

2021년 3월 25일부터

금융소비자보호법이 시행됩니다



※금융소비자보호법 시행으로 소비자의 권익이 한층 더 강화되었습니다.

강화되는 소비자 권리



11 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.

12 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?

- 범위반사실 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.

13 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.

14 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.