

금융소비자보호기준

소관부서 소비자보호부

제정 2021.07.08

개정 2023.04.17

개정 2023.08.11

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자보호법」 제32조제3항에 따라, 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같으며, 이 기준에서 따로 정의하지 않은 용어 중 「금융소비자보호법」, 같은 법 시행령, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」, 같은 규정 시행세칙(이하 “관련법규”라 한다) 또는 「투자권유준칙」에서 정한 것이 있으면 그에 따른다.

1. “금융소비자”란 상품에 관한 매매, 계약의 체결 또는 투자권유의 상대방이 되는 고객을 말한다.
2. “금융상품”이란 금융투자상품, 투자자문, 투자일임, 신탁, 발행어음, 신용거래 및 증권담보대출 그 밖에 회사가 투자목적의 고객을 상대로 매매하거나 계약을 체결하는 목적물이 되는 모든 것을 말한다.
3. “민원”이란 금융소비자가 회사에 손해배상, 이의신청, 진정, 건의 그 밖의 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, “분쟁”이란 금융소비자가 회사의 업무와 관련하여 권리 의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 회사를 상대로 제기하는 다툼을 말한다.

제3조(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

제4조(회사의 책무) 회사는 제3조에 따른 금융소비자의 권리가 실현되도록 하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 국가의 금융소비자 권익 증진 정책에 적극 협력할 책무
2. 금융상품을 제공하는 경우에 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력할 책무
3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무
4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 책무
5. 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공할 책무
6. 금융소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 개인정보를 성실하게 취급할 책무

제2장 금융소비자보호 조직

제1절 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)

제5조(CCO) ① 회사는 금융소비자 보호에 관한 직무를 총괄하여 수행하도록 대표이사 직속으로 금융소비자보호 총괄책임자(Chief Consumer Officer, 이하 “CCO” 라 한다)를 둔다.
② CCO는 최근 5년간 금융관계 법령을 위반하여 금융위원장 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

제6조(CCO의 직무) ① CCO는 금융소비자보호 전담 조직을 총괄하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 필요한 절차 및 기준의 수립
2. 금융상품 개발, 판매, 사후관리의 각 단계별 소비자보호 체계에 관한 관리·감독업무
3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독업무
4. 금융소비자보호 관련부서 간 피드백 업무 총괄
5. 대내·외 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 대한 종합적인 점검·관리

8. 그 밖에 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

② CC0는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고 받은 사항을 확인하여 필요한 제반 사항을 신속히 수행·지원하도록 관련 임직원에게 지시하여야 한다.

제7조(CC0의 독립성 보장) ① 회사는 CC0가 자신의 직무를 공정하게 수행할 수 있도록 업무의 독립성을 보장하여야 하며, 그 직무수행과 관련된 사유로 부당한 인사상의 불이익을 주어서는 아니 된다.

② 회사는 CC0에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 평가기준 및 보수지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 보상에 연계하지 아니한다.

③ 회사는 CC0를 평가할 때 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 부당한 인사상의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제2절 금융소비자보호 전담 조직

제8조(전담조직의 설치) ① 회사는 책임과 권한을 가지고 회사의 금융소비자보호 업무를 총괄할 CC0직속의 독립조직(이하 “전담조직”이라 한다)을 설치·운영한다.

② 회사는 금융소비자보호 업무를 더욱 원활히 시행하기 위해 각 부·실·점 별로 금융소비자보호 담당자를 지정할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수, 민원 건수, 상품개발·판매 등과 관련되는 타부서와의 사전협의 수요 등을 고려하여 전담조직의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

제9조(전담조직의 업무) ① 전담조직은 CC0가 제6조제1항 각 호의 업무를 수행하는 것을 보좌하는 외에, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 관련 제도 운영

2. 다음 각 목의 사항 중 금융소비자보호와 관련된 것에 대한 주관부서와의 사전 협의
가. 제반 제도의 수립 및 변경

나. 금융상품 개발

다. 광고, 프로모션 등 금융소비자 대상 각종 활동

라. 그 밖에 금융소비자의 권익에 영향을 미칠 수 있는 사항

3. 민원의 접수·처리 및 관리

4. 해피콜의 운영

5. 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영

- 6. 미스터리쇼핑 등 불완전판매 예방을 위한 활동
- 7. 소비자보호 활동 및 민원 등을 임직원의 업무성과 평가에 반영
- 8. 그 밖에 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

제10조(전담조직의 권한) ① 전담조직은 민원처리, 금융소비자 피해 구제 등을 위하여 필요한 경우에는 관련 임직원에 대하여 자료나 의견의 제출, 진술 등을 요구(필요시 준법지원 또는 감사주관부서에 의뢰 가능)할 수 있다. 이 경우 자료제출 등을 요구 받은 자는 이에 성실히 응하여야 하며, 신속한 조치가 곤란한 경우에는 그 사유를 전담조직에 서면으로 제출하여야 한다.

② 전담조직은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원에 대한 교육 및 그 밖의 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 응하여야 한다.

제11조(금융소비자보호 업무전담자) ① 회사는 금융소비자보호 업무가 효율적으로 수행될 수 있도록 충분한 경험과 우수한 능력을 지닌 인력을 적절하게 배치하여 금융소비자보호 업무를 전담하게 하며 CCO의 업무수행을 원활하게 지원하도록 한다.

② 회사는 금융소비자보호 업무전담자에게 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무능력향상을 위한 제도적 장치를 마련하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상제도를 시행하여야 한다.

③ 금융소비자보호 업무전담자에 대해서는 제7조를 준용하며, 인사담당부서는 금융소비자보호 업무전담자에 대한 인사를 시행할 경우, CCO와 사전협의를 하고 그 의견을 반영하고자 노력한다.

제12조(금융소비자보호위원회) ① 회사는 금융소비자보호와 관련된 사항을 금융소비자보호 관계부서간 업무협의를 통해 전사적인 시각에서 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 대표이사를 위원장으로 하는 금융소비자보호위원회를 설치하여 정기적으로 운영한다.

② 금융소비자보호위원회 운영과 관련한 세부사항은 「금융소비자보호위원회규정」에 의한다.

제3장 금융소비자보호 제도 운영

제1절 민원·분쟁의 처리

제13조 (민원의 처리) ① 회사는 금융소비자가 방문, 전화, 우편, FAX, E-mail, 인터넷 등

다양한 방법으로 민원을 제기할 수 있도록 하여야 한다.

② 민원을 접수한 때에는 민원 접수사실, 민원처리 담당자, 성명, 전화번호 등을 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 민원은 원칙적으로 접수일부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩된 민원으로서 처리기간이 명시된 것은 그 명시된 기간 내에 처리한다.

④ 민원처리 결과는 민원인에게 서면으로 통보한다. 이 때 서면에는 민원인이 민원처리결과에 불복할 경우 취할 수 있는 이의신청 안내를 포함하여야 한다.

⑤ 제4항에 따른 민원처리 결과는 금융소비자가 수궁할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 자세하게 알려 주어야 한다.

제14조(민원 피드백) ① 전담조직은 민원 발생 원인 등을 분석하고 그 결과에 따라 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다.

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

② 제도개선을 요구 받은 관련 부실점은 특별한 사정이 없는 한 개선계획을 수립하고 조속히 수행한 후 그 이행에 따른 결과를 전담조직에 통보하여야 하며, 전담조직은 그 진행 사항 및 결과를 관리하여야 한다.

③ 전담조직은 부서별 제도개선 실적을 민원평가 또는 소비자보호실적 평가에 반영할 수 있다.

④ 전담조직은 다음 각 호의 업무를 이행한 후 정기적으로 경영진에 보고하여야 한다.

1. 민원발생 및 처리현황, 민원처리 소요시간
2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
3. 민원평가 결과 및 민 관련 경영성과지표
4. 제도개선 실적 및 교육훈련 실시 결과 등

제15조(민원 처리 교육) ① 전담조직은 임직원을 대상으로 민원의 접수 및 처리, 민원사례, 응대요령 및 민원예방 등에 대한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 전담조직은 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 이 직원에게는 별도의 교육이 실시되도록 하여야 한다.

제16조(분쟁의 처리) ① 금융감독원 분쟁조정 신청, 소송 등 금융소비자로부터 분쟁이 제기된 때에는 합리적으로 해결될 수 있도록 이에 성실히 임하여야 한다.

② 회사는 분쟁조정 절차가 개시된 사건으로서 일반금융소비자가 신청한 청구금액 2천만

원이하인 사건에 대하여는 원칙적으로 조정안을 제시 받기 전에는 소를 제기할 수 없다.

③ 소송의 수행 및 관리는 준법감시 조직에서 담당한다.

제17조(전산 시스템 구축) ① 회사는 금융소비자가 다양한 채널을 통해 언제 어디서나 민원을 제기하고 해당 민원을 one-stop으로 처리할 수 있도록 전산화된 시스템을 구축하여야 한다.

② 회사는 제1항의 시스템과 함께 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산시스템을 구축하여야 한다.

1. 민원 상황 및 처리 결과
2. 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과

제2절 자료열람 요구 대응

제18조(자료의 기록, 유지, 관리) ① 회사는 다음 각 호의 자료에 대한 기록을 유지하고 기록한 날부터 10년간 보관하여야 한다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품에 관한 광고 자료
4. 이 절에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
5. 청약의 철회에 관한 자료
6. 위법계약의 해지에 관한 자료
7. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
8. 업무위탁에 관한 자료

② 회사는 제1항의 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 아니하도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.

제19조(자료의 열람) ① 금융소비자가 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제18조에 따라 보관하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 요구한 경우 회사는 요구 받은 날부터 6영업일 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 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

② 회사는 제1항에도 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 부

당하게 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 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

③ 제1항 후단 및 제2항에 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.

제3절 청약 철회 및 위법계약 해지

제20조(청약철회의 처리) ① 금융소비자는 청약철회가 가능한 금융상품을 청약한 후 계약체결일부터 7일(대출성상품의 경우는 처음으로 대출이 실행된 날부터 14일을 말한다) 이내에 청약을 철회할 수 있다. 다만, 투자성상품을 운용하는데 동의하였거나 대출성상품의 담보가 처분된 경우에는 그러하지 아니하다.

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

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

제21조(위법계약 해지의 처리) ① 회사가 금융상품을 판매하는 과정에서 다음 각 호의 어느 하나의 의무를 위반한 경우 금융소비자는 그 위반한 사실을 안 날부터 1년 이내에 당해 금융상품 계약의 해지를 회사에 요구할 수 있다.

1. 적합성원칙

2. 적정성원칙

3. 설명의무

4. 불공정영업행위 금지

5. 부당권유금지

② 금융소비자가 계약의 해지를 요구한 때에는 고객의 요구에 따라 계약을 해지한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 접수일부터 10일 이내에 금융소비자에게 그 사유를 알리고 계약은 유지한다.

1. 근거 없이 해지를 요구하거나 증빙자료가 거짓인 경우

2. 계약체결 이후의 사정변경에 따라 위반을 주장하는 경우

3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

③ 제2항에 따라 계약을 해지할 때에는 수수료나 위약금 등을 취득하거나 요구할 수 없다.

제4절 그 밖의 소비자보호 제도

제22조(금융소비자의 권리를 알리는 방법) ① 금융상품 판매를 담당하는 임직원은 금융상품의 판매를 권유하거나 계약을 체결할 때 금융소비자에게 관련법규 및 이 기준에서 금융소비자에게 알려 주어야 하는 것으로 정한 권리를 금융소비자에게 알려 주어야 한다.

② 비대면 또는 온라인으로 금융상품을 판매하는 경우에는 해당 시스템에서 금융소비자의 권리를 문자나 그림으로 표출하여 금융소비자가 인식할 수 있도록 하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자의 권리를 회사 홈페이지에 게시하여 금융소비자가 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제23조(판매 후 금융소비자 권익 보호) 회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건 변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 금융소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 하며, 소비자의 계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제24조(소비자보호정보 공시) ① 회사는 소비자보호현장, 소비자보호체계 및 소비자의 권리 등 소비자보호와 관련된 정보를 홈페이지에 공시하고, 정보의 적정성 및 접근성을 주기적으로 점검하여야 한다.

② 회사는 민원신청절차 및 민원처리방법을 안내하고, 접수된 민원 현황을 업무 유형 및 상품 유형 등으로 분석하여 분기별로 공시하여야 한다.

제25조(휴면 금융재산) 회사는 금융상품의 만기 안내 등 휴면 금융재산 발생 예방과 감축 등을 위한 관리방안을 마련하여야 한다.

제4장 보칙

제26조(기준 준수 여부 평가 및 조치) ① CCO는 임직원이 이 기준 그 밖에 소비자보호를 위하여 회사에서 정한 의무를 제대로 이행하는지 평가하고 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따라 평가한 결과를 임직원에게 대한 보상에 반영하여야 한다.

제27조(제·개정) ① 이 기준을 개정하는 때에는 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음

각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 개정하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

1. 관련법규의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항의 반영
 2. 이 기준의 내용에 반하지 않은 다른 사규의 개정사항의 반영
 3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 경미한 사항
- ② 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 CCO가 정한다.

부칙(2021.07.08)

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 07월 08일부터 시행한다. 다만, 제18조 및 제19조는 2021년9월25일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 제1조에도 불구하고 이 기준에서 정한 사항에 해당되는 것으로서 2021년3월25일 이후에 처리한 것은 이 기준에 따라 처리된 것으로 본다.

부칙(2023.04.17)

제1조(시행일) 이 기준은 2023년 04월 17일부터 시행한다.

부칙(2023.08.11)

제1조(시행일) 이 기준은 2023년 08월 11일부터 시행한다.