

금융소비자보호기준

제정 2021. 11. 01

제1장 총칙

제1조(목적)

이 기준은 회사가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제32조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제31조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제29조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 기준 및 절차를 정함으로써 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
2. “금융소비자”란 회사의 금융거래 상대방을 말하며, 법에 따라 “전문금융소비자”와 “일반금융소비자”로 분류된다.
3. “민원”이란 금융소비자 등이 당사 업무와 관련하여 금융감독원 또는 당사에 이의, 진정 등을 요구하는 것으로서 당사 고객임을 확인할 수 있는 서류를 첨부하여 문서로 신청한 것을 말한다.
4. “민원인”이라 함은 제3호에 따라 민원을 제기한 자를 말한다.
5. 그 밖의 용어에 대해서는 “금융소비보호 내부통제기준”의 용어 정의를 따른다.

제3조(적용범위 등)

- ① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용된다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준, 내부통제기준 및 이 기준의 위임에 따른 내부규정 등에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제2장 금융소비자의 권리

제4조(금융소비자의 기본권리)

회사는 다음 각 호의 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.

1. 회사 및 임직원의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 기타 금융소비자보호법령에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

제5조(금융소비자의 권리 보호를 위한 책무)

회사는 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 국가의 금융소비자 권익 증진 정책에 적극 협력할 책무

2. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력할 책무
3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 손해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무
4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 책무
5. 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공할 책무
6. 금융소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 개인정보를 성실하게 취급할 책무

제6조(금융소비자 권리 안내)

임직원은 금융상품을 판매하는 경우 금융상품과 관련한 법령상 소비자의 권리를 신의성실 원칙에 따라 적극 설명하고 안내하여야 한다.

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제7조(금융소비자보호 기준 운영을 위한 조직 등)

- ① 이 기준의 준수 및 민원·분쟁 업무에 대한 총괄책임자(CCO:Chief Consumer Officer)는 준법감시인으로 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 준법감시담당부서로 하며 준법감시담당부서는 민원건수, 상품개발, 판매 등 관련 타부서와 사전협의 등 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄책임자를 보좌하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 소비자보호와 이해상충 우려가 있는 업무를 수행하여서는 아니 된다.
- ④ 금융소비자보호를 위한 조직 및 인력 등과 관련하여서는 “금융소비자보호 내부통제기준” 제9호 내지 제15조를 준용한다.

제4장 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제8조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 금융소비자보호기준을 충실히 준수하고 있는 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호기준의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 자료제출 요구, 출석 요청 및 현장 조사를 수행하거나 필요한 경우 관련 부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 자료제출·출석 등을 요청받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자 총괄책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준 준수여부를 점검하게 할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 세부 사항은 별도로 정한 바에 따른다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제9조(임직원등의 금융소비자보호기준 위반에 대한 조치)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 업무와 관련하여 해당 임직원등이 관련 법령 및 금융소비자보호 기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 그 위반의 정도 및 손실규모 등을 반영하여 관련 부서에 감사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 제1항에 따른 조치결과를 대표이사에게 보고하여야 하며, 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 감사에게 보고할 수 있다.

제5장 민원·분쟁 발생 시 업무처리

제10조(민원의 기록 관리)

금융소비자보호 총괄부서는 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행여부를 확인하는 업무 일체 및 처리결과에 대한 기록을 유지, 관리하여야 한다.

제11조(민원의 처리 및 접수)

- ① 회사는 다음과 같은 민원처리프로세스를 정립하여야 한다.
 1. 모니터링 기능 : 회사는 민원의 다발성, 변동추이 등을 모니터링 할 수 있어야 하며, 이를 활용하여 조기경보 등을 통하여 민원 예방이 실현될 수 있는 프로세스를 정립하여야 한다. 또한 신상품 출시 후 상품별 고객불만 및 민원발생 모니터링을 수행할 수 있어야 한다.
 2. 신속성, 투명성 확보 : 회사는 금융소비자의 불만을 다양한 접수채널(방문, 전화, 서신, 팩스, e-mail, 인터넷 등)을 통해 접수하고, 금융소비자불만이 접수되는 즉시 민원 접수사실, 민원 처리담당자 성명, 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, e-mail, 문자메세지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다. 민원의 접수, 처리 과정은 총괄부서 및 유관부서에서 실시간 공유가 가능하도록 운영하여야 한다.
- ② 금융소비자의 불만 등의 민원을 접수받은 자는 해당사항을 금융소비자보호 총괄부서에 통보하여 금융소비자보호 총괄부서는 민원을 총괄하여 처리한다.

제12조(민원처리기간)

- ① 민원은 접수된 날로부터 14영업일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 외부감독기관 등에서 회신기간을 별도로 정한 경우에는 그에 따른다.
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호의 기간은 산입하지 아니한다.
 1. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 2. 사실조회 및 조사에 소요되는 기간
 3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
 4. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간
- ③ 제1항의 처리기간 내에 민원처리가 곤란한 경우에 회사는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 즉시 통보하여야 한다.

제13조(민원처리결과 회신)

- ① 담당부서는 민원사항을 지체없이 조사하여 그 결과를 즉시 주관부서장에게 통지하여야 하며 주관부서는 담당부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로 민원인에게 통지하여야 한다.
- ② 주관부서는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 판단하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.

③ 민원서류의 회신이 주소나 성명 등의 불명으로 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 그 민원을 취하한 것으로 본다.

④ 회사를 경유하지 않고 금융감독원에 접수된 민원에 대하여 금융감독원이 자율조정을 요청하는 경우 회사는 민원인의 불만 또는 요구사항을 파악하여 향후 처리과정을 안내하여 자발적으로 적극적인 민원해결 노력을 기울이고 자율조정을 시도하여 14영업일 이내에 민원인과 금융감독원에 그 결과를 회신하여야 한다.

제14조(개인정보 보호)

① 회사는 민원사무 처리과정에서 지득한 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관한다.

1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건장치가 되어 있는 곳에 보관하여야 한다.

2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근한다.

② 회사의 민원사무처리 담당 임직원 및 임직원이었던 자는 민원사무처리 과정에서 알데 된 제1항의 개인 정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.

제15조(민원·분쟁의 대응을 위한 교육 및 훈련)

① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 임직원 등을 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수시로 또는 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 금융소비자의 권리 등 금융소비자법령상 금융소비자보호제도

2. 민원 및 분쟁 업무처리매뉴얼 및 전산시스템 활용 방법

3. 민원 및 분쟁 예방을 위한 사항(민원 사례, 고객 응대 요령 등)

② 회사는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있도록 지정 기준 및 관리방안을 마련하여야 한다.

③ 회사는 민원·분쟁 대응 업무를 수행하는 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환 배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

제16조(민원·분쟁시스템의 구축)

① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 한다.

② 회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷 등)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하고 회사는 민원·분쟁을 효율적, 체계적으로 하기 위하여 ‘민원관리시스템’을 운영할 수 있다.

③ 제2항에 따른 민원관리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내, 통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

④ 회사는 제2항의 민원관리시스템을 통하여 민원접수 처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하고 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력한다.

⑤ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하며,

민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통보한다.

제17조(전산처리시스템 구축 및 관리)

회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템을 구축하도록 노력한다. 다만, 회사의 민원 발생 건수 등을 고려하여 그 발생 건수가 적은 경우 엑셀 등의 전산적 기록을 통하여 관리한다.

1. 금융소비자 민원 상황 및 처리결과
2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과

제6장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제18조(담당부서)

- ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호 총괄부서에서 담당한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 관련부서에 협조를 요청할 수 있고, 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 적극 협조하여야 한다.

제19조(금융소비자보호법상의 소비자 권리에 대한 대응체계 마련)

- ① 회사는 금융소비자보호법령에 따라 신규 도입되는 자료열람요구권, 청약철회권, 위법계약해지권 등 금융소비자의 권리 보장을 위한 대응체계를 마련하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 권리 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응 요령 및 주요 대응사례 등을 포함한 매뉴얼을 마련하고 이에 대한 임직원 교육 및 소비자 안내 방안을 마련하여야 한다.

제20조(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. 금융소비자보호법 제19조제1항제1호에서 정한 금융상품의 유형별 중요 사항
 2. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
 3. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
 4. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
 5. 「예금자보호법」 제24조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
 6. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
 7. 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등을 받을 수 있는 조건
 8. 금융상품과 관련한 법령·계약상 권리 및 기타 소비자에게 부담이 되는 정보
 9. 그 밖에 금융소비자의 합리적인 의사 결정 지원 또는 권익 보호를 위하여 필요한 것으로서 금융소비자보호법령에서 정하는 사항
- ② 회사는 금융소비자 보호 및 시의성을 고려하여 제1항 각 호의 사항 및 금융소비자보호법령, 약관 등에 따른 금융소비자의 권리의 안내시기·내용에 대한 매뉴얼을 정하고 금융소비자의 선택에 따라 전화, 서면, 전자적 방법 기타 안내수단을 통하여 안내하는 등 권리보호를 위하여 노력하여야 한다.

제7장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제21조(계약체결후의 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 제1항 및 제2항의 점검 및 분석 결과 금융상품 및 민원·분쟁 관련 제도개선사항을 도출하고 관련 부서에 제도 개선을 요구하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 관련 부서로부터 개선계획 및 결과를 보고받고 개선계획 진행상황 및 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제8장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제22조(금융소비자보호기준의 제정·변경 및 공시 등)

- ① 이 기준을 개정 또는 폐지하고자 할 때에는 이사회회의 승인을 거쳐야 한다. 다만, 법령 등의 개정에 따른 용어 변경, 조직 체계의 변경, 그 밖의 자구수정 등 실질적인 내용 변경이 없는 경우에는 대표이사를 이를 승인할 수 있다.
- ② 회사는 이 기준을 제정 또는 개정하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.

부칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 11월 01일부터 시행한다.