

# 금융소비자보호규정

제정 2020. 10. 05.

개정 2021. 09. 25.

개정 2022. 09. 01.

## 제1장 총칙

### 제1조(목적)

이 규정은 회사와 거래하는 금융소비자의 권익을 보호하고 금융소비자의 불만과 발생한 피해의 신속한 해결을 위한 기본규정을 정함으로써 금융소비자로부터 신뢰를 얻는 한편, 회사의 가치를 제고하여 경쟁력 향상을 도모하는데 목적으로 한다.

### 제2조(용어의 정의)

이 규정에서 사용되는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 다만, 이 규정에서 정하지 아니한 용어는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 동법시행령, 금융위원회의 「금융투자업규정」 및 「금융소비자보호 모범규준」 등(이하 "관계법령 등"이라 한다)에서 정하는 바에 따른다.

- "금융상품"이란 금융회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
- "금융소비자"라 함은 회사와 직접 또는 간접적으로 금융서비스 또는 금융상품계약 체결 등의 거래를 하는 상대방으로 회사와 거래하고 있는 당사자뿐만 아니라 잠재적으로 회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포함한다.
- "금융소비자 보호"라 함은 금융상품의 제조자와 판매자에 비해 교섭력과 정보력이 부족한 수요자인 금융소비자의 입지를 보완하기 위하여 불공정하고 불평등한 제도와 관행을 바로잡는 일련의 업무를 말한다.
- "금융소비자보호 총괄 책임자"라 함은 금융소비자 보호에 관한 직무를 총괄하여 수행하도록 회사에서 지정한 자를 말한다.

## 제2장 금융소비자의 권리

### **제3조(금융소비자의 기본적 권리)**

- ① 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 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리
- ② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

## **제3장 금융소비자보호규정의 운영을 위한 조직·인력**

### **제1절 조직의 구성**

#### **제4조(금융소비자보호 조직)**

- ① 회사의 금융소비자보호 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄 책임자, 금융소비자보호 총괄 부서 등으로 구성한다.
- ② 이 규정에 정하지 않은 조직 및 인력에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

### **제2절 금융소비자보호 총괄 책임자**

#### **제5조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정)**

- ① 회사는 업무집행책임자(임원급)중에서 준법감시인에 준하는 독립적 지위의 금융소비자보호 총괄 책임자를 지정하여야 한다.
- ② 회사는 총괄 책임자에게 금융소비자보호관련 제도 기획, 교육, 평가, 보상 및 모니터링 등을 위하여 금융소비자보호 총괄 부서를 총괄하는 권한을 부여하고, 독립적으로 그 직무를 수행할 수 있도록 하여야 한다.

③ 총괄 책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

#### **제6조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)**

① 총괄책임자의 주요업무는 다음 각 호와 같다.

1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
2. 금융상품 각 단계별(개발, 판매(광고 사전심의 등), 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
4. 금융소비자보호 관련 관계부서 간 피드백 업무 총괄
5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영업무 총괄
6. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
7. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검·관리
8. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자권익 침해가 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

#### **제7조(금융소비자보호 총괄책임자의 독립성 보장)**

① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.

② 금융회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 근무 평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

### **제3절 금융소비자보호 총괄 부서 등**

## 제8조(금융소비자보호 총괄 부서의 설치 및 운영)

- ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호업무를 수행할 금융소비자보호 총괄부서를 대표이사 직속으로 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객 수, 민원 건수, 상품 개발판매 등 관련 타 부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 총괄부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

## 제9조(금융소비자보호 총괄 부서의 업무)

- ① 금융소비자보호 총괄 부서는 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도 개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다.
  1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
  2. 개선(안) 및 결과 내역관리
  3. 제도개선 운영성과의 평가
  4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 시스템을 개발·운영하여야 한다.
  1. 금융소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
  2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
  3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 발생 민원에 대해 즉각적으로 고객 불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등을 포함한 업무처리 규정을 마련, 시행하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백 하여 개선 방안을 강구하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소 방안을 수립하여야 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 금융소비자보호 총괄부서는 전 임직원을 대상으로 민원사례, 상담화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온/오프라인을 통해 정기적으로 실시하여야 한다.
- ⑦ 금융소비자보호 총괄부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원 중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

#### **제10조(금융소비자보호 총괄부서의 권한)**

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 소비자 보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석 요청, 담당부서에 대한 조사 (필요 시 준법지원·감사 부서에 의뢰 가능)등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청 받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄부서에 통보하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 금융소비자보호 총괄부서에서 자료제출 요구, 임직원 출석 요청, 담당부서에 대한 조사 등을 통해 처리한 결과를 문서화하여 기록으로 보관하여야 한다.

#### **제11조(금융소비자보호 업무 담당자)**

- ① 금융소비자보호 업무 담당자는 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상을 선발, 운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 업무 담당자는 입사 3년 이상 경력자로서 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 근무한 자로 한다. 다만, 제2호 본문에 해당하는 자와 동일한 수준의 전문성과 업무경력을 갖추었다고 금융소비자보호 총괄 책임자가 승인하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

- ③ 금융소비자보호 업무 담당자는 금융소비자보호 전담부서의 업무특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 한다. 다만, 금융소비자보호 총괄책임자의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 업무 담당자에 대한 근무 평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 업무 전담자에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융소비자보호 업무 전담자에 대하여 대내 외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련 실시하여야 하며, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수) 제도를 시행하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자보호 업무 담당자에 대해서는 제7조를 준용한다.

## **제4장 금융소비자보호규정 준수 여부에 대한 업무단계별 점검·조치 및 평가**

### **제1절 금융소비자보호규정의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가 방법**

#### **제12조(금융소비자보호규정의 준수 여부에 대한 점검·조치 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 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ③ 회사는 이 규정의 미준수 시 조치 등에 관한 사항은 금융소비자보호법령, 「금융소비자보호 내부통제기준」 및 이 규정과 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

### **제2절 금융상품 기획·개발 과정**

#### **제13조(금융소비자보호 총괄 부서와의 사전협의)**

- ① 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 금융소비자보호 총괄 부서는 금융소비자보호의 시각에서 사전 점검 후 문제점을 시정할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서 간 사전협의의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
  2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립
- ② 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 담당 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 금융소비자보호 총괄 부서와 사전에 협의하여야 한다.
1. 금융상품 개발·변경·판매중단
  2. 상품 안내장(설명서), 약관, 가입청약서(설계서) 등 제작·변경
  3. 판매프로세스의 개발·변경
  4. 고객 관련 이벤트, 프로모션 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
  5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄 부서가 정하는 사항
- ③ 금융소비자보호 총괄 부서는 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있으며, 사전협의 누락 시에는 성과평가 및 민원평가에 반영하여야 한다.

#### **제14조(금융상품 개발 관련 체크리스트)**

- ① 금융소비자보호 총괄 부서는 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 상품개발 체크리스트를 마련하여야 한다. 이 체크리스트는 회사의 '상품승인위원회 규정' [별표7] 1. 법률적 이슈 점검(s), 2. 소비자(고객) 이슈 점검(s)으로 한다.
- ② 회사는 금융관련법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.
  1. 금융상품 개발부서명 및 개발자의 이름·연락처를 상품 설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
  2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임강화

#### **제15조(금융소비자 보호 채널 구축)**

- ① 회사는 금융상품 개발·기획시 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 그간에 발생된 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무 프로세스를 구축·운영할 수 있다.
- ② 회사는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부 전문가의 의견을 반영하거나 고객참여 제도 등 금융소비자들의 요구를 경영에 반

영할 수 있는 채널의 적극적인 활용, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 정기적으로 실시할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 전개 이후 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 모니터링을 실시하거나, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 금융회사의 경영활동을 개선시키는 활용, 민원 감축활동을 수시로 전개할 수 있다.

④ 금융회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하거나, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사항은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운영할 수 있다.

### 제3절 금융상품 판매과정

#### 제16조(판매 준칙)

회사는 금융소비자를 보호하기 위하여 판매담당 직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하여야 한다.

#### 제17조(신의 성실의 원칙)

① 회사는 금융상품 판매종사자의 도입·양성·교육·관리 등에 있어서 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 회사는 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 회사는 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

#### 제18조(적합성 원칙)

회사는 금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 해당 금융소비자에게 적합하지 아니한 금융상품 계약의 체결을 권유하지 아니하여야 한다.

#### 제19조(정보보호의 원칙)

① 회사는 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하

고, 당해정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 운영하여야 한다.

### **제20조(권한남용의 금지 등)**

회사는 우월적 지위를 남용하거나 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하는 다른 금융상품의 구매를 강요하는 행위
2. 회사의 대출 등과 관련하여 부당하거나 과도한 담보 및 보증을 요구하는 행위
3. 회사 및 금융상품 모집인 등의 실적을 위해 금융소비자에게 가장 유리한 계약 조건의 금융상품을 추천하지 않고 다른 금융상품을 추천하는 행위
4. 회사가 무료로 제공한 부가상품을 금융소비자에게 충분히 고지하지 아니하고 유료로 전환하는 행위

### **제21조(설명의무 등)**

① 회사는 금융소비자에게 금융상품을 구매권유 할 때 금융소비자가 당해 금융상품의 종류 및 성격, 금융소비자에게 불리한 내용 등을 이해하지 못하거나 오인하지 않도록 충분히 설명하고, 상품설명서 등에도 관련 정보를 제공하여야 한다. 특히 회사가 당해 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있는 경우 그 내용은 반드시 설명하고 이해여부를 확인하여야 한다.

② 회사는 원금 손실 가능성, 중도해지시의 불이익, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우 등 금융소비자의 불이익 사항 및 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요사항은 반드시 설명하고, 상품설명서 등 관련 정보를 금융소비자에게 제공하여야 한다. 이때 회사는 금융소비자의 연령, 이해수준, 재무상태 등을 고려하여 맞춤형 정보 제공을 할 수 있다.

### **제22조(상품 숙지 의무를 위한 직무교육 등)**

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 시행하여

야 한다. 다만, 기존 판매상품과 유사한 상품의 경우에는 유형별 등으로 통합 교육을 실시할 수 있다.

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
- ② 판매 담당 부서는 판매 임직원 등을 대상으로 교육을 실시하는 경우에는 그 실시사항 및 대상직원에 대한 이력을 관리하여야 한다.
- ③ 회사는 판매 임직원 등의 직무수행을 위하여 특정 금융상품 등의 취급에 필요한 판매자격시험 준비교육과정을 이수하고 해당 자격시험을 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.

### **제23조(고령금융소비자)**

- ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 해당 금융업권별 특성 및 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.
- ③ 회사는 금융상품 기획·개발, 판매과정, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.

### **제24조(장애인의 금융접근성 제고)**

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하는 맞춤형 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

### **제25조(판매 관련 평가 및 보상체계)**

① 회사는 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 직원과 소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 직원 및 단위조직(이하 '판매담당 직원 등'이라 한다)에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.

② 제1항의 "판매담당 직원 등"은 다음 각 호를 포함한다.

1. 소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가 받는 상급자
3. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가 받는 영업 단위조직

③ 회사는 판매담당 직원 등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 적합성진단·보고서 등 계약관련 서류의 충실성, 판매프로세스 적정성 점검결과 등 관련 요소들을 충분히 반영하여 평가결과에 실질적인 차별화가 있도록 운영하여야 한다.

④ 소비자들이 판매담당 직원의 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 판매담당 직원에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

⑤ 금융소비자보호 총괄 책임자는 금융소비자보호 내부통제위원회 등을 통해 판매담당 직원 등에 대한 성과·보상 체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 다음 각 호에 대한 판단을 포함하여 금융소비자보호 관점에서 판매담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 한다.

1. 회사에서 특정 금융상품에 대해 설정한 판매 목표량이 적정한지 여부(비공식적 판매 목표량 설정 등 포함)
2. 특정 금융상품에 대한 판매실적 가중치 부여가 적정한지 여부
3. 부가상품의 판매로 인하여 소비자에게 불완전판매가 이루어졌거나 이루어질 우려가 있는지 여부

⑥ 금융소비자보호 총괄 책임자는 제5항의 검토결과를 대표이사에게 보고해야 하며, 필요시 판매담당 직원 등에 대한 핵심 평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상 체계 개선을 건의할 수 있다. 대표이사는 필요시 소비자피해 예방 및 구제를 위한 조치를 취하여야 한다.

⑦ 제5항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 담당 부서에서 보관하고, 이를 감사·준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

## 제26조(판매 과정 관리)

① 금융소비자보호 총괄 부서는 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매프로세스를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

### 1. 금융상품 판매 전 프로세스

가. 문자메시지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용한 판매과정별 관리프로세스, 피드백시스템(반드시 지켜야 할 사항에 대한 체크리스트 제공 및 이행 여부) 등을 구축·운영하여 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화하여야 한다.

나. 금융상품의 주요 내용(금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항) 및 금융상품의 중요 위험요인(원금손실, 금리변동 등 금융소비자의 피해유발사항) 등에 대한 금융소비자 확인절차(서명 등)를 마련하여야 한다.

### 2. 금융상품 판매 후 프로세스

가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전 판매 여부를 확인하여야 한다.

나. 불완전판매 및 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 재설명 및 청약철회, 손해배상 등의 금융소비자 보호 절차를 마련하여야 한다.

② 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 한다. 금융소비자보호 총괄 부서는 구축된 판매 프로세스가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

## 제4절 금융상품 판매 이후 과정

### 제27조(민원업무처리 규정)

- ① 회사는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하려는 회사방침과 시행내용을 전달하기 위해 「민원업무처리규정」을 작성, 운영하여야 한다.
- ② 제1항의 「민원업무처리규정」의 세부 내용은 회사의 민원처리규정에서 정하는 바에 따르며, 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차에 대한 내용이 포함되어야 한다.

**제28조(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 한다.
- ③ 회사는 민원관리시스템을 통하여 민원 처리 시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 또한 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 법규, 사실관계 조사 결과 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 통지 시에는 금융감독원으로부터 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하여야 한다.
- 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 처리결과
  - 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과

**제29조(금융소비자 보호를 위한 점검 및 제도 개선)**

- ① 금융소비자보호 총괄 부서는 제도 개선을 통해 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄 책임자는 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 총괄 부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리하여야 한다.

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

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

**제30조(소비자보호 평가도구 마련)** 금융소비자보호 총괄 부서는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자 보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 금융소비자보호 총괄 책임자는 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가를 총괄하여야 한다.

### **제31조(판매 후 소비자 권익 보호를 위한 기준 수립)**

① 회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건 변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 하며, 소비자의 계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

② 금융회사는 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호와 같은 관리방안을 마련하여야 한다.

1. 금융회사는 금융소비자에게 최선의 이익이 될 수 있도록 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준을 마련하여야 한다.
2. 금융상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기시 처리방법(자동재예치·자동입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

## 제5절 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

### 제32조(금융소비자의 민원·분쟁에 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

## 제5장 금융소비자에 대한 정보 제공 및 권리 안내 방법

### 제1절 정보제공 기본원칙

#### 제33조(정보 전달의 적정성 확보)

① 회사는 금융상품 안내장, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 하여야 한다.

② 금융소비자에게 제공하는 정보는 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고하도록 하여야 한다.

1. 금융소비자가 알시 쉽도록 간단·명료하게 작성하여야 한다.
2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.
3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달하여야 한다.
5. 공시내용에 대한 담당 부서, 담당자를 지정 및 공시하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄 부서는 금융소비자에게 제공된 정보전달의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 접근의 용이성 등에 대해 관련 부서와 협의하여 이를 개선·관리하여야 한다.

#### **제34조(정보의 시의성 확보)**

① 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의 적절하게 이루어질 수 있도록 한다.

② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

#### **제35조(정보제공의 정례화)**

① 정보제공 관련부서는 금융상품 정보 등 관련 정보 중에 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

② 제1항에 따른 고지 대상 정보의 범위나 방법에 대해서는 금융소비자보호 총괄 책임자가 정할 수 있다.

#### **제36조(금융상품 설명의 충실성 확보)**

① 회사는 민원 유발 요인을 사전에 점검하여 상품별 주요사항 및 필수 안내사항을 선전하고 이를 상품설명서 등에 반영하여야 하고, 선정된 금융상품 주요사항 및 필수안내사항에 관한 정보가 상품 권유 시 제공될 것을 권장하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄 부서는 회사 또는 직원의 금융상품 구매권유시 당해 금융상품 설명의 충실성을 확보하기 위하여 제공되는 정보에 대한 관리를 할 수 있다.

### **제2절 금융소비자보호실태평가제도**

#### **제37조(금융소비자보호실태평가제도)**

① 회사는 금융감독원이 주관하는「금융소비자보호실태평가」제도를 통해 금융소비자보호 수준을 종합적으로 평가 받는다.

② 회사는 금융감독원이 실시하는 실태평가 결과 미흡한 사항에 대한 구체적인 개선 계획을 금융감독원에 제출하여야 한다.

## 제6장 금융소비자의 권리 행사에 대한 대응 체계

### 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, 금융소비자보호법령·약관상 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 시기·내용에 대한 절차 등을 정할 수 있다.

③ 회사는 제39조 내지 제41조에서 정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 절차 등을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.

### 제39조(금융소비자의 자료열람 요구에 대응)

① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리 구제 및 그 준비를 목적으로 열람의 목적·범위·방법을 기록한 열람요구서로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받은 경우 회사는 8영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간 내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람·청취하게 하여야 한다.

③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 열람·청취로 인해 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 회사가 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사에서 사전에 구체적으로 정한 경우

#### **제40조(일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응)**

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.

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.

#### **제41조(위법계약의 해지 요구에 대한 대응)**

① 회사는 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내, 계약 체결일부 5년 이내에 계약이 위법함을 이유로 해지를 요구하는 경우, 해지를 요구받은 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 금융소비자의 요구에 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 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경

- 우. 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 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

## **제7장 금융소비자보호규정의 제정·변경 절차 및 위임**

### **제42조(금융소비자보호규정의 신설·변경 및 공시, 세부사항 위임)**

- ① 회사가 이 규정의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 경우 준수하여야 할 절차에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.
- ② 이 규정의 시행에 필요한 세부사항은 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

#### 부 칙(1)

이 지침은 2020년 10월 5일부터 시행한다.

#### 부 칙(2)

이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

#### 부 칙(3)

이 규정은 2022년 9월 1일부터 시행한다.