

금융소비자보호기준

제 정 2021.09.25

제 1 장 총 칙

제 1 조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제 32 조 제 3 항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

제 2 조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다), 내부통제기준에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
2. “금융소비자”란 회사의 금융거래 상대방을 말한다.
3. “금융소비자의 권리행사”란 금융소비자가 청약철회권, 위법계약해지권 등 법에 따른 권리를 회사에 대하여 행사하는 것을 말한다.
4. “금융소비자보호 내부통제기준”이란 법 제 16 조 제 2 항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
5. “대리중개업자”라 함은 법에 따른 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
6. “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.
7. “분쟁”이라 함은 소송, 조정, 중재를 포함하여 금융소비자와 회사 사이의 다툼을 말한다.

제 2 장 금융소비자의 권리 및 안내

제 3 조(금융소비자의 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 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. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

제 4 조(금융소비자의 권리 안내 방법) ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법규 등 관련 법령이나 계약상 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 안내 방법을 마련하고, 소비자보호 및 시의성 등을 고려하여 안내시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.
② 제 1 항과 관련하여 회사는 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력한다.

제 3 장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차

제 5 조(민원의 접수 및 관리) ① 민원사항은 민원업무 주관부서(이 장에서 “주관부서”라 한다)에서 기록·관리·유지한다.
② 민원을 접수 또는 이첩 받은 부서는 즉시 해당민원을 주관부서에 이첩시켜야 한다.
③ 주관부서는 [금융소비자보호 총괄기관]으로 한다.

제 6 조(민원의 처리) ① 주관부서는 민원의 내용을 고려하여 해당업무 담당부서(이 장에서 “담당부서”라 한다)에 이송하여 조사하게 할 수 있다.
② 담당부서가 2 개 이상인 경우에는 주관부서가 그 내용을 검토하여 1 개 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 조사처리 하지 아니할 수 있다.

제 7 조(흡결의 보완 등) ① 주관부서는 민원내용에 중대한 흡결이 있다고 인정되는 때에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.
② 제 1 항에 의한 보완 또는 보정요구에도 응하지 아니한 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

제 8 조(처리기간) ① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무의 종류별 처리기간은 다음과 같이 한다.
1. 진정 또는 건의사항: 14 일
2. 질의사항: 7 일
② 제 1 항에도 불구하고 제 7 장에서 별도로 정한 처리기간이 있는 금융소비자의 권리행사에 해당하는 민원 또는 관련 법규 등(감독기관의 행정지도 사항을 포함한다)에서 제 1 항과 달리 정한 민원에 대하여는 그에 따른다.

제 9 조(기간의 계산) ① 민원사무처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종 회신을 발송한 날까지로 하되 최초 접수일과 최종 회신일은 1 일로 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 즉시 통보하여야 한다.

제 10 조(민원처리결과 회신) ① 담당부서는 민원사항을 지체없이 조사하여 완결하는 때에는 그 결과를 즉시 주관부서장에게 통지하여야 하며 주관부서는 담당부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로서 민원인에게 통지하여야 한다.

② 주관부서는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 인정할 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 2 회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

제 11 조(분쟁처리 원칙) 주관부서는 금융소비자와 회사 사이에 분쟁이 발생한 경우 이를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제 12 조 (민원·분쟁 전산처리시스템) ① 주관부서는 다음 각호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 [별표 1]과 같은 내용의 민원·분쟁 전산처리시스템을 운영하여야 한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과
 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 제 1 항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과와 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제 1 항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 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 제 7 장에서 별도로 정한 통지방법이 있으면 그에 따른다.

제 4 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제 13 조(운영 조직 및 인력) ① 금융소비자보호기준의 운영은 준법감시담당부서에서 담당한다.

② 회사는 금융소비자보호 내부통제기준에 부합하게 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시인이 하며 금융소비자보호 총괄기관을 설치·운영한다.

③ 회사는 금융소비자 업무를 전담하는 자에 대한 근무 평가 시 징계 등 특별한 경우를 제외하고, 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 자에게 인사 상 가점을 부여하며, 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 한다.

제 14 조(총괄책임자) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 자격요건을 모두 갖춘 자이어야 한다.

1. 최근 5 년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없을 것
2. 최근 5 년간 감봉(또는 그에 상응하는 제재를 포함한다) 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없을 것
3. 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제 5 조에 따른 금융회사 임원의 자격요건을 충족하는 사람 일 것

② 금융소비자보호 내부통제기준 제7조 제3항에서 말하는 금융소비자보호 총괄책임자에 위임된 업무는 다음과 같다.

1. 금융소비자보호에 필요한 절차 및 기준의 수립
2. 금융상품 각 단계(개발·판매·사후관리)별 금융소비자보호 체계에 관한 관리·감독 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 운영 업무 총괄
6. 제 1 호 내지 제 3 호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검·관리
7. 매년 1 회 이상 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 부서별 점검
8. 금융소비자보호 내부통제기준 위반 내용에 상응하는 조치방안 및 조치기준 마련
9. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 제2항의 업무 내용을 매년 1회 대표이사에게 보고하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자의 인사 및 평가에 있어서 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가 기준 및 급여지급 기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계해서는 아니 된다.

⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 회사의 임직원이 업무를 수행함에 있어서 금융소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인 성과평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하고 그 평가 비중은 성과평가에 실질적인 영향을 줄 정도여야 한다.

제 5 장 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제 15 조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 등) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 금융소비자 보호기준, 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호법규를 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 매년 1 회 이상 평가한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 위법위규행위 사실이 확인되는 경우 다음 각호의 점검사항을 포함하여 대표이사에게 보고하고, 금융소비자의 피해회복을 위한 조치와 위법위규행위의 재발을 방지하기 위한 조치를 건의하여야 한다.

1. 금융소비자의 피해현황 및 회복가능성
2. 위법위규행위의 중대성
3. 위법위규행위의 고의성
4. 위법위규행위의 반복성(해당 부서를 기준으로 한다)

제 16 조(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.

제 6 장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제 17 조(임직원 교육·훈련 등) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁 대응과 관련하여 금융상품 판매와 관련있는 업무를 수행하는 임직원을 대상으로 이 기준에서 정하는 민원·분쟁 발생시 업무 처리 절차 및 전산처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 매년 1 회 이상 진행하고, 필요한 경우 보수교육을 실시한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 위법부당행위 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 위법부당행위 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 교육과정의 참석 상황, 참여율, 내용, 자체 만족도, 민원관련 교육 효과 등을 분석하여 기록 및 보관하고, 교육훈련 프로그램에 반영하여야 한다.

④ 위원회는 금융소비자보호 총괄책임자가 추천한 금융소비자보호 우수직원 또는 우수부서의 내용을 심의하여 해당 직원 또는 부서에 표창, 특별휴가 등의 조치를 할 수 있다

제 7 장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제 18 조(담당부서) ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요

청할 수 있고 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

제 19 조(자료열람 요구권에 관한 기준 및 절차) ① 금융소비자는 분쟁조정 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. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
 - 나. 청약의 철회
 - 다. 위법계약의 해지
5. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료

② 금융소비자의 자료열람 요구를 받은 부서는 자료열람 요구의 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 지체없이 열람하게 하여야 한다.

제 20 조(일반금융소비자의 청약철회권에 관한 기준과 절차) ① 회사는 일반금융소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7 일(회사와 일반금융소비자 사이에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면등(서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 방법을 말한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우, 제 2 항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약서류를 제공한 날
2. 계약체결일(법 제 23 조 제 1 항 단서에 따라 계약서류를 제공하지 아니한 경우)

② 회사가 청약의 철회를 거절할 수 있는 사유는 다음 각호와 같다.

1. 일반금융소비자가 제 1 항의 행사 기간을 초과하여 의사표시를 한 경우
2. 금융상품이 법, 시행령, 감독규정 등에 따라 청약철회가 가능한 금융상품이 아닌 경우
3. 일반금융소비자가 예탁한 금전 등을 지체없이 운용하는데 동의한 경우(회사가 해당 일반금융소비자에게 지체없이 운용하는데 동의한 경우에는 7 일간 청약철회권 행사를 할 수 없다는 사실을 설명하고 일반금융소비자로부터 직접 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받은 경우이어야 한다.)

③ 회사는 제2항의 사유가 없는 한, 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은

금전등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 본조에 따른 청약철회권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하여야 하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

⑤ 회사는 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

⑥ 회사는 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

제 21 조(위법계약해지권에 관한 기준과 절차) ① 금융소비자가 회사가 법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약으로서 각호의 요건을 충족하는 계약의 해지를 서면등으로 요구하는 경우(이하 "위법계약해지권"), 회사는 제 2 항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것
2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것
3. 금융소비자가 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 (해당 기간은 계약체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 계약의 해지를 요구하였을 것
4. 금융소비자가 금융상품의 명칭, 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출하였을 것

② 회사는 다음과 같은 정당한 사유가 있는 경우 위법계약해지권이 행사된 계약의 해지를 거절할 수 있다.

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 본조 제 3 항의 기한 내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에게 제시한 경우
5. 금융소비자가 회사의 행위에 금소법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 경우

③ 회사는 위법계약해지권이 행사된 경우 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다. 단, 다음과 같은 경우는 다음 각 호에서 정하는 기한에 따른다.

1. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
2. 사실 확인 또는 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

- ④ 회사가 본조 제2항에서 정하는 사유가 없음에도 불구하고 계약 해지를 수락하지 아니하는 경우 금융소비자는 해당 계약을 해지할 수 있다.
- ⑤ 본조 제1항 또는 제4항에 따라 계약이 해지된 경우 해당 계약은 해지시점을 기준으로 장래를 향하여 효력을 상실하고, 회사는 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.
- ⑥ 금융소비자보호 총괄기관은 본조에 따른 위법계약해지권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

제 22 조(휴면, 장기미청구 금융재산 발생 예방을 위한 절차) ① 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기 시 처리방법(재예치·입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

② 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 금융소비자의 금융재산이 만기에 도달한 경우 그 사실을 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 금융소비자에게 알려야 한다.

1. 서면교부
2. 우편 또는 전자우편
3. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

③ 금융소비자보호 총괄기관은 휴면, 장기미청구 금융재산 발생예방을 위하여 매년 휴면, 장기미청구 금융재산의 실태를 파악하고 금융상품 판매 및 마케팅 담당부서로 하여금 전항의 방법 또는 다른 적절한 방법으로 금융소비자에게 다시 알리도록 하여야 한다.

제 23 조(정보의 시의성 확보) ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 하여야 한다.

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

제 8 장 금융소비자보호기준 준수 여부 점검·조치 및 평가 등

제 24 조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선) ① 금융소비자보호 총괄기관은 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, 금융소비자보호 총괄기관은 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자와 계약 체결 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 위법계약 해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제 25 조(대리·중개업자 관리기준) ① 회사의 임직원은 회사가 대리·중개업자와 위탁계약을 체결하거나 위탁계약을 해지하는 경우 그 내용을 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 필요한 경우 회사의 각 부서에 대리·중개업자와의 위탁계약에 관한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있으며, 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 다음 각호의 사항을 포함한 대리·중개업자의 위탁계약 이행상황을 관리감독한다.

1. 대리·중개업자와의 위탁계약 체결 및 계약해지 절차
2. 대리·중개업자 영업행위 점검절차 및 보고체계
3. 금융소비자 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련법규의 준수에 관한 사항
4. 위탁계약서 주요 기재사항(업무 범위, 위탁자의 감사 권한, 업무 위·수탁에 대한 수수료 등, 고객정보의 보호, 감독기관 검사수용의무 등)
5. 대리·중개업자 실적 등에 대한 기록관리
6. 수수료 산정 및 지급기준
7. 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
8. 회사 감사인의 자료접근권 보장

③ 금융소비자보호 총괄기관은 대리·중개업자가 관련법령을 위반하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익에 관한 사항을 정하여 업무위탁계약서에 반영하도록 관련 부서에 통보하여야 하고, 통보받은 부서는 그 내용을 반영하여야 한다.

제 26 조(금융소비자보호기준의 제·개정) 이 기준의 제정·변경절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.

부 칙

제 1 조(시행일) 이 기준은 2021 년 9 월 25 일부터 시행한다.

[별표 1] 민원·분쟁 관리시스템

가. 모니터링 기능

회사는 민원·분쟁의 다발성, 변동추이 등을 모니터링할 수 있어야 하며, 이를 활용하여 조기 경보 등을 통하여 민원 예방이 실현될 수 있는 시스템을 구축하여야 한다. 또한 신상품 출시후 상품별 고객불만 및 민원·분쟁발생 모니터링을 수행할 수 있어야 한다.

나. 신속성, 투명성 확보

회사는 금융소비자의 불만을 다양한 접수채널(방문, 전화, 서신, 팩스, e-mail, 인터넷 등)을 통해 접수하고, 금융소비자불만이 접수되는 즉시 민원 접수사실, 민원처리 담당자 성명, 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, e-mail, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다. 단, 금융소비자보호에 관한 법률에 따른 금융소비자의 권리행사에 대하여는 금융소비자보호에 관한 법률, 동법 시행령 및 감독규정에서 정한 방법으로 통지한다.

민원의 접수, 처리 과정은 총괄부서 및 유관부서(영업점 포함)에서 조회가 가능하도록 운영하여야 한다.

금융소비자불만의 처리기한은 접수시간부터 처리결과에 대한 안내시점까지 관리하여야 하며, 상품별 금융소비자불만의 유형에 따라 구분·처리하여야 한다.

다. 전산화

회사는 민원·분쟁의 접수단계에서 종결까지 전 과정에 대하여 전산시스템 (음성녹취, 이미지 스캐닝, E-mail, SMS 서비스등)을 개발, 운영함으로써 업무처리의 효율성을 높여야 한다. (단, 민원·분쟁 건수가 적어 수작업 분석이 가능한 경우에는 제외 가능)

라. 모든 처리결과 Data Base 화

민원·분쟁처리 시스템내에는 유형별, 원인별, 상품별, 부서별, 영업조직별 통계 Data 를 제공할 수 있어야 하며, 문제 영역에 대해서는 조기대응 및 분석이 가능하여야 한다.