

「금융소비자보호규정」 개정 안내

1. 규정명 : 「금융소비자보호규정」
2. 제정(변경)의 필요성 : 내부통제 및 소비자보호 관련 업무 수행의 주체를 실제 업무 수행자로 명시 등을 통해 규정을 명확하고 체계적으로 개정
3. 주요 제정(변경)내용 : 업무 수행 주체를 실제 업무 수행자로 명시,
금융소비자 권리 안내 관련 고지대상 정보 범위 및 방법 결정 절차변경 등
4. 금융소비자에게 미치는 영향 : 금융소비자의 권익 증진 및 권익 보호 (현행과 동일)
5. 시행일자 : 2021년 12월 24일
6. 적용 대상(범위) : 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다.
다만, 은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는
그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.
금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른
하위 규정 등에서 정하지 아니한 사항은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 및
관련 법규에 따른다.

※ 첨부 : 「금융소비자보호규정」 개정대비표

(첨 부)

「금융소비자보호규정」 개정대비표

현 행	개 정 후
제1장 총 칙	제1장 총 칙
제1조(목적) <생략>	제1조(목적) <좌동>
제2조(적용범위) ① 이 규정은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.	제2조(적용범위) ① 이 규정은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, <삭제> 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.
② <생략>	② <좌동>
제3조(용어의 정의)	제3조(용어의 정의)
1.~2. <생략>	1.~2. <좌동>
3. “금융소비자보호기준”이란 금융소비자보호법 제32조 제3항에 정한 ‘금융소비자보호기준’을 말한다.	3. “금융소비자보호기준”이란 금융소비자보호법 제32조 제3항에 정한 ‘금융소비자보호기준’ 으로 이 규정 을 말한다.
4. “내부통제기준”이란 금융소비자보호법 제16조 제2항에서 정한 ‘내부통제기준’을 말한다.	4. “내부통제기준”이란 금융소비자보호법 제16조 제2항에서 정한 ‘내부통제기준’ 으로 금융소비자보호 내 부통제규정을 말한다.
5. <생략>	5. <좌동>
제2장 금융소비자의 권리	제2장 금융소비자의 권리
제4조(금융소비자의 기본적 권리) ① <생략>	제4조(금융소비자의 기본적 권리) ① <좌동>
② 은행은 <신설> 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.	② 은행은 금융상품판매업자로서 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자 보호법령에서 정하는 책무를 진다.
제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선	제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선
제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차) ① 은행 은 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.	제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차) ① 은행장 은 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

현 행	개 정 후
<p>② 은행은 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.</p> <p>③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위한 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.</p> <p>④~⑤ <생략></p> <p>⑥ 은행은 공정한 민원처리 및 합리적인 피해 보상을 위하여 민원심의위원회를 설치·운영한다.</p> <p>⑦ <생략></p> <p>제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가) <생략></p> <p>제7조(제도개선시스템 구축) <생략></p> <p style="text-align: center;">제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제8조(운영 조직 및 인력의 구성) ① 은행은 이 규정의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.</p> <p>② 은행은 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.</p> <p>③ <생략></p> <p style="text-align: center;">제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</p> <p>제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① 은행은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.</p>	<p>② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.</p> <p>③ <삭제> 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위한 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차의 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p>④~⑤ <좌동></p> <p>⑥ 은행장은 공정한 민원처리 및 합리적인 피해 보상을 위하여 민원심의위원회를 설치하고, 금융소비자보호 총괄책임자가 운영한다.</p> <p>⑦ <좌동></p> <p>제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가) <좌동></p> <p>제7조(제도개선시스템 구축) <좌동></p> <p style="text-align: center;">제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제8조(운영 조직 및 인력의 구성) ① <삭제> 이 규정의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.</p> <p>② <삭제> 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.</p> <p>③ <좌동></p> <p style="text-align: center;">제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</p> <p>제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검하여야 한다.</p>

현 행	개 정 후
<p>②~③ <생략></p> <p style="text-align: center;">제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련</p> <p>제10조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련) <생략></p> <p style="text-align: center;">제7장 전산처리시스템의 구축 및 관리</p> <p>제11조(전산처리시스템 구축 및 관리) ① 은행은 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템을 구축하여야 한다.</p> <p>1.~2. <생략></p> <p>② 은행은 전산처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.</p> <p>③ 은행은 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.</p> <p>④ <생략></p> <p style="text-align: center;">제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계</p> <p>제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① <생략></p> <p>② <신설> 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.</p> <p>1.~5. <생략></p> <p>③ 은행은 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.</p> <p>제13조(일반금융소비자의 계약 청약철회에 관한 기준과 절차) <생략></p>	<p>②~③ <좌동></p> <p style="text-align: center;">제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련</p> <p>제10조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련) <좌동></p> <p style="text-align: center;">제7장 전산처리시스템의 구축 및 관리</p> <p>제11조(전산처리시스템 구축 및 관리) ① 금융소비자 보호 총괄책임자는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템을 구축하여야 한다.</p> <p>1.~2. <좌동></p> <p>② 금융소비자보호 총괄책임자는 전산처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.</p> <p>③ 민원전담부서는 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.</p> <p>④ <좌동></p> <p style="text-align: center;">제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계</p> <p>제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① <좌동></p> <p>② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.</p> <p>1.~5. <좌동></p> <p>③ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.</p> <p>제13조(일반금융소비자의 계약 청약철회에 관한 기준과 절차) <좌동></p>

현 행	개 정 후
<p>제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 은행은 금융소비자가 은행이 금융소비자 보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명 의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 <u>절차를 마련하여야 한다.</u></p>	<p>제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 은행은 금융소비자가 은행이 금융소비자 보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명 의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 <u>절차에 대한 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</u></p>
<p>제15조(휴면 금융재산 발생 예방을 위한 기준과 절차) <생략></p>	<p>제15조(휴면 금융재산 발생 예방을 위한 기준과 절차) <좌동></p>
<p>제16조(금융소비자의 권리 안내) ① <u>은행은</u> 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.</p> <p>1.~7. <생략> ②~④ <생략> ⑤ 제4항에 따른 고지대상 정보의 범위나 방법에 대해서는 <u>금융소비자보호 총괄책임자가 금융소비자 보호 내부통제위원회를 통해</u> 정하여야 한다.</p>	<p>제16조(금융소비자의 권리 안내) ① <u>금융상품 판매업무를 수행하는 임직원은</u> 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.</p> <p>1.~7. <좌동> ②~④ <좌동> ⑤ 제4항에 따른 고지대상 정보의 범위나 방법에 대해서는 <u>금융소비자보호 총괄기관과 사전협의를 하여야 한다.</u></p>
<p>제17조 (정보의 시의성 확보) <생략></p>	<p>제17조 (정보의 시의성 확보) <좌동></p>
<p>제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선</p>	<p>제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선</p>
<p>제18조(계약 체결 후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선) ① <u>은행은</u> 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.</p> <p>② <u>은행은</u> 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.</p> <p>③ <u>은행은</u> 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.</p> <p>④ <u>은행은</u> 제1항부터 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항</p>	<p>제18조(계약 체결 후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선) ① <u>금융소비자보호 총괄책임자는</u> 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.</p> <p>② <u>금융소비자보호 총괄책임자는</u> 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.</p> <p>③ <u>금융소비자보호 총괄책임자는</u> 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.</p> <p>④ <u>금융소비자보호 총괄책임자는</u> 제1항부터 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하</p>

현 행	개 정 후
<p>을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.</p> <p style="text-align: center;">제10장 금융소비자보호기준의 <u>제정·변경</u> 절차 및 위임</p> <p>제19조(이 규정등의 <u>제정·변경</u> 절차 및 세부사항 위임)</p> <p>① <u>은행은</u> 이 규정등의 <u>제정·변경</u> 절차와 관련된 사항은 내부통제규정을 준용한다.</p> <p>② 이 <u>규정등의</u> 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p style="text-align: center;">부칙<제정></p> <p>제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 24일부터 시행한다.</p> <p>제2조(기존 규정의 폐지) 이 규정의 시행에 따라 「금융소비자보호규정」(제정 2015.9.1)과 「금융소비자보호 기준에 관한 규정」(제정 2021.3.2)은 폐지한다.</p> <p style="text-align: center;"><u><신설></u></p>	<p>여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.</p> <p style="text-align: center;">제10장 금융소비자보호기준의 <u>제·개정</u> 절차 및 위임</p> <p>제19조(이 규정등의 <u>제·개정</u> 절차 및 세부사항 위임)</p> <p>① <u><삭제></u> 이 규정등의 <u>제·개정</u> 절차와 관련된 사항은 내부통제규정을 준용한다.</p> <p>② 이 <u>규정의</u> 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p style="text-align: center;">부칙<제정></p> <p>제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 24일부터 시행한다.</p> <p>제2조(기존 규정의 폐지) 이 규정의 시행에 따라 「금융소비자보호규정」(제정 2015.9.1)과 「금융소비자보호 기준에 관한 규정」(제정 2021.3.2)은 폐지한다.</p> <p style="text-align: center;"><u>부칙<1></u></p> <p><u>제 1 조(시행일)</u> 이 규정은 2021년 12월 24일부터 시행한다.</p>