

금융소비자보호규정

소관부서 : 소비자보호부

제정 : 2021.09.15.

개정 : 2022.01.28.

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 금융소비자의 불만을 사전에 예방하고, 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우 신속하고 적절한 구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 정함을 목적으로 한다.

제2조(경영방침) 상품개발, 판매 및 사후관리에 걸친 전 과정에서 금융소비자보호는 우선되어야 하며, 직원의 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성을 강화하고 금융소비자의 합리적인 요구사항을 경영활동 등에 반영하여 금융소비자의 권익 보호를 추구한다.

제3조(용어정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 규정에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 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. 그 밖의 용어에 대해서는 “금융소비자보호 내부통제규정”의 용어정의를 따른다.

제4조(금융소비자보호 기준 운영을 위한 조직 등) ① 이 규정의 준수 및 민원·분쟁 업무를 총괄하기 위하여 소비자보호책임자(CCO: Chief Consumer Officer)를 두고, 주관부서는 소비자보호업무 담당부서로 한다.

② 금융소비자보호를 위한 조직 및 인력, 이해상충체계 마련, 소비자보호업무 담당부서의 권한, 소비자보호책임자의 권한 및 의무, 독립성보장, 업무담당자의 직

무 등과 관련하여서는 “금융소비자보호 내부통제규정” 제4조 내지 제9조를 준용한다.

제 2 장 금융소비자의 권리

제5조(금융소비자의 기본적 권리) 금융소비자는 합리적인 금융소비와 재산상 권리를 보호받기 위하여 다음 각호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속하고 공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

제6조(금융소비자 권리 보호를 위한 책무) 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 회사는 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. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 책무
4. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대해 손해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 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

제7조(금융소비자 권리 안내) 임직원은 금융상품을 판매하는 경우 금융상품과 관련한 법령상 소비자의 권리를 신의성실 원칙에 따라 적극 설명하고 안내한다

제 3 장 민원 및 분쟁 발생 시 업무처리

제8조(민원처리절차) ① 소비자보호업무 담당부서장은 홈페이지 등을 통해 금융 소비자가 민원을 제기할 수 있는 민원접수 채널 및 해당 민원을 One-Stop으로 처리할 수 있는 체계를 구축한다.

② 소비자보호업무 담당부서장은 민원을 처리하는 경우 접수사실을 당해 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 요청이 있는 경우 당해 민원 처리의 진행상황 등을 통지하여야 한다.

③ 소비자보호업무 담당부서장은 당해 민원사항에 대한 처리 결과를 금융소비자에게 통지하여야 한다. 이 경우 그 처리 결과는 명시적인 근거, 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세하게 기재한다. 접수된 민원의 처리결과 통지시에는 “금융소비자보호규정 시행세칙” <별지 제6호>의 양식으로 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하여야 한다.

④ 제1항 내지 제3항에 따른 민원업무 처리 절차 및 운영에 관하여는 소비자보호업무 담당부서장이 따로 정한다.

제9조(분쟁조정 업무처리 절차) ① 금융소비자가 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청하고, 금융감독원장이 합의를 권고하기 위해 의견의 진술 또는 자료의 제출을 요구하는 경우 소비자보호업무 담당부서는 적극적이고 충실하게 의견 진술 및 자료제출로 분쟁해결을 위해 노력한다.

② 소비자보호업무 담당부서는 금융감독원장이 권고한 분쟁조정안을 제시 받은 경우 대표이사에 보고하고, 제시받은 날로부터 20일 이내에 수락여부를 통보한다. 다만, 분쟁조정안을 수락하지 아니하는 경우에는 예외로 한다.

③ 소비자보호책임자는 분쟁조정안이 금융분쟁조정위원회에 회부되기 전에 소가 제기된 경우와 “금융소비자보호에 관한 법률” 제41조1항에 따라 수소법원이 소송절차를 중지한 경우 지체없이 그 사실을 금융감독원장에게 알려야 한다.

제 4 장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제10조(금융소비자보호기준 준수 점검 및 평가) ① 소비자보호업무 담당부서장은 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 소비자보호업무 담당부서장은 각 조직단위의 장으로 하여금 소비자보호업무 담당부서장이 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대한 이 규정 및 금융소

비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 소비자보호 책임자에게 보고하여야 한다.

④ 소비자보호업무 담당부서장은 이 규정 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 현장조사(감사실에 의뢰)의 조치를 취할 수 있다.

⑤ 소비자보호업무 담당부서장은 점검결과 업무 및 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도 개선 등의 조치를 요구 받은 부서장은 지체 없이 조치를 취한 후 그 결과를 소비자보호책임자에게 통보한다. 다만, 조치에 시일이 소요되는 등 일정 기간 내 조치가 곤란한 경우에는 그 사유를 서면으로 작성하여 소비자보호책임자에게 통보하고, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 금융소비자보호 내부통제위원회를 통해 그 사유를 소명하여야 한다.

⑥ 소비자보호업무 담당부서장은 제1항 내지 제5항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.

⑦ 소비자보호책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제11조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) ① 소비자보호업무 담당부서장은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 이 규정 및 금융소비자보호법령을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서(감사실)에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 소비자보호업무 담당부서장은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

③ 소비자보호업무 담당부서장은 제2항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사위원회에게 보고할 수 있다.

제 5 장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제12조(민원·분쟁예방 등에 관한 교육 및 훈련) ① 소비자보호업무 담당부서장은 전 임직원을 대상으로 이 규정 및 금융소비자보호법령 위반과 민원·분쟁을

예방하기 위해 민원사례, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온라인 또는 오프라인을 통해 연 1회 이상 실시하며, 주요법령 및 제도 변경이나 불완전판매 빈발사례 등에 대한 교육은 필요 시 실시할 수 있다.

② 소비자보호업무 담당부서장은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중에서 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청할 수 있으며, 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제 6 장 자료 열람 요구에 대한 대응

제13조(자료열람 프로세스) ① 금융소비자가 분쟁조정 또는 소송의 진행 등 권리구제를 위한 목적으로 자료의 열람을 요구하는 경우 소비자보호업무 담당부서장은 열람요구서(열람의 목적, 범위, 방법)를 받고 요구받은 날로부터 8일 이내에 해당자료를 열람할 수 있도록 한다.

② 금융소비자가 요구한 자료를 해당기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유와 이유제기 방법을 알리고 열람을 연기할 수 있으며, “금융소비자보호법령”에서 정한 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 사항에 해당하는 경우에는 금융소비자에 그 사유와 이유제기 방법을 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

제14조(자료열람요구·제한 통지의 방법과 절차) ① 소비자보호업무 담당부서장은 금융소비자에게 자료 열람·연기·제한을 알리는 경우 전화, 팩스, 전자우편 또는 휴대전화 문자메세지 또는 이에 준하는 어느 하나의 방법으로 알린다.

② 금융소비자가 자료 열람을 요구하는 경우 금융소비자보호법령에 따라 수수료와 우송료를 실비 기준으로 청구할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 자료열람요구·제한 통지의 방법과 절차 관하여는 세부지침으로 소비자보호업무 담당부서장이 따로 정할 수 있다.

제 7 장 청약철회에 대한 대응

제15조(청약철회 프로세스) ① 소비자보호업무 담당부서장은 일반금융소비자가 청약의 철회 의사를 표시하기 위하여 서면 등(전자우편, 휴대전화 문자메세지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시)을 발송하여 받은 경우 금융소비자보호법령에서

정하는 청약철회요건(금융상품, 청약철회기간)에의 해당여부를 확인한 후 청약철회 절차를 진행한다.

② 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화 등은 반환 하여야 하며, 그 방법에 관하여는 소비자보호업무 담당부서장이 세부지침으로 따로 정할 수 있다.

③ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에게 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전지급을 청구할 수 없다.

제 8 장 계약해지 요구에 대한 대응

제16조(계약해지 프로세스) ① 소비자보호업무 담당부서장은 금융소비자가 계약의 해지를 요구하는 계약해지요구서와 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 계약의 해지를 요구하는 경우 금융소비자보호법령에 따른 정당한 거절사유에 해당하는지를 확인한다.

② 제1항에 따라 계약해지요건(금융상품, 범위반사실, 해지요구기간 등)에 해당되는 경우 요구받은 날로부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 방법과 절차에 관하여는 소비자보호업무 담당부서장이 세부지침으로 따로 정할 수 있다.

④ 제1항 및 제2항에 따라 계약이 해지된 경우 금융소비자에 대하여 수수료, 위약금 등 계약해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

제 9 장 금융소비자보호 위한 필요사항 점검 및 관련제도 개선 등

제17조(정보제공) 소비자보호업무 담당부서장은 금융상품 판매 이후에도 법령 등의 제·개정으로 “금융소비자보호 내부통제규정” 및 동 규정의 내용에 변경이 있는 경우 지체없이 관련 규정을 개정하여 공시하고, 이로 인한 상품내용의 변경, 시장환경 변화 등으로 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해서는 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지할 필요가 있는 경우 관련 업무의 담당부서장에게 인터넷 홈페이지, 문자메시지 또는 이에 준하는 어느 하나의 방법으로 소비자에게 공지하게 할 수 있다.

제18조(고객의 소리 운영) 소비자보호업무 담당부서장은 금융소비자의 불만 및 요구사항에 대해 적극적으로 대응하고 민원예방을 위하여 홈페이지 관리담당부서장에게 고객의 소리를 운영하도록 하고, 운영과정 및 결과를 점검할 수 있다.

제19조(제도개선) ① 소비자보호업무 담당부서장은 이 규정의 위반과 민원유형에 대한 분석 결과에 따라 필요할 경우 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요구하고 그 개선 여부를 관리한다.

② 제도개선을 요구 받은 관련 부서장은 신속하게 개선 계획 및 결과를 통지하여야 한다.

제20조(규정의 개정 및 공시) ① 소비자보호업무 담당부서장은 이사회의 승인을 받은 후 이 규정을 개정할 수 있다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인만으로 갈음할 수 있다.

② 소비자보호업무 담당부서장은 이 규정을 개정하는 경우 개정 내용, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점 등의 주요사항을 인터넷 홈페이지에 공시하여야 한다.

③ 소비자보호업무 담당부서의 소관 사규 이외에 금융소비자보호와 관련한 다른 규정의 제·개정을 추진하는 부서는 소비자보호업무 담당부서장과 사전 협의를 진행하여야 하고, 소비자보호업무 담당부서장은 해당 규정의 제·개정 필요성을 소비자보호 측면에서 검토한 후 제·개정 추진 시 대표이사에게 보고하여야 한다.

④ 소비자보호업무 담당부서장은 이 규정의 제·개정 사실을 임직원들에게 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.

⑤ 이 규정의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 소비자보호업무 담당부서장이 따로 정할 수 있다.

부 칙(2021. 9. 15.)

이 규정은 2021년 9월 15일부터 시행한다.

부 칙(2022. 1. 28.)

이 규정은 2022년 1월 28일부터 시행한다.