

7-02 금융소비자 보호기준

소관팀 : 금융소비자보호팀
제 정 : 2021.9.25.
개 정 : 2021.12.10. 2022. 2. 1.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 ‘금융소비자보호법’이라 한다.) 및 사규「금융소비자보호 내부통제기준」에 따라 금융소비자의 권익을 보호하기 위한 구체적인 기준을 마련하는 것을 그 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) ① “민원인”이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 금융소비자(자연인, 법인 또는 단체 포함)를 말한다.

② “민원”이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우를 말한다.

1. “금융민원”이라 함은 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무를 말한다.
2. “기타민원”이라 함은 회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 제1호의 경우에 해당되지 않는 사무를 말한다.
- ③ 제2항의 민원 중 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.
 1. 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
 2. 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리 중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
 3. 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

제3조(민원처리의 일반원칙) ① 회사는 금융소비자보호법에서 정한 다음 각호의 1에 해당하는 금융소비자의 기본적 권리를 보장하고 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.

1. 회사의 위법한 영업행위로 인한 재산상의 손해로부터 보호받을 권리
 2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
 3. 금융상품의 소비 시, 회사의 과실책임으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
- ② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ③ 회사는 민원처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.
- ④ 회사는 이 규정에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.

제2장 민원사무의 통제

제4조(민원관리책임자) 회사는 민원사무의 관리를 위하여 금융소비자보호총괄책임자를 민원관리책임자로 지정한다.

다만, 신속한 민원업무처리를 위하여 금융소비자보호팀장을 민원관리실무책임자로 하여 일상적인 민원처리 업무를 수행할 수 있다.(2021.12.10)

제5조(전담기구의 운영) 회사는 이 기준의 운영을 위하여 금융소비자보호총괄기관으로서 금융소비자보호팀을 두고 업무전담자를 배치한다.(2021.12.10)

제6조(민원사무통제자) ① 회사는 민원사무의 통제를 위하여 감사총괄을 민원사무통제자로 지정한다.

② 민원사무통제자는 다음 각 호의 사항을 검사하여 향후 민원사무처리 및 사후관리가 적정하게 이루어질 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

1. 민원처리 적정여부
2. 민원처리과정에서 드러난 위법부당행위관련 임·직원 조치 적정여부
3. 빈발민원에 대한 제도개선 및 이행실적 적정여부

제7조(민원심의위원회) ① 회사는 공정한 민원처리 및 합리적인 보상을 위하여

민원심의위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치·운영한다.

② 위원회는 다음 각호의 위원으로 구성한다.

1. 민원관리책임자
2. 감사팀장
3. 금융소비자보호팀장(2021.12.10)
4. 채널영업추진팀장(2022.2.1)
5. 컴플라이언스팀장

③ 위원회의 위원장은 민원관리책임자로 한다

④ 위원회는 위원 과반수의 출석으로 개최하며, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 민원관리책임자가 금융소비자보호팀장을 겸직하는 경우, 의사정족수와 의결정족수 산정에 있어서 1인으로 본다.(2021.12.10)

⑤ 위원회에서 심의하는 민원은 다음 각 호와 같다.

1. 청구금액이 5억원 이상인 민원. 다만, 청구금액이 5억원 미만인 경우라도 민원관리책임자가 위원회 소집이 필요하다고 인정할 경우에는 민원심의위원회를 개최한다.
2. 10인 이상 관련 민원
3. 기타 위원회에서 심의하는 것이 적정하다고 판단되는 민원

⑥ 위원회는 민원처리에 필요하다고 판단되는 경우 관련자를 위원회에 출석시켜 의견을 청취하거나 외부전문가의 자문을 구할 수 있다.

제8조(금융소비자보호기준의 재개정 및 세부사항 위임) 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회 승인을 받아야 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.

제3장 민원의 접수

제9조(민원신청서 및 첨부서류) ① 회사는 내방 민원인의 편의를 위하여 민원처리요청서 <별지 제1호 서식>를 둔다.

② 민원신청과 관련하여 회사는 다음 각호의 자료를 요청할 수 있다.

1. 본인이 민원신청을 하는 경우 본인 실명을 확인하기 위한 자료
2. 대리인이 민원신청하는 경우 대리관계를 확인하기 위한 자료
3. 민원내용의 사실관계 확인에 도움이 되는 자료

③ 회사는 민원신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류를 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정한다.

제10조(민원의 접수) ① 민원은 문서, 모사전송, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수한 민원내용을 민원담당자가 별도의 문서로 작성하여 갈음할 수 있다.

② 회사는 민원을 접수할 경우 담당자를 지정하여 처리하며, 접수번호, 접수일, 처리기한, 민원인 정보, 민원의 주요내용, 처리현황, 처리담당자, 타기관·부서이첩여부, 기타 민원처리에 필요한 사항 등을 전산적인 방식으로 기록·보관한다.

③ 민원인이 외부기관을 통해서 민원을 제기한 경우, 민원처리담당부서는 해당 외부기관으로부터 문서, 모사전송, 인터넷, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 민원을 통보 받는 시점에 민원을 접수한 것으로 간주한다.

제11조(민원 접수사실 통지) 민원관리실무책임자는 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

제12조(민원서류의 보완) ① 민원관리실무책임자는 민원서류에 중대한 흠결이나 누락이 있는 경우 14영업일 이내에 민원인에게 보완·보정을 요구할 수 있다.

② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

③ 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

④ 제3항의 보완기간은 7영업일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

제13조(민원의 철회 등) ① 민원인은 신청한 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.

② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 전자민원, 전자메일 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

제4장 민원의 처리

제14조(민원처리담당자) 회사에 접수된 민원은 금융소비자보호팀에서 처리함을 원칙으로 한다.(2021.12.10)

제15조(민원처리기간) ① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.

1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제1항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제16조(민원조사) ① 민원처리팀장은 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 팀(부)점장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임직원은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

1. 자료제출
2. 해당 임직원에게 대한 조사 및 민원심의위원회 출석요구
3. 해당 영업점에 대한 임점조사

② 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련팀(부)점 직원의 파견을 요청할 수 있다.

제17조(진행상황통지) 회사는 제15조 제3항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 처리상황통지서<별지 제2호 서식>사용 혹은 통지항목을 준용하여 문서, 모사전송, 전자우편, 녹취전화, 문자메세지 등 입증이 가능한 방법으로 통지한다.

제18조(처리결과 통지) ① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

② 민원인이 제12조의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

③ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 민원인에게 통지하여야 한다.

④ 회사의 귀책사유로 민원을 접수일로부터 14영업일 이내에 처리하지 못한 경우 민원인에게 그 지연사유 및 최종처리시한을 통지한다.

제19조(처리지연에 따른 보상) ① 민원인은 회사가 회사의 귀책사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하지 아니하는 경우 회사에 당해 민원의 조속한 처리를 요구할 수 있다.

② 회사는 회사의 귀책사유로 민원을 제15조에서 정한 기간 내에 처리하지 못한 경우 민원인에게 회사가 정한 기준에 따라 보상할 수 있다.

제20조(재심청구) ① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원의 재심을 청구할 수 있다.

다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 민원처리 과정 중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
 2. 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
 3. 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우
 4. 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
- ② 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

제5장 다수인 관련 민원처리 등

제20조(다수인관련민원) ① 회사는 10인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원접수시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사분석카드<별지 제3호 서식>를 작성하여 그 관련내용을 기록 유지한다.

② 회사는 다수인관련민원을 본 규정이 정한 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되 처리결과는 접수시 선정한 대표자에게 통지한다.

제21조(반복 및 중복민원) ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 이 규정이 정하는 바에 따라 처리하되 내부 종결처리는 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

제6장 강화된 소비자권리에 따른 민원사무

제22조(청약철회요청) ① 회사는 민원인에 대하여 청약철회가 가능한 상품에 대해 관련법령에서 정한 청약철회의 권리를 보장하며, 청약 철회의 의사를 표시하고 관련법령의 위배가 없는 경우 이를 수락하여야 한다.

② 회사는 민원인의 편의를 위하여 청약철회요청서<별지 제4호 서식>를 비치하고 필요시 작성안내하여 접수한다. 다만, 청약철회의 의사가 민원인 본인의 의사임을 확인 할 수 있는 경우 우편, 팩스, 전자우편, 녹취전화 등의 방법으로 접수할 수 있다.

③ 회사는 민원인의 청약철회 의사를 확인한 경우 법령 등에 위반이 없는 한 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미

받은 금전 등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자를 일할 가산하여 지급한다.

④ 회사는 청약철회의사에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)을 반환하는 경우 민원인이 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

제23조(위법계약해지요청) ① 회사는 민원인에 대하여 관련법령에서 정한 위법계약해지권을 보장하며 위

법계약해지를 요청하는 경우 회사는 10일 이내에 승낙여부를 회신하여야 한다.

② 회사는 민원인의 편의를 위하여 위법계약해지요청서<별지 제5호 서식>를 비치하고 필요시 작성안내하여 접수한다. 다만, 위법계약해지요청서의 내용을 누락없이 작성하고 본인의 의사임을 확인할 수 있는 경우 별도의 서면, 전자우편, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 접수할 수 있다.

③ 회사가 민원인의 요구를 거절하는 경우 및 처리가 지연되는 경우 등은 그 사유를 함께 민원인에게 통지하여야 한다.

④ 결과회신 및 처리현황안내는 처리상황통지서<별지 제2호 서식>에 따르며 양식의 내용을 준용하여 별도의 서면, 전자메일, 녹취전화, 문자메세지 등 기록의 유지·보존이 가능한 방법을 사용하여 통지를 갈음할 수 있다.

제24조(자료열람요청) ① 회사는 민원인에 대하여 관련법령에서 정한 자료의 열람을 요구할 수 있는 권리를 보장하며,

자료열람을 요청하는 경우 기한 내에 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 조치하여야 한다.

② 회사는 민원인의 편의를 위하여 자료열람요청서<별지 제6호 서식>를 비치하고 필요시 작성안내하여 접수한다. 다만, 자료열람요청서의 내용을 누락없이 작성하고 본인의 의사임을 확인할 수 있는 경우 별도의 서면, 전자우편, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 접수할 수 있다.

③ 제1항의 기한은 다음 각 호의 1에 따른다.

1. 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 하는 경우: 8일
2. 단순 판매와 관련한 자료인 경우: 6영업일

⑤ 결과회신 및 처리현황안내는 처리상황통지서<별지 제2호 서식>에 따르며, 다음 각호의 내용을 기재하여 회신한다.

다만, 양식의 내용과 기재사항을 준용하여 별도의 서면, 전자메일, 녹취전화, 문자메세지 등 기록의 유지·보존이 가능한 방법을 사용하여 통지를 갈음할 수 있다.

1. 열람가능한 경우: 열람가능한 자료의 목록, 가능한 날짜 및 시간, 열람방법
2. 일부만 열람가능한 경우: 제1호의 내용, 일부만 열람가능한 사유, 이의제기방법
3. 열람불가능한 경우: 열람이 불가능한 사유, 이의제기 방법

제7장 민원예방 및 사후관리

제25조(민원제도개선) ① 민원처리전담기구는 금융소비자보호기준 준수여부를 주기적으로 점검·평가하고

민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련 팀(부)점장에게 요구할 수 있다.

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

② 제도개선 등의 요구를 받은 팀(부)점장은 조치요구일로부터 3월내 조치 후 민원처리전담기구에 통보하여야 한다.
다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 서면 등의 방법으로 소명해야 한다.

제26조(민원평가 등) ① 민원관리책임자는 정기적으로 민원관리 차원의 평가를 수행할 수 있으며, 이를 위해 민원발생평가, 민원예방활동평가를 주기적으로 실시할 수 있으며, 평가 대상은 민원발생에 직간접적으로 영향을 미치는 팀(부)점으로 한다.
② 민원발생평가를 위하여 대상 팀(부)점의 민원건수, 관련금액, 민원인의 요구사항, 처리결과 등 민원과 관련된 자료를 요청할 수 있다.
③ 민원예방활동평가는 사전에 통보된 해당기간 동안의 중점점검사항에 대한 활동수행내역에 대한 증빙자료, 업무절차 상 금융소비자보호기준 적용 준수여부를 확인할 수 있는 자료, 기타 자체적으로 수행한 민원예방활동 수행자료 등을 요청할 수 있다.

제27조(관련자 조치) ① 회사는 민원과 관련하여 특정 임직원이 직접적인 원인을 제공하였다고 판단되는 경우 관련 임직원 및 해당 팀(부)점에 불이익을 줄 수 있다.
② 민원관리책임자는 개별 임직원의 과실을 확인하는 경우 개별 임직원 및 팀(부)점의 평가에 반영을 요구할 수 있다.
③ 민원사무통제자는 민원처리과정에서 담당자가 이 규정 및 관계법규를 위반하였거나 민원과 관련된 정보를 유출한 경우 제2항에서 정한 인사조치 및 시정조치를 요구하여야 한다.

제28조(민원감축계획 등) ① 민원처리팀장은 민원접수 및 처리결과를 분석하고 민원 감축 및 해소방안을 수립하여 연간 1회 이상 대표이사에게 보고하여야 한다.
② 제1항에 따른 민원감축 및 해소방안에는 주요빈발민원에 대한 대책이 포함되어야 한다.

제29조(민원응대 및 예방교육 등) ① 금융소비자보호팀은 민원인의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 시스템을 개발·운영하여야 한다.(2021.12.10)

1. 임직원에 대하여 연 1회 이상 주요민원사례, 상담화법, 응대요령 등을 포함한 민원응대 및 예방교육
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가 및 대내외 홍보
3. 유사민원의 재발 방지를 위한 후속조치

제8장 보칙

제30조(개인정보보호) ① 회사는 민원사무 처리과정에서 지득한 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관한다.

1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건장치가 되어있는 곳에 보관하고
책임자급 담당자가 이를 관리
 2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는
사번 및 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근
- ② 회사의 민원사무처리 담당 임·직원 및 임·직원이었던 자는 민원사무처리과정에서 알게 된 제1항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니된다.
- ③ 회사는 다른 법률에 정함이 있는 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 다른 기관에 제공하여서는 아니 된다.

- 제31조(민원처리담당자에 대한 특례)** ①회사는 민원처리담당자가 민원사무처리과정에서 위법·부당한 행위를 한 경우를 제외하고는 민원사무처리와 관련하여 인사상 불이익을 주지 않는다.
- ② 회사는 민원처리담당자에 대하여 인사상 우대 하여야 하며 3년내 이동제한을 원칙으로 한다.
다만, 승진전보 및 민원관리책임자의 승인시에는 예외로 한다.
- ③ 회사는 민원처리담당자에 대하여 대내외 민원관련 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원한다.

제32조(위임 및 준용) 이 규정에서 정하지 않은 사항은 금융소비자보호법 및 시행령, 기타 관련법령과 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위 내에서 민원관리책임자가 따로 정할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

제2조(민원사무처리규정의 폐지) 동규정의 시행일로부터 기존의 "민원사무처리규정"은 폐지한다.

부 칙

이 규정은 2021년 12월 10일부터 시행한다.

부 칙

이 규정은 2022년 2월 1일부터 시행한다.

<별지 제1호 서식> 민원 처리 요청서

IMG_074319.png

IMG_072747.png

<별지 제2호 서식> 진행상황 통지서(기타민원/위법계약/자료열람)

IMG_074432.png

IMG_073312.png

<별지 제3호 서식> 다수인 민원조사분석카드

IMG_074547.png

IMG_073939.png

IMG_074014.png

<별지 제4호 서식> 청약 철회 요청서

IMG_074835.png

<별지 제5호 서식> 위법계약 해지 요구서

IMG_075046.png

<별지 제6호 서식> 자료 열람 요청서

IMG_075307.png