

[금융소비자보호법 시행 안내]

2021년 3월 25일부터
금융소비자보호법이
시행됩니다



- ※ 금융소비자보호법 시행으로 소비자의 권익이 한층 더 강화되었습니다.
- ※ 금융소비자보호법 시행으로 <강화되는 소비자 권리>와 <올바른 금융생활을 위해 소비자가 지켜야 할 사항>을 확인해 보세요.



강화되는 소비자 권리

1. 금융회사가 금융상품을 판매할 경우, **판매원칙을 준수**하여야 합니다.

♣ 적합성·적정성 원칙 및 설명의무

- 소비자의 정보(재산상황, 거래목적 등)를 확인하여 적합(적정)한 상품을 권유하여야 하며,
- 보험료·보험금이나 위험보장의 범위, 수익 변동 가능성 등 상품의 중요사항을 금융소비자에게 설명하여야 합니다.

♣ 불공정영업행위 금지

- 대출 시 다른 금융상품을 가입하게 하거나(*), 부당하게 추가담보 또는 연대보증을 요구하는 등의 불공정영업행위를 해서는 안 됩니다.

* 예) 대출 전·후 1개월 내 다른 금융상품 판매

♣ 부당권유행위 금지

- 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나, 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 등의 행위를 해서는 안 됩니다.

♣ 광고관련 준수사항

- 광고시 보험금 지급제한 사유, 투자에 따른 위험 등 중요사항을 반드시 포함해야 하며,
- 면책되거나 감액되는 사항을 부실하게 안내하여 제한 없이 보장받거나 투자손실이 보전되는 것처럼 오인하게 하는 행위 등을 해서는 안 됩니다.

2. 금융회사가 법에서 정한 **판매원칙**(광고관련 준수사항 제외)을 위반한 경우, **계약해지를 요구할 수** 있습니다.

♣ 위법계약해지권은 언제까지 행사할 수 있나요?

- 다음 중 먼저 도래하는 날까지 가능합니다.
 - 1) 소비자가 위반사항을 안 날부터 1년
 - 2) 계약체결일로부터 5년

♣ 위법계약해지권은 누구에게 어떻게 행사하나요?

- 법 위반사실 및 근거자료를 첨부하여 금융회사에 계약해지요구서를 제출하면 됩니다.

♣ 금융회사는 계약해지요구서를 받은 날로부터 10일 이내에 수락여부를 알려야 합니다.

♣ 금융회사가 계약해지를 수락하면, 소비자는 해지 관련 비용 없이 계약을 해지할 수 있습니다.

- 계약해지 후 금융회사가 소비자에게 지급해야 할 금액에는 대출 이자, 위험보험료, 카드 연회비 등 서비스 제공 과정에서 발생한 비용이 포함되지 않습니다.

♣ 계약해지를 요구할 수 있는 상품의 종류, 세부 절차 및 반환금액 등은 금융회사에 문의해 주시기 바랍니다.

강화되는 소비자 권리

3. 금융소비자는 상품가입 후 일정기간 내에는 계약을 철회할 수 있습니다.

♣ 철회권은 언제까지 행사할 수 있나요?

- 보험상품 : 보험증권 받은 날부터 15일과 청약한 날부터 30일 중 먼저 도래한 날
- 투자상품 : 계약체결일 등으로부터 7일
- 대출상품 : 계약체결일 등으로부터 14일

☞ 일부 상품은 철회권이 적용되지 않습니다.

♣ 철회권은 누구에게 어떻게 행사하나요?

- 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 등을 발송하여 금융회사에 철회의사를 표시하고, 금융회사에 지체 없이 그 발송 사실을 알려야 합니다.

♣ 철회권 행사 가능 상품 및 세부 절차 등은 금융회사에 문의해 주시기 바랍니다.

4. 금융거래로 분쟁이 발생할 경우, 금감원에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

- ♣ 분쟁조정 신청은 인터넷(금감원 홈페이지 등), 우편 및 금감원 방문 등을 통해 할 수 있습니다.
- ♣ 소비자는 분쟁조정·소송 등 대응 목적으로 금융회사가 유지·관리하는 자료의 열람을 요구할 수 있습니다.

올바른 금융생활을 위해 소비자가 지켜야할 사항

※ 금융소비자도 스스로의 권익을 증진하기 위하여 금융상품 선택에 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 합니다.

1. 거래하려는 금융회사가 **등록·허가받은 업체인지 확인**하시기 바랍니다.
 - 금융소비자정보포털 파인(FINE)에 접속하면 '제도권 금융회사 조회'가 가능합니다.
2. 내가 거래하려는 상품이 **거래목적에 적합한지 꼼꼼히 확인**하시기 바랍니다.
 - 원금손실 감내 정도, 거래기간 등 본인의 상황을 신중하게 검토한 후 투자하시기 바랍니다.
 - 본인에게 적합한 상품을 판단하기 위해서는 금융회사 직원의 질문에 성실하게 답변해야 합니다.
 - 금융소비자정보포털 파인(FINE)에 접속하면 '금융상품 한눈에'를 통해 다양한 상품을 비교해 볼 수 있습니다.
3. **거래비용, 손실위험 등 거래중요사항을 확인**하시기 바랍니다.
 - 계약서, 상품설명서 등을 **꼼꼼히 읽어보고**, 이해가 안 될 경우에는 금융회사 직원에게 설명을 요청하시기 바랍니다.
4. 금융거래시 **본인이 직접 내용을 확인**하고, 서류에도 **직접 서명**하시기 바랍니다.
5. 계약서, 상품설명서 등 **계약내용을 보관**하시기 바랍니다.
6. **강화된 금융소비자 보호장치를 준수**하기 위해 **거래시간이 종전보다 많이 소요**될 수 있습니다.
 - 금융회사는 판매원칙 준수를 위해 거래목적 및 재산상황 등의 **고객 정보를 요청**할 수 있으며, 녹취 및 서류 작성 등이 이루어질 수 있으니 **양해**해 주시기 바랍니다.