

2021년 3월 25일부터

# 금융소비자보호법이 시행됩니다



※금융소비자보호법 시행으로 소비자의 권익이 한층 더 강화되었습니다.

## 강화되는 소비자 권리



### 1 금융회사가 금융상품을 판매할 경우, 판매원칙을 준수하여야 합니다.

#### 적합성·적정성 원칙 및 설명의무

- 소비자의 정보(재산상황, 거래목적 등)를 확인하여 적합(적정)한 상품을 권유하여야 하며, 연회비, 부가서비스 등 상품의 중요사항을 금융소비자에게 설명하여야 합니다.

#### 불공정영업행위 금지

- 대출시 다른 금융상품을 가입하게 하거나\*, 부당하게 추가담보 또는 연대보증을 요구하는 등의 불공정 행위를 해서는 안됩니다.

\*예) 대출 전·후 1개월 내 다른 금융상품 판매

#### 부담권유행위 금지

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

#### 광고관련 준수사항

- 여신금융회사 등은 광고 시 이자율의 범위, 원리금 상환방법 등의 중요사항을 반드시 포함해야 하며, 대출이자를 일(日) 단위로 표시하여 저렴한 것처럼 소비자가 오인하게 하는 행위 등을 해서는 안됩니다.

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

#### 위법계약해지권은 언제까지 행사할 수 있나요?

- 소비자가 위반사항을 안 날부터 1년 이내에 행사할 수 있습니다.  
단, 해당 기간은 계약체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 합니다.

#### 위법계약해지권은 누구에게 어떻게 행사하나요?

- 법위반사실 및 근거자료를 첨부하여 금융회사에 계약해지요구서를 제출하면 됩니다.

#### 금융회사는 계약해지요구서를 받은 날로부터 10일 이내 수락여부를 알려야 합니다.

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

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

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

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

#### 철회권은 언제까지 행사할 수 있나요?

- 카드론:계약체결일 등으로부터 14일  
- 리스 할부금융상품은 청약철회 대상이 아님(재화를 제공받은 경우에 한함)  
☞ 일부 상품은 철회권이 적용되지 않습니다!

#### 철회권은 누구에게 어떻게 행사하나요?

- 서면, 전자우편 등을 발송하여 금융회사에 철회의사를 표시하고, 금융회사에 지체없이 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 지켜야 할 사항



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

#### 1 거래하려는 금융회사가 등록·허가받은 업체인지 확인하시기 바랍니다.

- 금융소비자정보포털 파인(FINE)에 접속하면 '제도권 금융회사 조회'가 가능합니다.

#### 2 내가 거래하려는 상품이 거래목적에 적합한지 꼼꼼히 확인하시기 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 연회비, 부가서비스 등 거래중요사항을 확인하시기 바랍니다.

- 계약서류, 상품설명서 등을 꼼꼼히 읽어보고 연회비, 부가서비스, 연체율 등 중요사항을 확인하시기 바라며, 이해가 안될 경우에는 금융회사 직원에게 설명을 요청하시기 바랍니다.

#### 4 금융거래시 본인이 직접 내용을 확인하고, 서류에도 직접 서명하시기 바랍니다.

#### 5 계약서, 상품설명서 등 계약내용을 보관하시기 바랍니다.

#### 6 강화된 금융소비자 보호장치를 준수하기 위해 거래시간이 종전보다 많이 소요될 수 있습니다.

- 금융회사는 판매원칙 준수를 위해 거래목적 및 재산상황 등의 고객 정보를 요청할 수 있으며, 녹취 및 서류 작성 등이 이루어질 수 있으니 양해해 주시기 바랍니다.