

「금융소비자보호규정」 개정 안내

1. 규정명 : 「금융소비자보호규정」
2. 제정(변경)의 필요성 : 당행 내규 체계 정비의 일환으로 내규의 최신화 및 내실화
3. 주요 제정(변경)내용 : 위임의 근거 법령 추가, 내규간 위·수임 체계 반영
문구 수정을 통한 내용 명확화
당행 내규체계에 맞게 용어 정비
4. 금융소비자에게 미치는 영향 : 금융소비자의 권익 증진 및 권익 보호(현행과 동일)
5. 시행일자 : 2024년 4월 2일
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
<p style="text-align: center;">제1장 총칙</p> <p>제1조(목적) 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) <u><신설></u> 및 관련 법규(이하 <u><신설></u> “금융소비자보호법령”이라 한다) <u><신설></u> 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.</p> <p>제2조(적용범위) ① <생략> ② 금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 <u>규정</u> 등(이하 “이 규정등”이라 한다)에서 정하지 <u>아니한 사항은 금융소비자보호법령에</u> 따른다</p> <p>제3조 <생략></p> <p style="text-align: center;">제2장 금융소비자의 권리</p> <p>제4조 <생략></p> <p style="text-align: center;">제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선</p> <p>제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차) ① 은행장은 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 <u><신설></u> 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야</p>	<p style="text-align: center;">제1장 총칙</p> <p>제1조(목적) 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) <u>제32조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제31조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제29조</u> 및 관련 법규(이하 <u>금융소비자보호법, 동법 시행령, 동법 감독규정 및 관련 법규를 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다</u>)와 「<u>금융소비자보호 내부통제규정</u>」 <u>제4조 및 「내규관리규정」 제3조</u>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.</p> <p>제2조(적용범위) ① <좌동> ② 금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 <u>내규</u> 등(이하 “이 규정등”이라 한다)에서 정하지 <u>않은 내부통제기준에 관한</u> 사항은 금융소비자보호법령과 「<u>내부통제규정</u>」, 「<u>금융소비자보호 내부통제규정</u>」 및 <u>기타 관련내규 등에서 정하는 바에</u> 따른다.</p> <p>제3조 <좌동></p> <p style="text-align: center;">제2장 금융소비자의 권리</p> <p>제4조 <좌동></p> <p style="text-align: center;">제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선</p> <p>제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차) ① 은행장은 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 <u>해당 절차를</u> 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하</p>

현 행	개 정 후
<p>한다.</p> <p>② <생략></p> <p>③ <신설> 금융소비자의 <u>민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리절차</u>가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 <u>민원처리 및 분쟁처리에 관한 은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위한 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차의 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</u></p> <p>④~⑥ <생략></p> <p>⑦ <u>민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차</u>, 민원심의위원회의 설치 및 운영 등에 관한 세부사항은 <u>은행장이 별도로</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p>제6조~제7조 <생략></p> <p>제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제8조(운영 조직 및 인력의 구성)</p> <p>① <생략></p> <p>② <신설> 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.</p> <p>③ <생략></p> <p>제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</p> <p>제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)</p> <p>① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 <u>이 규정 및 금융소비자보호법령</u>을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검하여야 한다.</p> <p>② <생략></p> <p>③ 제1항에 따른 점검 방법, <u>이 규정</u>의 미준수 시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제규정을 준용한다.</p> <p>제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련~제7장</p>	<p>여야 한다.</p> <p>② <좌동></p> <p>③ <u>은행장은</u> 금융소비자의 <u>민원 또는 분쟁의 해소 및 관리절차</u>가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 <u>민원 또는 분쟁의 처리에 관한 은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위한 기준과 절차를 마련하여야 한다.</u></p> <p>④~⑥ <좌동></p> <p>⑦ <u>제3항의 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준 및 절차에 대한 세부사항은 「민원업무처리요령」에서 정하는 바에 따르며, 제6항의</u> 민원심의위원회의 설치 및 운영 등에 관한 세부사항은 <u>「민원심의위원회요령」에서</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p>제6조~제7조 <좌동></p> <p>제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제8조(운영 조직 및 인력의 구성)</p> <p>① <좌동></p> <p>② <u>은행은</u> 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.</p> <p>③ <좌동></p> <p>제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</p> <p>제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)</p> <p>① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 <u>금융소비자보호법령 및 이 규정등</u>을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검하여야 한다.</p> <p>② <좌동></p> <p>③ 제1항에 따른 점검 방법, <u>이 규정등</u>의 미준수 시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제규정을 준용한다.</p> <p>제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련~제7장</p>

현 행	개 정 후
전산처리시스템의 구축 및 관리	전산처리시스템의 구축 및 관리
제10조~제11조 <생략>	제10조~제11조 <좌동>
제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계	제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계
제12조~제13조 <생략>	제12조~제13조 <좌동>
제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 은행은 금융소비자가 은행이 금융소비자보호법 에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차에 대한 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.	제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) <삭제> 은행이 금융소비자보호법령 에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융소비자가 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차에 대한 세부내용은 은행장이 「민원업무처리요령」 및 관련내규에서 정하는 바에 따른다.
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 세부 사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다. 1.~3. <생략>	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. <삭제> 위 내용에 관한 세부 사항은 「숨은 금융자산관리 업무지침」에서 정하는 바에 따른다. 1.~3. <좌동>
제16조(금융소비자의 권리 안내) <생략>	제16조(금융소비자의 권리 안내) <좌동>
제17조(정보의 시의성 확보) ① 은행은 금융소비자의 권리 등에 대한 정보 제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다. ② <생략>	제17조(정보의 시의성 확보) ① 은행은 금융소비자의 권리 등에 대한 정보 제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 하여야 한다. ② <좌동>
제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선	제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선
제18조 <생략>	제18조 <좌동>
제10장 금융소비자보호기준의 제·개정 절차 및 위임	제10장 금융소비자보호기준의 제·개정 절차 및 위임
제19조(이 규정등의 제·개정 절차 및 세부사항	제19조(이 규정등의 제·개정 절차 및 세부사항

현 행	개 정 후
<p>위임) ① <생략> ② 이 규정의 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 <u>은행장이</u> 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p style="text-align: center;">부칙 <제정 ~ 2> <생략></p> <p><u><신설></u></p>	<p>위임) ① <좌동> ② 이 규정의 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 「<u>민원업무처리요령</u>」, 「<u>민원심의위원회요령</u>」 등에서 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p style="text-align: center;">부칙 <제정 ~ 2> <좌동></p> <p style="text-align: center;"><u>부칙<3></u></p> <p><u>제1조 (시행일)</u> 이 규정은 2024년 4월 2일부터 시행한다.</p>