금융소비자보호기준

2021년 9월 24일

이스트스프링자산운용코리아㈜

금융소비자보호기준

제정 2021.09.24

제 1장 총칙

제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률(이하, 법이라 한다) 제16조 및 동법 시행령 제31조, 금융소비자보호 감독규정 제29조 및 당사 금융소비자보호 내부통제기준에 따라 금융소비자의 권익 증진과 소비자 피해 예방 및 구제를 통하여 금융소비자의 신뢰를 얻고 회사의 경쟁력을 제고하기 위한 것으로 회사의 임직원 및 법 제2조제3호에서 정한 금융상품직접판매업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 하는 기준 및 절차를 마련하는데 그 목적으로 한다. 또한 이 기준과 당사 금융소비자보호 내부통제기준이 충돌할 경우 당사 금융소비자보호 내부통제기준이 우선 적용되며, 기존 당사 민원처리지침과 금융소비자보호규정은 폐지한다.

제2조(정의)

① 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 각 호와 같다.

1. "금융소비자 보호"란 회사가 제공하는 상품 및 서비스 등을 이용하는 자가 금융거래 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육, 홍보 등을 포함한 전반적인 소비자 보호활동을 말한다.
2. "금융상품"이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
3. "금융소비자보호 총괄 책임자"란 이 기준의 준수 여부를 점검하고 이 기준을 위반하는 경우 이를 조사하는 등 금융소비자보호 관련 업무를 총괄하는 사람으로서 제6조제4항에 따라 선임된 자를 말한다.
4. "관련법령"이란 법 및 그 하위법령, 금융관련법령 및 감독규정, 금융소비자·투자자 보호와 직접 관련이 있는 법령을 말한다.

5. "금융소비자"란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것(이라 "금융상품 계약체결 등"이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
6. "금융상품 판매업자"란 금융상품판매업을 영위하는 자로서 대통령령으로 정하는 금융관계 법률에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자를 말하며 다음 각 목에 따라 구분한다.
   가. 금융상품직접판매업자: 금융상품판매업자 중 금융상품직접판매업을 영위하는 자
   나. 금융상품 판매대리·중개업자: 금융상품판매업자 중 금융상품 판매대리·중개업을 영위하는 자
7. "금융상품 개발 관련부서"란 금융상품 개발에 대한 기획안을 수립하고 관련 부서 협의를 거쳐 금융상품을 개발하는 부서를 말한다.
8. "상품 홍보 관련부서"란 개발된 상품을 금융소비자에게 알려주기 위한 규약, 안내장 및 광고 등을 제작하고 검수하는 부서를 말한다.
9. "고령 금융소비자"란 만 65세 이상 금융소비자를 말한다.
10. "금융소비자보호 총괄기관"이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 총괄기관'을 말하며, 상품&마케팅본부의 영업지원파트가 담당한다.

② 제1항 이외에 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 관련법령 및 규정과 당사 금융소비자 내부통제기준 등에서 정하는 바에 따른다.

제3조(금융소비자 중심의 경영)

① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 금융소비자 보호를 위한 경영방침을 지향하고, 이를 공식적으로 표명하고자 이 기준 등에서 해당 사항에 대한 상세 내역을 규정한다.

1. 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영
2. 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스의 정립
3. 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성 강화

② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을

확보하여야 한다.

③ 회사는 다음과 같은 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.

1. 금융상품 판매업자 등의 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. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

④ 회사는 관련법령 및 계약상 금융소비자의 권리에 대해 법정 방법에 따라 안내해야 한다.

제2장 금융소비자보호 조직

제1절 구성

제4조(금융소비자보호 조직)

회사의 금융소비자보호 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 총괄책임자, 금융소비자보호 총괄기관 등으로 구성한다.

제5조(이사회)

이사회는 회사의 금융소비자보호 관련 내부통제 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

제6조(대표이사)

① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호체계를 구체적으로 구축·운영한다.

② 대표이사는 금융소비자보호체계의 구축·유지·운영에 필요한 인적·물적 자원을 지원할 의무가 있다.

③ 대표이사는 조직 내 각 업무분야에서 금융소비자보호와 관련된 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 각 부서 등 조직 단위 별로 적절한 임무와 책임을 부여한다.

④ 대표이사는 업무집행책임자(임원급) 중에서 준법감시인에 준하는 독립적 지위의 금융소비자보호 총괄책임자를 선임한다.
⑤ 대표이사는 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 체계 및 운영에 대한 실태를 점검하고 그 결과를 이사회에 보고한다. 다만, 대표이사는 금융소비자보호 총괄기관에게 위임할 수 있으며, 세부적인 방법은 당사 금융소비자보호 내부통제기준 제29조를 준용한다
⑥ 대표이사는 다음 각 호의 사항을 조정, 결정한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 금융소비자보호 관련 주요 점검결과에 대한 조치사항
4. 중요 민원 및 분쟁에 관한 사항 협의
5. 그 밖의 금융소비자보호 내부통제기준 제9조에서 정한 금융소비자보호 업무보고 및 조치 업무

제7조(금융소비자보호 총괄책임자)
① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관을 총괄하며, 금융소비자보호와 관련된 업무를 수행한다.
② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자 권익이 침해 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반 사항을 수행·지원한다.

제8조(금융소비자보호 총괄기관)
① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호업무를 수행할 금융소비자보호 총괄기관을 대표이사 직속의 조직으로 운영한다.
② 회사는 금융소비자보호업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객 수, 민원 건수, 상품 개발 판매 등 관련 타 부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 적정 인력을 확보하기 위해 노력한다.

제2절 업무의 내용 등

제9조(금융소비자보호 총괄책임자의 자격 및 독립성 보장)

① 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.
② 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 운영하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 않도록 한다.
③ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 근무 평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별에 의한 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 한다.

제10조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)

① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관을 총괄하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준 수립
2. 금융상품 각 단계별 [개발, 판매(광고 사전심의 등), 사후관리] 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
3. 민원 접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
4. 금융소비자보호 관련 관계부서간 피드백 업무 총괄
5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
6. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
7. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검 관리
8. 기타 금융소비자의 권익 증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무로써, 당사 금융소비자보호 내부통제기준에 의한 업무

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자권익 침해가 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반 사항을 수행·지원한다.

제11조(금융소비자보호 총괄기관의 업무)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은

부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무 수행이 불가능할 경우 그 사유를 소명한다.

1. 업무개선 제도 운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 시스템을 개발·운영한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 유사 민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용

③ 금융소비자보호 총괄기관은 발생 민원에 대해 즉각적으로 고객 불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등을 포함한 업무 처리 규정을 수립·시행한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무 프로세스 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백 하여 개선방안을 강구한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고한다.

1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표
4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

⑥ 금융소비자보호 총괄기관은 전 임직원(판매업무 담당 조직을 포함한다)을 대상으로 민원사례, 상담 화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온·오프라인을 통해 정기적으로 실시한다.

⑦ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원(판매업무 담당 조직을 포함한다) 중 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방을 위한 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요구한다.

⑧ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 총괄기관과 상품개발·판매 등 유관부서 간 협의가 필요한 사항
2. 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석
3. 광고 심의결과에 대한 검토
4. 상품설명서 제·개정안 검토
5. 회사의 소비자보호 실태 점검
6. 상품판매 후 모니터링 총괄
7. 중요 민원에 대한 처리방안 협의 등
8. 당사 금융소비자보호 내부통제기준 제11조의 업무
9. 기타 이 기준에서 회사가 수행해야하는 업무

제12조(금융소비자보호 총괄기관의 권한)

① 금융소비자보호 총괄기관은 소비자보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석요구, 임점 조사(필요 시 준법감시 또는 감사부서에 의뢰 가능) 등을 할 수 있으며, 자료 제출 등을 요청 받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄기관에 통보하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원(판매업무 담당 조직을 포함한다)에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

③ 제1항에 따라 금융소비자보호 총괄기관은 자료제출 요구, 임직원 출석 요구, 현장조사 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에게 보고한다.

제13조(금융소비자보호 업무담당자)

① 회사는 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 인력(이하 '금융소비자보호 업무담당자'라 한다)을 선발, 운영할 수 있다.

② 금융소비자보호 업무담당자는 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 근무 경력자 중 근무평가가 평균 이상인 자로 사내 공모 또는 추천, 파견 등으로 선발 ·운영할 수 있다.

③ 금융소비자보호 업무담당자는 금융소비자보호 전담부서의 업무특성, 전문성 등을 고

려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담한다. 다만, 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.

④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대한 근무평가 시, 소비자보호 관련 실적이 우수한 업무전담자에게 인사상 가점을 부여할 수 있다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내·외 소비자보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하며, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수) 제도를 시행할 수 있다.

⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대한 평가는 제9조 제3항을 준용한다.

제3장 업무단계별 준수사항

제1절 금융상품 기획 및 개발 과정

제14조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의)

① 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호의 관점에서 사전 점검 후 문제점을 시정할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의 관련 절차를 구축·운영한다.

1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립

② 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 준법감시인 및 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의한다.

1. 금융상품 개발·변경, 판매중단
2. 상품 설명서, 규약, 가입청약서 등 제작·변경
3. 판매 프로세스의 개발·변경
4. 고객 관련 이벤트, 프로모션, 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 규약 등에 금융소비자보호 상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있으며, 사전협의 누락 시에는 성과평가 및 민원평가에 반영할 수 있다.

제15조(금융상품 개발 관련 체크리스트 및 자체 내부준칙 수립)

① 금융소비자보호 총괄기관은 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 체크리스트를 마련한다.

② 금융상품 개발 관련부서는 금융관련법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부 매뉴얼을 수립하여 운영할 수 있다.

1. 금융상품 담당부서 사항을 회사 홈페이지 등에 명기하는 등 책임성 강화
2. 상품개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보공유 책임

제16조(금융소비자보호 채널 구축)

① 회사는 금융상품 개발 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 그간에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무 프로세스를 구축·운영한다.

② 회사는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부 전문가의 의견을 반영하거나 고객참여 제도 등 금융소비자들의 요구를 경영에 반영할 수 있는 채널을 적극 활용할 수 있으며, 소비자 제안에 대한 활용 실적 분석 등을 정기적으로 실시할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 전개 이후 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 모니터링을 실시할 수 있으며, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 회사의 경영활동을 개선시키는 데 활용하고, 민원 감축활동을 수시로 전개할 수 있다.

④ 회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운영한다.

제2절 금융상품 판매 과정

제17조(판매 준칙)

금융상품 판매 관련부서는 금융소비자를 보호하기 위하여 판매담당 직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련할 수 있다.

제18조(신의 성실의 원칙)

① 회사는 금융상품 판매종사자의 도입·양성·교육·관리 등에 있어서 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다한다.

② 회사는 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다한다.

③ 회사는 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다한다.

제19조(적합성·적정성 원칙)

회사는 금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 해당 금융소비자에게 적합하지 아니한 상품을 구매 권유하지 아니한다.

제20조(정보보호의 원칙)

① 회사는 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의 절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하고, 당해정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니한다.

② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 운영할 수 있다.

제21조(권한남용의 금지 등)

회사는 우월적 지위를 남용하거나 금융소비자의 권익을 침해하는 행위(이하 "불공정영업행위"라고 한다)를 하여서는 아니 된다.

제22조(일반금융소비자에 대한 설명의무 등)

① 회사는 일반금융소비자에게 금융상품을 구매 권유할 때, 일반금융소비자가 당해 금융상품의 종류 및 성격, 일반금융소비자에게 불리한 내용 등을 이해하지 못하거나 오인하지 않도록 충분히 설명하고, 상품설명서 등에도 관련 정보를 제공한다. 특히 회사가 당

해 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있는 경우 그 내용은 반드시 일반금융소비자에게 설명하고 이해여부를 확인한다.
② 회사는 원금손실 가능성, 중도해지 시의 불이익, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우 등 일반금융소비자의 불이익 사항 및 기타 일반금융소비자의 권익에 관한 중요사항은 반드시 설명하고, 상품설명서 등 관련 정보를 일반금융소비자에게 제공한다. 이때 회사는 일반금융소비자의 연령, 이해 수준, 재무상태 등을 고려하여 맞춤형 정보제공을 할 수 있다.

제23조(고령금융소비자)
① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 노력한다.
② 회사는 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검할 수 있고, 금융상품 판매 시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영할 수 있다..

제24조(장애인의 금융접근성 제고)
① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하는 맞춤서비스를 제공할 수 있다.
② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 할 수 있다.
③ 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고할 수 있다.
④ 제1항 내지 제3항 관련 구체적인 이행 방법은 회사가 업권별 영업특성 및 규모 등을 감안하여 자체적으로 정할 수 있다.

제25조(판매 관련 평가 및 보상 체계)
① 금융상품 판매 관련부서는 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 직원과 소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 직원 및 단위조직(이하 '판매담당 직원 등'이라 한다)에 대한 평가 및 보상 체계를 마련한다.
② 판매담당 직원 등은 다음 각 호를 포함한다.

1. 소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 평가받는 상급자
3. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 평가 받는 영업 단위 조직

③ 금융상품 판매 관련부서는 판매담당 직원 등에 대한 평가 및 보상 체계에 판매실적 이외에도 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 적합성진단보고서 등 계약관련 서류의 충실성, 판매프로세스 적정성 점검결과 등 관련 요소들을 충분히 반영하여 평가결과에 실질적인 차별화가 있도록 운영할 수 있다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 해당 금융업권 및 금융상품의 특성 등에 따라 합리적으로 마련·운영할 수 있다.

④ 금융소비자들이 판매담당 직원의 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우, 회사는 판매담당 직원에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정 부분은 금융소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관 등을 통해 판매담당 직원 등에 대한 성과·보상 체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서, 준법감시 부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유할 수 있으며, 다음 각 호에 대한 판단을 포함하여 금융소비자보호 관점에서 판매담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지를 연간 1회 검토한다.

1. 회사에서 특정 금융상품에 대해 설정한 판매 목표량이 적정한지 여부
   (비공식적 판매 목표량 설정 등 포함)
2. 특정 금융상품에 대한 판매실적 가중치 부여가 적정한지 여부
3. 부가상품의 판매로 인하여 소비자에게 불완전판매가 이루어졌거나 이루어질 우려가 있는지 여부

⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 제5항의 검토결과를 대표이사에게 보고해야 하며, 필요시 판매담당 직원 등에 대한 핵심 평가지표 조정을 포함한 평가·보상 체계 개선을 건의할 수 있다. 대표이사는 필요 시 소비자피해 예방 및 구제를 위한 조치를 취하도록 노력해야 한다.

⑦ 제5항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 총괄기관에서 보관하고, 이를 감사·준법감시 부서 등에 공유하여 참고하도록 할 수 있다.

제26조(판매 과정 관리)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록

금융 상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 프로세스를 구축하고, 이를 매뉴얼화 할 수 있다

1. 금융상품 판매 전 프로세스
   가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매 자격기준을 마련하여 운영
   나. 문자메시지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용한 판매과정별 관리프로세스, 피드백 시스템(반드시 지켜야 할 사항에 대한 체크리스트 제공 및 이행 여부) 등을 구축·운영하여, 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화
   다. 금융상품의 중요 내용(금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항) 및 금융상품의 중요 위험요인(원금손실, 금리변동 등 금융소비자의 피해 유발사항) 등에 대한 금융소비자 확인절차(서명 등)를 마련
2. 금융상품 판매 후 프로세스
   가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인
   나. 불완전판매 및 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 재설명 및 청약철회, 손해배상 등의 금융소비자보호 절차를 마련

② 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자 불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 구축된 판매 프로세스가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검한다.

제3절 금융상품 판매 이후 과정

제27조(민원업무처리 규정)

① 회사는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리해야 한다.

② 민원의 구분은 회사의 각 부서를 통하여 직접 접수된 민원(이하 “직접민원"이라 한다), 판매회사등 기타 기관을 경유한 민원(이하 “간접민원"이라 한다), 금융감독원, 한국소비자보호원 및 감사원 등 국가기관을 통한 민원(이하 "분쟁조정 대상 민원"이라 한다)으로 한다.

③ 민원의 접수 및 보고는 다음 각호에 따른다.

1. 민원업무의 주관부서는 금융소비자보호 총괄기관으로 한다.
2. 직접민원 및 분쟁조정 대상 민원의 접수는 주관부서에서 별지1호 서식에 의한 민원사무처리대장에 기록하여 접수한다.
3. 간접민원의 접수는 금융소비자보호 총괄기관에서 별지2호 서식에 의한 민원접수대장에 기록하여 접수한다.
4. 민원은 접수 즉시 준법감시인과 대표이사에게 보고한다.

④ 민원서류의 보완은 다음 각호에 따른다.

1. 금융소비자보호 총괄기관은 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 지체없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.
2. 민원인이 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 재차 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.
3. 제2호에 의한 보완 또는 보정요구에 응하지 아니한 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

⑤ 민원서류의 분류는 다음 각호에 따른다.

1. 금융소비자보호 총괄기관은 민원서류를 내용별로 분류하여 해당업무 담당부서(이하 "담당부서"라 한다)에 이송하여 조사하게 한다.
2. 담당부서가 2개 이상인 경우에는 금융소비자보호 총괄기관이그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정하여 이송할 수 있으며 지정된 부서는 관련부서의 의견을 받아 처리하여야 한다.
3. 민원서류 중 익명이나 가명으로 제출된 것임이 확인된 경우에는 이를 조사 처리하지 아니한다.

⑥ 민원처리의 협의는 다음 각호에 따른다.

1. 민원이 접수된 경우 금융소비자보호 총괄기관은 즉시 민원 발생의 경위 및 관련서류를 담당부서로부터 징구하여야 하며, 민원과 관련된 임직원은 소속 부서장의 확인을 받아 민원의 경위를 준법감시인에게 지체없이 보고하여야 한다.
2. 민원이 접수된 경우 금융소비자보호 총괄기관은 담당부서장과 협의하여 그 대책을 수립하여야 한다.

⑦ 민원 처리결과의 회신업무는 다음 각호와 같이 처리한다.

1. 담당부서 및 민원과 관련된 임직원은 민원사항을 지체없이 조사하여 완결하는 때에는 그 결과를 즉시 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 하며 금융소비자

보호 총괄기관은 담당부서의 조사결과 및 경위서를 기초로 작성한 답변서를 준법감시인에게 사전보고 후 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.

2. 금융소비자보호 총괄기관은 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 판단한 때에는 그 사유를 명시하여 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.

⑧ 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무의 종류별 답변기간을 다음 각호와 같이 한다.

1. 직접민원(진정 또는 건의사항): 14일 이내
2. 직접민원(질의 사항): 7일 이내
3. 간접민원: 요청 기간 내
4. 분쟁조정 대상 민원: 요청 기간 내

⑨ 민원사무처리기간의 계산은 다음 각호에 따른다.

1. 민원사무 처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종회신을 발송한 날까지로 하되 최초 접수일과 최종 회신일은 1일로 본다.
2. 민원사무 처리기간은 "일"단위로 계산하며, 다음 각 목의 기간은 이를 산입하지 아니한다.

가. 민원서류의 보완, 보정에 소요되는 기간

나. 사실조회, 조사에 소요되는 시간

다. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

라. 회사의 휴무일

마. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간

3. 민원사무 처리기간 내에 처리할 수 없는 경우에는 그 사유와 연장기간을 민원인 및 관계기관에게 즉시 통보하여야 한다.

⑩ 금융소비자보호 총괄기관은 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행 여부를 확인하는 업무 일체 및 처리결과에 대한 기록을 유지, 관리하여야 한다.

제28조(민원관리시스템 구축)

① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 한다.

② 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수긍할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자

세히 기재하고, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지한다. 또한 서신으로 접수된 민원의 처리결과 통지 시에는 금융감독원으로의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내한다.

제29조(제도개선시스템 구축)

① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 관련부서에 실시간으로 민원접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요구하고, 개선여부를 관리한다.

③ 제도개선을 요구받은 관련부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축·운영한다.

제30조(소비자보호 평가도구 마련)

금융소비자보호 총괄기관은 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련할 수 있고, 이로 인한 평가시 금융소비자보호 총괄책임자는 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가를 총괄한다.

제31조(판매 후 소비자 권익 보호 및 휴면 금융재산 등 관리방안 수립)

회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건 변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력하며, 소비자의 계약상 권리(보험금 청구권, 금리인하 요구권, 계약조건 변경 등)가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 한다.

제32조(일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응)

① 회사는 일반금융소비자가 청약철회 대상이 되는 상품에 대한 계약서류를 제공받은 날 또는 계약서류를 적법하게 제공하지 아니한 경우에는 계약체결일로부터 7일 이내에 계약의 청약을 철회할 수 있도록 보장하여야 한다.

② 일반금융소비자는 회사에 대하여 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 철회의 의사표시를 할 수 있다.
③ 회사는 일반금융소비자로부터 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화를 반환하여야 한다.

제33조(위법계약의 해지 요구에 대한 대응)
① 회사는 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내, 계약체결일부터 5년 이내에 계약이 위법함을 이유로 해지를 요구하는 경우, 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.
② 회사는 다음 각 호의 사유(이하 "정당한 사유"라고 한다)가 없는 한 금융소비자의 요구에 응하여야 한다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 회사가 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적・합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.
   가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 제1항에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
   나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 제1항에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것
5. 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

제4장 금융소비자에 대한 정보제공 강화

제1절 정보제공 기본원칙

제34조(정보 전달의 적정성 확보)

① 상품홍보 관련부서는 금융상품 안내장, 규약, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대 광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 해야 한다.

② 금융소비자에게 제공하는 정보는 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단 명료하게 작성한다.
2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.
3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달한다.
5. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 및 표시한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자에게 제공된 정보전달의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 접근의 용이성 등에 대해 관련 부서와 협의하여 이를 개선·관리한다.

제35조(정보의 시의성 확보)

① 정보제공 관련부서는 금융소비자에 대한 정보제공 시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 한다.

② 공시 관련부서는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공한다.

제36조(금융상품 설명의 충실성 확보)

① 민원 관련부서는 민원유발요인을 사전에 점검하여 상품별 주요사항 및 필수안내사항을 선정하고 이를 상품설명서 등에 반영하게 하고, 선정된 금융상품 주요사항 및 필수안내사항에 관한 정보가 상품 권유 시 제공될 것을 요구한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 회사 또는 직원의 금융상품 구매권유 시 당해 금융상품 설명의 충실성을 확보하기 위하여 제공되는 정보에 대해 관리할 수 있다.

제2절 정보제공의 확대

제37조(금융회사 보관자료에 대한 접근권)

① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 금융회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받을 경우, 해당 자료를 보관하고 있거나 해당 자료와 관련된 부서는 빠른 시일 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하며, 동 기간 내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람·청취하게 한다.

③ 회사가 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있는 경우는 다음 각 호와 같다.

1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 열람·청취로 인해 해당 금융회사의 영업비밀이 현저히 침해될 수 있는 경우
4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 금융회사가 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사가 사전에 별도로 정한 경우

제38조(금융소비자보호실태평가)

회사는 금융감독원이 주관하는「금융소비자보호실태평가」제도를 통해 금융소비자보호 수준을 종합적으로 평가 받아야 한다.

제39조(금융회사 및 금융협회의 소비자정보 공시)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 민원상황 및 처리결과, 분쟁 조정, 소송진행 상황 및 결과 등을 효율적, 체계적으로 관리하기 위하여 전자처리시스템을 구축해야 한다.

② 회사는 금융소비자에게 유익한 정보를 공시할 수 있으며, 금융소비자에게 유익한 정보란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융상품정보(판매 중 및 판매 중단된 상품정보)
2. 금융판례 및 분쟁사례
3. 비교공시 사이트 및 금융감독원의 금융소비자 정보포털 등의 소비자에게 유익한 사이트 안내와 링크 등
4. 기타 소비자에게 유익한 정보

제40조(결산공시자료 및 상품정보 제공)

회사는 정기공시 자료 중 결산공시자료 및 상품정보를 금융소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 회사 홈페이지에 배치할 수 있다.

제5장 보칙

제41조(개폐)

이 기준을 개정 또는 폐지하고자 할 때에는 이사회의 승인을 거쳐야 한다. 다만, 법령 등의 개정에 따른 용어 변경, 조직 체계의 변경, 그 밖의 자구수정 등 실질적인 내용 변경이 없는 경우에는 대표이사가 이를 승인할 수 있다.

제42조(세부사항)

① 금융소비자보호 총괄책임자는 이 규정의 구체적인 시행을 위해 필요한 세부사항을 별도로 정할 수 있다.

② 이 규정에서 정하지 아니한 사항 중 필요한 사항으로써 금융소비자보호 총괄책임자의 직무나 금융소비자보호 전담조직의 운영 등에 관한 세부적인 사항은 대표이사가 정한다.

부 칙<2021.9.25>

제1조 (시행일) 이 지침은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

(별지1호) 민원사무처리대장

구분	접수일	민원인	관련상품	민원요지	담당부서	회신일	확인		처리결과	확인	
							담당	팀장		담당	팀장

(별지2호) 민원접수대장

경유기관	접수일	민원인	관련상품	민원요지	담당부서	회신일	확인		처리결과	확인	
							담당	팀장		담당	팀장