

# 금융소비자보호기준에 관한 규정

제정 2021-03-25

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 본 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다), 동법 시행령, 금융소비자보호 감독규정, 금융소비자보호 감독규정 시행세칙의 관련 규정(이하 “금융소비자보호법규”라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원 및 회사로부터 금융상품 판매에 관한 업무를 위탁 받아 수행하는 금융상품대리·중개업자와 그 임직원(이하 “임직원등”이라 한다)이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준”이라 한다)을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** ① 본 규정은 모든 임직원과 회사로부터 업무를 위탁 받아 영위하는 금융상품대리·중개업자와 그 임직원이 수행하는 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다.  
② 금융소비자보호와 관련하여, 본 규정 및 본 규정의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다.

**제3조(용어의 정의)** 본 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스로서, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조 제1호에서 정한 금융상품으로서 판매, 중개 등을 통해 취급하는 모든 금융상품을 말한다.
2. “금융소비자”라 함은 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약하는 자로서 금융소비자보호법 제2조 제8호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.
3. “일반금융소비자”라 함은 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
4. “전문금융소비자”라 함은 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서, 금융소비자보호법 제2조 제9호에서 정한 금융소비자를 말한다.
5. 그 밖에 본 규정에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법규에서 정하는 바에 따른다.

**제4조(제·개정)** ① 규정을 제·개정 하고자 할 때에는 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 개정하는 사항이 경미한 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 본 규정의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

## 제2장 금융소비자의 권리행사에 따른 처리기준 및 절차

**제5조(금융소비자의 자료 열람시 처리기준 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. 금융상품의 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리행사에 관한 자료
  - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
  - 나. 청약 철회에 관한 자료
  - 다. 위법계약 해지에 관한 자료
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자와의 자료열람요구에 대응하기 위하여 필요한 절차와 기준을 마련하여야 한다.

**제6조(금융소비자의 철회권 행사시 처리기준 및 절차)** 회사는 일반금융소비자가 금융소비자보호법규에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 대응하기 위한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

**제7조(금융소비자의 위법계약해지 요구시 처리기준 및 절차)** 회사는 금융소비자가 회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위 금지 등을 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 이에 대응하기 위한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

**제8조(금융소비자의 권리 안내)** 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. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
5. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항

② 회사는 제1항 각 호의 사항, 법령 및 약관 등에 따른 금융소비자의 권리에 대해 전화, 서면 또는 전자적인 방법 등으로 금융소비자에게 안내하는 등 금융소비자보호를 위하여 노력하여야 한다.

### 제3장 금융소비자보호 기준의 운영

**제9조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)** ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원이 발생하는 경우 즉각적으로 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자의 민원해소와 민원관리프로세스가 효율적으로 시행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원처리에 관한 회사의 방침과 시행 내용을 전달하기 위하여 민원의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

**제10조(전산처리시스템의 구축)** 회사는 민원상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템을 구축하여야 한다.

**제11조(금융소비자보호기준 운영 조직·인력)** ① 회사는 민원 처리의 통할 운영, 사전예방을 위한 제도개선, 대책수립, 피해구제·보상의 효율적인 처리를 위해 금융소비자보호 총괄부서를 설치하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호 업무 등을 원활하게 수행할 수 있도록 적정 규모 이상을 선발, 운영하여야 한다.

**제12조(금융소비자보호기준 준수의 점검 및 제도 개선)** ① 회사는 금융소비자가 자료요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 회사가 이를 신속하고 공정하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호기준에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.

④ 회사는 제1항 내지 제3항의 점검결과 필요한 개선 사항을 도출하여, 해당 사항을 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

**제13조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 평가)** 회사는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 금융소비자보호에 충실하였는지 조직 및 개인평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 한다.

**제14조(민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련)** 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원·분쟁에 대응하기 위하여 임직원을 대상으로 민원예방, 응대요령 및 민원업무처리에 대하여 교육을 정기적으로 실시한다.

**부칙<제정>**

이 규정은 2021년 3월 25일부터 시행한다.