

◆ 민원사례는 민원인이 주장하는 내용으로 현행 제도 또는 실제 사실 관계 등과 다를 수 있으며, 민원내용이 유사하더라도 구체적인 사실 관계에 대한 조사결과, 관련법규, 약관 등에 대한 검토결과에 따라 민원처리 내용이 달라질 수 있으므로 자료 이용시 유의하시기 바랍니다.

1 은 행**1 민원유형 : 여신****■ 민원사례 : 명의도용 대출**

민원인은 모바일대출 등 5차례 본인 명의 비대면 신용대출이 실행되었으나 명의가 도용당하여 취급된 대출이므로 피해구제를 요청

■ 처리결과

대출 취급시 본인 명의 휴대폰 인증을 통해 본인확인을 하였고 신분증을 징구하는 등 은행이 관련법령에서 요구하는 본인 확인 절차를 준수한 것으로 확인되며, 대출실행 이후 일부 상환이 이루어지는 등 채무를 사후적으로 승인하였다고 보여짐

대출계약이 유효하게 체결된 것인지에 대해서는 판단이 곤란하나 대출만기 도래전 당사자간 합의를 통해 변제한 것은 정상적인 채무 이행으로 변제금 반환 요청을 금융회사에 수용하도록 권고하기는 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

가족, 지인 등에게 휴대폰이나 신분증 등을 빌려주는 경우 명의도용 사고가 발생할 수 있음에 유의하고, 휴대폰 앱 접속시 비밀번호, 공인인증서 비밀번호 등이 노출되지 않도록 관리에 주의할 필요

2 민원유형 : 예적금

■ 민원사례 : 예적금 부당지급

민원인은 해외출장중 지갑을 도난당해 현금카드 분실신고를 하였고 5백만원이 넘는 현금을 강탈당했다며 불법적으로 인출된 예금에 대한 보상을 요구

■ 처리결과

현금인출 기능이 탑재된 신용카드를 통해 예금이 인출된 것으로 확인되며, 인출사고와 관련한 은행의 배상책임에 대해서는 현금카드의 도난 및 비밀번호 유출로 본건 인출사고가 발생하였을 경우 현금카드에 대한 도난 신고가 접수된 이후 발생한 제3자의 불법적 인출에 대해서는 배상책임을 지게 되나, 도난 신고 접수 이전에 발생한 불법적 인출에 대해서는 배상책임이 존재하지 않음

본 건은 인출사고 발생이 도난 신고 접수시점보다 빠르고 인출사고 과정에서 비밀번호 입력 오류가 발생하지 않았고 매 인출시마다 등록된 휴대폰으로 인출 사실이 전송된 점, 비밀번호 설정과 관련하여 제3자가 쉽게 알 수 있는 번호 설정이 불가능하게 되어있는 등 일정 수준의 보안조치가 마련되어 있다고 보아 은행의 배상책임은 존재하지 않는 것으로 판단되어 민원인에게 수용이 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

현금카드 도난 사고에 유의하고 지갑 등에 존재하는 개인정보를 통해 쉽게 유추할 수 없도록 비밀번호를 설정할 필요

③ 민원유형 : 예적금

■ 민원사례 : 한도제한계좌 해제 관련

민원인은 은행으로부터 '한도제한계좌' 해제는 해당 계좌에 급여입금을 6개월 이상 지속해야 가능하다는 안내를 받았는데 이는 부당하다는 민원을 제기

■ 처리결과

금융감독원은 대포통장 근절을 위해 금융회사가 고객의 금융거래 목적 등을 확인한 후 계좌 개설 여부를 결정하도록 지도하였으며,

'한도제한계좌'는 금융거래목적 증빙이 어려운 고객들이 이용할 수 있는 계좌로 입금금액의 제한은 없지만 인출한도가 일정 금액*으로 제한되어 있고, 계좌개설 후 일정기간 동안 정상적인 거래가 확인되거나 구체적인 자료 제출을 하는 경우 일반계좌로 전환(한도제한 해제) 가능하며,

* 한도제한계좌 일일 한도 : 비대면채널(ATM, 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹) 각 30만원, 은행창구 이용시 100만원

거래금액의 상향이나 한도제한 해제 기준에 대해서는 금융회사가 자율적으로 정하고 있음을 안내

■ 소비자 유의사항

해당 은행 영업점 또는 콜센터를 통해 '한도제한계좌' 관련 운영 기준 및 해제시 필요 서류에 대해 문의할 필요

4 민원유형 : 여신-대출금리

■ 민원사례 : 금리인하요구 거절

민원인은 모집인을 통해 신용대출 4천만원을 받으면서 신용도가 좋은데도 타행 대비 금리가 높아 상담사에게 문의결과 신용등급이 영향을 미쳤으며, 향후 금리인하요구권을 사용하면 금리가 낮아진다는 설명을 들음. 그후 연봉 상승 등으로 신용등급이 향상되어 금리인하 요구를 하였으나 은행이 이를 받아주지 않는 것은 부당하다는 민원을 제기

■ 처리결과

채무자가 취업, 승진, 재산 증가 또는 신용평가등급 상승 등 신용상태의 개선이 된 경우 금리인하를 요구할 수 있으나, 신용상태의 개선이 경미하여 금리 재산정에 영향을 미치지 아니하는 경우 금리인하가 수용되지 않을 수 있으며, 금리인하 요구 사유, 금리인하요구권 대상 대출상품 종류는 금융회사마다 상이하여 보다 자세한 내용은 거래하는 금융회사에 문의하여야 함을 안내

■ 소비자 유의사항

취업·승진·재산 증가 등에 따른 신용상태 개선이 있더라도 신용상태의 개선이 경미하여 금리 재산정에 영향을 미치지 않을 수 있으므로 해당 금융회사에 금리인하요구 조건을 확인할 필요

- ※ **금리인하요구권** : 1) 채무자가 취업, 승진, 재산 증가 또는 신용평가등급 상승 등 신용상태 개선이 있을 경우 금리인하를 요구할 수 있는 권리
2) 최근까지는 여신거래약관에 의해 금융회사 자율로 인정되었으나 **2019년부터 법적 권리가 되었음**(2019. 6. 2. 은행법 제30조의2 제1항)
3) 금융회사는 2019. 6. 12. 이후 신용공여계약 체결시 금리인하요구권을 반드시 알려야 하며 이를 위반할 경우 금융회사 및 임직원에 과태료 부과

① 민원유형 : 신용카드 - 부가서비스

■ 민원사례 : 신용카드 부가서비스 혜택 제외 관련

- (사례1) 민원인은 통신요금 자동이체시 할인되는 신용카드를 발급받아 사용하던 중 여러건의 통신요금을 자동이체 하였으나 카드 발급시 안내받은 할인율과 실제 할인받은 금액이 상이하여 차액 보상을 요구하는 민원을 제기
- (사례2) 민원인은 카드결제금액에 따라 항공마일리지 적립되는 카드를 발급받아 사용하던 중 그간 카드결제된 가스요금에 대한 마일리지 적립되지 않았음을 발견하고 카드회사의 업무처리가 부당하다는 민원을 제기

■ 처리결과

- (사례1) 카드회사는 여러건의 통신요금 전표가 접수되는 경우 최초 접수건에 대해서만 할인을 적용하여 왔으나, 카드 발급시 이런 부분에 대한 설명이 누락되어 통신요금중 최대금액에 대해 할인을 적용하는 것이 타당하다고 보아 할인 차액을 고객의 계좌로 환불
- (사례2) 카드회사는 가스요금 결제대금이 마일리지 적립 대상이나, 가맹점코드 등록이 누락되어 마일리지 적립되지 않았음을 확인하고 민원인에게 충분한 설명과 함께 미적립 마일리지를 적립

■ 소비자 유의사항

카드회사의 부가서비스에 대한 상품안내장, 홈페이지, 기타 안내자료 등을 통해 할인혜택, 마일리지 또는 포인트 적립 등에 관하여 꼼꼼히 확인하되 자세한 사항은 금융회사에 문의할 필요

2 민원 유형 : 신용카드-카드론 취급관련

■ 민원내용 : 신용등급하락에 따른 카드론 연장거절은 부당

민원인은 카드론을 받은 후 최근 1년간 추가대출이나 연체가 없는데 카드회사가 기존 카드론에 대하여 신용등급 하락을 이유로 기한 연장을 거절하면서 카드론 상환을 요구하는 것은 부당하다는 민원을 제기

■ 처리결과

카드론 연장 또는 대출실행을 위해서는 이용자의 결제능력이 확인되어야 하고, 동 결제능력을 평가한 결과 금융회사가 이용자에게 부여하는 이용가능한도는 신용등급 또는 신용상태에 따라 영향을 받음

민원인의 경우 소득이 크게 감소한 상태에서 신용상태가 악화되어 카드론 이용가능한도 산출금액이 감소하였고 이에 따라 카드론의 기한 연장이 불가하게 된 것으로, 카드회사에 카드론 연장 요청을 수용하도록 권고하기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

카드론을 받은 후 기존대출이 연체되거나 신규대출이 없더라도 소비자의 신용등급 하락 등으로 이용한도가 축소되거나 연장이 어려울 수 있음

③ 민원 유형 : 저축은행 - 여신

■ 민원내용 : 부당한 신용대출 금리 적용

민원인은 저축은행이 담보력이 충분한 아파트 물건을 제공받아 놓고 신용대출을 받게 유도해서 높은 금리를 적용한 것은 부당하다는 민원을 제기

■ 처리결과

확인결과 대출약정서상 금리 등 대출조건에 대하여 본인의 서명 날인이 되어 있으며, 해당 담보물건에 타 은행의 선순위 담보가 설정되어 LTV가 70%를 초과함에 따라 신용으로 대출을 취급하면서 신용보강을 위해 담보를 설정한 것이며, 신용등급 등에 따른 금리를 책정하였으므로 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려울 안내

■ 소비자 유의사항

대출 신청전 금융회사의 대출거래약정서상 대출금리 산정 기준을 꼼꼼히 살펴보고 다른 금융회사와 비교하여 유리한 대출조건인 금융회사를 선택할 필요

4 민원 유형 : 캐피탈 - 대출취급

■ 민원내용 : 영리목적 할부계약은 항변권 행사 불가

민원인은 음식점에 음식물처리기를 구매하면서 캐피탈사와 할부금융 거래를 체결하였는데, 제품 특성상 업체에서 하수구에 2차 처리기를 설치했어야 하지만 설치해주지 않아 해당 제품을 사용할 수 없게 되어 기 체결한 할부계약을 이행하기 어렵다며 도움을 요청

■ 처리결과

할부금융 신청 당시 캐피탈사는 물품의 하자, 유지보수 관련 법적 책임이 없음과 문제가 발생할 경우 제품판매사에 직접 요청하도록 안내한 사실이 확인되며

음식물처리기 판매·설치 계약과 할부금융 약정은 별개의 계약으로 민원인이 판매자와 제품매매 협의 및 계약을 통해 스스로 선택하여 제품을 구매하였고

본 건의 경우 민원인이 운영하는 사업장의 영업 목적을 위하여 해당 제품을 설치한 것으로 이는 단순한 소비의 목적이 아니라 영리 목적으로 할부 계약을 체결한 것으로 판단되어 할부거래법상 항변권을 행사할 수 없음을 안내

■ 소비자 유의사항

소비자가 아닌 사업자는 할부거래업자에게 그 할부금의 지급을 거절할 수 있도록 한 할부거래법상 항변권을 주장할 수 없음

※ 판매자의 하자보수 불이행, 계약해지 거부 등 문제가 발생할 경우 한국공정거래조정원(www.kofair.go.kr) 분쟁조정 절차에 따라 피해구제를 신청할 수 있음

5 민원유형 : 대부 - 여신

■ 민원내용 : 법상 최고금리 보다 높은 이자 요구

민원인은 몇 년 전 3백만원을 대부업체로부터 빌리고 계속 갚아 나가다가 재계약시 이자율이 하향 조정되었으며 법상 최고금리가 24%인데도 대부업체가 계속 높은 이자를 요구하는 것은 부당하다는 민원을 제기

■ 처리결과

확인결과 2008.4월 3년 약정으로 최초 대부계약을 체결 후 두 차례 전환대출을 통해 금리가 하향 조정되었으며 전환대출 계약 체결시마다 적용된 금리가 법상 최고금리를 초과하지 않았음을 확인

대부업법상 대부시 법정 최고금리는 대부업법이 제정된 2002년부터 6차례 인하되었고 현재는 24%가 적용되나 이는 2018.2.8. 이후 신규 계약을 체결하거나 갱신, 연장하는 시점부터 적용됨을 안내

■ 소비자 유의사항

법정 최고금리는 시기에 따라 상이하므로 계약 체결일 및 법 시행 시기를 주의 깊게 살펴보고, 최고금리를 위반하여 이자를 요구하는 대부업체에 대해서는 우리원 불법사금융신고센터(국번없이 1332)나 관할 경찰서로 신고할 필요

① 민원 유형 : 보험모집 - 상품설명 불충분

■ 민원내용 : 보장성 보험을 저축성보험으로 설명

- (사례1) 고금리 저축성 보험이라는 설명을 듣고 보험에 가입하였으나 설명과 달리 가입한 상품이 사망을 보장하는 종신보험이므로 납입한 보험료의 반환을 요구
- (사례2) 보험설계사의 권유 및 설명에 따라 저축성보험에 가입한 것으로 알고 있었으나, 가입한 보험상품이 질병, 상해 등을 보장하는 어린이보험이므로 납입한 보험료의 반환을 요구

■ 처리결과

- 보험계약 체결시 안내서류(상품설명서), 청약서 등 관련서류에 계약자 본인이 자필서명한 점, 완전판매 모니터링 전화에서 해당 상품에 대한 설명을 듣고 가입하였음을 계약자가 인정한 점 등을 고려하였을 때 불완전판매에 해당하지 않아 납입한 보험료를 반환할 수 없다는 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움 안내

■ 소비자 유의사항

- 보험설계사의 설명 뿐만 아니라 상품설명서, 청약서 및 보험약관 등을 꼼꼼히 살펴본 후 본인의 가입목적에 부합하는 상품인지 확인하고 보험에 가입할 필요
- 계약체결 후 완전판매 확인을 위한 모니터링 전화가 오는 경우 가입목적에 맞는 상품에 가입했는지 여부, 약관의 중요내용에 대한 설명을 들었는지 여부 등에 대한 질문에 정확히 확인하고 답변할 필요

2 민원 유형 : 보험계약의 성립 - 계약취소

■ 민원내용 : 청약서상 피보험자 자필서명 누락

보험가입시 피보험자가 청약서에 직접 서명을 하지 않았으므로 계약을 취소하고 납입한 보험료 반환을 요구

■ 처리결과

청약서상 자필서명 누락 등 불완전판매에 해당하는 내용이 확인되어 보험회사가 납입한 보험료를 환급하기로 결정함에 따라 이를 안내

■ 소비자 유의사항

청약서 자필서명, 청약서 부분 및 약관 전달, 약관 중요내용 설명 등이 이행되지 않은 경우 계약체결 3개월 이내 계약취소 가능

3 민원 유형 : 보험금 및 제지금금 지급

■ 민원내용 : 치매진단비 부지급 부당

피보험자가 치매로 진단을 받았음에도 보험회사가 가입한 치매보험 상품에서 보장하는 치매진단비를 지급하지 않는 것은 부당

■ 처리결과

약관에서 보장하는 치매는 전문의가 인지기능검사점수(CDR) 3점 이상으로 진단한 경우로 정하고 있는데, 의료서류상 피보험자의 상태는 CDR 1점으로 이에 미치지 못하므로 치매진단비 지급대상에 해당하지 않는다는 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기는 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

치매보험에서 보장하는 치매의 종류, 범위 등은 약관에서 정하는 내용에 따라 상이하므로(예 : 중증치매, 경증치매 등), 약관 및 상품설명서 등에서 보장하는 치매의 내용을 정확히 확인하고 치매보험에 가입할 필요

4 민원 유형 : 고지 및 통지의무 위반

■ 민원내용 : 계약전 알릴 의무 위반으로 보험계약 해지 부당

아버지를 피보험자로 하여 보험에 가입하면서 청약서상 고지할 질병력, 치료력 등은 없는 것으로 알고 있어 고지하지 않은 것임에도, 과거 입원이력을 제대로 알리지 않았다는 이유로 보험계약을 해지한 것은 부당

■ 처리결과

보험계약 체결시 청약서상에 기재되어 있는 계약전 알릴 의무 사항에 대해 계약자 또는 피보험자는 알고 있는 사실을 반드시 사실대로 알려야 하고, 사실과 다르게 알린 경우에는 계약을 해지하거나 보장을 제한할 수 있는 것으로 보험약관에서 정하고 있음

피보험자는 보험계약 체결 2년 이내에 당뇨합병증, 간경화증 등으로 10일간 입원치료를 받은 사실이 확인되고, 청약서상 '계약전 알릴 의무 사항' 중 '최근 2년 이내에 질병이나 사고로 인하여 입원치료를 받은 사실이 있습니까?'라는 질문에는 '아니오'로 체크하고 보험계약을 체결한 사실이 확인됨

따라서, 계약전 알릴 의무 위반사항에 해당한다는 사유로 계약을 해지처리한 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

계약전 알릴 의무를 위반한 경우 계약해지 및 보험금 미지급 등의 불이익이 있을 수 있으므로, 보험가입시 청약서상 기재되어 있는 계약전 알릴 의무 사항에 대해 사실대로 고지할 필요

5 민원 유형 : 면부책 결정

■ 민원내용 : 장애보험금 부지급 부당

뇌경색 발병으로 인한 보행장애 및 인지기능 상실 등으로 장애인 복지법상 뇌병변 1급 장애인으로 등록되어, 가입한 보험상품에서 보장하는 장애 1급 보험금을 청구하였으나 지급하지 않는 것은 부당

■ 처리결과

해당 보험상품은 장애인복지법상 장애등급에 따라 보험금을 지급하는 상품이 아닌 약관에서 별도의 장애판단기준(통상 “장애등급 분류표”라 함)을 정한 상품으로, 약관상 제1급 장애상태가 되었을 때 장애급여금을 지급하는 것으로 규정

※ **약관(장애등급분류표)상 제1급 장애** : 중추신경계 또는 정신에 뚜렷한 장애를 남겨서 평생토록 **항상간호***를 받아야 할 때

* “항상간호”란 항상 타인의 간호없이 생명의 유지가 불가능한 경우 또는 고도의 치매 등으로 인하여 항상 타인의 간호가 필요한 경우를 말함

의료서류상 피보험자는 일상생활 수행동작 제한으로 인한 수시 간호가 필요한 상태로 약관상 제1급 장애인 항상간호를 받아야 하는 상태에는 해당하지 않는 것으로 확인되므로, 장애급여금을 지급하지 않은 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

장애인복지법을 준용하여 장애보험금을 지급하는 상품인지 또는 약관에서 별도의 장애등급기준(장애등급분류표)을 정한 상품인지에 따라 장애보험금 지급기준, 범위 등이 상이하므로, 장애보장 보험 가입시 또는 장애보험금 청구시 약관내용을 정확히 확인할 필요

1 민원 유형 : 내부통제/전산

■ 민원내용 : 전산장애로 발생한 손해에 대한 보상 요구

- (사례1) 민원인은 HTS 오류로 인해 유렉스 야간시장에서 주문(11월물 콜 302.5 200계약, 콜 305 200계약)과 다른 종목(12월물)이 체결되어 이에 대한 손실을 보상해 줄 것을 요구
- (사례2) 모바일트레이딩 시스템(MTS) 전산장애로 주식 매도를 하지 못하여 손실이 발생하였으므로 이에 대한 보상을 요구

■ 처리결과

- (사례1) 야간시장 선물옵션 이용자는 선물옵션 종목정보 업데이트가 필요하기 때문에 HTS 로그인 시 기본 설정이 '야간시장 종목변경 안내창 보기'로 설정되어 있으나, 민원인이 '야간시장 종목변경 안내창 안보기'를 선택하여 야간시장 종목정보를 업데이트 하지 않은 것으로 확인되고 업데이트 미실행으로 인한 문제에 대해 증권사가 주의사항을 이미 고지한 것으로 확인되어 민원인의 주장을 수용하기 어려움을 안내
- (사례2) 확인결과 전산 오류로 1시간 가량 주문처리 등에 문제가 있었으나 종목, 수량, 매매시기 등 객관적으로 확인할 수 있는 주문근거가 없어 매매의사가 확인되지 않음에 따라 손해배상책임 여부에 대한 심사가 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

- HTS 거래시 종목정보 업데이트를 실행하지 않은 상태에서 야간시장 거래를 할 경우 계약체결에 문제가 발생할 수 있음
- 증권사 홈페이지 등을 통해 온라인 거래 장애 발생시 보상기준 및 절차 등을 확인할 필요

2 민원 유형 : 주식매매 -일임매매

■ 민원내용 : 투자일임계약에 따른 손해배상 청구

민원인은 증권회사와 1억 6천만원 상당의 일임형 랩계약을 체결하였는데 투자기간 중 손실액이 630만원 정도까지 줄어들었을 때 전량 매도하자고 하였음에도 증권회사 직원이 '계약종료 시까지 원금을 회복해 보겠다'는 구두 약속과 함께 매도를 만류한 뒤 특정주식에 투자한 결과 손실이 확대되었므로 손해를 배상해줄 것을 요구

■ 처리결과

주식매매 내역을 조사한 결과, 민원인이 매도희망 의견을 제시하였음에도 이를 수용하지 않는 등 증권회사 담당 직원이 수탁자로서 충실의무 또는 선관주의 의무를 성실히 준수하지 못한 것으로 확인되어 일부 손해를 배상하도록 조정

■ 소비자 유의사항

투자일임계약은 분산투자 규제(자본시장법에 따라 펀드내 종목별 투자한도를 10%이내로 규제 등)를 적용받지 않은 채 소수종목에 집중 투자할 수 있어, 주가 상승시에는 고수익을 추구할 수 있지만 주가 하락시에는 손실이 확대될 수 있다는 점을 투자자가 유의할 필요

3 민원 유형 : 펀드 - 상품설명 불충분

■ 민원내용 : 펀드 손실보상 요구

민원인은 ILS(보험연계증권) 사모증권투자신탁 가입시 손실발생 가능성에 대해 설명을 들었으나, 상품제안서상 제시된 수익률과 달리 투자 손실률이 27% 발생하였고 손실충당금 등 상품구조와 운용상 문제점을 모른 채 상품을 판매하여 손실을 발생하게 한 증권회사에 보상을 요구하는 민원을 제기

■ 처리결과

상품제안서상 ILS의 투자구조는 재난 발생시 투자원금에서 보험 회사에 보험금을 지급하도록 되어 있고, 펀드 가입후 연속적인 재해 발생으로 보험손실 규모가 커져 손실이 확대되었으며, 재해로 인한 피해금 외에 보험금 청구 등도 수익률에 영향을 미치므로 피해금액 대비 수익률을 단순 비교할 수 없으며,

상품제안서에 기초자산 및 환매불가 위험 등 주요 투자위험이 기재 되어 있으므로 본건 상품 판매 당시 발생하지 않은 손실충당금에 관한 사항을 상품제안서에 기재하지 않고, 손실충당금에 대하여 미리 설명하지 않았다는 이유로 증권사가 투자판단에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항에 대해 설명을 누락하였다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

금융상품 가입시 원금 손실여부, 투자위험 등을 확인하고 본인의 투자성향을 충분히 고려하여 투자할 필요