

# 금융소비자보호기준

금융소비자보호 총괄기관

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」 제32조 제3항 및 동법 시행령 제31조, 금융소비자보호 감독규정 제29조에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자의 신뢰를 얻고 회사의 경쟁력을 제고하기 위한 것으로 금융소비자 보호를 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

**제2조(경영방침)** 상품개발, 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(정의)** 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “규정”이란 회사의 금융소비자보호를 위한 내부통제위원회 규정을 말한다.
2. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
3. “금융소비자”란 회사의 금융거래 상대방을 말한다.
4. “금융소비자의 권리행사”란 금융소비자가 청약철회권, 위법계약해지권 등 법에 따른 권리를 회사에 대하여 행사하는 것을 말한다.
5. “금융소비자보호 내부통제기준”이란 법 제16조 제2항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
6. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자 보호 내부통제 위원회’를 말한다.
7. “민원”이라 함은 금융소비자의 권리행사를 포함하여, 업무와 관련하여 고객 또는 이해관계인이 서면 또는 구두, 전자메일 등으로 제기하는 제반 이의신청, 진정, 건의, 또는 질의 등을 총칭한다.
8. “분쟁”이라 함은 소송, 조정, 중재를 포함하여 금융소비자와 회사 사이의 다툼을 말한다.

### 제4조(금융소비자보호 기준 운영을 위한 조직 등)

- ① 이 규정의 준수 및 민원·분쟁 업무를 총괄하기 위하여 금융소비자보호 총괄책임자(CCO: Chief Consumer Officer)를 두고, 주관부서는 소비자보호업무 담당부서로 한다.
- ② 금융소비자보호를 위한 조직 및 인력, 이해상충체계 마련, 소비자보호업무 담당 부서의 권한, 소비자보호 총괄책임자의 권한 및 의무, 독립성보장, 업무담당자의 직무 등과 관련하여서는 “금융소비자보호 내부통제기준”의 관련 조항을 준용한다.

## 제2장 금융소비자의 권리

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

1. 회사의 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. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

**제6조(금융소비자 권리 안내)** 회사의 임직원은 금융상품을 판매하는 경우 금융상품과 관련한 법령상 소비자의 권리를 신의성실 원칙에 따라 적극 설명하고 안내한다.

## 제3장 민원 및 분쟁 발생 시 업무처리

**제7조(민원의 접수 및 관리)**

- ① 민원사항은 민원업무 주관부서(이 장에서 “주관부서”라 한다)에서 기록·관리·유지 한다.
- ② 민원을 접수 또는 이첩 받은 부서는 즉시 해당 민원을 주관부서에 이첩 시켜야 한다.
- ③ 주관부서는 [금융소비자보호 총괄기관]으로 한다.

**제8조(민원의 처리)**

- ① 주관부서는 민원의 내용을 고려하여 해당 업무 담당부서(이 장에서 “담당부서”라 한다)에 이송하여 조사하게 할 수 있다.
- ② 담당부서가 2개 이상인 경우에는 주관부서가 그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정하여 이송할 수 있으며, 지정된 담당부서는 관련부서의 의견을 종합하여 그 조사결과를 주관부서에 통보해야 한다.
- ③ 민원서류 중 익명이나 가명으로 제출된 것임이 확인된 경우에는 이를 조사 처리 하지 아니할 수 있다.

**제9조(흡결의 보완 등)**

- ① 주관부서는 민원내용에 중대한 흡결이 있다고 인정되는 때에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.
- ② 제1항에 의한 보완 또는 보정 요구에도 응하지 아니한 경우에는 1회에 한하여 다시 보완 또는 보정 요구를 할 수 있다.
- ③ 제2항의 보완 또는 보정기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완 또는 보정기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 기간을 정한다.
- ④ 제3항의 기한 내에 보완 또는 보정 요구에도 응하지 아니한 경우에는 민원을 취하한 것으로 본다.

**제10조(처리기간)**

- ① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무의 종류별

처리기간은 다음과 같이 한다.

1. 진정 또는 건의사항: 14일
  2. 질의사항: 7일
- ② 제1항에도 불구하고 제6장에서 별도로 정한 처리기간이 있는 금융소비자의 권리행사에 해당하는 민원 또는 관련 법규 등(감독기관의 행정지도 사항을 포함한다)에서 제1항과 달리 정한 민원에 대하여는 그에 따른다.

#### 제11조(기간의 계산)

- ① 민원사무처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종 회신을 발송한 날까지로 하되 최초 접수일과 최종 회신일은 1일로 본다.
- ② 민원사무처리기간은 “일” 단위로 계산하며, 다음 각 호의 기간은 이를 산입하지 아니한다.
  1. 민원서류의 보완, 보정에 소요되는 기간
  2. 사실조회, 조사에 소요되는 시간
  3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
  4. 회사의 휴무일
  5. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간
- ③ 민원을 민원사무 처리기간 내에 처리할 수 없는 경우에는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 통보하여야 한다.

#### 제12조(민원처리결과 회신)

- ① 담당부서는 민원사항을 지체없이 조사하여 완결하는 때에는 그 결과를 즉시 주관 부서장에게 통지하여야 하며 주관부서는 담당부서의 조사결과를 기초로 한 결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 민원인에게 통지하여야 한다.
- ② 주관부서는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 인정한 때에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.
- ③ 주관부서장은 민원처리의 결과를 민원인에게 통지하기 전에 준법감시인과 그 내용을 협의할 수 있다.
- ④ 민원처리 결과의 회신이 주소나 성명 등의 불명으로 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

**제13조(분쟁처리 원칙)** 주관부서는 금융소비자와 회사 사이에 분쟁이 발생한 경우 이를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

#### 제14조(민원 관리시스템)

- ① 주관부서는 다음 각호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 민원 관리시스템을 운영하여야 한다.
  1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과
  2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 회사는 민원 관리시스템을 통하여 민원처리 시 접수사실 및 사실관계 조사 현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력한다.
- ③ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지한다. 단, 금융소비자의 권리행사에 해당하는

민원에 대하여는 제6장에서 별도로 정한 통지 방법이 있으면 그에 따른다.

## 제4장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

### 제15조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 등)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원 등의 금융상품판매 관련 업무가 금융소비자보호기준, 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호법규를 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 매년 1회 이상 평가한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 위법위규 행위 사실이 확인되는 경우 다음 각호의 점검사항을 포함하여 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하고, 금융소비자의 피해회복을 위한 조치와 위법위규 행위의 재발을 방지하기 위한 조치를 건의하여야 한다.
  1. 금융소비자의 피해현황 및 회복가능성
  2. 위법위규 행위의 중대성
  3. 위법위규 행위의 고의성
  4. 위법위규 행위의 반복성(해당 부서를 기준으로 한다)

### 제16조(금융소비자보호기준 등 위반시 처리)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 법, 시행령, 감독규정, 금융소비자보호 내부통제기준 및 이 기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 요구할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련하여 중대한 위법·부당행위가 발견되는 경우 감사위원회에 보고할 수 있다.

## 제5장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

### 제17조(민원·분쟁예방 등에 관한 교육 및 훈련)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 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 제도변경이나 불완전판매 빈발사례 등에 대한 교육은 필요 시 실시할 수 있다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 위법부당 행위 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에게 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청할 수 있으며, 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

## 제6장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

### 제18조(담당부서)

- ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할 수 있고 해당부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

### 제19조(자료열람 요구권에 관한 기준 및 절차)

- ① 금융소비자는 분쟁 조정 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 광고자료
  4. 금융소비자의 권리행사에 관한 다음의 자료
    - 가. 금융소비자의 자료열람 연기·제한 및 거절
    - 나. 청약의 철회
    - 다. 위법계약의 해지
  5. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
- ② 금융소비자의 자료열람 요구를 받은 부서는 자료열람요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 확인하여 즉시 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 다른 부서에 금융소비자가 요구한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자가 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 특정하여 자료열람 요구를 한 날로부터 8일 이내에 해당 금융소비자에게 자료를 열람할 수 있게 하거나, 해당 자료열람 요구를 접수한 부서로 하여금 금융소비자에게 자료를 열람하도록 하여야 한다. 단, 8일 이내에 열람할 수 있게 하기 어려운 사정이 있는 경우에는 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

### 제20조(일반금융소비자의 청약철회권에 대한 대응)

- ① 회사는 일반금융소비자가 청약철회 대상이 되는 상품에 대한 계약서류를 제공 받은 날 또는 계약서류를 적법하게 제공하지 아니한 경우에는 계약체결일로부터 7일 이내에 계약의 청약을 철회할 수 있도록 보장하여야 한다.
- ② 일반금융소비자는 회사에 대하여 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 철회의 의사표시를 할 수 있다.
- ③ 회사는 일반금융소비자로부터 청약의 철회를 접수한 날로부터 3 영업일 이내에 이미 받은 금전·재화를 반환하여야 한다.

### 제21조(위법계약의 해지 요구에 대한 대응)

- ① 회사는 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내, 계약 체결일부터 5년 이내에 계약이 위법함을 이유로 해지를 요구하는 경우, 해지를 요구 받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.
- ② 회사는 다음 각 호의 사유(이하 “정당한 사유”라고 한다)가 없는 한 금융소비자의요구에 응하여야 한다.
  1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
  2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
  3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
  4. 회사가 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10 일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우.  
다만, 10 일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

- 가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 제 1 항에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
  - 나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 제 1 항에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것
5. 금융소비자가 금융상품 판매업자 등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

## 제7장 제도 개선에 관한 사항 등

**제22조(정보제공)** 회사는 금융상품 판매 이후에도 법령 등의 제.개정으로 “금융소비자보호 내부통제기준” 및 동 기준의 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 담당부서에게 인터넷 홈페이지 또는 이에 준하는 방법으로 소비자에게 공지하게 할 수 있다.

**제23조(세부 업무지침)** 금융소비자보호 총괄책임자는 이 기준에 따른 업무를 위한 세부 업무지침을 정할 수 있다.

**제24조(금융소비자보호기준의 제.개정)** 이 기준의 제정.변경절차와 관련된 사항은 “금융소비자보호 내부통제기준”을 준용한다.

부칙<2023. 7. 26.>

이 기준은 2023년 7월 26일부터 시행한다.