

# 금융소비자보호기준에 관한 규정

제정 2021-03-08

개정 2021-07-21

개정 2023-11-20

개정 2024-12-17

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후 구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다. <개정 2021. 07. 21., 2024. 12. 17.>

**제2조(용어의 정의)** ① 이 규정에서 사용하는 용어는 이 규정에서 별도로 정한 경우 외에는 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다), 그 하위 법규(이하 금융소비자보호법과 총칭하여 “금융소비자보호법규”라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제규정에서 정의한 바에 따른다. <개정 2021. 07. 21., 2021. 10. 21.>

② “금융소비자보호 내부통제규정”이란 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다. <신설 2021. 07. 21., 개정 2021. 10. 21.>

③ 금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다. <신설 2021. 10. 21.>

## 제2장 금융소비자의 권리 및 안내

**제3조(금융소비자의 기본적 권리)** 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자등의 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 <개정 2021. 10. 21.>
4. 그 밖에 금융소비자보호법규에서 정하는 금융소비자의 권리 <개정 2021. 10. 21.>

[본조신설 2021. 07. 21.]

**제4조(금융소비자의 권리 안내 방법)** ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법규 등 관련

법령이나 계약상 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 안내 방법을 마련하고, 소비자보호 및 시의성 등을 고려하여 안내시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.

<개정 2021. 10. 21.>

② 제1항과 관련하여 회사는 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

### 제3장 금융소비자보호기준에 관한 규정의 운영을 위한 조직·인력

**제5조(금융소비자보호기준에 관한 규정의 운영 조직 및 인력)** ① 회사는 금융소비자보호기준에 관한 규정의 운영을 담당하는 조직(이하“금융소비자보호 담당부서”라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

② 회사는 금융소비자보호기준에 관한 규정의 운영 업무를 수행하기 위하여 적정 규모의 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

③ 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 제1항 및 제2항에 따른 금융소비자보호 담당부서, 업무책임자, 업무담당자로 본다.

### 제4장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

**제6조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)** ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 다음 각 호의 사항이 포함된 민원 및 분쟁처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항 <개정 2021. 10. 21.>

2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리 <개정 2021. 10. 21.>

3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리 <개정 2021. 10. 21.>

4. 민원 및 분쟁 업무 조사 <개정 2021. 10. 21.>

③ 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 다음 각 호의 사항을 포함한 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼을 마련할 수 있다. <신설 2021. 10. 21.>

1. 금융소비자의 주요 권리 <신설 2021. 10. 21.>

2. 민원·분쟁 진행절차 및 소요기간 <신설 2021. 10. 21.>

3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례 <신설 2021. 10. 21.>

4. 민원·분쟁 사례별 응대요령 <신설 2021. 10. 21.>

5. 민원·분쟁 예방 체크리스트 <신설 2021. 10. 21.>

6. 업무자료집 접속방법 <신설 2021. 10. 21.>

7. 주요 업무 Q&A <신설 2021. 10. 21.>

8. 업무담당자 연락처 <신설 2021. 10. 21.>

- ④ 금융소비자보호 담당부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다. <신설 2021. 10. 21.>
- ⑤ 금융소비자보호 담당부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다. <신설 2021. 10. 21.>
1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간 <신설 2021. 10. 21.>
  2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책 <신설 2021. 10. 21.>
  3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표 <신설 2021. 10. 21.>
  4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등 <신설 2021. 10. 21.>
- ⑥ 금융소비자보호 담당부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다. <신설 2021. 10. 21.>
- ⑦ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다. <신설 2021. 10. 21.>

**제7조(전자정보처리시스템 구축)** ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 한다.

1. 금융소비자의 민원 진행상황 및 처리결과 <개정 2021. 10. 21.>
  2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>
- ④ 회사는 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. <신설 2021. 10. 21.>
- ⑤ 그 밖에 제1항에 따른 전자정보처리시스템의 구축과 관련한 세부사항은 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼 등으로 정한다. <신설 2021. 10. 21.>

## 제5장 금융소비자보호기준에 관한 규정 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제8조(금융소비자보호기준에 관한 규정 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 임직원의 금융소비자보호기준에 관한 규정 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

- ② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 담

당부서의 업무책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준에 관한 규정 위반 여부를 점검하게 할 수 있다. <개정 2021. 10. 21.>

③ 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준에 관한 규정 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다. <개정 2021. 10. 21.>

⑤ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

⑥ 회사는 제1항 내지 제4항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다. <신설 2021. 10. 21.>

**제9조(금융소비자보호기준에 관한 규정 위반 시 처리)** ① 회사는 이 규정의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에게 대한 조치 방안을 마련하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준에 관한 규정 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

③ 회사는 중대한 위법·부당행위 발견 등 필요한 경우 감사위원회 또는 감사에 보고할 수 있다. <개정 2021. 10. 21.>

## 제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

**제10조(임직원 교육·훈련)** ① 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 제6조에 따른 업무처리매뉴얼 및 제7조에 따른 전자정보처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 진행하고, 정기·수시로 보수교육을 실시하여야 한다. <개정 2024. 12. 17.>

<개정 2021. 10. 21.>

② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에게는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

③ 회사는 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다. <개정 2021. 10. 21.>

## 제7장 금융소비자보호기준에 관한 규정의 제정·변경 절차

**제11조(금융소비자보호기준에 관한 규정의 제·개정)** 회사는 이 규정의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제규정을 준용한다. <개정 2021. 10. 21.>

## 제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

**제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)** ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다. <개정 2021. 10. 21.>

1. 계약체결에 관한 자료 <신설 2021. 10. 21.>
  2. 계약의 이행에 관한 자료 <신설 2021. 10. 21.>
  3. 금융상품등에 관한 광고 자료 <신설 2021. 10. 21.>
  4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료 <신설 2021. 10. 21.>
    - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절 <신설 2021. 10. 21.>
    - 나. 청약의 철회 <신설 2021. 10. 21.>
    - 다. 위법계약의 해지 <신설 2021. 10. 21.>
  5. 금융소비자보호 내부통제규정의 제정 및 운영 등에 관한 자료 <신설 2021. 10. 21.>
  6. 업무 위탁에 관한 자료 <신설 2021. 10. 21.>
- ② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다. <신설 2021. 10. 21.>

**제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)** 회사는 금융소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.  
[본조신설 2021. 10. 21.]

**제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)** 회사는 금융소비자가 회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유 행위금지 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.  
[본조신설 2021. 10. 21.]

**제15조(휴면 금융재산 발생 예방 및 감축을 위한 기준과 절차)** 회사는 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생 예방 및 감축을 위해 다음 각 호를 포함한 관리방안을 마련하여야 한다. <개정 2023. 11. 20., 2024. 12. 17.>

1. 금융상품 만기 시 금융재산의 처리방법에 대한 안내 시점, 안내 내용 (만기 후 시간 경과에 따른 불이익 사항 등)과 관련된 사항 <개정 2023. 11. 20., 2024. 12. 17.>
2. 금융상품 만기 이후 금융재산의 안내 시점, 안내 내용 (만기 후 시간경과에 따른 불이익 사항 등), 안내 방법, 안내 이력 관리와 관련된 사항 <개정 2023. 11. 20., 2024. 12. 17.>
3. 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생 예방 및 감축과 관련된 업무를 담당하는 관리 조직의 운영에 관한 사항 <신설 2023. 11. 20., 개정 2024. 12. 17.>

**제16조(정보의 시의성 확보)** ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공

시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 <개정 2024. 12. 17.>

수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

[본조신설 2021. 10. 21.]

## **제9장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항 <신설 2024. 12. 17.>**

**제17조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)** ① 금융소비자보호 담당부서는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

② 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제 위원회에 보고하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약 해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법규에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

[본조신설 2021. 10. 21.]

**제18조(세부지침)** 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

[본조신설 2021. 10. 21.]

## **제10장 금융소비자보호기준 외 기타사항**

**제19조(중도상환수수료의 산정 및 부과)** ① 회사는 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 자금조달 및 운용손실
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 회사는 중도상환수수료 산정·부과시 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 시장금리 변동 등에 따른 중도상환수수료의 급격한 변동 방지

2. 중도상환수수료에 대한 예측가능성 제고

③ 회사는 다음 각 호의 기준에 따른 대출 상품의 특성을 구분하여 중도상환수수료를 산정·부과하여야 하며, 산정된 요율을 협회 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 회사는 대출계약의 해지가 아닌 단순 조건 변경인 경우 중도상환수수료를 감경 또는 면제할 수 있다.

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

[본조신설 2024. 12. 17.]

[본조신설 2025. 01. 13.]

#### 부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 3월 25일부터 시행한다.

제2조(타 규정의 폐지) 이 규정의 시행과 동시에 민원처리세칙은 폐지한다.

#### 부 칙<1>

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 7월 22일부터 시행한다.

제2조(규정명 개정) 이 규정의 명칭을 2021년 7월 21일부터 「금융소비자보호기준」에서 「금융소비자보호기준에 관한 규정」으로 개정한다.

#### 부 칙<2>

이 규정은 2021년 10월 22일부터 시행한다.

#### 부 칙<3>

제1조(시행일) 이 규정은 2025년 1월13일부터 시행한다.

제2조(적용례) 제19조의 개정내용은 이 규정 시행 이후 체결되는 대출계약부터 적용한다.