

| | | | | |
|--|------------------|-----------------------------|-----------|---|
|  금융위원회 | <h1>보 도 자 료</h1> | | |  대한민국 대전환 한국판뉴딜 내 삶을 바꾸는 규제혁신 |
| | 보도 | 2021.4.1.(목) 10:00부터 | 배포 | |

| | | | |
|--------------|--------------------------------------|--------------|--|
| 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 기초를 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 대 변 인
pfsc@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, 서민금융·주금공·HUG 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 신탁·보험·수협·산림조합·새마을금고 각 중앙회, 신탁 단위조합, 금융권 협회 | | | |
| 금융지주회사, 집합투자업자, 집합투자기구 증권금융회사, 단기금융회사, 자금증개회사, 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 | 겸영여신업자 | |
| | 단체보험·기업성보험·퇴직연금 가입자 | 차산취득·자금조달 목적 SPC | 대부업자 |

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 용) |

* 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 기준 계약과 동일하게 갱신, 전문업자의 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 **他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】

| 금융 상품 | 중소기업 및 대표자·임직원·가족의 피성년후견인·피한정후견인 (이상 제외) | 취약차주 외 법인 금융소비자 | 취약차주 외 개인 금융소비자 |
|-------|--|-------------------------------|-------------------------------|
| | 예금 상품 | 월지급액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능 | 제한 없음 |
| 보장 상품 | 가입 불가 | 월지급액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능 | 월지급액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능 |
| 투자 상품 | 가입 불가 | 제한 없음 | 월지급액이 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 확인시 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 청약 후 일정기간 내에 청약과정 등에 하자가 없음에도 **일방적으로 청약을 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 동의를 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 15일과 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
** 인지도 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(예외: ①P2P업자와 체결하는 계약, ②자본시장법상 원화표시 양도성 예금증서, ③자본시장법상 표시어음)
 - 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 장래에 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. 고객님의 적합한 상품을 추천하는데 필요한 절차로 법률에서 정하고 있는 사항이니 협조를 부탁드립니다.
 - Q. 지난 번에 적합성 평가를 했는데 또 해야 하나요?
A. (당시 고객이 제공한 정보를 보여준 후) 고객님의 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 고객님의 필요하실 수도 있는 자료입니다. 추후 고객님의 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 제공받을 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 대리 (02-3705-5245, kth0316@kfb.or.kr)
- < 금융소비자보호법 문의 연락처 >
[금융위원회] 금융소비자정책과 김영근 사무관 (02-2100-2642, kant@korea.kr)
[금융감독원] 소비자보호제도팀 문양수 수석 (02-3145-5698, mys94@fss.or.kr)