금융소비자보호기준

2026. 5. 11. 제정

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 회사의 임직원 등이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

제 2 조 (용어의 정의)

① 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법"이라 한다), 그 하위 법규(이하 금융소비자보호법과 총칭하여 "금융소비자보호법규"라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 정의한 바에 따른다.

② "금융소비자보호 내부통제기준"이란 회사가 금융소비자보호법 제 16 조 제 2 항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.

③ 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다.

제 2 장 금융소비자의 권리 및 안내

제 3 조(금융소비자의 기본적 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 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. 그 밖에 금융소비자보호법규에서 정하는 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 노력하여야 한다.

제 3 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 • 인력

제 5 조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하 "금융소비자보호 담당부서"라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 회사의 규모와 영업특성 등을 고려하여 적정 규모의 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발・운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 제 1 항 및 제 2 항에 따른 금융소비자보호 담당부서, 업무책임자, 업무담당자로 본다.

제 4 장 민원 • 분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

제 6 조(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 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 다음 각 호의 사항이 포함된 민원 및 분쟁처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
4. 민원 및 분쟁 업무 조사

③ 금융소비자보호 담당부서는 민원 • 분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 다음 각 호의 사항을 포함한 민원 • 분쟁 업무처리 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 금융소비자의 주요 권리
2. 민원・분쟁 진행절차 및 소요기간
3. 민원・분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원・분쟁 사례별 응대요령
5. 민원・분쟁 예방 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법
7. 주요 업무 Q&A
8. 업무담당자 연락처

④ 금융소비자보호 담당부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 대표이사에게 보고하여야 한다.

1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간

2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책

3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표

4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

⑥ 금융소비자보호 담당부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

⑦ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제 7 조 (전자정보처리시스템 구축)

① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적・체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축할 수 있다.

1. 금융소비자의 민원 진행상황 및 처리결과

2. 금융소비자와의 분쟁조정・소송 진행상황 및 결과

② 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수긍할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

③ 그 밖에 제 1 항에 따른 전자정보처리시스템의 구축과 관련한 세부사항은 민원・분쟁 업무처리 매뉴얼 등으로 정할 수 있다.

제 5 장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검・조치 및 평가

제 8 조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

① 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 임직원의 금융소비자보호기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 각 조직단위의 장은 제 2 항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법・부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사에게 조사를 의뢰할 수 있다.

⑤ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 제 1 항 및 제 3 항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사, 감사, 금융소비자보호 내부통제위원회(설치된 경우)에 보고하여야 한다.

⑥ 회사는 제 1 항 내지 제 4 항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행할 수 있다.

제 9 조 (금융소비자보호기준 위반 시 처리)

① 회사는 이 기준의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 감사에게 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 중대한 위법・부당행위 발견 등 필요한 경우 감사 또는 그에 준하는 자에게 보고할 수 있다.

제 6 장 민원・분쟁 대응 관련 교육・훈련

제 10 조(임직원 교육·훈련)

① 금융소비자보호 담당부서는 민원・분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 제 6 조에 따른 업무처리매뉴얼 및 제 7 조에 따른 전자정보처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 정기적으로 실시하여야 한다.

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

③ 회사는 민원・분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련할 수 있다.

제 7 장 금융소비자보호기준의 제정・변경 절차

제 11 조(금융소비자보호기준의 제・개정) 회사는 이 기준의 제정・변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

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

제 8 장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제 12 조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)

① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지・관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.

② 회사는 제 1 항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 금융소비자에게 그 사유를 고지하고 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. 영업비밀을 현저하게 침해할 우려가 있는 경우

4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

5. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백할 경우

6. 금융소비자가 열람을 요구한 자료가 회사가 보유한 자료가 아닌 경우

제 13 조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)

① 회사는 금융소비자보호법 제 2 조 제 10 호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법규에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 다음 각 호의 사항을 안내하여야 한다.

1. 투자성 상품의 경우 계약서류를 제공받거나 계약체결일로부터 7 일 이내 철회가 가능하다는 사실

2. 회사에 철회의사를 표시하는 방법

② 회사는 제 1 항의 사항을 포함하여 청약의 철회에 관련하여 필요한 기준과 절차를 마련할 수 있다.

제 14 조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)

① 회사는 임직원 등이 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지에 위반하여 금융소비자가 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 계약의 해지를 요구하려는 경우 금융위원회가 정하여 고시하는 해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 회사에 제출해야 함을 안내하여야 한다.

② 회사가 금융소비자로부터 금융소비자보호법 제 47 조에 따라 위법계약의 해지를 요구받아 회사에 법 위반사실에 대한 자료제출 등을 요구하는 경우 회사는 이에 적극 협조하여야 한다.

③ 제 1 항 및 제 2 항을 포함하여 회사는 위법계약의 해지요구와 관련하여 필요한 기준과 절차를 마련하여야 할 수 있다.

제 9 장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제 15 조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

① 금융소비자보호 담당부서는 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 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사, 감사, 내부통제위원회(설치된 경우) 또는 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자와 계약 체결을 대리한 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 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제 16 조(세부지침) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제 1 조(시행일) 이 기준은 투자일임업 등록 공고일부터 시행한다.