

금융소비자보호 내부통제기준

제 정 2021.09.15

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제8조에 따른 금융투자업자(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제16조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제10조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제9조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “대리·중개업자”란 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 자로서 법 제2조제3호나목에서 정한 ‘금융상품판매대리·중개업자’를 말한다.
2. “임직원등”은 소속 임직원 및 회사가 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.
3. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·점검·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
4. “내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 법 제16조제2항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
5. “내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기

구로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 말한다.

6. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표 2]에서 정한 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 말한다.

제3조(적용 범위 등) ① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사의 업무 일부를 위탁받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에 한하여 이 기준을 적용한다.

단, 당사는 집합투자기구 부문에서 직접판매를 하지 않고 있으며, 투자일임업 부문에서 전문투자자중 기관투자자만을 대상으로 영업함에 따라 판매조직을 갖추지 않고 있으며, 따라서 영업조직의 편제 또는 투자자보호 대상이 되는 일반투자자를 대상으로 영업이 개시되기 전까지는 판매조직 및 판매행위와 관련된 규정은 적용을 유예할 수 있다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 내부규정 등(이하 “이 기준등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

③ 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내부규정 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준등에서 정하는 바에 따른다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 회사는 금융소비자의 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준”이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제5조(내부통제체계의 운영) ① 회사는 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무 간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.

② 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내부규정을 제·개정할 때에는 제1항의 내용을 충실히 반영하여야 한다.

③ 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 총괄기관 등으로 구성된다.

제6조(이사회) ① 이사회는 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인하고 이 기준, 내부통제체계 등 내부통제와 관련된 주요사항을 심의·의결한다.

제7조(대표이사) ① 대표이사는 이사회가 정한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하여야 한다.

② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제환경을 조성하고, 관련법규의 변경, 영업환경 변화 등에도 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 관리하여야 한다.

③ 대표이사는 다음 각 호의 사항에 대한 권한 및 의무가 있다. 단, 대표이사는 제1호 내지 제3호의 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임할 수 있으며, 업무를 위임하는 경우 위임하는 업무의 범위를 구체적으로 명시하여야 한다.

1. 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책 마련
2. 이 기준 준수 여부에 대한 점검
3. 이 기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련
4. 제1항 및 제2항에 필요한 인적, 물적 자원의 지원
5. 준법감시인과 금융소비자보호 총괄책임자의 업무 분장 및 조정

④ 대표이사는 제3항에 따라 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하는 경우에 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 매년 1회 이상 위임업무의 이행사항을 대표이사에 보고하게 하는 등 위임한 업무에 대한 주기적 관리·감독절차를 마련하여야 한다.

제8조(임직원 및 조직) ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다.

② 회사의 모든 임직원은 자신의 담당직무 수행 시 금융소비자 보호를 위한 책임자로서 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 및 이 기준을 숙지한 후 이를 충실히 준수하여야 한다.

③ 회사는 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

④ 회사의 각 부서는 금융소비자보호 내부통제 관련 내부규정 등을 수립하거나 변경할 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

제3장 금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제9조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) 삭제

제10조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영) ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직으로서 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 소비자보호와 영업부서 업무 간의 이해상충 방지 및 회사의 소비자보호 업무역량 제고를 위하여 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 업무를 수행하여야 하고, 대표이사 직속 기관으로 한다.

③ 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객 수, 민원 건수, 상품 개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖추어야 하며, 제11조제1항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무담당자로 선발·운영하여야 한다.

④ 회사는 조직·인력 등을 감안하여 제11조제1항의 업무를 준법감시부서가 수행하도록 할 수 있다. 단, 금융소비자보호 총괄기관을 준법감시부서 등과 별도로 두는 경우에는 양 부서간의 권한 및 책임을 문서화된 별도의 내부규정으로 명확히 정하여야 한다.

제11조(금융소비자보호 총괄기관의 권한) ① 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 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 제18조제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
8. 제8조제4항에 따른 내부통제 관련 내부규정 등 수립에 관한 협의

② 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 **대표이사**에 소명해야 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 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출

③ 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

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원 등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제12조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정) ① 회사는 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원

으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관의 장을 말도록 하고, 해당 임원을 “금융소비자 보호 총괄책임자”로 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시인에 준하는 독립적 지위를 보장받으며, 적법한 직무수행과 관련하여 부당한 인사상의 불이익을 받지 않는다.

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

④ 금융소비자보호 총괄책임자의 임명 및 자격요건에 관한 세부사항은 별도로 정한 바에 따른다.

제13조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제11조에 따른 금융소비자보호 총괄기관의 업무 통할
2. 상품설명서, 금융상품 계약서류 등 사전 심의(단, 준법감시인 수행 시 제외함)
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. 제7조제3항에 따라 대표이사로부터 위임받은 업무
11. 금융소비자보호 관련하여 이사회, 대표이사로부터 이행을 지시·요청받은 업무
12. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

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

제14조(금융소비자보호 업무담당자의 지정 및 직무) ① 회사는 회사별 특성을 고려하여 민원에
방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업
무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 금융소비자보호 업무담당자를 선발, 운영하
여야 한다.

② 업무수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위하여 금융소비자보호 업무담당자는 입사 3년 이
상 경력자로서 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의
2년 이상 근무한 자로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 예외로
할 수 있다.

1. 제2항 본문에 해당하는 자와 동일한 수준의 전문성과 업무경력을 갖추었다고 금융
소비자보호 총괄책임자가 승인하는 경우

2. 설립 후 10년이 지나지 않은 회사로서 금융소비자보호 총괄책임자가 별도로 정한
내부규정에 따르는 경우

③ 금융소비자보호 업무담당자는 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를
수행하도록 하여야 한다. 다만, 회사의 조직과 인력 등을 감안하여 감축조정이 필요하거
나 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.

④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대한 근무평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외
하고는 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 업무담당자에게 인사상 가점을 부여하여야 한
다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내외 소비자보호 관련 교육 참여 기회
를 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, 특별휴가 등) 제도를 시행하여야 한다.

제15조(금융소비자보호 총괄책임자 및 업무담당자의 독립성 보장) ① 회사는 금융소비자보호
총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 회사의 재무적 경영성과에 연동하지
아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 근
무 평가 시 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직
군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

② 회사는 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등을 금융소비자보호 총괄책임

자 및 금융소비자보호 업무담당자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하여야 하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 업무평가 기준 및 독립성 보장에 관한 세부사항은 별도로 정할 수 있다.

제16조(금융소비자보호 총괄기관의 점검 및 조치) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매되는 금융상품에 영향을 미치는 중요 사항을 점검하고 분석하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 점검 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 대표이사에게 보고하고 조치를 취하여야 한다.

제4장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 절차 및 기준

제17조(임직원등의 업무수행에 관한 판매준칙) ① 회사는 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 회사별 특성, 취급상품의 종류, 판매채널의 현황 등을 고려하여 필요한 범위 내에서 다음 각 호의 구분에 따라 금융소비자를 보호하기 위한 절차와 기준을 마련할 수 있다.

1. 금융상품 : 투자성 상품, 대출성 상품 등

2. 판매채널 : 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자, 금융상품자문업자

② 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등을 담당하는 부서는 담당업무와 관련하여 제1항에 따른 절차 또는 기준을 제정 또는 변경을 추진하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제18조(금융상품의 개발, 판매 등에 관한 정책 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅 및 판매절차 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 기

준 및 금융소비자보호법령에 부합하는지 여부를 점검하여야 하며, 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서 간 사전협의절차와 정보공유체계를 구축, 운영하여야 한다.

② 금융상품 개발, 마케팅 등에 관한 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련된 사항을 포함하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품설명서 및 상품판매 관련 약관의 제·개정
3. 판매절차의 개발·변경
4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전 협의 시 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성
2. 금융소비자의 특성
3. 금융상품 발행인의 재무적 건전성, 금융상품 운용 및 리스크 관리능력

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅 및 판매절차 관련 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

⑤ 회사는 담당부서가 제2항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가 등에 반영하여야 한다.

제19조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 내부규정 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여야 하며, 상품개발부서에게 이를 제공하여야 한다.

② 상품개발부서는 새로운 상품을 출시하거나 상품의 중요내용을 변경하는 경우, 제1항의 점검항목에 따라 해당상품이 적정한지 여부를 점검하여야 한다.

③ 회사는 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 내부규정을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화

2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화(판매 회사, 부서, 담당직원 뿐 아니라 판매회사가 금융상품 판매를 재위탁한 경우 위탁 회사의 직원까지 포함한다)

제20조(금융소비자의 의견청취 등) ① 회사는 금융상품 개발초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 이전에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무절차를 마련해 운영하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부전문가의 의견이나 금융소비자들의 요구를 회사경영에 반영할 수 있는 고객참여제도 등의 채널을 마련해 활용하며, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 주기적으로 실시하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 이후 소비자 만족도 및 민원사항을 분석하고 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 점검 과정을 실시하며, 점검 결과는 금융상품 개발, 업무개선 및 민원감축 등에 활용하여야 한다.

④ 회사는 제3항에 따른 점검 결과, 제도 개선이 필요한 사항은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있도록 하여야 한다.

제21조(금융상품 판매절차 구축) 회사는 금융상품 판매과정에서 이 기준 및 금융소비자 보호법령을 준수하고 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.

나. 문자메시지, 전자우편 등을 활용한 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행여부를 포함한다) 등을 구축·운영하여야 한다.

다. 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자의 확인절차를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 절차

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

나. 불완전판매 및 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 재설명 및 청약철회, 위법계약해지 등의 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

다. 문자메시지, 전자우편 등을 활용한 투자성 상품 매매내역 통지, 신탁 또는 일임의 운용내역 통지 등 소비자에 대한 통지 체계를 마련하여 운영하여야 한다.

제22조(금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립) ① 회사는 금융상품 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립 시 그 동안 발생된 민원 또는 금융소비자의 의견 등이 적극 반영될 수 있도록 제21조에 따른 판매절차를 포함한 업무 절차를 구축·운영하여야 한다. 금융소비자보호 총괄기관은 구축된 업무절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

② 회사는 신의성실의 원칙에 따라 금융상품 판매 이후에도 상품내용 변경(거래조건, 권리행사, 상품만기, 원금손실조건 충족, 위험성 등) 또는 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 신속하게 안내하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하고, 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호와 같은 관리방안을 마련하여야 한다.

1. 회사는 금융소비자에게 최선의 이익이 될 수 있도록 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준을 마련하여야 한다.

2. 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.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 한다.

제23조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의) ① 회사가 금융상품 및 업무(이하 “금융상품 등”이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에 법 제22조 등 관련법령에서 정한 바에 따라 금

용소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 금융상품등에 관한 광고에는 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어 볼 것을 권유하는 내용, 금융상품판매업자의 명칭, 금융상품의 내용, 금융상품 유형별 구분에 따른 내용, 그 밖에 금융소비자보호를 위하여 법령이 정하는 내용이 포함되어야 한다.

③ 회사는 광고를 하고자 하는 경우 준법감시인의 사전심의 등 관련법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.

④ 회사는 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 절차와 기준을 마련하여 운영하여야 한다.

제24조(금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙 및 해석기준) ① 회사는 금융상품 판매 시 이 기준 및 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.

제25조(금융소비자와의 이해상충 방지) ① 회사는 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 체계를 구축하여야 한다.

② 임직원등은 금융소비자와 이해 상충이 발생하거나 이해상충이 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제26조(금융소비자보호와 관련한 교육) ① 회사는 임직원등의 이 기준 및 금융소비자보호 법령 위반을 예방하고, 임직원등이 이 기준을 준수할 수 있도록 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하기 위해 필요한 매뉴얼을 작성·배포하고, 임직원등에 대한 연수 실시 등에 필요한 교육프로그램(윤리역량 강화교육을 포함한다)을 제공하여야 한다.

② 회사는 금융상품 판매 업무에 종사하는 모든 임직원등에게 금융소비자보호 관련 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고, 주요법령 및 제도 변경, 불완전판매 빈발사례 등은 필요 시 실시하며 그 결과를 **대표이사**에 보고하여야 한다.

제27조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리) ① 회사는 금융소비자의 개인(신용)정보의 관리·보호 정책을 수립하고 실행할 수 있는 내부규정을 마련하는 등 신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 체계를 구축·운영하여야 한다.

② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로써 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제28조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급기준) ① 회사는 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 대리·중개업자에게 위탁하는 계약(이하 이 조에서 “위탁계약”이라 한다.)을 체결하는 경우, 개별 금융상품별로 금융관련 법령에서 정한 사항을 준수하여야 한다.

② 회사가 대리·중개업자와 위탁계약을 체결하는 경우 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 모집대상 상품의 종류 및 업무위탁의 범위
2. 계약기간 및 갱신, 계약 해지사유
3. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
4. 수수료 및 지급방법에 관한 사항
5. 회사의 구상권 행사에 관한 사항
6. 대리·중개업자의 금지행위
7. 재판관할 등 기타 필요사항

③ 회사는 대리·중개업자에 대한 체계적 관리 및 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 내용을 포함하는 관리기준을 마련하고, 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 대리·

중개업자의 위탁계약 이행상황을 관리·감독하여야 한다.

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
- ④ 회사는 대리·중개업자가 관련법령을 위반하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익에 관한 사항을 정하여 업무위탁 계약서에 반영하여야 한다.

제29조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준) ① 회사는 금융상품에 관한 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로 자문업무를 충실히 수행하여야 하며, 자문업무 수행 시 금융소비자로부터 받는 보수 및 산정기준을 마련하고 해당 내용을 금융소비자에게 제공하는 계약서류에 명시하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제30조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 금융소비자보호총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검

하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관이 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대한 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 현장조사(필요시 준법지원·감사 부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 **대표이사**에 보고하여야 한다.

제31조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서(준법지원·감사부서 등)에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에게 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사위원회 또는 상근감사위원(감사위원회를 두지 않는 회사는 상근감사를 의미한다)에게 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제32조(금융상품 판매 임직원에 대한 교육) ① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등(이하 이 장 및 제7장에서 “판매임직원등”이라 한다)에 대하여 이 기준 및 금융소비자보호법령 등 준수와 관련한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호법령에 따라 관련교육을 받은 판매임직원등이 계약체결을 권유할 수 있도록 하여야 하며, 이를 위해 판매임직원등이 상품의 위험도, 복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 충분히 습득하고 윤리역량을 강화할 수 있도록 협회 금융투자교육원 등 외부교육기관을 이용하거나 자체 교육과정을 마련하여 판매임직원등에 대한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 교육 관련 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 판매임직원등 중에서 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원등에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청하여야 한다.

⑤ 회사는 판매임직원등에 대하여 대내외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상 제도를 시행하여야 한다.

제33조(금융상품 판매 임직원에 대한 자격) ① 판매임직원등은 관련법규가 정하는 자격요건을 갖추어야 하며, 법규에서 정하는 자격요건이 없는 경우에는 회사가 정한 기준에 따른 교육을 이수하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 금융상품을 판매할 수 없다.

1. 제1항에 따른 자격요건을 갖추지 못하였거나 관련교육을 이수하지 않은 판매임직원등일 경우
2. 취급하는 금융상품에 대하여 회사가 정한 기준에 따른 평가결과 전문성과 숙련도가 낮은 판매임직원등일 경우
3. 기타 불완전판매 관련 민원이 회사가 정한 기준을 이상으로 발생하여 회사가 개별적으로 판매를 제한하는 판매임직원등일 경우

③ 회사는 판매임직원등이 제2항 각호에 따른 요건에 해당하는지 주기적으로 확인하고, 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.

④ 회사는 판매임직원등에게 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 제공하는 등 판매임직원등이 금융상품 판매업무를 적법하게 수행할 수 있도록 적극 지원하여야 한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제34조(성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영) ① 회사는 판매임직원등과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 소비자만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 성과평가 및 보상체계(이하 “평가보상체계”라 한다)를 설계·운영하여야 한다.

② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 계약관련 서류의 충실성, 판매절차 점검결과(부당권유, 적합성·적정성 원칙 위반, 설명의무 위반에 관한 점검결과를 포함하며 이에 한정하지 않는다) 등을 반영하여 금융소비자보호 관점에서 실질적으로 차별화가 되도록 성과평가지표(KPI)를 운영하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 성과평가지표(KPI) 운영 시 특정상품의 판매실적을 성과평가지표(KPI)에 반영하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검결과와 제2항에 따른 금융소비자 보호를 위한 항목들을 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다.

제35조(성과평가 시 책임확보 방안) 금융소비자들이 판매임직원등에게 귀책사유가 있는 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 성과평가에 따라 판매임직원등에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제36조(성과보상체계의 평가 및 논의) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가방법 등을 마련하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임

자는 이를 점검 및 실제 평가를 총괄한다.

② 성과보상체계를 설정하는 부서는 매년 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과보상체계를 수립하기 전에 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 확인하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 의견 확인 시 금융소비자보호 관점에서 판매 관련 임직원등에게 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지 여부 등을 검토하여야 하며, 검토결과를 **대표이사**에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 성과보상체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서, 준법감시부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 금융소비자보호 관점에서 판매임직원등에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 하며, 검토결과를 **대표이사**에게 보고하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제3항 및 제4항의 보고 시 필요한 경우 판매임직원등에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.

⑥ 회사는 제3항 및 제4항의 검토결과 등 관련 기록을 금융소비자보호 총괄기관에 보관하도록 하고, 이를 감사·준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제37조(이 기준등의 신설·변경 및 세부사항 위임) ① 회사는 관련법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 이 기준등의 제정·변경을 할 수 있다.

② 회사는 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회를 승인받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

③ 이 기준등의 제·개정을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제·개정 필요성을 소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.

④ 회사는 이 기준등을 신설하거나 변경하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시

해야 한다.

⑤ 회사는 이 기준등의 제·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.

⑥ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항

제38조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 해당 금융상품별 특성 및 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 회사는 금융상품의 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 투자권유준칙에 따라 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다.

④ 회사는 고령자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 고령자가 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

⑤ 회사는 고령금융소비자의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제39조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하도록 서비스를 제공하여야 한다.

② 회사는 일선창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 체계를 구축하여야 한다.

③ 회사가 비대면으로 금융상품을 판매하는 경우, 장애인이 원활하게 이용할 수 있도록 전자금융 이용편의성을 제고하여야 한다.

④ 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방

지하여야 한다.

⑤ 회사는 장애인의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

부 칙

제1조 이 기준은 2021.09.25 부터 시행한다.

금융소비자보호기준

제 정 2021.09.15

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

제2조(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), 「금융소비자보호 내부통제기준」에서 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.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제3조(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

제4조(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 제1항과 관련하여 회사는 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력한다.

제3장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차

제5조(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.

제6조(민원의 처리) ① 주관부서는 민원의 내용을 고려하여 해당업무 담당부서(이 장에서 “담당부서”라 한다)에 이송하여 조사하게 할 수 있다.

② 담당부서가 2개 이상인 경우에는 주관부서가 그 내용을 검토하여 1개 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.

제7조(흡결의 보완 등) ① 주관부서는 민원내용에 중대한 흡결이 있다고 인정되는 때에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.

② 제1항에 의한 보완 또는 보정요구에도 응하지 아니한 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

제8조(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 제1항에도 불구하고 제7장에서 별도로 정한 처리기간이 있는 금융소비자의 권리행사에 해당하는 민원 또는 관련 법규 등(감독기관의 행정지도 사항을 포함한다)에서 제1항과 달리 정한 민원에 대하여는 그에 따른다.

제9조(기간의 계산) ① 민원사무처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종 회신을 발송한 날까지로 하되 최초 접수일과 최종 회신일은 1일로 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.

제10조(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 인정한 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 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

제11조(분쟁처리 원칙) 주관부서는 금융소비자와 회사 사이에 분쟁이 발생한 경우 이를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제12조 (민원·분쟁 전산처리시스템) ① 주관부서는 다음 각호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 [별표1]과 같은 내용의 민원·분쟁 전산처리시스템을 운영하여야 한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과

2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과

- ② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요 기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사 현황 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 제7장에서 별도로 정한 통지방법이 있으면 그에 따른다.

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제13조(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.

제14조(총괄책임자) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 자격요건을 모두 갖춘 자이어야 한다.

1. 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없을 것
2. 최근 5년간 감봉(또는 그에 상응하는 제재를 포함한다) 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없을 것
3. 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제5조에 따른 금융회사 임원의 자격요건을 충족하는 사람일 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. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검·관리
7. 매년 1회 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.

제5장 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제15조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 등) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 금융소비자 보호기준, 금융소비자보호 내부통제 기준 및 금융소비자보호법규를 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 매년 1회 이상 평가한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 위법위규행위 사실이 확인되는 경우 다음 각호의 점검 사항을 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)

제16조(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 감사에게 보고할 수 있다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제17조(임직원 교육·훈련 등) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁 대응과 관련하여 금융상품 판매와 관련있는 업무를 수행하는 임직원을 대상으로 이 기준에서 정하는

민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 전산처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 매년 1회 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 임직원에게 대해서는 위법부당행위 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 교육과정의 참석 상황, 참여율, 내용, 자체 만족도, 민원 관련 교육효과 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

제7장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제18조(담당부서) ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할 수 있고 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

제19조(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.

제20조(일반금융소비자의 청약철회권에 관한 기준과 절차) ① 회사는 일반금융소비자가 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7일(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, 제2항에서 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 도과하여 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)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

제21조(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 제2항에서 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 해지

를 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 제3항의 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.

제22조(휴면, 장기미청구 금융재산 발생 예방을 위한 절차) ① 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기 시 처리방법(재예치·입금 계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소

비자가 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.

제23조(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.

제8장 금융소비자보호기준 준수 여부 점검·조치 및 평가 등

제24조(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 위

법계약해지권의 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.

제25조(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.

제26조(금융소비자보호기준의 제·개정) 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

[별표1] 민원·분쟁 관리시스템

가. 모니터링 기능

회사는 민원·분쟁의 다발성, 변동추이 등을 모니터링할 수 있어야 하며, 이를 활용하여 조기경보 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, SMS서비스등)을 개발, 운영함으로써 업무처리의 효율성을 높여야 한다. (단, 민원·분쟁 건수가 적어 수작업 관리가 가능한 경우에는 제외할 수 있음)

라. 모든 처리결과 Data Base화

민원·분쟁처리 시스템내에는 유형별, 원인별, 상품별, 부서별, 영업조직별 통계

Data를 제공할 수 있어야 하며, 문제 영역에 대해서는 조기대응 및 분석이 가능하여야 한다.