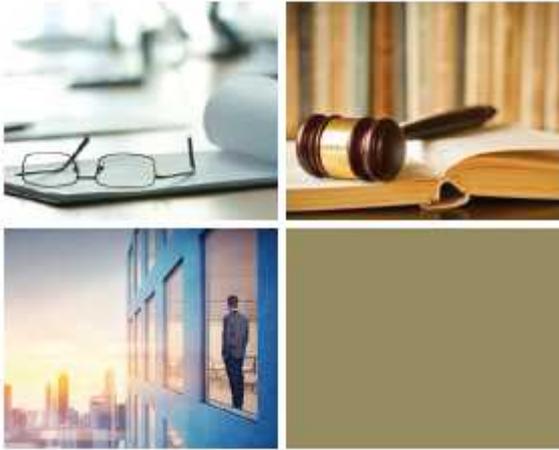


# 금융소비자의 소리



금융소비자의 소리

# CONTENTS



2017-03호(2017.9)

금융소비자의 소리

## Contents

---

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

# I 소비자보호 제도개선

※ '17.5.15.부터 '17.7.11.까지의 금융감독원 보도자료 중 일부를 요약한 것으로, 자세한 내용은 금융감독원 홈페이지(fss.or.kr)에서 확인하시기 바랍니다.

## 1 「내 계좌 한눈에」 시스템 구축을 추진합니다!

### 1단계 은행·보험·연금·휴면·대출 계좌정보 통합조회시스템 구축('17년 중)

□ **(현황)** 은행·보험·연금·휴면·대출 계좌 관련 권역별 조회 시스템\*이 구축되어 있으나, 5개의 조회시스템을 각각 조회하여야 하고 제공정보도 제한적입니다.

\* 은행계좌통합관리시스템(금융결제원), 내보험 다보여(한국신용정보원), 통합연금포털(금감원), 휴면계좌통합조회(은행연합회, 생·손보험회), 크레딧포유(한국신용정보원)

□ **(개선)** 이미 구축되어 있는 5개 조회시스템의 내역을 「내 계좌 한눈에」에서 일괄조회 가능토록 추진하고,

- 동시에 현행 조회시스템에서 제공 중인 예·적금·휴면예금·보험계약·휴면보험금·연금·대출 계좌정보 외에 은행에서 개설한 펀드·ISA 계좌정보도 조회 가능토록 개선할 예정입니다.

### 2단계 저축은행·상호금융·증권회사의 계좌정보 조회시스템 구축('17년~'18년 중)

□ **(현황)** 저축은행, 상호금융의 휴면예금 등은 중앙회의 「휴면계좌 조회시스템」을 통해 권역별 조회가 가능하나,

- 사용 중인 예·적금·활동성계좌와 증권사 위탁계좌에 대한 금융권역별 조회시스템은 아직 구축되어 있지 않습니다.

□ **(개선)** 저축은행·상호금융·증권회사의 계좌정보 조회시스템을 각 권역별로 구축하고, 조회대상 정보는 휴면계좌는 물론, 사용중인 계좌정보까지 포함할 계획입니다.

## 조회대상 계좌정보

구분	저축은행	상호금융	증권
활동계좌	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 예금·적금계좌</li> <li>· 수시입출금계좌 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 예금·적금계좌, 출자금</li> <li>· 수시입출금계좌 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 위탁계좌의 예탁금, 유가증권 등</li> </ul>
휴면계좌	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 휴면예금(제공중)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 휴면예금(제공중)</li> <li>· 미환급 출자금·배당금</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 휴면성 증권*</li> </ul>

\* 6개월간 거래가 없는 10만원 이하의 계좌

### 3단계 「내 계좌 한눈에」 시스템 구축 (18년 중)

- 1~2단계 개선사항을 토대로 금융소비자 정보포털 「파인\*」에서 단 한번의 로그인으로 금융회사에 개설된 본인의 모든 계좌를 확인해 볼 수 있도록 「내 계좌 한눈에」 시스템을 구축할 예정입니다.

\* 소비자 편의성을 위해 「어카운트 인포」에서도 조회 가능

☞ 금융감독원 보도자료 「내 계좌 한눈에 시스템 구축 추진」(17.5.16.) 참고  
([바로가기](#))

## 2 온라인을 통해 금융상품 해지를 보다 쉽게 할 수 있습니다

### 1 영업점 가입상품도 온라인을 통해 해지가능토록 개선

- **(현황)** 온라인·비대면 방식으로 가입한 금융상품의 경우에는 해지 시에도 대부분 영업점 방문없이 온라인·비대면 방식\*으로 가능하나,
  - \* 해지 후 잔액은 당해 금융회사의 실명확인된 본인 명의 계좌로 이체
- 영업점에서 가입한 금융상품의 경우에는 온라인·비대면 방식에 의한 해지 가능여부가 금융상품별·금융회사별로 상이합니다.
- **(개선)** 온라인·비대면 가입상품 뿐 아니라 영업점 가입상품도 금융소비자가 편리한 방식으로 해지할 수 있도록 온라인·비대면 해지 가능상품 확대를 추진하여,
  - 금융권역별(은행·저축은행·상호금융)로 금융소비자의 니즈, 전산시스템 구축 비용, 금융사고 등 부작용 발생 가능성 등을 종합적으로 고려하여 세부 추진방안을 마련·시행할 예정입니다.

### 2 예·적금 만기도래시 자동 해지·재예치 온라인 사전신청 서비스 확대

- **(현황)** 은행 영업점 가입상품의 경우 온라인을 통한 서비스 신청이 제한되는 등 고객의 편의성을 저해하는 일부 제한이 상존하고,
  - 저축은행 및 신탁 등 상호금융권에서는 은행에 비해 영업점 방문 및 온라인을 통한 서비스 신청이 모두 활성화되지 않은 상황입니다.
- **(개선)** 각 은행의 예·적금 만기도래시 자동 해지·재예치 사전 신청 서비스 운영현황을 점검하여

- 온라인을 통해서도 자동 해지·재예치 사전신청이 가능하도록 개선하는 등 고객의 편의성 향상을 위해 필요한 사항을 발굴하여 개선을 추진하고,
- 아울러 저축은행 및 신협 등 상호금융권에서도 해당 금융권역별 특성에 맞게 서비스를 확대·개선하는 방안을 추진할 계획입니다.

이행과제	추진일정(목표)	
	세부개선방안 마련	시스템 구축
① 영업점 가입상품도 온라인을 통해 해지가능 토록 개선	'17.4/4분기	'18년 중*
② 예·적금 만기도래시 자동 해지·재예치 온라인 사전신청 서비스 확대	'17.4/4분기	

\* 금융권역별로 전산시스템 운영현황 및 개선필요사항이 상이한 바, 금융회사의 전산 시스템 구축 등 이행시기는 세부개선방안 마련시 확정

☞ 금융감독원 보도자료 「온라인을 통해 금융상품 해지를 보다 쉽게 할 수 있도록 개선」('17.6.21.) 참고 ([바로가기](#))

### 3 저축은행의 금융거래 서류가 간소화됩니다.

#### 1 여신거래서류 간소화

- **(현황)** 대출계약시 저축은행이 공통적으로 징구하는 14개 서류를 대상으로 간소화 여부를 검토하여 14개 서류중 7개 서류를 폐지·통합하였으나,(‘16.12.19일부터 시행중)
  - 공적지원제도 확인서, 대출모집인 설명 확인서 등 저축은행이 별도로 각각 징구하는 서류가 잔존중입니다.
- **(개선)** 개별적으로 운영되는 서류를 대출상품설명서에 통합하여 징구하고 자필서명·기재 축소할 예정입니다.(‘17년말까지 순차적 추진)

#### 2 수신거래서류 간소화

- **(현황)** 수신서류는 일반적으로 필수서류(금융거래신청서 등)와 법규 준수를 위한 서류(본인확인서(FATCA 확인서), 차명거래 금지 확인서) 등으로 구성되어 있는데, 저축은행별로 내용 및 운영이 상이합니다.
- **(개선)** 저축은행권 모범 금융거래신청서를 제정하여 저축은행권 금융거래신청서의 체계성·일관성을 제고할 계획입니다.
  - 차명거래 금지 확인서 등 관련서류를 금융거래신청서에 통합하도록 유도하고, 한번 서명으로 여러항목에 일괄동의하고 자필기재 사항을 체크하도록 하여 작성편의를 제고할 예정입니다.(‘17년말까지 순차적 추진)

☞ 금융감독원 보도자료 「저축은행의 금융거래 서류가 간소화됩니다.」  
(‘17.6.27.) 참고 ([바로가기](#))

## 4 '17.9.1.부터 과실비율에 따라 자동차보험료 할증폭이 달라집니다!

※ '17.9.1. 이후 발생한 사고를 기준으로 '17.12.1. 이후 갱신되는 계약부터 할증 차등화 반영

### 1 자동차보험 과실비율에 따른 보험료 할증 차등화 : 피해자는 할증 완화

□ (사고심도 : 할인·할증요율) 최근 1년간 발생한 피해자의 자동차 사고 1건은 사고내용점수 산정시 제외\*하나,

\* 여러 건이 존재할 경우, 점수가 가장 높은 사고를 제외(→ 소비자에게 유리)

○ 다만, 무사고자와는 차별성을 유지하기 위하여 3년간 보험료 할인은 적용하지 않는 것\*으로 개선하였습니다.

\* 이는 과실비율이 낮은 피해자라 하더라도 사고가 전혀 없는 무사고자와 동일하게 취급하는 것은 공정한 보험료 부담 측면에서 불합리하기 때문

□ (사고빈도 : 사고건수요율) 피해자의 과실비율 50% 미만 사고 1건을 사고건수에서 제외 후 요율을 산정·적용하여 피해자의 보험료 부담을 경감합니다.

○ 사고내용점수 산정시 합산하지 않는 피해자의 사고는 최근 1년 및 3년간의 사고건수 계산시 최근 1년간의 사고건수에서 제외하도록 개선\*하였습니다.

\* 다만, 피해자라 하더라도 교통사고가 있었던 점을 감안하여, 무사고자와 차별화를 위해 3년간 사고건수에는 포함

### 2 가해자의 과도한 보험료 인상 방지 : 가해자는 현행과 동일한 할증

□ 금번 할인·할증제도 개선이 가해자의 보험료 인상으로 이어지지 않도록 가해자의 경우, 추가 할증 없이 현재와 동일한 할증수준을 유지하여 제도개선으로 인한 불이익이 없도록 하였습니다.

☞ 금융감독원 보도자료 「'17.9.1.부터 과실비율에 따라 자동차보험료 할증폭이 달라집니다!」(17.7.11.) 참고 ([바로가기](#))

## 5 저축은행의 불합리한 중도상환수수료 수취관행이 개선됩니다

### 1 기한의 이익 상실 이후 중도상환수수료 수취관행 개선

- **(현황)** 일부 저축은행은 기한이익상실로 상환기일이 강제도래한 이후 상환되는 경우에도 기한전 상환으로 보고 중도상환수수료를 수취\*하고 있으며,

\* 수취여부도 저축은행별, 대출상품별(신용대출 수취, 담보대출 미수취 등)로 상이

- 채무자는 연체 등으로 기한의 이익을 상실하는 경우 원금과 이자(연체이자 포함)를 일시에 상환해야 하는 의무가 발생합니다.

- **(개선)** 기한의 이익 상실 이후 대출금 상환시 중도상환수수료를 면제하도록 저축은행의 업무처리를 개선하였습니다.

### 2 종합통장대출 중도해지시 중도상환수수료 수취관행 개선

- **(현황)** 종합통장대출 등 한도대출은 출금 및 상환이 자유로운 상품임에도 일부 저축은행은 대출상환행위가 아닌 약정해지의 경우에 약정금액 총액에 대해 중도상환수수료를 수취\*하고 있습니다.

\* 한도대출 사용액을 전액 상환하더라도 약정해지를 하지 않으면 미수취하나, 약정해지한 경우에는 수취 (☞ 손해배상 성격보다는 고객유지 목적으로 활용)

- **(개선)** 한도대출거래 중도해지시 중도상환수수료를 면제하도록 저축은행의 업무처리를 개선하였습니다.

☞ 금융감독원 보도자료 「저축은행의 불합리한 중도상환수수료 수취 관행 개선」(17.9.11.) 참고 ([바로가기](#))

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

### < 생명보험 >

**(민원내용)** 신청인은 배우자가 히말라야 트레킹 중 고산병으로 사망하였으나 A보험사(피신청인)가 **상해사망보험금을 지급하지 않아 부당하다**며 분쟁조정을 신청하였습니다.

**(처리결과)** 피신청인은 **약관에서 정한 보험금을 지급하지 않는 사유 중 '전문등반'으로 인하여 발생한 상해에 해당한다**며 **보험금 지급 면책**을 주장하였으나, **법률자문 결과 약관상 면책사유에 해당하는 '전문등반'행위에 해당하지 않는 것으로 판단\***되어 피신청인에게 **보험금 지급을 권고**하였습니다.

\* ① 여행사 상품소개에 일반인 누구나 등반 가능한 것으로 소개되어 있는 점, ② 정기산행의 최고 해발고도가 1,614m에 불과하여 고산병 대비를 위한 산행으로 보기 어려운 점 등을 근거

### < 상호금융 >

**(민원내용)** 신청인은 A신협(피신청인)직원이 **가담한 제3자의 대출사기행위**로 피해를 입어 **대출계약의 무효** 등을 주장하며 분쟁조정을 신청하였습니다.

**(처리결과)** 신청인은 본인명의의 대출신청서에 **자필서명**은 하였으나 대출금을 수령한 사실이 없고 **통장 역시 본인이 아닌 제3자에게 양도**되었으며 A신협이 판매하는 **상조상품에 본인 동의 없이 가입된 점** 등을 근거로 **본건 대출계약은 제3자와 피신청인 직원의 공모 하에 사기로 이루어졌음**을 주장하였습니다. 사실조회 결과, (1) 무자격자인 신청인에게 **신용대출이 이루어진 점**, (2) **통장 및 상조가입서의 신청인 자필서명은 대출계약서 서명을 복사하여 붙인 점** 등이 확인되어, 피신청인은 **신청인 명의 대출계약을 무효로 하고 상조계약 또한 해지**하였습니다.

< 저축은행 >

**(민원내용)** A회사(신청인)는 B저축은행(피신청인)으로부터 받은 대출의 이자 금액이 과도하고 중도상환수수료를 수취하는 것은 부당하다며 분쟁조정을 신청하였습니다.

※ A회사는 2015.10.2. 대출을 받은 이후 워크아웃절차에 돌입하여 채무상환을 유예하고 있었으나, 2017.4.21. 워크아웃절차가 중단되어 대출채무에 대한 기한의 이익을 상실한 상태

**(처리결과)** 피신청인은 약정서와 워크아웃 채권단에서 합의된 내용에 따라 산정된 이자\* 및 중도상환수수료를 청구하여 부당하지 않다는 입장이었으나, 피신청인의 이자 산정방법이 부적정한 것으로 보기는 어렵지만 중도상환수수료 부과는 조정의 여지가 있는 것으로 판단하여 기지급 중도상환수수료의 반환을 권고하였습니다.

\* 워크아웃절차 중단시점인 2017.4.21.일까지는 정상이율을 적용하되, 이후 연체이율 적용

< 신용카드 >

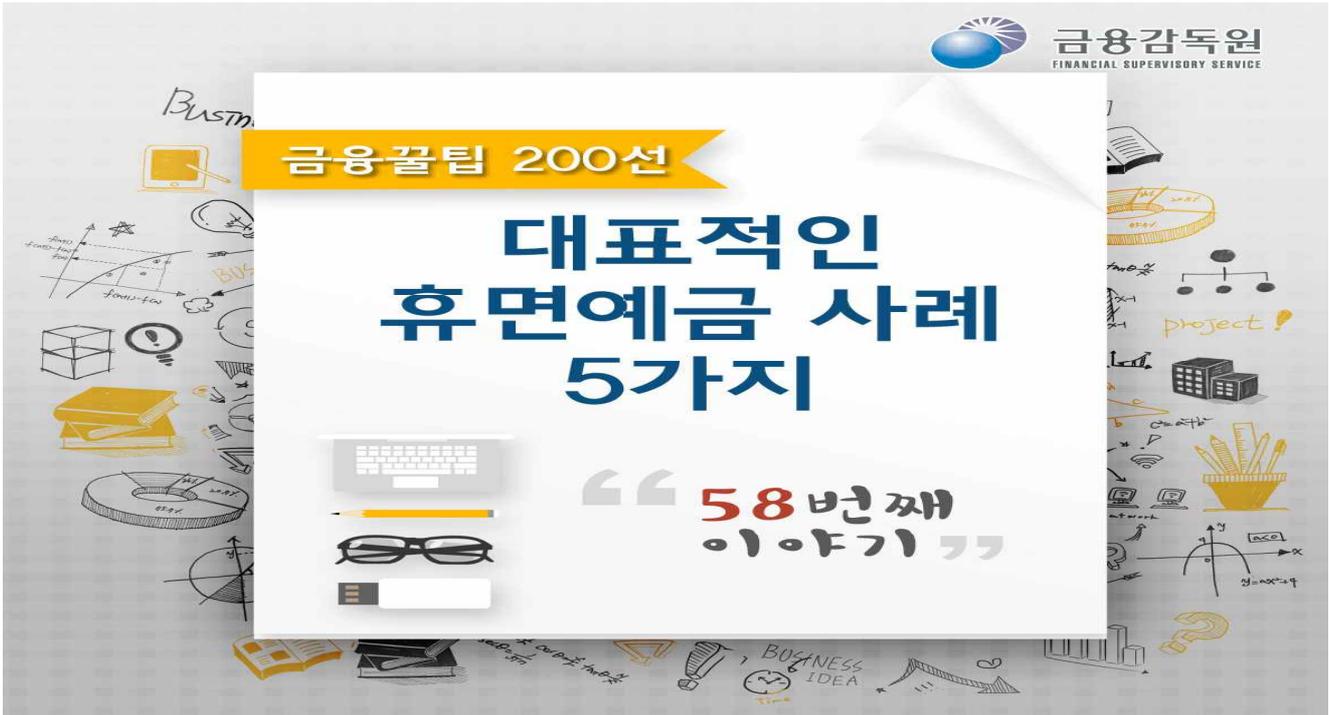
**(민원내용)** 신청인은 본인 의사에 반하여 카드사(피신청인)가 카드론 계약을 임의로 체결한 후 이자 및 원리금 상환을 실시하고 있어 부당하다며 분쟁조정을 신청하였습니다.

**(처리결과)** 피신청인은 유선으로 이루어진 카드론 계약의 청약 과정에서 신청인이 대출실시 여부에 대해 “네”라고 대답하여 계약 체결상 하자가 없음을 주장하였으나, 유선통화 내용 녹취파일 확인 결과, 카드론 계약에 따른 대출이 집행된다는 사실을 신청인이 인지하지 못했을 가능성 등\*이 있다고 판단하여 카드론 계약 취소 및 기납입 이자의 환급을 권고하였습니다.

\* 대출계약의 권유를 피신청인 측에서 먼저 제시하였고, 통화 음질이 불량한 상태에서 신청인이 단순히 “네, 아니오” 등으로 대답한 점 신청인이 대출금을 별도로 사용한 내역이 없다는 점

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

1 대표적인 휴면예금 사례 5가지



스쿨뱅킹, 군대 급여통장...  
한 때 자주 쓰던 통장 잊어버리지 않으셨나요?



가장 흔히 발생하는 **휴면예금 사례 5가지**를 참조하여 금융회사에서 잠자고 있는 돈이 있는지 꼭 확인하고, 미사용 금융계좌도 정리하세요!

## ① 자녀를 위해 만든 “스쿨뱅킹”

초·중·고교생 자녀 급식비, 현장학습비...  
주로 ‘스쿨뱅킹 계좌’로 납입하는데  
자녀가 졸업한 후엔 방치되는 경우가 많습니다.



특히,  
대부분의 학부모가 급식비 등을  
만원단위로 입금함에 **계좌잔액이 남아있는 경우가**  
많습니다.

- ☞ 자녀가 학교 졸업했다면, 스쿨뱅킹했던 계좌가 있는지 여부를 확인해 보고, 필요한 계좌가 아니라면 잔액을 찾은 후 계좌를 해지하는 것이 좋습니다.

## ② 군 복무시 만든 “급여통장”

“**군대**에서 만들었던 **급여 통장**,  
지금은 어디에?”



예전에는 군 복무시 자대배치를 받으면  
부대에서 거래하는 은행의 통장을 일괄 개설하여  
**급여통장**으로 사용하였습니다.

(지금은 사용하던 계좌를 활용하거나 원하는 은행에서 계좌를 만든 후 입대)

**제대 후 군대 급여통장을 계속 이용하지 않는 경우가**  
많았습니다.

☞ 군대 급여통장을 해지 했었는지 기억나지 않는 사람은  
해당 계좌에 잔액이 남아있는지 꼭 확인해볼 필요가 있습니다.

### ③ 전학 후 방치한 “장학적금”

“**학교에서**  
**매달 적금** 냈던 기억 있으세요?”



대부분의 학생이 학교의 권유에 따라  
상급학교 진학시 유용하게 활용할 목적으로  
“장학적금”에 가입합니다.  
그런데 도중에 전학을 하게 되면  
“장학적금”을 미처 챙기지 못하는 경우가 많습니다.

☞ 학창시절 전학 경험이 있는 사람은  
해지하지 않은 '장학적금'이 있는지 확인해 보고  
만기가 경과되었다면 해지 하여 잔액을 찾는 것이 좋습니다

### ④ 대출반의면서 만든 “이자 자동이체 통장”

“**새집 대출금은 다 갚았는데,**  
**대출이자통장** 행방은?”



대출을 받을 때에는  
이자를 납입하는 **입출금 통장**을 함께 개설하는데  
많은 사람이 **대출을 전액 상환한 후에도**  
대출이자 **자동이체 계좌를 해지하지 않고 있습니다.**

특히,  
다수의 소비자가 대출이자가 연체되는 일이 없도록  
실제 이자보다 많은 금액을 입금해 놓기 때문에  
해당 계좌에 잔액이 남아있는 경우가 많습니다.

☞ 본인의 주거래계좌가 아닌 다른 계좌를 통해  
자동이체로 대출이자를 납입했던 사람은  
해당 계좌와 잔액을 확인해볼 필요가 있습니다.

⑤ 주거래은행 변경 후 잊고 지낸 “장기 예·적금”

“주거래은행 바꾸면서  
예전에 들었던 **예·적금** 깜빡?”

예·적금과 신탁은 거래은행을 변경할 수 없어  
주거래 은행을 변경해도  
기존은행과 만기까지 거래를 해야 합니다.

✖ **계좌를 방치할 경우  
대포통장 활용 위험** 등이 있으므로  
잠자는 내 돈을 찾은 후,  
**미사용 금융계좌는 해지**하는 것이 좋습니다.

**잠자는 내 돈 찾기, 3단계 비법**

- (1) 인터넷에서 **파인** 두 글자 입력
- (2) 파인 사이트에서 **잠자는 내 돈 찾기** 클릭
- (3) '잠자는 내 돈 찾기' 창에서 **휴면금융재산별** 클릭

**1**

**파인** ▼  
인터넷에서 파인 두 글자 입력



**2**

**new** 잠자는 내 돈 찾기  
파인 사이트에서  
잠자는 내 돈 찾기 클릭



**3**

휴면금융재산별 클릭



**금융감독원**  
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

**금융꿀팁 200선**

**대표적인  
휴면예금 사례  
5가지**



금융생활에 필요한 모든정보 ▶

“파인” [fine.fss.or.kr](http://fine.fss.or.kr) 에서 찾으세요!



금융감독원  
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융꿀팁 200선

# 일상생활 배상책임보험 잘 활용하기

“ 60번째 이야기 ”

애완견이 산책 중 지나가던 사람을 물어 다치게 했다면?



이중주차된 차를 밀다가 다른 차를 파손시켰다면?



**일상생활배상책임보험을 잘 활용하세요!**

# 일상생활배상책임보험이란?

**피보험자(가해자)가 타인(피해자)에게  
인명 재산상의 피해를 입힘으로써  
발생한 법률상 배상책임\*에 따른 손해를  
보상하는 보험입니다**

\* 위법행위로 인하여 타인에게 끼친 손해를 보상하여 손해가 없었던 것과 동일한 상태로 복귀시킬 책임(고의로 인한 배상책임은 보상에서 제외)

➔ 보험료가 통상 월 1,000원 이하로 적고,  
주로 손해보험사의 상해보험, 주택화재보험, 어린이보험 등에  
특약 형태로 판매되고 있습니다

## 일상생활배상책임보험에서 보상하는 손해 예시

- 1) 피보험자가 자전거를 타고 가다가 실수로 넘어지며  
길가에 주차되어 있던 자동차를 파손한 경우 ➔ **피해차량 수리비**
- 2) 피보험자가 길을 걷다 실수로 행인의 손을 쳐서  
행인의 휴대폰이 바닥에 떨어져 파손된 경우 ➔ **휴대폰 수리비**
- 3) 피보험자가 애완견을 산책시키던 중  
애완견이 지나가던 행인을 물어 다치게 한 경우 ➔ **피해자 치료비**
- 4) 피보험자가 거주하고 있는 주택에서 누수가 발생하여  
아랫집에 피해를 준 경우 ➔ **아랫집 수리비**

✘ 일부 보상(대물 등)의 경우에는 자기부담금(예: 20만원)을 제외하고 보상

## 중복 가입하더라도 실제 손해배상금 내에서만 보장

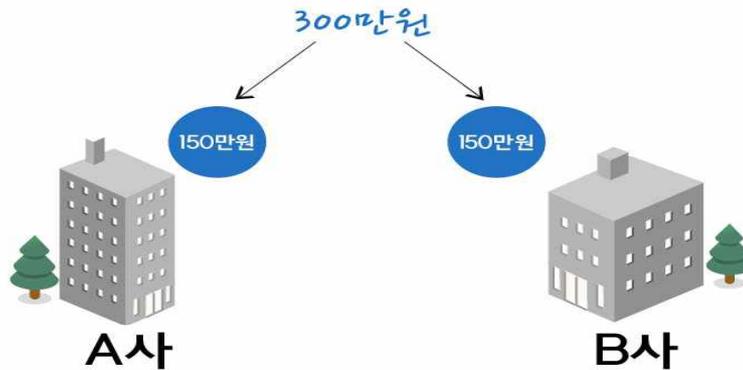
박00씨는 일상생활배상책임보험이 여러 개 있을 수록 보험금을 더 많이 받을 것으로 생각하고 두 개나 가입...  
 어느날 카페에서 옆사람에게 커피를 떨어뜨려 손해배상금 300만원을 두 보험회사에 각각 청구했지만, 두 회사에서 각각 150만원씩, 총 300만원의 보험금을 받고서야 중복 가입을 후회

### 일상생활배상책임보험은 두 개 이상 가입하더라도 실제 부담한 손해배상금을 초과하여 보장받을 수 없습니다

※ 보험료를 이중으로 부담할 수 있으니, 중복가입 여부를 가장 먼저 확인하세요

### 만약 2개 중복가입 했다면?

실제 부담한 손해배상금 내에서 두 보험회사가 보험금을 나누어 지급(비례분담)합니다



예를 들어, '16.1월 보장한도가 1억원인 일상생활배상책임보험을 두 개(A사, B사)가 가입하였는데 실제 부담한 손해배상금(치료비)이 300만원인 경우, 두 보험회사로부터 각각 150만원씩 받게 됩니다

**손해배상금**  
치료비 300만원

**보험금 수령액**  
300만원  
(A)사 150만원 (B)사 150만원

※ 다만, 두 개의 일상생활 배상책임보험에 중복가입시 보장한도는 늘어나게 됩니다. 상기 사례의 경우 치료비가 1억 6천만원일 경우에는 각 회사로부터 8천만원씩 (총 1억 6천만원) 지급받게 됩니다

## 고의나 천재지변으로 발생한 배상책임은 비보장

**고의로 일으키거나  
천재지변으로 발생한 배상책임은  
일상생활배상책임보험에서 보장 X**

→ 회사나 상품마다 보장범위가 다르기 때문에 약관내용을 충분히 살펴본 후 가입하세요



### <주요 보상하지 않은 손해>

보험사고 예시	약관	유의사항
방화, 다른 사람과 싸워 상해를 입힌 경우 등	계약자 또는 피보험자의 고의로 발생한 배상책임	고의로 인한 배상책임은 원칙적으로 보상에서 제외
지진으로 거주주택의 창문이 떨어져 행인을 다치게 한 경우	지진, 분화, 해일 또는 이와 비슷한 천재지변으로 인한 배상책임	천재지변으로 인한 배상책임은 원칙적으로 보상에서 제외 (다만, 과실비율 산정을 통해 천재지변으로 인한 부분을 제외하고 보상액 결정 가능)
친구로부터 빌려 사용하는 노트북을 파손한 경우	피보험자가 사용하고 있는 재물의 손해에 대하여 그 재물에 대하여 정당한 권리를 가진 사람에게 지는 배상책임	피보험자가 사용하는 물건의 원래 소유주에 대한 배상책임은 보상에서 제외될 수 있음

※ 실제 보험금의 지급여부는 개별 계약의 약관과 구체적인 사실관계에 따라 달라질 수 있습니다

### 주택은 피보험자가 주거용으로 사용하는 경우만 보장

다수의 가입자들이  
일상생활배상책임보험을 통해  
주택관리 중 발생하는 배상책임을  
보상받고 있습니다

원칙적으로 보장해주는 주택범위 =

#### '피보험자가 주거용으로 사용하는 주택'



➔ 피보험자 소유의 주택에서 누수가 발생하여  
아래층에 피해를 입혔어도, **임대**한 경우에는 **보상 X**

### 보험가입 후 이사하는 경우 반드시 보험회사에 통지

김OO씨는 '12년에 일상생활배상책임보험에 가입한 후  
'16년에 이사한 사실을 별도로 보험회사에 알리지 않았더니...  
'17년 보일러 누수로 아랫집의 벽지를 배상해준 도배비용에 대해  
보상이 안된다고요?

일상생활배상책임보험 보상 기준 =

#### '보험증권에 기재된 주택'

소유·사용·관리 중에 발생한 배상책임

➔ 일상생활배상책임보험에 가입하였다면,  
이사 후에는 반드시 보험회사에 알리고 보험증권에 기재된 주택을  
변경하세요!

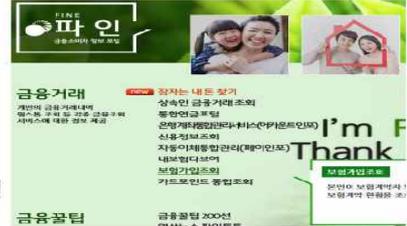
# 일상생활배상책임보험 들었는지 모르거나 잊어버렸을 때 확인방법?

「파인」 <http://fine.fss.or.kr>

## 금융소비자 정보 포털 파인에서 찾으세요!

➔ “보험가입조회” 코너에서 본인이 보험가입자 또는 피보험자인 보험 체크

➔ 해당 보험의 보험증권을 확인하여 가입상품에 일상생활배상책임보험이 포함되어 있는지 살펴보세요!



### 인터넷 이용이 어려울때?

본인이 가입한 보험회사의 콜센터에 전화하여 가입한 보험상품에 일상생활배상책임보험이 포함되어 있는지 문의하세요

### 금융꿀팁 200선

# 일상생활 배상책임보험 잘 활용하기

금융생활에 필요한 모든정보 ▶ “파인” [fine.fss.or.kr](http://fine.fss.or.kr) 에서 찾으세요!



금융꿀팁 200선

## 전세자금대출자를 위한 금융꿀팁



“ 63 번째 이야기 ”

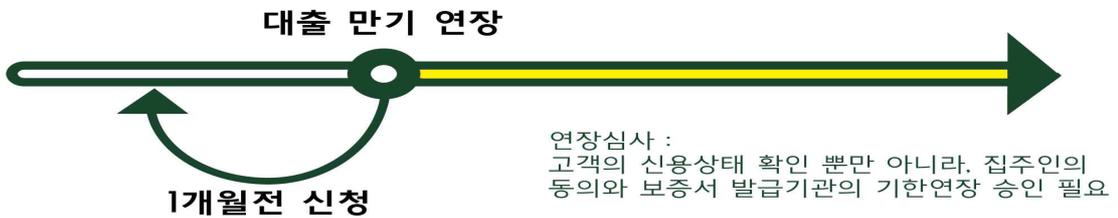
### 전세자금대출자를 위한 금융꿀팁

1. 만기연장은 만기 1개월 전에 신청
2. 전세갱신계약은 집주인과 체결
3. 집주인의 주택담보대출을 위한 전출 요구시 신중하게 결정
4. 전세 보증금 증액시 최고한도 확인
5. 85㎡이하 주택세입자는 소득공제 신청

# 1. 만기연장은 만기 1개월 전에 신청

A씨는 전세계약을 갱신하면 별다른 절차 없이 대출도 자동연기가 되는 줄 알고 만기 전날에 은행에 연락하였음  
그런데 전세자금대출 만기연장 신청시 집주인의 동의를 필요한데 집주인이 만기일에 해외여행 중으로 연락이 되지 않아 전세자금대출이 연체됨

은행은 전세자금대출 만기연장 심사시 신용, 주택담보대출에 비해 많은 시간 필요



전세자금대출의 만기연장이 필요한 경우,  
충분한 시간적 여유(만기 1개월 전)를 갖고  
은행에 만기연장을 요구하세요



은행은 실제 전세계약이 만기연장 되었는지 집주인 확인을 받습니다  
사전에 집주인에게 은행에서 연락할 수 있음을 알려주면 절차가 원활하게 진행될 수 있습니다

## 2. 전세갱신계약은 집주인과 체결

B씨는 전세계약 만기시 새로운 집주인의 배우자와 전세 보증금을 증액하는 갱신계약을 체결하였음  
그런데 전세자금대출 만기연장 신청시 은행으로부터 집주인이 아닌 제3자와 계약을 체결하면서 집주인의 위임장이 없다며 만기연장이 곤란하다고 통지 받음

은행은 전세자금대출 만기연장시  
정당한 전세계약 체결여부를 확인하기 위하여



갱신한 계약서 원본에서  
**집주인이 직접 서명을**  
하였는지 **확인**하고,



**대리인과 체결할 경우에는,  
대리관계 증명서류\***를 요청합니다

\* 집주인의 인감증명서가 첨부된 위임장  
또는 해외공관에서 확인한 위임장

집주인의 대리인과 갱신계약서 작성시,  
반드시 대리인 관련 서류를 받아야만 전세자금대출  
만기연장이 가능하며,  
대리인이 집주인의 배우자여도 위임장이 필요합니다

### 3. 집주인의 주택담보대출 위한 전출 요구시 신중하게 결정

집주인이 주택담보대출이 필요하다며 전세자금대출을 받은 세입자에게 주민등록상 일시 전출을 요구할 경우?



전세자금대출의 만기연장이 되지 않을 수 있습니다

특히,  
전입신고가 주택담보대출의  
근저당권 설정일보다 늦으면  
대항력이 상실됩니다  
만약, 전셋집 경매가 진행될 경우  
전세보증금을 회수 못할 수도  
있으니 유의하여야 합니다

\* (예) 주택담보대출 근저당권설정금액과 전세자금대출금액의 합계가 주택 가격의 80% 이내인 경우

### < 주택도시기금의 버팀목 전세자금대출 >

은행권의 일반 전세자금대출 보다 상대적으로 낮은 금리를 제공하는 반면, 대출을 이용할 수 있는 고객의 요건이 지속 유지\*되어야 대출의 만기연장이 가능합니다

\* 세대원 전원이 무주택자이며 주택의 규모가 국민주택규모85㎡(수도권을 제외한 도시지역이 아닌 읍 또는 면지역은 100㎡)이하



버팀목 전세자금대출을 이용중이라면 주택을 매입\*하거나, 이사한 주택이 국민주택규모를 초과할 경우 만기연장이 어려울 수 있으니 유의하세요!

\* 최초 제출한 주민등록등본상 본인 포함 세대원 전원의 무주택 유지로 전세 기간 중 주택을 매입한 후 즉시 매도해도 만기연장이 불가

## 4. 전세 보증금 증액시 최고한도 확인

전세자금대출 상품별로

**전세보증금의 최고한도**가 있습니다

**갱신 계약시,  
증액된 전세 보증금이 최고한도 보다 높을 경우\*  
만기연장 제한**

(예) 전세보증금이 4억원을 초과할 경우  
만기연장 대상에서 제외



단, 일부 전세자금대출은  
전세보증금의 최고한도를 초과해도  
1회에 한해서는 연기가 가능한 경우도 있습니다



전세만기시 집주인이 보증금 증액을 요청할 경우  
사용 중인 전세자금대출의 만기연장 가능 여부를  
먼저 확인하세요

## 5. 85㎡이하 주택 세입자는 소득공제 신청

전세자금대출을 이용 중이면서  
일정 요건\*을 충족할 경우

\* '16년말 기준

- ① 무주택세대주인 근로소득자  
본인 명의로 계약하고 대출
- ② 국민주택규모(85제곱미터) 이하
- ③ 대출금이 임대인 계좌 입금

연300만원 한도내  
(원리금 납부액의 40%)  
소득공제 혜택받을 수 있어요!



전세자금대출을 받은 은행이나  
국세청 연말정산간소화 서비스 통해  
연말정산시 잊지 말고 관련서류를 발급 받으세요!



금융감독원  
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융꿀팁 200선

### 전세자금대출자를 위한 금융꿀팁



금융생활에 필요한 모든정보 ▶

“파인” [fine.fss.or.kr](http://fine.fss.or.kr) 에서 찾으세요!

금융꿀팁 200선

# IRP (개인형 퇴직연금) 절세 꿀팁

“ 66번째 이야기 ”

## IRP

(Individual Retirement Pension)

### 가입 확대하면 어떤 절세효과?

연간 세액공제 한도(700만원)까지?

아니면 더많은 금액 납입이 유리?

# 노후 대비를 위한 IRP 가입시 절세 꿀팁을 기억하고 활용하세요!

## IRP 가입시 알아 둘 절세 꿀팁

- ① 연 1800만원까지 납입 가능하고 낮은 세율 적용
- ② 연 700만원까지는 세액공제 혜택
- ③ 세액공제한도 초과 납입액은 다음해에 세액공제 가능
- ④ 중도해지시에는 고율의 소득세 부담
- ⑤ 퇴직금을 IRP를 통해 연금으로 수령시 소득세 절감

※ 2017년 7월26일부터 자영업자, 공무원 등 소득이 있는 자\*  
모두 IRP 가입 가능합니다 (이전엔 퇴직연금제도(DB, DC)가입 근로자만 가능)

\* 자영업자, 퇴직금 제도 근로자, 근속기간 1년 미만 근로자, 공무원, 군인, 교사 등  
안정적인 노후소득 확보가 필요한 사람으로 확대



이 자료는 금융소비자의 연금세제 이해를 위해 작성된 자료입니다.  
세법내용에 대한 해석권한은 기획재정부 및 국세청에 있으며 소득세법 개정시 내용이 변경될 수 있으니  
변경사항이 없는지 반드시 확인하시기 바랍니다.

## ① 연간 1800만원까지 납입 가능하고 낮은 세율 적용

IRP에 개인 부담으로 납입 가능한 최고 금액은  
연금저축 납입액 포함하여,  
**연간 1800만원**

IRP 납입 O + 연금저축 가입 O

IRP 납입 O + 연금저축 가입 X



둘 합하여  
연간 1800만원까지 가능



IRP에  
연간 1800만원까지 가능



IRP 납입으로 발생하는 이자소득(배당소득 포함)에 대해  
매년 고율(15.4%)의 **이자소득세 면제**받는 대신,

장래 연금으로 수령할 때에  
저율\*의 **연금소득세율 적용**받을 수 있습니다

\* 연금소득자가 70세 미만 5.5% (단, 종신연금의 경우 4.4%), 70세~79세 4.4%, 80세 이상 3.3%



“IRP 연간 700만원까지만 절세효과?” **NO!**

만약 넉넉한 노후자금을 위해  
IRP세액공제 한도액(700만원)을  
**초과 납입**한 1100만원\*에 대해서는  
세액공제 혜택은 없으나,  
**소득세 절감효과**를 얻을 수 있습니다

\* 세액공제한도를 초과하여 납부한 원금(11백만원)은 세액공제 혜택을 받지 않았으므로  
중도해지나 연금수령시 과세대상이 되지 않음(비과세)



## ② 연 700만원까지는 세액공제 혜택

### IRP 가입시 연금저축을 포함하여 연간 700만원까지 세액공제 혜택 가능

IRP 납입 O + 연금저축 가입 O



연금저축 400만원까지



IRP 추가 300만원 세액공제

IRP 납입 O + 연금저축 가입 X



IRP에  
연간 700만원 납입하여  
세액공제

세액공제율은 총급여가 5500만원 이하 **16.5%**  
초과자는 **13.2%** 적용



### 연금계좌(연금저축과 IRP) 세액공제 한도 및 공제율

연간 소득구간		세액공제 한도			세액공제율
총급여(근로자)	종합소득금액	전체*	연금저축	IRP	
55백만원 이하	4천만 이하	700	400	700	16.5
55백만원 - 120백만원	4천만 - 1억	700	400	700	13.2
120백만원 초과	1억 초과	700	300	700	13.2

\* 연금저축과 IRP를 합산하여 전체한도는 최대 700만원으로 제한

(단위 : 만원, %)

### ③ 세액공제한도 초과 납입액은 다음해에 세액공제 가능

IRP에 연간 세액공제한도 초과 납입한 금액은  
다음연도 이후 연금 납입금으로 전환하여  
**세액공제 신청 가능 합니다**

연간 총급여 5500만원 넘는 근로자	2016년	2017년
	1000만원을 납입 ▼ 당해연도에 700만원에 대해 세액공제	300만원을 이월신청하여 세액공제 (단, 다음연도 이후 세액공제 한도내에서만 인정됨)

#### 전환특례 적용시 세액공제효과(사례)

년도	특례적용 전(A)		특례적용 후(B)		차이 (B-A)
	납입액	세액공제액	납입액	세액공제액	
2016	1000	92.4	700	92.4	-
2017	-	-	300	39.6	39.6

(단위: 만원)

\* 2017년도에 3백만원 이월신청하고, 4백만원만 추가 납입하면 납입한도인 700만원까지 세액공제 혜택 가능

### ④ 중도해지시에는 고율의 소득세 부담

IRP 세액공제 혜택받은 후 중도해지시  
“세제혜택을 받은 납입금액 + 운용수익”에 대해

**16.5% 서울의  
기타소득세(지방소득세 포함) 부담**



가입전 본인의 소득과 공제요건 뿐만 아니라  
연금수령전 필요자금 수요 등을 충분히 고려하고  
가급적 IRP 중도해지 안하는 것이 바람직

다만, 사망, 해외이주 등 세법상 부득이한 인출사유에 해당될 경우, 인출액에 대해 낮은 세율의 연금소득세(5.5%~3.3%)가 부과되는 만큼, 사유 발생일부부터 6개월 내 증빙서류를 갖추어 금융회사에 신청하세요

IRP에 가입한 사람이 55세 이후 연금으로 수령할 때에도 **연금수령한도\***를 초과하여 수령하는 때에는 한도초과금액에 대해 16.5% 세율을 적용한 **기타소득세가 부과**됨을 유의하세요



\* 연금수령한도는 연금개시 신청일 현재 적립금을 “11-연금수령연차”로 나눈 다음 1.2를 곱하여 계산 (예를 들어 연금개시신청일 현재 평가액이 5000만원이면 첫째 연금수령한도는 5000만원/(11-1)×1.2=600만원)

## ⑤ 퇴직금을 IRP 통해 연금으로 수령시 소득세 경감

퇴직후 바로  
**퇴직금 전액 사용 계획?**  
(퇴직연금 일시금 포함)

**NO!**

**퇴직금을 일시금으로 받은 경우**

퇴직금의 규모와 근속기간에 따라 **0~28.6%**의 세율을 적용한 **퇴직소득세** 납부

**IRP 계좌로 퇴직금 이체하여 55세 이후 연금수령하는 경우**

IRP계좌로 이체하여 연금으로 받는 경우에는 위 **퇴직소득세율의 70%\***만 연금소득세로 납부

\* 퇴직소득을 연금수령하는 연금소득에 대해서는 연금의 수령 원천징수세율의 100분의 70 부과 (소득세법§129①5의3)

일시금으로 수령할 때 부과되는 **퇴직소득세**를 **30% 줄일 수 있습니다**

**이미 퇴직금을 일시금으로 수령한 경우라도  
60일이 지나지 않았다면  
이미 납부한 퇴직소득세를 돌려받을 수 있습니다**



금융기관에서 IRP 계좌를 개설한 다음  
이미 수령한 퇴직금을 이체하면 퇴직한 회사에서  
원천징수해 둔 퇴직소득세를 IRP계좌에 입금시켜 줍니다.  
퇴직금 중 일부를 사용하고  
남은 금액만 IRP에 입금할 수도 있는데,  
이때는 퇴직소득세도 입금비율에 맞춰 돌려줍니다



**금융감독원**  
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

**금융꿀팁 200선**

**IRP  
(개인형 퇴직연금)  
절세 꿀팁**



금융생활에 필요한 모든정보 ▶

“파인” [fine.fss.or.kr](http://fine.fss.or.kr) 에서 찾으세요!

금감원과 함께하는 금융Q&amp;A

## 추석 연휴에 알아두면 유익한 금융정보

“

지난 설날에는 바쁜 업무 탓에 은행에 방문할 시간을 놓쳤습니다. 명절 연휴에는 은행서비스를 이용할 수 없는 것으로 생각하여 신권을 준비하지 못한 채로 귀성길에 올랐는데, 신권으로 세뱃돈을 주었을 때 조카들이 즐거워했던 모습을 떠올리며 미리 신권을 교환하지 못한 것이 못내 아쉬웠습니다. 긴 추석 연휴에 은행서비스 이용방법 등 알아두면 유익한 금융정보에는 어떤 것들이 있을까요?

”

대부분의 은행에서는 명절 연휴기간 중에도 **주요 기차역 및 공항, 외국인 근로자 밀집 지역, 고속도로 휴게소 등에 탄력(이동)점포**를 운영하고 있어 **신권교환** 뿐만 아니라 **입출금, 환전** 등 간단한 은행 서비스를 이용할 수 있다.

또한 일부 은행에서는 이번 추석 연휴기간 중 **고객의 귀중품 등을 무료로 대여금고 등에 보관**해 주는 서비스도 제공하므로, 연휴 중 장기간 집을 비우게 되는 경우, **무료 대여금고 서비스**를 이용하면 걱정 없는 연휴를 보낼 수 있다

\* 자세한 내용은 각 은행 홈페이지 등을 참고



추석 연휴에는 가족끼리 교대로 운전을 하거나,  
다른 사람의 차량을 운전하게 되는 경우

본인이 다른 사람의 차량을 운전할 경우에는  
자신이 기 가입한 자동차보험의 「**다른 자동차 운전담보 특약**」에 가입하면  
다른 사람이 소유한 차량을 운전하다가 일으킨 사고도  
**보상이 가능하다**

반대로 다른 사람이 내 차량을 운전할 경우  
「**단기 운전자 확대특약**」에 가입하면  
형제 자매나 제3자가 운전하다가 발생한 사고에 대해서도  
**보상 받을 수 있다**

\* 다만, 보험회사의 보상책임은 특약에 가입한 시점이 아닌  
가입일의 24시부터 시작하는 점에 유의하여 최소 출발 전일까지  
보험회사 콜센터나 홈페이지 등을 통해 가입하여야 불의의 사고에 대비할 수 있다.

추석 연휴를 앞두고 택배도착, 열차예매, 동창모임 등의 문자메세지를 가장하여  
**불법 소액결제를 유도하는 스미싱 사기**가 기승을 부리니 **주의**하여야 한다

출처가 불분명한 이메일이나 문자메시지, 링크주소, 앱 등은 확인하거나 설치하지 말고 바로 삭제하고,  
평소 소액결제를 이용하지 않는 경우에는 **통신사 콜센터**를 통해 **소액결제 서비스를 차단**하는 것이 바람직하다

이 외에도 '자녀가 귀향길에 차량사고를 당해 병원 이송 중이니 치료비를 입금하라'는 등의  
**보이스 피싱 사기** 등에도 각별히 유의하는 것이 좋다



「파인」 <http://fine.fss.or.kr>

금융감독원 금융교육국(<http://www.fss.or.kr/edu>) 제공

**참고****금융꿀팁 200선 리스트 ('17.6.30~9.22)**

※ 자세한 내용은 '금융소비자 정보 포털 파인(FINE, [fine.fss.or.kr](http://fine.fss.or.kr))'에서 확인 하시기 바랍니다.

번호	권역	제목
1	금융투자	주식투자시 수익률 제고 노하우
2	보험	자동차보험료 줄이는 운전경력 100% 활용법
3	공통	보험계약대출 100% 활용법
4	은행	대표적인 휴면예금 사례 5가지
5	금융투자	어르신을 위한 금융꿀팁(3) : 금융투자
6	보험	일상생활배상책임보험 잘 활용하기
7	신용	내 신용등급 올리기 노하우(3) : 개인신용평가지 가점 받는 방법
8	보험	음주운전하면 받게되는 자동차보험 불이익 7가지
9	은행	전세자금대출자를 위한 금융꿀팁
10	금융투자	펀드 투자비용 절감 노하우 7가지
11	연금	IRP(개인형 퇴직연금) 절세 꿀팁
12	보험	알아두면 유익한 보험료 할인특약(2)

## IV 소비자 경보 사항

### 1 가짜 「햇살저축은행」을 주의하세요!

#### 가 현황

- 최근 저소득·저신용 서민을 위해 햇살론 등 서민지원 대출이 활성화 되고 있는 가운데, 이를 악용한 대출빙자형 보이스피싱도 급증하고 있습니다.
- 사기범은 실제로 존재하지 않는 ‘햇살저축은행’을 사칭하면서 피해자를 안심시키기 위해 가짜 홈페이지를 만드는 등
  - 전문적으로 햇살론을 취급하는 저축은행으로 가장한 후, 특히 대출 수요가 많은 40·50대를 대상으로 햇살론 진행을 명목으로 수수료 등을 편취하고 있습니다.

#### 나 소비자 유의사항

- ① 대출권유 전화를 받으면 일단 전화를 끊고 반드시 해당 기관의 공식 대표 전화번호로 전화하여 제도권 금융회사 및 직원(혹은 대출모집인)의 재직여부를 확인\*하시기 바랍니다.
  - \* ① ‘파인(<http://fine.fss.or.kr>)’ 검색 또는 금감원(☎1332) 문의를 통해 제도권 금융회사 여부를 우선 확인한 후 ② 확인된 금융회사 대표번호로 대출권유 전화를 한 사람이 직원(혹은 대출모집인)인지 여부를 문의
  - 특히, 미소저축은행, 새희망저축은행 등 정책자금을 전문적으로 취급하는 것처럼 사칭하는 가짜 금융회사에 유의하시기 바랍니다.
- ② 아울러 햇살론 등 서민정책자금 대출신청은 금융회사를 직접 방문해서 신청해야 하므로 방문을 거절하는 경우 보이스피싱을 의심하시기 바랍니다.

## 2 휴가철을 맞이하여 보이스피싱 사기 증가 우려!

### 가 현황

- 최근 금융감독원 『불법사금융피해신고센터(☎ 1332)』에 보이스피싱 및 대출사기 신고 건수\*가 급증하고 있으며, 이에 따라 보이스피싱 피해액도 증가\*하는 추세입니다.
- 아울러, 보이스피싱 사기로 의심되는 전화가 부쩍 증가하여 이로 인한 불편을 호소하는 사례도 증가하고 있으며,
  - 보이스피싱 사기범들은 대부분 전화번호를 변작하거나, 자동응답 전화시스템 등을 활용하여 무작위로 전화발신을 하는 경우가 다수입니다.

### 나 소비자 유의사항

- ① 본인이 모르는 전화가 오면 응하지 않는 게 좋으며, 필요시 문자 메시지 등을 활용하여 상대방을 확인하시기 바랍니다.
  - 보이스피싱 사기전화를 예방하기 위해 스마트폰 스팸차단 앱 (T전화, 후후, 후스콜 등)을 활용하는 것도 좋은 방법입니다.
- ② 저금리 전환대출 등의 권유 전화를 받으면 일단 전화를 끊고 반드시 해당 금융회사의 공식 대표 전화번호로 전화하여 직원 (혹은 대출모집인)의 재직여부를 확인하시기 바랍니다.
- ③ 보이스피싱으로 의심되는 전화를 받은 경우에는 경찰서(☎112)나 금융감독원(☎1332)에 신고하시기 바랍니다.
  - 특히, 보이스피싱 피해를 입은 경우에는 당황하지 말고 신속하게 경찰서나 해당 금융기관에 신고하여 지급정지를 신청해야 피해 구제를 받을 수 있습니다.

### 3 인터넷은행을 사칭하는 에스뱅크에 주의!

#### 가 현황 [가짜 에스뱅크 사례]

- 온라인광고나 Facebook에서 ‘국민금융지원센터 Sbank’ 사이트를 개설하여 대출희망금액(1천만원~9천만원), 직업구분, 이름, 휴대폰 번호, 생년월일 등을 입력할 것을 요구하고,
  - 입수한 개인정보를 활용하여 전화 등으로 지속·반복적으로 대출을 권유합니다.
- 기존 케이뱅크(Kbank)를 연상시키는 로고를 사용하거나, 정부가 만든 온라인 금융서비스라고 하면서 정부기관을 사칭하고 있습니다.

	
에스뱅크(Sbank) 로고	케이뱅크(Kbank) 로고

#### 나 소비자 유의사항

- ① 에스뱅크 및 이와 유사한 어떠한 광고에도 현혹되지 않도록 유의하시고, 본인이 모르는 전화가 오면 응하지 않는 게 좋으며, 필요시 문자메시지 등을 활용하여 상대방을 확인하시기 바랍니다.
- ② 저금리 전환대출 등의 권유 전화를 받으면 일단 전화를 끊고 반드시 해당 금융회사의 공식 대표 전화번호로 전화하여 직원(혹은 대출모집인)의 재직여부를 확인\*하시기 바랍니다.
  - \* '파인(<http://fine.fss.or.kr>)' 검색 또는 금감원(☎1332) 문의를 통해 제도권 금융회사 여부 확인 가능
- ③ 보이스피싱으로 의심되는 전화를 받은 경우에는 경찰서(☎112)나 금융감독원(☎1332)에 신고하시기 바랍니다.

## 1 금감원장 취임사 “금융감독의 궁극적 목표는 금융소비자 보호”



※ '17.9.11. 최흥식 제11대 금융감독원장이 취임하면서, 아래 사항에 대하여 강조

- ① 금융시스템의 건전성을 강화하겠습니다.
  - 우리 금융시스템이 어떠한 위험에도 굳건히 버틸 수 있도록 금융회사에 대한 건전성 감독을 원칙과 기본에 따라 충실히 수행하겠습니다.
- ② 금융시장의 공정성과 투명성을 제고하겠습니다.
  - 이를 위해 정보 공개를 확대함으로써 금융시장에 만연한 정보 비대칭 문제를 해소하기 위해 적극 노력하겠습니다.
- ③ 금융소비자 보호에 더욱 힘쓰겠습니다.
  - 금융에 대한 주요 감독제도 시행에 앞서 소비자보호 관점에서 제도의 적정성을 중점 심의하고,
  - 민원·분쟁 조기경보시스템을 도입하여 민원 유발 정보를 적시에 분석하여 그 결과를 감독·검사에 연계함으로써 소비자 피해 확산에 선제적으로 대응하겠습니다.

☞ 금융감독의 궁극적 목표는 '금융소비자 보호'이며, 원칙과 기본에 충실할 것을 선언!

## 2 「금융소비자 권익제고 관련 금융협회장 간담회」 개최

### 가 개요

- 최홍식 금융감독원장은 '17.9.26.(화) 6개 금융협회장들과 함께 간담회를 개최하여

\* 은행연합회장, 금투협회장, 생·손보험회장, 여신금융협회장, 저축은행중앙회장

- 금융소비자 권익제고와 관련한 다양한 의견을 청취하고 대응 방안 등에 대해 심도있게 논의하였습니다.

### 나 금감원장 주요 말씀 내용

- 금융에 대한 소비자의 신뢰회복을 위해 다음 두 가지 사항을 당부드립니다.
  - 먼저, 각 금융업권별로 금융소비자의 권익을 침해하는 영업행태를 적극적으로 발굴하여 개선해 주시고
  - “금융회사 영업행위 윤리준칙”도 마련하여 금융소비자 권익 제고를 위한 기본지침으로 활용해 주시기 바랍니다.
- 금융감독원도 금융소비자 보호의 관점에서 불합리한 금융관행 개선 등을 논의하기 위해 ‘금융소비자 권익제고 자문위원회’를 구성하여 운영하고 있으며,
  - 여기에서 논의되는 결과들은 향후 ‘금융소비자 중심 금융감독’의 핵심과제로서 적극적으로 추진하겠습니다.



## 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