

금융소비자보호규정 변경 대비표

2022. 09. 01

현행	개정(안)	비고
(신설) (신설)	<p>제 2 장 금융소비자의 권리</p> <p>제 3 조(금융소비자의 기본적 권리)</p> <p>① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리 <p>② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.</p>	<p>법령상 규정 포함</p> <p>필요 사항에 대한 규정 추가</p>
제2장 금융소비자보호 조직 (신설) (신설)	<p>제 3 장 금융소비자보호규정의 운영을 위한 조직·인력</p> <p>제 1 절 조직의 구성</p> <p>제 4 조(금융소비자보호 조직)</p> <p>① 회사의 금융소비자보호 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄 책임자, 금융소비자보호 총괄 부서 등으로 구성한다.</p>	<p>법령상 규정 포함</p> <p>필요 사항에 대한 자구 명기</p>

	② 이 규정에 정하지 않은 조직 및 인력에 관한 사항은 「금융소비자 보호 내부통제기준」과 금융소비자 보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.	
제1절 금융소비자보호 총괄책임자 제3조 ~ 제5조 (생략)	제2절 금융소비자보호 총괄책임자 제5조 ~ 제7조 (현행과 같음)	번호 순연 조정
제2절 금융소비자보호 총괄 부서 등 제6조 ~ 제8조 (생략)	제3절 금융소비자보호 총괄 부서 등 제8조 ~ 제10조 (현행과 같음)	번호 순연 조정
제9조(금융소비자보호 업무담당자) ① ~ ⑤ (생략) ⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제5조를 준용한다.	제11조(금융소비자보호 업무 담당자) ① ~ ⑤ (현행과 같음) ⑥ 금융소비자보호 업무 담당자에 대해서는 제7조를 준용한다.	조항 번호 조정에 따른 자구 수정
제10조(금융소비자보호협의회) ① ~ ④ (생략)	(삭제)	금융소비자보호 모범규준 실효 및 금융소비자보호 내부통제기준 시행에 따른 삭제
제3장 업무단계별 준수사항	제4장 금융소비자보호규정 준수 여부에 대한 업무단계별 점검조치 및 평가	번호 순연 조정 및 자구 수정
(신설)	제1절 금융소비자보호규정의 준수 여부에 대한 점검조치 및 평가 방법	점검조치 및 평가 방법 신설
(신설)	제12조(금융소비자보호규정의 준수 여부에 대한 점검조치 및 평가 기준) ① 회사는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 금융소비자보호규정 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 업무 단계별로 수시 또는 주기적으로 점검한다. ② 회사는 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검 결과에 따른	점검조치 및 평가 기준 신설

	<p>필요한 조치를 취하여야 한다.</p> <p>③ 회사는 이 규정의 미준수 시 조치 등에 관한 사항은 금융소비자보호법령, 「금융소비자보호 내부통제 기준」 및 이 규정과 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.</p>	
제1절 금융상품 기획·개발 과정 제11조 (생략)	제2절 금융상품 기획·개발 과정 제13조 (현행과 같음)	번호 순연 조정
제12조(금융상품 개발 관련 체크리스트) ① (생략)~. 여기서 체크리스트는 회사의 '상품승인위원회 규정' [별표기 1. 법률적 이슈 점검(s), 2. 소비자(고객) 이슈 점검(s)]으로 하며, 점검주체는 금융소비자보호 총괄부서이다. ② (생략)	제14조(금융상품 개발 관련 체크리스트) ① (생략)~. 이 체크리스트는 회사의 '상품승인위원회 규정' [별표기] 1. 법률적 이슈 점검(s), 2. 소비자(고객) 이슈 점검(s)으로 한다. ② (현행과 같음)	번호 순연 조정 및 자구 수정
제13조(금융소비자 보호 채널 구축) ① 회사는 (생략)~ 채널을 적극 활용하며, 소비자 제안에 대한 활용 실적 분석 등을 정기적으로 실시하여야 한다. ② 회사는 (생략)~ 실시한다. ③ 회사는 (생략)~ 실시하며, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 금융회사의 경영활동을 개선시키는데 활용하고, 민원 감축활동을 수시로 실시하여야 한다. ④ 금융회사는 (생략)~ 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운영하여야 한다.	제15조(금융소비자 보호 채널 구축) ① 회사는 (생략)~ 채널의 적극적인 활용, 소비자 제안에 대한 활용 실적 분석 등을 정기적으로 실시할 수 있다. ② 회사는 (생략)~ 실시할 수 있다. ③ 회사는 (생략)~ 실시하거나, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 금융회사의 경영활동을 개선시키는 활용, 민원 감축활동을 수시로 실시할 수 있다. ④ 금융회사는 (생략)~ 검증하거나, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운영할 수 있다.	번호 순연 조정 및 자구 수정
제2절 금융상품 판매과정	제3절 금융상품 판매과정	번호 순연 조정

제14조 ~ 제19조 (생략)	제16조 ~ 제21조 (현행과 동일)	및 자구 수정
(신설)	<p>제22조(상품 숙지 의무를 위한 직무교육 등)</p> <p>① 회사는 개별 금융상품을 신규 판매 개시하는 등 필요한 경우에 판매 담당 부서에게 판매 임직원 등을 대상으로 다음 각호의 내용을 포함한 상품의 내용, 소비자보호 등과 관련된 내용을 판매 또는 권유하는 직원이 충분히 숙지할 수 있도록 자체 교육 수시로 실시하며, 특별자산 펀드의 경우 관련 교육을 별도로 시행하여야 한다. 다만, 기존 판매상품과 유사한 상품의 경우에는 유형별 등으로 통합 교육을 실시할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 손익구조·기초자산, 만기, 기초자산·운용자산의 내용, 계약해제·해지(환매 등), 환율변동위험, 수수료(중도환매수수료 등), 세금 등 2. 적합 또는 부적합 투자자 구분 및 고령투자자에 대한 투자 권유시 유의사항 등 3. 고난도금융투자상품 등과 관련한 녹취·숙려제도, 요약설명서 내용 등 <p>② 판매 담당 부서는 판매 임직원 등을 대상으로 교육을 실시하는 경우에는 그 실시사항 및 대상직원에 대한 이력을 관리하여야 한다.</p> <p>③ 회사는 판매 임직원 등의 직무수행을 위하여 특정 금융상품 등의 취급에 필요한 판매자격시험 준비 교육과정을 이수하고 해당 자격시</p>	<p>상품 숙지 의무를 위한 직무교육 등 신설</p>

	<p>험을 통과한 경우 해당 자격시험 준비교육과정 이수를 직무수행교육을 받은 것으로 볼 수 있으며, 금융투자협회 금융투자교육원 등이 개설하는 각종 교육과정 이수를 직무교육과정 이수로 인정하는 등 대체교육을 진행할 수 있다.</p>	
제20조~23조 (생략)	제23조~26조 (현행과 같음)	번호 순연 조정
<p>제3절 금융상품 판매 이후 과정 제24조(민원업무처리 규정) ① (생략) ② (생략) (신설)</p>	<p>제4절 금융상품 판매 이후 과정 제27조(민원업무처리 규정) ① (현행과 같음) (삭제) ② 제1항의 「민원업무처리규정」의 세부 내용은 회사의 민원처리규정에서 정하는 바에 따르며, 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차에 대한 내용이 포함되어야 한다.</p>	<p>번호 순연 조정 및 법령상 규정 포함 필요 사항 자구 반영, 내규 명시</p>
<p>제25조(민원관리시스템 구축) ① ~ ④ (생략) (신설)</p>	<p>제28조(민원관리시스템 구축) ① ~ ④ (현행과 같음) ⑤ 민원처리를 위한 전산처리시스템은 다음 각 목을 사항을 효율적·체계적으로 관리할 수 있도록 구축하여야 하며, 각 업무 목적에 따라 운영할 수 있다. 1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리 결과 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과</p>	<p>번호 순연 조정 및 법령상 규정 포함 필요 사항 자구 반영</p>
<p>제26조(제도개선시스템 구축) ① ~ ⑤ (생략)</p>	<p>제29조(금융소비자 보호를 위한 점검 및 제도 개선) ① ~ ⑤ (현행과 같음)</p>	<p>번호 순연 조정 및 자구 수정</p>
제27조 (생략)	제30조 (현행과 같음)	번호 순연 조정
제27조의2(판매 후 소비자 권익 보	제31조(판매 후 소비자 권익 보호	번호 순연 조정

호 수립) ① ~ ② (생략)	를 위한 기준 수립) ① ~ ② (현행과 같음)	및 자구 수정
(신설) (신설)	제5절 민원분쟁 대응 관련 교육훈련 제32조(금융소비자의 민원분쟁에 대한 교육 및 훈련) 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육을 연 1회 이상 수행하여야 한다. 1. 금융소비자보호를 위한 민원 예방 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보 3. 유사 민원 및 분쟁의 재발방지를 위한 임직원 교육 프로그램 및 제도개선 방안	법령상 규정 포함 필요 사항 자구 반영
제4장 금융소비자에 대한 정보제공 강화	제5장 금융소비자에 대한 정보 제공 및 권리 안내 방법	번호 순연 조정 및 자구 수정
제28조 ~ 제30조 (생략)	제33조 ~ 제36조 (현행과 동일)	번호 순연 조정
제2절 정보제공의 확대	제2절 금융소비자보호실태평가제도	자구 수정
제31조(금융회사 보관자료에 대한 접근권)	(삭제)	신설 제39조로 대체
제32조(금융소비자보호 실태평가 제도) ① 회사는 (생략)~ 평가받아야 하며, (생략)~ 실시하여야 한다. ② (생략) ③ (생략)	제37조(금융소비자보호실태평가제도) ① 회사는 (생략)~ 평가 받는다. ② (현행과 같음) ③ (삭제)	법령 반영 자구 수정 및 삭제
제32조의2 ~ 제34조 (생략)	(삭제)	금융소비자보호 모범규준 실효에 따른 삭제
(신설)	제6장 금융소비자의 권리 행사에 대한 대응 체계	법령상 규정 포함 필요 사항 반영

제38조(금융소비자의 권리 안내 방법)

① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
2. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
3. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
4. 「예금자보호법」 제24조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
5. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
6. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항

② 회사는 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등 금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내할 수 있는 방안을 마련하고, 금융소비자 보호 및 시의성 등을 고려하여 안내 시기내용에 대한 절차 등을 정할 수 있다.

③ 회사는 제39조 내지 제41조에서

	<p>정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부 사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 절차 등을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.</p>	
(신설)	<p>제39조(금융소비자의 자료열람 요구에 대응)</p> <p>① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리 구제 및 그 준비를 목적으로 열람의 목적범위방법을 기록한 열람요구서로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)청취를 요구할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따른 요구를 받은 경우 회사는 8영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람청취할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간 내에 열람청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람청취하게 하여야 한다.</p> <p>③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람청취를 제한하거나 거절할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법령에 따라 열람청취가 금지되거나 제한되는 경우 2. 다른 사람의 생명신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 3. 열람청취로 인해 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람청취가 	<p>법령상 규정 포함 필요 사항 반영</p>

	<p>부적절한 경우</p> <p>4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 회사가 삭제한 경우</p> <p>5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사에서 사전에 구체적으로 정한 경우</p>	
(신설)	<p>제40조(일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응)</p> <p>① 회사는 일반금융소비자가 청약철회 대상이 되는 상품에 대한 계약서류를 제공받은 날 또는 계약서류를 적법하게 제공하지 아니한 경우에는 계약체결일로부터 7일 이내에 계약의 청약을 철회할 수 있도록 보장하여야 한다.</p> <p>② 일반금융소비자는 회사에 대하여 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 철회의 의사표시를 할 수 있다.</p> <p>③ 회사는 일반금융소비자로부터 청약의 철회를 접수한 날로부터 3 영업일 이내에 이미 받은 금전재화를 반환하여야 한다.</p>	법령상 규정 포함 필요 사항 반영
(신설)	<p>제41조(위법계약의 해지 요구에 대한 대응)</p> <p>① 회사는 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내, 계약체결일부터 5년 이내에 계약이 위법함을 이유로 해지를 요구하는 경우, 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절 사유를 함께 통지하여야 한다.</p>	법령상 규정 포함 필요 사항 반영

	<p>② 회사는 다음 각 호의 사유(이하 "정당한 사유"라고 한다)가 없는 한 금융소비자의 요구에 응하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 객관적합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10 일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다. <ul style="list-style-type: none"> 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 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우 	
(신설)	제7장 금융소비자보호규정의 제정변경 절차 및 위임	법령상 규정 포함 필요 사항 반영

	<p>제42조(금융소비자보호규정의 신설 변경 및 공시, 세부사항 위임)</p> <p>① 회사가 이 규정의 내용을 신설하 거나 변경하고자 하는 경우 준수하여 야 할 절차에 관한 사항은 「금융소비 자보호 내부통제기준」과 금융소비자 보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.</p> <p>② 이 규정의 시행에 필요한 세부사 항은 지침 등에서 별도로 정할 수 있 다.</p>	
(신설)	<p>부칙(3) 제1조(시행일) 이 규정은 2022년 9월 1일부터 시행한다.</p>	부칙 신설