

금융소비자 CEO 레터



금융감독원
금융소비자보호처



제5호 (2016. 9)
금융소비자 **CEO 레터**

Contents

1. 금융소비자보호 실태평가 결과 발표	1
2. 2016년 보험사기 적발실적	2
3. 추석명절 금융사고 예방을 위한 금융회사 현장 지도·점검 . 3	
4. 新 민원·분쟁처리 시스템 전면시행	4
5. 2016년 상반기 민원동향	5
6. 민원동향, 주요민원사례 및 제도개선사항	7

01

금융소비자보호 실태평가 결과 발표

개요

금감원은 금융회사의 자율·사전적 소비자보호 역량 강화를 위해 「'15년도 금융소비자 보호 실태평가」를 실시

- '16.4~6월중 66개 금융회사를 대상으로 현장평가를 실시, 총 10개 부문에 걸쳐 금융회사의 소비자보호 역량을 종합적으로 평가

평가결과

‘민원건수’, ‘민원처리기간’, ‘금융사고’ 항목의 경우 양호한 수준으로 나타났으나,

- ‘상품개발 및 상품판매 과정의 소비자보호체계’ 부문은 상대적으로 평가가 저조하여 상품개발 및 영업부서에 대한 소비자보호 총괄부서의 협의·조정기능 제고 등을 위한 시스템 및 인력이 부족함을 시사

【 부문별 평가결과 】

구분	평가부문	양호		보통		미흡	
		회사수	비중	회사수	비중	회사수	비중
계량 평가 (5개)	1 민원건수	52	78.8%	13	19.7%	1	1.5%
	2 민원처리기간	63	95.5%	3	4.5%	—	—
	3 소송건수	33	50.0%	30	45.5%	3	4.5%
	4 영업 지속가능성	36	54.5%	30	45.5%	—	—
	5 금융사고	64	97.0%	1	1.5%	1	1.5%
비계량 평가 (5개)	6 소비자보호 조직 및 제도	22	33.3%	42	63.6%	2	3.0%
	7 상품개발과정의 소비자보호 체계	13	19.7%	51	77.3%	2	3.0%
	8 상품판매과정의 소비자보호 체계	16	24.2%	50	75.8%	—	—
	9 민원관리시스템 구축·운영	44	66.7%	22	33.3%	—	—
	10 소비자정보 공시	30	45.5%	36	54.5%	—	—

※ 금융업권 및 금융회사별 세부 평가결과는 금감원 보도자료 참조('16.8.29.)

향후계획

각 금융회사가 소비자보호업무 취약점을 자율적으로 보완할 수 있도록 평가 우수 사례집을 전파하고,

- 우수회사에 대해 ‘금융소비자보호 우수금융회사’ 표창 수여 예정

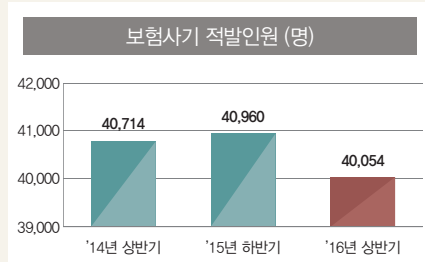
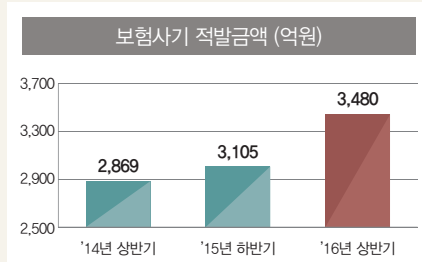
부탁드리는 말씀

- 금융소비자보호 업무는 CCO 및 금융소비자보호 총괄부서 등 일부 개인이나 부서의 노력이 아닌 CEO 이하의 전사적 노력이 필요하므로

- 향후에도 금융소비자보호 시스템의 발전과 지속적인 제도개선을 위해 CEO의 꾸준한 관심과 노력을 요청드립니다.

적발현황

2016년 상반기 보험사기 적발금액은 3,480억원으로 전년동기(3,105억원) 대비 12.1%(376억원) 증가(인원은 40,054명으로 2.2% 감소)

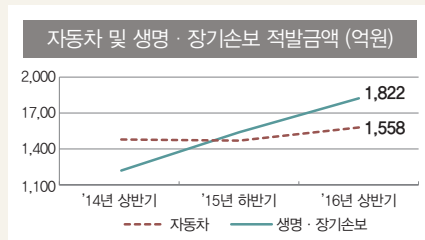
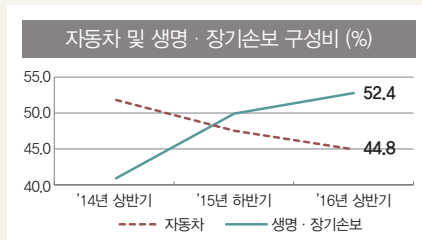


주요특징

「사무장 병원, 고가 외제차 등 사기 관련 인원은 적고, 고액인 기획 조사건에 조사(수사)를 집중함에 따라 1인당 보험사기 금액*이 증가

* 1인당 보험사기 금액 : 705만원('14년상) → 758만원('15년상) → 869만원('16년상)

- 보험종목 : 생명·장기손보의 적발금액이 지속적으로 증가해 '15년 상반기부터 자동차보험을 추월한 후 그 격차가 점차 확대



- 사기유형 : 허위·과다 입원 관련 적발금액이 지속적으로 증가

* 허위·과다 입원 적발액 : 320억원('14년상) → 430억원('15년상) → 501억원('16년상, 16.4% ↑)

※ 세부내용은 금감원 보도자료 "2016년 상반기 보험사기 적발금액 3,480억원('15.9.6. 석간 보도)" 참조

부탁드리는 말씀

- 금감원은 처벌 강화를 주내용으로 하는 「보험사기방지특별법」이 '16.9.30.부터 시행되는 만큼 보다 강력히 조사·처벌할 예정이며
 - 금년중 계약 인수실태 등 보험사기 예방·조사업무를 점검할 예정이오니
 - 보험회사에서도 보험사기신고센터 운영을 활성화하고, 특히 계약 인수 심사 기준을 강화하는 등 보험사기 근절을 위해 적극적으로 노력하여 주시기 바랍니다.

03

추석명절 금융사고 예방을 위한 금융회사 지도·점검

개요

금감원은 추석 명절을 맞아 발생할 수 있는 금융사고를 예방하기 위해 금융회사의 내부통제 강화를 지도하고, 일부 영업점에 대한 방법실태를 점검

내부통제 강화 지도

추석명절 전후로 금융회사의 현금출납 증가 또는 영업점 혼잡 등에 따른 금융사고나 고객불편을 예방하기 위해 금융회사로 하여금 내부통제를 강화하도록 지도

- 영업점 비상벨·CCTV의 작동상태, 현금보관·수송 관련 안전대책, 경비인력·시설 및 장비에 대한 관리실태 등을 자체적으로 점검
- 연휴기간 중 ATM·CD기 현금 부족 또는 장애 발생시 신속히 대응할 수 있도록 자체적인 운영수칙을 수립하고,
 - 인터넷·모바일뱅킹 및 전자결제서비스 관련 전산시스템 장애 발생시에도 업무가 중단되지 않도록 상황별 대응절차를 수립·시행

현장점검 실시

사고 위험이 높은 금융회사 일부 영업점(은행·저축은행·상호금융조합)을 직접 방문하여 방법실태를 점검(9.7.~9.8.)

- 규모가 작고 외진 곳에 위치하거나 현금출납 거래가 빈번한 영업점을 선정하여 방법장비 관리실태, 사고취약 시간대의 방법대책 운영현황 등을 중점 점검

부탁드리는 말씀

- 추석명절을 맞아 금융사고 예방을 위한 내부통제를 강화하고 현장 점검 결과 미흡했던 점을 보완 하시어
 - 금융회사 임직원과 금융소비자 모두 즐겁고 안전한 추석명절을 맞을 수 있도록 CEO의 많은 관심을 부탁드립니다.

개요

민원 당사자간 자율조정 활성화를 위해 新 민원 · 분쟁처리시스템이 4개월간('16.5 ~ 8월)의 시범실시*를 거쳐 '16.9.1일부터 전면 시행됨

* '16.5~7월 기간 중 총 9,319건의 민원 · 분쟁 중 4,461건(47.9%)을 자율조정 의뢰하였으며, 이중 자율조정 성립건수는 2,061건(성립율 : 46.2%)이었음

- 금융감독원은 금융권역별 협회 및 중앙회를 통해 자율조정 화신기일 준수 등 자율 조정제도 운영시 유의사항을 안내*한 바 있으며,

* 「新 민원 · 분쟁처리시스템 전면시행 안내」('16.8.31)

- 향후 자율조정 수 과정을 모니터링하여 취약부문을 개선하고, 민원 해결에 적극적인 회사에 대해서는 소비자보호실태평가 등에서 인센티브 부여 예정

주요 유의사항

- ① 14영업일 이내에 자율조정결과를 금감원과 민원인에게 회신*

* (화신기일 미준수 비율) '16.5~6월 : 17.9% → '16.7~8월 : 9.3%

※ 일부 금융회사의 경우 화신기일 미준수가 지속적으로 발생되어 인력충원 등 대책 필요

- ② 민원 화신문 외에 의견서 및 판단 근거자료를 금감원에 반드시 제출

- ③ 자율조정과정에서 민원인과 충분히 소통(최소 4회이상 안내 · 설명)

민원 · 분쟁처리
결과 관련 제도
개선사항

- ① 금융소비자보호실태평가

— 금융회사의 적극적인 자율조정 노력으로 추가적인 이익을 제기하지 않는 민원*은 금융소비자보호실태평가의 '민원건수' 평가대상에서 제외하는 방안 검토

* 자율조정성립민원 등('16.9월 이후 실적에 대해 '17년 평가시 적용예정)

- ② 감독분담금

— 수익자부담 원칙에 따라 민원건수를 감독분담금 계산시 반영하는 방안 검토*

* 분담금 총액 범위내에서 민원이 많은 회사는 많이 부담하고 민원이 적은 회사는 적게 부담

부탁드리는 말씀

- 新 민원 · 분쟁처리시스템의 성공적인 안착을 통해 소비자 · 금융회사 · 금융당국간 신뢰가 제고 되는 선순환이 이루어질 수 있도록 CEO의 많은 관심과 적극적인 지원을 부탁드립니다.

05

2016년 상반기 민원동향

총괄

‘16년 상반기중 금감원에 접수된 민원은 36,964건으로 전년동기(36,133건) 대비 2.3% 소폭 증가

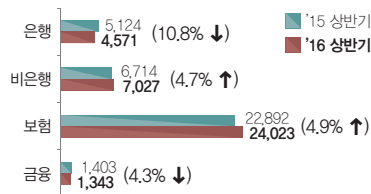
- 전년동기 대비 은행, 금융투자 민원은 감소한 반면, 보험*은 4.9%, 비은행**은 4.7% 각각 증가

* 생보는 4.2% 감소한 반면, 손보는 12.1% 증가

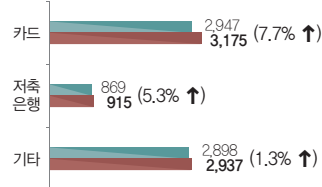
** 비은행은 카드(7.7%) 및 저축은행(5.3%) 민원이 주로 증가

– 민원비중은 보험이 65.0%(생보 26.1%, 손보 38.9%)로 가장 높음

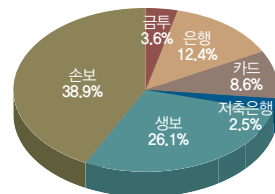
권역별 금융민원 증감현황



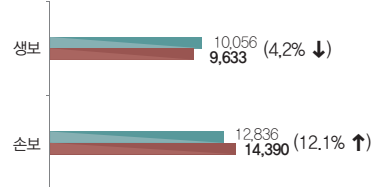
[비은행권역 세부현황]



권역별 금융민원 비중



[보험권역 세부현황]



은행

여신, 신용카드, 방카슈랑스 등 대부분의 유형에서 민원이 감소한 가운데, 펀드 판매 관련 민원은 소폭 증가

- 주요 이슈민원으로 아파트 분양 중도금대출 금리인하 요청, '16.3월 출시된 ISA 관련 불완전판매, 지주사 통합멤버십 가입 유치 과당경쟁 관련 민원 등이 발생

카드

카드한도 및 부가서비스*, 사용대금 부당청구 등의 유형이 소폭 증가한 반면, 카드발급 및 채권추심 민원은 감소

* 한도조정, 포인트·할인 서비스, 리볼빙 결제 등 카드 사용 관련

- 주요 이슈민원으로 프랜차이즈 업체 부도로 인한 할부계약 철회항변, DCDS 부당 가입 관련 민원 발생

생 보

보험모집 민원이 9.5% 감소하는 등 대부분의 유형에서 감소한 가운데, 면부채결정 민원은 13.5% 증가

- 보험모집(39.9%) 관련 민원이 가장 많이 발생하며, 보험금 산정 및 지급(20.4%), 면부채 결정(13.5%) 등의 순
- 주요 이슈민원으로 도수치료 및 다초점렌즈 등 실손의료보상, 자살보험금 지급(217건) 등과 관련된 민원이 다수 발생

손 보

보험금 산정 및 지급 민원이 11.7% 증가하는 등 상위 3개 민원유형*이 증가세를 보임

* 보험금 산정 및 지급, 계약의 성립 및 실효, 보험모집

- 교통사고 과실비율 산정 및 수리비 관련 분쟁, 렌트카 대차료 표준약관 변경* 등으로 자동차보험 민원이 급증(1,236건, 27.3% ↑)
* 렌트차량 제공기준을 피해차량과 배기량, 연식이 유사한 동급의 렌트차량 중 최저요금의 렌트차량으로 변경 등 자동차보험 표준약관 개선('16.4.1. 시행)
- 보험금 산정 및 지급(47.7%) 민원이 전체의 과반을 차지하며, 계약의 성립 및 실효(10.4%), 보험모집(8.5%) 등의 순

금융투자

대부분의 유형에서 민원이 감소한 가운데, 파생상품 관련 민원은 증가

- 주요 이슈민원으로 연초 유가하락 등에 따른 DLS 불완전판매 관련 민원이 증가

부탁드리는 말씀

- 전 권역 CEO께서는 민원 예방·감축 노력이 지속될 수 있도록 꾸준한 관심을 부탁드립니다.
- 손보, 카드, 저축은행 등 민원이 증가한 권역의 CEO께서는 회사 자체적인 민원증가 원인 분석 및 대책마련 등 보다 적극적인 민원 예방·감축을 위해 많은 관심과 적극적인 지원을 부탁드립니다.

06

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 8월중 금감원에 접수된 민원은 7,184건으로 전년동기(5,906건) 대비 1,278건(21.6%) 증가

- 손해보험 민원이 37.0%(2,655건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 생명보험 23.1%(1,660건), 비은행 20.9%(1,498건), 은행 10.6%(765건), 금융투자 8.4%(606건) 순

권역별

은행은 전년동기 대비 5.7%(↓ 46건) 감소하였으나, 비은행 19.8%(↑ 248건), 생명보험 16.3%(↑ 233건), 손해보험 24.9%(↑ 530건), 금융투자 106.8%(↑ 313건) 등 대부분 권역의 민원이 크게 증가

- **은행** | 신용카드 관련 민원이 18.4%(↓ 7건), 방카슈랑스 관련 민원이 43.8%(↓ 7건), 직원에 대한 불만 민원이 31.1%(↓ 33건) 감소함에 따라 전년동기 대비 5.7%(↓ 46건) 감소
- **비은행** | 대부업 감독 이관으로 대부업 민원이 금감원으로 접수(241건)됨에 따라 전년동기 대비 19.8%(↑ 248건) 증가
- **손해보험** | 보험금 산정 및 지급 관련 민원이 17.1%(↑ 173건), 보험모집 관련 민원이 41.1%(↑ 79건) 증가함에 따라 전년동기 대비 24.9%(↑ 530건) 증가
- **생명보험** | 보험모집 관련 민원이 24.7%(↑ 147건), 면부채결정 관련 민원이 40.5%(↑ 75건) 증가함에 따라 전년동기 대비 16.3%(↑ 233건) 증가
- **금융투자** | 주식매매 관련 민원이 51.1%(↓ 23건), 파생상품매매 관련 민원이 66.7%(↓ 14건) 감소했으나, 회계법인의 감사의견 거절 관련 집단민원(396건)이발생함에 따라 전년동기 대비 106.8%(↑ 313건) 증가



II

주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

생명보험

◆ 약관상 고지의무 위반을 이유로 보험계약을 해지한 사안에 대해 복원하고 보험금을 지급토록 조정

민원내용 | 민원인은 과거 기관지염을 앓았다는 이유로 보험회사가 사전 통보 없이 보험계약을 해지하고 보험금 지급을 거절함은 부당하므로 보험금 지급 및 계약의 원상회복을 요청하는 민원 제기

처리결과 | 보험회사에서 약관상 해지권 행사 기간 내 이를 통보한 내역이 없는 점을 감안하여 보험금을 지급하고 보험계약을 복원하도록 조정

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

손해보험

◆ 거래가 빈번한 거래처의 차량을 '다른 자동차 운전담보특약' 약관상 보상이 되지 않는 '통상적으로 사용하는 자동차'라고 볼 수 없어 보험금을 지급하도록 권고

민원내용 | 민원인은 거래처의 차량을 운전하던 중 사고가 발생해 '다른 자동차 운전담보특약'에 의한 보상을 요구하였으나, 해당 차량이 민원인이 '통상적으로 사용하는 자동차'에 해당한다는 이유로 보험사에서 보험금 지급을 거절했다며 민원을 제기

※ '다른 자동차 운전담보특약'에 의하면, 기명피보험자가 통상적으로 사용하는 자동차는 약관상 '다른 자동차'로 보지 않아 보상되지 않음

처리결과 | 해당 차량이 거래가 빈번한 거래처의 차량이라는 점만으로는 '통상적으로 사용하는 자동차'로 보기 어려워 보험금을 지급하도록 권고

제3보험

◆ 여성형 유방증 치료를 위한 수술은 보험약관상 보상하지 않는 '외모개선 목적의 치료'에 해당하지 않아 보험금을 지급하도록 조정

민원내용 | 민원인은 여성형 유방증 치료를 위해 양쪽 가슴에 비정상적으로 발달된 유선조직을 치료하는 수술을 받았는데, 보험사에서 보험약관상 보상하지 않는 '외모개선 목적의 치료'에 해당하므로 보험금을 지급하지 않고 있다며 민원을 제기

처리결과 | 여성형 유방증은 고환염이나 고환암, 뇌하수체 종양 등의 질환의 초기징후가 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 받을 수술을 '외모개선 목적의 치료'로 보는 것은 타당하지 않아 보험금을 지급토록 조정

신용카드

◆ 채무면제 · 유예상품(DCDS) 불완전판매 건에 대해 카드사에서 민원인이 납부한 수수료를 환급

민원내용 | 민원인은 과거 채무면제 · 유예상품 가입시 수수료율에 대한 설명을 듣지 못했으며, 수수료가 사용금액에 변동된다는 내용도 듣지 못했다는 등 불완전판매를 주장하며 민원 제기

처리결과 | 상품가입시 수수료에 대한 설명이 이루어지지 않은 것으로 확인됨에 따라 카드사가 수수료 전부를 민원인에게 환급하도록 조정

대부업

◆ 민원인의 상환실적 및 상환의지가 확인되어 어려운 환경 등을 감안하여 대출금 일부를 감면하고 잔존 채무에 대해서는 분할 · 상환토록 조정

민원내용 | 민원인은 최저생계비로 어렵게 생활하는 장애인으로 매입채권추심업자의 추심으로 인해 구직 및 채무상환도 어렵다며 도움을 요청하는 민원을 제기

처리결과 | 사실조회 결과 민원인이 장애인으로 구직이 원활하지 않아 생활 및 상환이 어려운 점 등을 감안하여 대출원리금 일부를 감면하고, 나머지 채무잔액은 분할 · 상환토록 조정



III 소비자보호 관련 제도개선 사항

1

600만 퇴직연금 가입자에게 불리한 약관 개선(16.9.1부터 시행)

퇴직연금약관에 내재된 불합리한 사항을 찾아내 가입자의 권익을 제고하는 방향으로 업계와 함께 개선안을 마련하고 '16.9.1일부터 시행

- 퇴직연금 계약이전 지연처리행위 및 퇴직급여 지연지급행위를 방지하고, 원리금보장상품 만기 도래 전에 가입자에게 통지하여 반드시 가입자의 운용지시를 받도록 하는 한편, 금융 회사의 퇴직연금 사업 중단 등에 따른 가입자 손실보상 원칙을 명시
- 금감원은 금융회사들이 이번 개선사항을 제대로 이행하는지 여부를 지속적으로 점검할 예정

2

「파인」서비스 개시(16.9.1부터 시행)

금감원은 금융소비가 금융거래와 관련해서 꼭 필요하거나 알아두면 유익한 모든 정보를 편리하게 이용할 수 있도록

- 금융소비자정보 포털사이트 「파인」(FINE*, <http://fine.fss.or.kr>)의 서비스를 '16.9.1.부터 개시

* Financial Information Network

금융정보 유형별로 금융상품, 금융조회, 금융꿀팁, 금융피해 예방·구제, 서민·중소기업지원, 금융교육 등 9개 분야, 31개 금융정보서비스로 구성되어 있으며

- 금융상품 비교검색, 금융거래내역 조회, 제도권 금융회사 조회, 금융통계 및 기업공시 정보 확인 등을 모두 한 곳에서 이용 가능



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



금융감독원