

# 금융소비자보호기준

제정 2021.09.25.

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)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(적용범위)** ① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

**제3조(용어의 정의)** 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이라 함은 금융회사가 금융소비자를 상대로 한 계약 체결의 목적물인 상품 또는 서비스를 의미하는 개념으로, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률상 ‘금융투자상품’, 투자일임 또는 신탁계약 상품, 투자자문 서비스, 투자자 대상 신용공여 상품 등이 이에 해당한다.
2. “금융소비자”라 함은 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약하는 자로서 금융소비자보호법 제2조 제8호에서 정한 금융소비자를 말한다.
3. 그 밖에 이 기준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령에서 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. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
5. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리

② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

### 제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차

**제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)** ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의 적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리프로세스가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 회사 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 사항

이 포함된 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 주요 소비자 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

**제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가와 제도 개선)** ① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원 및 분쟁을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함 한 업무를 수행하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 방안 마련
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가
3. 유사 민원 및 분쟁의 재발방지를 위한 교육 및 제도개선 방안의 개발, 활용

② 회사는 금융소비자보호와 민원 및 분쟁 예방 등을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선 노력을 하여야 한다.

1. 업무개선 제도 운영 및 방법의 명확화
2. 민원 및 분쟁 분석 및 금융소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 개선안 도출 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가

③ 회사는 민원 및 분쟁에 대한 평가를 실시하여 민원 및 분쟁 발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하여 관련 임직원에게 대해서는 불완전판매 유발 임직원 지정기준 및 관리방안을 마련하고, 관련 부서에 대해서는 개선 요청 등의 방안을 강구하여야 한다.

## 제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

**제7조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성)** ① 회사는 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비

자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 및 민원·분쟁과 관련한 제도개선 사항을 도출하여 관련부서에 제도개선을 요구할 수 있으며, 해당 관련부서로부터 개선계획 및 결과를 보고 받은 후 그 진행 상황 및 결과를 대표이사 및 금융소비자 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

## 제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제8조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① 회사는 임직원 등의 금융상품 판매 관련 업무가 금융소비자보호기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 회사는 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 금융소비자보호 내부통제위원회에서 조정·의결될 수 있도록 하여야 한다.

③ 회사는 제1항에 따른 점검의 방법, 이 기준의 미준수시 조치 등에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

## 제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제9조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련) 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. 유사 민원 및 분쟁의 재발방지를 위한 임직원 훈련 및 제도개선 방안의

개발, 활용

4. 금융소비자의 민원 및 분쟁의 처리를 위한 업무처리 매뉴얼 및 전자정보처리시스템 활용에 대한 임직원 교육 과정 진행 및 정기·수시 보수교육 실시

## 제7장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

제10조(전자정보처리시스템 구축 및 관리) ① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축·운영하여야 한다.

② 제1항의 전자정보처리시스템은 각 진행상황 단계별로 구분되어 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하고, 각 진행상황 및 처리결과 중 주요내용은 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자 에게 안내 및 통지하는 방법을 마련할 수 있다.

## 제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제11조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품 등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
  - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
  - 나. 청약의 철회
  - 다. 위법계약의 해지
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요

한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

**제12조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)** 회사는 금융 소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융 상품에 관한 계약의 청약 철회하는 경우에 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

**제13조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)** 회사는 금융 소비자가 회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

**제14조(금융소비자의 권리 안내)** ① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
2. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
3. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
4. 「예금자보호법」 제24조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
5. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
6. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항

② 회사는 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자 보호법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 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 제11조 내지 제13조에서 정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.

## 제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제15조(계약 체결 후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선) ① 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지 권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 신속하고 공정하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법 계약해지권의 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, 해당사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

## 제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제16조(금융소비자보호기준의 신설·변경 및 공시, 세부사항 위임) ① 회사가 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 경우 준수하여야 할 절차에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

② 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

### 부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 09월 25일부터 시행한다.