

금융소비자보호기준

제정 2021. 12. 13.

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 (이하 “금융소비자보호법”) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (적용 범위)

- ① 본 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여, 본 기준 및 본 기준의 위임에 따른 하위 기준에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융소비자”라 함은 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약에 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제 8호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.
2. “민원”은 민원인이 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 등과 관련하여 처분이나 답변을 요구하는 것을 말하며, 금융업무 등과 관련하여 권리의 무 또는 이해관계가 발생함에 따라 회사를 상대로 제기하는 분쟁을 포함한다.
3. “민원인”은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.

5. 그 밖에 본 기준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 금융 소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

제2장 금융소비자의 권리

제4조 (금융소비자의 기본적 권리)

- ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.
1. 회사의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
 2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
 3. 금융상품으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
 4. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리
- ② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

제3장 금융소비자보호기준 운영을 위한 조직·인력

제5조 (금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력의 구성)

- ① 회사는 본 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 총괄조직을 설치한다.
- ② 회사는 본 기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 금융소비자보호 총괄기관의 총괄책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 하며, 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.
- ③ 그 밖에 본 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 금융소비자보호 내부통제기준에서 정한 바에 따른다.

제4장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제6조 (금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융소비자보호업무가 본 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 각 부서의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관이 정한 방법에 따라 담당부서 및 담당업무에 대한 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따른 점검을 실시한 경우 부서장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 현장조사(필요시 감사 부서에 의뢰가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 금융소비자보호 협의회에 보고하여야 한다.

제5장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

제7조 (민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원 및 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자의 민원 및 분쟁관리 프로세스가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원 및 분쟁처리에 관한 회사의 방침과 시행 내용을

전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

- ④ 제3항에 따른 기준과 절차에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.
 - 1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
 - 2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
 - 3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
 - 4. 민원 및 분쟁 업무 조사 및 금융소비자에 대한 보상
 - 5. 민원사무편람 등에 관한 사항
- ⑤ 회사는 민원 및 분쟁의 효율적인 처리를 위해 필요한 다음과 같은 사항이 포함된 매뉴얼을 마련할 수 있다.
 - 1. 금융소비자의 주요 권리
 - 2. 민원 및 분쟁의 진행절차와 소요기간
 - 3. 민원 및 분쟁 사례 및 관련 판례
 - 4. 민원 및 분쟁 사례별 응대요령
 - 5. 민원 및 분쟁 체크리스트
 - 6. 업무자료집 접속방법
 - 7. 주요업무 Q&A
 - 8. 업무담당자 연락처

제8조(민원 및 분쟁에 관한 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다.
 - 1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
 - 2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
 - 3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표
 - 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

제9조(제도개선시스템 구축)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을

제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련부서에 제도개선을 요구하여야 한다.
- ③ 제2항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 진행사항 및 결과를 대표이사에 보고하고 관리하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제6장 전산처리시스템의 구축 및 관리

제10조(전산처리시스템 구축 및 관리)

- ① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템을 구축·운영하여야 한다.
- ② 회사는 제1항의 전산처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ③ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.
- ④ 제1항에 따른 전산처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과 등의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력하여야 한다.

제7장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제11조 (금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련)

- ① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수행하여야 한다.
1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 프로그램의 개발 및 시행
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 3. 민원사례, 상담화법, 응대요령 등 유사 민원·분쟁의 재발방지를 위한 임직원 훈련 및 제도개선 방안의 개발, 활용 방안
 4. 금융소비자의 민원 및 분쟁의 처리를 위한 업무처리 매뉴얼 및 전자정보처리시스템 활용에 대한 임직원 교육 과정 진행 및 정기·수시 보수교육 실시
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제12조 (금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)

- ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 관련 법령에 따라 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.
- ② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대응하기 위하여 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제13조 (금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)

회사는 금융소비자보호법 제2조제10호에서 정한 금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약 철회하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)

회사는 금융소비자가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지 위반에 따른 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제15조(금융소비자의 권리 안내)

- ① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.
 1. 자료열람요구권의 행사에 관한 사항
 2. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
 3. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
 4. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
 5. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
 6. 「예금자보호법」 등 기타 법령에 따른 보호 여부
 7. 그 밖에 금융소비자의 합리적인 의사 결정 지원 또는 권익 보호를 위하여 필요한 것으로서 금융소비자보호법령에서 정하는 사항
- ② 회사는 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 등 금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내할 수 있는 방안을 마련하여야 하고, 금융소비자 보호 및 시의성 등을 고려하여 안내 시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.
- ③ 회사는 제12조, 제13조 및 제14조에서 정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부 사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.
- ④ 회사는 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 지점 폐쇄 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

제16조 (정보의 시의성 확보)

- ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내

용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 기준과 절차를 마련하고 운영하여야 한다.

- ② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제17조(계약 체결 후의 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선)

- ① 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 금융소비자의 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ④ 회사는 제1항 내지 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제18조(금융소비자보호기준의 제정·변경 및 공시 등)

- ① 회사는 본 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.
- ② 본 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 12월 13일부터 시행한다.