

금융소비자보호규정

제 정 : 2020. 11. 10.

전면개정 : 2021. 9. 15.

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제8조에 따른 금융투자업자(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 및 관련 법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 규정에서 정의되지 않은 용어는 금융소비자보호법령에서 정의된 의미를 갖는다.

1. “금융상품”이란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품을 말한다.
2. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것에 관한 회사의 거래상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자로서 법 제2조 제8호에서 정한 “금융소비자”를 말한다.
3. “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 법 제2조 제9호에서 정한 “전문금융소비자”를 말한다.
4. “일반금융소비자”란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
5. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·점검·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.

6. “금융소비자보호 내부통제기준”이란 회사가 법 제16조 제2항에 따라 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.
7. “금융소비자보호 총괄기관”이란 감독규정 [별표2]에 따라 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직을 말한다.
8. “금융소비자보호기준”이란 회사가 법 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.

제3조(적용 범위 등)

- ① 이 규정은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사의 업무 일부를 위탁받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에 한하여 이 규정을 적용한다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여 이 규정에서 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 규정에서 정하는 바에 따른다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)

- ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자 보호를 위하여 노력하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 금융소비자보호 내부통제기준

제1절 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 효

율성 및 직무 간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야한다.

- ② 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내규를 제·개정할 때에는 제1항의 내용을 충실히 반영하여야한다.
- 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 주요 사항을 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, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 관리하여야 한다.
- ③ 대표이사는 다음 각 호의 사항에 대한 권한 및 의무가 있다. 단, 대표이사는 제3호 내지 제5호의 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임할 수 있으며, 업무를 위임하는 경우 위임하는 업무의 범위를 구체적으로 명시하여야 한다.
 - 1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
 - 2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
 - 3. 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책 마련
 - 4. 이 기준 준수 여부에 대한 점검
 - 5. 이 기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련
 - 6. 제1항 및 제2항에 필요한 인적, 물적 자원의 지원
 - 7. 준법감시인과 금융소비자보호 총괄책임자의 업무 분장 및 조정
 - 8. 기타 금융소비자보호 총괄기관이 보고한 사항의 처리
- ④ 대표이사는 제3항에 따라 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하는 경우에 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 매년 1회 이상 위임

업무의 이행사항을 대표이사에게 보고하게 하는 등 위임한 업무에 대해 주기적으로 관리·감독절차를 마련하여야 한다.

- ⑤ 대표이사는 제3항의 각 호의 사항 중 중요하다고 판단되는 사항을 변경·결정한 경우 이사회에 보고하고, 해당 내용을 5년간 기록·유지하여야 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 금융소비자보호를 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 변경이 필요한 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

제2절 금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제9조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)

- ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직으로서 금융소비자보호 총괄기관을 설치하여야 한다.
- 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 고객수, 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제10조 제1항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을

금융소비자보호 업무담당자로 선발·운영하여야 한다.

- ④ 회사는 조직·인력 등을 감안하여 제10조 제1항의 업무를 준법감시부서가 수행하도록 할 수 있다. 단, 금융소비자보호 총괄기관 및 준법감시부서를 별도로 두는 경우에는 양 부서간의 권한 및 책임을 별도로 규정으로 명확히 정하여야 한다.

제10조(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. 제17조 제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
 - 8. 제8조제4항에 따른 내부통제 관련 내부규정 등 수립에 관한 협의
 - 9. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
 - 10. 이 기준 및 금융소비자보호기준 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무
 - 11. 법 제32조 제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호실태평가”라 한다), 감독(법 제48조 1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(법 제50조에 따른 “검사”를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항
 - 12. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 대표이사에게 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 영업프로세스 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 절차의 개발 및 시행
 - 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 - 3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원에게 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제11조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정)

- ① 회사는 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원을 “금융소비자보호 총괄책임자”로 지정하여야 한다. 다만, 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄책임자를 별도로 지정하지 않고 준법감시인 또는 이에 준하는 사람으로 하여금 금융소비자보호 총괄책임자를 겸임하게 할 수 있다.
- 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.

제12조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 장으로서 다음 각 호의 업무를 수행하며 중요하다고 판단되는 사항을 변경, 결정한 경우 대표이사에게 보고하여야 한다.
 - 1. 제10조에 따른 금융소비자보호 총괄기관의 업무 통할
 - 2. 상품설명서, 금융상품 계약서류 등 사전 심의(단, 준법감시인 수행시 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 및 금융소비자보호기준 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무 총괄
 10. 제7조제3항에 따라 대표이사로부터 위임 받은 업무
 11. 금융소비자보호 관련하여 이사회, 대표이사로부터 이행을 지시·요청 받은 업무
 12. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 우려가 현저하게 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

제13조(금융소비자보호 업무담당자의 지정 및 직무)

- ① 회사는 회사별 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 금융소비자보호 업무담당자를 선발, 운영하여야 한다.
- ② 업무수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위하여 금융소비자보호 업무담당자는 입사 3년 이상 경력자로, 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 근무자로 한다. 다만, 동 요건을 충족하지 않은 경우에도 금융소비자보호 총괄책임자가 업무 수행에 필요한 전문성과 업무경력을 갖추었다고 인정하는 경우에는 예외로 할 수 있다.
- ③ 금융소비자보호 업무담당자는 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하도록 하여야 한다. 다만, 회사의 조직과 인력 등을 감안하여 감축조정이 필요하거나 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대한 근무평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 업무담당자에게 인사 상 가점을 부여하여야 한다.

- ⑤ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 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, 승진가점 등) 제도를 시행하여야 한다.

제14조(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, 근무 평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.
- ② 회사는 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등을 금융소비자보호 총괄책임자 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 보자에 관한 세부사항은 별도로 정할 수 있다.

제15조(금융소비자보호 총괄기관의 점검 및 조치)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매된 금융상품에 영향을 미치는 중요 사항을 모니터링하고 분석하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 모니터링 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 대표이사에게 보고하고 필요한 조치를 취하여야 한다.

제3절 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 절차 및 기준

제16조(임직원의 업무수행에 관한 판매준칙)

- ① 회사는 임직원이 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 금융소비자를 보호하기 위한 절차와 기준을 마련할 수 있다.

- ② 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등을 담당하는 부서는 담당업무와 관련하여 제1항에 따른 절차 또는 기준을 제정 또는 변경이 필요한 경우 금융소비자보호 총괄기관에 요청하여야 한다.

제17조(금융상품의 개발, 판매 등에 관한 정책 수립)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품, 마케팅 및 판매절차 개발·변경 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 기준 및 금융소비자보호법령에 부합하는지 여부를 점검하여야 하며, 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서 간 사전 협의절차와 정보공유체계를 구축, 운영하여야 한다.
- ② 금융상품 개발, 마케팅 담당 부서는 다음 각 호에 대한 정책 수립 시 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.
 - 1. 금융상품 개발·변경·판매중단
 - 2. 상품설명서 및 상품판매 관련 약관 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 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.

제18조(금융상품 개발 관련 점검항목 마련)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여야 하며, 상품개발부서에게 제공하여야 한다.

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

제19조(금융소비자의 의견청취 등)

- ① 회사는 금융상품 개발초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 이전에 발생된 민원, 소비자 만족도 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 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있도록 하여야 한다.

제20조(금융상품 판매프로세스 구축) 회사는 금융상품 판매 과정에서 이 기준 및 금융소비자보호법령을 준수하고 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차

- 가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- 나. 문자메시지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용한 판매과정별 관리 프로세스, 피드백시스템(반드시 지켜야 할 사항에 대한 체크리스트 제공 및 이행 여부) 등을 구축·운영하여야 한다.
- 다. 금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 중요 위험요인 등에 대한 금융소비자 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. 문자메세지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용해 금융상품의 운용내역 통지 등 소비자에 대한 통지 체계를 마련하여 운영하여야 한다.

제21조(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 제20조에 따른 판매절차를 포함한 업무 절차를 구축·운영하여야 한다. 금융소비자보호 총괄기관은 구축된 업무 프로세스가 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 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.

제22조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의)

- ① 회사가 금융상품 및 업무(이하 “금융상품등”이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에 법 제22조 등 관련 법령에서 정한 바에 따라 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.
- ② 금융상품등에 관한 광고에는 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어볼 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 사전 심의 등 관련 법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 실효성 있고 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ④ 회사는 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.

제23조(금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙 및 해석 기준)

- 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 판매 과정에서 회사 또는 임직원의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.

제24조(금융소비자와의 이해상충 방지)

- ① 회사는 임직원이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 체계를 구축하여야 한다.
- ② 임직원은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 이해상충이 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제25조(금융소비자보호와 관련한 교육)

- ① 회사는 임직원의 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반을 예방하고, 임직원이 이 기준을 준수할 수 있도록 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하기 위해 필요한 매뉴얼을 작성·배포하고, 임직원이 상품의 위험도, 복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 충분히 습득하고 윤리역량을 강화할 수 있도록 필요한 교육프로그램을 제공하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 업무에 종사하는 모든 임직원에게 금융소비자보호 관련 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고, 주요법령 및 제도 변경, 불완전판매 빈발사례 등은 필요 시 실시하며 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호법령에 따라 관련교육을 받은 판매임직원이 계약체결을 권유할 수 있도록 하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 교육 관련 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장 점검 사례 등을 감안하여 판매임직원 중에서 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에게 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ⑥ 회사는 판매임직원에게 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상 제도를 시행하여야 한다.

제26조(금융소비자 개인(신용)정보 관리)

- ① 회사는 금융소비자의 개인(신용)정보의 관리·보호 정책을 수립하고 내부규정을 마련하는 등 개인(신용)정보의 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 주의자로서 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.
- ③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제27조(금융상품 판매 대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급기준)

- ① 회사는 대리·중개업자와 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 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 점검 절차 및 보고체계
 - 3. 금융소비자 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련 법규의 준수에 관한 사항
 - 4. 계약서 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, 교육 주기, 교육 방법 등에 관한 사항
 - 8. 회사 감사인의 자료접근권 보장
- ④ 회사는 대리·중개업자가 관련 법령을 위반하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익 처분에 관한 사항을 정하여 업무위탁 계약서에 반영하여야 한다.

제4절 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한

점검·조치 및 평가

제28조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 각 부서의 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 부서의 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규 행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 직접 조사하거나 필요한 경우 감사부서에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규 행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제29조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 감사부서에 감사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 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 감사위원회에 보고할 수 있다.

제5절 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및

자격에 관한 사항

제30조(금융상품 판매 임직원에 대한 자격)

- ① 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원(이하 이 절 및 제6절에서 “판매임직원”이라 한다)은 관련 법규가 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 판매임직원일 경우
 2. 취급하는 금융상품에 대하여 회사가 정한 기준에 따른 평가 결과 전문성과 숙련도가 낮은 판매임직원일 경우
 3. 기타 불완전판매 관련 민원이 회사가 정한 기준을 이상으로 발생하여 회사가 개별적으로 판매를 제한하는 판매임직원일 경우
- ③ 회사는 판매임직원이 제2항 각호에 따른 요건에 해당하는지 주기적으로 확인하고, 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.
- ④ 회사는 판매임직원에게 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 제공하는 등 판매임직원이 금융상품 판매업무를 적법하게 수행하기 위하여 적극 지원하여야 한다.

제6절 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제31조(성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영)

- ① 회사는 판매임직원과 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 판매실적

을 성과평가지표(KPI)에 반영하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검결과와 제2항에 따른 금융소비자 보호를 위한 항목들을 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다.

제32조(성과평가 시 책임확보 방안) 금융소비자들이 판매임직원의 귀책사유가 있는 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 성과평가에 따라 판매임직원에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제33조(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 총괄책임자는 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 임직원들에게 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지 여부 등을 검토하여야 하며, 검토결과를 대표이사에게 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 판매 임직원에게 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 하며, 검토결과를 대표이사에게 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 감사부서 및 준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

제7절 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항

제34조(고령금융소비자)

- ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 고령자가 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 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 고령금융소비자의 금융접근성을 제고하고 재산 상 피해를 방지하기 위한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제35조(장애인의 금융접근성 제고)

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하도록 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 회사는 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 체계를 구축하여야 한다.
- ③ 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.
- ④ 회사는 장애인의 금융접근성을 제고하고 재산 상피해를 방지하기 위한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제3장 금융소비자보호기준

제1절 금융소비자의 권리 및 안내

제36조(금융소비자의 기본적 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리

를 가진다.

1. 임직원의 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 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리

제37조(금융소비자의 권리 안내 방법)

- ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법령이나 계약 상 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 노력하여야 한다.

제2절 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제38조(금융소비자기준 운영 조직 및 인력)

- ① 회사는 이 기준의 운영을 담당하는 부서를 설치 및 운영하여야 한다.
- ② 회사는 이 기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 적정 규모의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 담당부서, 업무책임자, 업무담당자는 제9조의 금융소비자보호 총괄기관, 제11조의 총괄책임자 및 제13조의 업무담당자로 한다.

제3절 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 정보처리시스템 구축

제39조(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 시행되

도록 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 총괄기관은 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 진행 절차 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 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소 방안을 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 총괄기관은 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자 불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.
- ⑦ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제40조(전자정보처리시스템 구축)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 한다.
 1. 금융소비자의 민원 진행상황 및 처리결과
 2. 금융소비자와의 분쟁·조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하며, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하고, 민원·분쟁 진행상황 및 처리결과에 주요내용을 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리 시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 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.
- ⑤ 그 밖에 제1항에 따른 전자정보처리시스템 구축과 관련한 세부사항은 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼 등으로 정한다.

제4절 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제41조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원의 이 기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가 방법은 제28조를 준용한다.

제42조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

금융소비자보호기준 위반 시 조치 방법에 대해서는 제29조를 준용한다.

제5절 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제43조(민원·분쟁 대응 관련 임직원 교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 제39조에 따른 업무처리매뉴얼 및 제40조에 따른 전자정보처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 진행하고, 정기·수시로 보수교육을 실시하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장 점검 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 마련하여야 한다.

제6절 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제44조(자료의 기록, 관리 및 열람요구에 대한 대응)

- ① 회사는 금융상품판매업의 업무와 관련한 자료로서 다음 각 목의 구분에 따른 자료를 기록하여야 하며, 10년 동안 유지·관리하여야 한다. 다만 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료는 5년 동안 유지·관리하여야 한다.
 - 1. 계약체결에 관한 자료
 - 2. 계약의 이행에 관한 자료
 - 3. 금융상품 등에 관한 광고 자료
 - 4. 금융소비자의 권리행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 청약의 철회에 관한 자료
 - 나. 위법계약의 해지에 관한 자료
 - 다. 제4항, 제5항에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
 - 5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
 - 6. 업무 위탁에 관한 자료
- ② 회사는 제1항에 따라 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 아니하도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.
- ③ 금융소비자는 법 제36조에 따른 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제1항에 따라 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 관계법령에서 정하는 바에 따라 요구할 수 있다.

- ④ 회사는 제3항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 문서로 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.
- ⑤ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 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. 그 밖에 관계법령에서 정하는 경우
- ⑥ 회사는 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 관계법령이 정하는 바에 따라 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다)를 청구할 수 있다.

제45조(청약 철회에 대한 대응)

- ① 일반금융소비자는 계약서류를 받은 날(계약서류가 제공되지 않은 경우에는 계약체결일을 말한다. 이하 같다)부터 7일 또는 거래 당사자 사이에 약정한 기간 중 나중에 도래하는 날 이내에 관계법령이 정하는 바에 따라 청약철회권의 행사대상인 신탁계약에 대한 청약을 철회할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 청약 철회는 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송한 때에 효력이 발생한다.
- ③ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 회사는 청약의 철회를 접수한 날부터 3 영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 각각 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대하여 약관에 기재된 연체이자율을 금융소비자로부터 이미 받은 금전·재화등에 적용하여 산정한 금액을 더하여 지급하여야 한다.
- ④ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 회사는 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.
- ⑤ 제1항에 따른 청약 철회권의 행사 및 그 효과 등에 관한 세부사항은 관계법령이 정하는 바에 따른다.

제46조(위법계약 해지에 대한 대응)

- ① 금융소비자는 회사가 법 제17조(적합성원칙) 제3항, 제18조(적정성원칙) 제2항, 제19조(설명의무) 제1항·제3항, 제20조(불공정영업행위의 금지) 제1항 또는 제21조(부당권유행위의 금지)를 위반하여 관계법령에 따른 위법계약 해지 요구권의 행사 대상인 계약을 체결한 경우, 법 위반사실을 안 날부터 1년, 계약체결일로부터 5년 이내에 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다.
- ② 제1항의 경우 회사는 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.
- ③ 금융소비자는 회사가 정당한 사유 없이 제1항의 요구에 따르지 않는 경우 해당 계약을 해지할 수 있다.
- ④ 제1항부터 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 회사는 수수료, 위약금 등 계약 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.
- ⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 계약의 해지요구권의 행사요건, 행사범위 및 정당한 사유 등과 관련한 세부사항은 관계법령이 정하는 바에 따른다.

제47조 (정보의 시의성 확보)

- ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.
- ② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제7절 계약 체결 후 금융소비자보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제48조(계약 체결 후 금융소비자보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품과 관련한 민원□분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에

게 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 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규 상 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.

제4장 금융소비자보호규정의 제정·변경 절차

제49조(금융소비자보호규정의 제정·변경 절차)

- ① 회사는 관련법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 이 규정을 제정·개정을 할 수 있다.
- ② 회사는 이 규정의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회를 승인받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·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 규정의 제·개정이 필요한 부서는 금융소비자보호 총괄기관에 요청하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 규정의 제·개정 필요성을 소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.
- ④ 회사는 이 규정을 신설하거나 변경하는 경우에는 제정·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.
- ⑤ 회사는 이 규정의 제정·개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시하여야 한다.
- ⑥ 이 기준의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 별도로 정할 수 있다.

부 칙 (2020. 11. 10.)

제1조 (시행일) 이 규정은 2020. 11. 10.부터 시행한다.

부 칙 (2021. 9. 15.)

제1조(시행일) 이 규정은 2021. 9. 25.부터 시행한다.