

「금융소비자보호기준에 관한 규정」 제정 안내

1. 규정명 : 「금융소비자보호기준에 관한 규정」

2. 제정(변경)의 필요성 : 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항 및 동법 시행령 등에 의거, 규정 제정

금융소비자의 권리, 민원·분쟁발생시 업무처리, 전산시스템구축, 금융소비자보호기준 운영을 위한 조직·인력, 기준 준수에 대한 점검·조치 및 평가, 교육·훈련, 기준의 제정·변경, 금융위 고시사항 등 포함

3. 주요 제정(변경)내용 :

항 목	내 용
제 1 장 총칙	1. 목적 2. 적용범위 3. 용어의 정의 4. 제·개정
제 2 장 금융소비자의 권리행사에 따른 처리기준 및 절차	5. 금융소비자의 자료 열람시 처리기준 및 절차 6. 금융소비자의 철회권 행사시 처리기준 및 절차 7. 금융소비자의 위법계약해지 요구시 처리기준 및 절차 8. 금융소비자의 권리 안내
제 3 장 금융소비자보호 기준의 운영	9. 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 10. 전산처리시스템의 구축 11. 금융소비자보호기준 운영 조직·인력 12. 금융소비자보호기준 준수의 점검 및 제도 개선 13. 금융소비자보호기준 준수여부에 대한 평가 14. 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

4. 금융소비자에게 미치는 영향 : 금융소비자의 권익 증진 및 권익 보호

5. 시행일자 : 2021년 3월 25일 (2021년 3월 25일 이사회 승인)

6. 적용 대상(범위) : 이 규정은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.

금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.