

「금융소비자보호규정」 개정 안내

1. 규정명 : 「금융소비자보호규정」

2. 제정(변경)의 필요성 : 금융소비자보호에 관한 감독규정 일부 개정('25.10월) 및 후속조치로 「금융소비자보호에 관한 내부통제 모범규준」의 개정에 따른 주요 사항 반영

3. 주요 제정(변경)내용

– 금융소비자보호 내부통제위원회 조정·의결사항 외 보고가능 의제 신설에 따른 내규 반영

4. 금융소비자에게 미치는 영향 : 금융소비자의 권익 증진 및 권익 보호 (현행과 동일)

5. 시행일자 : 2026년 1월 1일

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.

※ 첨 부 : 「금융소비자보호 내부통제규정」 개정대비표

「금융소비자보호규정」 개정대비표

현 행	개 정 후
제1장 총칙	제1장 총칙
제1조~제3조 <생략>	제1조~제3조 <좌동>
제2장 금융소비자의 권리	제2장 금융소비자의 권리
제4조 <생략>	제4조 <좌동>
제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도 개선	제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도 개선
제5조~제7조 <생략>	제5조~제7조 <좌동>
제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력	제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력
제8조 <생략>	제8조 <좌동>
제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가	제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가
제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)	제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)
① <생략>	① <좌동>
② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 금융소비자보호 내부통제위원회에서 조정·의결 <u><신설></u> 될 수 있도록 하여야 한다.	② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 금융소비자보호 내부통제위원회에서 조정·의결 <u>또는 보고</u> 될 수 있도록 하여야 한다.
③ <생략>	③ <좌동>
제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련	제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련
제10조 <생략>	제10조 <좌동>
제7장 전산처리시스템의 구축 및 관리	제7장 전산처리시스템의 구축 및 관리
제11조 <생략>	제11조 <좌동>
제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계	제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계
제12조~제17조 <생략>	제12조~제17조 <좌동>

현 행	개 정 후
제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선 제18조 <생략> 제10장 금융소비자보호기준의 제·개정 절차 및 위임 제19조~제20조 <생략> 부칙 <제정~4> <생략> <신설>	제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선 제18조 <좌동> 제10장 금융소비자보호기준의 제·개정 절차 및 위임 제19조~제20조 <좌동> 부칙 <제정~4> <좌동> 부칙<5> 이 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다