

금융소비자보호기준

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자의 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통한 금융소비자 보호를 위하여 회사의 임직원 등이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의) ① 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다), 그 하위 법규(이하 소비자보호법과 총칭하여 “금융소비자보호법규”라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제 기준에서 정의한 바에 따른다.
② 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제3조(금융소비자의 기본적 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

- 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
- 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
- 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
- 그 밖에 금융소비자보호법규에서 정하는 금융소비자의 권리

제4조 (금융소비자의 권리 안내 방법) ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대하여 금융거래 시 시의 적절하게 안내하여야 하며 회사의 금융소비자보호기준을 회사 홈페이지에 공시한다.

② 제1항과 관련하여 회사는 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제5조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력) ① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하 “금융소비자보호 담당부서”라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.
② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 회사의 규모와 영업특성 등을 고려하여 적정 규모의 금융소비자보호 총괄책임자 및 업무담당자를 지정, 운영하여야 한다.

제4장 민원 · 분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

제6조(민원 · 분쟁 발생 시 업무처리 절차) ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 민원사무 및 분쟁사무는 금융소비자보호 담당부서에서 주관한다.

③ 금융소비자의 민원 및 분쟁(이하 “민원”이라 한다.)은 서면, 전자우편 또는 모사전송의 방법으로 접수하되 회사의 정당한 수익자임을 확인하여야 한다.

④ 금융소비자의 정당한 민원을 접수한 부서는 즉시 동 민원을 금융소비자보호 담당부서에 통보하며 금융소비자보호 담당부서는 즉시 대표이사에게 보고하고 동 민원의 소관부서와의 협의를 통해 해결 방안을 모색한 후 그 결과를 민원인에게 통지한다.

⑤ 제4항의 민원처리 결과는 민원인이 수긍할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 민원인이 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 서면, 전자우편, 모사전송, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 담당부서는 민원이 종료된 후 동 민원의 원인에 대하여 조사하고 조사 결과 위법, 부당한 사항을 발견할 경우 대표이사에 보고하고 감사조직에 통보한다.

⑦ 금융소비자보호 담당부서는 발생 민원의 원인, 대응방안, 진행경과 등을 분석하여 전 직원에 교육자료로 활용하고 업무상 개선점이 있을 경우 해당 부서에 규정, 제도, 업무매뉴얼 등의 개선을 권고한다

제7조(전자정보처리시스템 구축) ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적 · 체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축함을 원칙으로 한다.

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

② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원의 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융 소비자가 요청하는 방법으로 안내 · 통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

④ 제1항에 따른 전자정보처리시스템의 구축과 관련한 세부사항은 별도로 정한다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 · 조치 및 평가

제8조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원의 금융소비자보호기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 각 부서장으로 하여금 소관부서 및 소관업무에 대한 금융 소비자보호기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 각 부서장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

- ④ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사에 보고하여야 한다.

제9조(금융소비자보호기준 위반 시 처리) ① 회사는 이 기준의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.

제6장 민원 대응 관련 교육·훈련

제10조(임직원 교육·훈련) ① 금융소비자보호 담당부서는 민원 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 제6조 내지 제7조에 따른 업무처리 절차에 대하여 정기적으로 교육을 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 별도로 관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

③ 회사는 민원 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제11조(금융소비자보호기준의 제·개정) 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이 사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① 금융소비자는 관련 법규의 범위 내에서 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위한 필요한 절차 및 기준은 관련 법규에 따른다.

③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 금융소비자에게 그 사유를 고지하고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우

2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 영업비밀을 현저하게 침해할 우려가 있는 경우
4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
5. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백할 경우
6. 금융소비자가 열람을 요구한 자료가 회사가 보유한 자료가 아닌 경우

제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회) 회사가 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 자문에 응하는 경우 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다

제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 회사는 임직원 등이 금융소비자 보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유 행위금지에 위반하여 금융소비자가 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우 관련 법규에 따라 처리한다.

제15조 (정보의 시의성 확보) ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 한다.

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

제9장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제16조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선) ① 금융소비자 보호 담당부서는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

② 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 총괄책임자에 보고하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지요권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제17조(세부지침) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.