

「금융소비자보호 모범기준」

제정 2021. 7. 26.

개정 2023. 2. 20.

개정 2024. 12. 23.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위해 은행의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) ① 이 기준은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.

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

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이라 함은 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품이나 서비스로서, 「은행법」에 따른 예금 및 대출, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품, 「보험업법」에 따른 보험상품, 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한 ‘금융상품’을 말한다.
2. “금융소비자”라 함은 은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.
3. “금융소비자보호기준”이라 함은 금융소비자보호법 제32조제3항에서 정한 ‘금

금융소비자보호기준’을 말한다.

4. “내부통제기준”이라 함은 은행이 금융소비자보호법 제16조제2항에 따라 마련한 ‘내부통제기준’을 말한다.
5. 그 밖에 이 규준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

제2장 금융소비자의 권리

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

1. 은행의 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
- ② 은행은 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차) ① 은행은 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

- ② 은행은 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.
- ③ 은행은 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.
- ④ 제3항에 따른 기준과 절차에는 다음의 사항이 포함되어야 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 및 금융소비자에 대한 보상

5. 민원사무편람 등에 관한 사항

⑤ 은행은 민원 및 분쟁의 효율적인 처리를 위해 필요한 다음과 같은 사항이 포함된 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 주요 소비자 권리

2. 민원 및 분쟁의 진행절차와 소요기간

3. 민원 및 분쟁 사례 및 관련 판례

4. 민원 및 분쟁 사례별 응대요령

5. 민원 및 분쟁 체크리스트

6. 업무자료집 접속방법

7. 주요업무 Q&A

8. 업무담당자 연락처

제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 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

4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

제7조(제도개선시스템 구축) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당임원은 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련부서에 제도개선을 요구하여야 한다.

③ 제2항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 진행사항 및 결과를 은행장 및 내부통제위원회에 보고하고 관리하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제8조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성) ① 은행은 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 은행은 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.

③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 내부통제기준에서 정한 바에 따른다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① 은행은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 은행은 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 금융소비자보호 내부통제위원회에서 조정·의결될 수 있도록 하여야 한다.

③ 제1항에 따른 점검 방법, 이 기준의 미준수시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제10조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련) ① 은행은 금융소비자의 권리를 존중하고 발생된 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수행하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 프로그램의 개발 및 시행
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 민원사례, 상담화법, 응대요령 등 유사 민원·분쟁의 재발방지를 위한 임직원 훈련 및 제도개선 방안의 개발, 활용 방안
4. 금융소비자의 민원 및 분쟁의 처리를 위한 업무처리 매뉴얼 및 전자정보처리

시스템 활용에 대한 임직원 교육 과정 진행 및 정기·수시 보수교육 실시

② 금융소비자보호 총괄기관은 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.

제7장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

제11조(전자정보처리시스템 구축 및 관리) ① 은행은 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축·운영하여야 한다.

② 은행은 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

③ 은행은 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.

④ 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력하여야 한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 은행이 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료

가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절

나. 청약의 철회

다. 위법계약의 해지

5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료

6. 업무 위탁에 관한 자료

② 은행은 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차) 은행은 금융소비자보호법 제2조제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 은행은 금융소비자가 은행이 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제15조(휴면 금융재산 발생 예방 및 감축을 위한 기준과 절차) 은행은 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축을 위해 다음 각 호를 포함한 관리방안을 마련하여야 한다. 단, 은행은 위 내용에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

1. 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축과 관련된 업무를 담당하는 관리조직의 운영에 관한 사항
2. 금융상품 만기시 금융재산의 처리방법에 대한 안내시점, 안내내용(만기후 시간경과에 따른 불이익 사항 등)과 관련된 사항
3. 금융상품 만기 이후 금융재산의 안내시점, 안내내용(만기후 시간경과에 따른 불이익 사항 등), 안내방법, 안내이력 관리와 관련된 사항

제16조(금융소비자의 권리 안내) ① 은행은 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 자료열람요구권의 행사에 관한 사항
2. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
3. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용

4. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
 5. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
 6. 「예금자보호법」 제24조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
 7. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항
- ② 은행은 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호 법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등 금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내할 수 있는 방안을 마련하여야 하고, 금융소비자 보호 및 시의성 등을 고려하여 안내 시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.
- ③ 은행은 제12조 내지 제14조에서 정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.
- ④ 은행은 금리인하요구권, 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 지점 폐쇄 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

제17조 (정보의 시의성 확보) ① 은행은 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

- ② 은행은 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제18조(계약 체결 후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선) ① 은행은 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

- ② 은행은 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.
- ③ 은행은 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.

④ 은행은 제1항 내지 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제19조(이 규준등의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임) ① 은행은 이 규준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 내부통제기준을 준용한다.

② 이 규준의 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.

제11장 금융소비자보호기준 외 기타사항

제20조(중도상환수수료의 산정 및 부과) ① 은행은 중도상환수수료 산정·부과시 다음 각 호의 비용 이내에서 산정·부과하여야 한다. 다만, 대출계약 체결 및 변경, 해지과정에서 소요된 비용 중 다음 각 호에 해당하지 않는 임직원 인건비 및 전산 시스템 운영비용은 산정·부과 대상에서 제외한다.

1. 자금운용과 관련한 기회비용 : 대출계약 해지로 인해 발생하는 자금 조달 및 운용 손실
2. 미회수 행정비용 : 인지세, 감정평가수수료, 임대차조사수수료, 담보권설정비, 기타 대출 취급에 소요되는 비용
3. 미회수 모집비용 : 대출 모집을 위해 지출한 비용(대출모집인, 대출모집플랫폼, 공인중개사에 지출한 수수료 등)

② 은행은 중도상환수수료 산정·부과시 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 시장금리 변동 등에 따른 중도상환수수료의 급격한 변동 방지
2. 중도상환수수료에 대한 예측가능성 제고

③ 은행은 다음 각 호의 기준에 따른 대출상품의 특성을 구분하여 중도상환수수료를 산정·부과하여야 하며, 산정된 요율을 은행연합회 홈페이지에 공시하여야 한다.

1. 가계대출 또는 기업대출
2. 신용대출 또는 담보대출(담보대출은 '부동산 및 동산', '보증서 및 기타'로 구분)
3. 변동금리 또는 고정금리

④ 은행은 대출계약의 해지가 아닌 단순 조건 변경인 경우 중도상환수수료를 감경 또는 면제할 수 있다.

⑤ 은행은 제1항부터 제4항까지의 내용을 반영한 중도상환수수료 산정·부과 기준을 여신부서 담당 내규에 반영하여야 한다.

⑥ 본조의 규정은 제19조에도 불구하고 여신전문위원회 등을 거쳐 제정·변경한다.

부칙(2023.2.20.)

이 규준은 2023년 4월 1일부터 시행한다. 단, 은행별로 전산 개발등이 필요한 사항에 대해서는 전산 개발 등이 완료된 날부터 시행한다.

부칙(2024.12.23.)

제1조(시행일) 이 규준은 2025년 1월 13일부터 시행한다.

제2조(적용례) 제20조의 개정 내용은 이 규준 시행 이후 체결되는 대출계약부터 적용한다.