

금융소비자보호기준

(금융상품 판매대리·중개)

목 차

제1장 총칙(p1)

- 제1조(목적)
- 제2조(적용범위)
- 제3조(용어의 정의)

제2장 금융소비자의 권리 및 안내(p1)

- 제4조(금융소비자의 기본적 권리)
- 제5조(금융소비자의 권리 안내 방법)

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력(p1)

- 제6조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력)

제4장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축(p2)

- 제7조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)
- 제8조(전자정보처리시스템 구축)

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가(p2)

- 제9조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)
- 제10조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련(p3)

- 제11조(임직원 교육·훈련)

제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차(p3)

- 제12조(금융소비자보호기준의 제·개정)

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응(p3)

- 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(p4)

- 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)에서 정한 바에 따라, 고려휴먼스디에스 주식회사(이하 “회사”)가 대출성 금융상품판매대리·중개업무를 영위함에 있어 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 금융소비자보호기준을 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 안내 방법 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, 소송등 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 민원예방에 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 업무책임자는 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, 금융소비자보호 내부통제위원회에게 보고하여야 한다.
- ④ 회사는 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

제10조(금융소비자보호기준 위반 시 처리) ① 회사는 이 규정 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원등에 대한 조치 방안을 마련 하여야 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 임직원등을 대상으로 교육 과정을 진행하고, 정기·수시로 보수교육을 실시하여야 하며, 해당 교육 과정은 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 예방 교육을 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 마련

하여야 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 금융소비자보호 담당 부서는 금융상품판매대리·중개와 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

② 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 금융소비자보호 내부통제위원회(해당 위원회가 설치된 경우에 한한다)에 보고하여야 한다.

③ 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.

④ 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.