 제출하세요

같은 보험금 지급사유에 대해
여러 보험회사에 보험금을 청구할 경우에도
시간과 서류발급비용을 절감할 수 있습니다

※ 대부분 100만원 초과 고액보험금에 대해서는 증빙서류(일반진단서 등)의 진위여부 확인을 위해 보험회사에 방문하거나, 우편을 통해 원본서류를 받고 있습니다.

② 돌아가신 부모님의 빚이 많더라도 사망보험금 수령 가능

부모님이 돌아가신 후
법정상속인은 **채무가 많아 상속을 포기**하거나
한정승인을 신청한 경우

대부분 ‘**사망보험금**’도 **상속재산**으로 생각해서
보험금 **청구를 안**하거나,
채권자들의 압류 주장시 대응 못하기도 합니다

대법원에 따르면
“보험수익자의 상속인의 **보험금청구권**은 상속재산이 아니라,
상속인의 고유재산”

사망보험금 청구권 = 보험수익자의 고유권리

상속인이 보험수익자로 지정되어 있다면 사망보험금 청구 가능,
보험수익자가 ‘**법정상속인**’으로 포괄 지정 경우에도 가능합니다.

※ 다만, **교통사고로 사망하여 가해자(상대방) 보험회사가 지급**하는 고인에 대한 위자료나,
사고가 없었다면 고인이 장래에 얻었을 것으로 예측되는 수입(일일수입)에 대한 손해액 등
피상속인(고인)에게 지급되는 금액은 상속재산에 해당하므로 유의하세요

③ 보험금 지급이 사고조사 등으로 늦어지면 가지급제도 활용

보험사고내용이 복잡하거나 의학적인 판단이 필요한 경우 등
보험금 지급심사가 길어질 수 있습니다

화재복구비용이나 치료비 등
본인이 급히 먼저 부담해야 할 때

'보험금 가지급금'* 받아 부담을 덜 수 있습니다.

* 보험회사가 지급사유에 대한 조사나 확인이 완료되기 전이라도
추정하고 있는 보험금의 50% 범위에서 먼저 지급하는 제도

※ 보험금 가지급은 생명보험이나 실손의료보험, 화재보험, 자동차보험 등
대부분의 보험상품 약관에서 규정하고 있으며, 약관에 따라 **가지급금 지급기준** 등이
달라질 수 있으므로 가입한 **보험상품의 약관**을 확인하세요

④ 치매, 혼수상태인 경우 대리청구인을 통해 보험금 청구 가능

치매보장보험, 고령자전용보험 등 장기계약이다보니
정작 보험계약자가 **치매나 혼수상태** 등으로
보장을 못받을 수 있는 상황을 방지하기 위해

'지정대리청구인서비스특약'*을 운영하고 있습니다.

* 치매나 혼수상태 등으로 보험금을 직접 청구할 수 없는 사정이 발생한 경우,
가족 등이 보험금을 대신 청구할 수 있도록 보험계약자가 미리 "대리청구인"을 지정

※ 일부 보험상품은 대리청구인 제도를 운영하지 않으므로 가입한 **보험약관**을 확인하세요.

⑤ 지급계좌를 미리 등록하면 만기보험금 등 자동 수령 가능

보험회사에서 만기보험금 등을 안내하고 있으나,
주소 등이 바뀐 사실을 알리지 않았거나,
보험만기가 된 것을 알지 못해
보험금이 오랜 기간 방치되는 경우를 방지하기 위해

‘보험금 지급계좌 사전등록제도’ 를 운영하고 있습니다.



“보험금을 받을 계좌 미리 지정하세요”

만기보험금 발생 즉시 지정계좌로 자동이체 되어
편리하게 보험금을 받을 수 있습니다

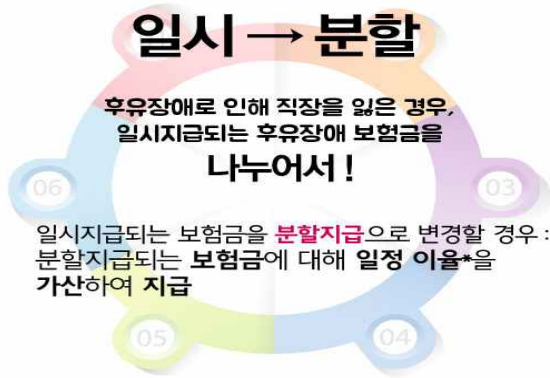
보험가입 시점 + 보험가입 후에도
콜센터 등을 통해 등록 가능

※ 세부 준비서류 등은 가입한 보험회사의 콜센터 또는 홈페이지를 통해 확인하세요


⑥ 보험금 수령시, 연금형 또는 일시금으로 수령방법 변경 가능

사망보험금이나 후유장애보험금은 보통 금액이 커서 한꺼번에 지급(일시지급)하거나, 나누어서 지급(분할지급)하기도 합니다.

“약관에 따라 보험금 수령방법을 바꿀 수 있습니다”



※ 이는 생명보험상품과 손해보험회사의 질병·상해보험에서 운영중이므로, 구체적인 사항은 가입한 보험상품의 약관을 확인하시기 바랍니다.




금융감독원
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융꿀팁 200선

보험금 청구에 관한 필수정보 6가지

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



참고**금융꿀팁 200선 리스트 ('17.10.11.~12.22.)**

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

번호	권역	제목
1	P2P	재테크 수단으로 P2P대출상품 투자시 체크해야 할 핵심포인트
2	보험	운전자를 위한 금융꿀팁(1) : 자동차보험 과실비율
3	보험	암보험 가입자가 꼭 알아야 할 필수정보 : 암진단비, 암입원비
4	보험	보험금 청구에 관한 필수정보 6가지
5	회계	회계에 관한 모든 정보, 금융감독원 회계포탈에서 확인하세요
6	공통	금융생활에 유용한 금융조회서비스 안내
7	은행	은행거래 100% 활용법(6) : 디지털뱅킹 서비스 이용자를 위한 꿀팁
8	보험	보험상품의 다양한 절세 노하우
9	공시	IPO 공모주 투자시 알아두면 유익한 공시정보

1 젊은 여성 표적 보이스피싱 기승, 소비자경보 「경고」로 격상!

가 현황

- 20~30대 젊은 여성을 표적으로 하는 경찰·검찰·금감원 등 정부 기관 사칭형 보이스피싱이 여전히 기승을 부리고 있습니다.
 - 이에 경찰청·금감원은 '17.4.6. 소비자경보 “주의”를 발령하였음에도 불구하고 피해가 줄어들지 않고 계속해서 증가함에 따라 소비자경보 등급을 “경고”로 한 단계 격상하였습니다.
- 20~30대 전문직·사무직 여성은 아래와 같은 특성으로 인해 보이스피싱에 취약한 것으로 판단됩니다.
 - 이들은 사회 초년생으로 개인정보를 입수한 사기범이 전화를 걸며 성명, 주민번호, 직업뿐만 아니라 심지어 직장동료 성명까지 이야기하는 경우 사기임을 의심하지 못하는 경향이 있으며
 - 또한 여성으로서 남성에 비해 사회진출이 빨라 결혼자금 등 목돈을 모았을 가능성이 높습니다.
- 고액의 현금을 인출하는 경우 은행 창구 직원이 보이스피싱 여부에 대해 문진을 실시하기 때문에 사기범은 이를 회피하기 위해 피해자로 하여금 달러로 환전*하게 하고
 - * 일부 창구 직원은 여행 목적 등으로 달러 환전 요청시 자금사용 용도가 확인되고 생각하여 문진을 실시하지 않음
 - 금감원 인근에서 현금(달러)을 편취한 후 조사가 끝나면 돈을 돌려주므로 피해자에게 금감원에 직접 방문하라고 기망하는 등 점점 교묘하고 대담한 수법을 사용하고 있습니다.

나 소비자 유의사항

- ① 개인정보가 광범위하게 유출되어 범죄에 악용되고 있으므로 수사기관·금감원 직원 등이라는 전화를 받은 경우 당황하지 말고 양해*를 구한 후 전화를 끊고

* 양해를 구했는데도 전화를 끊지 못하도록 하거나 불이익을 받을 수 있다는 등 고압적인 말투로 재촉하는 경우 보이스피싱을 의심

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

* 경찰청(☎112), 검찰청(☎02-3480-2000), 금감원(☎1332)

- ② 전화로 수사기관·금감원 등 정부기관이라며 자금이체나 현금 전달을 요구하면 100% 보이스피싱임을 명심하고,

- 증인소환장, 출석요구서 등 수사기관·금감원의 주요 공문서는 등기 우편으로 발송하므로 핸드폰으로 받는 문서는 의심하시기 바랍니다.

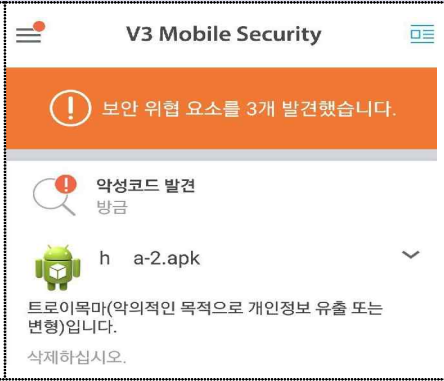
2 첨단 수법으로 무장한 신종 보이스피싱 유의, 소비자경보 발령

가 현황

- 최근 악성코드 유포, 전화번호 변작 및 가상화폐 악용 등 첨단 수법을 동원한 신종 보이스피싱 피해사례가 발생하고 있어, 특히 스마트폰을 이용하는 금융소비자의 각별한 주의가 요망됩니다.


1 피해자 물색 단계 ⇒ 악성코드 유포

- 사기범은 택배 배송 등을 사칭하며 악성코드 URL 이 포함된 문자메시지를 불특정 다수에게 발송
- 택배 문자로 오인한 피해자가 URL를 클릭하면 스마트폰에 악성코드가 설치되고 피해자의 휴대폰 번호가 사기범에게 전송




2 보이스피싱 시도 단계 ⇒ 전화번호 변작

- 사기범은 전화번호를 확보한 피해자의 스마트폰에 금감원 콜센터번호(☎1332) 및 금융회사 대표전화기 표시되게끔 발신 전화번호를 변작하여 전화
- 금감원 직원 등을 사칭하며 보이스피싱 시도



3 피해금 인출 단계 ⇒ 가상화폐 악용

- 사기범은 가상화폐 매매에 필요한 거래소 가상계좌로 피해금을 입금
- 피해금으로 가상화폐를 구입하고 가상화폐 전자 지갑을 이용하여 거액의 현금을 손쉽게 인출



나 소비자 유의사항

- ① **(악성코드 감염 유의)** 출처가 불분명하거나 잘 알지 못하는 앱 또는 문자메시지는 악성코드일 수 있으므로 보는 즉시 바로 삭제하고,
 - 특히 택배 배송을 사칭하는 문자메시지에 유의하고, 악성코드 감염을 방지하기 위해 보안 앱을 이용할 것을 권장합니다.
- ② **(변작된 전화번호 유의)** 발신 전화번호는 변작되어 금감원과 금융회사 등의 전화번호로 허위 표시 될 수 있으므로
 - 이러한 전화를 받은 경우 악성코드 감염 우려가 없는 유선전화 등으로 해당 기관에 직접 전화하여 사실여부를 확인하시기 바랍니다.
- ③ **(가상화폐 거래 유의)** 금감원 및 금융회사 등은 어떠한 경우에도 가상화폐 거래소 가상계좌로 금전을 송금·이체하도록 요구하지 않으며,
 - 이를 요구하는 경우 보이스피싱 등 불법거래일 가능성이 높으므로 절대 응하지 마시기 바랍니다.

3 대출권유 전화를 받으면 보이스피싱 여부를 우선 확인하세요

가 현황

- 금융회사를 사칭하는 대출빙자형 보이스피싱에 대해 소비자경보 (“주의”)를 발령하였으나,
 - 사기 수법이 실제 금융회사 직원 또는 대출모집인인 것처럼 매우 정교하고 피해가 확산되고 있어 소비자경보 등급을 “경고”로 한 단계 격상하였습니다.
- 사기범들은 은행 대출이 어려운 서민들이 많이 이용하고, TV광고 등으로 인지도가 높은 캐피탈사 및 상호저축은행 등 제2금융권 회사를 주로 사칭하는 것으로 나타나며,
 - 아울러 정부정책자금을 전문적으로 취급하는 것처럼 보이기 위해 햇살저축은행, 스마일저축은행 등 가짜 금융회사를 사칭하거나,
 - 계약이전 등으로 실재하지 않는, 금융소비자에게 친숙한 제일저축은행, 대우캐피탈, 씨티캐피탈 등을 사칭하기도 합니다.

나 소비자 유의사항

- 대출 권유 전화를 받으면 금융회사 직원인지 대출모집인인지 우선 문의한 후 전화를 끊고 아래 사항을 확인하시기 바랍니다.

[대출모집인이라고 할 경우]

- ① 대출모집인 등록번호를 통해 실제 등록된 대출모집인*인지 확인
 - * ‘대출모집인 통합조회시스템’(<http://www.loanconsultant.or.kr>)에서 등록 여부 확인 가능
 - ⇒ 등록번호를 밝히지 않거나 조회가 되지 않으면 사기 의심
- ② 필요시 금융회사에 소속 대출모집인이 맞는지 확인
 - ⇒ 여러 금융회사의 대출상품을 취급한다고 하면 사기 의심

[금융회사 직원이라고 할 경우]

① 금융회사 대표번호*로 전화를 걸어 해당 직원의 재직 여부 확인

* 금융소비자포털 '파인(<http://fine.fss.or.kr>)' 검색 또는 금감원 전화(☎1332) 문의를 통해 직접 확인

⇒ **핸드폰은 통화과정에서 악성코드에 감염될 수 있으므로, 감염우려가 없는 유선전화를 이용하는 것이 안전**

※ 보도자료 “첨단수법으로 무장한 신종 보이스피싱 유의, 소비자경보 발령(‘17.10.10.)” 참고

아울러 사기범이 위조된 재직증명서를 보내주거나, 가짜 금융회사 홈페이지를 만들어 인터넷 주소를 보내주는 경우도 있으니 주의

② 영업점 위치를 확인하고 직접 방문하여 상담 진행

⇒ **방문 상담은 하지 않는다고 거절하면 사기를 의심**

※ 최종적인 대출 승인 및 한도 결정은 금융회사 내부의 여러 단계의 의사 결정 과정을 거쳐 최종 결정되는 것으로,

신용등급 단기 상승, 전산 조작, 고위관계자 청탁 등을 통해 대출 관련 특혜를 제공한다고 유혹하는 것은 100% 사기입니다!



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