

금융소비자보호기준

제 정 2021.09.25
개 정 2022.07.01
개 정 2022.09.01
개 정 2024.01.01
개 정 2025.01.01
개 정 2025.03.26

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다)에 따라 금융 소비자 불만예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

제 2 조 (용어의 정의) ① ‘민원인’이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.

② ‘민원’이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 보상요구 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것을 말한다. 단, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.

1. 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
2. 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리 중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
3. 설명·주소 등이 분명하지 않거나 대리인 입증이 불명한 자가 특정한 행위를 요구하는 경우
4. 제반 법규와 저촉되는 특정한 행위를 요구하는 경우
5. 전자민원접수 건 중 일반적인 문의, 단순 질의·불만, 건의 및 개선사항 제안, 법규·제도 관련 질의하는 경우
6. 회사와 관련 없는 경우
7. 기타 이에 준하는 사항으로 민원으로 처리하는 것이 적절하지 않다고 판단되는 사항

제 3 조 (민원처리의 일반원칙) ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.

- ② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ③ 회사는 민원처리 시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 필요한 조치를 취한다.
- ④ 회사는 이 기준에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.
- ⑤ 회사는 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템을 구축한다.
 - 1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리 결과
 - 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과

제 4 조 (금융소비자의 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 권리를 가진다.

- 1. 회사의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
- 2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
- 3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
- 4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
- 5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
- 6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

제 2 장 금융소비자보호조직과 운영

제 5 조 (CCO 지정) ① 회사는 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관의 장을 맡도록 하고, 해당 임원을 “금융소비자보호 총괄책임자(Chief Consumer Officer, 이하 ‘CCO’라 한다)”로 한다.

② CCO 는 준법감시인에 준하는 독립적 지위를 보장받으며, 적법한 직무수행과 관련하여 부담한 인사상의 불이익을 받지 않는다.

③ CCO 는 최근 5 년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원장 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

제 6 조 (CCO 의 직무) ① CCO 는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

- 1. 금융소비자보호 내부통제기준 제 11 조에 따른 금융소비자보호 총괄기관의 업무 통할
- 2. 상품설명서, 금융상품 계약서류 등 사전 심의
- 3. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립

4. 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
 5. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
 6. 금융소비자보호 관련부서 간 업무협조 및 업무조정 등 업무 총괄
 7. 대내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
 8. 민원발생과 연계한 관련부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
 9. 이 기준 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무 총괄
 10. 금융소비자보호 내부통제기준 제 7 조제 3 항에 따라 대표이사로부터 위임 받은 업무
 11. 금융소비자보호 관련하여 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회로부터 이행을 지시·요청 받은 업무
 12. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② CCO 는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

제 7 조(금융소비자보호 내부통제위원회) ① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 필요한 의사결정기구로서 “금융소비자보호 내부통제위원회”를 설치한다.

② 금융소비자보호 내부통제위원회 설치 및 운영에 관한 세부사항은 『금융소비자보호 내부통제위원회 운영 규정』에 의한다.

제 8 조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영) ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직으로서 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자보호 관련 제도 개선
4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 점검 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보수체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 금융소비자보호 내부통제기준 제 18 조제 2 항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
8. 금융소비자보호 내부통제위원회의 운영
9. 금융소비자보호 내부통제기준 제 8 조제 4 항에 따른 내부통제 관련 내부규정 등 수립에 관한 협의

③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을

포함하는 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호 내부통제위원회에 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 절차를 개발 및 운영하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원예방
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 유사민원의 재발방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원 등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제9조(금융소비자보호 업무담당자의 지정) ① 회사는 회사별 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정 규모 이상의 금융소비자보호 업무담당자를 선발, 운영하여야 한다.

제 10 조 (금융소비자보호기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① CCO 는 임직원이 이 기준 그 밖의 소비자보호를 위하여 회사에서 정한 의무를 제대로 이행하는지 평가하고 필요한 조치를 취하여야 한다

② 회사는 제 1 항에 따라 평가한 결과를 임직원에 대한 평가에 반영할 수 있다.

제 3 장 민원의 처리

제 11 조 (민원의 처리) ① 민원인은 문서, FAX, 인터넷, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 신청한다.

② 민원을 접수한 때에는 민원전담부서장 또는 민원처리담당자는 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, FAX, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등으로 통지하여야 한다.

③ 민원전담부서장은 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있으며 보완기간은 7 일로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완기간을 정한다.

- ④ 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 문서, FAX, 인터넷 또는 녹취전화 등으로 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.
- ⑤ 민원은 접수일로부터 14 영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.
- ⑥ 회사는 민원처리기간을 연장하는 경우, 이 사실을 민원인에게 문서, FAX, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

제 12 조 (재심청구) ① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원의 재심을 청구할 수 있다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

- 1. 민원처리 과정 중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
 - 2. 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
 - 3. 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우
 - 4. 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
- ② 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

제 13 조 (처리지연 방지) ① 민원인은 회사가 회사의 귀책사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하지 아니하는 경우 회사에 당해 민원의 조속한 처리를 요구할 수 있다.

- ② 회사는 제 12 조에서 정한 기간 내에 민원을 처리하여 민원인의 불편을 최소화하도록 노력한다.

제 4 장 민원 사후관리 및 예방

제 14 조 (중요 민원 등의 처리) ① CCO 는 다음 각 호 민원의 처리 결과 및 사후 조치사항에 대하여 회사 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

- 1. 단일 청구금액이 10 억원 이상
 - 2. 기타 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
- ② 위원회는 필요하다고 판단되는 경우 관련자를 위원회에 출석시켜 의견을 청취하거나 외부전문가의 자문을 구할 수 있다.

제 15 조 (민원처리결과공시) ① 회사는 분기별 민원처리결과를 분기 익월 말까지 회사의 홈페이지에 게시한다.

제 16 조 (민원감축계획 등) ① 민원전담부서장은 민원접수 및 처리결과를 분석하고 민원감축 및 해소방안을 수립하여 사업년도 개시 후 1 개월 이내에 대표이사에게 보고하여야 한다.
② 제 1 항에 따른 민원감축 및 해소방안에는 주요 빈발민원에 대한 대책이 포함되어야 한다.

제 17 조 (민원예방교육 등) ① 회사는 임·직원에 대하여 연 1 회 이상 민원예방 교육을 실시한다.

② 민원전담부서장은 민원예방과 관련하여 임·직원에 대한 교육이나 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 팀장에게 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 관련 팀장은 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.

③ 회사는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련한 정책의 시행이나 임·직원 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조한다.

제 5 장 자료열람 요구 대응

제 18 조 (자료의 기록, 유지, 관리) ① 회사는 다음 각 호의 자료에 대한 기록을 유지하고 기록한 날로부터 10 년간 보관하여야 한다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약 이행에 관한 자료
3. 금융상품에 관한 광고자료
4. 이 장에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
5. 청약의 철회에 관한 자료
6. 위법계약 해지에 관한 자료
7. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영에 등에 관한 자료
8. 업무위탁에 관한 자료

② 회사는 제 1 항의 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 않도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.

제 19 조 (자료의 열람) ① 금융소비자가 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제 16 조에 따라 보관하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 요구한 경우 회사는 요구받은 날부터 6 영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 이 기간 안에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 문서로 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사

유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

② 회사는 제 1 항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 문서로 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 회사의 영업비밀이 현저히 침해될 우려가 있는 경우
4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
5. 열람하려는 자료가 열람 목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

③ 제 1 항 및 제 2 항에 따라 열람의 연기 또는 제한·거절을 알리는 문서에는 그에 대한 이의제기 방법을 포함하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자가 자료의 열람을 요구하는 경우 실비를 기준으로 한 수수료(우송의 경우 우송료를 포함한다)를 청구할 수 있다.

제 6 장 청약철회 및 위법계약 해지

제 20 조(청약철회의 처리) ① 금융소비자는 청약철회가 가능한 금융상품을 청약한 후 계약 체결일부터 7 일(대출성상품의 경우는 처음으로 대출이 실행된 날부터 14 일을 말한다) 이내에 청약을 철회할 수 있다. 다만, 투자성 상품을 운용하는데 동의하였거나 대출성 상품의 담보가 처분된 경우에는 그러하지 아니하다.

② 금융소비자가 청약의 철회를 통지한 때에는 접수일(대출성 상품에의 경우는 대출 잔액 등을 회사에 반환한 날을 말한다)부터 3 영업일 이내에 고객이 청약할 때 예탁한 금전 등을 반환한다. 이때 이 기간 안에 반환하지 못한 경우에는 해당 상품에 적용되는 연체 이자율로 일할 계산한 금액을 추가하여 반환하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자의 청약철회로 인하여 회사에 손해가 발생한 경우에도 금융소비자에게 이를 청구할 수 없다.

제 21 조(위법계약해지의 처리) ① 회사가 금융상품을 판매하는 과정에서 다음 각 호의 어느 하나의 의무를 위반한 경우 금융소비자는 그 위반한 사실을 안 날부터 1 년 이내에 당해 금융상품계약의 해지를 회사에 요구할 수 있다. 이 경우 해당 기간은 계약체결일로부터 5 년 이내의 범위에 있어야 한다.

1. 적합성원칙
2. 적정성원칙
3. 설명의무

4. 불공정영업행위 금지

5. 부당권유금지

② 금융소비자가 계약의 해지를 요구한 때에는 요구받은 날로부터 10 일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 계약은 유지한다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약체결 이후의 사정 변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 경우로 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우

가. 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10 일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10 일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음의 구분에 따른다.

- 1) 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 통지 기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
- 2) 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 통지 기한을 연장한 경우, 연장된 기한까지 알릴 것

나. 금융소비자가 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

③ 제 2 항에 따라 계약을 해지할 때에는 수수료나 위약금 등을 취득하거나 요구할 수 없다.

제 7 장 보 칙

제 22 조 (위임) 이 기준에서 정하지 아니한 사항은 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위 내에서 CCO가 따로 정할 수 있다.

제 23 조 (제정·개정 절차) 이 기준을 제정·개정하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 경미한 사항을 개정하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있으며, 경미한 사항이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.

1. 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치

3. 그 밖에 제 1 호 및 제 2 호에 준하는 사항

부 칙

(시행일) 이 기준은 2021 년 9 월 25 일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 이 기준은 2022 년 7 월 1 일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 이 기준은 2022 년 9 월 1 일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 이 기준은 2024 년 1 월 1 일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 이 기준은 2025 년 1 월 1 일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 이 기준은 2025 년 3 월 26 일부터 시행한다.