

금융소비자의 소리





금융소비자의 소리

Contents

I. 2018년 금융소비자리포터 운영 결과

- | | |
|----------------|----|
| 1. 제보접수 현황 | 2p |
| 2. 리포터 대상 설문조사 | 4p |

II. 주요 민원 · 분쟁 사례

- | | |
|---------------------|-----|
| 1. 2019.1분기 분쟁조정 사례 | 8p |
| 2. 권역별 주요 민원사례 | 12p |

2018년 금융소비자리포터 운영 결과



※ 금융소비자리포터 제도

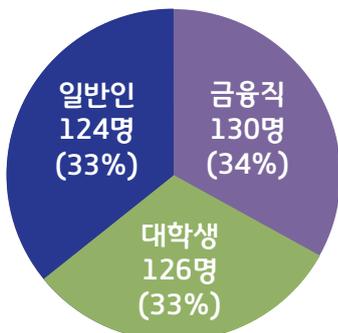
개요

- 금융감독원은 1999년부터 소비자에게 불합리한 금융관행이나 제도, 금융 거래시 불편사항 등을 개선할 목적으로 금융시장에 관심이 많은 소비자리포터를 선발하여 의견 청취
- 리포터 의견은 관련 부서에 전달되어 감독 및 검사 업무 등에 활용

2018년 리포터 현황

- 금융소비자리포터는 총 380명으로, 일반인 124명(32.6%), 금융관련직 130명(34.2%), 대학생 126명(43.3%)으로 구성되었으며, 20대(37.4%)가 가장 많았음

직업별



연령별

(단위 : 명, %)

구분	인원(구성비)
20대	142(37.4%)
30대	89(23.4%)
40대	97(25.5%)
50대	39(10.3%)
60대이상	13(3.4%)

01 제보접수 현황

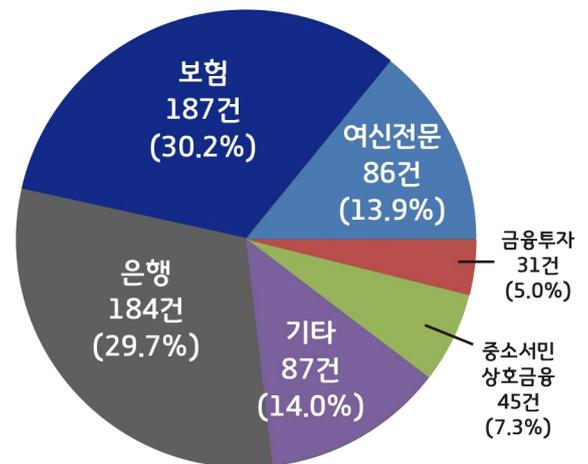
I (권역별)

'18년 동안 총 620건의 제보가 접수

- 보험 관련 제보가 187건(30.2%)로 가장 많았고, 다음으로 은행 184건(29.7%), 여신전문 86건(13.9%), 금융투자 31건(5.0%) 順

2018년 리포터 제보 권역별 현황

권역	건 수(비율)
은행	184(29.7%)
보험	187(30.2%)
여신전문	86(13.9%)
금융투자	31(5.0%)
중소서민·상호금융*	45(7.3%)
기타**	87(14.0%)
소계	620(100%)



* 저축은행, 협동조합, 대부업 등

** IT서비스, 신용정보, 연금, 금융소비자보호 등

I (유형별)

제도개선 건의가 총 378건(61.0%)으로 가장 많았으며, 금융거래시 불편사항 호소 72건(11.6%) 부당금융광고 제보 70건*(11.3%) 順

* 금감원이 소비자현안으로 지정한 '허위·과장 등 부당 표시·광고' 관련 중점제보 62건 포함

- 은행·보험*·여신전문·금융투자 권역은 제도개선 건의가 대다수였으나, '중소서민·상호금융'의 경우 대부업의 허위·부당광고 제보(28건)가 많음

* 보험 가입시 관련 특별이익 제공, 모집질서위반 등 법규위반 제보도 다수

2018년 리포터 제보 유형별 현황

권역 \ 유형	계	제도개선 건의	금융거래시 불편사항	허위부당 광고	법규 위반	부조리 고발	피해 구제	기타
총 계	620 (100%)	378 (61.0%)	72 (11.6%)	70 (11.3%)	24 (3.9%)	16 (2.6%)	11 (1.8%)	49 (7.9%)
은행	184	122	32	11	3	5	1	10
보험	187	116	16	17	15	3	8	12
여신전문	86	56	13	3	2	5	-	7
금융투자	31	18	4	5	-	1	1	2
중소서민 ·상호금융 등*	45	11	1	29	3	-	-	1
기타**	87	55	6	5	1	2	1	17

* 저축은행, 협동조합, 대부업 등

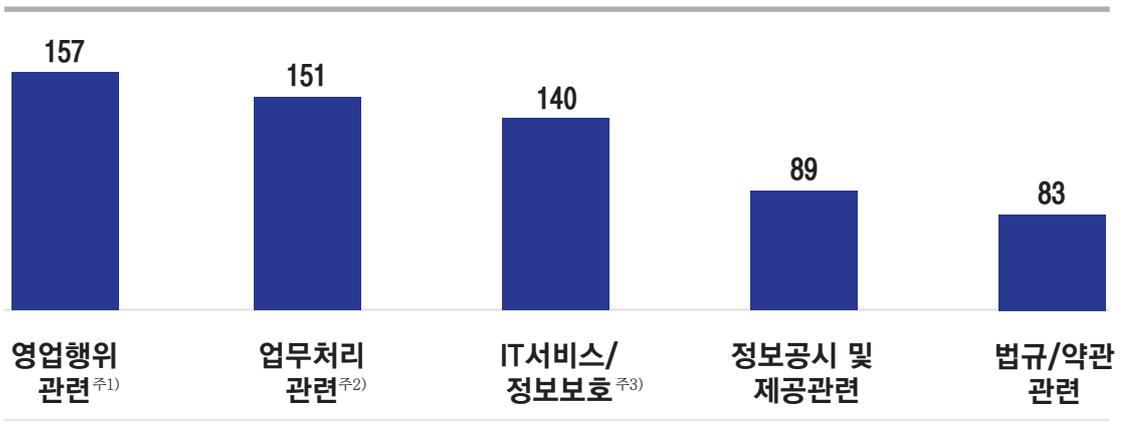
** IT서비스, 신용정보, 연금, 금융소비자보호 등

Ⅰ (내용별)

영업행위 관련 제보가 총 157건(25.3%)으로 최다였으며, 업무처리 관련이 151건(24.6%), IT서비스·정보보호 관련 제보가 140건(22.6%) 순

- 기타 정보 공시·제공 관련 89건, 법규·약관에 대한 의견 83건

2018년 리포터 제보 내용별 현황



주1) 금융상품 판매시 적합성 원칙·적정성 원칙, 설명의무 위반, 불공정 영업행위, 부당권유행위, 허위부당광고, 불합리한 수수료 징구 등

주2) 홈페이지·모바일앱 운영 불만, 직원의 업무지식 미흡, 처리과정 불만 등

주3) 간편결제 및 공인인증서 사용, 개인정보보호 처리에 대한 의견 등

02 리포터 대상 설문조사

주제 : 금융협회 및 금융회사 정보공시 이용 현황

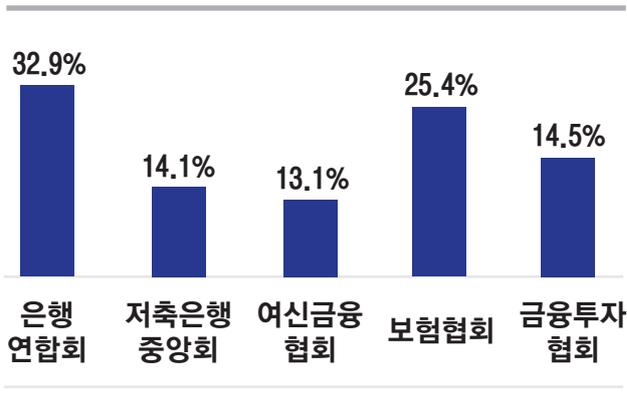
- 기간 · 방법 : '18.11.28~12.5, 온라인 설문조사
- 참여 리포터 : 총 155명

금융협회 홈페이지

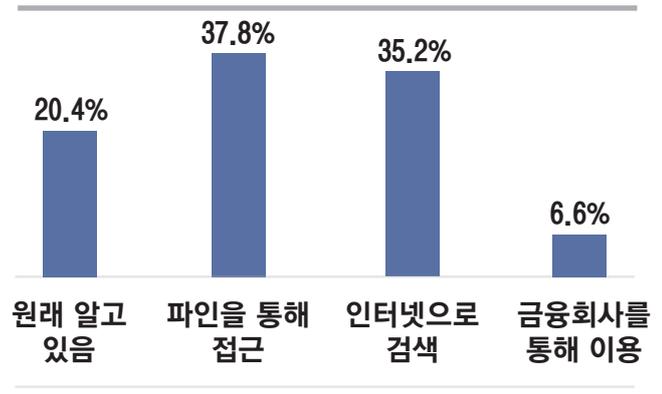
1 이용경험

- 협회 홈페이지 운영여부를 알고 이용한 적이 있는 소비자가 전반적으로 적으며, 대부분 파인(37.8%) 또는 네이버 등의 포털사이트 검색(35.2%)을 통해 접근

협회 홈페이지 이용 경험



협회 홈페이지 접근 경로



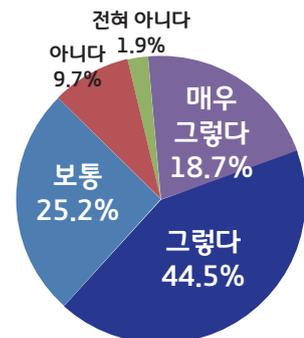
2 소비자 평가

- 리포터의 63.2%가 협회의 비교공시나 소비자정보* 등이 금융거래에 도움**이 된다고 답변

* 민원건수 공시, 금융소비자보호실태평가 결과 등

** 매우 그렇다(44.5%) + 그렇다(18.7%)

[도움이 되는지 여부]



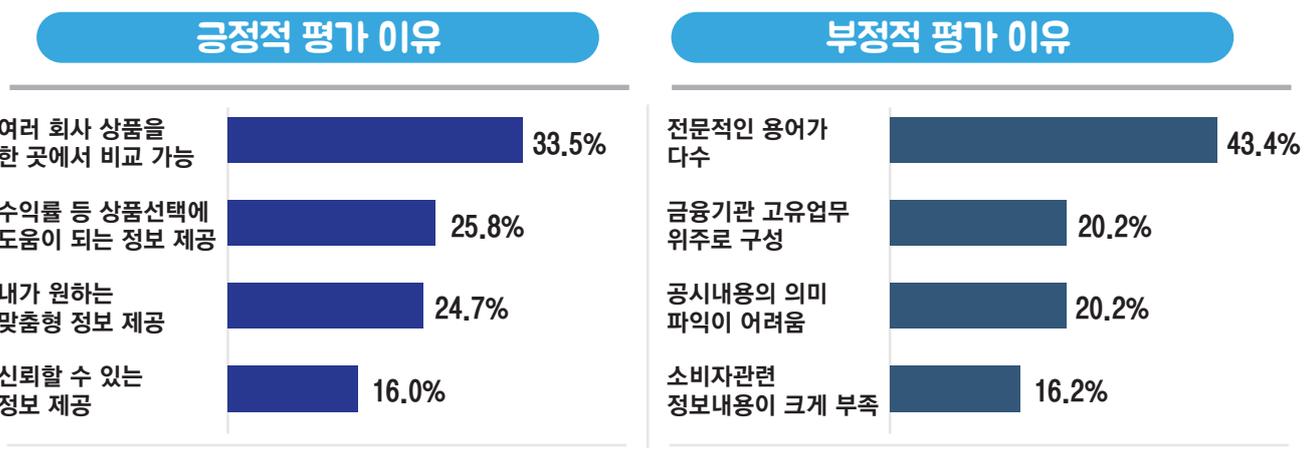
○ (긍정적 평가 이유)

금융상품 선택시 각 사 홈페이지를 일일이 방문할 필요 없이 한 곳에서 비교할 수 있어 편리하고(33.5%), 수익률 등 상품관련 자료를 쉽게 찾을 수 있음(25.8%)

○ (부정적 평가 이유)

전문용어가 많고(43.4%), 금융회사 고유 업무위주로 사이트가 구성되어 있어 원하는 정보를 찾기가 어려움(20.2%)

- 또한 공시내용의 의미를 신속·정확하게 파악하기 어려움(20.2%)



③ 개선 의견

소비자를 위한 정보 제공 범위를 확대하고 이해하기 쉬운 용어로 홈페이지 내용을 변경할 필요(30.1%),

- 제공 정보에 대한 홍보를 강화(28.6%)하고 금융기관 고유업무 정보와 소비자에게 유익한 정보를 명확히 분리하여 제공할 필요(26.2%)
- 그 외, '키워드 검색' 등 정보검색 시스템이나 비교공시 메뉴의 노출 강화, 보다 명료한 화면 구성 등이 필요하다는 의견

금융회사 홈페이지

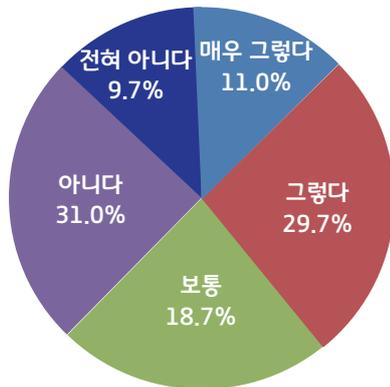
1 이용경험

금융상품 가입시 금융회사 홈페이지를 이용*한다고 응답한 소비자가 40.7%였으며, 그렇지 않은 소비자도 40.7%

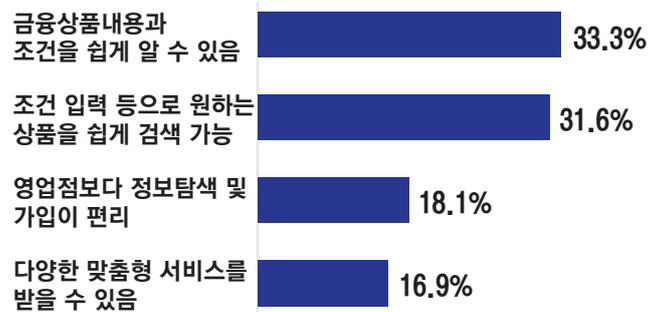
* 매우 그렇다(11.0%) + 그렇다(29.7%)

- 이용 이유로 특정 금융상품의 내용과 조건을 쉽게 알 수 있고(33.3%), 연령 등 조건 입력 시 원하는 상품을 쉽게 검색 가능(31.6%)

금융회사 홈페이지 이용 여부



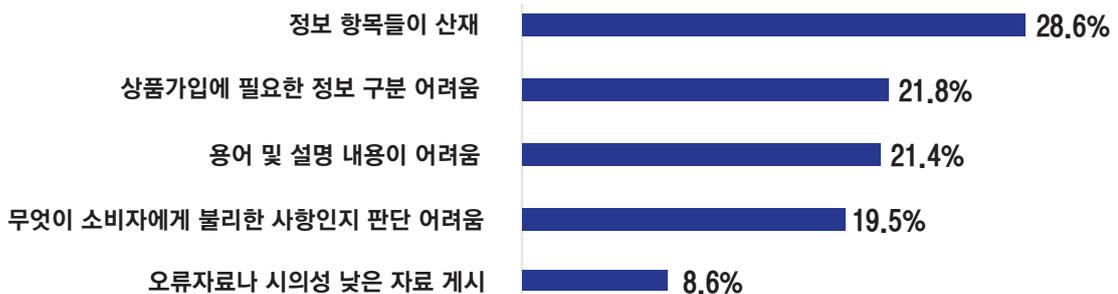
이용 이유



2 불편한 점

다양한 정보가 지나치게 산재되어 있고(28.6%) 상품가입에 꼭 필요한 정보가 무엇인지 구분이 어려우며(21.8%), 용어 및 설명이 이해하기 어려움(21.4%)

금융회사 홈페이지 이용시 불편 사항



3 개선의견

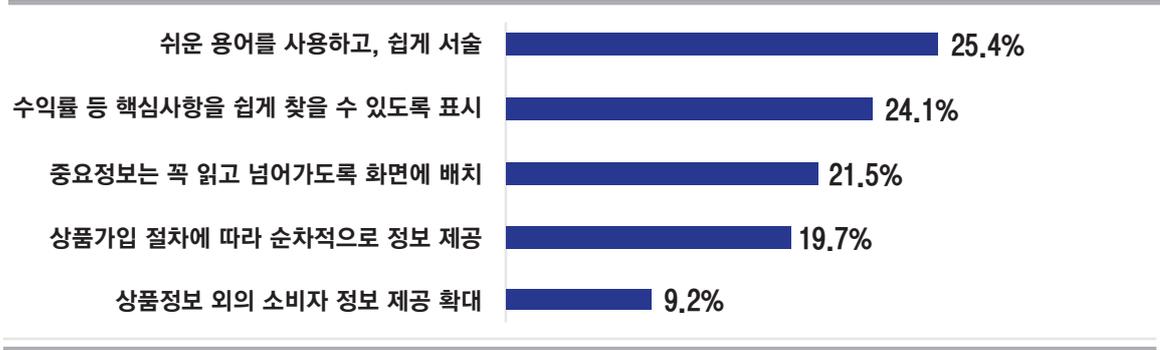
쉬운 용어 사용 및 이해하기 편한 서술방식 필요(25.4%)

- 수익률 등 핵심사항을 쉽게 찾을 수 있도록 별도 표시*(24.1%)하고, 중요정보는 반드시 읽고 확인할 수 있게 화면에 배치필요**(21.5%)

* 수익률 등 핵심정보는 글씨크기를 다른 정보보다 크게 하거나 색깔을 달리함

** 계약조건상 중요한 사항들을 재확인하도록 체크박스 등 마련

금융회사 홈페이지 개선 의견



참고

금융협회 홈페이지 주요 정보제공 현황

구 분	경영·상품공시 관련	소비자보호관련	
은행연합회	경영공시, 상품소개, 비교공시, 점포검색 등	민원건수, 분쟁중 소제기현황, 소비자보호실태평가	소비자포털, 외환길잡이 등
저축은행중앙회	상품소개, 경영공시, 금융회사통계, 점포검색 등	민원건수, 분쟁중 소제기현황, 소비자보호실태평가	본인정보이용제공조회
금융투자협회	경영공시, 상품공시, 수수료·보수·비용 공시 등	민원건수, 분쟁중 소제기현황, 소비자보호실태평가	투자자지원센터
생명보험협회	상품소개, 경영공시, 비교공시, 법인대리점공시 등	민원건수, 분쟁중 소제기현황, 소비자보호실태평가	공시실
손해보험협회	경영공시, 상품공시, 금융회사통계 등	민원건수, 분쟁중 소제기현황, 소비자보호실태평가	소비자정보포털(민원상담·소비자정보통합공시 등)
여신금융협회	경영공시, 상품공시, 상숙인 금융조회 서비스 등	민원건수, 분쟁중 소제기현황, 소비자보호실태평가	포인트 통합조회, 카드 분실 일괄신고, 모집인조회

주요 민원 분쟁 사례

01 2019.1분기 분쟁조정 사례

사례 1

[분쟁사례로 알아보는 계약 전 알릴 의무]

분쟁조정 안건명: 계약 전 알릴 의무 위반(조정일자: 2019.3.19, 제2019-1호)

“계약 전 알릴의무 위반하면 보험계약이 무조건 해지될까?”



[분쟁결정 요지]

‘계약 전 알릴 의무’ 위반으로 보험사가 보험계약을 해지하기 위해서는

- ① 계약자가 계약 전 청약서 질문사항에 대해 사실대로 알리지 않았고,
- ② 고의 또는 중대한 과실로 그 의무를 위반해야 하며,
- ③ 보험사는 계약해지 사실을 약관에 정한 방식으로 통보해야 하고
- ④ 보험사는 해당 위반 사실을 안 날로부터 1개월 이내, 계약체결일로부터 3년* 이내에 해지권을 행사해야 함

* 약관에서 2년 등 기간을 더 짧게 정했다면 약관에서 정한 해당 기간 내에만 해지권 행사 가능

[잠깐 상식!]

“계약 전 알릴 의무란?”

☑ 계약자 또는 피보험자가 청약서의 질문 사항(치료사실, 건강상태, 직업 등)에 대해 알고 있는 사실을 거짓 없이 사실대로 알려야 할 의무

“계약 전 알릴 의무를 위반하면 어떻게 될까?”

☑ 보험사는 보험금 지급사유가 발생여부와 관계없이 계약을 해지할 수 있으며, 계약 해지 전 보험금 지급 사유가 발생 건에 대해 보험금을 지급하지 않으며 이미 지급한 보험금의 반환도 청구할 수 있음

(다만, 계약 전 알릴 의무 위반으로 보험 계약이 해지 되었을 때에도 해당 위반이 보험사고 발생에 영향을 미치지 않았음이 증명되면 보험금을 지급해야 함)



- ① A씨는 보험계약 전 (1)간경변증 소견과 (2)당뇨 진단 사실이 있었으나 미고지
(2015.12월) (2012.11월) (2012년 11월)
- ② 보험계약 후 A씨는 간세포 암종으로 진단 받고 관련 보험금을 청구
(2016.11월) (2017년 1월)
- ③ 보험사는 A씨가 보험금을 신청한 간세포암종과 인과관계가 있는
간경화 진단을 받았음에도 이 사실을 알리지 않아
(2012.11월)
‘계약 전 알릴 의무’를 위반했다고 보험 계약을 해지 후 이를 통보
(2017.3월) (2017.4월)
- ④ 보험계약자는 ‘계약 전 알릴 의무’를 위반하지 않았으며 보험금을 재청구하였고,
(2017.5월)
보험사는 추가조사 결과, 병원에서 보험계약 후에 간경화 사실을 알려주었으므로
(2016.11월)
‘계약 전 알릴 의무’ 위반에 고의·중과실이 없다고 판단하여 보험금 지급
(2016.11월)
- ⑤ 이후 보험계약자는 ‘계약 전 알릴 의무’ 위반이 아니므로
해지된 보험계약을 원상회복 해 달라고 요청했으나
보험사는 당뇨 진단을 미고지한 사실도 있으므로 계약의 원상회복을 거부



[분쟁조정위원회 판단]



“본 계약은 해지된 바 없이 유효”

계약 전 알릴 의무 위반으로 인한 보험계약 해지와 관련하여
보험계약자의 방어권이 충분히 보장되려면
보험사는 보험계약자의 ‘불고지 등의 사실’이 무엇이었는지
상대방이 알 수 있도록 기재하여(약관에서 정한대로) 통보해야 함

본 사건에서 보험사는 계약해지의 원인인 ‘불고지 등의 사실’ 등으로 간경화만
명시하였으나, 이는 해지사유가 되지 않아 해지의 효력이 발생하지 않으며,
당뇨병에 관하여는 계약해지 사유에 명시하여 통보하지 않아 별도 의사표시가 없이
보험계약 해지는 부당

한편, 보험사가 다른 질병(당뇨)의 불고지 사실을 이유로 계약을 해지하려는 경우,
다른 질병(당뇨)에 관해 보험사가 안 날로부터 1개월이 지나는 등
제척기관이 경과한 때에는 계약해지 행사권이 제한됨

(참고 대법원 판례 2004.12.10. 선고 2004다55377, 55384 심리불속행 기각)

“어떠한 해지 사유에 의하여 한 해지의 의사표시를 한 이후 다른 해지사유에 의한 것으로
전용하는 것은 허용될 수 없다.”

■ 사례 2

[분쟁사례로 알아보는 계약 전 알릴 의무]

분쟁조정 안건명: 계약 전 알릴 의무 위반으로 보험계약 해지시 보험자의 책임 범위
(조정일자: 2019, 3, 19, 조정번호: 제2019-2호)

보험계약 해지 전에 발생한 질병으로 계약 해지 후 사망시 질병사망보험금을 지급받을 수 있을까?

[분쟁결정 요지]

‘계약 전 알릴 의무’ 위반으로 계약이 해지된 경우

- ① 발생한 질병이 ‘계약 전 알릴 의무’ 위반과 관계없고, 해당 질병이 사망의 직접적인 원인이라 하더라도
- ② 질병사망보험금이 지급되는 보험사고를 보험약관에서 ‘보험기간중 질병의 직접적인 원인으로 사망한 경우’로 정하고 있다면
- ③ 계약 해지로 보험기간이 끝난 후에 사망했다면 질병사망보험금을 지급하지 않음



[잠깐 상식!]

“계약 전 알릴 의무를 위반하면
보험금을 지급받을 수 없을까?”



계약 전 알릴 의무란

계약자 또는 피보험자가 청약서의 질문 사항(치료사실, 건강상태, 직업 등)에 대해 알고 있는 사실을 거짓 없이 사실대로 알려야 할 의무로, 본 의무를 위반할 경우 보험사는 보험 계약을 해지할 수 있으며, 계약 해지 전 보험금 지급 사유가 발생 건에 대해서도 보험금을 지급하지 않으며 이미 지급한 보험금의 반환도 청구할 수 있음

계약 전 알릴 의무 위반으로 보험 계약이 해지 되었을 때에도

- ① 해지 전, 보험사고가 발생하였고,
- ② 계약자의 알릴 의무 위반이
보험금 지급의 원인이 되는 보험사고 발생에 영향을
미치지 않았음이 증명되면 보험금을 지급함

(예) 고혈압 사실을 알리지 않고 보험계약을 체결하였는데, 백혈병이 발생하여 보험금 지급을 신청한 경우, 고혈압이 백혈병 발병에 영향을 미치지 않았음이 증명된다면 보험금이 지급됨

[기초 사실]



- ① A씨는 B씨를 피보험자로 하는 계약을 체결하면서 B씨가 보험계약 전
(2015.5월)
(1)관절염·만성위염치료 및 (2)척추후궁절제후 증후군으로 통원치료한 사실을 알리지 않음
(2010.5~2015.3) (2010.6~2014.8)
- ② 이후 B씨는 **간암 진단**을 받아 암치료 보험금을 청구하였고,
(2017.4월)
보험사는 **‘계약 전 알릴 의무’ 위반으로 계약 해지 통보**를 하였으나
(2017.6월)
해당 위반이 간암발생에 영향을 미치지 않은 점을 인정하여 **암보험금은 지급함**
- ③ 이후 B씨가 **간암으로 사망**하자 보험계약자인 A씨는 질병사망보장 특별약관에 따라
(2017.7월)
간암으로 인한 **질병사망보험금을 신청**하였으며, 보험사는 **지급을 거절**



[분쟁조정위원회 판단]



“질병사망보험금 지급에 대한 분쟁조정신청을 기각”

- ✓ 상해나 질병은 보험기간 중에 발생했으나, 보험계약이 종료된 후에 그 상해나 질병으로 인한 치료를 받거나, 장애상태가 되거나, 사망하는 경우 보험금의 지급사유인 보험사고가 무엇인지는 일률적으로 정해져 있는 것이 아니라 당사자 간의 약정에 의해 정해지는 것으로 보험약관의 해석을 통해 판단해야 함
- ✓ 질병사망보장 특약에서 “보험기간 중에 질병의 직접 결과로써 사망한 경우 특약의 보험가입금액을 사망보험금으로 지급한다.”고 정하고 있어
 - ① 특약의 보험기간 중 사망할 것,
 - ② 그 사망이 질병의 직접 결과로 인한 것일 것이 지급사유의 요건으로 명확함
- ✓ 또한 질병을 진단받았다는 사실만으로 반드시 사망에 이를 것이라고 볼 수는 없고, 시간의 경과에 따라 사망할 것이 필연적으로 예견된다고 하여 피보험자가 실제로 사망하기도 전에 보험사고가 발생한 것으로 볼 수는 없음

02 권역별 주요 민원 사례

‘(보도자료)’ 18.상반기 민원동향 및 주요 민원내용 ‘에서 일부 내용 발췌(2018.8.20)

1 은행

(민원유형 : 여신-대출금리)

민원내용 : 중도상환수수료 과다 부과

’16.6월 민원인은 A의 부동산담보대출을 승계하면서 은행에 중도상환수수료를 문의하니, 대출 승계시점이 아닌 A가 최초로 대출을 취급한 시점(’15.4월)을 기준으로 중도상환수수료를 부과한다는 은행의 설명을 들었음. 이후 ’18.2월 민원인이 대출금을 중도상환하자 은행은 대출승계시점 기준으로 중도상환수수료를 부과. 이에 A의 최초 대출취급시점부터 중도상환수수료를 다시 계산해 줄 것을 요청

처리결과

은행은 업무처리가 부적절하였음을 인정하고 A의 최초 대출취급시점을 기준으로 중도상환수수료를 재계산하여 부과함

소비자 유의사항

대출 거래시 약정서상 중도상환수수료를 산정 기준 및 면제요건을 확인하고, 중도상환 시점에 약정서상 중도상환수수료를 적정성 여부를 확인할 필요

(민원유형 : 방카슈랑스-상품 약관 미설명)

민원내용 : 보험상품을 예금상품으로 설명하고 판매

은행에 방문하여 예금상품 가입을 문의하였으나, 은행직원은 보험상품이라는 언급없이 10년 계약 유지시 세제감면 혜택이 있는 상품을 추천하여 가입하였고 가입 이후 은행에서 건강상태를 확인하는 문의를 와서 재차 확인해 보니 가입한 상품이 보험상품이었음. 계약을 해지하려고 하였으나 은행에서는 위약금이 있다고만 말하고 있으므로 손실없이 원금을 보존할 수 있는 방법을 문의

처리결과

민원인이 보험상품 가입당시 작성한 보험계약 청약서, 설명의무 확인서, 상품 주요내용 확인서, 해피콜 녹음내역 등을 확인해 본 결과 민원인이 보험상품임을 인지하지 못하고 계약을 체결하였다고 보기 어려움

소비자 유의사항

금융상품 거래시 상품의 종류, 특징을 충실히 확인하고, 청약서 자필서명 및 해피콜(상품판매후 모니터링 실시)시 상품 주요내용을 추가로 확인

2 비은행

(민원유형 : 여신-대출금리)

민원내용 : 카드 이용한도 하향에 대한 해결방안 요청

카드사가 회원의 신용카드 이용한도를 조정하면서 연체도 없고 신용등급도 양호한데도 타 금융회사의 대출금이 증가하여 가처분소득이 감소하였다는 이유로 신용카드 이용한도를 하향조정하는 것은 부당

처리결과

카드사는 「여신전문금융업법」 제24조(신용카드 등의 이용한도 제한 등) 및 「여신전문금융업감독규정」 제24조의5(결제능력 심사기준 및 이용한도 책정시 준수사항) 등에 따라 회원의 신용카드 이용한도를 정기적으로 점검하여 조정할 수 있는데,

민원인의 경우 연간 채무원리금 상환액이 연소득을 초과하는 것으로 확인되어 이용한도를 하향 조정한 것이며,

추가적인 소득증빙자료*를 제출하면 별도 심사를 거쳐 이용한도를 상향조정 할 수 있음을 안내

- * 1) 종합소득 : 근로소득(사업소득)원천징수영수증, 연금증서, 급여입금통장 등
- 2) 예·적금 등 금융재산관련 소득 : 예·적금 잔액증명서 등
- 3) 부동산관련 소득 : 부동산 등기부등본, 매매계약서 사본 등

소비자 유의사항

카드사는 「신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준」 등에 따라 월 가처분소득과 신용도, 이용실적 등을 종합적으로 심사하여 회원의 신용카드 이용한도를 조정할 수 있음

카드사는 회원의 대출 연체가 없더라도 회원이 보유하고 있는 대출 등 모든 금융거래를 종합적으로 고려하여 신용도 및 상환능력 등을 평가하고 카드 이용한도를 결정하므로 이를 유의할 필요

민원내용 : 대출 원리금 납부유예 관련

불의의 사고를 당하여 수술을 받게 되어 당분간 수입이 없을 것으로 예상된다며 저축은행의 대출 원리금 상환을 유예할 수 있는 지에 대하여 문의

처리결과

질병으로 인하여 장기간 입원 시 병원진단서, 진료비 영수증 등을 증빙으로 제시하여 해당 저축은행에 취약·연체차주 제도에 대한 상담을 받도록 안내

소비자 유의사항

실직·폐업·질병 등 불가피한 재무적 곤란사유가 발생한 차주에게 원금상환 유예를 지원하고 있으므로 금융회사에 적극적으로 상담·신청할 필요

민원내용 : 개인회생 개시 후 채권추심, 과도한 독촉전화

대부업체로부터 대출을 받은 후 개인사정으로 개인회생절차가 개시되었으나 민원인의 주택보증금, 차량 등에 대한 가압류 등을 실시하는 등 불법 채권추심이 이루어지고 있으므로 이에 대한 중지를 요청

처리결과

대부업체가 민원인에게 사과하고 채권추심을 중단

소비자 유의사항

「채권의 공정한 추심에 관한 법률」, 「채권추심업무 가이드라인」 내용 숙지(반복·야간 추심행위*, 개인회생 개시 후 추심행위 등 금지)

* 정당한 사유없이 반복적으로 또는 야간(오후9시~아침8시)에 채무자나 관계인 방문 금지, 채무자나 관계인 방문으로 공포심이나 불안감 유발 금지, 채권별 1일 2회 초과 전화·이메일·문자메시지·방문 금지 등

채권추심이 부당하다고 판단되는 경우 추심근거 및 이유를 추심업체에게 문의하고, 지속적인 부당채권추심을 당하는 경우 금감원, 지자체 또는 경찰서에 신고

민원내용 : 사업비, 갱신보험료 등 설명의무 미이행

(사례1) 보험상품 설명시 상품설명서에 연복리 5.2%, 가입후 10년까지 3.0% 최저보증, 비과세상품 등 높은 이율의 연복리저축상품으로 기재되어 있었으나, 추후 확인 결과 사업비에 대한 설명은 전혀 없었으며 12년을 납부하더라도 실제 이자수익이 거의 없으므로 지금까지 납부한 보험료 원금과 이자환급 요구

(사례2) 보험 가입시 3년마다 갱신되는 보험이라고 설명하면서 보험료는 변동되지 않는다고 하였으나, 실제 3년마다 보험료가 조정되는 보험상품으로 확인되었는바 기납입보험료의 반환을 요청

처리결과

보험회사가 모집경위 등 사실관계 확인결과 상품설명이 충분하지 않았음을 인정하여 기납입보험료를 환급

소비자 유의사항

상품설명서에 원금손실여부, 갱신보험료 인상여부 등에 대한 설명과 아이콘 표시*가 있으므로 보험 가입시 반드시 확인할 필요

* 아이콘

<p>실적해당형 (원금손실가능) 수익률 변동</p>	<p>예지연금 (3.5% 적용) 3년 : 55.5% 5년 : 71.7% 7년 : 82.6% (납입보험료 기준)</p>	<p>보험료갱신형 보험료 변동가능</p>
--------------------------------------	---	----------------------------

민원내용 : 주계약 및 특약의 만기시 기납입보험료 환급금 관련

보험증권에 기재된 내용대로 기납입보험료 전액을 만기환급금으로 받아야 한다고 판단되나 기납입보험료 중 특약을 분리한 주계약 부분만 만기환급금으로 지급한 업무처리가 부당

처리결과

보험상품 주계약 약관 및 보험금 지급기준에 의하면 만기급여금으로 기납입보험료를 지급한다고 정하고 있으며, 민원인이 가입한 특약보험료는 위험보장을 위한 재원으로서 보험사고 발생없이 만기시점이 되면 별도의 지급금 없이 소멸되는 보장성특약으로 만기급여금은 주계약에 대한 기납입보험료만 지급하는 것으로 보아야 하므로 민원인의 요청을 수용하기 어려움을 안내

소비자 유의사항

보험상품 가입시 주계약 및 특약내용, 만기환급금 등을 면밀히 확인

민원내용 : 펀드 원금손실 보상 요구

증권사의 펀드 가입 당시 상품의 위험에 대한 설명없이 연 7.5%의 투자수익금을 약속하여 펀드상품에 가입하였으나, 이후 수익자총회를 실시하여 펀드 만기를 연장하고 펀드 원금에 대한 상각을 실시하여 원금손실이 발생하였으므로 증권사가 약속한 투자수익금과 원금을 즉시 상환해 줄 것을 요청

처리결과

민원인이 체결한 계약서류 등을 검토한 결과 투자설명서를 제공받고 설명을 들었다는 자필기재를 한 반면, 증권사 직원이 수익률을 보장하거나 고객보호의무를 위반하였다고 볼만한 다른 사정이 없었음. 또한, 수익자 총회를 통한 펀드만기 연장 및 집합투자재산 평가기준에 따른 기준가 상각은 판매회사인 증권사와는 무관하므로 민원인의 요청을 수용하기 어려움을 안내

소비자 유의사항

펀드 가입시 수익보장형 펀드상품이 없음에 유의하고 투자위험 등을 충분히 고려하여 투자할 필요

민원내용 : 주식담보대출 관련 과도한 반대매매에 의한 손실 발생

증권회사로부터 주식담보대출을 받아 운용중 담보로 설정한 주식의 주가 하락으로 담보유지비율을 충족하지 못해 보유주식 일부에 대하여 반대매매를 하였으나 증권사의 과도한 반대매매로 인하여 손실을 보았으므로 손해배상을 요구

처리결과

증권회사가 반대매매 담보비율 산정시 민원인 계좌중 일부 평가금액을 누락함에 따라 반대매매 대상수량이 과다하게 산정되었음을 인정하여, 해당 손실금액을 배상

소비자 유의사항

증권사의 반대매매 등에 문제가 있다고 판단되는 경우 증권사에 반대매매 근거, 수량 등 세부내용을 확인할 필요



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”

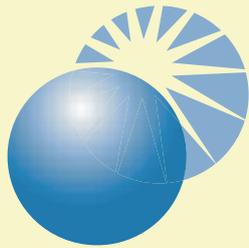
- ▶ 금융회사에 대한 불만 및 피해상담
- ▶ 불법사금융 피해신고
- ▶ 무료 금융자문서비스
- ▶ 상속인 금융거래 조회*
- ▶ 언어 청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담 및 화상(수화) 상담

- ▶ 상담시간 | 평 일 : 오전 9:00 ~ 오후 8:00
토요일 : 오전 9:00 ~ 오후 1:00



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://fss.or.kr/edu>
* 금융교육 관련 정보 제공 및 금융교육·교재 신청 가능



금융감독원
금융소비자보호처