

금융소비자보호기준에 관한 규정

제정 2021-03-25

전부개정 2021-09-25

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사(이하 “회사”)의 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준”이라 한다)을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) ① 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.

② 금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 다만, 이 규정에서 정의하지 아니한 용어는 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따른다.

1. “금융상품”이라 함은 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스로서, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조 제1호에서 정한 금융상품에 해당하는 것을 말한다.
2. “금융소비자”라 함은 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약의 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조 제8호에서 정한 금융소비자를 말한다.
3. “전문금융소비자”라 함은 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서, 금융소비자보호법 제2조 제9호에서 정한 전문금융소비자를 말한다.
4. “일반금융소비자”라 함은 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
5. “대리·중개업자”라 함은 회사의 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
6. “임직원등”이라 함은 회사의 소속 임직원 및 회사의 금융상품에 관한 계약의 체결 대리 및 중개 업무를 담당하는 대리·중개업자를 말한다.
7. “금융소비자보호에 관한 내부통제규정”이라 함은 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래 질서를 확립하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.

제2장 금융소비자의 권리

제4조(금융소비자의 기본적 권리) ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 회사의 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. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
5. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리

② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 국가의 금융소비자 권익 증진 시책에 적극 협력할 책무
2. 금융상품을 제공하는 경우에 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력할 책무
3. 금융상품으로 인하여 금융소비자의 재산상 손해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무
4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래 조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 책무
5. 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공할 의무
6. 금융소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 개인정보를 성실하게 취급할 책무
7. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 책무

제3장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차

제5조(민원 및 분쟁 처리의 기준과 절차) ① 회사는 독립적이고 공정한 민원 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

- ② 회사는 민원이 접수되면 해당 민원인에게 민원이 접수되었음을 알리고, 민원에 대한 조사 및 처리가 완료되면 그 결과를 민원인에게 통지한다.
- ③ 회사가 민원처리결과를 통지할 때에는 민원 처리의 명시적인 근거를 포함하고 민원인이 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 설명한다.
- ④ 회사는 금융소비자의 민원 및 분쟁의 처리·관리 프로세스가 효율적으로 시행되도록 민원 및 분쟁의 처리에 관한 중요한 사항이 포함된 매뉴얼을 마련하여야 한다.
- ⑤ 제4항에 따른 기준과 절차에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.

1. 금융소비자의 주요 권리
2. 민원 및 분쟁 진행절차와 소요기간
3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
5. 민원·분쟁 예방 체크리스트
6. 업무자료집 접속 방법
7. 주요업무 Q&A

8. 업무담당자 연락처

제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가와 제도개선) ① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원 및 분쟁을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 업무를 수행하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 방안 마련
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원등의 교육 및 평가
3. 유사 민원 및 분쟁의 재발 방지를 위한 교육 및 제도개선 방안의 개발, 활용

② 회사는 민원 및 분쟁에 대한 평가를 실시하여 민원 및 분쟁 발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 개선 방안을 강구하도록 하여야 한다.

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제7조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성) ① 회사는 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄부서를 설치한다.

② 회사는 제1항에 따라 필요한 업무 수행을 위하여 금융소비자보호 담당임원과 금융소비자보호 업무전담자를 선임하고 운영하여야 한다.

③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 금융소비자보호에 관한 내부통제 규정과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제8조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 회사는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 금융소비자보호기준을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호기준의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당 행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 자료제출 요구, 출석 요청 및 임점 조사를 수행하거나 필요한 경우 관련 부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 자료제출·출석 등을 요청받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

③ 금융소비자보호 담당임원은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자 담당임원이 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준 준수여부를 점검하게 할 수 있다

④ 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 세부 사항은 별도로 정한 바에 따른다.

⑤ 금융소비자보호 담당임원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제9조(임직원등의 금융소비자보호기준 위반에 대한 조치) ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소

비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 관련 법령 및 금융소비자보호기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 그 위반의정도 및 손실 규모 등을 반영하여 관련 부서에 감사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄부서는 제1항에 따른 조치결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 하며, 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 감사위원회 또는 감사에게 보고할 수 있다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제10조(민원·분쟁의 대응을 위한 교육 및 훈련) ① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 임직원등을 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수시로 또는 정기적으로 실시하여야 한다.

- 1. 금융소비자의 권리 등 금융소비자법령상 금융소비자보호제도
 - 2. 민원 및 분쟁 업무처리매뉴얼 및 전산시스템 활용 방법
 - 3. 민원 및 분쟁 예방을 위한 사항 (민원 사례, 고객 응대 요령 등)
- ② 회사는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있도록 지정 기준 및 관리방안을 마련하여야 한다.
 - ③ 회사는 민원·분쟁 대응 업무를 수행하는 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

제7장 민원 등 관리를 위한 전산처리시스템의 구축 및 관리

제11조(전산처리시스템 구축 및 관리) ① 회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷 등)을 통해 민원을 제기할 수 있도록 하고, 해당 민원을 체계적으로 처리할 수 있는 전산화된 시스템을 구축하여야 한다.

- ② 회사는 민원·분쟁 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정·소송진행상황 및 결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템을 구축·운영하여야 한다.
- ③ 전산처리시스템은 진행상황 단계별로 구분되어야 하며, 각 단계별 소요시간 및 업무담당자를 명시하여야 한다.
- ④ 회사는 민원·분쟁의 진행상황 및 처리결과의 주요내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제12조(금융소비자보호법상의 소비자 권리에 대한 대응체계 마련) ① 회사는 금융소비자보호법령

에 따라 신규 도입되는 자료열람요구권, 청약철회권, 위법계약해지권 등 금융소비자의 권리 보장을 위한 대응체계를 마련하여야 한다.

- ② 회사는 금융소비자의 권리 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응 요령 및 주요 대응사례 등을 포함한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육 및 소비자 안내 방안을 마련하여야 한다.

제13조(금융소비자의 권리 안내) ① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 금융소비자보호법 제19조 제1항 제1호에서 정한 금융상품의 유형별 중요 사항
 2. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
 3. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
 4. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
 5. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
 6. 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등을 받을 수 있는 조건
 7. 금융상품과 관련한 법령·계약상 권리 및 기타 소비자에게 부담이 되는 정보
 8. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 것으로서 금융소비자보호법령에서 정하는 사항
- ② 회사는 금융소비자 보호 및 시의성을 고려하여 제1항 각 호의 사항 및 금융소비자보호법령, 약관 등에 따른 금융소비자의 권리의 안내시기·내용에 대한 매뉴얼을 정하고, 금융소비자의 선택에 따라 전화, 서면, 전자적 방법 기타 안내수단을 통하여 안내하는 등 금융소비자의 권리보호를 위하여 노력하여야 한다.

제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도개선

제14조(계약 체결후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선) ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 제1항 및 제2항의 점검 및 분석 결과 금융상품 및 민원·분쟁 관련 제도 개선 사항을 도출하고, 관련 부서에 제도 개선을 요구하여야 한다
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 관련 부서로부터 개선계획 및 결과를 보고받고, 개선계획 진행상황 및 그 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제15조(금융소비자보호기준의 제정·변경 및 공시 등) ① 회사는 관련 법령의 제정·개정이 있거나 대규모 소비자 피해가 발생하여 이 규정의 개선이 필요한 경우, 감독당국의 유권해석이 있는

경우, 금융소비자보호 총괄부서 등의 개선요구가 있는 경우 이 규정을 변경하여 이를 반영하여야 한다

- ② 회사가 이 규정을 제·개정 하고자 하는 경우에는 이사회에 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 및 규정의 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 규정의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄부서와 사전협의 절차를 거쳐야 한다. 금융소비자보호 총괄부서는 제정·변경의 필요성을 소비자보호측면에서 검토하고 대표이사에게 보고한다.
- ④ 회사는 이 규정을 제정하거나 변경하는 경우에는 제정·변경 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용대상을 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.
- ⑤ 회사는 이 규정의 제정·변경 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고 필요시 교육하여야 한다.

부칙<제정>

이 규정은 2021년 3월 25일부터 시행한다.

부칙<1>

이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.