

금융소비자보호기준

2021.9.15 제정

소관부서 : 소비자보호팀

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 회사의 임직원 및 소속 보험설계사가 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 금융소비자보호법과 총칭하여 “금융소비자보호법규”라 한다) 및 내부통제규정에서 정의한 바에 따른다.
- ② “내부통제규정”란 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 내부통제규정을 말한다.
- ③ 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

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

1. 금융상품판매업자등의 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. 그 밖에 금융소비자보호법규에서 정하는 금융소비자의 권리

제4조 (금융소비자의 권리 안내 방법)

- ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법규 등 관련 법령이나 계약상 금융

소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 안내 방법을 마련하고, 소비자보호 및 시의성 등을 고려하여 안내시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.

- 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 “소비자보호팀”라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 회사의 규모와 영업특성 등을 고려하여 적정 규모의 소비자보호팀의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 제1항 및 제2항에 따른 소비자보호팀, 업무책임자, 업무담당자로 본다.

제4장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

제6조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 다음 각 호의 사항이 포함된 민원 및 분쟁처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.
 - 1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
 - 2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
 - 3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
 - 4. 민원 및 분쟁 업무 조사
- ③ 소비자보호팀은 민원·분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 다음 각 호의 사항을 포함한 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼을 마련할 수 있다.
 - 1. 금융소비자의 주요 권리
 - 2. 민원·분쟁 진행절차 및 소요기간
 - 3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례

4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
 5. 민원·분쟁 예방 체크리스트
 6. 업무자료집 접속방법
 7. 주요 업무 Q&A
 8. 업무담당자 연락처
- ④ 소비자보호팀은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.
 - ⑤ 소비자보호팀은 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다.
 1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
 2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
 3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표
 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등
 - ⑥ 소비자보호팀은 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.
 - ⑦ 소비자보호팀은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제7조 (전자정보처리시스템 구축)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 한다. 전자정보처리시스템이란 오피스프로그램 등을 포함하여 컴퓨터를 활용해서 관리할 수 있는 모든 방법을 말한다.
 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, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사

용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

- ⑤ 그 밖에 제1항에 따른 전자정보처리시스템의 구축과 관련한 세부사항은 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼 등으로 정한다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제8조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 소비자보호팀의 업무책임자는 임직원의 금융소비자보호기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 소비자보호팀의 업무책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 소비자보호팀의 업무책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 소비자보호팀의 업무책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 소비자보호팀의 업무책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 소비자보호팀의 업무책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.
- ⑥ 회사는 제1항 내지 제4항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

제9조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 이 기준의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에게 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 소비자보호팀의 업무책임자는 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.
- ③ 회사는 중대한 위법·부당행위 발견 등 필요한 경우 감사위원회나 감사 또는 그에 준하는 자에게 보고할 수 있다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제10조(임직원 교육·훈련)

- ① 소비자보호팀은 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 제6조에 따른 업무처리매뉴얼 및 제7조에 따른 전자정보처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 진행하고, 정기·수시로 보수교육을 실시하여야 한다.
- ② 소비자보호팀은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에게 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ③ 회사는 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환 배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제11조(금융소비자보호기준의 제·개정) 회사는 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 내부통제규정을 준용한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 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. 금융상품등에 관한 광고 자료
 2. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
 - 나. 청약의 철회
 - 다. 위법계약의 해지
 3. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
 4. 업무 위탁에 관한 자료
- ② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차) 회사는 금융소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법규에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 다음 각 호의 사항을 안내하여야 한다.

1. 보험회사에서 청약의 철회가 가능하다는 사실
2. 보험회사에 철회의사를 표시하는 방법(연락처 등)

- ② 회사는 제1항의 사항을 포함하여 청약의 철회에 관련하여 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 회사는 금융소비자가 회사 또는 보험회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지에 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 다음 각 호의 사항을 안내하여야 한다.

- 1. 보험회사에서 계약의 해지가 가능하다는 사실
- 2. 보험회사에 계약의 해지를 요구할 수 있는 방법(연락처 등)
- ② 보험회사가 금융소비자로부터 금융소비자보호법 제47조에 따라 위법계약의 해지를 요구받아 회사에 법 위반사실에 대한 자료제출 등을 요구하는 경우 회사는 이에 적극 협조하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 보험회사가 요청하는 기일을 준수하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항을 포함하여 회사는 위법계약의 해지요구와 관련하여 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

제15조 (정보의 시의성 확보) ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 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 소비자보호팀은 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, 소비자보호팀은 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사 및 내부통제위원회 또는 소비자보호팀에 보고하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자와 계약 체결을 대리한 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법규에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 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.