

금융소비자 CEO 레터



금융감독원
금융소비자보호처



제3호 (2016. 7)
금융소비자 **CEO 레터**

Contents

1. 「금융소비자보호 기본법」제정안 입법예고	1
2. 불건전영업행위 상시감시시스템 운영	2
3. 「제11회 금융공모전 개최」개최	4
4. 불법금융파파라치 신고제 실시	5
5. 분쟁조정결정 취지 및 유사분쟁 재발방지	6
6. 음주·무면허 운전 관련 보험사기 적발	7
7. 민원동향, 주요민원사례 및 제도개선사항	8

01

「금융소비자보호 기본법」 제정안 입법예고

개요

금융당국은 종합적인 금융소비자보호 체계를 구축하기 위하여 제20대 국회에서 금융소비자보호 기본법*(이하 “금소법”) 제정을 재추진

* 최초 정부안(12.7월), 강석훈 의원안(13.10월), 그간의 국회 논의내용 및 정책 발표 내용 등을 포함

주요내용

금융상품 및 판매행위 속성을 재분류·체계화하여 “동일기능 - 동일규제” 체계를 도입함으로써 빈틈없는 규제체계를 구축

① 금융소비자에 사전 정보제공 강화

- 금융상품 비교공시·판매수수료 표기 근거 마련, 금융상품자문업 신설 및 금융교육 강화를 통해 소비자 역량 강화

② 금융상품 판매행위 규제 체계 마련

- 개별법상 판매행위 규제를 총망라하여 6대 판매행위 원칙*을 규정하고 징벌적 과징금, 판매제한 명령권을 도입

* 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유 금지, 광고 규제

- 대출성 상품에 대한 판매행위 규제를 강화하고 대출모집인 등록 근거 명문화

③ 금융소비자의 과도한 부담을 사전 예방

- 대출계약철회권 및 위법계약 해지권을 도입하고, 중도상환수수료를 예외적인 경우에만 부과하도록 제한

④ 금융소비자보호 체계 구축

- 금융위의 금융소비자 보호정책 수립을 체계화하고, 금감원에 감사권·제재권, 실태평가결과 공표권한 등 실효성 있는 권한 부여
- 금융회사의 금융소비자보호규준 마련을 의무화

⑤ 금융소비자의 사후 권리구제 강화

- 금융회사 보관자료에 대한 열람·청취 등 소비자 접근권 보장
- 소송중지제도 및 소액사건 소송제기 금지 특례를 마련하여 분쟁조정제도를 보완하고, 손해배상 소송시 고의·과실 요건 등을 금융회사가 입증하도록 함

부탁드리는 말씀

- 「금융소비자보호 기본법」 제정안은 기존의 업권별 규제체계를 기능별 규제체계로 전면 개편하고 소비자의 권익을 대폭 강화하는 내용인 만큼

- 임직원이 동 법안의 내용을 숙지하고 금융소비자보호에 더욱 관심을 기울일 수 있도록 CEO의 많은 관심을 부탁드립니다.

시스템개요

금감원은 금융소비자 피해를 유발하는 금융회사의 불건전 영업행위를 효율적으로 감시·대응하기 위하여 상시감시시스템*을 구축('14.9월)

* 제한된 감사인력 등 감독자원을 효율적으로 활용하는 한편, 금융회사의 자정 노력을 유도함으로써 금융업권 전반의 서비스수준 향상을 도모할 목적으로 구축

- 금융소비자보호처는 상시감시시스템을 통해 입수된 자료를 정기적으로 분석하여 불건전영업행위의 위험요인 및 이상징후를 조기에 포착하고,
- 분석 결과, 특이사항이 추출된 금융회사 또는 금융상품에 대해 감사역량을 집중함으로써 불건전 영업행위에 효과적으로 대응

주요내용

방카슈랑스, 변액보험, 대출모집, 구속행위, 펀드, 파생결합증권, 계열사 거래 등 7개 테마, 53개의 상시감시지표를 분석('계열사 거래'를 제외한 6개 테마가 금융소비자 보호처 담당)

【테마별 중점 상시감시 사항】

테마	주요 상시감시 사항	테마	주요 상시감시 사항
방카슈랑스	● 금품수수 등 불공정 영업행위 ● 설명의무 불이행 등 불완전 판매	변액보험	● 특별이익제공 등 과당 경쟁 ● 중도인출 등 관련법규 위반
펀드	● 적합성원칙 위반 및 불완전 판매 ● 투자자정보 관리 소홀 등 법규 위반	대출모집	● 수수료 지급 한도 등 법규위반 ● 개인정보 관리업무 적정성
파생결합증권	● 적합성원칙 위반 및 불완전 판매 ● 투자자정보 관리 소홀 등 법규 위반	구속행위	● 구속행위 규정 위반 여부 ● 구속행위 회피 의심 거래 현황
계열사 거래	● 계열사간 부당이익 제공 등 부당거래 ● 계열사간 거래한도 초과 등 법규위반	—	—

※ (붙임) 불건전영업행위 테마 및 상시감시지표

향후 운영계획

감시지표 부진 회사를 대상으로 경영진 면담 및 개선계획 징구 등 자율개선을 유도 하되,

- 지표 개선 가능성이 낮고 개선노력이 미흡한 회사에 대하여는 선별적으로 감사를 실시
- 아울러, 유의성이 낮은 테마(지표) 조정을 통해 금융회사의 부담은 완화하는 한편, 시스템의 완성도 제고 및 정착노력 지속

부탁드리는 말씀

- 상시감시지표에 대한 금융회사의 자체 모니터링 강화 등을 통해 불건전영업행위가 최소화될 수 있도록 자발적인 노력을 기울여주시기 바라며,
- ‘불건전영업행위 상시감시시스템’의 실효성을 높일 수 있도록 자료의 정확성 제고를 위한 인적·물적지원에도 많은 관심을 가져주시기 바랍니다.

【 불건전영업행위 테마 및 상시감시지표 】

테마(7개)	지표(53개)
방카슈랑스	- 판촉 가용재원, 판촉비용, 1인당 평균 인건비 증감률, 순 직접유지비 증감율, 신계약 조기해지율, 청약철회율, 4회차 계약 해지율, 13회차 계약 해지율, 민원발생비용 (9개 지표)
펀드	- 투자자성향 미부여율, 부적합상품 가입비용, 고위험상품 판매비용, 위험성향 투자자 비율, 고령투자자 비율, 판매 후 모니터링콜 비율 (6개 지표)
파생결합증권	- 안정성향 투자자비율, 고령자 판매비용, 원금비보장 판매비용, 모니터링콜 비율, 투자자 등급 미부여비용 (5개 지표)
변액보험	- 불완전판매비용, 계약자성향 미부여율, 안정형계약자 가입비용, 고령계약자 비율, 민원발생 비용, 청약철회비용 (6개 지표)
대출모집	- 고금리대 점유율, 신용대출 수수료율, 금리구간별 편차율, 모집법인 실적의 가중 평균 금리 및 수수료율, 인당 모집계약건수, 인당 모집실적, 인당 수수료액, 소속상담사 지급률, 인당 신용조회 건수, 대출 승인율 (10개 지표)
구속행위	- 전체 동일차주 관련 여수신 현황, 1%(0%)를 위반비용(은행), Best Practice 소명 비용(은행), 구속비용 1%이하 수신 비율(은행), 1월초과 수신비용(은행), 2월초과 수신 비율(은행), 전체 동일차주 관련 여신 및 보험계약현황, 1%(0%)를 위반비용(보험), Best Practice 소명 비용(보험), 1월초과 보험계약비용, 2월초과 보험계약비용 (11개 지표)
계열사 거래	- 신용공여 잔액, 자산운용 위탁, 계열사 증권 판매, 유가증권 매매, 부동산매매, 유가증권 보유잔액 (6개 지표)

「제11회 금융공모전」개최

개요

전 국민에게 금융 및 금융교육의 중요성을 홍보하고, 학교 등의 금융교육 활성화를 위하여 「제11회 금융공모전」을 개최

- **공모분야** | 금융창작물, 금융교육 우수사례, 금융교육 우수프로그램, 금융생활 체험수기, 대학생 금융콘테스트 등 5개 부문(상세 내역은 아래 표 참조)
- **공모기간** | '16.6.16.~9.15.(3개월)
- **시상규모** | 총 167명(개인 144명, 단체 23개)*에게 시상
* 원장상 24개, 교육부장관상 4개, 시·도교육감상 51개, 금융협회장상 88개
- **시 상** | 10월 하순경 (수상자 선정·통보 : 10월 중순 예정)

【 제11회 금융공모전 시상내역 】

부 문		구 분	시상인원				상 금 (만원)	비 고
			초	중	고	계		
금융 창작물	글짓기	최우수상	1	1	1	3	50	금융감독원장상
		우수상	17	17	17	51	(상품)	시도교육감상
		장려상	16	16	16	48	10	협회장상
	UCC, 포스터, 만화	최우수상	1	1	1	3	50	금융감독원장상
		우수상	2	2	2	6	20	협회장상
		장려상	8	8	8	24	10	협회장상
	우수학교	최우수상	1	1	1	3	150	교육부장관상
		우수상	2	2	2	6	100	금융감독원장상
	지도교사	우수상	2	2	2	6	50	협회장상
	금융교육 우수사례	우수학교상	2	2	2	6	100	금융감독원장상
금융교육 우수프로그램	최우수상	1				150	교육부장관상	
	우수상	4				100	금융감독원장상	
금융생활 체험수기	최우수상	1				100	금융감독원장상	
	우수상	2				50	협회장상	
대학생 금융콘테스트	최우수상	1				100	금융감독원장상	
	우수상	2				50	협회장상	

부탁드리는 말씀

- 금번 공모전은 전국민을 대상으로 실시되므로 금융회사*뿐만 아니라 귀사 임직원과 가족들의 적극적인 참여를 부탁드립니다

* '금융교육 우수프로그램' 부문에 참여 가능

- 특히 교육부장관상과 시·도교육감상이 수여되므로 귀사 임직원의 자녀(초·중·고 학생)들이 많이 참여할 수 있도록 안내를 부탁드립니다.

04

불법금융 파파라치 신고제 실시

추진배경

금융감독원의 「3유·3불 불법금융행위 추방 특별대책」추진과 함께 정부의 「불법사금융 근절을 위한 일제신고·집중단속*」 기간에 맞추어

* 정부합동으로 '16. 6. 1. ~ 7. 31. 2개월 기간중 운영

- 건당 최고 1천만원의 포상금을 지급하는 불법금융 파파라치 신고제를 '16. 6. 21 부터 올해 말까지 한시적으로 운영 예정

신고대상

5대 금융악* 및 3유·3불**에 해당하는 유사수신, 보이сп이스, 고금리 사금융, 불법 채권추심, 보험사기 등 불법금융행위 전반

* ① 보이сп이스 등 금융사기, ② 불법 사금융, ③ 불법 채권추심, ④ 꺾기 등 금융회사의 우월적 지위 남용 행위, ⑤ 보험사기

** 유사수신·유사대부·유사투자자문, 불완전판매·불공정거래·악성민원 등 불법행태

포상금액

피해자 규모가 큰 보이сп이스·유사수신과 기타 불법금융행위로 구분하고 신고내용의 중요도*에 따라 우수, 적극, 일반으로 차등지급

* 신고내용의 적시성, 증거자료의 완성도, 예상 피해규모, 수사 기여도 등

(단위 : 만원)

신고건수 \ 신고등급	우 수	적 극	일 반
매 건당 (보이сп이스·유사수신)	1,000	500	200
매 건당 (기타 불법금융)	500	200	100

부탁드리는 말씀

- 파파라치 신고를 통한 검·경찰의 지속적 수사활동은 우리나라를 불법금융행위의 청정지역으로 만드는데 기여할 것이므로, 금융회사 임직원 및 CEO의 많은 관심과 지원을 부탁드립니다.

분쟁조정결정 취지 및 유사분쟁 재발방지

개요

생·손보사 민원담당 실무책임자 등을 대상으로 도수치료, 추상장애의 후유장애 인정 여부 등 최근 주요 분쟁조정결정 취지를 설명

- 일시 : '16. 6. 15.(수)
- 장소 : 금융감독원 통의동 연수원 1층
- 참석 : (금융회사) 생·손보사(56개사) 민원담당 실무책임자
(금 감 원) 분쟁조정실 분쟁조정총괄팀장, 제3보험팀장

주요 설명내용

도수치료 관련 실손보험금 지급여부* 등 최근 분조위 주요 결정사례의 취지를 설명하고

* 질병 진단에 대한 객관적 검사결과가 없고, 질병상태의 호전도 없이 반복적으로 시행된 도수치료는 실손보험금 지급대상이 아님('16.6.1., 보도자료 배포)

- 보험회사가 정당한 도수치료임에도 금번 조정결정을 핑계로 보험금 지급을 거절하여 선의의 피해자가 발생 하지 않도록 유의해 줄 것을 강조

유의사항

- ① 적절한 진단 및 질병과 인과관계가 인정되는 정상적인 도수치료는 당연 실손보험금 지급대상임
- ② 지급거절시 구체적 지급거절 사유와 의학적 근거가 명확히 제시되어야 함
- ③ 의학적 소견에 이견이 있는 경우 실손보험 약관에서 정한 바에 따라 회사와 소비자가 상호 협의한 제3의 의료기관에서 재감정을 받고 그 결과에 따라 실손보험금 지급여부가 결정될 수 있음을 반드시 안내하도록 조치

부탁드리는 말씀

■ 금번 도수치료 관련 분조위의 결정은 개별 신청 사안에 대한 결정 사례이지 모든 사안에 포괄적으로 적용되는 기준은 아님

- 금감원에서는 금번 분조위 조정결정을 핑계로 부당하게 보험금 지급을 거절하는 사례에 대해 모니터링을 지속하고 있으며, 필요시 현장검사 등을 실시할 예정이므로
- 금번 조정결정 취지를 오인하거나 잘못 해석하여 금융소비자의 권익을 부당하게 제한하는 사례가 발생되지 않도록 각별히 관심을 가져주시기 바랍니다.

06

음주·무면허 운전 관련 보험사기 적발

조사배경

음주·무면허 운전은 국민의 재산과 생명에 큰 피해를 주는 중대 범죄행위로서, 강력한 처벌에 대한 사회적 요구가 커지고 있는 가운데,

* 음주운전을 부추긴 동승자 및 음주운전 유발자도 처벌 강화('16.4.25. 대검찰청·경찰)

- 음주, 무면허 운전중 사고로 경찰에 적발된 운전자가 그 사실을 숨긴 채 보험금*을 청구·편취한다는 제보가 접수

* 음주, 무면허 운전중 발생한 사고시 운전자는 “자기차량손해 보험금”을 받지 못하고 대인·대물보상 시에도 일정금액의 사고부담금을 개인 부담

주요 혐의점

자동차 보험금 청구시 ‘음주·무면허 운전중 자동차 사고’임을 보험회사에 알리지 않고 자기차량손해 보험금 등을 부당 편취*

* ① 자기차량손해 보험금 편취, ② 사고부담금 회피, ③ 대인 I, 대물보상 한도

사 례

김 ○ ○ 은 '15.2월 음주상태에서 1차로 주행중 갑자기 끼어드는 차량을 피하는 과정에서 중앙선 가드레일을 긁는 사고(운전자 단독사고)를 일으킴

→ 경찰에 음주운전 사실이 적발되었음에도 보험회사에 보험금 청구시 운전자를 부인으로 바꿔서 통보하여 보험금 529만원을 편취함

조사결과

경찰의 음주·무면허 운전 적발일자와 교통사고 일자가 동일한 총 32,146건의 보험금 지급 자료를 분석하여

- 음주, 무면허 상태에서의 사고임에도 이를 숨긴 채 보험금을 청구하여 편취한 1,435명(1,438건 17억원)을 적발(7월 중 수사기관에 통보예정)

※ 적발인원 대부분은 각 1회씩 적발되었고 3명은 2회 적발(무면허 2명, 음주·무면허 1명)

부탁드리는 말씀

■ 보험소비자가 보험금 청구시 음주운전 중 사고 등 보험회사에 알려야 할 사항을 몰라 피해를 입지 않도록 ‘보험소비자의 알릴의무’에 대한 안내를 철저히 해주시기 바라며,

- 보험금 지급 심사시, 보험개발원의 음주·무면허 운전 정보를 적극 활용하는 등 보험금 누수 방지에 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

민원동향, 주요 민원사례 및 제도개선 사항



I 민원 동향

※ 아래 통계에는 통계 작성시 처리되지 않은 민원이 포함되어 있어, 향후 처리결과에 따라 변동될 수 있습니다.

총괄

'16년 6월중 금감원에 접수된 민원은 6,416건으로 전년 동기(6,353건) 대비 1.0%(↑ 63건) 증가

- 손해보험 민원이 39.2%(2,516건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 생명보험 26.7%(1,715건), 비은행 18.7%(1,201건), 은행 12.4(794건), 금융투자 3.0%(190건) 순

권역별

은행과 금융투자는 전년동기 대비 각각 7.9%(↓ 68건), 17.0%(↓ 39건) 감소하였으나, 손해보험 6.5%(↑ 155건), 생명보험 1.4%(↑ 23건), 비은행 0.3%(↑ 4건) 증가

- **은행** | 여신 관련 민원*이 16.8%(↓ 46건), 예적금 관련 민원이 8.1%(↓ 13건) 감소함에 따라 전년동기 대비 7.9%(↓ 68건) 감소

* 신규 · 만기연장 거절 등

- **금융투자** | 파생상품 관련 민원이 40.0%(↓ 6건), 주식매매 관련 민원이 38.1%(↓ 16건) 감소함에 따라 전년동기 대비 17.0%(↓ 39건) 감소

- **손해보험** | 보험금 산정 및 지급 관련 민원이 3.3%(↑ 39건), 직원 불친절 등 금융회사 업무처리 불만 관련 민원이 52.9%(↑ 73건) 증가함에 따라 전년동기 대비 6.5%(↑ 155건) 증가

- **생명보험** | 계약의 성립 및 해지 관련 민원이 33.3%(↓ 34건), 고지 및 통지의무 위반 관련 민원이 31.8%(↓ 14건) 감소했으나 보험금 산정 및 지급과 면부책결정 관련 민원이 18.9%(↑ 96건) 증가함에 따라 전년동기 대비 1.4%(↑ 23건) 증가

- **비은행** | 신용정보 관련 민원이 3.5%(↓ 6건) 감소했으나, 신용카드 관련 민원*이 3.5%(↑ 13건) 증가해 전년동기 대비 0.3%(↑ 4건) 증가

* 신용카드 발급 거절, 한도제한 등



II 주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

손해보험

◆ 심신미약상태에서의 방화는 화재보험 약관상 보험금을 지급하지 않는 ‘고의’ 사고에 해당하지 않음

민원내용 | 민원인은 화재보험의 피보험자가 심신미약 상태에서 자기 집에 불을 질러 손해가 발생하여 화재보험금을 청구하였으나 보험회사가 고의사고에 해당한다는 이유로 보험금 지급을 거절한 것은 부당하다며 민원을 제기

처리결과 | 보험계약의 면책사유인 ‘고의’는 책임능력에 장애가 없는 상태에서 스스로 행위를 한 경우로 한정되며 피보험자가 심신미약 상태에서 행위한 경우는 ‘고의’로 보기 어려우므로 보험금을 지급하도록 권고

제3보험

◆ 실손의료보험 약관상 ‘임신, 출산(제왕절개 포함)’을 면책사유로 규정하고 있으나, 상해사고로 불가피하게 제왕절개 수술을 한 경우는 면책사유에 포함되지 않음

민원내용 | 민원인은 자택에서 넘어지는 상해사고로 양막이 파열되어 불가피한 응급 제왕절개를 받았음에도, 보험회사가 해당 질병입원의료비특약에서 정하는 면책사유인 피보험자의 ‘임신, 출산(제왕절개 포함)’에 포함된다고 주장하며 보험금의 지급을 거절하는 것은 부당하다는 내용으로 분쟁조정 신청

처리결과 | 보험약관에 따르면, 비록 임신 중 제왕절개를 했다고 하더라도 상해사고로 치료를 받은 경우 보상하는 것으로 정하고 있어, 상해사고임을 입증하는 주치의사의 소견서를 근거로 해당 보험금을 지급토록 조정

생명보험

◆ 장해진단 확정 후 사망한 경우에 대해 장해급여금과 사망보험금을 모두 지급

민원내용 | 신청인은 피보험자가 외상으로 뇌경막하 출혈 등이 발생하여 입원치료를 받던 중 장해진단 22일 후 사망하였는데, 피신청인이 사망보험금만 지급하고 장해급여금의 지급을 거절하는 것은 부당하다며 분쟁조정 신청

처리결과 | 의료자문 결과 자문의사가 장해 판정 시점에 피보험자는 증상이 더 이상 호전되기 어려운 고정 단계였으며, 사망 직전까지 생체 징후가 안정된 상태로 유지되었던 것으로 보인다고 소견한 점을 감안하면, 장해판정 당시 피보험자가 사망에 이르는 진행단계였다고 보기 어려워 장해급여금을 지급토록 조정

저축은행

◆ 채무자가 개인회생 개시 결정이후 조성한 재산(예: 예금)은 상계처리 불가

민원내용 | 민원인은 법원의 개인회생 개시가 결정된 이후 새로 예치한 예금을 저축은행이 임의로 인출(상계)한 것은 부당하다며 민원을 제기

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 조치

은행

◆ 대표이사가 사임후 기존 회사 대출채무에 대한 보증계약을 해지한 경우, 해지의사 표시 이전에 발생한 대출채무는 사임한 이후라 해도 보증책임을 부담

민원내용 | 민원인은 차주사의 대표이사 재직중에 발생한 대출채무만 책임질 의도로 은행과 근보증 계약을 체결하였음에도, 은행이 대표이사 사임 후에 취급한 대출에 대해서까지 보증책임을 청구하는 것은 부당하다는 민원을 제기

처리결과 | 회사 이사가 보증채무를 부담하는 범위는 보증계약 해지의 의사표시를 하기 전에 발생한 대출채무로 본다는 대법원 판례에 비추어 볼 때, 대표이사가 사임을 하였더라도 은행에 보증계약 해지의 의사 표시를 하기 전에 취급된 대출에 대해서는 보증책임이 있다고 판단되어 민원인의 주장 불수용 (보증계약 해지의 의사표시 이후 대출건은 보증책임 제외)



소비자보호 관련 제도개선 사항

1

변액보험 관련 불합리한 관행 개선방안('16년 중 시행 예정)

금융소비자의 불만이 많은 변액보험의 상품구조, 판매·모집절차 등 제반 불합리한 관행을 점검하여 이를 개선하고자 함

- 변액보험이 꼭 필요한 소비자만 가입하도록 적합성 진단체계를 개선*하고, 상품별 납입보험료 대비 실제 수익률 및 해지환급률 공시 확대, 판매자에 대한 교육강화 등

* 부적합자 판별항목(원금보장 등) 중 하나라도 해당되는 경우 판매권유 제한 등

2

카드사의 불합리한 영업관행 개선방안 ('16년 하반기, '17년 1분기 중 시행 예정)

카드사용 등과 관련한 소비자의 불만이 지속 제기되고 있어 금융소비자의 권익을 제고하는 방향으로 카드사 영업관행의 추가* 개선을 추진

* 지난해 「제1차 국민체감 20대 금융관행 개혁」의 일환으로 '카드사의 불합리한 영업관행 개선' 추진

- 非대면 유료상품*에 대한 정보 제공 강화, 소비자의 의사와 무관한 개인정보 처리 관행 개선** 등

* DCDS, 신용정보보호상품, 휴대폰 문자서비스, 리볼빙상품

** 개인정보 제공 동의절차 개선, 개인정보 파기 의무화

3

「자동차보험 표준약관」개정 ('16.7.1.)

경미한 자동차 사고에 대한 수리비 지급기준이 없어 과잉수리 관행이 만연하는 문제를 해소하기 위해 표준약관을 개정

- **판단기준 마련** | 범퍼 등 외장부품의 디자인과 관련된 손상 중 부품교체 없이 외관상 복원이 가능한 경우 등을 경미한 손상으로 정의

- **지급기준 신설** | 경미한 손상은 부품교체 없이 복원수리 비용만 지급



금융감독원



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 8:00
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

- 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