

(개정 내용)

① 독립적 ‘금융소비자보호 총괄책임자(이하 CCO)’ 선임 대상 금융회사를 명확히 제시(제4조)

○ 자산규모와 민원건수 비중을 고려한 독립적 CCO 선임 기준 명시

- i) 일정 자산 이상(은행·증권·보험·카드 10조원/저축은행·기타 금융회사 5조원) &
- ii) 민원건수 비중(과거 3개년 평균)이 해당 권역내 4% 이상

② 대표이사의 ‘금융소비자보호협의회’ 운영, CCO 등의 권한 강화 등(제5조, 제8조, 제9조, 제11조)

○ 소비자보호 업무의 전사적 관리 강화를 위해 ‘금융소비자 보호협의회’ 의장을 CCO에서 대표이사로 상향*

* 다만, 소비자 보호 수준이 양호하거나, 임원급의 CCO를 별도 선임하는 경우는 예외 허용

○ ‘금융소비자보호협의회’의 업무범위를 확대*하고 회의결과를 이사회에 보고

* 신상품 출시 관련 소비자 영향분석, 광고 심의결과 검토, 중요 민원 처리방안 협의 등

○ CCO 등의 소비자보호 관련 권한 확충 및 기능 내실화 추진*

- * ① CCO가 회사내 업무 전반에서 소비자 피해 가능성에 대해 점검·관리
- ② 소비자 보호 내규 위반, 중대한 소비자 피해 우려 등의 경우 소비자 보호 총괄부서의 조사결과를 대표이사에 보고
- ③ 업권별 협회에 광고 심의를 요청하기 전에 CCO가 광고내용을 사전 심의

③ 소비자보호 총괄부서의 적정 인력 확보 유도(제7조)

- 금융회사는 고객수, 민원건수, 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 소비자보호 총괄부서가 적정인력을 확보하도록 규정

④ 소비자보호 총괄부서와의 사전협의 대상 확대(제12조)

- 마케팅 정책(이벤트, 프로모션), 영업점 성과평가 기준, 소비자보호를 위하여 총괄부서가 정하는 사항 등을 협의 대상에 추가

⑤ 금융회사의 정보제공 서비스 등 확대(제26조, 제28조의2, 제30조의2)

- 소비자의 권리*, 부담사항을 수시·정기 고지하고, 소비자가 권리 청구시 신속·공정 처리를 위한 절차·기준 마련

* 금리인하요구권, 가입보험의 보장범위에 대한 안내 등

- 민원 처리결과 통지시 분쟁조정제도 이용절차와 방법을 안내*

* 안내방법 등에 대해서는 금융업권별로 협회가 공통기준 운영 가능

⑥ 휴면 금융재산 등 관리 강화(제28조의 2)

- 휴면예금, 장기 미청구 금융재산 발생 예방·감축을 위한 절차·기준을 마련하고 금융상품 만기시 처리방법 등을 소비자에 안내

⑦ 금융소비자보호 실태평가 결과에 대한 관리 강화(제33조)

- 평가결과를 이사회 또는 경영위원회 등에 즉시 보고하고, 미흡한 사항에 대한 개선계획을 마련하여 금감원에 제출

⑧ '금융소비자 중심 경영인증' 제도 도입(제33조의2)

- 소비자보호 실태평가 평가결과에 따른 인증 제도를 도입하고 금융회사가 금감원에 신청*할 수 있는 절차 마련

* 실태평가 자율실시 회사도 별도의 '금융소비자 중심 경영인증' 신청 가능

⑨ '금융소비자 만족도 평가' 제도 도입(제33조의3)

- 금융회사의 소비자 보호실태, 금융당국의 소비자보호 관련 정책·제도에 대한 소비자의 만족도 평가를 위한 도입근거 마련

금융소비자보호 모범규준



금융감독원

제1장 총칙

제1조(목적) 이 모범기준은 금융소비자의 권익 증진과 효과적인 소비자피해 예방 및 신속한 구제를 위한 기본지침을 제공함으로써, 금융회사들이 금융소비자의 신뢰를 얻고 경쟁력을 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 모범기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “금융회사”란 관련 법률에 따라 금융위원회(금융감독원)의 인·허가를 받고 각종 금융상품 및 서비스를 제공하는 자를 말한다.
2. “금융상품”이란 금융회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
3. “금융소비자”란 금융회사의 금융거래상대방을 말한다.

제3조(금융소비자 중심의 경영) ① 금융회사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 금융소비자 보호를 위한 경영방침을 정하고, 이를 공식적인 문서로 표명하여야 한다.

1. 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영할 것
 2. 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스를 정립할 것
 3. 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성을 강화할 것
- ② 금융회사는 금융소비자보호가 효 과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 금융소비자보호 조직

제1절 금융소비자보호 총괄책임자

제4조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정) ① 금융회사는 업무집행책임자(임원급) 중에서 준법감시인에 준하는 독립적 지위의 금융소비자보호 총괄책임자를 1인 이상 지정하여야 한다. 다만, 아래 각호의 어느 하나에 해당하는 금융회사는 준법감시인으로 하여금 금융소비자보호 총괄책임자의 직무를 수행하게 할 수 있다.

1. 전년말기준 자산규모 5조원 미만인 경우(단, 은행, 증권회사, 보험회사, 신용카드사는 10조원 미만인 경우)

2. 동일권역내 민원건수 비중(직전 과거 3개년 평균)이 4% 미만인 경우

② 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

제5조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄부서를 총괄하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
2. 금융상품 각 단계별(개발, 판매(광고 사전심의 등), 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
4. 금융소비자보호 관련 관계부서간 피드백 업무 총괄
5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
6. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
7. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검·관리
8. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자권익 침해가 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

제6조(금융소비자보호 총괄책임자의 독립성 보장) ① 금융회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.

② 금융회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제2절 금융소비자보호 총괄부서 등

제7조(금융소비자보호 총괄부서의 설치) ① 금융회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호업무를 수행할 금융소비자보호 총괄부서를 최고경영진 직속의 독립전담조직으로 운영하여야 한다. 다만, 회사구조상 최고경영진 직속의 전담조직 구성이 어려운 경우 상기 취지를 훼손하지 않고 최대한 독립성을 확보할 수 있는 범위 내에서 신속하게 의사결정을 할 수 있는 구조로 운영하여야 한다.

② 금융회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수·민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

제8조(금융소비자보호 총괄부서의 업무) ① 금융소비자보호 총괄부서는 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 금융소비자보호협의회를 통해 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

② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 시스템을 개발·운영하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발

및 활용

- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 발생 민원에 대해 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정 관리 등을 포함한 업무처리 규정을 마련, 시행하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선 방안을 강구하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다.
 1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
 2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
 3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표(계약 유지율, 갱신율 등)
 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등
- ⑥ 금융소비자보호 총괄부서는 전 임직원(모집인 등 판매조직을 포함한다)을 대상으로 민원사례, 상담화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온/오프라인을 통해 정기적으로 실시하여야 한다.
- ⑦ 금융소비자보호 총괄부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제9조(금융소비자보호 총괄부서의 권한) ① 금융소비자보호 총괄부서는 소비자 보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석 요청, 임점조사(필요시 준법지원·감사 부서에 의뢰 가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄부서에 통보하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원(판매조직을 포함한다)에 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.

③ 제1항에 따라 금융소비자보호 총괄부서에서 자료제출 요구, 임직원 출석 요청, 임점조사 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

제10조(금융소비자보호 업무전담자) ① 금융소비자보호 업무전담자는 회사별 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상을 선발, 운영하여야 한다. 다만, 회사의 규모상 분야별 전담자를 충원하기 어려운 경우 금융회사는 민원의 사전예방, 업무개선 및 처리가 신속하게 이루어질 수 있도록 권한 부여 및 관련 부서와의 협조체계 구축 등 체계적인 지원을 하여야 한다.

② 금융소비자보호 업무전담자는 입사 5년 이상 경력자로, 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 근무자 중 직전 2년간 근무평가가 평균 이상인 자로 사내 공모 또는 추천, 파견 등으로 운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 업무전담자는 금융소비자보호 전담부서의 업무특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 한다. 다만, 회사의 규모가 일정수준 이하이거나 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인시에는 예외로 할 수 있다.

④ 금융회사는 금융소비자보호 업무전담자에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 업무전담자에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

⑤ 금융회사는 금융소비자보호 업무전담자에 대하여 대내·외 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, 해외연수) 제도를 시행하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 업무전담자에 대해서는 제6조를 준용한다.

제11조(금융소비자보호협의회) ① 금융회사는 다음 각 호의 사항을 포함한 금융소비자보호 이슈를 금융소비자보호 관계부서간 업무협의를 통해 전사적인 시각에서 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 **금융소비자보호협의회를 설치하여 대표이사가 정기적으로 운영하여야 한다.**

1. 회사의 금융소비자보호 정책 방향 및 기본 계획 등에 관한 사항
2. 금융소비자보호를 위한 제도개선 사항
3. 기타 금융소비자보호 총괄부서와 상품개발·영업 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항
4. 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석
5. 광고 심의결과에 대한 검토
6. 상품설명서 제·개정안 검토
7. 회사의 소비자 보호실태 점검
8. 상품판매 후 모니터링 총괄
9. 중요 민원에 대한 처리방안 협의 등

② 제1항에도 불구하고 다음 각호의 회사에 대해서는 금융소비자보호총괄책임자로 하여금 금융소비자보호협의회를 운영하도록 할 수 있다.

1. 제33조의 금융소비자보호 실태평가 결과 최근 종합등급이 양호 이상인 회사
2. 제33조의2에 따른 경영인증을 받은 회사
3. 제33조의 금융소비자보호 실태평가의 최근 종합등급이 보통인 회사중 임원급의 금융소비자 보호 총괄책임자를 별도 선임한 회사

③ 금융소비자보호협의회는 금융소비자보호 총괄부서에서 보좌한다.

④ 금융소비자보호협의회 운영결과는 이사회에 보고한다.

제3장 업무단계별 준수사항

제1절 금융상품 기획·개발 과정

제12조(금융소비자보호 총괄부서와의 사전협의) ① 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호의 시각에서 사전 점검 후 문제점을 시정할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립

② 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 담당 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 금융소비자보호 총괄부서와 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품 안내장(설명서), 약관, 가입청약서(설계서) 등 제작·변경
3. 판매프로세스의 개발·변경
4. 고객 관련 이벤트, 프로모션, 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄부서가 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있으며, 사전협의 노력 시에는 성과평가 및 민원평가에 반영하여야 한다.

제13조(금융상품 개발 관련 체크리스트 및 자체 내부준칙 수립) ① 금융소비자보호 총괄부서는 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 체크리스트를 마련하여야 한다.

② 금융회사는 금융관련법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 개발자의 이름·연락처를 상품 설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화(판매 회사/부서/담당직원 뿐 아니라 판매회사가 금융상품 판매를 재위탁한 경우 위탁회사의 직원까지 포함)

제14조(금융소비자 보호 채널 구축) ① 금융회사는 금융상품 개발·기획시 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 그간에 발생된 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무 프로세스를 구축·운영하여야 한다.

② 금융회사는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부 전문가의 의견을 반영하거나 고객참여 제도 등 금융소비자들의 요구를 경영에 반영할 수 있는 채널을 적극 활용하며, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 정기적으로 실시한다.

③ 금융회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 전개 이후 금융소비자의 의견이나

요청을 듣는 등 모니터링을 실시하며, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 금융회사의 경영활동을 개선시키는데 활용하고, 민원 감축활동을 수시로 전개하여야 한다.

④ 금융회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운영하여야 한다.

제2절 금융상품 판매과정

제15조(판매 준칙) ① 금융회사는 금융소비자를 보호하기 위하여 판매담당 직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하여야 한다.

② 각 금융업권별 협회는 공동 내부준칙을 마련할 수 있으며, 각 금융회사는 자율적으로 또는 협회 공동 내부준칙을 바탕으로 자체 내부준칙을 마련할 수 있다.

제16조(신의 성실의 원칙) ① 금융회사는 금융상품 판매종사자의 도입·양성·교육·관리 등에 있어서 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 금융회사는 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 금융회사는 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

제17조(적합성 원칙) 금융회사는 금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 해당 금융소비자에게 적합하지 아니한 상품을 구매권유하지 아니하여야 한다.

제18조(정보보호의 원칙) ① 금융회사는 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합

하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

② 금융회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 운영하여야 한다.

제19조(권한남용의 금지 등) 금융회사는 우월적 지위를 남용하거나 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하는 다른 금융상품의 구매를 강요하는 행위
2. 금융회사의 대출 등과 관련하여 부당하거나 과도한 담보 및 보증을 요구하는 행위
3. 금융회사 및 금융상품 모집인 등의 실적을 위해 금융소비자에게 가장 유리한 계약 조건의 금융상품을 추천하지 않고 다른 금융상품을 추천하는 행위
4. 금융회사가 무료로 제공한 부가상품을 금융소비자에게 충분히 고지하지 아니하고 유료로 전환하는 행위

제20조(설명 의무 등) ① 금융회사는 금융소비자에게 금융상품을 구매권유할 때 금융소비자가 당해 금융상품의 종류 및 성격, 금융소비자에게 불리한 내용 등을 이해하지 못하거나 오인하지 않도록 충분히 설명하고, 상품설명서 등에도 관련 정보를 제공하여야 한다. 특히 금융회사가 당해 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있는 경우 그 내용은 반드시 설명하고 이해여부를 확인하여야 한다.

② 금융회사는 원금 손실 가능성, 중도해지시의 불이익, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우 등 금융소비자의 불이익 사항 및 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요사항은 반드시 설명하고, 상품설명서 등 관련 정보를 금융소비자에게 제공하여야 한다. 이때 금융회사는 금융소비자의 연령, 이해수준, 재무상태 등을 고려하여 맞춤형 정보제공을 할 수 있다.

제21조 (고령금융소비자) ① 금융회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 금융회사는

해당 금융업권별 특성 및 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 금융회사는 금융상품 기획·개발, 판매과정, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.

제22조(장애인의 금융접근성 제고) ① 금융회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하는 맞춤형서비스를 제공하여야 한다.

② 금융회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.

③ 금융회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

④ 제1항 내지 제3항 관련 구체적인 이행 방법은 금융회사가 업권별 영업 특성 및 금융회사의 영업규모 등을 감안하여 자체적으로 정할 수 있다.

제23조(판매 관련 평가 및 보상체계) ① 금융회사는 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 직원과 소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 직원 및 단위조직(이하 '판매담당 직원 등'이라 한다)에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.

② 제1항의 "판매담당 직원 등"은 다음 각 호를 포함한다.

1. 소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 상급자
3. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 영업 단위조직

③ 금융회사는 판매담당 직원 등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 적합성진단·보고서 등 계약관련 서류의 충실성, 판매프로세스 적정성 점검결과 등 관련 요소들을 충분히 반영하여 평가결과에 실질적인 차별화가 있도록 운영하여야 한다. 다만,

구체적인 반영항목 및 기준은 해당 금융업권 및 금융상품의 특성 등에 따라 금융회사가 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

④ 소비자들이 판매담당 직원의 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 금융회사는 판매담당 직원에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호협의회 등을 통해 판매담당 직원 등에 대한 성과·보상 체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서, 준법감시부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 다음 각 호에 대한 판단을 포함하여 금융소비자보호 관점에서 판매담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 한다.

1. 회사에서 특정 금융상품에 대해 설정한 판매 목표량이 적정한지 여부 (비공식적 판매 목표량 설정 등 포함)
2. 특정 금융상품에 대한 판매실적 가중치 부여가 적정한지 여부
3. 부가상품의 판매로 인하여 소비자에게 불완전판매가 이루어졌거나 이루어질 우려가 있는지 여부

⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 제5항의 검토결과를 대표이사에게 보고해야 하며, 필요시 판매담당 직원 등에 대한 핵심 평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계 개선을 건의할 수 있다. 대표이사는 필요시 소비자피해 예방 및 구제를 위한 조치를 취하여야 한다.

⑦ 제5항의 검토결과 등 관련 기록은 소비자보호부서에서 보관하고, 이를 감사·준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

제24조(판매 과정 관리) ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매프로세스를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 프로세스

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.

나. 문자메시지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용한 판매과정별 관리프로

세스, 피드백시스템(반드시 지켜야 할 사항에 대한 체크리스트 제공 및 이행 여부) 등을 구축·운영하여 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화하여야 한다.

다. 금융상품의 중요 내용(금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항) 및 금융상품의 중요 위험요인(원금손실, 금리변동 등 금융소비자의 피해유발사항) 등에 대한 금융소비자 확인절차(서명 등)를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 프로세스

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, 손해배상 등의 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

② 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 한다. 금융소비자보호 총괄부서는 구축된 판매 프로세스가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제3절 금융상품 판매 이후 과정

제25조(민원업무처리 규정 및 매뉴얼) ① 금융회사는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하려는 회사방침과 시행내용을 전달하기 위해 「민원업무처리 규정 및 매뉴얼」을 작성, 운영하여야 한다.

② 제1항의 「민원업무처리 규정 및 매뉴얼」에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 대고객 응대요령
2. 민원/분쟁 사례 및 판례
3. 민원사례별 응대요령
4. 민원예방 체크리스트
5. 업무자료집 접속방법

6. 주요업무 Q&A

7. 본점 업무담당자 문의연락처

제26조(민원관리시스템 구축) ① 금융회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 금융회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하여야 하고, 해당 민원을 One-Stop으로 처리할 수 있도록 전산화된 시스템을 구축하여야 한다.

③ 금융회사는 민원관리 시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 또한 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

④ 금융회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다. 또한 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷으로 접수된 민원의 처리결과 통지시에는 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하여야 한다. 다만, 안내 방법 등에 대해서는 금융업권별로 금융협회가 공통 기준을 마련하여 운영할 수 있다.

제27조(제도개선시스템 구축) ① 금융소비자보호 총괄부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자 불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

③ 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리하여야 한다.

④ 제도개선을 요구받은 관련 부서가 이를 수용하지 않는 경우에는 그 사유와

요인을 분석하여 재검증 절차(임원회의 부의, 경영진 별도보고 등)를 통해 미수용 결정이 타당한지 여부를 재검증하고, 타당하지 않은 경우 제도개선을 요구받은 관련 부서는 지체없이 개선 계획을 마련하고, 사후 결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제28조(소비자보호 평가도구 마련) 금융소비자보호 총괄부서는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자 보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자는 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가를 총괄하여야 한다.

제28조의2 (판매 후 소비자 권익 보호 및 휴면 금융재산 등 관리방안 수립)

① 금융회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건 변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 하며, 소비자의 계약상 권리(보험금 청구권, 금리인하 요구권, 계약조건 변경 등)가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

② 금융회사는 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호와 같은 관리방안을 마련하여야 한다.

1. 금융회사는 금융소비자에게 최선의 이익이 될 수 있도록 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준을 마련하여야 한다.
2. 금융상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기시 처리방법(자동재예치·자동입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

제4장 금융소비자에 대한 정보제공 강화

제1절 정보제공 기본원칙

제29조(정보 전달의 적정성 확보) ① 금융회사는 금융상품 안내장, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대 광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 글자크기, 폰트, 글자색, 배치 등에 대한 기준을 마련·운영하여야 한다.

② 금융소비자에게 제공하는 정보는 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고하도록 하여야 한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성하여야 한다.
2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.
3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달하여야 한다.
5. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 및 표시하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자에게 제공된 정보전달의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 접근의 용이성 등에 대해 관련 부서와 협의하여 이를 개선·관리하여야 한다.

제30조(정보의 시의성 확보) ① 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

② 금융회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제30조의2(정보제공의 정례화) ① 금융회사는 금리인하요구권, 보험의 보장 범위, 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 보험 실효, 지점 폐쇄 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

② 제1항에 따른 고지대상 정보의 범위나 방법에 대해서는 금융소비자보호 총괄책임자가 금융소비자보호협의회를 통해 정하여야 하며, 공통되는 사항에 대해서는 금융업권별로 금융협회가 관련 기준을 마련하여 운영할 수 있다.

제31조(금융상품 설명의 충실성 확보) ① 금융회사는 민원유발요인을 사전에 점검하여 상품별 주요사항 및 필수 안내사항을 선정하고 이를 상품설명서 등에 반영하여야 하고, 선정된 금융상품 주요사항 및 필수안내사항에 관한 정보가 상품 권유시 제공될 것을 권장하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 금융회사 또는 직원의 금융상품 구매권유시 당해 금융상품 설명의 충실성을 확보하기 위하여 제공되는 정보에 대한 관리를 할 수 있다.

제2절 정보제공의 확대

제32조(금융회사 보관자료에 대한 접근권) ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 금융회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받을 경우 금융회사는 6 영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람·청취하게 하여야 한다.

③ 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 열람·청취로 인해 해당 금융회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 금융회사가 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 해당 금융회사에서 사전에 구체적으로 정한 경우

제33조(금융소비자보호 실태평가제도) ① 금융회사는 금융감독원이 주관하는 「금융소비자보호 실태평가제도」를 통해 금융소비자보호 수준을 종합적으로 평가받아야 하며, 금융감독원이 직접 평가를 실시하지 않는 경우에는 금융회사가 자율적으로 평가를 실시하여야 한다.

② 금융회사는 금융감독원이 실시하거나 회사가 자율적으로 실시한 금융소비자보호 실태평가 결과를 **이사회 또는 대표이사를 포함한 회사 내부의 부문별 업무집행임원이 참석하는 내부 의사결정기구인 경영위원회(명칭 불문) 등에 즉시 보고하여야 한다.** 단, 금융감독원이 실시하는 실태평가 결과 미흡한 사항에 대한 구체적인 개선계획을 금융감독원에 제출하여야 한다.

③ 금융회사(금융감독원이 평가한 금융회사에 한한다)는 금융소비자보호 실태평가 항목별 평가결과를 홈페이지에 게시하고, 각 금융협회 홈페이지 공시 화면에 연동될 수 있도록 구축하여야 한다.

④ 금융협회는 홈페이지에서 금융회사(금융감독원이 평가한 금융회사에 한한다)의 항목별 평가결과를 조회할 수 있도록 공시하여야 한다.

제33조의2(금융소비자 중심 경영인증) ① 제33조에 따른 실태평가 직접 평가 대상회사는 실태평가 결과에 따른 인증을 금융감독원에 신청할 수 있으며, 제33조 제1항 후단에 따라 금융소비자보호 실태평가를 자율적으로 실시하는 금융회사는 금융감독원에 금융소비자 중심 경영 인증 부여를 신청할 수 있다.

② 제33조제1항에 따라 금융소비자실태평가를 자율적으로 실시하는 금융회사에 대한 금융소비자 중심 경영 인증의 효력은 2년으로 한다. 다만, 다음 각호에 해당하는 경우 인증 부여를 철회할 수 있다.

1. 소비자 보호 관련 법규 위반으로 기관경고 이상의 조치를 받은 경우
2. 대규모 민원발생 등 사회적 물의를 일으킨 경우

제33조의 3(금융소비자 만족도 평가) 금융위원회 및 금융감독원은 금융소비자를 대상으로 금융회사의 소비자 보호실태와 정부 등의 금융소비자 보호 관련 정책·제도 전반에 대한 인식과 만족도를 평가할 수 있다.

제34조(금융회사 및 금융협회의 소비자정보공시) ① 금융회사는 전자민원 신청메뉴, 민원건수, 금융소비자보호 실태평가 결과 및 본조의 각항에서 정하는 사항 등의 소비자정보를 하나의 화면에 집중한 소비자정보 포털을 구축

하고 소비자정보 포털에 게시되는 정보의 적정성 및 접근성을 수시로 점검하는 프로세스를 마련하여 운영하여야 한다.

② 금융회사는 제도개선, 업무프로세스 개선 등을 통해 민원발생 감축효과가 가시적으로 나타났거나, 모범적인 사례 혹은 혁신 우수사례 등을 홈페이지 등에 공시함으로써 다른 금융회사에서도 소비자보호 업무에 참고할 수 있도록 하여야 한다.

③ 금융회사는 최고 경영자의 금융소비자보호에 대한 의지가 포함된 내용(행동강령, 헌장 등)과 금융회사의 금융소비자 보호전략에 대한 내용(행동강령, 헌장 등)을 공시하여야 한다.

④ 금융회사는 금융소비자 보호체계를 다음 각 호의 사항을 포함하여 공시하여야 한다.

1. 투자성 상품 구매시 투자성향 진단 및 적합성 보고서 제공 등 금융회사의 조력을 받을 수 있음을 안내
2. 금융상품 판매와 관련한 분쟁 및 소비자 피해 발생시 분쟁조정 및 피해 구제를 받을 수 있는 절차 안내
3. 금융회사의 상품개발·판매행위 준칙에 관한 요약정보
4. 금융상품 판매시 업무처리와 관련한 소비자의 불만 및 상품에 대한 불만 등 의견제시 방법 안내

⑤ 금융회사는 소비자에게 유익한 정보를 공시하여야 한다. 소비자에게 유익한 정보란 다음 각호의 사항을 말한다.

1. 금융상품정보(판매중 및 판매중단된 상품정보)
2. 금융판례 및 분쟁사례
3. 비교공시 사이트 및 감독원의 금융소비자 정보포털 등의 소비자에게 유익한 사이트 안내와 링크 등
4. 기타 소비자에게 유익한 정보

⑥ 금융회사는 자체에서 발생·처리한 민원건수와 금융감독원, 한국소비자원 등에서 이첩된 민원 또는 사실조회를 요청한 민원건수를 주요 금융상품 및 민원의 유형별로 분류하여 분기별로 경영공시에 반영하고, 금융업권별 금융협회도 해당 업권의 금융회사의 경영공시를 홈페이지에 게시하여야 한다.

⑦ 금융업권별 금융협회는 금융소비자가 금융회사를 선택하는데 참고할 수 있는 소비자보호 관련 정보(민원, 소송현황 등)를 비교 공시 등의 방법을 통해 제공할 수 있다.

제35조(결산공시자료 및 상품정보 제공) 금융회사는 정기공시 자료 중 결산 공시자료 및 상품정보를 금융소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 당해 금융회사 홈페이지 초기화면에 배치하고, 금융회사의 본점, 지역본부 및 지점객장의 지정장소에 비치하여야 한다.

<별표> 민원관리시스템 필수 구축사항

<별 표> 민원관리시스템 필수 구축사항

가. 모니터링 기능

금융회사는 민원의 다발성, 변동추이 등을 모니터링할 수 있어야 하며, 이를 활용하여 조기경보 등을 통하여 민원 예방이 실현될 수 있는 시스템을 구축하여야 한다. 또한 신상품 출시후 상품별 고객불만 및 민원발생 모니터링을 수행할 수 있어야 한다.

나. 신속성, 투명성 확보

금융회사는 금융소비자의 불만을 다양한 접수채널(방문, 전화, 서신, 팩스, e-mail, 인터넷 등)을 통해 접수하고, 금융소비자불만이 접수되는 즉시 민원 접수사실, 민원처리 담당자 성명, 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, e-mail, 문자메세지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다.

민원의 접수, 처리 과정은 총괄부서 및 유관부서(영업점 포함)에서 실시간 조화가 가능하도록 운영하여야 한다.

금융소비자불만의 처리기한은 접수시간부터 처리결과에 대한 안내시점까지 관리하여야 하며, 상품별 금융소비자불만의 유형에 따라 구분·처리하여야 한다.

다. 전과정 전산화

금융회사는 민원의 접수단계에서 종결까지 전 과정에 대하여 전산시스템(음성녹취, 이미지 스캐닝, E-mail, SMS서비스등)을 개발, 운영함으로써 업무 처리의 효율성을 높여야 한다. (단, 민원건수가 적어 수작업 분석이 가능한 경우에는 제외가능)

라. 모든 처리결과 Data Base화

민원처리 시스템내에는 유형별, 원인별, 상품별, 부서별, 영업조직별 통계 Data를 제공할 수 있어야 하며, 문제영역에 대해서는 조기대응 및 분석이 가능하여야 한다.