



# 대학생을 위한 실용금융

(부산가톨릭대학교)

2016. 2학기



금융감독원 김영수


# 제10장

# 금융소비자 보호 주요 제도





# 목차

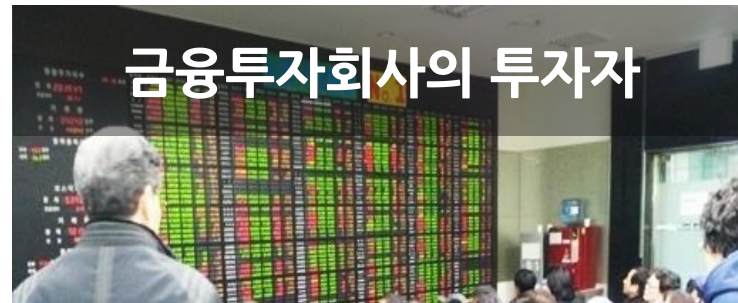
1. 금융소비자 보호 개요
  2. 사전적 금융소비자 보호
  3. 사후적 금융소비자 보호
- 



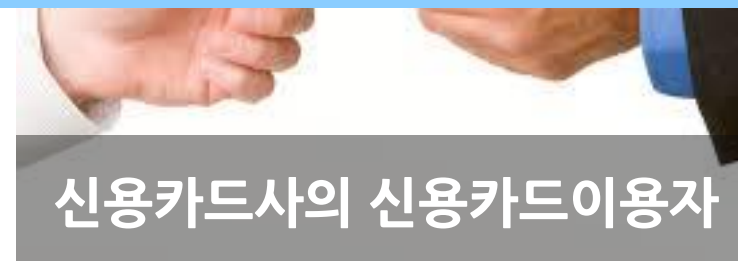
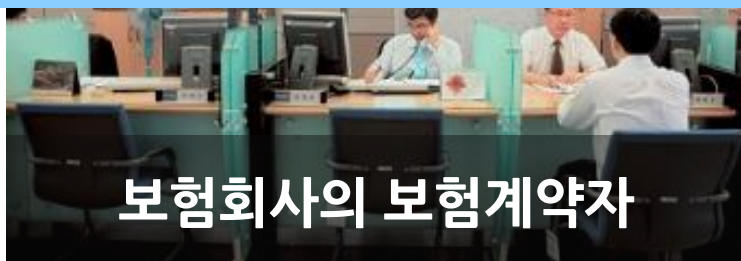
# 1.금융소비자 보호 개요



## 1.1 금융소비자 보호의 의의



**잠재적**으로 금융회사의 상품이나 서비스를  
**이용하고자 하는 자**도 포함

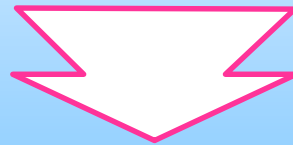


## 1.1 금융소비자 보호의 의의

# 금융소비자

금융상품 공급자로  
금융상품과 시장상황을

정보와 교섭력의 불균형

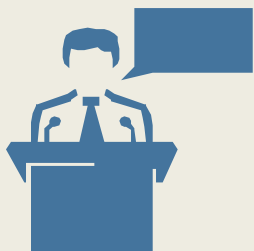


금융소비자의 사회적 보호 필요!!

금융회사보다 정보 등에서  
열등한 위치

# 금융회사

# 1.1 금융소비자 보호의 의의



## 정부기관

금융시스템의 안정과 금융소비자를 보호하기 위한 정책 마련



## 금융회사

금융소비자를 보호하는데 있어 제도적인 노력을 기울이는데 있어 적극적으로 참여



## 금융소비자

금융상품의 공정한 거래질서를 유지하고 금융소비자의 지위를 향상시켜 근본적인 원인 해결

## 1.2 우리나라의 금융소비자 보호

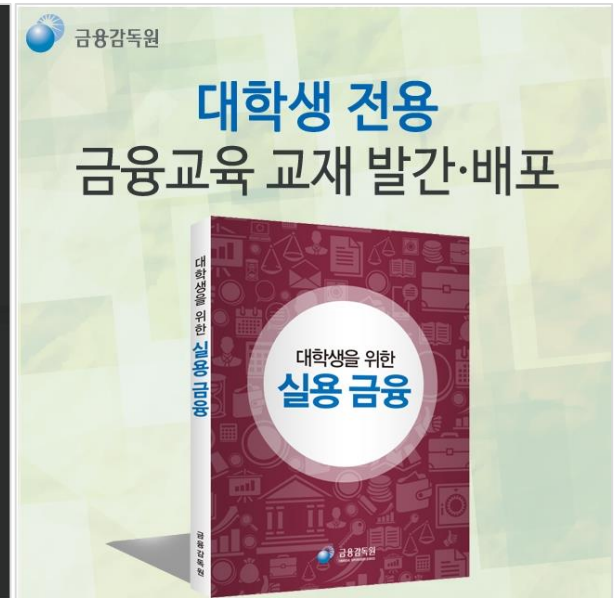


**금융소비자 보호처**  
**<http://consumer.fss.or.kr>**





## 1.2 우리나라의 금융소비자 보호



- 금융회사의 **영업행위에 대한 감독**을 통해 공정한 금융거래질서를 확립
- 투자 판단에 영향을 미칠 수 있는 **정보가 금융시장에서 공시**될 수 있도록 함
- 금융소비자의 **권익을 보호**, 금융교육 프로그램들을 통해 **금융역량 향상**



## 2. 사전적 금융소비자 보호



## 2.1 금융상품 약관

**약관** 금융회사가 불특정 다수의 금융소비자들을 대상으로 체결하는 금융상품 계약의 세부적인 내용

### 금융소비자

- 법적인 용어 등의 어려움으로 금융소비자 이해가 낮음
- 분량이 방대하여 그 내용을 세밀하게 파악하기 힘들

### 금융감독원

- 약관이나 설명자료 등에 있는 어려운 용어를 쉽게 변경
- 금융회사별로 약관의 상이한 내용들을 표준화함

## 2.2 영업행위준칙

건전성  
감독

영업행위  
감독

✓ 금융소비자 보호와 밀접한 연관성

## 2.2 영업행위준칙



적합성의 원칙



적정성의 원칙



설명의무



구속성 금융상품  
계약 체결의 금지



부당권유행위의 금지



기타 영업행위준칙

## 2.3 정보제공

### ○ 정보의 비대칭성



금융소비자



금융회사

# 금융상품 공시제도

금융상품 정보를 공개하여 합리적인  
금융상품 선택을 돕고 합리적인 금융상품 선택 및 보호

### ○ 금융 상품정보

거래약관

이자율

수수료

개별공시

(주체: 금융회사)

비교공시

(주체: 금융업권의 자율규제기구)

## 2.3 정보제공

충분성



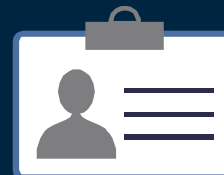
실효성



객관성



공공성





## 2.3 정보제공

금융개혁 돈이 되는 활기찬 경제  
금융감독원 | 금융상품통합비교공시 | 금융상품한눈에

금융상품을 검색하세요 🔍 | 금융회사 연락처 | 오픈 API | 사이트맵

저축      펀드      대출      연금      보험      알림마당

# 금융감독원 금융상품 통합비교공시

## <http://finlife.fss.or.kr>

장기예금	주택금융대출	연금저축
적금	전세자금대출	퇴직연금
펀드	개인신용대출	실손의료보험
	주택금융공사대출	자동차보험

합리적인 금융상품의 선택, Smart Financial Life!

## 2.4 금융교육

### ○ 이 사람들의 공통점은?

미국  
재무장관



74대 헨리 폴슨    75대 티모시 가이트너    76대 제이콥 루

미국  
FRB의장



12대 폴 볼커    13대 앨런 그린스펀    14대 벤 버냉키    15대 자넷 옐런

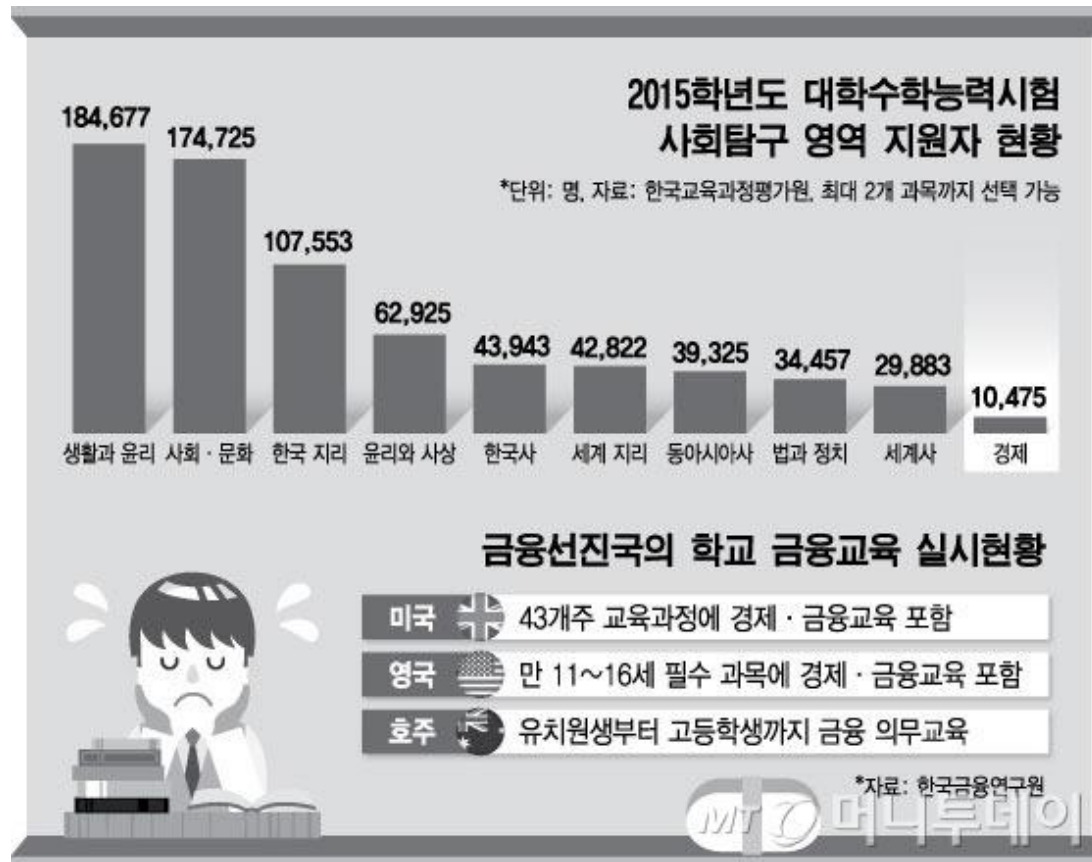
## 2.4 금융교육



갓난아기 때부터 시작되는  
유대인의 경제교육 이야기

## 2.4 금융교육

### ○ 우리나라의 금융교육 상황은?



출처 : 중앙일보 2015.05.22



## 2.4 금융교육

금융감독원 금융교육센터

HOME | 로그인 | 회원가입 | 금융교육 소개 | 사이트맵 | 금융감독원

1사1교 금융교육 | 교육자료·교재신청 | 금융교육신청 | 체험·참여마당 | 열린마당 | FSS금융아카데미 | 교육정보검색

### 대학생·성인

금융교육센터는 학생,교사 및 일반 금융소비자 등에게 다양한 금융교육 자료와 정보를 제공하고 있습니다.

**금융지식**

- 금융교육 교재
- e-Book · PDF
- 불법사금융 피해예방 가이드
- 금융생활 가이드
- 금융거래시 유의사항/ 분쟁조정사례
- 금융용어 해설
- 금융생활카툰 동영상

**체험·참여마당**

- 금융이해력 측정
- 참 쉬운 재무진단

**금융교육·교재 신청**

- 일반 금융교육 신청
- 금융교재 신청

**FSS 금융아카데미**

- 교육 신청
- 수료증 신청

**참 쉬운 재무진단**

금융소비자가 스스로 재무상태를 진단하여 재무계획을 세우고 실천하는 진단서비스

[자세히보기 >](#)

**일반 금융교육 신청안내**

어린이, 청소년의 금융이해력 향상을 위한 교육단계별 금융교육 프로그램

[자세히보기 >](#)

교사·강사

초·중·고등학생

1사1교 금융교육 시작하기

금융감독원 금융교육센터

<http://edu.fss.or.kr>



### 3. 사후적 금융소비자 보호



# 금융 민원 상담 서비스 불합리한 금융제도와 관행에 대한 금융소비자의 뜻을 파악해 제도 개선에 반영

### ○ 금융민원 상담을 통한 주요 제도개선 사례

- 착오송금 반환절차 간소화 및 진행경과 통보 강화
- 자동차 의무보험 가입 여부 실시간 확인 가능
- 저축은행의 대학생 신용대출 취급 시 소득확인 강화
- ‘상속인 금융거래조회서비스’ 조회대상에 휴면예금 포함
- 안심 상속 원스톱 서비스

## 3.1 금융민원 상담

금융감독원 콜센터 1332

금융소비자의 소리에 귀기울입니다.



금융소비자의 피해, 불만사항 상담, 상속인금융거래조회 상담,  
불법사금융 상담 및 피해신고, 기업공시, 금융범죄신고 등



## 3.2 금융민원 처리

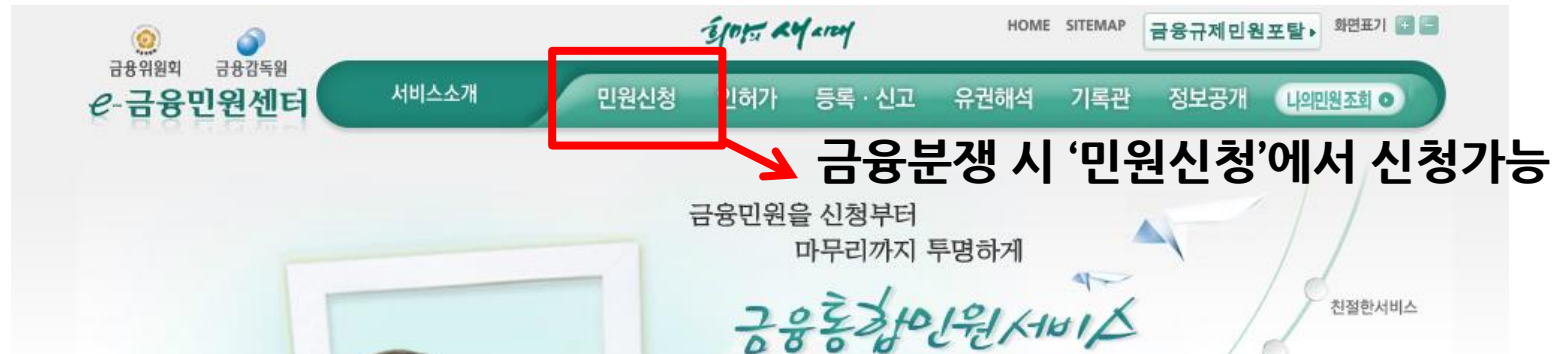
### 금융민원

- 금융소비자 등 이해관계인이 인터넷, 우편, 내방 등 다양한 채널을 통해 금융회사의 업무와 관련하여 질의, 건의, 요청, 이의 신청, 고발 등을 제기하는 것.

### 분쟁조정

- 금융소비자가 금융회사의 업무와 관련하여 권리, 의무, 이해관계가 발생함에 따라 금융회사를 상대로 분쟁의 조정을 제기하는 것.
- 금융회사의 업무상 과실로 인해 금융소비자에게 금전적인 손해가 발생하여 이에 대한 보전을 청구.

## 3.2 금융민원 처리



인터넷 민원시스템 (e-금융민원센터)  
<http://www.fcsc.kr>

<b>자주하는질문</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· 약관을 수령하지 못하고 제대로 설명도 못 받</li><li>· 자동차사고 발생시 양당사자의 과실비율은 0</li><li>· 청약 당시 보험설계사에게 고지 사항을 구두!</li><li>· 불법 채권추심을 당한 경우에는 어떻게 해야</li></ul>	<b>신청사실공고</b>	<b>금융거래유의사항</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>소비자유의사항</b> 금융거래시 유의사항을 알려드립니다.</li><li><b>사금융피해예방</b> 사금융 피해 예방법을 알려드립니다.</li></ul>	<b>금융민원 상담서비스</b> <ul style="list-style-type: none"><li>신속조회 안내</li><li>금융법 인허가 핸드북</li></ul>	<b>서비스신청</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· 민원신청</li><li>· 인허가</li><li>· 등록·신고</li><li>· 유권해석</li><li>· 정보공개</li></ul>
---	---------------	---	---	---




『e-금융민원센터』 홈페이지를 가장한 인터넷 피싱사이트가 출현하여, 공인인증서 등 개인신용정보를 수집하려는 사례가 발생하였습니다. 금융위원회 e-금융민원센터

### 3.3 금융분쟁조정제도

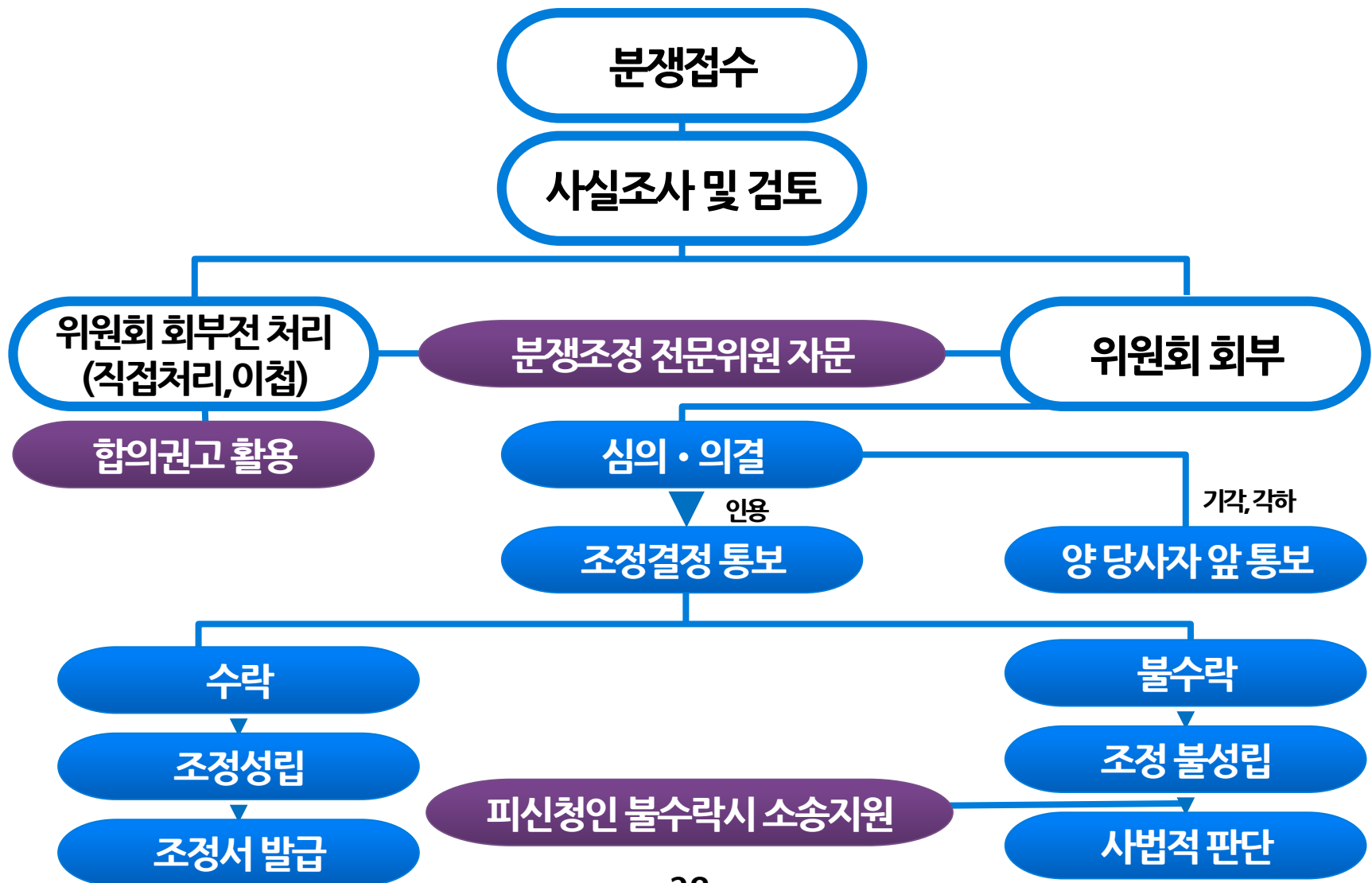
**금융분쟁조정제도** 금융소비자와 금융회사의 금융분쟁 발생시 합의를 유도함으로써 분쟁을 원만하게 해결하는 제도



**분쟁조정이 성립되면 법원의 확정판결과 동일한 효력  
(재판상 화해)**



### 3.3 금융분쟁조정제도



A decorative geometric pattern in the top-left corner consisting of overlapping triangles and parallelograms in various shades of blue.

**감사합니다**

A decorative geometric pattern in the bottom-right corner consisting of overlapping triangles and parallelograms in various shades of gray.