

# 금융소비자의 소리



# CONTENTS

## I 금융민원 및 상담 동향 분석

- 1. 민원·상담 발생추이 ..... 1
- 2. 권역별 민원현황 ..... 2

## II 주요 민원·분쟁 및 상담 사례

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

## III 소비자 이슈

- 1. 취업을 미끼로 한 보이스피싱에 주의! ..... 5
- 2. 신종 대포통장 모집수법에 주의! ..... 6
- 3. 온라인 상품권 직거래시 신종 금융사기에 주의! ..... 7

## IV 소비자보호 제도개선

- 1. 어린이보험 관련 불합리한 관행 개선 ..... 8
- 2. 대부업자의 불합리한 업무관행 개선 ..... 9
- 3. 간편심사보험 관련 불합리한 관행 개선 ..... 12
- 4. 자동차보험 ‘가입(운전)경력 인정제도’ 개선방안 ..... 14
- 5. 600만 퇴직연금 가입자에게 불리한 약관 개선 ..... 16
- 6. 금융소비자정보 포털사이트 「파인」 서비스 개시 ..... 18

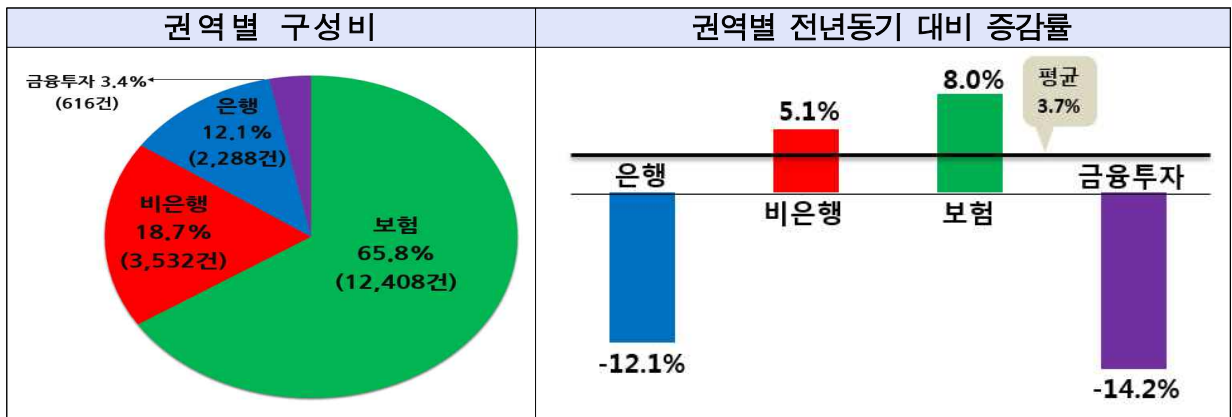
1 민원·상담 발생 추이('16년 2분기)

◆ '16년 2분기중 금융민원 및 상담은 총 145,675건으로 전년동기(156,612건) 대비 7.0%(△10,937건) 감소

① (금융민원) 18,844건(일평균 309건)으로 전년동기(18,175건) 대비 3.7%(669건) 증가

○ (권역별) 보험 민원\*이 65.8%(12,408건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 비은행 18.7%, 은행 12.1%, 금융투자 3.4% 순

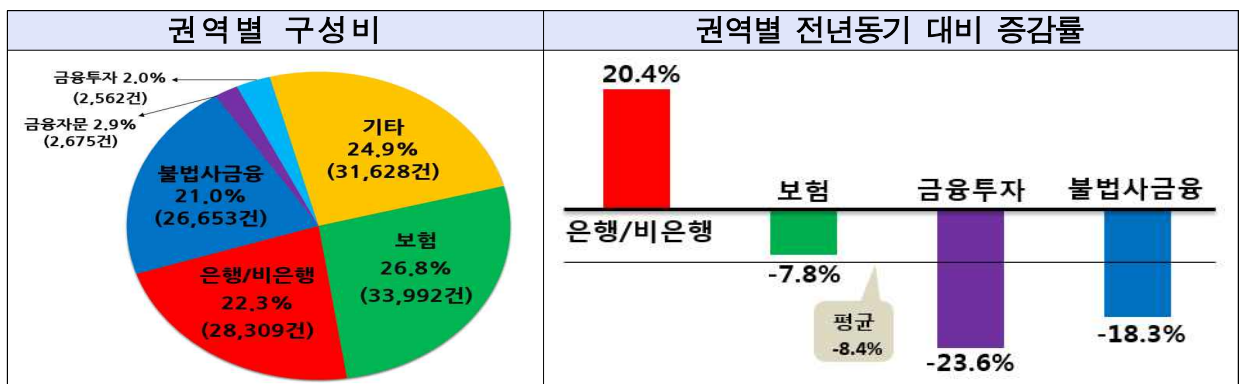
\* 손해보험 7,407건, 생명보험 5,001건



② (금융상담) 126,831건(일평균 2,079건)으로 전년동기(138,437건) 대비 8.4%(△11,606건) 감소

○ (권역별) 보험 상담이 26.8%(33,992건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 은행·비은행 22.3%, 불법사금융 21.0%, 금융자문 2.9% 순

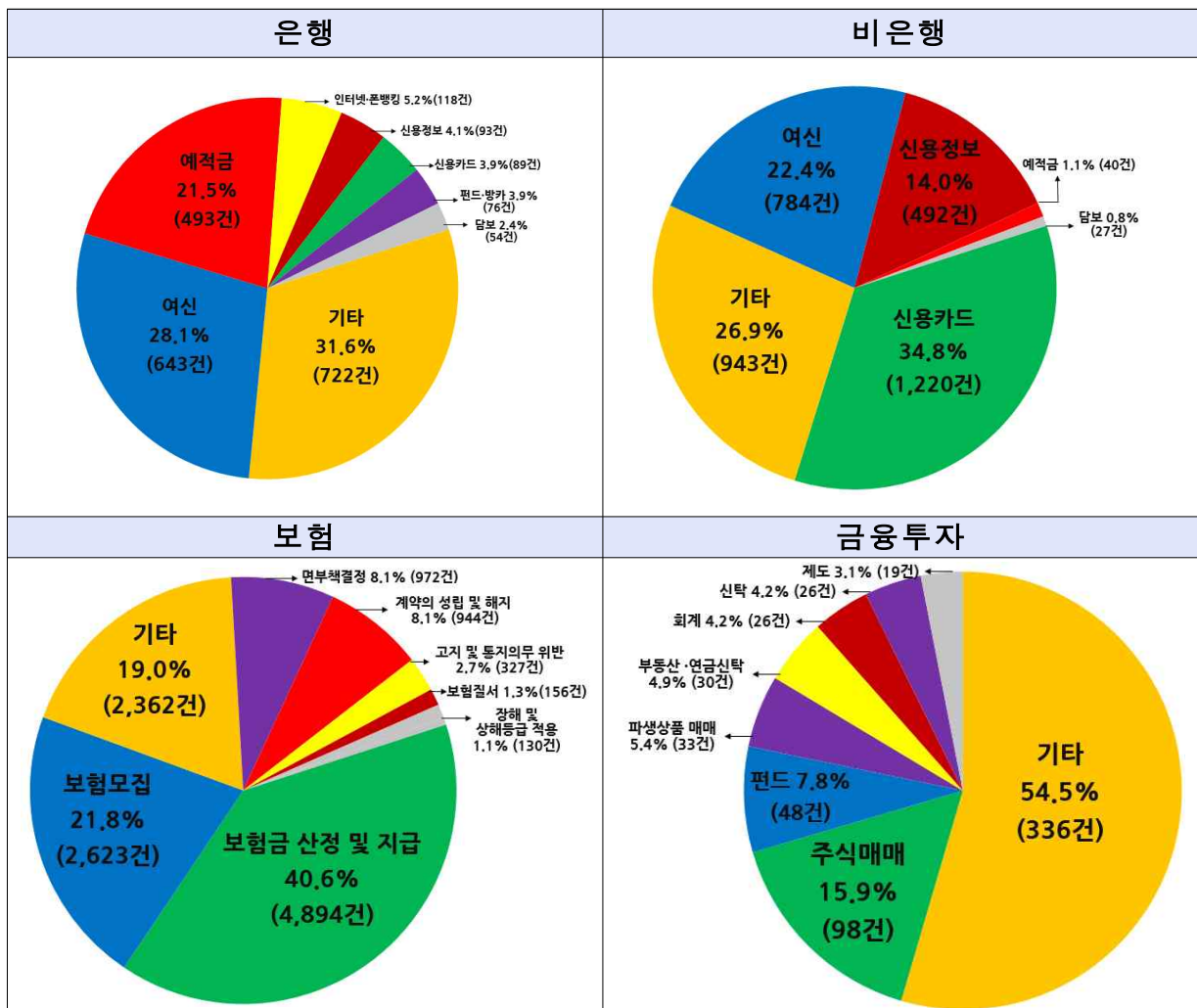
※ 기타로 분류된 건은 금융권역에 해당되지 않은 상담건(접수문의, 기관문의 등)



## 2 권역별 민원현황('16년 2분기)

- **(은행)** 여신 민원이 28.1%(643건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 예·적금(21.5%), 인터넷·폰뱅킹(5.2%), 신용정보(4.1%) 순
  - **(비은행)** 신용카드 민원이 34.8%(1,220건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 여신(22.4%), 신용정보(14.0%) 순
  - **(보험)** 보험금 산정 및 지급 민원이 40.6%(4,894건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 보험모집(21.8%), 면부채 결정(8.1%) 순
  - **(금융투자)** 주식매매 관련 민원이 15.9%(98건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 펀드(7.8%), 파생상품 매매(5.4%), 순
- ※ 기타로 분류된 건은 HTS 등 전산장애, 협회 등 유관기관 관련, 개인정보 이용 및 관리 민원 등

### 권역별, 유형별 민원 건수 및 비중



## 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 보 험

#### < 사례 ① >

**(민원내용)** 민원인은 과거 기관지염을 앓았다는 이유로 보험회사가 사전 통보 없이 보험계약을 해지하고 보험금 지급을 거절하는 것은 부당하므로 보험금 지급 및 계약의 원상회복을 요청하는 민원을 제기했습니다.

**(처리결과)** 보험회사에서 약관상 해지권 행사 기간 내 해지를 통보한 내역이 없는 점을 감안하여 보험금을 지급하고 보험계약을 복원하도록 조정했습니다.

※ 약관상 보험회사가 고지의무 위반 사실을 안 날로부터 1개월 내에 해지권을 행사하도록 제한하고 그 처리 결과를 계약자에게 서면 등으로 통보하도록 규정

#### < 사례 ② >

**(민원내용)** 민원인은 여성형 유방증 치료를 위해 양쪽 가슴에 비정상적으로 발달된 유선조직을 치료하는 수술을 받았는데, 보험사에서 보험약관상 보상하지 않는 '외모개선 목적의 치료'에 해당되므로 보험금을 지급하지 않고 있다며 민원을 제기했습니다.

**(처리결과)** 여성형 유방증은 고환염이나 고환암, 뇌하수체 종양 등의 질환의 초기지표가 될 수 있는 점, 민원인의 경우 비정상적인 유방조직으로 인해 유방암 등의 질병이 발생할 수 있는 점, 민원인의 체형상 지방흡입술이 필요하지 않았던 점 등을 고려할 때 민원인이 받은 수술을 '외모개선 목적의 치료'로 보는 것은 타당하지 않아 보험금을 지급토록 조정했습니다.

### 2 비은행

#### < 사례 ① >

**(민원내용)** 민원인은 최저생계비로 어렵게 생활하는 장애인으로 매입채권추심업자의 추심으로 인해 구직 및 채무상환도 어렵다며 도움을 요청하는 민원을 제기했습니다.

**(처리결과)** 사실조회 결과 민원인이 장애인으로 구직이 원활하지 않아 생활 및 상환이 어려운 점 등을 감안하여 대출원리금 일부를 감면하고, 나머지 채무잔액은 분할·상환토록 조정했습니다.

< 사례 ② >

**(민원내용)** 민원인은 법원의 개인회생 개시가 결정된 이후 예치한 예금을 저축은행이 임의로 인출(상계)한 것은 부당하다며 민원을 제기했습니다.

**(처리결과)** 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」 제422조 및 제587조에 따라, 개인회생절차 개시결정 이후 조성된 재산(예금)에 대해서는 금융회사가 임의로 상계할 수 없으므로, 인출금액을 민원인에게 즉시 반환하도록 조치했습니다.

< 사례 ③ >

**(민원내용)** 민원인은 수수료가 없다는 전화 권유(TM)를 받고 리볼빙 서비스를 이용하였으나, 관련 수수료가 청구된 사실을 뒤늦게 알고 수수료 전액을 환급해달라는 민원을 제기했습니다.

**(처리결과)** 녹취 확인결과, 민원인에게 리볼빙 수수료를 제대로 안내하지 않은 사실이 확인되었으나, 2년간 카드고지서를 통해 리볼빙 수수료를 청구했음에도 인지하지 못한 민원인의 과실이 일부 인정되어 리볼빙 수수료의 50%를 환급토록 조정했습니다.

### 3 은 행

< 사례 >

**(민원내용)** 민원인은 사망한 부친의 상속예금에 은행이 본인의 서명을 받지 않고 나머지 공동상속인에게 예금을 분할하여 지급한 것은 부당하다는 민원을 제기했습니다.

**(처리결과)** 은행에서 민원인을 제외한 공동상속인들의 지급요청으로 상속예금 지급 관련 서류를 징구·확인한 점, 민원인의 법정상속분은 법원에 공탁한 점, 은행 내부 업무지침만으로 상속예금지급청구권의 행사를 저지할 수 없다는 법원 판례 등에 비추어 볼 때 은행의 업무처리에 문제가 없다고 판단하여 민원인의 주장을 기각했습니다.

### 4 금융투자

< 사례 >

**(민원내용)** 민원인은 증권사 직원에게 주식투자 등을 일임하였는데, 손실액 대비 위탁수수료가 70%에 달하는 등 과당매매로 인해 손해를 보았다며 민원을 제기했습니다.

**(처리결과)** 전체적으로는 과당매매로 보기 어려우나, 일부기간(8개월)동안 월평균 매매회전율이 900%를 상회하고, 동 기간 중 손실액 대비 수수료 비중이 87%에 달하는 등 빈번한 회전매매를 함으로써 신청인에게 손해를 입힌 사실이 확인되어 손해액의 일부를 배상하도록 권고했습니다.

※ 자세한 내용은 금융소비자보호처 홈페이지 소비자경보 메뉴에서 확인하시기 바랍니다.

## 1 취업을 미끼로 한 보이스피싱에 주의! (소비자경보 2016-03호)

■ 소비자경보 2016-03 호			
등급	주의	경고	위험
대상	대학생 등 구직자		

### 가 소비자경보 발령 배경 및 사례

- (배경) 최근 아르바이트 구직 사이트의 채용 공고를 보고 구직을 신청하였다가, 체크카드(비밀번호 포함)를 양도하여 대포통장 명의인으로 등록되었다는 신고가 다수 접수되었습니다.
- (사례) 피해자 A씨는 구직사이트를 통해 알게 된 회사로부터 합격 전화를 받고 주민등록번호가 기재된 이력서와 거래은행 및 계좌번호, 체크카드 비밀번호 등의 정보를 제공했는데,
  - 이후 본인의 계좌에서 출처 불명의 자금거래가 발생한 것을 알았으며, 대포통장 명의인으로 금융회사에 등록되었습니다.

### 나 금융소비자 유의사항

- 기업의 정식 채용 절차에서는 급여계좌 개설 또는 보안관련 출입증에 필요하다면서,
  - 계좌비밀번호(공인인증서, OTP 등) 및 체크카드의 양도를 절대 요구하지 않습니다.
- 구직자들은 직접 방문하거나 인터넷 검색 등을 통하여 취업을 위해 물색한 업체가 정상적인 업체인지 여부를 꼼꼼히 따져봐야 합니다.
- 어떠한 경우에도 타인에게 체크카드 등을 양도하는 행위는 일절 금지됩니다.
- 주민등록번호, 계좌번호 등을 알려주어 개인정보 유출이 의심되는 경우
  - 금감원 『불법사금융 피해신고센터』 (☎1332)에 신고하거나, 금융회사 영업점을 방문하여 『개인정보 노출자 사고예방 시스템』에 등록하시기 바랍니다.

## 2 신종 대포통장 모집수법에 주의! [소비자경보 2016-04호]

■ 소비자경보 2016-04호	
등급	주의 경고 위험
대상	구직자

### 가 소비자경보 발령 배경 및 사례

- (배경) 최근 금융감독원에 한 업체가 구직사이트를 통해 법인 대포통장을 개설하는 아르바이트를 모집하고 있다는 제보가 다수 접수되었습니다.
- (사례) 제보된 업체는 유령회사\*로, 아르바이트 구직 사이트에 채용공고를 올린 뒤 지원자들에게 대포통장 개설 아르바이트를 소개했는데,
  - \* 트△△, 사이×× 라는 명칭의 업체로, 가상의 회사주소, 전화번호, 대표자명 등을 게시하여 구직자들을 현혹
  - 아르바이트의 주된 업무는 인터넷 도박 등에 사용하기 위한 대포통장을 대신 개설하는 것으로
  - 사기범이 준비해주는 서류로 은행에서 (신설)법인통장을 개설해오면 통장 한 개당 7만원을 지급(월 400만원 수입 보장)한다고 유인했습니다.

## 2 금융소비자 유의 및 당부사항

### <유의 사항>

- 대포통장은 보이스피싱, 도박 등 다양한 범죄에 숙주 역할을 하는 것으로, 타인의 대포통장 확보를 돕는 것도 범죄이며
  - 대포통장의 단순 전달·유통도 불법임을 인식하고 있다면 형사처벌 대상(본 사례에서 사기범은 대포통장 개설이 불법임을 언급)입니다.

### <당부 사항>

- 구직자들은 업체에서 큰 노력을 들이지 않고 쉽게 돈을 벌 수 있다며 불법행위를 유도하는 경우 단호히 거절하여야 하며
- 유령법인을 통한 대포통장 개설 요구 등 불법행위를 영위하는 것으로 의심될 시에는 금감원(☎ 1332)으로 신고하시기 바랍니다.



### 3

## 온라인 상품권 직거래시 신종 금융사기에 주의! [소비자경보 2016-05호]

### ■ 소비자경보 2016-05 호

등급	<b>주의</b> 경고 위험
대상	인터넷 이용자 및 상품권 판매자

### 가 소비자경보 발령 배경 및 사례

- 사기범이 온라인 직거래 사이트 이용자의 ID를 도용하여 상품권을 구매하면서, 파밍을 통해 제3자의 계좌(피해자 계좌)에서 판매자의 계좌로 대금을 이체하고,
  - 파밍 피해자의 신고로 상품권 판매자의 계좌가 지급정지되는 피해가 발생했습니다.

### 파밍, ID도용과 결합한 상품권 직거래 신종사기 흐름도



### 나 금융소비자 유의 및 당부사항

#### ① (인터넷이용자) ⇒ 파밍에 유의

- 인터넷이용자는 인터넷 접속 시 갑자기 보안강화 등을 명목으로 계좌번호, 비밀번호, 보안카드번호 등을 요구하는 경우
- 이는 개인정보 탈취를 위해 등록된 악성코드로 인해 나타나는 화면이므로 절대로 금융거래정보를 입력해서는 안되며,
  - 악성코드 제거를 위하여 한국인터넷진흥원(☎ 118)에 문의하는 등 별도의 조치를 취해야 합니다.

#### ② (상품권판매자) ⇒ 신종사기에 유의

- 온라인상 상품권 판매자는 급박하게 대량구입을 원하는 등 사기행위가 의심스러울 경우 이용자 본인이 맞는지 확인해야 합니다.

## 1 어린이보험 관련 불합리한 관행 개선

※ 자세한 내용은 '16.7.14일 금융감독원 보도자료 '어린이보험 관련 불합리한 보험약관 개선'을 참고하시기 바랍니다.

### 가 추진배경

- 다수의 국민들이 자녀를 위한 보장수단으로 어린이보험을 널리 인식하고 있음에도 불구하고
  - 보험사의 부적절한 안내 및 불합리한 보험금 감액 등으로 소비자 피해가 예상되어 어린이보험 관련 불합리한 관행을 개선했습니다.

### 나 문제점 및 개선방안

#### 1 불완전판매 소지 높은 어린이보험 상품 안내자료 시정요구

- **(문제점)** 어린이보험을 태아 때 가입하는 경우 출생 이후부터 선천질환 등을 보장함에도 불구하고
  - 일부 보험회사는 태아 때(출生前)부터 보장을 하는 것처럼 보험안내 자료를 작성하여 계약자가 오인할 가능성이 높습니다.
- **(개선)** “태아 때부터 보장”, ‘태아 때부터 병원비 걱정이 없는’ 등 오인 가능성이 있는 안내 문구를 수정하여
  - 출생 이후부터 보장이 된다는 사실을 명확히 안내토록 개선했습니다.

#### 2 태아가 가입한 경우에도 보험금을 감액 지급하는 관행 개선

- **(문제점)** 태아는 보험가입시 역선택 가능성이 거의 없는데도
  - 성인과 동일한 기준을 적용하여 보험가입 후 1~2년 내에 질병 등이 발생하는 경우 보험금을 적게(예 : 50%) 받게 됩니다.
- **(개선)** 태아시기에 어린이보험에 가입한 경우에는 합리적인 사유 없이 보험금을 감액 지급하지 않도록 약관을 개선(신규가입자부터 적용)했습니다.

## 2 대부업자의 불합리한 업무관행 개선

※ 자세한 내용은 '16.8.2일 금융감독원 보도자료 '대부업자의 불합리한 업무관행 개선'을 참고하시기 바랍니다.

### 가 추진배경

- 금융감독원은 '16.3~6월중 34개 대부업자를 대상으로 현장검사를 실시한 바 있으며,
  - 점검과정에서 발견된 불합리한 업무관행을 개선하고자 합니다.

### 나 문제점 및 개선방안

#### 1 청년층 연대보증 취급시 보증위험 고지 및 소득확인 강화

##### 1-1. 청년층에 대한 연대보증위험 사전고지 강화

- **(문제점)** 최근 대형 대부업자들이 연대보증 폐지에 자율적으로 참여하는 등 연대보증대출을 취급하지 않는 업체수가 확대되고 있으나,
  - 일부 대부업자는 채권확보 및 채권회수의 편리성을 고려하여 20대 청년층에 대한 연대보증 입보를 선호하고 있습니다.
- **(개선방안)** 연대보증부 대출 취급시 보증인이 20대 청년층일 경우 연대보증의 위험 및 법적 효력에 대해 대출취급전 사전고지를 강화합니다.

##### 1-2. 청년층 연대보증인에 대한 소득확인 강화

- **(문제점)** 20대 청년층은 채무상환능력이 부족함에도 친구나 직장 동료의 보증 부탁에 따라 쉽게 연대보증에 동의할 수 있습니다.
  - 대부업자는 연대보증인에 대한 소득확인을 철저히 하여야 함에도 이를 형식적으로 진행하고 있어 보증사고 발생시 연대보증인이 자신의 소득수준을 초과하는 채무상환을 부담하게 될 수 있습니다.

- **(개선방안)** 채무상환능력이 부족한 20대 청년층에 대한 무분별한 연대 보증을 예방하기 위해 연대보증인에 대한 소득확인을 강화합니다.
  - 소득증명은 원칙적으로 근무지 및 공공기관에서 발급하는 증명서와 급여통장 사본 등을 통해 이루어져야 합니다.

## 2 | **대부이용자에게 불리한 장기 대부계약 체결관행 개선**

- **(문제점)** 20개 대부업자에 대한 점검결과, 5년 이상 장기계약이 지속적으로 심화되는 추세를 보이고 있습니다.
  - 이는 대부업자가 법정 최고금리 인하 가능성을 감안하여 수익 보전을 위해 장기계약을 유도하기 때문입니다.
- **(개선방안)** 대부이용자가 계약기간을 자유롭게 선택할 수 있도록 원금 만기상환방식 등에 일괄적용하던 장기계약(5년) 체결 관행을 개선합니다.
  - 계약기간을 다양(예: 1년, 3년, 5년)하게 운영하도록 개선하고, 대부 상담시 계약기간별 장단점을 구체적으로 설명하도록 지도합니다.

## 3 | **불합리한 채권추심 관행 개선**

### 3-1. 소멸시효 완성채권에 대한 무리한 채권추심 근절

- **(문제점)** 일부 매입추심업자가 소멸시효 완성채권에 대해 지급명령 신청을 통해 소멸시효를 부활시켜 과도한 채무부담을 유발하고 있으며,
  - 소멸시효(대부업 관련)와 연관된 민원상담건수도 증가하고 있는데,
    - 이는 전자소송제도의 편리성 및 저렴한 비용에 따라 소액 채권에 대한 지급명령 신청이 증가했기 때문입니다.
- **(개선방안)** 소멸시효 완성채권에 대해 지급명령을 이용한 소멸시효 부활 행위는 과도한 채무부담과 민원 유발 가능성이 있으므로
  - 매입추심업자로 하여금 지급명령제도를 이용한 소멸시효 부활행위를 중단토록 적극 권고하고 향후 검사시 중점 점검할 예정입니다.

### 3-2. 채권추심업무 가이드라인 준수여부 점검 강화

- **(문제점)** 일부 매입추심업자들이 채권추심업무 가이드라인 자율준수에 동의하지 않아 무리한 채권추심의 가능성이 있습니다.
- **(개선방안)** 과도한 채권추심행위의 사전예방을 위해 채권추심업무 가이드라인 준수에 대한 자율적 동의를 적극 권고하고
  - 가이드라인 미동의 업체의 경우 채권추심 업무전반에 대한 점검을 강화하며
  - 과중채무자의 원활한 채무조정을 통한 경제적 재기 지원을 위해 신복위 협약 가입 및 적극적인 채무조정 동의를 독려할 예정입니다.

### 3-3. 채권 매입시 대부계약서 등 채권원인서류 확인 강화

- **(문제점)** 일부 매입추심업자의 경우 채권 매입시 채권관련 자료를 전산으로만 받고 실물서류를 이관받지 않는 경우가 있어
  - 채무자가 동 자료를 확인하고자 할 경우 계약 관련서류 열람이 힘든 경우가 있습니다.
- **(개선방안)** 매입추심업자로 하여금 채권 매입시 대부계약서 등 실물서류를 철저히 확인하도록 지도하고,
  - 매입추심업자가 실물서류의 부재를 인지하였을 때 동 매입채권을 환매할 수 있도록 채권양수도 계약서에 환매조항을 명시토록 개선할 예정입니다.

### 3 간편심사보험 관련 불합리한 관행 개선

※ 자세한 내용은 '16.8.4일 금융감독원 보도자료 '간편심사보험 관련 불합리한 관행 개선'을 참고하시기 바랍니다.

#### 가 추진배경

- 많은 국민들이 간편심사보험을 유병자도 쉽게 보험 혜택을 받을 수 있는 상품으로 인식하고 있음에도 불구하고,
  - 보험회사의 불합리한 계약인수 관행 및 불완전 판매 등의 문제점으로 인하여 소비자 피해 발생이 우려되어 간편심사보험과 관련한 불합리한 사항을 개선하고자 합니다.

#### 나 문제점 및 개선방안

##### 1 불합리한 간편심사보험 계약인수 심사관행 개선

- **(문제점)** 일부 보험회사의 경우, 간편심사보험의 개발취지에 반해 청약서상 피보험자의 고지사항을 벗어난 과거병력을 이유로 가입금액을 축소하는 등 소비자의 권익을 침해하고 있습니다.
- **(개선)** 보험회사로 하여금 간편심사보험 인수심사시 청약서상 계약전 알릴의무 항목 이외의 과거병력 정보는 활용하지 않도록 개선하고,
  - 동 상품 사업방법서에 '간소화된 계약전알릴의무 항목 이외의 병력 정보는 계약심사 과정에 반영하지 않는다'는 내용을 기재토록 개선합니다.

##### 2 건강한 사람의 간편심사보험 가입 여부에 대한 보험회사의 확인 강화

- **(문제점)** 간편심사보험의 경우 유병자도 가입할 수 있도록 가입요건을 완화한 반면, 보험료가 할증되어 있어 건강한 사람이 동 보험을 가입할 경우 불필요하게 비싼 보험료를 부담하게 되는데,
  - 일부 보험회사는 피보험자가 건강한 사람임을 확인할 수 있는데도 영업실적 제고 등을 위해 동 상품에 가입시키는 경우가 발생하고 있습니다.

- (개선) 계약자가 일반심사보험 가입 후 일정기간 내 간편심사보험을 추가 가입할 경우,
  - 보험회사로 하여금 재심사하여 건강한 사람으로 확인된 경우에는 반드시 일반심사보험 가입을 안내하도록 개선합니다.

### 3 간편심사보험 대비 일반심사보험의 보장범위 축소 금지

- (문제점) 일부 보험회사는 건강한 사람의 간편심사보험 가입을 유도하기 위해 일반심사보험의 보장범위를 간편심사보험보다 축소하거나 비교·설명을 제대로 하지 않는 상황이 발생하고 있습니다.
- (개선) 보험회사로 하여금 간편심사보험과 비교하여 일반심사보험의 가입금액 등 보장범위를 축소하지 않도록 개선하고,
  - 보험회사는 간편심사보험 판매시 일반심사보험과 함께 보험료 및 보장내용 등을 명확히 비교·설명하도록 개선합니다.

## 다 소비자 유의사항

### 1 간편심사보험은 일반심사보험에 비해 보험료가 비싸고 보장내용이 일부 제한될 수 있습니다

- 간편심사보험은 동일한 보장의 일반심사보험보다 보험료가 1.1배~2배 높게 책정(보험상품마다 다름)되며, 일부 간편심사보험은 일반심사보험에 비해 보장내용이 상대적으로 제한되는 경우도 있습니다.

### 2 건강한 사람은 간편심사보험보다는 보험료가 저렴한 일반심사보험에 가입하는 것이 좋습니다

- 간편심사보험은 가입요건을 완화한 반면 일반심사보험 대비 보험료가 비싸고 상품에 따라 보장내용이 제한되므로, 건강한 사람의 경우 일반심사보험에 가입하는 것이 유리합니다.

### 3 간편심사보험도 일반심사보험과 마찬가지로 계약전알릴의무 사항 질문표에 정확하게 답하여야 합니다

- 완화된 계약전알릴의무 사항을 사실대로 알리지 않거나 사실과 다르게 알린 경우 가입이 거절될 수 있고, 가입되더라도 해지될 수 있습니다.

## 4 자동차보험 '가입(운전)경력 인정제도' 개선방안

※ 자세한 내용은 '16.8.11일 금융감독원 보도자료 '자동차보험 '가입(운전)경력 인정제도' 개선방안'을 참고하시기 바랍니다.

### 가 추진배경

- 자동차보험은 다수의 국민이 이용하는 대표적인 보험상품인 만큼 금융감독원은 “자동차보험 가입(운전)경력 인정제도”를 금융소비자의 권익을 제고하는 방향으로 개선하고자 합니다.

### 나 현황

- **(경력요율제)** 보험회사들은 자동차보험 가입자의 운전경력이 짧으면 사고위험도가 높은 점을 감안하여,
  - 처음 가입할 때에는 할증된 요율을 적용하고, 이후 1년마다 할증요율을 낮춰 3년 이상이 되면 할증요율을 적용하지 않는 「가입(운전)경력요율제」를 운용하고 있습니다.
- **(경력인정제)** 가입(운전)경력요율제 적용에 따른 개인용(개인소유 업무용 포함) 신규 보험가입자의 보험료 부담을 덜어주기 위해
  - 2013.9월부터 가입자 본인(기명피보험자) 뿐만 아니라, 배우자, 자녀 등 함께 운전하는 사람 중 1인에 한하여 운전경력을 인정해 주는 '가입(운전)경력 인정제'를 도입, 시행하고 있습니다.

### 다 문제점

- **(인정대상자)** 경력인정대상자를 1인으로 제한함으로써 다수의 소비자가 보험료 할인혜택을 받지 못하고 있습니다.
- **(등록신청기간)** 경력인정 등록신청기간을 1년으로 제한함에 따라 다수의 소비자가 보험료 할인혜택을 받지 못하고 있습니다.
- **(등록절차)** 운전경력을 인정받기 위해서는 계약자가 일일이 인정대상자를 지정, 사전등록해야 하는 등 절차가 복잡합니다.
- **(안내미흡)** 다수의 소비자가 가입경력 인정제가 있다는 사실 자체를 알지 못할 만큼 동 제도에 대한 안내가 미흡합니다.



## 라 개선방안

- **(경력인정 대상자 확대)** 경력인정 대상자를 현행 1명에서 2명으로 확대하여 운전경력이 있음에도 이를 인정받지 못하는 문제를 개선합니다.
- **(등록신청기간 제한 폐지)** 자동차보험 계약체결 후 1년 이내에 등록신청을 해야만 경력을 인정해 주는 제한을 폐지하고, 가입자가 언제든지 경력인정에 필요한 서류나 등록절차를 이행만 하면 과거 운전경력을 모두 인정합니다.
- **(경력인정 등록절차 개선)** 보험가입자가 다음의 두가지 방법\* 中 선택하여 운전경력을 인정받을 수 있도록 편의성을 제고합니다.
  - \* ① 향후 보험가입 시 보험가입증명서만 제출(사후등록)하면 운전경력 인정(신설)
  - ② 매년 사전등록하고 향후 보험가입 시, 별도의 제출서류 없이 운전경력 인정(현행)
- **(경력인정제도에 대한 안내·홍보 강화)** '가입(운전)경력 인정제'의 내용, 이용방법, 유의사항에 대하여 상품설명서 등을 통해 필수적으로 안내토록 하는 등
  - 보다 많은 소비자가 본인의 사고위험도에 따라 보험료 절감 혜택을 받을 수 있도록 안내·홍보를 강화합니다.

## 마 소비자 유의사항

- 약관상 「누구나」 운전 가능한 경우에도 경력인정대상자는 가족 중에서 지정
  - 특약별로 경력인정대상자가 상이하므로 본인이 가입한 자동차보험 계약의 운전가능대상자를 꼼꼼히 확인해야 하고
  - 특히, 운전자 한정특약을 가입하지 않아서 「누구나」 운전 가능한 경우에도 가족 중에서 지정해야만 가입경력을 인정받을 수 있습니다.
- 과거에 인정대상자로 등록되지 않은 소비자가 본인의 명의로 보험가입 시, 과거 보험회사로부터 보험가입증명서를 발급받습니다.
  - 경력인정 대상자로 등록되지 않은 소비자가 본인의 명의로 자동차보험 가입시, 과거 경력을 인정받아 보험료를 절감하기 위해서는
    - 본인이 운전가능대상자인 과거 보험계약의 보험가입증명서를 발급 받은 후, 자동차보험을 가입하려는 회사에 제출해야 합니다.

## 5 600만 퇴직연금 가입자에게 불리한 약관 개선

※ 자세한 내용은 '16.8.31일 금융감독원 보도자료 '600만 퇴직연금 가입자에게 불리한 약관 개선'을 참고하시기 바랍니다.

### 가 추진배경

- 국민들의 노후대비 장치로서 퇴직연금의 중요성에도 불구하고 가입자의 정당한 권익을 보호하기 위한 노력은 미흡한 실정입니다.
- 따라서 금융감독원은 퇴직연금약관에 내재된 불합리한 사항을 찾아내 가입자의 권익을 제고하는 방향으로 개선안을 마련·시행했습니다.

### 나 개선방안

#### 1 퇴직연금 계약이전 지연처리행위 차단

- (현행)** 퇴직연금 계약이전 신청시 처리절차 및 처리기한이 불명확하여 금융회사의 계약이전업무 지연처리로 인한 고객 피해가 발생했습니다.
- (개선)** 퇴직연금 계약이전 신청시 금융회사가 준수하여야 할 처리절차와 처리기한을 약관에 명시하고, 처리기한 경과시 지연보상금을 지급하도록 개선했습니다.

#### 2 퇴직급여 지연지급행위 예방

- (현행)** 금융회사(자산관리회사)가 퇴직급여를 제때 지급하지 않음에 따라 가입자가 손실을 입는 사례가 발생했습니다.
- (개선)** 퇴직급여 지급기한을 자산관리회사가 운용관리회사로부터 지급통지를 받은 날을 포함하여 3영업일로 단축(현행 7영업일)하고, 지연 지급시 보상금을 지급하도록 개선했습니다.

#### 3 원리금보장상품 만기 전 가입자의 운용지시이사 확인절차 의무화

- (현행)** 원리금보장상품 만기 도래시 가입자의 별도 운용지시가 없는 경우 금융회사가 가입자의 의사를 확인하지 않고 원리금보장상품을 선정하여 재예치할 수 있어 가입자의 피해가 발생했습니다.
- (개선)** 금융회사는 원리금보장상품 만기 도래 전에 가입자에게 통지하여 반드시 가입자의 운용지시를 받도록 개선했습니다.

**4****사업중단 등에 따른 가입자 손실보상 원칙 명시**

- (현행)** 금융회사의 퇴직연금사업 중단으로 계약해지 또는 계약이전할 경우, 가입자의 중도해지에 따른 손실보전 범위가 불명확하여 금융회사와 가입자간 분쟁이 발생했습니다.
- (개선)** 금융회사로 하여금 퇴직연금 사업중단으로 인한 가입자의 손실을 보상토록 하고 손실보전 방법도 가입자간 차별을 두지 않도록 합니다.

## 6 금융소비자정보 포털사이트 「파인」 서비스 개시

※ 자세한 내용은 '16.9.1일 금융감독원 보도자료 '파인 서비스 개시'를 참고하시기 바랍니다.

### 가 추진배경

- 금융감독원은 정보비대칭성 해소를 통한 금융소비자 권익제고를 위해
  - 금융소비자 누구나가 쉽게 접근할 수 있는, 금융거래 과정에서 필요한 모든 정보를 제공하는 포털사이트 「파인」(FINE\*, <http://fine.fss.or.kr>)을 개설하였고, 서비스를 '16.9.1. 09:00부터 개시했습니다.

\* Financial Information **NE**twork

### 나 「파인」 제공정보

- 금융정보 유형별로 금융상품, 금융조회, 금융꿀팁, 금융피해 예방·구제, 서민·중소기업지원, 금융교육 등 9개 분야, 31개 금융정보서비스로 구성되어 있으며
  - 금융상품 비교검색, 금융거래내역 조회, 실용금융정보(금융꿀팁), 제도권 금융회사 조회, 금융통계 및 기업공시 정보 확인 등을 한 곳에서 이용 가능합니다.

### 다 「파인」 이용방법

- (접속) 「파인」은 국민 누구나가
  - ① 네이버(naver) 등 주요 검색포털에서 파인 두 글자를 치거나
  - ② 금감원 홈페이지(<http://fss.or.kr>) 방문 또는 인터넷 주소를 (<http://fine.fss.or.kr>) 입력하거나
  - ③ 각 금융협회 및 개별 금융회사 홈페이지에서 바로 접속 가능합니다.
- (서비스 선택) 「파인」 홈페이지가 열리면
  - ① 소비자가 원하는 금융정보서비스를 선택하고 마우스를 가져가면 서비스의 주요내용을 알 수 있고
  - ② '바로가기'를 클릭하면 서비스 이용 가능합니다.

## ☎ 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