

# 금융소비자보호기준

(금융상품판매대리·중개)

# 목 차

## 제1장 총칙

제1조(목적)

제2조(적용범위)

제3조(용어의 정의)

## 제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제4조(금융소비자의 기본적 권리)

제5조(금융소비자의 권리 안내 방법)

## 제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제6조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력)

## 제4장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

제7조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)

제8조(전자정보처리시스템 구축)

## 제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제9조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

제10조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

## 제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제11조(임직원 교육·훈련)

## 제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제12조(금융소비자보호기준의 제·개정)

## 제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제13조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)

제14조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)

제15조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)

제16조(정보의 시의성 확보)

## 제9장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제17조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에 근거하여 고려휴먼스 주식회사(이하 “회사”)가 정한 “금융소비자보호에 관한 내부통제기준”에 따라 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원등이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** ① 이 기준은 회사가 금융상품직접판매업자와 체결한 위수탁 업무의 범위 내에서 적용한다.

② 이 기준에서 정하지 않은 사항은 금융소비자보호법 및 동법 시행령 등에 따른다.

**제3조(용어의 정의)** 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “금융소비자보호기준”이라 함은 금융소비자보호법 제32조 제3항에서 정한 금융소비자보호 기준을 말한다.
2. “내부통제기준”이라 함은 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
3. 그 밖에 본 기준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

## 제2장 금융소비자의 권리 및 안내

**제4조(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
4. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리

**제5조(금융소비자의 권리 안내 방법)** 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법령 등 관련 법령이나 계약상 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 금융상품직접판매업자의 안내방법 및 안내시기·내용을 준수한다.

## 제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

**제6조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력)** ① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하“금융소비자보호 담당부서”라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 적정 규모의 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영할 수 있다.

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

## 제4장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

**제7조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)** ① 회사는 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소를 위해 민원처리 및 분쟁처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 하며, 다음의 사항을 포함한다.

1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직에 관한 사항
2. 민원 및 분쟁 접수 및 처리
3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
4. 민원 및 분쟁 업무 조사

③ 금융소비자보호 담당부서는 금융상품직접판매업자의 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼을 준수하며, 자체 매뉴얼을 마련할 수 있다.

④ 금융소비자보호 담당부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당부서는 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
4. 교육훈련 실시 결과 등

⑥ 금융소비자보호 담당부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 금융상품직접판매업자의 제도개선 시스템을 적극 활용하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

**제8조(전자정보처리시스템 구축)** ① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축·운영하여야 하며, 금융상품직접판매업자의 전자정보처리시스템을 적극 활용한다.

② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요내용을 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 회사경영에 반영하여 민원 예방에 노력하여야 한다.

④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 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.

## 제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제9조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 금융소비자보호 담당부서의 업무

책임자는 임직원등의 금융소비자보호기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.

③ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 점검 결과를 평가하여 대표이사에게 보고하여야 한다.

④ 제1항에 따른 점검 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다.

**제10조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)** ① 회사는 이 규정 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원등에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 감사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치나 제재조치를 요구할 수 있다.

## 제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

**제11조(임직원 교육·훈련)** ① 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원 등을 대상으로 교육과정을 진행하고, 정기·수시로 보수교육을 실시하여야 하며, 해당 교육과정은 업무처리매뉴얼 및 전자정보처리시스템 활용에 대한 내용을 포함한다.

② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원이력 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원등에 대해서는 불완전판매 예방교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

## 제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

**제12조(금융소비자보호기준의 제·개정)** 이 규정의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 내부통제기준을 준용하며, 금융위원회가 정하여 고시하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

## 제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

**제13조(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.

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

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

**제14조(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.

**제15조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)** 회사는 금융소비자가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

**제16조(정보의 시의성 확보)** 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

## 제9장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

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

② 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법령상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.