

금융소비자보호 기준

제 1 장 총 칙

제 1 조(목적) 이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘법’이라 한다) 및 관련 법규(이하 ‘법령’이라 한다)에서 정한 바에 따라 금융소비자의 권익 증진과 효과적인 소비자피해 예방 및 신속한 구제를 위해 기본적인 절차와 기준 등을 정함을 목적으로 한다.

제 2 조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “금융상품”이란 금융회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어서 그 대상이 되는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에서 정한 금융상품을 말한다.
2. “금융소비자”란 금융회사의 금융거래 상대방을 말한다.
3. “내부통제기준”이란 회사가 법 제 16 조 제 2 항에 따라 마련한 “금융소비자보호 내부통제기준”을 말한다.
4. 그 밖에 이 기준에서 사용되는 용어의 정의는 법령 및 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

제 3 조(적용범위) 이 기준은 임직원의 금융소비자 관련 업무에 적용하며, 이 기준에서 정하지 아니한 사항은 법 및 법령에 의한다.

제 2 장 금융소비자의 권리와 회사의 책무

제 4 조(금융소비자의 기본적 권리) 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 법에서 정하는 금융소비자의 권리

제 5 조(회사의 책무) 회사는 제 4 조의 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 국가의 금융소비자 권익 증진 시책에 적극 협력할 책무
2. 금융상품을 제공하는 경우에 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력할 책무
3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무
4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래 조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 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

제 3 장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차

제 6 조(민원·분쟁 처리 기준 및 절차) ① 금융소비자보호 총괄부서는 민원에 대해 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 다음 각 호의 내용을 포함한 업무처리 기준 및 절차를 마련 하여야 한다.

1. 민원·분쟁 사무 담당조직에 관한 사항
2. 민원의 접수 및 처리에 관한 사항
3. 민원예방 및 사후 관리에 관한 사항
4. 그 밖의 민원·분쟁의 처리에 관한 사항

② 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템을 구축한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과
2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송진행 상황 및 결과

제 7 조(민원관리시스템 구축) ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하여야 하고, 해당 민원을 One-Stop으로 처리할 수 있도록 전산화된 시스템을 구축하여야 한다.

③ 회사는 민원관리 시스템을 통하여 민원처리 시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 또한 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다. 또한 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷으로 접수된 민원의 처리결과 통지시에는 금융감독원으로의 분쟁조정 신청 절차. 방법을 안내하여야 한다.

제 8 조(제도개선시스템 구축) ① 금융소비자보호 총괄부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

③ 제도개선을 요구 받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리하여야 한다.

④ 제도개선을 요구 받은 관련 부서가 이를 수용하지 않는 경우에는 그 사유와 요인을 분석하여 재 검증 절차(임원회의 부의, 경영진 별도보고 등)를 통해 미수용 결정이 타당한지 여부를 재 검증하고, 타당하지 않은 경우 제도개선을 요구 받은 관련 부서는 지체 없이 개선 계획을 마련하고, 사후 결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제 9 조 (교육 및 훈련) ① 금융소비자보호 총괄부서는 전 임직원을 대상으로 민원 및 분쟁 사례, 상담화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육 및 훈련을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장 점검 사례 등을 감안하여 직원중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리 할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방교육을 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청하여야 한다.

제 4 장 조직 및 인력

제 10 조(조직 및 인력) ① 회사는 책임과 권한을 가지고 이 기준의 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직으로서 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관의 설치에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다

제 5 장 점검·조치 및 평가

제 11 조(점검·조치 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원 등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 제 1 항에 따른 점검에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다

제 6 장 금융소비자의 권리행사 대응

제 12 조(금융소비자의 자료열람 요구 대응) ① 금융소비자는 법 제 28 조 제 3 항에 따라 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지 관리하는 금융 상품의 계약관련 자료의 열람을 요구 할 수 있다.

② 회사는 제 1 항에 따른 금융소비자의 자료 열람 요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제 13 조(일반금융소비자의 청약 철회 요구 대응) ① 일반금융소비자는 법 제 46 조 에 따라 금융투자상품 등의 계약의 청약을 한 후 청약과정 등에 하자가 없음에도 일방적으로 청약의 철회를 요구 할 수 있다.

② 회사는 제 1 항에 따른 금융소비자의 금융상품 계약의 청약 철회 요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제 14 조(위법계약 해지 요구 대응) ① 금융소비자는 법 제 47 조 에 따라 회사가 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지를 위반하여 금융투자상품 등의 계약을 체결한 경우 그 계약의 해지를 요구 할 수 있다.

② 회사는 제 1 항에 따른 금융소비자의 금융상품 계약해지 요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제 7 장 금융소비자 권리 안내

제 15 조(금융소비자 권리 안내) ① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나, 계약을 체결하는 경우 법, 법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등 금융소비자가 선택하는 방법으로 안내하여야 한다.
② 제 1항의 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.
③ 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제 16 조(계약 체결 후 금융소비자보호) 회사는 금융상품 계약 체결 후 금융소비자보호를 위해 필요한 사항을 점검하여 제도 개선에 반영 하여야 한다.

제 8 장 기준의 제·개정

제 17 조(기준의 제·개정) ① 회사는 이 기준을 제·개정 하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대표이사의 승인으로 같음 할 수 있다.

1. 법령 또는 관련 기준의 제·개정에 따른 경우
2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속 조치
3. 그 밖에 제 1호 및 제 2호에 준하는 사항

② 회사는 이 기준을 제·개정하는 경우 그 사실 및 주요 현황을 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

③ 이 기준의 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부 사항은 금융소비자보호 총괄책임자가 별도로 정 할 수 있다.

부칙

제 1 조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 28일부터 시행 한다.