

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



		보도 참고자료	
보도	2017. 1. 19.(목) 조간	배포	2017. 1. 18.(수)
담당부서	금융소비자보호총괄국	설인배 국장(3145-5700), 이무열 팀장(3145-5702)	

제 목 : 금융꿀팁 200선 - ㉙ 금융소비자 피해 구제제도와 이용방법

- 금융감독원은 국민들이 일상적인 금융거래과정에서 알아두면 유익한 실용금융정보(금융꿀팁) 200가지를 선정, 알기 쉽게 정리하여
 - 매주 1~3가지씩 보도참고자료를 통해 안내하고
 - 동시에 2016.9.1일 개설된 금융소비자정보 포털사이트 “파인”(FINE)에도 게시하고 있음
- 이에 따라 스물여덟 번째 금융꿀팁으로, “금융소비자 피해 구제제도와 이용방법”을 별첨과 같이 안내해 드림

<별첨> 금융꿀팁 200선 - ㉙ 금융소비자 피해 구제제도와 이용방법

금융감독원은 작년에 이어 제2차 국민체감 20대 금융관행 개혁을 추진하고 있습니다. 금융거래 과정에서 경험한 불합리한 금융관행 및 불편사항에 대한 의견은 '금융관행 개혁 포털' (<http://better-change.fss.or.kr>) 내 '국민 참여방'으로 제보 바랍니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

제 목	'금융소비자 피해 구제제도와 이용방법'
사례	<p>■ (사례 1) 직장인 김갑돈씨(43세)는 카드사용내역을 확인하던 중 리볼빙 수수료가 청구된 것을 발견하였다. 카드사 상담원의 리볼빙 서비스 가입 권유를 거절했음에도 불구하고 수수료가 발생한 것에 화가난 김갑돈씨는 금융감독원 콜센터(☎1332)로 전화를 걸어 상담을 받고, 민원을 접수하여 부당한 수수료 납입을 면할 수 있었다.</p> <p>■ (사례 2) 직장인 이갑순씨(36세)는 자가용을 몰고 출근하던 중 홍길동씨의 차량과 접촉사고가 발생하였다. 이갑순씨는 본인 과실이 거의 없다고 생각하고 사고처리를 위해 보험사에 신고하였는데, 홍길동씨의 보험사에서는 이갑순씨의 과실이 30%나 된다고 주장했다.</p> <p>이갑순씨는 30%의 과실비율을 절대로 인정할 수 없었고, 다음번 계약 갱신시 보험료 할증도 우려되었으나, 정확히 어떻게 해야 공정하게 처리받을 수 있는지를 알지 못해 답답했다.</p> <p>■ (사례 3) 박차돌씨(70세)는 위암 수술을 받고 보험사에 암 보험금을 청구하였으나, 보험사는 박차돌씨가 보험에 가입할 당시에 과거 관절염으로 치료받은 사실을 알리지 않았다는 이유로 보험금 지급을 거절했다.</p> <p>박차돌씨는 보험사가 위암과 관계도 없는 질병을 이유로 보험금 지급을 거절하는 것이 부당하다고 생각되어 보험사에 민원을 제기했지만 원하는 답변을 얻지 못했고, 수술비 1,000만원을 스스로 부담해야 할 걱정에 망연자실하고 있다.</p>

☞ 금융생활 중 불편·부당하거나 의문사항이 생기면 아래 5가지 사항을 기억하고 활용하세요!

① 우선 ‘1332’ 통해 상담

- (제도안내) 금융감독원은 「금감원 콜센터 1332」를 통해 은행, 보험, 증권 등 금융 전반에 대한 금융상담 서비스를 제공하고 있습니다.

금융거래과정에서 불편을 겪거나 피해를 입은 경우는 물론 금융과 관련한 의문사항이 있으면 우선적으로 1332에 전화하여 상담하는 것이 좋습니다. 즉, 1332는 “금융 114”와도 같습니다.

- (이용방법) 전국 어디에서나 국변없이 1332로 전화하시면 금융거래시 발생할 수 있는 금융회사에 대한 불만·피해(ARS ①번)에 대해 자세한 상담을 받을 수 있으며,

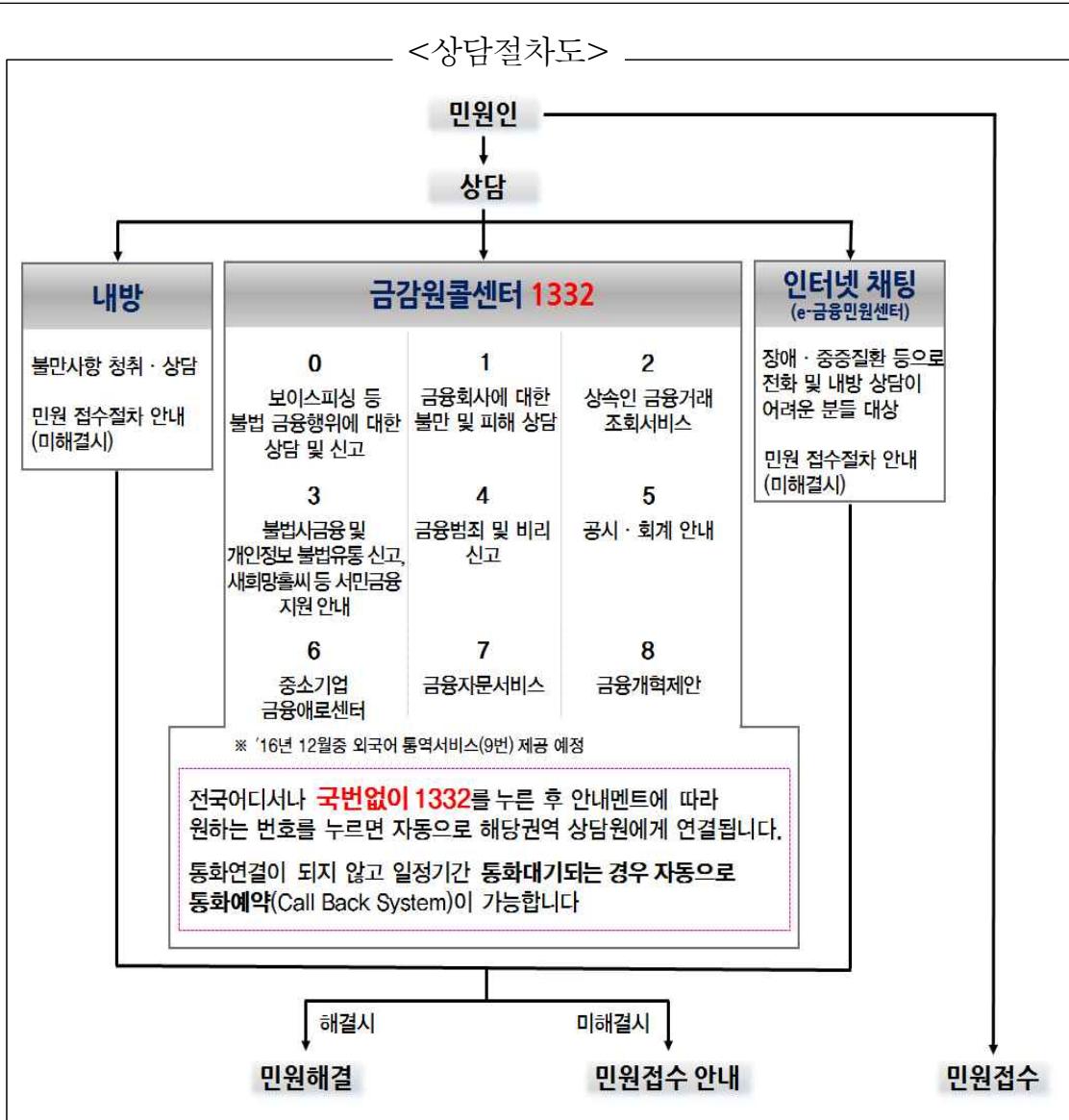
※ 금융피해상담 외에 상속인 금융거래조회(②번), 서민금융 지원(③번) 및 금융자문(자산, 부채관리 등)(⑦번)과 관련된 상담도 받으실 수 있습니다.

신속한 대처가 필요한 보이스피싱 등 사기피해에 대한 상담서비스(ARS ⑩번)도 제공받을 수 있습니다.

또한 '16.11월부터는 우리말 소통이 원활하지 않은 외국인들도 상담을 받을 수 있도록 **외국인 상담서비스**를 제공하고 있습니다.

※ 우리말을 전혀 모르는 외국인을 위해 영어 ARS 안내 및 외국어 통역서비스(⑨번) 신설

금융상담 서비스는 전화(☎1332) 외에 **금감원 방문**(여의도 본원, 전국 11개 지원), **인터넷채팅**(e-금융민원센터)을 통해서도 이용할 수 있습니다.



② 상담으로 해결 안되면 금감원에 민원 접수

- (제도안내)** 금융감독원은 '금융상담서비스' 외에 '**금융민원 처리 서비스**'를 제공하고 있습니다.

금융상담을 통해 **해결되지 않거나 구체적인 사실관계 확인이 필요한 문제가 있는 경우**, '**금융민원 처리 서비스**'를 통해 보다 상세한 답변을 받을 수 있습니다.

민원을 접수하게 되면, 금융회사를 거치지 않은 민원은 민원인과 금융회사간 **자율조정**을 거치게 되며, 이미 금융회사를 거친 민원이나 **자율조정을 통해 해결되지 않은 민원은 금융감독원이 직접 처리하게 됩니다.**

- **(이용방법)** 민원 접수는 **인터넷**, **우편**, **FAX** 및 **방문**(여의도 본원, 전국 11개 지원)을 통해 가능합니다.

* e-금융민원센터(www.fcsc.kr)에서 민원접수, 처리진행상황 및 처리 결과 조회가 가능합니다.

인터넷을 이용할 경우 e-금융민원센터(www.fcsc.kr)를 통해 간편하게 민원을 접수할 수 있으며, **우편·FAX·방문**을 통해 접수할 경우 민원신청서류를 작성하여 제출하면 됩니다. 민원신청서류는 e-금융민원센터(www.fcsc.kr)에서 다운받을 수 있으며, 여의도 본원 및 지원*에도 비치되어 있습니다.

* 부산, 대구, 광주, 대전, 인천, 제주, 충주, 전주, 춘천, 강릉, 창원

* 우편제출 : (07321)서울특별시 영등포구 여의대로38 금융민원센터
FAX제출 : 02-3145-8548

③ 자동차 과실비율 등 특수 민원은 금융협회도 처리

- **(제도안내)** 손해보험협회, 금융투자협회, 여신금융협회에서는 일부 민원에 대해 **자율조정**을 하고, **불법행위**에 대한 신고도 받고 있습니다.

손해보험협회(구상금분쟁심의위원회)는 자동차사고 **과실비율**에 대해 **당사자간 합의**가 이루어지지 않거나 **제3자의 전문적인 판단**이 필요한 경우, **과실비율**을 심의하고 있습니다.

'구상금분쟁심의위원회'에 심의가 청구되면 변호사로 구성된 **심의위원**이 분쟁 당사자들이 제출한 자료를 근거로 **과실비율**을 **심의·결정**하게 됩니다. (2016년 중 52,589건 처리)

금융투자협회는 분쟁조정위원회를 통해 **금융상품 불완전판매** 등 금융투자회사의 **영업행위**와 관련된 분쟁을 조정하고 있습니다.

여신금융협회에서는 신용카드 가맹점의 부당행위*, 신용카드 불법모집 등에 대한 신고를 받고 있습니다.

* 카드결제 거부, 가맹점수수료 전가, 현금결제시 할인행위 등

- **(이용방법)** ‘구상금분쟁심의위원회’의 심의 당사자는 양측 보험회사이기 때문에 과실비율에 대한 분쟁이 있는 경우 보험회사를 통해 심의를 청구할 수 있습니다.

금융투자협회에 대한 분쟁조정은 우편 및 방문을 통해 신청 할 수 있습니다.

신용카드 불법행위 등은 **여신금융협회 홈페이지**(www.crefia.or.kr)를 방문하여 인터넷으로 신고할 수 있습니다.

협회	구분	홈페이지	연락처
손해보험 협회	구상금 분쟁 조정 (과실비율 분쟁 조정)	www.knia.or.kr (accident.knia.or.kr)	02-3702-8500
금융투자 협회	금융투자회사 영업행위 관련 분쟁 조정	www.kofia.or.kr	02-2003-9000
여신금융 협회	카드결제 거부행위 신용카드 불법모집 등	www.crefia.or.kr	02-2011-0700

④ 소송 제기 전 금감원 분쟁조정 기능 활용

- **(제도안내) 금융거래와 관련한 분쟁***이 있을 경우 금융소비자는 소송제기전 언제든지 금융감독원에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

* 금융회사와 소비자간의 금전적 다툼(보험금 과소미지급, 불완전판매로 인한 손실보상 요구 등)은 ‘분쟁민원’으로 분류되며, 금융회사의 업무취급에 대한 불만(대출 만기연장, 신용카드 발급, 직원불친절 등)은 ‘일반민원’으로 분류됨

금융분쟁조정은 소비자와 금융회사간 다툼이 발생한 경우 합리적인 해결 방안을 제시하여 당사자간의 합의에 따른 원만한 분쟁해결을 도모하기 위해 운영되는 법률상 제도입니다.

금융분쟁조정 제도를 이용할 경우 복잡한 분쟁에 대해 금융 전문가의 조언과 도움을 받을 수 있으며, 비용부담도 없고 소송제기에 비해 짧은 기간 내에 처리결과를 받아볼 수 있습니다.

- **(이용방법)** 금융분쟁조정은 일반 민원과 동일하게 **인터넷**(e-금융민원센터, www.fcsckr), **우편 FAX** 및 **방문**(여의도 본원, 전국 11개 지원)을 통해 신청할 수 있으며, 같은 내용에 대해 이미 민원을 제기하여 처리중인 경우 추가로 **금융분쟁조정** 신청을 할 필요는 없습니다.

최근 3년간 금감원 분쟁조정 처리건수

(단위: 건)

'14년	'15년	'16년 상반기
27,048	22,974	13,403

⑤ 최종 수단으로 민사소송 제기

- **(제도안내)** 금융분쟁조정을 통해서도 원만히 해결되지 못한 민원(분쟁)에 대해서는 **민사소송**을 통한 **피해구제**가 가능합니다.

민사소송 절차

소장접수(원고) → 소장심사(법원) → 답변서 제출(피고) → 변론절차 → 판결

- **(이용방법)** 변호사와 같은 전문가를 통해 소송을 제기할 수 있으나, 전문가의 도움을 받을 수 없다면 **법원 홈페이지** “전자 소송”을 이용하여 직접 소장 제출이 가능하며, 소송에 필요한 각종 서식은 “나홀로 소송” 메뉴에서 구할 수 있습니다.

또한 **대한법률구조공단**에서는 경제적으로 어렵거나 법을 잘 모르는 국민들에게 법률상담, 변호사 소송대리 등의 **법률적 지원**을 하고 있습니다.