

금융소비자의 소리





제 2 호 (2018. 06)
금융소비자의 소리

Contents

- I
 2017년도 금융민원 및 상담현황 2
- II
 주요 소비자보호 제도개선 4
- III
 실용금융정보 - 주요 금융꿀팁 8
- IV
 소비자 경보사항 38
- V
 기타 소비자 유의사항 41

I

2017년도 금융민원 및 상담현황

1

개황

- ◆ '17년 중 금융민원은 총 **76,357건**으로 전년(76,237건) 대비 **0.2%(+120건) 증가**
 - 민원비중은 **보험 62.5%**(생보 23.7%, 손보 38.8%), **비은행(22.0%), 은행(11.7%), 금융투자(3.8%) 순**
 - (은행) **8,927건** 전년대비 **0.9%(+84건) 증가**,
(비은행) **16,813건** 전년대비 **7.3%(+1,139건) 증가**
 - (생보) **18,101건** 전년대비 **7.3%(△1,416건) 감소**,
(손보) **29,641건** 전년대비 **2.0%(+585건) 증가**
 - (금투) **2,875건** 전년대비 **8.6%(△272건) 감소**

☞ 민원 증가세는 다소 둔화*되고 있으나, 금융상품 불완전판매, 약관 불명확 등으로 인한 고질적인 유형의 민원이 지속적으로 발생

* 민원증가율 : '15년 △7.0% → '16년 +4.3% → '17년 +0.2%

2

민원발생 주요원인

- ◆ (은행) 방카슈랑스 등 상품설명 불충분, 계좌개설 지연 등 **업무처리 과정에서의 오류**
- ◆ (비은행) 카드 **이용한도 축소** 및 **부가서비스에 대한 설명 불충분, 부당채권추심, 연대보증 설정**
- ◆ (보험) 상품 설명 불충분 등의 **불완전판매**와 **약관내용 불명확**으로 인한 보험금 청구자 및 보험회사간 이견, 회사 자문의 소견 등에 근거한 **보험금 지급 지연·거절**
- ◆ (증권) **전산시스템 장애발생**에 따른 거래불능으로 인한 손실보전 및 불만 제기, 펀드·파생상품 **설명 불충분**

- ◆ 법규 등 제도개선, 불명확한 약관개정, 불안전판매 근절을 위한 **미스터리쇼핑 등 검사 강화**를 통해 민원발생을 **근본적으로 해소**할 수 있는 방안을 마련하여 추진할 계획
- 아울러 **민원 발생동향**을 면밀하게 **모니터링**하고 **불합리한 제도 및 관행**을 **지속 발국·개선**하는 한편 금융회사의 **소비자중심 경영문화**가 **정착**될 수 있도록 다각적인 방안을 강구해 나갈 계획

※ 금융감독원 보도자료 「2017년도 금융민원 및 금융상담 동향」(18.4.30.) 참고
(담당부서 : 금융소비자보호총괄국)

II

주요 소비자보호 제도개선

1

은행 예·적금 중도해지이율 등 개선

- ◆ 소비자의 알권리 강화 및 권익 제고를 위해 은행 예·적금 중도해지이율 합리화, 휴일 대출금 상환 허용, 상품설명서 전면 개편 등의 제도 개선을 추진하였습니다

① 은행의 예·적금 중도해지이율 합리적 개선

- 현재 기간과 상관없이 일률적으로 지급하거나 지나치게 낮은 예·적금 중도해지이율을 **예치·적립 기간에 연동시켜** 기간이 길수록 중도 해지 시 지급하는 이자 금액도 증가하는 방식으로 **개선**

(중도해지이율을 상품설명서에 표기하고 은행별 비교공시)

② 휴일에도 대출금 상환 허용

- 차주가 휴일에 대출금을 상환하지 못해 휴일기간에 대한 **대출이자**를 부담하는 사례가 없도록 차주가 원하는 경우 인터넷뱅킹·ATM을 통해 **휴일 대출금 상환을 허용**(연체이자 납입도 가능)

※ 단, 보증기관의 확인이 필요한 보증서 연계 대출상품 등 타기관 연계 대출은 제외

③ 은행 상품설명서 전면 개편

- 현재 은행 여신·수신 등 상품설명서가 신규상품의 계약조건 및 표준약관 변경사항 등을 제대로 반영하지 못하는 점을 개선하여 금융소비자가 자신이 가입한 상품의 특성에 맞는 정보를 제공받을 수 있도록 **상품설명서를 유형별로 세분화하는 등 전면 개편**

※ 은행은 전산개발 등을 거쳐 '18.9~10월까지 자율적으로 개선할 예정

※ 금융감독원 보도자료 「예적금 중도해지이율 등 불합리한 금융관행 개선」('18.4.17.) 참고
(담당부서 : 은행감독국)

신용카드 포인트 현금화 사용조건 개선됩니다

◆ 그동안 **사용 제약 조건**으로 소멸되는 **포인트**. 이제 제약 없이 **1포인트부터 현금화**하여 사용할 수 있고 **사용이 불편했던 제휴 포인트**도 쉽게 쓸 수 있게 됩니다

① 포인트 현금화 용이

- (현행) 일부 카드사는 **일정 포인트**(예: 1만 포인트) **이상**에 대해서만 현금화를 허용하는 등 **포인트 현금화**하기에 **어려움**
- (개선) 포인트 규모에 상관없이 **카드대금과 상계**하거나 **카드대금 결제계좌로 입금**해 주는 방식으로 **현금화 가능**(홈페이지, 콜센터, 휴대폰 App 등 으로 신청)
 - ① 모든 카드사의 모든 포인트 현금화 가능
 - ② 카드 해지시 잔여 포인트 현금화 가능
 - ③ 특정채널로만 신청 또는 계열은행 계좌만 가능했던 불합리한 사용조건 삭제

② 제휴 포인트 사용 활성화

- (현행) 카드사가 특정 가맹점과 제휴를 맺어 해당 가맹점에서만 사용할 수 있는 '제휴 포인트'의 경우, 제휴 가맹점의 휴·폐업 또는 카드사와의 제휴 중단시 사용하기 곤란
 <참고> 카드 포인트 구분
 - ① 대표 포인트 : 제휴 가맹점과 관계없이 각 카드사에서 전체 회원 단위로 적립
 - ② 제휴 포인트 : 특정 가맹점과 제휴하여 사용처 및 적립이 제한되는 포인트
- (개선) 제휴 가맹점의 휴·폐업 및 제휴조건 변경 등으로 인해 소비자의 포인트 사용이 어렵게 된 경우, 해당 제휴 포인트를 대표 포인트 등으로 전환하여 사용할 수 있도록 개선
 ※ 각 카드사 별 전산시스템 개선 일정('18.6월~11월)에 따라, 구체적인 시행시기 및 이용방법은 카드사 홈페이지 및 카드대금 청구서 등을 통해 안내할 예정

해외에서 카드 원화결제 미리 차단할수 있어요

- ◆ 최근 해외여행 증가 등으로 국내 거주자의 해외 카드 이용은 지속적으로 증가하는 추세에서 소비자가 원치 않는 해외 원화결제(DCC)* 수수료(3%~8%)를 부담하는 등 해외 카드 결제 관련 수수료 부담을 개선합니다

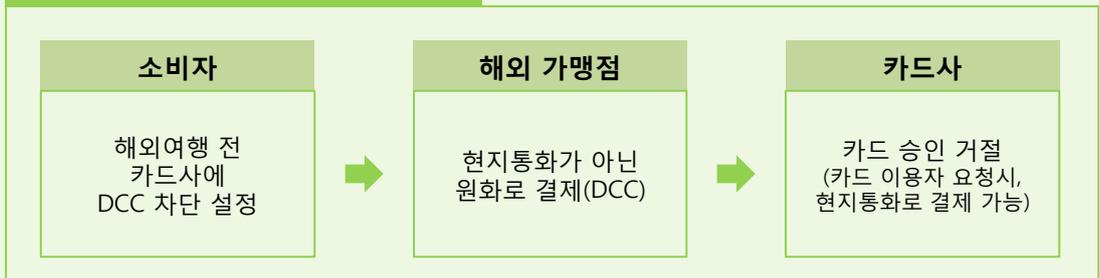
* 해외 원화결제서비스(Dynamic Conversion Currency, DCC)란 해외가맹점 등에서 원화로 결제할 수 있도록 해외 DCC 전문업체가 제공하는 서비스

◆ 2018.7.4일부터 해외원화결제(DCC) 사전차단서비스 시행

- 카드사의 「해외원화결제 사전차단시스템」을 오픈하여 '18.7.4(수)부터 카드사의 홈페이지, 콜센터, 모바일 앱 등을 통해 사전차단 신청 가능

* A카드와 B카드를 소지한 경우 A카드사와 B카드사에 각각 신청

DCC 사전차단시스템 이용절차(예시)



- 불가피한 사유* 등으로 해외원화결제 이용을 원하는 경우에는 콜센터, 홈페이지, 모바일 앱을 통해 차단 해제 가능

* (예) ① 일정상 긴급하게 항공권이나 숙박권을 구입해야 하는 경우
② 재난·질병 등으로 구호품 및 의약품 등 구매가 불가피한 경우 등

※ 다만, 일부 해외가맹점이 시스템 등을 이유로 DCC로만 결제 가능하다고 하는 경우 DCC차단을 해제하고 원화로 결제하거나 다른 가맹점을 이용

※ 금융감독원 보도자료 「해외에서 카드 이용시 발생하는 수수료 부담을 완화하였습니다」(18.6.18.) 참고
(담당부서 : 여신금융감독국)

- ◆ 보험 사각지대의 장애인을 위한 전용보험상품의 가입을 활성화하고 서비스 이용에 어려움이 없도록 제도개선 및 지원방안을 마련하였습니다

① 장애인보험상품 관련제도 개선

- 사전고지 폐지 : 청약시 장애관련 사전고지를 폐지하여, 계약전 알릴의무 사항에서 장애상태 항목을 삭제하고 치료이력(3개월~5년) 등만 고지(표준사업방법서 개정)

- 보험료 차별금지 : 보험요율 적용상 차이가 없도록 보험상품 심사기준 (보험업감독업무시행세칙)에 명시

- 세제혜택 확대 : 일반보험에 가입중인 장애인에 대한 세제혜택이 확대될 수 있도록 '전용보험 전환제도*' 도입 추진

* 일반보장성보험 계약을 장애인전용보험으로 전환(재분류)하고 연말정산시 세제혜택 추가부여(세제당국 협의)

- 기부형 보험 도입 추진:보험회사가 자동이체 할인금액 이나 끝전* 등 기부금을 모아 장애인 단체에 전달(계약자 명의)

* 계약자가 금액을 직접 결정(예: 보험료가 월 49,000원인 경우 5만원 납입하여 1,000원 기부 등)

② 보험가입 편의성 제고 및 안내 강화

- 장애인 전용 상담창구 마련 : 각 보험회사에 장애인이 쉽게 연락할 수 있도록 전용 상담창구* 구축

* (예) 직통연결번호, 문자상담, 이메일, FAX번호 등

- 정보제공 강화 : 금감원 금융소비자정보포털 파인(fine.fss.or.kr)에 장애인보험 전용코너 신설을 추진하고, 안내장을 제작하여 장애인단체·복지센터 등에 배포

- 맞춤형서비스 확대 : 시각장애인용 안내자료(녹음파일 등) 및 청각·언어장애인용 수화 등 맞춤형 상담서비스 실시

※ 보험업감독업무시행세칙 개정은 즉시 추진하며, 전용 상담창구 구축 등의 과제는 시스템 개편 일정 등을 고려하여 '18년중 준비작업 완료 목표('19년 시행 예정)

※ 금융감독원 보도자료 「장애인 보험가입 편의성 제고 및 지원 강화 추진」('18.4.23.) 참고
(담당부서 : 보험감리국)

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

외국환거래법규 위반 10대 사례 및 유의사항



달러라도 해외현지법인 투자하면 은행에 신고?
해외부동산 매입시 어떤 경우에 한국은행 신고?



☞ 개인 및 기업(외국환거래당사자)
외국환거래법상 신고·보고 의무 확인하여
과태료 등 불이익 받지 않도록 유의하세요

#1 '1달러' 라도 해외직접투자하면 신고하세요

위반사례

A씨는 홍콩 소재 현지법인 설립위해
10만달러 송금하면서 은행에 해외직접투자신고 누락

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제9-5조
현행 법규상 제재 : 검찰통보 · 과태료 · 경고 · 거래정지 가능



거주자가 해외현지법인에
1달러만 투자하더라도
은행에 **신고**해야 합니다

#2 해외직접투자 신고내용 변경되면 꼭 보고하세요

위반사례

B씨는 00사와 함께 중국 현지법인 공동설립한다고
은행 신고(B의 지분율 50%) 및 송금한 후,
00사가 투자하지 않아 지분율 100% 취득하였으나 변경신고를 누락

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제9-5조 제2항
현행 법규상 제재 : 과태료

해외현지법인 투자 내용이 변경될 경우
은행에 **변경 신고**해야 합니다

#3 해외직접투자 후 증권취득보고서 기한내 제출하세요

위반사례

D씨는 베트남 현지법인 설립하고, 투자금액을 냈으나 은행에 '외화증권취득보고서'를 제출하지 않음

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제9-9조
현행 법규상 제재 : 과태료



해외직접투자자는 투자한 후에 단계별 신고내용 이행여부

(외화증권취득보고서, 송금보고서, 연간사업실적보고서, 청산보고서 제출 등)

은행에 기한내 보고해야 합니다

#4 해외부동산 매입할 때마다 신고하세요

위반사례

D씨는 2년 이상 체재 목적으로 뉴질랜드 부동산을 사면서 은행 신고를 누락

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제9-39조
현행 법규상 제재 : 검찰통보 · 과태료 · 경고 · 거래정지 가능



거주자가 해외부동산 매입시

- ⇒ 2년미만 주거목적 : 한국은행에 신고
- ⇒ 2년이상 주거 또는 주거이외 목적 : 은행에 신고

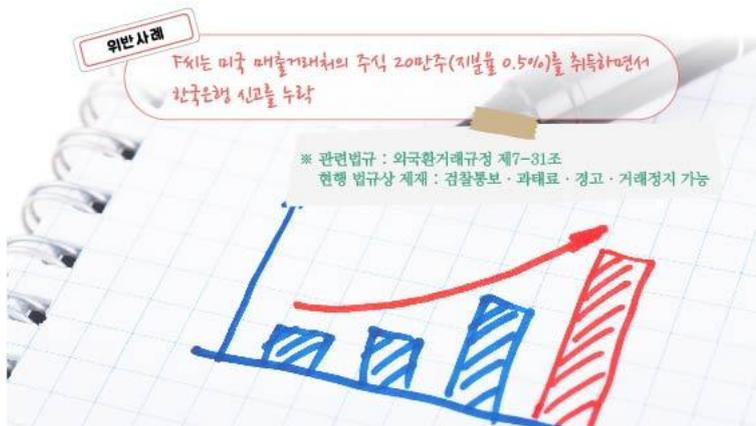
기존 보유한 해외부동산 매각 후 신규 취득시에도 **신고**해야 합니다

#5 외국인인 비거주자도 국내부동산 매입시 신고하세요



외국인인 비거주자가
부동산거래신고법상 신고와 별개로
외국환거래법에 따라 **신고**해야 합니다

#6 비거주자로부터 주식 취득시 신고하세요



- ⇒ 지분율 10% 이상 : 은행 해외직접투자자 신고
- ⇒ 지분율 10% 미만 : 한국은행에 증권취득 신고

#7 외화차입 계약조건 변경시 신고하세요

위반사례

영리법인 G는 미국의 비거주자로부터 외화자금 10만달러 차입한 후
자금사정으로 금전대차 계약을 만기연장하면서 은행 신고를 누락

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제7-4조
현행 법규상 제재 : 검찰통보 · 과태료 · 경고 · 거래정지 가능

비거주자로부터 외화자금 차입시

- ⇒ 지방자치단체, 공공기관, 영리법인 등 : 은행 신고 의무
- ⇒ 개인, 비영리법인 : (지정거래외국환은행 경우) 한국은행 신고

#8 해외금융회사에 예금할 때도 신고하세요

위반사례

H씨는 홍콩 부동산 매각자금 중 일부 25만 홍콩달러를
홍콩 소재 은행에 예금했으나, 은행에 해외예금 거래 신고를 누락

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제7-11조
현행 법규상 제재 : 검찰통보 · 과태료 · 경고 · 거래정지 가능

비거주자 신분때 거래한 예금계좌라도
거주자 신분으로 바뀐 후에는
해외예금거래에 대해 **신고**해야 합니다

#9 비거주자인 친족에게 증여할 때 신고하세요

위반 사례

거주자 A씨는 아들인 외국인 비거주자 B씨에게 국내부동산 증여했으나, 한국은행에 증여신고를 누락

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제7-46조
현행 법규상 제재 : 검찰통보 · 과태료 · 경고 · 거래정지 가능

거주자가 비거주자에게 증여시 한국은행 신고
+
국내부동산 증여받은 외국인인 비거주자도
별도로 한국은행 신고

※ 단, 거주자가 비거주자로부터 증여받는 경우는 신고 예외

#10 비거주자와 채권-채무 상계할 때 신고하세요

위반 사례

거주자 A씨는 비거주자와 수출입거래 채권-채무를 상계하면서 은행에 신고를 누락

※ 관련법규 : 외국환거래규정 제5-4조
현행 법규상 제재 : 검찰통보 · 과태료 · 경고 · 거래정지 가능

- ⇒ 양자간 상계 : 은행 신고
- ⇒ 다수 당사자간 상계 : 한국은행 신고



❗ 다양한 특약을 활용하여
자동차보험을
더욱 저렴하게 가입하세요!

자동차보험료 절약을 위한 특약 100% 활용 노하우

- 첨단안전장치를 장착한 차량 ⇒ "첨단안전장치 특약"에 가입
- 안전운전습관 운전자 ⇒ "안전운전 특약"에 가입
- 대중교통을 많이 이용 ⇒ "대중교통이용 특약"에 가입
- 만 65세 이상 운전자 ⇒ "교통안전교육이수 특약"에 가입

자동차보험에서 “기본담보”와 “특약” 상품이란?

자동차보험 상품은 일반적으로 **5가지 기본담보**와 그 외 다양한 특약 상품으로 구성됩니다

(기본담보) 운전자가 다른 사람에게 끼친 인적·물적 피해를 보상하는 담보(대인배상, 대물배상) 및 운전자 본인의 피해를 보장하는 담보(자기신체사고, 자기차량손해, 무보험차 상해)가 있습니다
 ※ 대인배상은 보장범위에 따라 대인배상 I 과 대인배상 II 로 나뉘며, 대인배상 I 과 대물배상(보장한도 2,000만원)은 모든 운전자가 의무 가입해야 함

(특약상품) 기본담보 상품의 보장범위나 내용을 확대하거나, 운전자 범위·연령을 제한하거나, 각종 보험료 할인조건을 제시함으로써 운전자가 본인의 운전특성이나 환경에 적합한 자동차보험을 설계할 수 있게 해줍니다

* 자동차상해 특약, 긴급출동서비스 특약, 법률비용지원 특약 등
 ** 부분운전/가족운전 한정특약, 운전자 연령 21세/43세 이상 한정특약 등
 *** 마일리지 특약, 블랙박스 특약, 첨단안전장치 특약, 안전운전 특약, 대중교통이용 특약, 교통안전교육이수 특약 등

#1 첨단안전장치를 장착한 차량이면, ‘첨단안전장치 특약’에 가입

사례

SUV차량 보유자 A씨는 월요일 아침 출근길 계기판에 ‘타이어 공기압 부족표시’를 확인. 사고예방을 위해 퇴근길 정비소에 들렀다가 직원으로부터 “타이어 공기압 경고장치(TPMS : Tire Pressure Monitoring System)와 같은 첨단안전장치를 장착한 차량은 보험료가 할인된다.”는 얘기를 듣고 인터넷을 검색해보니, 1%에서 8%까지 할인 받을 수 있다는 사실을 확인

자동차 ‘첨단안전장치’ 장착하셨어요? 자동차보험료 할인대상 인정됩니다

1. 차선이탈 경고장치(차선유지 보조장치 포함)
2. 전방충돌 경고장치(긴급제동 보조장치 포함)
3. 타이어 공기압 경고장치
4. 자동차안정성 제어장치
5. 적응형 순항제어장치

! 자동차제조사 서비스센터 등을 통해 확인해주세요

2018년 현재 11개 보험사가 판매 중이며,
보험료 할인율은 각각 다릅니다

첨단안전장치 특약 가입하려면?

첨단안전장치 장착사진 또는 확인서류 등 증빙자료 제출



보험기간 중 장착된 첨단안전장치를 항상 가동

**정상작동하지 않을 경우
 그사실을 보험사에 알려야합니다***

* 정상작동 안될 경우, 남은 보험기간에 대하여 할인받은 보험료를 반납



#2 안전운전 습관으로 보험료를 할인 받으려면 **'안전운전 특약'***에 가입

* 일명 "UBI(Usage-Based-Insurance) 특약"

사례

안전운행이라면 자다가 공인하는 B씨는 교통사고, 제한속도 준수는 물론, 평소에 급가속이나 급제동 없이 운전하여 주변 지인들로부터 1등 모범운전자라는 칭찬을 들어왔는데,

우연히 "보험사들이 운전자의 운전습관을 평가하여 보험료를 10% 할인해 준다."는 뉴스를 듣고 안전운전 특약에 가입하기로 결정

급정거와 급가속 NO! 제한속도 준수 OK!
평소 안전운전 하세요?



'안전운전 특약'에 가입해 보세요.
 자동차보험료를 **10% 절약**할 수 있습니다

(2018년 4월 현재 2개 보험사가 판매 중)



가입대상

기명피보험자 1인 한정운전 또는 부부운전자 한정운전 특약가입



보험가입 전 네비게이션(IT맵) 주행거리 500km 이상의 데이터 바탕으로
안전운전*점수가 61점(100점 만점) 이상인 경우에 한하여 가입 가능

* 1.급가속 2.급감속 3.제한속도 초과 등



#3 대중교통을 많이 이용한다면, 대중교통이용 특약 에 가입

사례

C씨는 인천집에서 서울 직장까지 자가용 승용차로 출퇴근을 했으나,
올해부터 광역 급행버스 노선이 생겨 대중교통 이용 횟수가 급증.

이런 사실을 직장 동료와 이야기하던 중

"대중교통을 많이 이용하면 자동차보험료를 할인해주는 상품이 있다."고 하여 인터넷을 찾아보니,
과거 대중교통 이용실적을 바탕으로 보험료를 최소 5%에서 최대 8%까지 할인해주는 상품이
있다는 사실을 확인



버스나 지하철 등 대중교통을 많이 이용하세요?

'대중교통이용 특약'에 가입해보세요
보험료가 5%에서 최대 8%까지 절약됩니다

(2018년 4월현재 1개 보험사가 판매 중)

가입대상

기명피보험자 1인 한정운전 또는 부부운전자 한정운전 특약가입

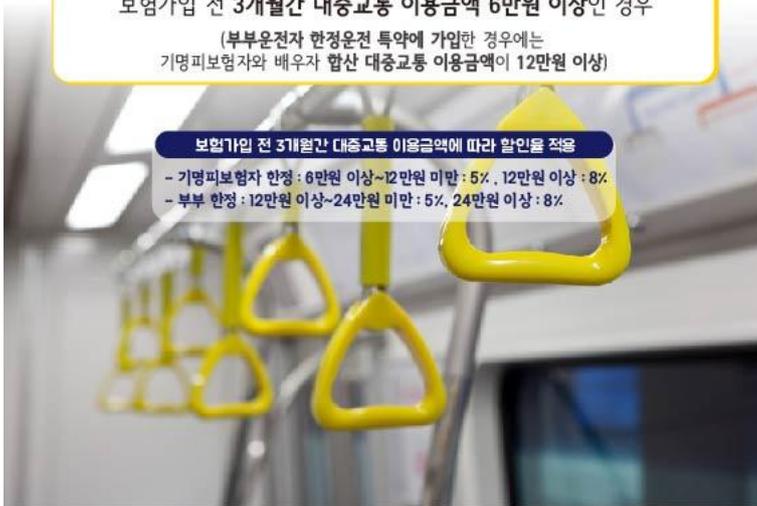


보험가입 전 3개월간 대중교통 이용금액 6만원 이상인 경우

(부부운전자 한정운전 특약에 가입한 경우에는
기명피보험자와 배우자 합산 대중교통 이용금액이 12만원 이상)

보험가입 전 3개월간 대중교통 이용금액에 따라 할인을 적용

- 기명피보험자 한정: 6만원 이상~12만원 미만: 5%, 12만원 이상: 8%
- 부부 한정: 12만원 이상~24만원 미만: 5%, 24만원 이상: 8%



#4 만 65세 이상 실버운전자라면, **교통안전교육이수 특약**에 가입

사례

30년간 다니던 직장을 은퇴한 후, 종종 아내와 함께 서울근교로 드라이브를 즐기던 D씨는
구청문화센터에서 알게 된 친구들로부터
"도로교통공단의 교통안전교육을 이수하면 자동차보험료를 5% 할인 받을 수 있다."는 얘기를 듣고,
바로 다음날 교통안전교육을 신청



가입대상

- ① 도로교통공단의 교통안전교육을 이수한
- ② 만 65세 이상 운전자가
- ③ 기명피보험자 1인 또는 부부운전자 한정운전 특약을 조건으로 자동차보험을 가입하는 경우

교통안전교육이수 특약 가입하려면?

도로교통공단 홈페이지*에서 교육장소 및 일정을 예약

www.koroad.or.kr - 교육마당 - 교통안전교육 - 고령운전자 교통안전교육

예약일에 도로교통공단에서 지정하는 교육장에서 교통안전교육 이수

운전에 필요한 인지기능검사에서 42점 이상의 점수를 획득

이수증*을 보험사에 제출하세요!

* '인지기능검사' 평가일이 보험증권에 기재된 보험기간의 첫날로부터 2년 이내의 경우에만 유효하게 인정

금융감독원
FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융꿀팁 200선

자동차보험 특약
100% 활용
노하우(2)

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



! 치매보험에 가입하고자 할 때는
아래 4가지 사항을 꼭 체크하세요!

치매보험 가입시 유의사항

- ※1 중증치매 및 경증치매도 보장 가능한 상품 선택
- ※2 80세 이후까지 보장받을 수 있는 상품 선택
- ※3 보험금 대리청구인 지정 필요
- ※4 목돈마련 목적에는 적합하지 않으며 노년기까지 보험을 유지할 필요

※ 중증치매 및 경증치매도 보장 가능한 상품 선택

사례

A는 어머니를 피보험자로 하여 치매가 보장되는 ○○건강보험에 가입하였음.
 이후 어머니가 '경증치매'로 진단되어 보령금을 청구하였으나,
 가입한 보험은 '중증치매'만 보장받을 수 있도록 되어 있어 보령금을 지급받지 못하였음

인지능력이 떨어지고 거동이 불편한 일반 치매 증세 보장원하면?

⇒ '경증치매'까지 보장되는 상품을 가입



'중증치매'는 누군가의 도움 없이 생활이 어렵고
 하루 종일 누워서 생활하며 대부분의 기억이 상실된 상태로
 매우 중한 치매상태에 해당되며,
 전체 치매환자 중 중증치매환자비중*은 매우 낮은 편입니다

* 2016년 치매환자 중 중증치매환자비중*은 2.1%
 (출처: 대한민국 치매연방 2017 보고서, 중앙치매센터)

'중증치매'만 보장상품* 가입시, 치매가 발생해도 보장을 받지 못할 수 있다는 점을 **유의**

* 2018.4월 현재 판매중인 치매보장 보험은 134개(특약포함)로, '중증치매'만 보장하는 보험은 82개,
 '중증치매'뿐 아니라 '경증치매'도 보장하는 보험은 52개



보장 범위뿐 아니라 치매 진단확정시
진단비 등 보장금액* 확인 후 가입하세요

* 일반적으로 '경증치매' 진단보령금은 '중증치매' 진단보령금의 1/10 수준

※2 80세 이후까지 보장받을 수 있는 상품 선택

사례

B는 보험대리점에서 2개 보험회사의 치매보장상품을 권유받고
보험료가 저렴한 보증을 가입하려고 알아보니 보장기간이 80세 만기인 상품이었음.
치매는 80세 이후 발생 확률이 높다는 뉴스를 본 기억이 나서
보험료가 다소 비싸더라도 100세까지 보장받을 수 있는 보증을 가입하였음

치매는 65세 이상 노년기에 주로 발생,
나이가 들수록 발생 위험 ↑
특히 80세 이후 발생할 위험이 크게 증가*

* 65세 이상 치매환자수는 65세 이상 노인인구의 약 9.8%로 추정되며,
65세 이상 치매환자 중 80세 이상이 60%를 차지
(출처: 대한민국 치매연광 2017 보고서, 중앙치매센터)

따라서, 치매를 보장받고자 보험에 가입한다면
80세 이후도 보장하는 상품인지
반드시 확인하세요

※ 2018.4월 현재 판매중인 대부분의 치매보장 상품은 90세, 100세 및 종신까지 보장



※ 보험금 대리청구인 지정 필요

사례

C는 최근 치매 진단을 받고 요양병원에 입원중임.
아들인 D는 C 명의로 가입된 건강보험이 치매도 보장한다는 사실을 확인하고,
거동을 못하는 C를 대신하여 보험회사에 보험금을 청구하려하였으나,
보험회사로부터 보험금 청구권자인 C만 보험금을 청구할 수 있다는 안내를 받고 매우 난감하였음

치매로 진단받은 본인이 스스로 보험금을 청구하는 것이 어려워
보험을 가입하고도 보험금 신청이 힘든 상황을 방지하려면

⇒ “지정대리청구인제도” 이용하세요

보험계약자, 피보험자 및 보험수익자가 모두 동일한 경우에
치매 등으로 보험금을 직접 청구할 수 없는 사정에 대비하여
가족 등이 보험금을 대신 청구할 수 있도록
보험계약자가 미리 “대리청구인”을 지정



치매 등으로 보험금청구권자가 보험금을 청구하기 어려우면,
지정된 **대리청구인**이
청구서, 사고증명서 등을 제출하여
보험금 수령 가능합니다

※ 목돈마련에는 적합하지 않으며 노년기까지 보험을 유지할 필요

치매보험은 노년기의 치매 보장을 위한 보장성보험 0



가입 목적 = 목돈 마련 또는
노후 연금 대비로는 **No!**

간병보험 등을 목돈마련 또는
은퇴 후 연금목적으로 권유하거나
상대적으로 높은 이율을 강조하여
판매할 때는 “불완전판매”



보장성보험인 치매보험을 중도 해약시
신중하게 결정하세요

환급받는 금액이 납입한 보험료보다 매우 적을 수 있으며,
치매 발생확률이 높은 노년기에 치매 보장을 받을 수 없게 됩니다

※ 각 보험회사 홈페이지 상품공시실에서 치매보장 상품의 약관 등을 확인하세요



#1 상해보험에 가입한 회사원 A씨는 최근 사무직에서 공장 생산직으로 직무가 전환된 후, 생산작업 도중 기계에 손을 다치는 사고를 당해 보험회사에 상해보험금을 청구하였음.
그러나, 보험회사로부터 계약 후 알릴의무(통지의무)를 위반했다는 이유로 보험금 지급과 관련한 분쟁이 발생함.

#2 상해보험에 가입한 사무직 근로자 B씨는 정기보험으로 다니던 회사를 그만두고 택시운전기사로 일하게 되었는데, 택시 운전 중 교통사고를 당하여 보험회사에 상해보험금을 청구하였음.
그러나, 보험회사는 B씨가 상해위험이 낮은 사무직에서 상해위험이 높은 직업으로 변경한 사실을 보험회사에 알리지 않고 있다가 변경된 직업과 관련된 사고가 발생하였으므로, 변경 전후의 보험료 비율에 따라 보험금을 삭감 지급하겠다고 B씨에게 통보.



만약 A씨와 B씨가 직업이나 직무 변경 사실을 보험회사에 통지하였고, 보험회사의 요청에 따라 위험증가에 따른 보험료 정산을 하였다면, 위와 같은 사고발생시 상해보험금 전액을 지급받을 수 있었을 것임

상해보험은...

피보험자가 외부의 우연한 사고로 다친 경우
그 피해를 보상하기 때문에
피보험자의 직업 유무 및 피보험자가
어떤 직업·직무에 종사하는지 등에 따라
사고위험성이 크게 좌우

직업·직무별로 상해위험등급을 구분하여
보험료를 산출



계약체결 후 피보험자의 직업·직무 변경 등으로
위험이 증가 또는 감소하는 만큼
보험료도 증가하거나 감소해야 하므로,
보험회사로서는 알기 어려운 위험변경 사실을
보험가입자(피보험자)가
보험회사에 통지하도록 의무*를 부과

* 보험약관에는 주로 "계약 후 알릴의무"라고 되어 있음

상해보험 가입자(피보험자)의 직업이나 직무 등이 바뀌면
다음사항을 꼭 기억하고 보험회사에 통지하시기 바랍니다

상해보험 가입자의 통지의무 관련 핵심유의사항

① 보험기간 중 아래와 같은 변경사실이 있는 경우

가. 보험청약서나 보험증권 등에 기재된 직업 또는 직무의 변경

- 현재의 직업 또는 직무가 변경된 경우
- 직업이 없는 자가 취직한 경우
- 현재의 직업을 그만둔 경우

나. 보험청약서나 보험증권 등에 기재된 피보험자의 운전목적 변경된 경우

예) 자가용에서 영업용으로 변경, 영업용에서 자가용으로 변경 등

다. 보험증권 등에 기재된 피보험자의 운전여부가 변경된 경우

예) 비운전자에서 운전자로 변경, 운전자에서 비운전자로 변경 등

라. 이륜자동차 또는 원동기장치 자전거를 계속적으로 사용하게 된 경우

- ② 보험계약자 또는 피보험자는 ③ 지체없이 상기 변경사실을
- ④ 우편, 전화 또는 방문하여 보험회사에 알려야 합니다.

#1 직업·직무 변경시 보험회사에 알려야 합니다

상법(제652조 제1항)

보험기간 중 사고발생 위험이 '현저하게 변경 또는 증가된 사실'을 안 때



보험계약자 또는 피보험자가 그 사실을 지체없이 보험회사에 통지할 의무를 규정



상해보험 가입자는
피보험자의 직업 등이
상대적으로 위험한 직종* 등으로
변경된 경우에는
이를 보험회사에 통지해야할 의무

* [예]사무직 → 생산직, 자가용 운전자 → 영업용 운전자 등
단, 병역의무를 위해 병(兵)으로 군입대 등은 통지의무 대상이 아님
(판단근거: 판시 보험사에 확인을 받는 것이 바람직)



보험약관에서는

이륜자동차 또는 원동기장치 자전거를
계속 사용하게 된 경우도
직업·직무변경에 준하는
'위험의 현저한 변경 또는 증가'된 경우로 규정

※ '상법상' '현저한 위험의 증가'를 통지대상으로 정하고 있으나,
현저한 위험증가에 해당하는지 여부를 보험가입자가 판별하기 쉽지 않기 때문에
보험약관에서 대표적인 사례를 열거하고 있음

#2 통지의무 불이행시 보험금을 받지 못할 수 있습니다

보험가입자가 직업·직무의 변경사실을 알리지 않은 경우?



보험사고 발생시
변경 전후의 보험료 비율에 따라
보험금이 삭감 지급될 수 있습니다



고의·중과실로 직업·직무 변경 통지를
이행하지 않은 경우

보험회사는 그 사실을 안 날로부터 1개월 내에
보험계약을 해지할 수도 있습니다

※3 통지의무 이행 후 보험료 정산이 이루어질 수 있습니다

통지의무 이행에 따른 계약변경으로

위험 감소의 경우

보험료가 감액될 수 있으며, 이후 기간 보장을 위한 재원인
책임준비금 등의 차이로 인하여
발생한 정산금액이 환급될 수 있습니다

VS

위험 증가된 경우

보험회사는 보험료의 증액 및 정산금액의
추가납입을 요구할 수 있으며,
보험가입자는 이를 납입하여야 합니다

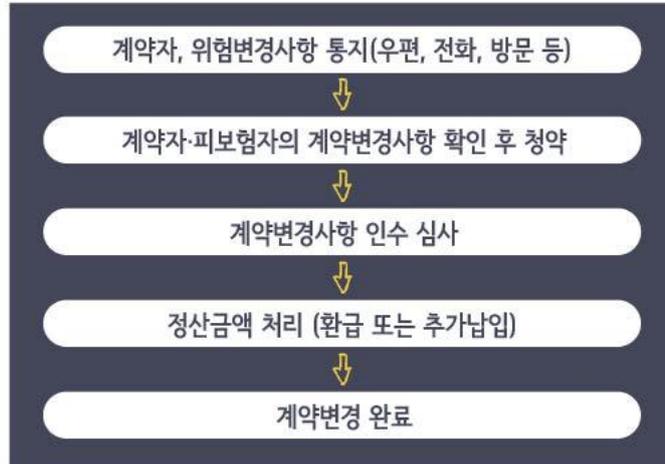
※4 변경사실은 반드시 보험회사에 대하여 통지해야 하며,
보험설계사에게 알린 것만으로는 효력이 없습니다

보험가입자는 직업·직무 변경시
지체없이 보험회사에 통지

서면으로 변경통지!

추후 분쟁의 소지를 방지하기 위해서는
서면 등으로 변경사실을 통지하고
보험 증서 등에 확인을 받아두는 것이 안전

위험변경에 따른 계약변경 절차

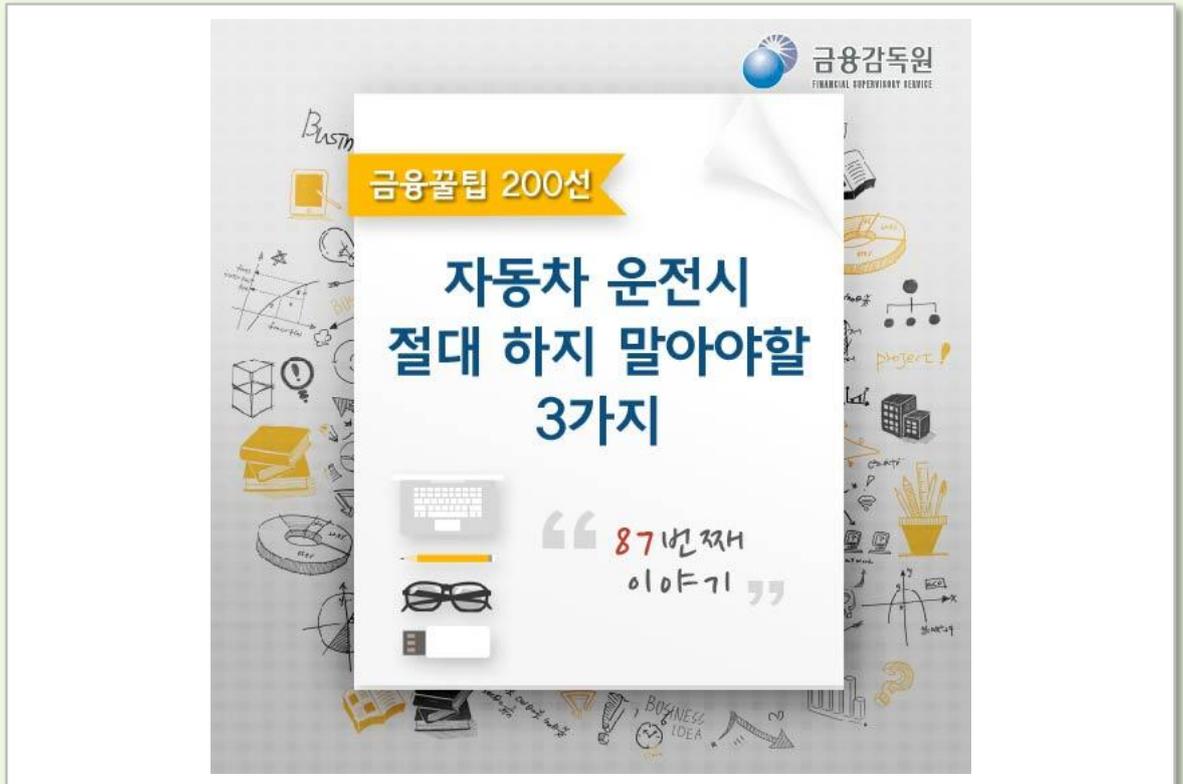


※ 직업·직무의 변경내용은 보험설계사가 아닌 보험회사에 알리도록 유의

보험설계사는 보험 계약을 중개하는 사람에 불과하여
보험회사를 대리하여 통지를 수령할 권한이 없으므로,
직업·직무 변경사실을 보험설계사에게 알렸다고 하더라도
법적 효력이 없습니다(대법원 2006.6.30. 선고 2006다19672,19689)

◆ 직업과 직무, 운전여부, 운전목적 등에 변경이 있을 경우
이를 보험회사에 적극적으로 알림으로써 자신의 보험을 효과적으로 관리할 수 있습니다.

상해보험 계약 후 알릴 의무의 이행은 보험소비자의 권리를 지키는 방법인 동시에
보험회사와의 불필요한 갈등을 줄이고 건강한 보험계약을 유지하는 출발입니다.




!

**“음주·무면허·뺑소니 운전” 3가지는
큰 피해를 유발하는 범죄행위**

자동차보험에서 큰 불이익을 받을 수 있으니 절대 하지 마세요!

음주 · 무면허 · 뺑소니 운전시 받게 되는 자동차보험 불이익

- #1 일부 담보의 보상 제한(음주·무면허)
- #2 과실비율 산정 시 불리(음주·무면허)
- #3 최대 400만원의 사고부담금 발생(공통)
- #4 자동차보험 갱신시 보험료 할증 및 가입 제한(공통)
- #5 보험가입특례 미적용 및 법률비용지원 특약 이용불가(공통)

참고

“음주·무면허·뺑소니 운전”의 정의

- 1 **“음주운전”**이란 술에 취한 상태(혈중 알코올농도 0.05% 이상)에서 자동차 등을 운전하는 행위(☞ 도로교통법 제44조)
 혈중알코올농도 0.05%란 성인남자(체중 70kg) 기준으로 평균적으로 소주 2잔(50ml) 또는 맥주 2잔(250ml) 정도를 마시고 1시간 지난 경우 측정되는 수치입니다. 다만 개인별 차이가 크게 나타날 수 있습니다.
- 2 **“무면허운전”**이란 지방경찰청장으로부터 운전면허를 받지 않거나 면허의 효력이 정지된 경우에 자동차 등을 운전하는 행위(☞ 도로교통법 제43조)
 운전면허의 범위에 따라 운전할 수 있는 차의 종류는 정해져있으며 이를 위반하는 경우도 무면허운전에 해당합니다.
 ※ 제2종 보통면허 소지자가 승차정원 11명 이상의 승합차를 운전할 경우 무면허운전에 해당하므로 자신의 면허로 운전 가능한 차종*이 무엇인지 알아둘 필요가 있습니다.
 * 도로교통공단(www.koroad.or.kr) - 운전면허 - 면허시험안내 - 운전면허의 종류
- 3 **“뺑소니”**란 교통사고를 일으키고도 ①사상자 구호 등 필요한 조치를 하지 않거나 ②피해자에게 인적사항 제공을 하지 않은 행위를 말합니다.(☞ 도로교통법 제54조)

일부 담보의 보상 제한(음주·무면허)

사례

회사원 L씨는 야근 후 자신의 차로 귀가하던중 졸음운전으로 교통사고를 냈는데, 경찰에서 사고조사를 발단 중 과거 운전면허 갱신 기간에 적성검사를 받지 않아 면허가 취소되었다는 사실을 알게 됨.

L씨가 보험사에 피해보상을 의뢰했더니 보험사는 L씨가 무면허 운전해 해당되어, 대인배상 I 보상한도를 초과하는 피해는 보상해줄 수 없고, 파손된 L씨의 차량 수리비도 자차담보로 보상이 안된다고 답변함.

1) 무면허운전중 사고로

- ① 타인이 죽거나 다친 경우 : 대인배상 I 만 보상 ○
 대인배상 II는 보상 x (본인 비용으로 배상)
- ② 타인 재물이 파손된 경우 : 대물배상 2천만 원까지만 보상 ○
 이를 초과하는 손해는 보험처리가 불가능 (본인 비용으로 배상)

(음주운전의 경우 무면허운전과 달리 대인배상 II 가 보상되며, 대물배상 담보는 2천만원 초과 금액도 보상됨)

2) 음주·무면허운전 사고로

③ 운전자 본인의 차량이 파손된 경우 : 자차담보로 보상 x (본인 비용으로 수리)



음주 무면허운전 사고시 담보별 보상여부

구분	음주	무면허
대인배상	보상 (사고부담금 300만원)	보상 (사고부담금 300만원) 면책
대물배상	보상 (사고부담금 100만원)	보상 (사고부담금 100만원) 면책
자기차량손해(자차)	면책	면책
자기신체사고(자손)	보상	보상
무보험자동차 상해	보상	보상

과실비율 산정 시 불리(음주·무면허)

사례

면허정지 상태에 있던 직장인 K씨는 출근길 "잠깐인데 괜찮겠지"하는 마음으로 운전하다 접촉사고가 났음.

보험사에 사고접수를 하였더니 K씨는 피해자로 기본 과실비율이 30%가 적용될 예정이었으나, 무면허운전(면허정지)으로 확인되어 K씨의 최종 과실비율이 50%로 높아짐.

자동차사고 가피해자의 책임정도인
과실비율에 따라 보험금 및 갹신시
보험료 할증이 달라질 수 있습니다



사고운전자의 과실비율이 커질수록 ↑
 사고에 대한 책임 ↑
 받을수 있는 보험금은 그만큼 감소 ↓
 사고운전자 보험부담 손해액 증가 ↑
 향후 보험료 할증 요인 ↑

✖ 보험사는 다양한 사고유형 별로

사고 당사자간 기본 과실비율을 산정(0-100%) + (사고 상황 및 중과실 여부 등) 수정요소를 가감

＝ 최종 과실비율을 산정

* 현재, 도로교통법 위반 음주·무면허운전은 운전자의 중과실이 인정되는 수정요소 기본 과실비율에 20%p 만큼 추가로 가산

(다만, 음주·무면허 행위가 사고에 기여한 정도를 감안하여 일부 조정될 수 있음)

최대 400만원의 사고부담금 발생(공통)

사례

연휴기간 친척들과 함께 성묘를 간 M씨는 음복으로 술을 몇 잔 마신 후 운전을 하던 중 사고를 냈음.

보험사는 상대방 운전자와 차량 손해배상금 중 총 400만원의 사고부담금을 납부해야 보험처리가 가능하다고 M씨에게 알려와 크게 후회함.

보험사는 **음주·무면허운전 사고**로 인해 피해자에게 보험금을 지급할 경우 운전자에게 **최대 400만원을 사고부담금**으로 부과한 후에 보상

(대인사고 300만원, 대물사고 100만원)





✘ 2018년5월29일(계약체결일 기준)부터
 자동차손해배상보장법과
 자동차보험 표준약관이 개정됨에 따라
뺑소니 운전자에 대해서도
동일한 금액의 사고부담금이 적용

(다만, 주·정차된 차만 손상된 것이 분명한 상황에서 피해자에게 인적사항을 제공하지 않은 경우는 제외)

자동차보험 갱신시 보험료 할증 및 가입 제한(공통)

사례

작년 음주운전으로 교통사고를 낸 경력이 있는 P씨는
 올해 자동차보험 갱신 시 보험료가 큰 폭으로 할증된 것을 확인.

이에 P씨는 타사 자동차보험으로 갈아타기 위해 문의했지만
 타사에서 P씨의 보험인수가 어렵다는 답변을 받고는 음주운전한 것을 후회함.

운전자의 과거 2년간 교통법규 위반경력
 평가하여 보험료를 할증,
 음주(2회 이상)*·무면허·뺑소니 운전자는
 보험처리 여부**와 관계없이
보험료가 20% 이상 할증될 수 있습니다

* 음주운전 1회 적발시에는 10% 이상 보험료 할증
 ** 보험처리시 사고횟수 및 손해액에 따라 추가로 보험료 할증



✘ 이러한 합증을 피하기 위해
기명피보험자를 배우자 등 다른 사람으로 변경할 경우,
최고 50%까지 추가 합증될 수 있으니 주의하세요



음주·무면허·뺑소니운전 경력이 있는 운전자가
보험을 갱신할 때
보험사는 임의보험* 인수를 거부할 수 있습니다

* 의무보험이 보장하는 범위를 초과하거나
운전자 본인의 피해에 대해 보상받기 위해 가입하는 보험대인배상II, 자차담보, 자손담보 등



✘ 만약 운전자가 임의보험 가입을 원할 경우
공동인수 제도**를 이용해야 하며,
이 경우 보험료가 합증될 뿐만 아니라
자차·자손·무보험차 담보는
여전히 가입이 거절될 수 있으니 유의하세요

** 개별 보험사로부터 가입거절당한 고위험 운전자라도
보험사들이 사고위험을 공동으로 분담하는 방식을 통해 임의보험에 가입할 수 있도록 하는 제도

보험가입특례 미적용 및 법률비용지원 특약 이용불가(공통)

사례

교통사고로 사람을 친 H씨는 뺑소니하였다가 며칠 후 경찰에 붙잡혔음.
H씨는 본인이 가입한 자동차종합보험으로 피해자에게 보상이 가능해 형사처벌 받지 않을 것으로 생각했지만,
뺑소니 운전자는 이러한 보험가입특례가 적용되지 않으며,
형사합의금 등 법률비용지원특약에 따른 보상도 받을 수 없다고 하여 당혹.

교통사고처리특례법상

가해자가 피해자의 손해를 전부 보상하는 종합보험*에 가입시
가해운전자에 대해 형사처벌(공소제기)하지 못합니다



음주·무면허·뺑소니 운전자는
특례 대상에서 제외**

형사처벌 받을 수 있습니다

* 대인배상 II (무한)와 대물배상 모두 가입되어 있어야함
** 이 외에도 피해자가 사망·중상해를 입은 경우,
중앙선 침범 등 중대법규를 위반한 경우,
보험계약이 무효인 경우 특례적용 제외



❌ 자동차사고로 형사소송 등에 대비하고자,
법률비용지원 특약*에 별도로 가입해도
(형사합의금, 변호사 선임비용, 벌금 등을 보상)
음주·무면허운전 및 뺑소니 사고는
보험금을 받을 수 없습니다

* 기본담보 상품의 보장범위나 내용을 확대하거나
보험계약자 등의 편의를 도모하기 위한 제도 등을 추가하는 보험

IV

소비자 경보사항

1

지인 사칭 메신저피싱 등 소비자경보 “경고” 발령!



주의! 경고 내용

가족 및 지인을 사칭하여 메신저로 금전 요구
→ 전화로 본인 여부를 반드시 확인!

주기적으로 메신저, SNS 비밀번호를 변경하고 바이러스 검사 실시

출처가 불분명한 문자메시지 → 바로 삭제!

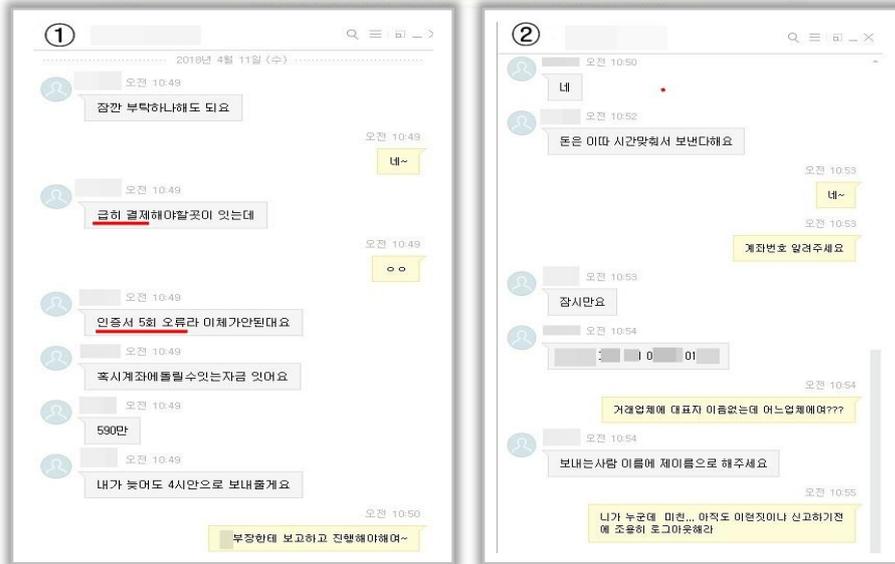
(의심스러운 경우 해당 회사의 대표번호로 직접 문의)

최근 지인을 사칭한 카카오톡 등
메신저피싱 및 소셜결제 문자메시지로
보이스피싱을 유도한 피해사례가 급증하고 있어
소비자경보(경고)를 발령하였습니다

SNS 활동 및 온라인 상거래가 활발해짐에 따라
누구나 쉽게 당할 수 있는 보이스피싱 피해 예방을 위해
금융소비자의 각별한 주의를 당부드립니다

지인을 사칭한 메신저피싱

주로 사기범은 메신저 ID를 도용하여 **지인을 사칭**하며
카카오톡, 네이버온 등 대화창을 통해 **돈을 요구**하여 편취



(사례)

사기범이 카카오톡으로 지인을 사칭하여

“급히 거래처에 결제를 해야 하는데 카드 비밀번호로 오류로 보내지지 않는다”면서
타인 계좌로 00만원 이체 요청

사기범은 피해자에게 **“이체 내역을 사진찍어 보내달라”** 고 하는 한편,
피해자가 전화하겠다고 하자

“휴대폰이 고장나서 전화 수·발신은 안되고 카카오톡만 된다” 고 속여
전화 확인을 회피



2. 결제 문자메시지로 보이실피싱 유도

주로 사기범은 **결제가 승인** 되었다는 **가짜 문자메시지**를 발송한 후 피해자가 문의 전화를 하면 **명의를 도용**되었다고 속이고, 다른 사기범이 **경찰 등을 가장**하여 피해자에게 전화한 후 **안전계좌**로 자금을 이체해야 한다는 등의 명목으로 송금을 요구하여 **자금 편취**

< 소액결제 문자 관련 금감원 상담 및 피해 접수 현황 >

'18.11.-4.21 기간 중 불법사금융피해신고센터(☎1332) 상담건수 총 295건
'18.4월(-19일) 중 결제 문자 보이실피싱 피해구제신청 11건, 피해액 2.9억원



(사례)

사기범은 '964천원 **결제 문자메시지**를 발송 한 후 피해자가 사실여부를 확인하기 위해 **전화하도록 유도**

피해자에게

"안마의자를 구매한 것으로 나오는데

본인이 구매하지 않았다면 명의가 도용되어 결제된 것이니,

금융감독원 사이트에 접속하여 보안카드 번호 등을 입력해야 취소할 수 있고,

사고조사를 위해 경찰서로 연결해주겠다" 고 속이고

경찰청이라며 계좌확인 명목으로 송금 요구

또한 사기범은 피해자로 하여금 **가짜 금융감독원 사이트**에 접속하게 하여 **계좌번호 및 공인인증서 비밀번호, 보안카드 번호** 등을 **입력**하게 한 후 피해자의 금융정보를 이용하여 **자금을 이체**하고 잠적

※ 금융감독원 보도자료 「지인 사칭 메신저피싱 등 소비자경보"경고"발령!」('18.4.24.) 참고
(담당부서 : 불법금융대응단)



기타 소비자 유의사항

1

P2P 연계대부업자 주요 피해사례 및 투자자 유의사항

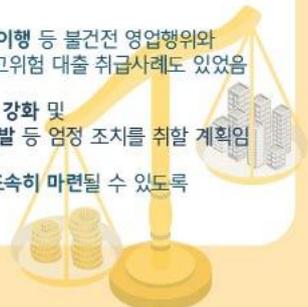
금융소비자 뉴스

P2P대출 부동산PF 쏠림·고금리... "투자 주의하세요"



핵심내용

- ◆ '18.3~4월중 금융감독원은 75개의 P2P 연계대부업자(대부분 P2P 업체 자회사)를 대상으로 P2P대출 취급실태를 조사한 결과.
 - 부동산 PF, 후순위 부동산 담보 대출 등 부동산 경기 하락시 투자자 피해가 우려되는 분야로 대출쏠림 현상이 있고
 - 대출이자에 P2P 중개수수료를 포함하면 차입자의 실질 금융부담이 대부업자와 유사한 고금리 영업 사례 등을 확인
- ◆ 또한 P2P대출 취급단계별(대출신청→심사→투자모집→실행→사후관리) 운용실태를 점검한 결과.
 - 상당수 P2P 업체 및 연계대부업자의 인적·물적 설비가 영세하여 대출 심사 및 담보물 평가, 투자금 및 대출상환금 관리, 전산보안 분야 등에서 취약점이 발견되었고
 - 일부 업체의 허위·과장 공시, 공시사항 미이행 등 불건전 영업행위와 장기대출의 단기 돌려막기 투자모집 등의 고위험 대출 취급사례도 있었음
- ◆ 향후 금감원은 P2P 연계대부업자에 대한 검사 강화 및 허위·사기 대출 취급, 투자금 유용 등 검찰 고발 등 엄정 조치를 취할 계획임
 - 아울러, P2P대출시장에 대한 근거법규가 조속히 마련될 수 있도록 국회, 금융위 등과 적극 협의 예정



투자자 유의사항

1

P2P 연계대부업자의 금융위 등록여부 확인

금융위에 등록하지 않은 P2P 대출업체는 불법업체이므로
금감원 파인 홈페이지(<http://fine.fss.or.kr>)에서
등록대부업체 여부를 반드시 확인

2

'P2P 대출 가이드라인' 준수 여부 확인

협회가입 P2P 업체는 가이드라인 점검결과를 공시하고 있으므로
건전영업 여부를 확인 후 투자하는 것이 바람직

3

부적격 차주를 걸러낼 수 있는 심사능력 확인

P2P 업체의 임직원 수, 심사담당 직원 수, 외부 전문기관에 의한
위탁심사 여부 등을 통해 심사능력이 충분한지 확인

4

인터넷 카페 등을 통해 P2P업체 정보를 확인

인터넷 카페* 등에서 P2P업체의
상품정보, 연체발생사실, 평판 등을 확인할 필요

* 피자모, 크사모, 편사모, P2P연구소 등 다수의 인터넷 카페가 운영중이며,
P2P업체의 상품 홍보, 투자자간 정보 공유 등 가능

5

과도한 투자이벤트 실시 업체에 대한 투자는 각별히 유의

각종 이벤트로 투자자를 현혹하는 업체일수록
불완전판매 소자, 재무상황 악화, 대출 부실화 가능성 등이 높음에 유의

6

개인 및 신용정보 관리실태 확인

충분한 IT·보안 설비 및 인력을 갖춘만한 규모인지 확인

7

예치금 분리 보관 시스템 도입 여부와 투자금 입금계좌 예금주 확인

은행 등과 연계된 고객예치금 분리 보관 시스템* 도입 및
본인명의 가상계좌로 투자금이 입금되는지 확인

* P2P업체의 파산·해산시 제3자의 가압류 등으로부터 투자예치금을 보호하기 위하여
은행 명의의 계좌에 예치하거나 신탁하는 방식

8

고금리 상품은 부실위험이 높다는 사실 유의 필요

고위험·고금리 상품(후순위 담보대출 등)은 부실 위험이 상당하므로
원금손실이 발생할 수 있음을 유의

9

PF 사업 등에 대한 만기연장 및 재모집 상품 주의 필요

PF사업 등에 대한 대출만기연장, 투자자 재모집 상품은
향후 연장·재모집이 원활하지 않을 경우 부실 위험이 높음

10

담보대출 투자는 실제 담보권 설정여부 확인 필요

저당권 설정 등 담보권 내용이 공시되어 있는 지 확인하고
필요시 P2P 업체에 관련 정보 공개요구

※ 금융감독원 보도자료 「P2P 연계대부업자 실태조사 결과 및 투자자 유의사항」(18.5.28.) 참고
(담당부서 : 여신금융검사국, 핀테크지원실)

• 금융소비자 뉴스 •

대부이용자의 채무상환금 과오납부 유의하세요

-약 2.9만명의 취약계층 돈이 대부업자 손에 잡히고 있어!



〈소비자 유의사항〉

#1 자동이체를 통해 채무상환하는 경우 완납예상 시점을 지속 확인

- 채무이자 등이 특정일에 자동이체되도록 설정한 경우, 완납시점 이후에도 해당 금액이 지속 이체되어 초과입금액 발생의 주요원인이 됨
- ▣ 자동이체시 지속적으로 잔존 채무금액 및 완납여부를 확인

#2 채권 양도통지서 수령시에는 납입 계좌를 반드시 변경

- 채권양도가 발생할 수 있는 업계 특성상 양도여부에 대한 주의를 기울이지 않을 경우 이미 채권을 매각한 업체에 채무상환금을 납입할 가능성 상존
- ▣ 양도통지서 수령시에는 납입대상을 통지서에 적시된 계좌번호로 변경

#3 대부업자 법인계좌를 통한 상환시 반드시 채무자 본인명의로 입금

- 법인계좌로 채무 상환시, 입금자 명의가 채무자 본인이 아니라면 채무상환이 되지 않고 입금자 불명금으로 처리될 수 있음에 유의
- ▣ 법인계좌를 통해 입금하는 경우에는 반드시 채무자 명의의 입금계좌를 이용하거나, 입금자명을 채무자명과 동일하게 하여 입금

#4 초과납입액 또는 오납입액을 확인하고 업체에 적극적 반환을 요청

- 입금자 불명금이나 기간이 오래 경과한 입금액의 경우 연락처 등 입금자 정보확인이 어려워 원활한 반환이 어려운 상황
- ▣ 대부금융 이용 후 초과납입 우려가 있는 경우 거래 대부업자에게 초과납입여부를 확인하여 초과납입금은 업체에 반환 요청

1 채무상환금 과오납부 현황

금융감독원은 민원처리 중 대부업자가 대부이용자의 초과 상환금액을 즉시 반환하지 않고 예수금으로 보유한 사례를 발견하고 관련 현황을 조사

주요 11개사 조사 결과,
미반환된 건수는 약 1.5만건(2.9억원),
업계 전체로는 약 2.9만건(6.2억원)에
달할 것으로 추산



2 발생원인 및 문제점

대부이용자의 착오나 실수 등 유형별로 다양하게 발생

- | 초과입금 |** 금액 등을 착오 혹은 어림하여 대부업자 계좌에 입금
(예 : 잔액 10,325원 → 입금 11,000원하거나
완납한지 모르고 계속 자동이체하는 경우 등)
- | 매각채권 오입금 |** 채무자가 채권양도통지(내용증명)를 미수령 하거나,
양도통지를 수령했는데도 부주의로
양도인(기존 채권자)에게 입금하는 경우 등
- | 입금자 불명금 |** 타인의 가상계좌로 잘못 입금하거나,
채무자 대신 제 3자가 대부업자 법인계좌로 입금하여
입금자 정보 확인이 불가능한 경우 등

서민취약계층의 유동성문제 또는 매각채권 원리금을
양도인에게 입금시 채무 변제로 인정받지 못하므로,
채무자는 i) 연체 등록 지속,
ii) 추가 연체이자 발생 등 불이익 우려

3 대응 방안

금융감독원은 미반환 과오납부금의 해소를 촉구하여, 약 1.2억원(2,777건)이 반환되었고, 남은 금액 역시 조기 반환 추진



SOLUTION

업계 내부통제 시스템 개선 및 자율적 관행개선을 유도하는 한편, 향후 대부업 현장검사시 관리실태 중점 점검할 예정

※ 금융감독원 보도자료 「대부이용자의 채무상환금 과오납부 현황 및 유의사항」(18.6.8.) 참고
(담당부서 : 분쟁조정2국, 여신금융검사국)



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
금융소비자보호처