

금융소비자보호 업무 동향





Contents 금융소비자보호 업무 동향(2024-2호)

가 2024년 상반기 금융민원 동향

- 1. 개황 3
- 2. 금융권역별 현황 4
- 3. 민원 처리현황 7
- 4. 향후 계획 8

나 주요 금융소비자보호 업무동향

- 1. 금융소비자의 상속 금융재산 인출이 편리해집니다. 10
- 2. 은행채무 자동이체 상환 관련 업무 관행 및 절차 정비 14
- 3. 나도 모르게 실행된 대출 이체는 사전에 차단할 수 있습니다. ... 16
- 4. 간편송금을 악용한 보이스피싱의 피해를 신속히 차단 19
- 5. 금융채무와 통신채무를 한 번에 조회할 수 있습니다. 22
- 6. 한도제한계좌의 예치, ATM 거래한도가 상향됩니다. 25
- 7. 국내 거주 외국인을 위한 금융교육 영상 제작, 배포 29

가

2024년 상반기 금융민원 동향



1

개황

◆ **(접수현황)** '24년 상반기 금융민원 접수건수는 총 56,275건으로 전년 동기(48,506건) 대비 16.0%(+7,769건) 증가

● 은행*(+5,594건), 손해보험(+1,802건), 중소기업(+1,111건) 권역의 민원은 증가하였고, 생명보험(△582건), 금융투자(△156건) 권역의 민원은 감소

* 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 민원으로 인한 증가

● 권역별 비중은 손해보험(35.0%), 은행(25.0%), 중소기업(21.0%), 생명보험(11.7%), 금융투자(7.3%) 순

◆ **(처리현황)** '24년 상반기 금융민원 처리건수는 총 49,941건으로 전년 동기(48,902건) 대비 2.1%(+1,039건) 증가

● 민원 수용률은 37.2%로 전년 동기(34.9%) 대비 2.3%p 상승

● 평균 처리기간은 일반민원의 경우 13.5일로 전년 동기(13.9일) 대비 0.4일 감소하였고, 분쟁민원의 경우 79.8일로 전년 동기(103.9일) 대비 24.1일 대폭 감소

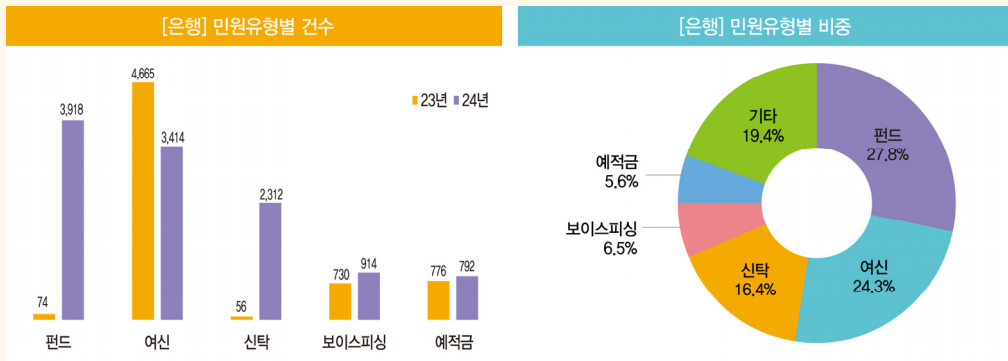
➔ 적체 민원 해소, 민원 처리기간 단축 등 민원처리 효율화 노력을 지속하고, 소비자 피해를 예방하기 위해 민원·분쟁사례에 대한 안내를 강화할 예정

※ 이하 전년 동기('23년 상반기) 대비 금융민원의 증감 현황을 분석

2 금융권역별 현황

I 은행 민원(14,080건) : 전년 동기(8,486건) 대비 65.9%(+5,594건) 증가

- 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 민원이 다수 제기되어 펀드·신탁 민원유형이 대폭 증가하였고 보이스피싱, 예적금 관련 민원유형이 소폭 증가하였으며, 여신 관련 민원유형은 감소



II 중소기업 민원(11,836건) : 전년 동기(10,725건) 대비 10.4%(+1,111건) 증가

- 신용카드사(+367건, 7.2% ↑), 신용정보회사(+235건, 18.8% ↑) 등에 대한 민원이 증가하여 중소기업 권역 민원 증가

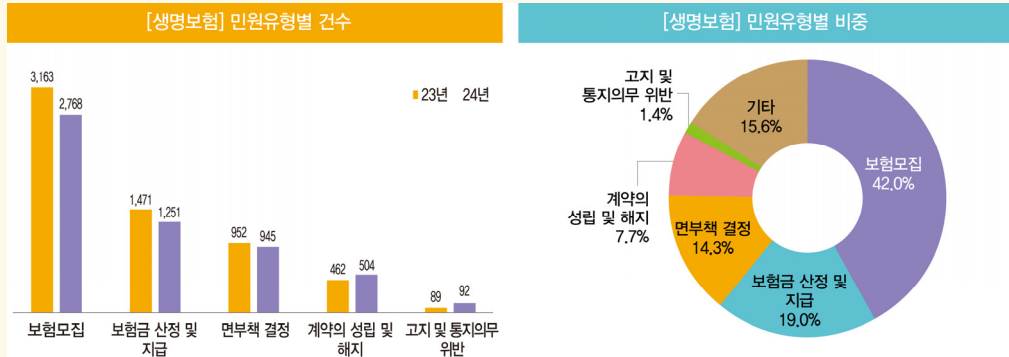
중소기업 종업별 민원건수 (단위 : 건, %)

중소기업금융회사 업종	민원건수		증 감		구성비
	'23년 상반기	'24년 상반기	건 수	증감률	
① 신용 카드 사	5,124	5,491	367	7.2	46.4
② 신용 정보 회사	1,250	1,485	235	18.8	12.5
③ 대 부 업 자	1,230	1,234	4	0.3	10.4
④ 상 호 금 용	1,023	912	△111	△10.9	7.7
⑤ 상 호 저 축 은 행	939	865	△74	△7.9	7.3
⑥ 할 부 금 용 사	410	535	125	30.5	4.5
⑦ 리 스 사	223	219	△4	△1.8	1.9
⑧ 기 타 *	526	1,095	569	108.2	9.3
합 계	10,725	11,836	1,111	10.4	100.0

* 전자금융업, 부가통신업자(VAN사) 등 관련 민원

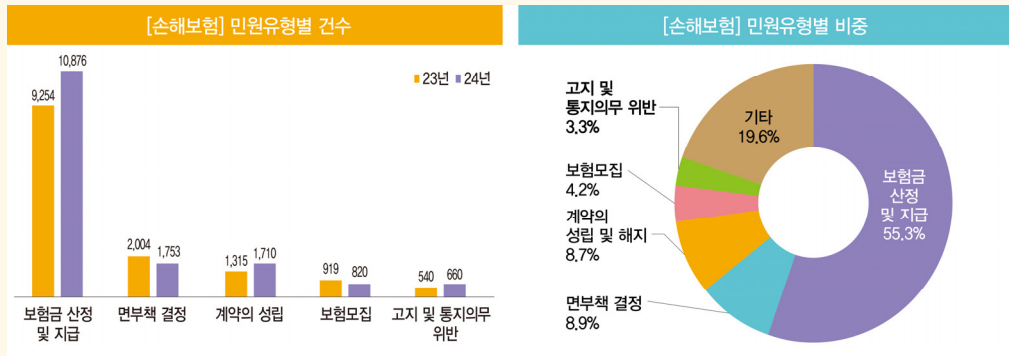
III 생명보험 민원(6,586건) : 전년 동기(7,168건) 대비 8.1%(△582건) 감소

- 보험모집(△395건, 12.5% ↓), 보험금 산정 및 지급(△220건, 15.0% ↓) 등의 민원유형이 감소하여 전체 생명보험 민원이 감소
- 유형별 비중의 경우 보험모집(42.0%), 보험금 산정 및 지급(19.0%), 면부채 결정(14.3%), 계약의 성립 및 해지(7.7%) 등의 순



IV 손해보험 민원(19,668건) : 전년 동기(17,866건) 대비 10.1%(+1,802건) 증가

- 보험금 산정 및 지급(+1,622건, 17.5% ↑), 계약의 성립 및 해지(+395건, 30.0% ↑) 등의 민원유형이 증가하였고 면부채 결정(△251, 12.5% ↓) 등의 민원유형이 감소
- 유형별 비중의 경우 보험금 산정 및 지급(55.3%), 면부채 결정(8.9%), 계약의 성립 및 해지(8.7%), 보험모집(4.2%) 등의 순



V 금융투자 민원(4,105건) : 전년 동기(4,261건) 대비 3.7%(△156건) 감소

□ 증권사, 투자자문사에 대한 민원은 감소(각각 △79건, △219건)하였으나, 부동산 신탁사, 자산운용사의 민원은 증가(각각 +127건, +31건)

금융투자 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비
	'23년 상반기	'24년 상반기	건 수	증감률	
증권회사	2,843	2,764	△79	△2.8	67.3
투자자문회사	917	698	△219	△23.9	17.0
부동산신탁회사	362	489	127	35.1	11.9
자산운용회사	116	147	31	26.7	3.6
기타회사	23	7	△16	△69.6	0.2
합계	4,261	4,105	△156	△3.7	100.0

- **(증권회사)** '24년 상반기 총 2,764건으로 전년 동기(2,843건) 대비 2.8%(△79건) 감소
 - 내부통제 · 전산장애 관련 민원유형이 크게 감소(△926건)하였으나 주식매매, 파생상품 매매 관련 민원유형이 증가(각각 +259건, +326건)
- **(투자자문사)** '24년 상반기 총 698건으로 전년 동기(917건) 대비 23.9%(△219건) 감소
 - 유사투자자문업 피해 · 신고, 무자격자의 투자권유 관련 민원유형이 감소(각각 △221건, △118건)

3 민원 처리현황

- ▣ (처리건수*) '24년 상반기 금융민원 처리건수는 총 49,941건으로 전년 동기(48,902건) 대비 2.1%(+1,039건) 증가

* '22년 상반기 : 40,734건 → '23년 상반기 : 48,902건 → '24년 상반기 : 49,941건
- ▣ (처리기간*) '24년 상반기 전체 민원에 대한 평균 처리기간은 35.3일로 전년 동기(48.9일) 대비 13.6일 대폭 감소

* 자율조정 · 사실조회 기간, 민원서류 보완기간 등 처리기간 불산입 대상이 포함된 기간

 - 일반민원은 13.5일로 전년 동기(13.9일) 대비 0.4일 감소
 - 분쟁민원은 79.8일로 전년 동기(103.9일) 대비 24.1일 대폭 감소
- ▣ (민원 수용률) '24년 상반기 민원 수용률은 37.2%로 전년 동기(34.9%) 대비 2.3%p 증가

 - 일반민원 수용률은 33.5%로 전년 동기(31.2%) 대비 2.3%p 증가
 - 분쟁민원 수용률은 44.5%로 전년 동기(40.3%) 대비 4.2%p 증가

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구 분		'22년	'23년	'23년 상반기	'24년 상반기	증감	증감률
금 용 민 원		87,450	97,098	48,902	49,941	1,039	2.1
종류별	일 반 민 원	52,764	58,250	29,888	33,503	3,615	12.1
	분 쟁 민 원	34,686	38,848	19,014	16,438	△2,576	△13.5
권역별	은 행	11,419	15,714	8,467	9,385	918	10.8
	중 소 서 민	17,164	20,371	9,422	12,054	2,632	27.9
	보 험	49,966	52,508	26,441	25,099	△1,342	△5.1
	금 용 투 자	8,901	8,505	4,572	3,403	△1,169	△25.6

4

향후 계획

I

신속한 분쟁처리와 함께 소비자 피해구제 노력을 지속하겠습니다.

- 유형별 집중처리, 현장조사, 회신문 표준화 등 효율적 처리방안을 적극 이행한 결과 분쟁 민원 처리기간은 79.8일로 전년 동기(103.9일) 대비 24.1일 대폭 감소
- 효율적 분쟁처리와 함께 소비자 피해구제를 위한 노력을 지속한 결과 분쟁민원 수용률은 44.5%로 전년 동기(40.3%) 대비 4.2%p 상승

→ 적체 민원 해소, 처리기간 단축 등 민원처리 효율화와 함께 소비자 피해예방* 및 구제를 위한 노력을 강화하겠습니다.

* 「주요 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준」 등 보도자료 지속 배포

II

실손보험 관련 소비자 피해 예방을 위한 노력을 지속하겠습니다.

- 실손보험 분쟁 감축을 위한 다각적인 노력에도 불구하고, 신의료기술 치료 후 실손보험금 부지급 등과 관련한 분쟁민원이 상반기에 일시적으로 증가
 - 실손보험 보험금 산정 및 지급에 대한 민원유형은 총 3,490건으로 전년 동기(2,651건) 대비 31.6%(+839건) 증가

→ 실손보험과 관련된 소비자 유의사항 등을 지속적으로 안내하여 소비자 피해 예방을 위한 노력을 지속하겠습니다.

※ 「주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항 - '실손보험 관련 유의사항」(‘24.1.15. 보도자료)

「실손 보상이 된다는 의사 말만 믿고 고가의 신의료기술 치료를 받았다가는 큰 낭패를 당할 수 있습니다.」(‘24.3.21. 보도자료)

붙임

금융권역별 금융민원 접수현황(접수일 기준)

(단위: 건, %)

구 분	'22년	'23년	'23년 상반기 (a)	'24년 상반기 (b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금 용 민 원	87,113	93,842	48,506	56,275	7,769	16.0
(분쟁민원)	(36,508)	(35,595)	(18,304)	(23,154)	(4,850)	(26.5)
은 행	10,904	15,680	8,486	14,080	5,594	65.9
중 소 서 민	15,704	20,514	10,725	11,836	1,111	10.4
카 드	6,720	9,323	5,124	5,491	367	7.2
저 축 은 행	1,228	1,736	939	865	△74	△7.9
대 부	2,196	2,455	1,230	1,234	4	0.3
기 타	5,560	7,000	3,432	4,246	814	23.7
보 험	51,890	49,767	25,034	26,254	1,220	4.9
생 명 보 험	16,733	13,529	7,168	6,586	△582	△8.1
손 해 보 험	35,157	36,238	17,866	19,668	1,802	10.1
금 용 투 자	8,615	7,881	4,261	4,105	△156	△3.7

- 주) 1. 중·반복 민원 및 단순 질의·건의성 민원 등 제외
2. 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 해당 통계는 추후 변동 가능

나

소비자보호 업무동향



1 금융소비자의 상속 금융재산 인출이 편리해집니다.

I 개황

- 금융감독원은 '24.4.1.(월) 「제3차 공정금융 추진위원회」*를 개최하여, 금융소비자가 상속 금융재산 인출 과정에서 겪을 수 있는 불편을 개선하기로 한 바 있습니다.
- 이에, 금감원과 9개 금융업 협회는 금융소비자의 불편을 최소화하기 위해 상속인 제출 서류 표준화, 소액 인출 절차 간소화 한도 확대 등 구체적인 개선방안을 마련하였습니다.

주요 개선내용

제출서류 명확화	현행	<ul style="list-style-type: none">▶ 상속인 제출서류가 금융회사별로 상이하거나 일부 중복·과도▶ 상속인 제출서류 관련 금융회사의 안내 부족
	개선	<ul style="list-style-type: none">▶ 금융회사별 상속인 제출서류를 표준화▶ 상속인 제출서류 등을 금융소비자가 알기 쉽게 안내
재산인출 간편화	현행	<ul style="list-style-type: none">▶ 소액 상속 금융재산 인출 불편▶ 일부 상호금융권은 사망자의 거래 단위조합에서만 인출 허용
	개선	<ul style="list-style-type: none">▶ 소액 인출 절차 간소화 한도를 100만원에서 300만원으로 상향▶ 모든 상호금융업권에서 가까운 단위조합(동일업권)을 통한 인출 허용

II 개선내용

가 금융회사별 상속인 제출서류가 표준화됩니다.

- **(현행)** 금융회사별로 상속인이 제출해야 하는 서류를 달리 운영하거나, 중복·과도한 서류를 요구*하는 사례도 일부 발생하고 있습니다.

* 예) 사망자의 가족관계증명서를 통해 상속인 확인이 가능함에도, 제적등본을 추가 요구

- **(개선)** 필수적이지 않은 중복·과도한 서류를 정비*하는 방향으로 금융회사가 요구하는 상속인 제출서류를 표준화(※ ‘붙임’ 참고)하였습니다.

* (예시 1) 제적등본 : “가족관계증명서” 등을 통해 상속인 확인이 불가능한 경우에 한해 요구

(예시 2) 사망확인서 : “기본증명서” 등을 통해 사망사실·시기 확인이 불가능한 경우에 한해 요구

나 상속인 제출서류 등을 금융소비자가 알기 쉽게 안내합니다.

- **(현행)** 대부분의 금융회사는 자사 홈페이지 등에 상속인 제출서류를 안내하지 않거나 개괄적*으로만 안내하고 있어, 상속인이 금융회사를 여러 번 방문**하게 되는 등 불편을 초래하는 경우가 있습니다.

* FAQ 또는 일부 서류양식만 홈페이지에 게시, 챗봇상담 기능만 제공 등

** 상속인 유형(미성년자, 해외거주자 등) 및 상황(유언상속 등)별로 제출서류가 다를 수 있고, 미내점 상속인 전원의 인감도장을 지참하지 않으면 신청이 불가한 경우도 있음

- **(개선)** 상속인이 금융회사 홈페이지 등을 통해 제출서류, 신청서 양식*, 소액 인출 절차 간소화 기준 등을 쉽게 확인할 수 있도록 개선합니다.

* 상속재산 명의변경 및 지급의뢰서, 위임장 등

- 또한, 금융회사 직원의 이해부족으로 인한 금융소비자 혼란이 없도록 제출서류, 관련 업무 처리 절차 등에 대한 교육도 강화합니다.

※ 상속인도 불편 최소화를 위해서는 금융회사에 제출서류 등 사전 문의 후 방문 권장

다 소액 인출 절차 간소화 한도가 100만원에서 300만원으로 상향됩니다.

■ **(현행)** 대부분의 금융회사는 '13년부터 상속인의 불편 완화를 위해 소액 상속 금융재산에 대한 인출 절차를 간소화*하고 있으나,

* 미내점 상속인들의 위임장 제출을 생략하여 일부 상속인의 요청만으로 인출 가능

- 기간 경제 규모 확대에도 불구하고 소액 인출 절차 간소화 한도는 대부분 상속 금융재산 총액 '100만원 이하'로 현재까지도 변함이 없어,
- 100만원을 소폭 상회하는 소액인 경우에도 상속인 전원의 요청이 없으면 인출이 불가합니다.

■ **(개선)** 금융회사별로 상속 금융재산 총액이 '300만원 이하'인 경우 상속인 중 1인의 요청만으로도 상속 금융재산 인출이 가능해집니다.

- 대부분의 금융회사가 도입 예정이나, 금융회사별 판단에 따라 절차 간소화 적용 여부·요건·한도 등이 다를 수 있으므로, 해당 금융회사 홈페이지 등을 통해 소액 인출 절차 간소화 기준을 확인하기 바랍니다.

라 모든 상호금융업권에서 가까운 단위조합(동일업권)을 통한 상속 금융재산 인출이 가능해집니다.

■ **(현행)** 일부 상호금융업권은 동일업권의 다른 단위조합에서 개설한 계좌의 상속예금 지급 업무를 취급하지 않아,

- 상속인이 상속예금을 인출하기 위해서는 사망자가 계좌를 개설한 단위조합을 직접 방문해야 하는 불편이 있습니다.

■ **(개선)** 모든 상호금융업권에서 상속인이 사망자가 계좌를 개설한 단위조합이 아닌 가까운 다른 단위조합(동일업권)을 방문하는 경우에도 상속예금 인출이 가능*해집니다.

* 단, 분쟁 소지가 높은 경우(예: 상속인 전원의 요청이 아닌 경우 등)에는 인출이 어려울 수 있음

붙임 상속인 표준 제출서류

※ 금융회사별로 「상속인 표준 제출서류」에 대한 세부 운영기준은 일부 다를 수 있음

구분	유형	제출서류	제출사유	비고
필수 서류	공통	내점한 상속인의 실명확인증표	상속인 본인 여부 확인	-
	공통	피상속인의 가족관계증명서(상세)	상속인 범위 ^{주1)} 확인	-
	공통	피상속인의 기본증명서	피상속인의 사망사실·시기 확인	-
	미내점 상속인	위임장 ^{주2)} 및 인감증명서 등 ^{주3)}	미내점 상속인의 의사 확인	내점 상속인의 경우 본인의사 확인이 가능하므로 인감증명서 등 제출 생략
필요시 제출 서류	공통	피상속인의 제적등본	추가상속인 존부 및 '08년 이전 사망자의 상속인 범위 확인	① 청구인이 3·4순위 상속인인 경우 ② 대습상속 등으로 가족관계증명서에 상속인 전원이 나타나지 않는 경우 ③ 사망자가 '08년 이전 사망하여 가족관계증명서 발급이 불가능한 경우 등
	공통	피상속인의 사망확인(진단)서	피상속인의 사망사실·시기 확인	사망사실이 기재된 기본증명서 발급이 불가능한 경우에 제출
	유언 상속·유증	수유자의 인감증명서, 유언에 관한 증서	유언에 의한 상속분 등 확인	(유언방식) 자필증서, 공정증서, 비밀증서, 구수증서 또는 녹음 중 한 가지
		법원의 유언서 검인조서 등본	유언서의 유효성 확인	유언방식이 공정증서인 경우 제출 생략
	미성년자 상속인	미성년자의 기본증명서 및 가족관계증명서	제한능력자 상속인의 법정대리인 범위 확인	상속인 중에 미성년자, 피성년후견인, 피한정후견인이 있는 경우 ※ 법정대리인의 실명확인증표 및 위임관계서류 (미내점시) 제출 필요
	피성년 후견인 등 상속인	후견등기사항 전부증명서 등		
	해외 거주자 상속인	실명확인증표, 위임장(영사확인 등) ^{주4)}	대리관계 및 미내점 해외거주자 상속인의 의사 확인	해외거주자 상속인 동일여부 확인을 위해 동일인증명서 등 제출이 필요할 수 있음
		납세관리인 신고확인서	상속내역 확인	상속인 또는 수유자가 비거주자인 경우 (「국세기본법」§82⑥)
	협의분할	재산분할협의서 또는 법원의 재산분할결정서	재산분할 내용 확인	협의분할 등의 사실이 있는 경우
상속포기	법원의 상속포기결정문	판결내용 확인	상속포기 판결을 받은 상속인이 있는 경우	

- 1) 피상속인 기준 부모, 배우자, 자녀(상속 1, 2순위)까지 확인 가능
- 2) 위임장에는 인감증명서와 일치하는 인감 날인 또는 본인서명사실확인서와 일치하는 서명 기재
- 3) 인감증명서(3개월 이내 발급분) 또는 본인서명사실확인서(3개월 이내 발급분) 등
- 4) 외국어로 표기된 문서의 경우 상속인이 번역본을 공증인 또는 한국공관의 번역인증을 받아 제출

2

은행채무 자동이체 상환 관련 업무 관행 및 절차 정비

I

추진 배경 및 개요

■ 금융감독원은 「공정금융 추진위원회」를 운영하여 일상생활 속의 불공정한 금융관행을 소비자 눈높이에 맞도록 개선해 나가고 있습니다.

■ 그 일환으로 동일한 은행에 복수의 채무를 가지고 있는 채무자*(이하 '복수채무자')가 자동이체로 원리금을 일부 변제할 때, 채무자의 이익이 충분히 고려되지 않았던 기존 관행의 개선을 추진하였습니다**.

* 조사대상 18개 은행의 채무자 약 1,424만명 중 두 건 이상 채무를 가지고 있는 복수채무자는 약 275만명 (19%)임('24.1월말 가계대출 기준)

** 금융감독원 보도자료('24.1.30.) "소비자의 눈높이에서 금융관행을 하나씩 바꿔가겠습니다" 中 <과제4> 참조

【 개선 필요 업무관행 】

- 복수채무자가 자동이체를 통해 복수채무의 원리금 변제시 **명확한 기준없이** 각 대출간 **자동이체 출금순서를 운영함에 따라** 채무자에게 불이익이 발생할 우려
- 복수채무자가 모든 채무 원리금 변제가 어려운 상황에서 **채무자에게 유리한 채무를 우선적으로 변제할 수 있는 권리가 존재함을 안내하는 업무절차가 미흡**

■ 그 결과 금융감독원은 은행권과 함께 개선방향과 실무적용 계획을 마련하였고, 각 은행들은 여신상품설명서를 개정('24.3분기)하고, 전산시스템 및 업무매뉴얼을 정비(연내)하는 등 이행을 마무리할 계획입니다.

II 주요 개선내용

가 채무자의 우선변제채무지정권 안내 강화

- **(현황)** 채무자가 기한이 도래한 원리금의 전체를 상환하지 못하고 일부만 변제할 수 있는 상황일 때, 채무자는 우선 변제할 채무를 지정할 수 있는 권리(이하 '우선변제채무지정권')를 가지고 있습니다*.

* 민법 §476, 은행 여신거래기본약관 §13②

- 그러나, 은행권을 대상으로 파악한 결과 복수채무의 일부만 변제하는 상황 발생시 채무자의 변제순위 의견을 반영하는 업무절차는 대체로 미흡*한 것으로 나타났습니다.

* 통상 채무자가 은행 영업점 등과 소통을 통해 우선 변제할 채무를 지정할 수는 있었으나, 우선변제채무 지정권 안내를 적극적으로 실시하지는 않음

【 우선변제채무지정권 활용 예시 】

- 연체기간, 대출원금 등 다른 조건이 모두 같고 **대출이자율만 다른 2건의 채무**를 보유하고 있으며 이자를 전부 변제하지 못하는 상황일 때,
 - ➔ 채무자 입장에서는 이자율이 높은 채무부터 상환하는 것이 금전적으로 유리

- **(개선방향)** 우선변제채무지정권 안내를 강화하여 채무자 스스로 변제이익이 많은 채무부터 상환할 수 있는 기회를 제공할 예정입니다.

- ➔ ①상품설명서에 우선변제채무지정권 관련 내용을 추가하여 소비자에 대한 설명을 강화하는 한편, ②복수채무 연체 발생 시 SMS 등으로 우선변제채무지정권 활용을 별도 안내할 예정입니다.

나 자동이체 출금 우선순위 정비

- **(현황)** 복수채무의 일부변제시 채무자가 우선변제할 채무를 지정하지 않은 경우, 민법 (§477)에서는 채무자에게 변제이익이 많은 채무의 원리금부터 우선 총당하도록 규정되어 있습니다.
 - 그러나 일부 은행에서 자동이체 시스템을 통한 채무변제가 수행되는 과정에서 채무자의 변제이익이 충분히 고려되지 않은 경우가 있었습니다.

【 관련 불이익 발생 예시 】

- 대출 2건에 대해 이자연체가 발생한 상황에서 연체가 오래된 대출의 이자액을 먼저 변제할 의도로 자동이체 계좌에 가용한 자금을 입금하였음에도,
 - ➔ 은행의 자동이체시스템이 채무자의 의도를 반영하지 못해 연체일수가 적은 대출의 이자가 먼저 상환되어 신용점수 하락 등 불이익 발생

- **(개선방향)** 채무자의 변제이익을 고려한 자동이체 출금 우선순위를 마련하여 운영할 예정입니다.
 - ①연체일이 오래된 대출건의 원리금 우선상환, ②높은 이자율의 대출 건의 원리금 우선 상환을 고려해 볼 때,
 - 채무가 연체되어 발생하는 기한이익상실 및 신용점수 하락 등의 위험을 우선적으로 방지하는 것이 채무자의 보편적 이익에 부합합니다.

【 자동이체 출금 우선순위 고려요소 】

우선 상환할 채무	장 점	단 점
연체일이 오래된 채무	· 기한이익상실* 및 신용점수하락 등의 위험 방지	· 낮은 이자율의 채무 우선상환 가능성에 따른 금전적 손해**
이자율이 높은 채무	· 높은 이자율의 채무 우선상환에 따른 금전적 손해 방지	· 연체에 따른 기한이익상실 및 신용점수하락 등 위험

* 일정 기간 채무의 원리금 상환 불이행시 채무자는 해당 은행에 대한 모든 채무를 즉시 갚아야 할 의무가 발생

** 원금 1억원, 이자율 1% 가정 시 하루 이자비용은 약 2,740원으로, 채무 연체 시 발생하는 금융거래 불이익에 비해 상대적으로 경미

- ➔ 은행권은 복수채무에 대해 ①연체일수가 오래된 채무를 우선 변제하고, ②연체일수가 같을 경우 이자율이 큰 채무를 우선 변제하도록 자동이체 출금 우선순위 표준안을 마련 하였습니다.

【복수채무의 자동이체 일부 채무상환시 출금우선순위】

- ① 채무 중 이행기가 도래한 채무를 우선적으로 충당
- ② 모든 채무가 이행기가 도래한 / 도래하지 아니한 경우 연체가 오래된 順 충당
- ③ 전항의 사항이 같으면 이자율이 큰 채무를 우선적으로 충당



3

나도 모르게 실행된 대출 이제는 사전에 차단할 수 있습니다.

I

추진 배경 및 개요

- 최근 비대면 금융거래의 일상화와 금융의 디지털 전환 가속화로 금융범죄 수법이 지능화 되었고,
 - 악성앱 설치를 통한 개인신용정보 탈취 등의 피해사례가 빈번히 일어남에 따라 보다 적극적 인 보호대책 마련이 필요해지고 있습니다.

【 보이스피싱 및 명의도용 대출피해 주요사례 】

- A씨는 모바일 청첩장 문자메시지를 받고 인터넷주소(URL)을 눌렀다가 휴대전화에 악성 앱이 설치되어 범죄 조직에 의해 휴대전화 속 개인신용정보를 탈취당함. 범죄 조직은 탈취한 A씨의 정보를 이용하여 휴대폰 본인인증 등을 거쳐 ○○은행 등 3곳에서 대출 및 예금 해지를 통해 약 1억원을 탈취하였고 A씨는 4일이 지나 피해 사실을 알고 경찰에 신고
- 사기범은 SNS에 '미성년자 급전 문의, 급전 준비물, 부모님 명의 휴대폰' 등의 광고 문구를 게시하고 청소년들을 유인함. 사기범은 이를 보고 연락한 청소년들을 상대로 부모의 신분증 등을 넘겨받고 피해자로 하여금 부모 명의 휴대폰에 원격제어 프로그램을 설치하도록 유도한 후 비대면 대출을 통해 약 1억 5천만원의 피해를 일으킴

→ 8.23일(금) 시행되는 「여신거래 안심차단」 서비스에 가입하게 되면 피해 방지 가능

- 8.23일(금) 시행되는 「여신거래 안심차단」 서비스는 이용자가 가입하면, 가입 즉시 한국 신용정보원에 안심차단 정보가 등록되고 금융권의 신규 여신거래가 실시간 차단되어 본인도 모르는 사이 실행된 대출에서 발생하는 금전피해를 예방할 수 있게 됩니다.

II 「여신거래 안심차단」 서비스의 주요 내용

가 은행, 상호금융 등 4,012개 금융회사 참여

- 「여신거래 안심차단」 서비스는 이용자가 본인이 원하지 않는 여신거래로 인해 피해를 입지 않도록 신용대출, 카드론, 신용카드 발급 등 개인의 신규 여신거래를 사전에 차단할 수 있도록 신청할 수 있는 서비스입니다.
- 「여신거래 안심차단」 서비스에는 은행, 금융투자, 보험, 여신전문, 저축은행 뿐만 아니라 상호금융, 우정사업본부를 포함한 4,012개 금융회사(단위조합 포함)가 참여하여 제도의 실효성을 높였습니다.

나 거래 중인 금융회사를 방문하여 신청

- 이용자가 동 서비스를 신청하려면 현재 거래 중인 은행, 저축은행, 농협, 수협, 신협, 새마을금고, 산림조합, 우체국 영업점 등을 직접 방문하여 본인확인을 거쳐야 합니다.
- 「여신거래 안심차단」 서비스에 가입한 이후 이용자가 신규 여신거래를 하고자 할 경우에는 기존 거래여부와 무관하게 가까운 금융회사 영업점을 방문하여 손쉽게 동 서비스를 해제할 수 있습니다.
 - 해제시에는 영업점 직원이 보이스피싱, 명의도용 등에 따른 해제인지 여부를 확인하게 됩니다.

다 인터넷전문은행 등은 9월 중 서비스 시행

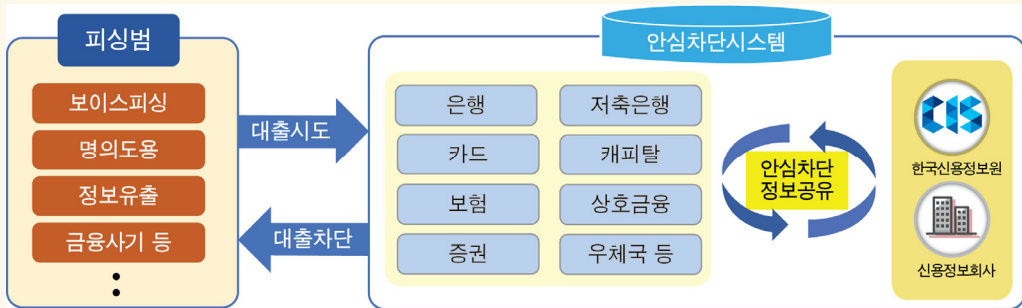
- 「여신거래 안심차단」 서비스는 8.23일부터 대부분의 금융회사에서 시행되나, 시스템 개발에 추가 시간이 소요되는 일부 금융회사 및 대출 분야*는 9월 중 적용될 예정입니다.

* 인터넷전문은행, 보험사(보험계약대출), 여신전문(금융·운용리스)

- 한편, 금융회사는 이용자에게 여신거래 안심차단 신청내역을 반기 1회 문자, 이메일 등으로 통지함으로써 금융서비스 이용 편의성을 지원하게 됩니다.

여신거래 안심차단 시스템 개요

안심차단 가입시 금융권의 여신거래가 실시간 차단



4

간편송금을 악용한 보이스피싱의 피해를 신속히 차단

I 개 요

- 8.28일부터 시행되는 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법(이하 '통신사기피해환급법')」의 세부사항을 규율하는 「통신사기피해환급법 시행령」 개정안이 8.19일 국무회의에서 의결되었습니다.

* 「통신사기피해환급법」(’24.2.27일 공포, ’24.8.28일 시행)

- 금년 2월 통과된 「통신사기피해환급법」은 지급정지 제도나 간편송금 서비스를 악용한 통장협박 등 전기통신금융사기(일명 '보이스피싱')에 대응하여 신속한 피해구제 절차를 마련하고, 고객의 계좌 개설시 금융회사의 금융거래목적 확인을 의무화하였습니다.
- 이번에 개정된 「통신사기피해환급법 시행령」에서는 금융회사와 선불업자 간 사기이용 계좌 관련 정보 공유의 구체적인 절차와 방법 등 법률이 위임한 세부사항을 규정하였습니다.



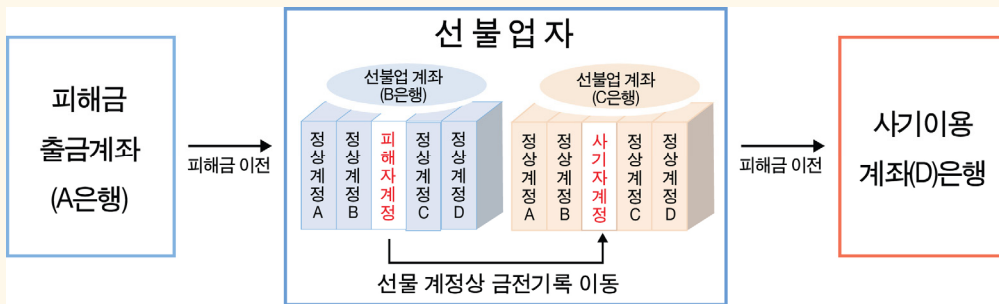
II 개정 내용

가

금융회사 및 선불업자 간 사기이용계좌 등에 관한 구체적인 정보 공유 방법 등을 규정

- 개정 법률에서는 간편송금 서비스를 악용한 전기통신금융사기에 대한 피해구제를 강화하기 위해 금융회사와 선불업자 간 사기이용계좌 등에 관한 정보공유를 의무화하였습니다.
 - 개정 시행령에 따르면, 금융회사는 피해금이 선불업자로 이전된 사실을 확인한 경우 선불업자에 피해금 이전 내역 등 정보 확인을 요청하며,
 - 선불업자는 피해금이 최종 이전된 사기이용계좌 등을 확인 후 이를 피해금 이전 금융회사 등에 통지하여야 합니다.
 - 이로써, 간편송금 서비스를 악용하여 전기통신금융사기 피해금을 편취하는 경우에도 개정 법령에 따라 신속하게 피해금의 흐름을 파악하여 지급정지 등 피해구제 절차를 진행할 수 있게 됩니다.

법 개정 전후 간편송금 피해구제 비교



<법 개정 전>

- 선불금 이전 내역은 선불업자만 알 수 있고 선불업자에게는 정보공유 의무가 없어 D은행이 피해금의 사기이용계좌로의 이전 사실을 알기까지는 길게는 피해구제 신청일로부터 1~2개월 소요

<법 개정 후>

- 선불업자에게 사기이용계좌 등에 대한 금융회사와의 정보공유 의무가 신설되어, A은행으로부터 정보확인 요청을 받으면 D은행에 사기이용계좌로의 피해금 이전 사실을 신속히 공유해야 함

나 고객의 금융거래 목적 확인에 필요한 증빙서류와 제출 방법 명시

- 개정 법률에서는 고객이 계좌 개설 등을 신청하는 경우에는 금융회사가 고객의 금융거래 목적을 확인하도록 하였습니다.
 - 이번 개정 시행령에 따르면, 금융회사는 서면, 팩스, 전자우편 또는 그 밖의 전자적 방법을 통해 증빙서류 제출을 요청할 수 있습니다.
 - 금융회사는 고객이 제출한 증빙서류가 금융거래의 목적을 확인하는 데 충분치 않은 경우 등에는 한도제한계좌*로 개설할 수 있고,
 - * 한도제한계좌란 금융거래목적 확인 증빙서류가 제출되지 않거나 불충분한 경우 1일 거래 한도를 제한하여 개설하는 계좌를 말함(인터넷뱅킹·ATM 100만원, 창구 300만원)
 - 고객이 정보제공을 거부하거나 거래목적이 전기통신금융사기와 관련된 경우 계좌 개설을 거절하거나 기존 계좌를 해지할 수 있습니다.
 - 이에 따라, 금융회사가 보다 적극적으로 대표통장의 발생 차단에 기여할 수 있을 것으로 기대됩니다.

다 전기통신금융사기를 예방하기 위한 금융회사의 상시 자체점검 절차를 마련

- 개정 법률에서는 전기통신금융사기를 예방하기 위하여 금융회사에 이용자 계좌에 대한 상시적인 자체점검 의무를 부과하였습니다.
 - 개정 시행령에서는 보이스피싱 탐지를 위한 전산시스템(‘피해의심거래탐지시스템’)을 구축·운영하도록 하고, 이용자의 계좌에 대한 임시조치(이체·송금·출금의 지연 또는 일시 정지) 및 본인확인조치를 실시한 경우 관련 조치내역을 5년간 보존하도록 하였습니다.
 - * 이상거래 탐지기법 등을 바탕으로 이용자의 계좌가 보이스피싱 피해를 초래할 수 있는 거래계좌로 이용되는지 등을 분석하는 시스템
 - 금융회사의 피해의심거래계좌에 대한 자체점검이 상시화됨에 따라 보이스피싱 피해를 예방하기 위한 금융회사의 선제적 감시역할이 강화될 것으로 기대됩니다.

III 향후 일정

- 개정 「통신사기피해한급법」 및 동법 시행령은 8.28일부터 시행됩니다.
- 금융위원회와 금융감독원은 개정법령의 차질 없는 시행을 위해 지속적으로 금융회사, 선불업자 등 업계와 소통하고, 경찰청 등 수사기관과 협조하여 조직적·지능적으로 진화하는 보이스피싱에 적극적으로 대응해 나갈 예정입니다.

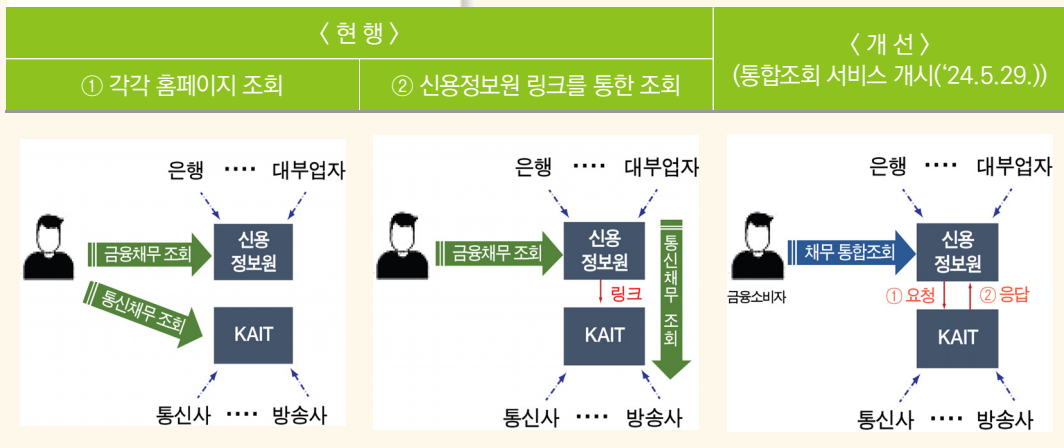


5 금융채무와 통신채무를 한 번에 조회할 수 있습니다.

I 개 요

- 금융감독원은 부당한 채권추심으로부터 소비자를 보호하기 위해 본인의 채무정보에 대한 접근성을 향상시키고자
 - 신용정보원과 한국정보통신진흥협회(이하 'KAIT') 홈페이지에서 각각 조회되던 금융채무 및 통신채무를 소비자가 손쉽게 확인할 수 있도록 하는 방안을 추진해 왔습니다.
 - 이러한 노력의 일환으로 한 번의 로그인만으로 금융 채무정보뿐만 아니라 통신 채무정보까지 편리하게 조회할 수 있는 '금융 및 통신채무 통합조회 서비스'를 개시하였습니다.

금융 및 통신채무 조회 서비스 개선방안



II 주요 내용

- **(현행)** 소비자는 금융채무와 통신채무를 신용정보원 및 KAIT 홈페이지에서 각각 로그인 하여 조회할 수 있었습니다.
 - 통신채무 열람서비스 링크*를 제공('24.3.8.)한 이후 소비자의 정보 접근성이 향상되어 통신채무 조회 수가 증가**하였으나,
 - * 신용정보원의 '크레딧포유'에서 KAIT의 '통신채무 열람서비스'를 링크 및 팝업으로 제공
 - ** ('24.1월) 3.9만건 → ('24.2월) 3.7만건 → ('24.3월) 4.2만건 (전월대비 12.1%↑)
 - KAIT 통신채무 열람서비스 홈페이지로 이동하여 본인인증절차를 다시 거쳐야 하는 불편함이 여전히 있었습니다.
- **(개선)** 이를 보완하기 위해 시스템 개편을 추진하여 신용정보원의 '크레딧포유(www.credit4u.or.kr)'에서 통신채무까지 한 번에 바로 확인할 수 있도록 개선하였습니다.
 - 소비자는 KAIT의 통신채무 열람서비스 홈페이지 이동 및 추가적인 본인인증 절차 없이 '크레딧포유'에서 동의절차*만 거치면 통신채무정보를 바로 조회할 수 있습니다.
 - * 통신 채무정보 열람을 위해 KAIT에 고유식별정보 제공 필요

금융 및 통신채무 조회절차 개선내용



- 소비자는 대출정보, 계좌 및 카드 정보, 연체정보 등 금융 채무정보*와 함께 통신 연체 금액, 연체 통신사 정보를 확인할 수 있습니다.

* 개인대출정보, 계좌 및 카드 개설정보, 채무보증 및 연체정보, 세금 및 과태료 체납정보 등

참고 금융 및 통신채무 통합조회 정보

1 금융 채무정보



2 통신 채무정보

이용안내

- 방송통신 연체정보는 신용정보원이 아닌 한국정보통신진흥협회가 보유하고 있는 연체 정보입니다.
- 방송통신 연체정보는 신용정보회사 및 금융기관에 제공되지 않아 신용점수 등 개인 신용에 영향을 미치지 않습니다.
- 동 정보는 현재 시점 기준 한국정보통신진흥협회에 등록된 방송통신 연체 정보로, 조회 시점에 따라 조회되는 정보는 변경될 수 있으며 실제 해당 사업자에서 관리하는 금액과 상이할 수 있습니다.
- 자세한 연체정보(등록일자 등) 확인은 해당 사업자 고객센터로 문의하기 바랍니다.

종류	성명	등록사업자	연체금액(단위:원)
방송통신 연체정보 없음			

III 기대효과

▣ 금번 개선을 통해 소비자들은 금융채무 및 통신채무를 한꺼번에 조회할 수 있게 되어 채무 관리*에 도움이 될 것으로 예상됩니다.

* 통신채무도 신용회복위원회의 채무조정 대상에 포함될 예정

- 현재 통신요금 성실납부이력은 개인신용점수에 가점요소로 반영되고 있으며,
- 통신정보를 활용한 개인신용평가모형*이 금융거래에 이용되는 등 통신정보의 금융분야 활용도가 높아질 것으로 예상되어 통신채무 관리 지원은 향후 금융거래에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대됩니다.

* 통신정보를 기반으로 개인신용평가모형을 개발하는 전문개인신용평가회사 서비스 출시 예정

금융 및 통신채무 통합조회 서비스 활용 사례

- (사례1) 소비자 甲은 최근 채권추심회사로부터 과거에 연체된 통신요금에 대한 변제 요구를 받았으나 채권추심회사가 주장하는 연체금액 등이 맞는지 확인할 수 있는 방법을 몰라서 곤란
→ 평소 자주 이용하던 신용정보원 '크레딧포유'에서 방송통신 연체금액까지 확인할 수 있다는 사실을 파악한 후 바로 통신연체금액을 확인하였음
- (사례2) 소비자 乙은 신용정보원 '크레딧포유'에서 방송통신 연체금액을 확인하였으나, 조회할 때마다 KAIT 본인인증 절차를 거쳐야 해서 불편하였음
→ 금융 및 통신채무 통합조회 서비스 개편으로 '크레딧포유'에서 별도로 본인인증 절차 없이 바로 확인할 수 있었음

6

한도제한계좌의 예치, ATM 거래한도가 상향됩니다.

I

추진배경

- '24.5.2.(목)부터 한도제한 계좌의 1일 거래한도가 30만원에서 100만원으로 상향됩니다.
 - 한도제한 계좌란 금융거래 목적 확인*에 필요한 객관적 증빙서류를 제출할 수 없어 입출금 통장 개설이 곤란했던 은행이용자를 위해 '16년에 도입된 계좌입니다.
 - * 대포통장 근절을 위해 입출금 통장 개설시 금융거래 목적을 확인하도록 하는 제도('12년 시행)
- '23.8월 국무조정실 규제심판부는 한도제한 계좌 제도를 유지하면서도 국민의 편의를 제고하기 위하여 이를 합리적으로 개선할 것을 권고하였고, 이에 따라 금융위·금감원·은행권 공동으로 마련한 한도제한 계좌 개선방안의 주요 내용은 다음과 같습니다.

II

개선방안의 주요 내용

가 한도제한계좌의 1일 거래 한도 상향

- 한도제한 계좌를 보유한 고객은 하루에 ▲ 인터넷뱅킹 100만원 ▲ ATM 100만원 ▲ 창구 거래 300만원까지 거래할 수 있게 됩니다.
 - 상향 한도는 고객이 별도로 신청할 필요 없이 기존의 한도제한 계좌에도 적용되고,
 - 일괄 상향에 동의하지 않는 고객은 거래 은행에 별도로 신청하여 기존 한도를 유지할 수 있습니다.

한도제한 계좌 거래한도

적용한도(일간)		현행	개선방안
창구		100만원	300만원
ATM	인출	30만원	100만원
	이체	30만원	
전자금융거래		30만원	100만원

※ 농협·하나·부산은행은 5.10.(금) 거래한도 상향 예정

※ 인터넷전문은행의 한도제한 계좌 거래한도는 종전과 동일(ATM·전자금융 : 100만원~200만원)

- '16년 한도제한 계좌가 도입된 이후 국민경제 규모의 성장에도 불구하고, 거래한도는 현재까지도 변함이 없어 국민들이 8년 전에 설정된 한도 내에서 거래해야 하는 불편함이 있었습니다.
- 이에 따라 은행권은 소득수준 증가, 해외 사례와의 비교, 입출금 통장 1일 평균 인출·이체액 등을 종합적으로 고려하여 국민 불편을 최소화하면서도 대포통장 근절 취지를 유지하는 범위 내에서 상향 한도를 결정하였습니다.
- 한도제한 계좌의 거래한도가 늘어나면서 한도제한 계좌를 이용하는 국민들이 일상적인 금융거래시 겪었던 불편함이 크게 해소될 것으로 기대됩니다.

사례

- 지방에 거주하는 전업주부 A씨는 금융거래 목적 확인을 위한 객관적 증빙서류 제출이 어려워 '16년부터 한도제한 계좌를 사용 중이다. 자녀가 작년에 서울 소재 대학교에 진학하여 자취하게 되면서 매달 월세를 보내주고 있는데, 하루에 30만원까지만 모바일 뱅킹 송금이 가능하여 며칠에 나눠서 송금해주는 등 불편한 점이 많았다.
- 5.2.(목)부터는 전업주부 A씨와 같이 한도제한 계좌를 사용하는 국민들도 모바일 뱅킹 등을 통해 하루에 100만원까지 송금이 가능하고, 은행 창구를 통해서도 300만원까지 거래가 가능해진다.

나 금융거래 목적별 대표 증빙서류를 명확히 안내

- 은행창구 및 인터넷 홈페이지 등에 게시된 안내장을 통하여 금융거래 목적별 대표 증빙서류가 명확히 안내됩니다.
 - 입출금 통장 개설 또는 한도제한 계좌의 한도 해제시 금융거래 목적 확인을 위한 증빙서류 확인이 필요함에도, 그동안 관련 증빙서류가 사전에 제대로 안내되지 않아 국민들이 은행 창구에 여러 번 방문해야 하는 불편함이 있었습니다.
 - 앞으로는 동 안내장을 통해 금융거래 목적별로 요구되는 증빙서류를 미리 준비할 수 있으므로, 국민들의 예측가능성이 크게 제고될 것으로 기대됩니다.
- 다만 금융거래 목적 증빙에 다양한 사례가 발생할 수 있는 만큼, 고객은 안내장에 제시된 대표 증빙서류 이외의 다른 증빙자료를 준비할 수 있으며, 은행은 확인에 필요한 추가 증빙서류를 고객에게 요청할 수 있습니다.
 - 또한 은행별 영업 특성 등에 따라 필요 증빙서류가 다를 수 있으므로, 고객은 은행 인터넷 홈페이지 등에 게시된 안내장을 미리 확인할 것을 당부드립니다.

(예시) 대표 증빙서류 안내

금융거래 목적	증빙자료
급여수령	· 건강보험자격득실확인서, 근로소득원천징수영수증 등
연금수급	· 연금증서, 수급권자 확인서 등

다 공공 마이데이터 등을 활용한 절차 간소화

- 그동안 국민들이 입출금 통장 개설 또는 한도제한 계좌의 한도 해제시 금융거래 목적 확인을 위한 실물 서류를 직접 갖추어 제출함에 따라, 필요 서류 중 일부를 누락했을 때에는 관공서·은행 창구를 여러 번 방문해야 하는 등 번거로움이 있었습니다.
- 앞으로는 고객이 희망하는 경우 간단한 동의 절차를 거쳐 은행이 고객의 금융거래 목적 확인에 필요한 정보(예: 직장정보)를 자동으로 수집이 가능해지므로, 실물 서류를 직접 제출해야 하는 경우가 최소화될 것으로 기대됩니다.

라 사기이용계좌에 대한 제재 강화

- 사기이용계좌에 대한 제재는 강화하여 대포통장 근절을 위한 노력을 계속합니다. 이는 한도제한 계좌 제도가 완화된 만큼, 그에 비례하여 보이스피싱 피해 방지대책을 강화하기 위한 방안입니다.
- 사기이용계좌로 사용된 통장이 사기이용계좌로 재사용되는 것을 막기 위해 지급정지가 해제된 후에도 해당 통장의 인출·이체한도가 축소됩니다(*24.3.29.부터 시행).
 - 인출·이체한도는 종전의 금융거래 한도(▲인터넷뱅킹 30만원 ▲ATM 30만원 ▲창구 거래 100만원)로 적용됩니다.

개정 입출금이 자유로운 예금약관

개정 전	개정 후
<p>제5조(거래제한)</p> <p>③ 통장이 '전기통신금융사기 피해금 환급에 관한 특별법'에서 정의한 사기이용계좌로 사용될 경우, 통장명의인에 대한 계좌개설 및 현금카드 발급 등의 금융거래를 제한할 수 있다.</p>	<p>제5조(거래제한)</p> <p>③ 통장이 '전기통신금융사기 피해금 환급에 관한 특별법'에서 정의한 사기이용계좌로 사용될 경우, 통장명의인에 대한 계좌개설 및 현금카드 발급, 해당 통장의 인출·이체한도 축소 등 금융거래를 제한할 수 있다.</p>



7

국내 거주 외국인을 위한 금융교육 영상 제작, 배포

I 개요

□ 금융감독원은 외국인이 우리나라의 금융환경에 적응하여 편리하고 안정적인 금융생활을 할 수 있도록 지원하기 위해

- 국내 거주 외국인을 위한 금융교육 영상을 4개국 언어(영어·중국어·베트남어·태국어)*로 제작하여 배포하였습니다.

* 국내 거주 외국인이 많은 4개국 언어로 우선 제작

※ '22.11월 개정·발간한 「외국인을 위한 금융생활 가이드북」을 기초로 제작(초판은 '15.12월 발간)

외국인 대상 금융교육 영상 구성

구분	주요 내용	시간
1. 은행 이용하기	● 계좌개설, ATM, 인터넷·모바일뱅킹 이용방법, 공과금 납부 등	약 14분
2. 저축상품 이용하기	● 예·적금 가입, 금리비교, 세금혜택 상품, 예금자보호제도 등	약 13분
3. 카드 사용하기	● 신용카드·체크카드 이용방법, 카드사용시 주의사항 등	약 12분
4. 보험 이용하기	● 4대 보험, 외국인 전용보험, 보험가입시 주의사항 등	약 15분
5. 환전과 해외송금	● 환전·송금 방법, 소액 해외송금업체 이용 및 주의사항 등	약 13분
6. 금융사기 예방	● 보이스피싱, 메신저피싱, 파밍, 스미싱, 대포통장, 보험사기 등	약 15분

총 82분 분량(편당 12~15분 × 6편) × 4개국 언어(영어·중국어·베트남어·태국어)

II 주요 특징

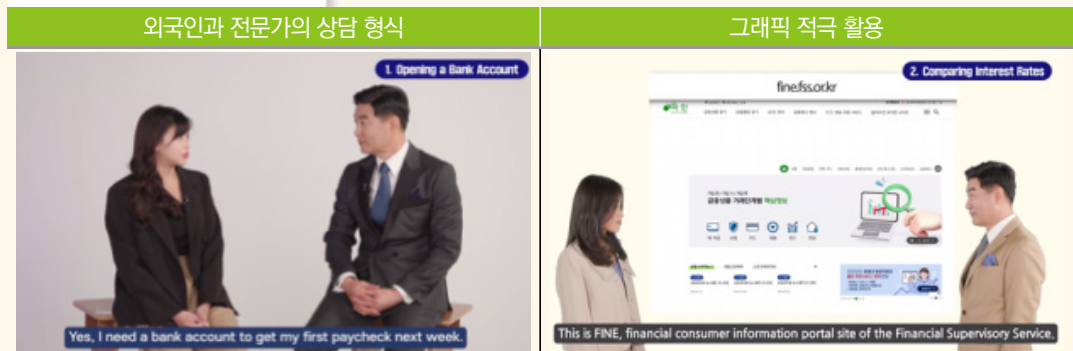
가 (외국어 자막 지원) 한국어에 익숙치 않은 외국인들도 쉽게 이해할 수 있도록 주요 4개 언어 (영어·중국어·베트남어·태국어)로 자막을 삽입했습니다.

4개 언어 자막 지원



나 (정보성 강화) 외국인이 금융전문가에게 상담하는 형식으로 구성하고 그래픽을 적극 활용하여 학습·정보전달 측면을 강화합니다.

학습·정보전달 측면 강화

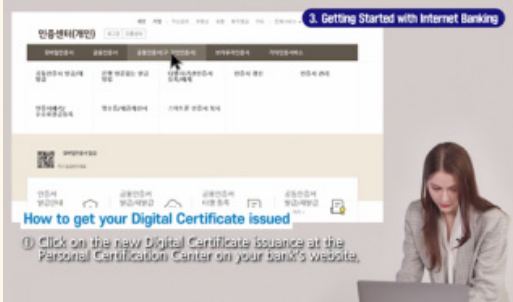



다

(최근 금융환경 변화 반영) 공동인증서, 외국인 전용보험* 등 최근의 금융제도와 인터넷·모바일 중심 금융환경 변화를 반영합니다.

* 외국인 근로자 전용 귀국비용보험, 상해보험, 출국만기보험 등

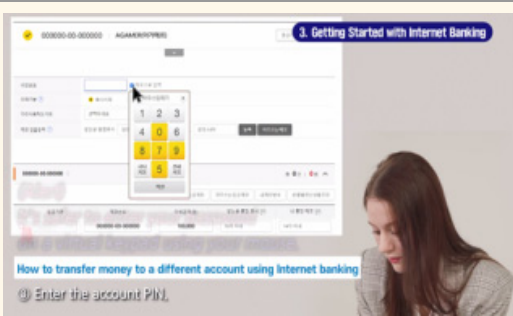

최근 금융제도 및 금융환경 변화 반영

공동인증서 발급방법 안내	외국인 전용보험 모바일 앱 안내
 <p>3. Getting Started with Internet Banking</p> <p>How to get your Digital Certificate issued</p> <p>① Click on the new Digital Certificate issuance at the Personal Certification Center on your bank's website.</p>	 <p>2. Foreign Worker-Only Insurance</p> <p>APP</p> <p>Search in Google Play Store or Apple App Store</p> <p>Departure guarantee, return-home expense insurance service, and accident insurance service are provided.</p> <p>Please note that you can use 'EPS Insurance' mobile app, which provides departure</p>

라

(실용성 제고) 인터넷·스마트폰 등에 익숙하지 않은 외국인이 영상을 보며 따라할 수 있도록 시연 장면을 포함시켜 실생활 활용성을 강화합니다.

인터넷·스마트폰 활용 시연화

인터넷 뱅킹 따라하기 시연	모바일 뱅킹 따라하기 시연
 <p>3. Getting Started with Internet Banking</p> <p>How to transfer money to a different account using Internet banking</p> <p>① Enter the account PIN.</p>	 <p>4. How to Use Mobile Banking</p> <p>First, please install your bank's app on your smartphone.</p>

III 활용 계획

▣ 국내 거주 외국인이 인터넷, 모바일 등을 통해 시간과 공간의 제약 없이 쉽게 접근하여 실생활에 활용할 수 있도록 금융감독원 e-금융교육센터* 및 유튜브 채널**에 공개합니다.

* www.fss.or.kr/edu/main/main.do?menuNo=300000

** www.youtube.com/@fsskorea