

금융소비자 보호 규정

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제32조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “령”이라 한다) 제31조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “규정”이라 한다) 제29조 및 관련 법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사가 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(경영방침)

상품 개발, 판매 및 사후관리에 걸친 전 과정에서 금융소비자 보호는 우선되어야 하며, 직원의 교육훈련 등을 통해 금융소비자 보호 역량 및 전문성을 강화하고 금융소비자의 합리적인 요구사항을 경영활동 등에 반영하여 금융소비자의 권익 보호를 추구한다.

제3조(용어의 정의)

이 규정에서 사용되는 용어의 정의는 각호와 같다. 다만, 이 규정에서 정하지 아니한 용어는 금융소비자 보호 법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “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.
2. “민원인”이라 함은 제1호에 따라 민원을 제기한 자를 말한다.
3. 그밖에 용어에 대해서는 “금융소비자보호 내부통제기준”, “민원 업무처리 규정”의 정의를 따른다.

제2장 금융소비자의 권리

제4조(금융소비자의 기본적 권리)

- ① 금융소비자는 다음 각호의 권리를 가진다.
 1. 금융상품판매업자 등의 위법한 영업 행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
 2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
 3. 금융소비 생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
 4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
 5. 합리적인 금융 소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
 6. 금융소비자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리
- ② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자 보호 법령에서 정하는 책무를 진다.

제5조(금융소비자의 권리 안내)

- ① 임직원은 법령 및 신탁계약서상 금융소비자의 권리에 관한 정보와 금융소비자에 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.
- ② 임직원은 금융소비자의 권리에 관한 정보 등에 안내하는 경우 관련 법령, 회사의 사내 규정 등에 따라 적정성, 시의성, 충실성이 확보되는 방법으로 안내하여야 한다.
- ③ 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 본 조의 안내와 관련하여 상세 사항을 별도의 매뉴얼 등으로 정할 수 있다.

제3장 민원 및 분쟁

제6조(민원 처리 절차)

- ① 금융소비자보호 업무 담당 부서장은 민원·분쟁 발생 시 금융소비자보호 내부통제기준, 민원 업무처리 규정, 민원 업무처리 매뉴얼 등에 따라 소비자 보호에 충실하도록 업무를 처리하여야 한다.

② 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 민원을 처리하는 경우 접수 사실을 당해 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 요청이 있는 경우 당해 민원 처리의 진행 상황을 통지하여야 한다.

③ 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 당해 민원 사항에 대한 처리결과를 금융소비자에 통지하여야 한다. 이 경우 그 처리 결과는 명시적인 근거, 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 한 자세하게 기재한다. 민원 처리결과를 통지할 때는 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차 방법을 안내하여야 한다.

제7조(분쟁조정 업무처리 절차)

① 금융소비자가 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청하고, 금융감독원장이 합의를 권고하기 위해 의견의 진술 또는 자료의 제출을 요구하는 경우, 소비자 보호 업무 담당 부서장은 적극적이고 충실하게 의견 진술 및 자료 제출로 분쟁 해결을 위해 노력한다.

② 소비자 보호 업무 담당 부서장은 금융감독원장이 권고한 분쟁조정안을 제시받은 경우 대표이사에게 보고하고, 제시받은 날로부터 20일 이내에 수락여부를 통보한다, 다만, 분쟁조정안을 수락하지 아니하는 경우에는 예외로 한다.

③ 소비자 보호 업무 담당 부서장은 분쟁조정안이 금융분쟁조정위원회에 회부되기 전에 소가 제기된 경우와 「금융소비자보호에 관한 법률」에 제41조 1항에 따라 수소법원이 소송 절차를 중지한 경우 지체 없이 그 사실을 금융감독원장에게 알려야 한다.

제8조(민원 분쟁 예방 등에 관한 교육 및 훈련)

금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 전 임직원을 대상으로 이 규정 및 금융소비자 보호 법령 위반과 민원 분쟁을 예방하기 위해 민원 제기 사례, 응대 요령, 금융소비자 보호제도 및 민원 예방 등에 대한 교육을 연 1회 이상 실시하며, 주요 법령 및 제도 변경, 불완전판매 빈발 사례 시 별도 교육을 할 수 있다.

제9조(민원 관리시스템 구축 및 운영)

① 회사는 다음 각호의 사항을 효율적 체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템을 구축하여야 한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과

2. 금융소비자와의 분쟁조정 소송 진행 상황 및 결과

② 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 전항에서 정하는 사항과 관련한 세부 사항을 정할 수있다.

제4장 금융소비자 보호 규정의 운영을 위한 조직 · 인력

제10조(금융소비자보호 규정 운영을 위한 조직 등)

① 회사의 금융소비자 보호 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자 보호 내부통제위원회, 금융소비자 보호 총괄책임자, 금융소비자 보호 총괄 부서 등으로 구성된다.

② 이 규정의 준수 및 민원 분쟁 업무를 총괄하기 위하여 금융소비자 보호 책임자를 두고, 주관 부서는 금융소비자 보호 업무 담당부서로 한다.

③ 금융소비자 보호를 위한 조직 및 인력, 이해 상충 체계 마련, 금융소비자 보호 업무 담당 부서의 권한, 금융소비자 보호 책임자의 권한 및 의무, 독립성 보장, 업무 담당자의 직무 등과 관련하여서는 “금융소비자보호 내부통제기준”을 준용한다.

제5장 금융소비자보호규정 준수 여부에 대한 점검 · 조치 및 평가

제11조(금융소비자보호기준 준수 점검 및 평가)

① 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 이 규정 및 금융소비자 보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 각 조직 단위 장으로 하여금 금융소비자 보호 업무 담당 부서장이 정한 방법에 따라 담당 조직 및 담당업무에 대한 이 규정 및 금융소비자 보호 법령 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직 단위 장은 점검 결과를 금융소비자 보호 책임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 이 규정 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원 등 및 관련 부서장에게 자료 제출 요구, 임직원 등에 대한 출석 요청, 현장 조사(감사팀에 의뢰)의 조처를 할 수 있다.

⑤ 금융소비자 보호 업무 담당부서장은 점검 결과 업무 및 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도 개선 등의 조처를 요구받은 부서장은 지체 없이 조처를 한 후 그 결과를 금융소비자 보호 책임자에게 통보하고, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 금융소비자보호 내부통제위원회를 통해 그 사유를 소명하여야 한다.

⑥ 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 제1항 내지 제5항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치 사항 등이 포함된 세부 절차를 마련하여 시행하여야 한다.

⑦ 금융소비자 보호 책임자는 이조에 따른 점검 사항을 평가하고 그 결과를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제12조(임직원 등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)

① 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 금융소비자 보호 업무와 관련하여, 해당 임직원 등이 이 규정 및 금융소비자 보호 법령을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반 횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려해 관련부서(감사팀)에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조처를 해야 한다.

② 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

③ 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 제2항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사위원회에 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자의 권리 및 대응체계

제13조(담당 부서)

- ① 금융소비자 보호 담당 부서가 금융소비자의 권리행사에 대응한다.
- ② 금융소비자 보호 담당 부서는 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할 수 있고, 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

제14조 (금융소비자의 자료 열람 요구에 대한 대응)

- ① 금융소비자가 분쟁조정 또는 소송의 진행 등 권리구제를 목적으로 자료의 열람을 요구하는 경우 금융소비자보호 담당 부서장은 열람 요구를 받은 날로부터 6일 이내에 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 금융소비자가 요구한 자료를 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유와 이유 제기 방법을 알리고 열람을 연기할 수 있으며, “금융소비자 보호법령”에서 정한 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 사항에 해당하는 경우에는 금융소비자에 그 사유와 이유 제기 방법을 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

제15조 (금융소비자의 청약 철회에 대한 대응)

- ① 금융소비자보호 업무 담당 부서장은 일반 금융소비자가 청약의 철회 의사를 표시하기 위하여 발송한 서면 등(전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시)을 수취한 경우 “금융소비자 보호 법령”에서 정하는 청약 철회 요건(금융상품, 청약 철회 기간)에의 해당 여부를 확인한 후 청약 철회 절차를 진행한다.
- ② 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 일반 금융소비자로부터 받은 금전 재화 등은 반환하여야 하며, 그 방법에 관하여는 금융소비자 보호 업무 담당 부서장이 세부 지침으로 따로 정할 수 있다.
- ③ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 일반 금융소비자에게 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없다.

제16조 (금융소비자의 계약 해지 요구에 대한 대응)

- ① 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 금융소비자가 계약의 해지를 요구하는 계약 해지 요구서와 위반 사항을 증명하는 서류를 첨부하여 계약의 해지를 요구하는 경우 “금융소비자 보호 법령”에 따른 정당한 거절 사유에 해당하는지를 확인한다.

- ② 제1항에 따라 계약 해지 요건(금융상품, 법 위반 사실, 해지 요구 기간 등)에 해당되는 경우 요구받은 날로부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락 여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절 사유를 함께 통지하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 방법과 절차에 관하여는 금융소비자 보호 업무 담당 부서장이 세부 지침을 따로 정할 수 있다.
- ④ 제1항 및 제2항에 따라 계약이 해지된 경우 금융소비자에 대하여 수수료, 위약금 등 계약 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

제7장 금융소비자 필요 사항 점검 및 관련 제도 개선 등

제17조 (정보제공)

금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 금융상품 판매 이후에도 법령 등의 제·개정으로 “금융소비자 보호 내부통제 기준” 및 동 규정의 내용에 변경이 있는 경우 지체 없이 관련 규정을 개정하여 공시하고, 이로 인한 상품 내용의 변경, 시장 환경의 변화 등으로 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대해서는 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지할 필요가 있는 경우 관련 업무의 담당 부서장에게 인터넷 홈페이지, 문자메시지 또는 이에 준하는 어느 하나의 방법으로 소비자에게 공지할 수 있다.

제18조 (고객의 소리 운영)

금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 금융소비자의 불만 및 요구사항에 대해 적극적으로 대응하고 민원 예방을 위하여 홈페이지 담당 부서장에게 고객의 소리를 운영하도록 하고, 운영 과정 및 결과를 점검할 수 있다.

제19조 (제도개선)

- ① 금융소비자보호업무 담당부서장은 이 규정의 위반과 민원유형에 대한 분석 결과에 따라 필요한 경우 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요구하고 그 개선 여부를 관리한다.
- ② 제도개선을 요구받은 관련 부서장은 신속하게 개선 계획 및 결과를 통지하여야 한다.

제20조 (규정의 개정 및 공시)

- ① 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 이사회의 승인을 받은 후 이 규정을 개정할 수 있다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속 조치, 그밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인만으로 갈음할 수 있다.
- ② 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 이 규정을 개정하는 경우 개정 내용, 소비자에게 미치는 영향, 적용 시점 등의 주요 사항을 인터넷 홈페이지에 공시하여야 한다.
- ③ 금융소비자 보호 업무 담당 부서의 소관 사규 이외의 금융소비자 보호에 관련한 다른 규정의 제·개정을 추진하는 부서는 금융소비자 보호 업무 담당 부서장과 사전 협의를 진행하여야 하고, 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 해당 규정의 제·개정 필요성을 소비자 보호 측면에서 검토한 후 제·개정 추진 시 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자 보호 업무 담당 부서장은 이 규정의 제 개정 사실을 임직원 등에게 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.
- ⑤ 이 규정의 시행 및 금융소비자 보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부 사항은 금융소비자 보호 업무 담당 부서장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 기준은 2014년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙 (1)

이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

부 칙 (2)

이 기준은 2024년 4월 1일부터 시행한다.

부 칙 (3)

이 기준은 2025년 6월 1일부터 시행한다.