

◆ 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 - 대출금 상환 유예

■ 민원사례 : 코로나19로 인한 대출금 상환 유예

민원인은 실내체육관을 운영하고 있으며, 코로나19로 인해 매출이 감소하여 대출 원리금 상환이 어려워지자 대출받은 은행에 대출 원리금 상환 유예를 요청하는 민원을 제기

■ 처리결과

코로나19로 일시적 유동성 어려움을 겪는 중소기업·소상공인을 지원하기 위해 「대출 원금상환 만기연장 및 이자상환 유예 가이드라인*」을 마련하여 4월 1일부터 시행 중에 있음을 안내하고,

세부적인 지원 대상, 적용대상 대출, 신청방법 등은 거래하고 있는 금융회사에 문의하여 상담하고 신청하도록 안내(민원인은 거래 금융회사에 대출원리금 상환유예를 신청하여 처리 완료)

* 코로나19로 인해 직·간접적 피해가 발생한 중소기업·소상공인으로서 원리금연체, 자본잠식, 폐업 등 부실이 없는 경우, 6개월 이상 만기연장 및 이자상환 유예 (20.3.31. 금융위원회 보도자료 참고)

■ 소비자 유의사항

특정 업종(부동산업, 향락유흥업 등)은 지원 대상에서 제외되며, 상품특성상 지원 대상에서 제외되는 대출(예: 마이너스통장 대출 등)이 있을 수 있으므로, 세부적인 사항은 거래 금융회사에 문의하여 확인할 필요

2 민원유형 : 여신 - 대출취급

■ 민원사례 : 대출사기

민원인은 대출을 받아 중고차를 구입한 후에 단기간 내 처분해 상환해 주겠다는 지인의 부탁을 받고 자동차중개업자와 대출상담사로부터 중고차 구입을 위한 대출을 받았는데, 실제로 차량을 인도 받은 적이 없다며 사기로 인한 피해구제를 요청하는 민원을 제기

■ 처리결과

민원인이 대출금을 자동차매매회사 계좌로 지급해 줄 것을 요청하는 위임장을 제출하였고, 「대출확인서」에 '본 대출은 실행시 고객님 계좌로 바로 입금되며, 입금과 동시에 고객님이 구매계약을 체결한 자동차매매회사 계좌로 지급이 됩니다' 등의 내용에 대해 설명을 듣고 동의한다고 자필 서명하였고,

이에 따라 대출금이 민원인 계좌에서 자동차매매회사의 계좌로 입금되었으며, 민원인 명의로 차량 명의이전이 완료되어 자동차등록원부에 등재된 사실 등이 확인되어 금융회사에 민원인의 요구를 수용하도록 권고하기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

금융거래의 경우 그 계약의 효과가 계약서 등 서류상의 명의인에게 귀속되므로 신분증 등을 통해 명의를 빌려주거나 개인신용정보 노출 등으로 대출사기가 발생하는 일이 없도록 유의할 필요

1 민원유형 : 저축은행 - 여신

■ 민원사례 : 대출철회 관련

민원인은 저축은행으로부터 대출을 받은 후 부득이한 사정으로 며칠이 지나 대출금을 상환하게 되었는데, 4천만원이 넘는 대출은 대출철회권 대상이 아니라며 대출철회를 적용해주지 않는 것은 부당하다는 민원을 제기

■ 처리결과

대출 상담 및 신청 과정에 대한 저축은행 자체조사결과 41백만원 신용대출 취급으로 대출철회권이 적용되지 않으나, 대출 상담과정에서 이에 대한 안내가 충분히 이루어지지 못한 점을 감안하여 중도상환수수료 없이 대출이용기간에 대한 이자만 납입받고 대출금을 상환 받는 것으로 민원인과 협의하여 처리됨

■ 소비자 유의사항

개인대출자는 대출계약 후 14일 이내 철회의 의사표시를 통해 중도상환수수료 부담과 신용등급 하락 없이 대출계약을 철회할 수 있음

다만, 신용대출의 경우 4천만원 이하, 담보대출의 경우 2억원 이하인 경우에 적용되고, 시설대여(리스)나 단기카드대출(현금서비스) 등 일부 상품은 대출계약 철회제도가 적용되지 않으며, 철회권 남용방지를 위해 행사 횟수도 제한된다는 점을 유의할 필요

2 민원유형 : 저축은행 - 신용정보

■ 민원사례 : 신용정보 등록 및 조회관련

민원인은 저축은행으로부터 대출금 만기일이 도래하여 마지막 상환은 자동이체가 안되므로 가상계좌로 입금해달라는 연락을 받고 처리하였으나, 그후 연체정보 공유로 카드사용이 제한된다는 문자를 받고 대출금이 상환되지 않음을 인지. 저축은행으로부터 아무런 연락을 받지 못하였는데 해당 저축은행이 연체정보를 등록한 것은 부당하다는 취지의 민원을 제기

■ 처리결과

저축은행이 만기일 전후로 수차례 전화통화 및 문자로 민원인에게 대출금을 만기일까지 미납시 연체발생으로 신용상 불이익*이 있음을 안내한 사실이 확인되고,

* 연체정보가 신용조회회사에 제공되어 신용등급 하락 및 이에 따른 금리상승

연체정보 등록 전에도 대출금 상환을 요구하였으나, 민원인이 기한 내 입금하지 못함에 따라 연체 정보를 등록한 것으로 해당 저축은행의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

만기일이 도래하는 대출의 경우 마지막 상환에 각별히 유의하고, 대출금을 연체할 경우 한국신용정보원에 연체정보가 등록되어 신용등급 하락 등의 불이익이 있을 수 있다는 점에 유의할 필요

3 민원유형 : 캐피탈 - 연체이자 산정

■ 민원내용 : 공휴일을 포함한 연체이자 산정은 부당

민원인은 매월 15일 자동차 할부금을 납부하고 있는데, 3월 납부 기일이 일요일이라 화요일에 할부금을 납입하였으나, 금융회사가 2일분의 연체이자를 수취하는 것은 부당하는 내용의 민원을 제기

■ 처리결과

해당 금융회사가 연체이자 계산방식에 오류가 있었음을 인정하고 민원인에게 추가로 수취한 연체이자를 환급하였으며, 이와 유사한 사례가 발생하지 않도록 연체이자 부과 시스템을 점검하여 잘못 부과한 연체이자에 대해서는 고객에게 환급할 예정임을 안내

■ 소비자 유의사항

원리금 납입일이 공휴일인 경우, 약정상 납입일(예: 일요일) 대신 익영업일(예: 월요일)을 연체기간 산정기준일로 보고 익영업일(예: 화요일)에 납입한 경우 1일분의 연체이자가 부과된다는 점에 유의할 필요

4 민원유형 : 대부 - 여신

■ 민원사례 : 신용정보 등록 및 조회관련

민원인은 3년 전에 ○○대부로부터 대출을 받았는데, 현행 대부업 법정 최고금리(연 24%)가 민원인의 기존 대출채무에도 적용되는지 여부를 문의하는 민원을 제기

■ 처리결과

현행 대부업 법정 최고금리는 관련법 개정 시행일('18.2.8.) 이후에 계약을 체결 또는 갱신하거나 연장하는 분부터 적용하는 것으로, 기 실행된 대출에 대해서는 소급하여 적용되지 않음

민원인의 경우 대부업 법정 최고금리가 인하되기 전에 대부거래 계약을 체결한 것으로 확인되어, 해당 대부회사에 인하된 금리를 소급하여 적용하도록 강제하기는 어려움을 안내

아울러, 대부회사에 업무처리 과정에서 채무자의 권익이 침해되지 않도록 각별한 주의를 기울이도록 요청하고, 대환대출 등을 통해 고금리 대출의 금리부담을 완화하는 방법에 대하여 안내

■ 소비자 유의사항

법정 최고금리가 적용되는 것은 신규 계약, 계약 갱신 또는 연장시 적용되는 것으로, 대출을 받을 경우 대출금리, 대출기간, 상환방법 등 제반조건을 신중하게 고려하여 결정할 필요

① 민원 유형 : 보험금 및 제지급금 지급

■ 민원내용 : 내시경 수술에 대한 수술비 과소지급은 부당

담관결석 제거술을 받고 보험금을 청구했으나, 내시경을 이용한 수술이라는 사유로 3종 수술비보다 보험금이 적은 2종 수술비를 지급하는 것은 부당하다는 민원 제기

■ 처리결과

해당 보험약관상 “관혈수술”이라 함은 병변 부위를 육안으로 직접 보면서 수술적 조작을 하기 위해 피부에 절개를 가하고 병변부위를 노출시켜 수술하는 것을 말한다고 정하고 있으며,

동 약관 별표4(수술분류표)에 따르면, 소화기계의 수술 중 개복술을 수반하는 담낭·담도 관혈수술은 3종, 내시경에 의한 내시경 수술은 2종으로 정하고 있음

아울러, ○○병원 진단서에 의하면 피보험자는 담도내시경을 이용한 담관결석 제거를 시행한 것으로 확인되므로 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

보험약관에 수술분류표가 있는 경우 해당 분류표에 따라 보험금 지급여부 및 지급액이 결정된다는 점을 유의할 필요

2 민원 유형 : 면부책결정

■ 민원내용 : 태풍피해에 대한 보험금 지급 거절은 부당

태풍으로 건물외부 배수관에 파손피해가 발생하여 보험회사에 공사견적서를 제출하고 보험금을 청구하였으나 보험금 지급이 거절된 것은 부당하다는 민원 제기

■ 처리결과

해당 보험약관에 따르면, 보험목적물의 범위에 주택은 포함되나, 대문·담 등 건물의 부속물, 안테나·선전탑 등 건물의 부책물, 급배수 설비 및 이와 비슷한 것 등 부속설비는 제외된다고 규정하고 있으며,

민원인은 주택 2층 옥상에 설치한 비가림 시설 중 지붕에서 마당 하수구로 연결되는 빗물받이 시설의 파손에 대해 보험금 지급을 청구한 바, 해당 설비는 보험약관에서 보험목적물에서 제외하도록 규정한 급배수 설비 및 이와 비슷한 것에 해당되므로 보험금 지급을 거절한 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

풍수해보험은 정액보험으로 보험약관에서 규정한 사고에 대해서는 약정된 보험금이 지급되지만, 규정된 사고가 아닐 경우는 보험금이 지급되지 않아 실제 손해액만큼 보험금을 지급하는 실손형 보험 상품과는 차이가 있다는 점에 유의할 필요

1 민원 유형 : 펀드 - 수익률

■ 민원내용 : 펀드 수익률 표기 관련

민원인은 ○○펀드에 '17.12월 1만원, '18.1월에 1,990만원을 투자하여 현재 수익률이 △17~18%를 기록하고 있는데, 증권회사가 정기적으로 보내오는 자산운용보고서에는 최근 12개월 수익률이 +9.7%로 기재되어 있어 과장광고에 해당한다는 민원을 제기

■ 처리결과

현재 민원인의 펀드수익률은 약 △17%인데, 이는 ○○펀드의 최근 2년내 월평균 기준가가 가장 높은 날에 1,990만원을 투자한 것에 기인한 것이며, 금융회사의 자산운용보고서는 펀드의 전반적인 수익률을 안내하기 위해 자산운용보고서의 기준일을 기준으로 작성된 보고서이므로 계좌별 수익률과는 차이가 있음을 안내

■ 소비자 유의사항

투자시점 및 투자금액에 따라 개별 수익률은 달라질 수 있으므로 자산운용보고서상 수익률과는 차이가 발생할 수 있으며, 자산운용보고서상 수익률은 과거 수익률로서, 미래 수익률은 달라질 수 있다는 점에 유의할 필요

2 민원 유형 : 내부통제/전산 - 사이버거래시스템 장애

■ 민원내용 : 전산장애로 인한 손실 보상

민원인은 ○○증권을 통해 보유하고 있는 종목을 매도하려 하였으나, 통신장애 발생으로 매도하지 못함에 따라 민원을 제기

■ 처리결과

해당 증권회사에서는 민원인을 포함한 일부 고객의 프로그램 접속 및 서비스 지연 발생사실을 인정하고, 민원인의 요구를 수용

■ 소비자 유의사항

증권회사별로 전산장애가 발생할 경우 고객에 대한 보상기준을 수립하여 운영하고 있는데, 통상 전산시스템 상 주문로그, 지점·고객센터를 통한 전화주문내역 등 객관적인 자료에 근거하여 보상하고 있으므로

증권사 홈페이지 등을 통해 온라인 거래 장애 발생시 보상기준, 절차 등을 확인 할 필요