

1 민원유형 : 전자금융사기(보이스피싱)

■ 민원사례 : 보이스피싱 피해 관련

민원인은 자녀를 사칭한 보이스피싱범에게 속아, 개인정보를 건넨 후 보이스피싱범에 의하여 모바일 비대면 신용대출 및 예금인출이 실행되었기에 피해구제를 요청

■ 처리결과

비대면 실명 확인시 은행이 「금융거래실명법」에 따른 절차를 거치지 않은 경우 업무상 과실이 있다고 판단할 수 있으나, 해당 비대면 예금인출은 공인인증서를 통한 본인확인 상태에서 휴대폰 본인 통지가 이루어진 것이 확인되어 은행은 절차를 준수하였고,

예금탈취 피해는 은행 업무상의 과실이 아닌 민원인의 개인정보가 금융사기범에 의해 탈취되어 일어난 범죄에 의한 피해이기 때문에 은행에 배상을 권고하기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

자녀를 사칭하여 개인정보를 탈취하는 방법은 보이스피싱범의 전형적인 수법이므로 주의해야하며 보이스피싱 발생시 가족 간 서로 개인정보를 보내지 않도록 미리 이야기해 두거나 암호 등을 정하여 보이스피싱 범죄로 인한 피해를 예방할 필요

2 민원유형 : 방카슈랑스

■ 민원사례 : 방카슈랑스 불완전판매 피해 관련

민원인은 은행에서 고정금리의 적금을 가입한 줄 알았으나 후에 확인하니 변동금리 보험 상품이었고, 해지시 원금 손실 가능성이 있다고 하여 방카슈랑스 상품에 대한 설명의무 위반 불완전판매 취지의 민원을 제기

■ 처리결과

사실조회 결과, 금융회사는 민원인에게 가입설계서 및 약관 등을 통해 보험금 지급, 계약유지 관리, 보험사의 공시이율 변동 등 상품의 주요내용 등에 대해 상세히 설명하였고 이후 민원인이 보험계약 청약서에 해당 내용에 대하여 설명되었음을 인정한 자필서명이 명확히 존재하여 민원인의 주장만으로는 금융회사가 본 건 상품의 이율이 변동된다는 점을 설명하지 않았다고 판단 하기는 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

방카슈랑스 상품은 변동금리 상품인 경우가 많으며, 적금과 달리 중도 해지시 원금손실이 발생할 수도 있으므로 소비자 스스로가 상품의 가입시 서류를 주의하여 읽고, 해피콜 시에도 가입상품이 자신이 원하는 보험상품과 일치하는지를 판단해본 후 질의에 응답 함으로써 가입한 상품의 적정성을 다시 한번 확인할 필요

① 민원유형 : 신용카드 부정사용 관련

■ 민원사례 : 도난카드 부정사용 보상청구

민원인 명의의 신용카드를 배우자에게 양도하여 사용하던 중 직계비속이 해당 신용카드를 절취하여 사설도박업체 2곳에서 △회 총 △△△만원을 사용하였는데, 비밀번호없이 고액의 카드 결제가 진행되었고, 가맹점에서는 직계비속이 카드의 명의자가 아닌 사실을 알고 결제를 진행하였으므로 부정사용 대금의 전부 또는 일부 보상을 요청

■ 처리결과

피해금액을 결제한 2곳의 가맹점은 모두 신용카드가 본인에 의한 사용이 아니었음을 인지하고 있었으므로, 가맹점은 신용카드의 본인 사용여부를 확인하도록 하고 있는 「여신전문금융업법」 및 피신청인의 가맹점 표준약관을 위반한 것으로 보이는 점을 감안할 때, 본건 부정사용 대금을 민원인이 전부 부담해야 한다는 금융회사의 주장은 부당하고,

「카드분실·도난사고보상에관한모범규준」에서 가맹점이 타인의 카드임을 알 수 있었음에도 불구하고 결제를 진행한 경우 가맹점의 적정 귀책률을 50%로 정하고 있는 점,

「여신전문금융업법」 및 금융회사의 개인회원약관에서 신용카드 양도 및 절취 유형에 대해 회원의 적정 부담비율을 70%로 정하고 있는 점 등을 고려하여 부정사용 대금을 금융회사가 일부 분담하도록 권고

■ 소비자 유의사항

카드회사의 개인회원약관상 “회원은 카드를 제3자에게 대여, 양도 또는 담보의 목적으로 이용할 수 없으며 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용·관리하여야 하고, 주의이행을 태만히 하여 발생하는 책임은 회원에게 있다”고 정하고 있으며, 가족에 의한 카드 부정사용은 보상이 불가하므로 가족 간에도 카드를 양도하여서는 아니되며 필요시 가족카드를 발급받아 사용해야 함

① 민원유형 : 고지 및 통지의무 위반

■ 민원사례 : 암진단금을 지급 요청

민원인은 2018년 가입한 △△암보험 계약과 관련하여, 금융회사가 암진단금 지급을 거부하는 것은 부당하다는 내용의 민원을 제기

■ 처리결과

사실조회 결과, 민원인은 2013년에 암 진단확정을 받고 13~14년중 입원 및 항암치료를 받은 것이 확인되나, 본건 보험계약 체결시 “최근 5년 이내에 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 암으로 진단받거나 암으로 입원, 수술받은 적이 있으세요?”라는 질문에 민원인이 “없습니다” 라고 대답한 사실이 확인되며,

본건 약관 제17조에 의해 계약자 또는 피보험자가 청약일 이전에 암 진단 확정을 받은 후 이를 숨기고 가입하는 등 뚜렷한 사기의사에 의하여 계약이 성립되었음을 회사가 증명하는 경우 보장개시일로부터 5년 이내에 계약을 취소할 수 있고, 계약자에게 이미 납입한 보험료를 돌려준다고 정하고 있으므로,

보험약관, 관련 의료기록 등을 고려할 때 금융회사로 하여금 민원인의 주장을 수용하도록 권고하기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

계약자 또는 피보험자는 청약할 때 청약서에서 질문한 사항에 대해 알고 있는 사실을 반드시 사실대로 알려야 불이익을 받지 아니함

2 민원유형 : 면부책 결정

■ 민원사례 : 입원치료비 지급 요청

민원인은 몸이 아파 OO대학교한방병원에 입원치료를 받은 후 보험금을 청구하였는데, △△보험회사가 한방치료비라는 이유로 병원비의 1/3만 지급하고 있어 부당하다며 민원을 제기

■ 처리결과

민원인과 금융회사가 제출한 서류, 해당 약관 및 관련 자료 등을 검토한 결과, 본건 약관 제4조는 한방치료에서 발생한 국민건강보험법상 요양급여에 해당하지 않는 비급여 의료비는 보상하여드리지 아니한다고 규정하고 있고,

금융회사는 병원이 제출한 진단서에 따라 양방치료비 및 요양급여 대상 한방치료비는 지급하였고, 비급여 한방치료비는 보상하지 않는 사항에 해당하여 지급하기 어렵다고 주장하였으며,

위의 사실을 달리 볼만한 객관적인 반증이 없는 한 현재로서는 약관에 따라 비급여 청구된 한방 입원치료비에 대하여 보험금 지급을 거절한 피신청인의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

보험계약 체결 시 보험약관에서 면책조항과 관련된 중요한 약관 내용을 살펴본 후 정확히 이해한 상태에서 가입할 필요

① 민원유형 : 주식매매**■ 민원사례 : 공모주 청약방식 관련 손해배상 요청**

민원인은 공모주 청약과 관련하여 증권사가 증권신고서 등에 공시한 대로 주식 배정업무를 수행하지 않고 임의로 주식배정 업무를 수행하여 민원인에게 손해가 발생하였으므로 이에 대한 배상을 요구

■ 처리결과

증권신고서에 기재된 일반투자자 배정방법에 따라, 균등배정방식의 경우 배정 주식수 초과분에 대하여 증권신고서에 기재된 기준을 통해 추첨 방식으로 배정하였던 것으로 판단되며,

비례배정방식의 경우에도 전체 물량 초과분에 대해 추첨 방식을 통해 배정한 것으로 보이므로 증권사의 공모주 배정업무가 위법·부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

공모주 청약시 증권신고서 등 주식에 관한 정보를 충분히 숙지한 후 청약에 참여할 필요

2 민원유형 : 펀드 불완전판매

■ 민원사례 : 부적합 펀드 상품 권고 및 설명 부적정 관련 보상 요청

민원인은 펀드 가입시 펀드가입신청서상 위험등급이 '초고위험'으로 표기된 것에 대해 △△자산운용 직원에게 문의하였으나, "해외펀드라서 실제 위험도보다 서류상 높게 표기가 되며, 실제로는 '중위험'이 맞다"라는 설명을 듣고 펀드에 가입하였으나, 펀드 환매시 000원의 손실을 보게 되어 설명의무 위반으로 인한 보상을 요구하는 취지의 민원을 제기

■ 처리결과

민원인과 금융회사간 녹취록을 확인한 결과, 민원인의 투자성향이 '고위험'임에도 '초고위험' 등급의 펀드에 투자하도록 금융회사 직원이 먼저 권유하고, 펀드가 실질적으로 '중위험' 상품이고 일반 채권에 투자되어 있는 것 처럼 오해할 수 있게 반복적으로 설명하여 자본시장법 제46조, 47조의 적합성 원칙 및 설명의무 위반이 인정되고, 손해액은 자본시장법 제48조 제2항에 따라 민원인이 동 펀드에 투자한 금액에서 회수한 금액을 뺀 000원으로 봄이 타당하고,

직원의 잘못된 설명에 기인했다 하더라도 민원인이 상품 가입시 '초고위험'이 명시되어 있는 '투자자금성향 파악 신청서' 및 '부적합 부적정 금융투자상품 안내 및 거래확인'에 자필 기재 및 서명한 점, '펀드 가입 신청서'의 상품등급이 '초고위험'으로 기재되어 있음에도 동 신청서 투자자 확인사항에 '설명서를 교부 받았음', 상품의 내용 등을 '듣고 이해하였음' 이라고 자필 기재한 점 등을 고려하여 금융회사가 손해액의 40%를 배상할 것을 권고

■ 소비자 유의사항

금융상품 투자를 권유 받을시 투자 상품이 자신의 투자 성향 및 자금운용 용도에 부합하는지, 상품에 대한 설명이 충분하고 그 내용이 가입시 작성하는 서류에 부합하는지 여부를 면밀히 확인한 후 상품에 가입하여야 불완전판매로 인한 피해를 사전에 방지할 수 있음