

 금융위원회	<div> <div>  </div> <div>  </div> </div>			
	보도	2021.4.1.(목) 10:00부터	배포	2021.4.1.(목)

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	담 당 자	마 순 사무관(02-2100-2637) 김영근 사무관(02-2100-2642)
	금융위원회 은행과장 김 연 준(02-2100-2950)		윤동욱 사무관(02-2100-2951)

**제 목 : 금융위원장은 금소법의 안착과 주요 금융현안에 대하여
은행권의 적극적인 협조를 당부하였습니다.**

- 금융위원장, 은행장 간담회 개최 -

1 행사 개요

- ☐
4월1일(목), 은성수 금융위원장은 주요 금융현안에 대한 인식을 공유하기 위하여 은행장들과 간담회를 가졌습니다.
- 간담회에서는 금소법 조기 안착을 위한 은행권과 금융당국간 협력방안을 논의하였으며,
 - 은행권과 관련한 주요현안에 대하여 은행장들과 다양한 의견을 교환하고 지속적인 소통을 당부하였습니다.
 - 이 자리에서 은행장들도 금소법 시행 등 최근 현안들에 대한 현장의 목소리를 기탄없이 개진하였습니다.

- 일시/장소 : '21.4.1.(목) 10:00~11:00 / 은행연합회
 - 참석자
 - 【금융위】 금융위원장, 금융소비자국장, 금융산업국장
 - 【금감원】 금융소비자보호처장, 은행 담당 부원장
 - 【금융업계】 은행연합회, 신한·우리·SC제일·하나·기업·국민은행 각 은행장, 농협·전북은행 각 부행장, 부산은행 부행장보

2 금융위원장 주요 발언내용

【금소법 안착을 위한 적극적인 협조요청】

- 우선 금소법 시행일 은행 창구직원들의 부담과 현장의 혼란·불편이 있었던 점에 대해 안타깝고 유감스러운 마음을 전하고 싶음
 - 그러나, “빨리빨리”와 “소비자보호”는 양립하기 어려우며,
 - 당장은 부담이 되겠지만 현장에서 소비자보호가 잘 이루어진다면 향후 CEO 제재 같은 무거운 책임을 사전 예방하는 효과도 있음
 - 이참에 종전의 금융상품 판매관행을 완전히 바꾼다고 생각하고 행장님들과 머리를 맞대고 금소법의 안착방안을 고민했으면 함
- 최근 어떤 카드사는 ‘금소법에 따라 달라지는 점’을 고객들에게 메시지로 알리고 있음
 - 국민들에게 필요한 정보를 미리 알리고 양해를 구하는 좋은 사례라고 생각하며 다른 금융회사도 이런 노력을 하면 좋겠다고 생각함
- 금융권이 새로운 제도에 잘 적응해나갈 수 있도록 금융당국도 필요한 범위 내에서 신속하고 적극적으로 지원해나갈 것임
 - 현재 “금소법 관련 금융회사 애로사항 신속처리 시스템”을 금감원·금융업권 협회들과 함께 운영 중임
 - 금융당국이 운영하는 “현장소통반”도 금융회사의 현장에 찾아가서 현장의 목소리를 적극적으로 수렴해나갈 계획임
- 이러한 시스템이 원활하게 운영되기 위해서는 금융권의 적극적 참여가 필요하며 특히 “일선 창구직원들의 목소리”가 중요함
 - 창구직원들은 금융전문가이면서 한편으로는 생활 금융을 가장 잘 아는 고도화된 금융소비자라고 할 수 있음
 - 판매절차 부담을 합리화하면서도 소비자보호 기조를 훼손하지 않는 절충점을 누구보다 잘 알 것이라 생각됨
 - 어제 은행연합회에서 창구직원들의 건의사항을 고려해서 업무 시간편하게 참고할 수 있는 1장짜리 ‘금소법 요약자료*’를 만들어 각 은행에 배포한 걸로 알고 있음
 - * (참고) “금융상품 계약시 이것만은 챙기세요!”
 - 이러한 움직임이 다른 금융업권에도 확대되었으면 하는 바람임

【 여타 현안관련 당부사항 】

① 소상공인·중소기업 대출 만기연장 관련

- 오늘부터 소상공인·중소기업 대출에 대한 만기연장·이자상환 유예 조치의 연장과 연착륙방안이 시행됨
- 창구에서 차주 맞춤형 컨설팅과 함께, 지원여부 결정에 시간이 과도하게 소요되지 않도록 각별히 신경 써주길 바람

② 내부신용등급 평가 관련

- 신용평가는 국제기준에 입각하여 이루어져야 함
- 다만, 국제기준에서도 정성 평가를 반영하는 만큼, 중소기업·소상공인 등에 대한 신용평가 시에 회복 가능성 등 정성적 항목도 함께 고려할 수 있을 것임
- 당국은 이러한 금융회사의 자체 판단을 존중하고 비조치할 예정임

③ 가계부채 관리방안 관련

- 4월중 가계부채 관리방안을 발표할 예정임
- 연이은 대책으로 인한 피로감을 이해하지만 가계부채 관리는 우리 경제의 가장 중요한 과제 중 하나임
- 가계부채 관리대책의 조속한 안착을 위해 함께 노력해주길 부탁드립니다

④ 서민금융재원 출연 관련

- 은행 등의 서민금융재원 출연을 내용으로 하는 서민금융법 개정안이 지난 3.24일 정무위를 통과하여 하반기에 시행될 예정임
- 금융권과 정부가 공동으로 출연하는 재원으로 은행들도 보증 혜택을 받아 저신용층 대상으로 대출(“햇살론뱅크”)을 할 수 있게 됨
- 또한 시민의 일상과 경제를 뒷받침함으로써 결과적으로 금융 시장 안정과 금융산업 건전성 유지에 도움이 됨
- 은행들도 그 혜택을 보게 된다는 점을 이해해주길 바람

5] 보이스피싱 방지 프로세스 정비 관련

- 최근 보이스피싱이 다시 늘어나고 고도화되는 조짐이 있어 심각한 사회문제로 떠오르고 있음
- 모든 국민이 잠재적인 피해자가 될 수 있는 만큼, 정부도 제도 개선과 함께 적발·단속·처벌 등 대응을 강화하고 있음
- 은행들도 자체 보이스피싱 방지 프로세스를 재점검하여 정비해주시길 바람

6] 부동산 투기 방지 관련

- 부동산 투기에 대해 금융회사의 적극적인 역할이 필요함
 - 부동산 투기 방지를 위해서는 건실한 대출이 이루어지도록 창구의 자정노력도 중요하며, 혹여 기획부동산과 은행직원이 연계되는 일은 결코 있어서는 안될 것임
 - 특히, 농지처분의무가 부여되는 투기관련자 대출은 신속히 회수해주길 바람
 - 아울러, 향후 부동산거래분석원이 설립되면 금융회사가 투기 의심거래라고 판단되는 토지담보대출을 부동산거래분석원에 통보할 의무를 지게 된다는 점을 유의해주길 바람



본 자료를 인용 보도할 경우
출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인
prfsc@korea.kr



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

< 참고: “금융상품 계약시 이것만은 챙기세요!” (은행연합회) >

1. 거래단계별 체크리스트

구분	업무	금소법 시행 후 변화
권유 전	고객 유형 파악	✓ 예금성·대출성 상품도 일반금융소비자인지를 확인하는 절차 신설
금융 상품 추천 (적합성 원칙 적용 시)	일반금융 소비자의 정보 파악·확인	✓ 금융상품 유형에 따라 법령상 규정된 고객정보(연령, 재산상황, 투자성향 등) 파악 후 고객 확인 징구 ✓ 사모펀드(전문투자형)의 경우 일반금융소비자에 적합성 원칙 적용 요청 권리가 있음을 고지
	적합성 평가	✓ 대출성 상품도 적합성 평가 절차 신설 ✓ 법령에 따라 마련된 적합성 판단기준에 따라 평가 → 적합성보고서 작성(고객에는 미제공)
	금융상품 추천	✓ 불원칙확인서·부적합확인서 징구 불가
설명	설명서 제공·설명	✓ “투자설명서”나 “간이투자설명서”가 제공되는 경우에는 금소법상 필수 안내정보 중 해당 설명서에 없는 부분만 별도로 설명서를 제공 ✓ 설명한 사람이 “설명내용과 설명서가 동일하다는 사실”에 대해 설명서에 서명할 것(예금성·대출성 상품은 제외) ✓ 일반금융소비자는 판매자의 금융상품 권유없이 계약을 체결하는 경우에 설명요청권이 있음을 고지 ※ 금융상품판매대리·중개업자를 통해 설명서 제공 및 설명이 이루어진 경우에는 추가 제공 불필요
	고객 이해 확인	✓ “고객이 설명내용을 모두 이해했다는 사실”을 서명(전자서명), 기명날인, 녹취 중 어느 하나의 방법으로 확인받을 것 ✓ 고객에게 해당 확인이 소송, 분쟁에 불리하게 작용할 수 있음을 알릴 것
계약	계약서류 제공	✓ 계약서류: “계약서, 약관, 설명서, 보험증권” ✓ 권유 시 설명서를 제공한 경우에는 설명서 제공 불필요 ✓ 계약 후 서면, 우편(전자메일 포함), 문자메시지 등으로 계약서류를 지체없이 제공할 것(고객이 특정방식을 희망할 경우 그 방식에 따라 제공)

2. 금융상품의 유형

구분	예시
예금성	예금, 적금, 양도성예금증서(원화) 등 ※ 주택청약저축은 금소법 미적용
투자성	금융투자상품, 변액보험(원금비보장) 및 이와 유사한 보험, 신탁(관리형 신탁 및 투자성없는 신탁은 제외), P2P 연계투자
보장성	보험, 신탁공제
대출성	대출, 지급보증, 어음할인·매출채권(금전상환청구 가능한 계약에 한정), 신용카드, 리스, 할부금융 등 (무역금융은 제외) * 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」에 따른 사업, 서민금융주금공HUG 사업은 제외

3. 금융상품 유형별 전문금융소비자

투자성 상품	보장성 상품	대출성 상품	예금성 상품
국가 / 한국은행 / 금융회사 / 주권상장법인			
지방자치단체			
금감원, 신보, 기보, 수출입은행, 한국투자공사, 거래소, 금융공공기관			
신협·농협·수협·산림조합·새마을금고 각 중앙회, 신협 단위조합, 금융권 협회			
금융지주회사, 집합투자업자, 집합투자자, 증권금융회사, 단기금융회사, 자금중개회사, P2P업자			
법률상 기금·관리·운용 공공기관, 법률상 공제사업 영위 법인·조합·단체			
외국정부, 국제기구, 외국 중앙은행, 외국에 상장된 국내법인			
투자성 상품 판매대리중개업자	보장성 상품 판매대리중개업자	대출성 상품 판매대리중개업자	-
적격투자 단체 및 개인	보험요율 산출기관	상시근로자 5인 이상 법인·조합·단체	법인·조합·단체
	보험 관계 단체	경영여신업자	
	단체보험·기업성보험·퇴직연금 가입자	대부업자	성년 (제외: 피성년후견인, 피한정후견인, 65세 이상)
		자산취득·자금조달 목적 SPC	

4. 6대 판매규제(단, 광고규제 제외)

① 적합성 원칙 · ② 적정성 원칙

- ✓ **‘(적합성원칙) 일반금융소비자를 대상으로 보장성·투자성·대출성’ 상품의 계약체결을 권유하거나 금융상품 자문에 응하는 경우 적용**
- * 보장성상품: 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품
투자성상품: 일부(크라우드펀딩·P2P 연계투자 등)를 제외한 모든 상품
대출성상품: 모든 상품
- 소비자에 **부적합한 금융상품 계약 체결을 권유해서는 안됨**
- ✓ **‘(적정성원칙) 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품’이 일반금융소비자의 재산 등에 비추어 부적절할 경우 이를 고지·확인**
- * 보장성상품: 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품
투자성상품: 과거 자본시장법상 적정성 원칙 적용상품 + 고난도금융투자상품·고난도투자일임계약·고난도금전신탁계약
대출성상품: 주택담보대출, 증권·지식재산권 등 담보대출
- 소비자에 **부적절한 경우 이를 알리고(적정성 판단결과 및 그 이유를 기재한 서류 및 설명서 제공), 알렸다는 사실에 대해 확인받을 것**
- ※ ‘권유 시’ 소비자가 원한다는 이유로 적합성 평가를 하지 않거나 부적합한 상품을 판매해서는 안됩니다.

< 금융상품 유형별 파악해야 하는 일반금융소비자 정보 내용 >

1. 보장성 상품	2. 투자성 상품	3. 대출성 상품
1) 소비자의 연령 2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항) 3) 계약체결의 목적 4) 금융상품의 취득처분 경험 5) 금융상품에 대한 이해도 6) 기대이익(손실) 등을 고려한 위험에 대한 태도	1) 금융상품 취득처분 목적 2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항) 3) 금융상품의 취득처분 경험 4) 소비자의 연령 5) 금융상품에 대한 이해도 6) 기대이익(손실) 등을 고려한 위험에 대한 태도	1) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항) 2) 신용* 및 변제계획 3) 소비자의 연령 4) 계약체결의 목적(대출 한도)

* 신용정보법에 따른 신용정보 또는 자본시장법에 따른 신용등급으로 한정

③ 설명의무

- ✓ 일반금융소비자에 새로운 계약을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 설명서를 제공하고 설명
- 설명서 제공의 예외: 기본계약 체결 이후 계속적·반복적으로 거래, 기존 계약과 동일하게 갱신, 자문업자의 금융상품자문서 제공, 온라인투자연계금융업법 및 대부업법상 설명의무 이행하는 경우

- ✓ 설명서 내용을 소비자가 이해하기 쉽게 전달해야 하며, 그 방법에 제한은 없음
- ✓ 설명 시 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있음(예: 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명 가능)

④ 불공정영업행위 금지

✓ 대출성 상품의 계약체결 관련 금융상품 계약체결 강요

- ① 중소기업의 대표자·임직원·가족에게 강요
② 대출 前後 1개월 이내 他보장성·일부 투자성·예금성 상품 판매(“쫓기”)

【금소법 상 구속성 판매 간주행위 주요내용】

	중소기업 및 그 대표자·임직원·가족의 파생년후견인·피한정후견인(이상 제외)	취약차주 외 법인 금융소비자	취약차주 외 개인 금융소비자
예금 상품	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능	제한 없음	제한 없음
보장 상품	가입 불가	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능
투자 상품	가입 불가	제한 없음	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능

✓ 대출성 상품의 계약체결 관련 부당한 담보 및 보증 요구(포괄근단보 및 포괄근보증 금지)

✓ 은행 또는 임직원의 업무 관련 편의 요구 및 수령

✓ 기타

- ① 소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 불이익을 부과하는 행위
② 계약 또는 법령에 따른 이자율·보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 거절하거나 처리를 지연하는 행위
③ 적합성원칙 확인 시 수집한 소비자의 정보를 이자율이나 대출 한도 등에 정당한 사유 없이 반영하지 않는 행위
④ 대환대출 시 기존계약 기간과 신규계약 기간의 3년 초과에도 중도상환수수료 부과

⑤ 부당권유행위 금지

- ✓ 불확실한 사항에 대한 단정적 판단 제공, 확실하다고 오인하게 할 소지 있는 내용을 고지
- ✓ 금융상품의 내용을 사실과 다르게 고지
- ✓ 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 **未고지**
- ✓ 객관적 근거 없이 금융상품 비교
- ✓ 보장성 상품 관련 계약의 중요사항 고지 방해 및 부실 고지 권유
- ✓ 투자성 상품 관련 불초청 권유 및 재권유
 - ① 계약 체결권유 요청 없이 방문전화 등 실시간 대화 방법을 이용하는 행위*
* (예외) 증권, 장내파생상품에 대한 계약 체결권유 시
 - ② 금융소비자의 거부 의사표시 이후에도 계약 체결권유를 계속하는 행위*
* (예외) 거부 의사표시 이후 1개월 경과 시, 다른 유형의 금융상품 권유 시
- ✓ 기타 부당권유행위
 - ① 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위("상품숙지의무 위반")
 - ② 적합성 원칙 관련 소비자 정보 확인 과정에서 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
 - ③ 적합성 원칙 적용 회피를 위해 일반금융소비자로부터 "계약 체결의 권유를 원하지 않는다"는 서면 등을 받는 행위

⑤ 계약서류 제공의무

- ✓ 은행은 금융상품 또는 금융상품자문 계약 체결 시 계약서류*를 서면교부, 우편·전자우편, 휴대전화 문자메시지 등으로 지체없이 제공*
* 금융상품 계약서, 약관, 설명서, 보험증권(보험 限)
** 금융소비자가 특정 방법으로 제공해 줄 것을 요청하는 경우는 그 방법으로 제공
- ✓ 계약서류 제공 사실에 관해 금융소비자와 다툼이 있는 경우, 은행의 증명 책임

⑥ 금융소비자의 사후적 권익 구제

① 청약철회

- ✓ (개요) 일반금융소비자가 금융상품 등 계약의 청약한 후 **일정기간** 내에 청약과정 등에 하자가 없음에도 **일방적으로 청약**을 철회할 수 있는 권리
- ✓ (대상) 일반금융소비자 관련 ①**보장성**·②**투자성**·③**대출성** 상품 등
 - ① (보장성상품) 일부 상품*을 제외한 모든 보장성 상품(원칙)
* [제외되는 상품]
 - ① 보증보험 중 청약의 철회를 위해 제3자의 동의가 필요한 보증보험
 - ② 보장기간이 90일 이내인 보장성 상품
 - ③ 자동차 보험 등 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보험(단, 일반금융소비자가 동종의 다른 책임보험에 가입한 경우는 제외)
 - ④ 계약체결 전에 소비자의 건강상태 진단을 지원하는 상품
 - ② (투자성상품) **비금전신탁계약**·**고난도 금전신탁계약**·**고난도 펀드**·**고난도 투자일임계약**
* 집합투자업자가 기간을 정하여 모집하고 기간종료 후 자산운용을 실시하는 상품
※ [제외되는 경우] 일반금융소비자가 법 제46조제1항제2호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 예탁한 금전등을 운용하는 데 동의한 경우는 제외
 - ③ (대출성상품) 일부 상품*을 제외한 모든 대출성 상품(원칙)
* [제외되는 상품] 여전법상 시설대여·할부금융·연불판매(계약에 따른 재화를 제공받은 경우), P2P대출, 자본시장법 §72①상 신용공여(철회기간 내에 담보로 제공된 증권을 처분한 경우만 해당), 지급보증(제3자의 동의를 받은 경우는 제외), 신용카드
- ✓ 철회기간
 - ① (보장성상품) 보험증권을 받은 후 **15일**과 청약한 후 **30일** 중 먼저 도래하는 기간
 - ② (투자성상품) 계약서류 제공일 또는 계약체결일로부터 **7일** 이내
 - ③ (대출성상품) 계약서류 제공일, 계약체결일 또는 계약에 따른 금전·재화 등 제공일로부터 **14일** 이내
- ✓ 효력발생시점
 - ① (보장성·투자성상품) 철회 기간 내 철회 의사표시를 발송한 때
 - ② (대출성상품) 철회 기간 내 철회 의사표시를 발송하고, 원금이자*·부대비용**을 반환한 때
* 판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지 기간에 대해 계약에 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자
** 인지지 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용
- ✓ 철회효과
 - ① (보장성상품) 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화 등을 반환
* 반환 지연시 계약상 연체이자율을 적용한 이자 포함
 - ② (투자성상품) 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화 등을 반환
 - ③ (대출성상품) 소비자로부터 금전·재화 등을 반환받은 날 이후 3영업일 이내에 이미 받은 수수료를 포함한 금전·재화 등을 반환*

② 위법계약 해지

- ✓ (개요) 금융소비자가 해지 수수료·위약금 등 불이익 없이 위법한 계약을 일방적으로 해지할 수 있는 권리
- ✓ (행사요건) ①5개 판매규제를 위반하여 ②금융상품 계약을 체결한 경우 ③일정 기간 내에 계약해지 요구 가능
 - ① (판매규제 위반) 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지, 부당권유행위금지를 위반한 경우
 - ② (대상 금융상품) 계속적 형태의 금융상품에 관한 계약으로서, 계약기간 종료 전에 해지하면 소비자에 불이익이 발생하는 경우(예와: ①P2P업자와 체결하는 계약, ②자본시장법상 원화표시 양도성 예금증서, ③자본시장법상 표지어음)
 - ③ (해지요구 기간) ④소비자가 위법사실을 안 날로부터 1년 이내의 기간으로서 ⑤계약체결일로부터 5년 이내 범위의 기간 내에 해지요구 가능
- ✓ (행사방법) ⑥금융상품 명칭과 ⑦법 위반사실이 기재된 계약해지요구서 제출
- ✓ (행사효과) 판매자가 해지요구를 수락하거나 소비자가 해지하는 경우, 해당 계약은 **장래**에 대하여 효력을 상실하며, 은행의 **원상회복 의무는 없음**
 - 판매자는 10일 이내 금융소비자의 해지요구에 대한 수락여부를 통지하여야 함

⑦ 영업점 담당자를 위한 대고객용 FAQ

- Q. 재산상황이나 이런 정보를 왜 제공해야 하나요?
A. 고객님에 적합한 상품을 추천하는데 필요한 절차로 법률에서 정하고 있는 사항이니 협조를 부탁드립니다.
- Q. 지난 번에 적합성 평가를 했는데 또 해야 하나요?
A. (당시 고객에 제공한 정보를 보여준 후) 고객님 정보에 변경이 없으시면 다시 하지 않으셔도 됩니다. (중요 변경사항이 있는 경우) 평가 실시
- Q. 녹취는 소비자가 설명내용을 이해했음을 확인하는 여러 수단(서명, 전자서명, 기명날인, 녹취) 중 하나인 걸로 아는데 녹취 안하면 안되나요?
A. 녹취자료는 나중에 혹시 분쟁이나 소송이 발생했을 때 고객님이 필요하실 수도 있는 자료입니다. 추후 고객님이 열람을 요청하시면 제공이 가능합니다.(21.9.25일 이후)
- Q. 설명에 왜 이렇게 많은 시간이 소요되나요? · 어떤 내용을 설명하는 건가요?
A. 이 상품과 관련하여 반드시 아셔야 할 사항을 법에서 정하고 있는데 해당 내용을 말씀드리는 것임. / 나중에 이 상품으로 인해 예측하지 못한 피해를 입으시거나 권리행사를 하실 때 필요한 사항이니 이해가 안되시는 부분은 말씀주셨음 함 / 나중에 이해를 하셨는지에 대해 서명(또는 기명날인, 녹취)을 해주셔야 하는데 그때 제대로 이해가 안 된 상태에서 확인을 하시면 나중에 관련 분쟁이나 소송에서 불이익을 입을 수 있음
- Q. 계약서류는 어떤 것이 있나요? 꼭 인쇄물로 받아야 하나요?
A. 계약서류에는 계약서, 약관, 설명서가 있음(보험은 보험증권이 추가됨) / 계약서류는 서면, 우편, 전자우편, 문자메시지 등으로 제공받으실 수 있으나, 일부 방식은 현재 전산개발이 진행중입니다.
- Q. 계약서류를 꼭 받아야 하나요?
A. 추후 분쟁이나 소송에서 증거자료로 필요하시니 보관하실 것을 권함
- Q. 이 상품이 철회권 적용대상인가요?
A. 철회권 대상인지 확인 → 설명서의 해당 파트 설명
- Q. 철회권(또는 위법계약해지권)은 어떻게 행사해야 하나요?
A. (접수창구 안내자료 제시 후) 여기로 보내시면 됨 → 행사기간 안내
- (철회권인 경우) 보내신 후 반드시 전화로 연락줘야 함 + 행사요건 안내
- (해지권인 경우) 행사요건 안내

< 문의 연락처 >

[은행연합회] 소비자보호부 김태형 대 리 (02-3705-5245, kth0316@kfb.or.kr)

< 금융소비자보호법 문의 연락처 >

[금융위원회] 금융소비자정책과 김영근 사무관 (02-2100-2642, kant@korea.kr)

[금융감독원] 소비자보호제도팀 문양수 수 석 (02-3145-5698, mys94@fss.or.kr)