

MBFSK 금융소비자보호 가이드라인



목차

제1장 총 칙 4

 제1조(목적) 4

 제2조(적용 범위)..... 4

 제3조(용어의 정의)..... 4

제2장 금융소비자의 권리 4

 제4조(금융소비자의 기본적 권리) 4

제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선 5

 제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)..... 5

 제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가)..... 5

 제7조(제도개선시스템: 소비자 민원 협의회) 6

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력 6

 제8조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성) 6

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가..... 6

 제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가) 6

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련..... 7

 제10조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련) 7

제7장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리 7

 제11조(전자정보처리시스템 구축 및 관리) 7

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계..... 7

 제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) 7

 제13조(금융소비자의 권리 안내)..... 8

 제14조(정보의 시의성 확보) 8

제9장 금융상품 기획·개발 등의 내부준칙 9

 제15조(상품개발 내부준칙)..... 9

 제16조(금융소비자보호 총괄부서와의 사전협의)..... 9



제17조(상품개발 등 체크리스트)..... 9

제10장 금융상품에 대한 금융소비자 의견 청취 내부 처리 절차..... 9

 제18조(금융소비자 의견 청취 내부 처리 절차)..... 9

제11장 영업관리 준칙..... 10

 제19조(영업관리 매뉴얼)..... 10

제12장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항
..... 10

 제20조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)..... 10

제13장 고령자 및 장애인을 위한 편의성 제고 및 재산상 피해방지 10

제14장 소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임 11

 제21조(금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임) 11

승인..... **Error! Bookmark not defined.**

별첨.....**Error! Bookmark not defined.**

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비를 보호하기 위해 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위)

- ① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제3조(용어의 정의)

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

- ① “금융소비자보호기준”이라 함은 금융소비자보호법 제32조제3항에서 정한 ‘금융소비자보호 기준’을 말한다.
- ② “내부통제기준”이라 함은 회사가 금융소비자보호법 제16조제2항에 따라 마련한 ‘내부통제 기준’을 말한다.
- ③ 그 밖에 이 기준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

제2장 금융소비자의 권리

제4조(금융소비자의 기본적 권리)

- ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.
 1. 회사의 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
- ② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.



제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

제5조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 해야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응해야 한다.
- ③ 회사는 민원처리 및 분쟁처리에 관한 회사 방침과 시행 내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련해야 하며 이는 『금융소비자 민원 응대 매뉴얼』(별첨1)에서 정한바에 따른다.
- ④ 제3항에 따른 기준과 절차에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.
 - 1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
 - 2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
 - 3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
 - 4. 민원 및 분쟁 업무 조사 및 금융소비자에 대한 보상
 - 5. 민원사무편람 등에 관한 사항
- ⑤ 회사는 민원 및 분쟁의 효율적인 처리를 위해 필요한 다음과 같은 사항이 포함된 매뉴얼을 마련할 수 있다.
 - 1. 주요 소비자 권리
 - 2. 민원 및 분쟁의 진행절차와 소요기간
 - 3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례
 - 4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
 - 5. 민원·분쟁 체크리스트
 - 6. 업무자료집 접속방법
 - 7. 주요업무 Q&A
 - 8. 업무담당자 연락처

제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구해야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립 하여 정기적으로 경영진에게 보고해야 한다.
 - 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

제7조(제도개선시스템: 소비자 민원 협의회)

- ① 금융소비자 보호 총괄기관은 접수된 민원내용을 소비자 민원 협의회에 공유하고 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력해야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청해야 한다.
- ③ 제2항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 진행 사항 및 결과를 대표이사, 해당 경영진 및 소비자보호 관련 협의체에 공유하고 관리한다.

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제8조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성)

- ① 회사는 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 소비자보호 관련 협의체 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치·운영한다.
- ② 회사는 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.
- ③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 금융소비자보호 내부통제기준에서 정한 바에 따른다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)

- ① 회사는 임직원의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검한다.
- ② 회사는 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 경영진 및 금융소비자보호 관련 부서에서 조정·의결될 수 있도록 한다.
- ③ 제1항에 따른 점검 방법, 이 기준의 미준수시 조치, 평가 등에 관한 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제10조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련)

- ① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수행하여야 한다.
 1. 고객 서비스팀의 민원예방교육은 『금융소비자 민원 응대 매뉴얼』(별첨1)에 정한바에 따른다.
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청해야 한다.

제7장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

제11조(전자정보처리시스템 구축 및 관리)

- ① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템(CSNC)을 운영해야 한다.
- ② 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 소비자 민원 협의회에 공유 및 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력해야 한다.
- ③ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용해야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지해야 한다.
- ④ 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시해야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력해야 한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제12조(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
- 6. 업무 위탁에 관한 자료

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대응하기 위하여 필요한 기준 및 절차를 마련해야 하며, 이는 『금융소비자 권리요청에 대한 응대 매뉴얼』(별첨2)에서 정한바에 따른다.

제13조(금융소비자의 권리 안내)

- ① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명해야 한다.
 - 1. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
 - 2. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
 - 3. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
 - 4. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
 - 5. 자료열람요구권의 행사에 관한 사항
 - 6. 그 밖에 금융소비자의 합리적인 의사 결정 지원 또는 권익 보호를 위하여 필요한 정보에 관한 사항
- ② 회사는 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등 금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내해야 한다.
- ③ 회사는 제12조에서 정한 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응 요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼은 『금융소비자 권리요청에 대한 응대 매뉴얼』(별첨2)에서 정한바에 따르며, 이에 대한 콜센터 매니저에게 교육을 해야한다.
- ④ 회사는 금리인하요구권, 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

제14조(정보의 시의성 확보)

- ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.
- ② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제9장 금융상품 기획·개발 등의 내부준칙

제15조(상품개발 내부준칙)

상품개발부서(Product & Campaign 이하 "PnC")는 상품개발·변경·중단시 『금융소비자 상품개발 매뉴얼』(별첨3)을 준수하여야 한다.

제16조(금융소비자보호 총괄부서와의 사전협의)

- ① 내부통제기준 제10조 5항에 따라, 상품개발·변경·중단 및 마케팅 정책 수립시 각 담당부서의 체크리스트를 작성하고 금융소비자보호 총괄부서와 사전 미팅을 통한 협의를 거쳐야 하며 사전협의 누락 시 담당자 성과평가에 반영한다.
- ② 내부통제기준 제10조 4항에 따라, 금융소비자보호 총괄부서는 상품 및 마케팅 정책 등이 금융소비자보호 상의 문제가 있다고 판단되는 경우 상품의 중단, 마케팅 중단 및 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.
- ③ 사전협의 대상업무는 다음 각 호와 같다
 1. 상품개발·변경·중단
 2. 상품 안내장(설명서)/약관 등에 대한 검토
 3. 판매프로세스 개발·변경
 4. 금융상품 관련 마케팅활동/광고

제17조(상품개발 등 체크리스트)

업무별 점검 체크리스트는 다음과 같다.

- ① 상품개발·변경·중단(별첨4)
- ② 금융상품 관련 마케팅활동/광고(별첨5)

제10장 금융상품에 대한 금융소비자 의견 청취 내부 처리 절차

제18조(금융소비자 의견 청취 내부 처리 절차)

- ① 내부통제기준 제 12 조에 따라, 상품개발의 초기 단계부터 금융소비자의 의견을 적극 반영 가능한 업무 절차를 구축 및 운영해야 한다. 신상품 출시 후에도 검증 및 제도개선 필요 사안은 관련부서에 통보하여 개선되어야 한다.
- ② 회사는 매월 운영되는 소비자 민원 협의회(Dispute Management Committee)에서 금융상품과 관련된 민원을 주기적으로 모니터링하고 다수 발생시, 이를 PnC 에 전달한다.
- ③ PnC 는 접수된 민원에 대해 추후 상품개발시 고려하여 개선될 수 있도록 노력해야 한다.

제11장 영업관리 준칙

제19조(영업관리 매뉴얼)

상품 판매부서(Sales Team)는 금융상품 판매과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 노력해야하며, 『영업관리 매뉴얼』(별첨6)을 준수해야 한다.

제12장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제20조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

- ① 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법령상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호 법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검해야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석해야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검해야 한다.
- ④ 회사는 제 1 항 내지 제 3 항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검해야 한다.

제13장 고령자 및 장애인을 위한 편의성 제고 및 재산상 피해방지

회사는 고령자 및 장애인 고객이 금융계약 체결에 있어 불편함을 최소화하고 재산상 피해가 없도록 다음 각 호의 업무를 필요시 수행할 수 있으며, 특별한 주의를 다할 의무가 있다.

- ① 담당 금융상품 판매중개 대리인은 적합성, 상품설명서의 설명 및 전사서명 등 원활한 금융계약 체결의 이행을 위해 고객의 요청시 고객이 위치한 곳으로 방문할 수 있다.
- ② 고객의 요청시 고객이 위임한자(MBFSK에서 인정하는 위임자 범위에 한하여)를 확인 후 위임자를 통해 고객에게 적합성, 상품설명서의 설명 등에 대해 충분한 설명을 할 수 있다.
- ③ 재산상 피해방지가 없도록 해당 고객의 정보(재산상황, 거래목적 등)에 특별한 주의를 다하여, 적합(적정)한 상품을 권유해야 하며 계약을 체결할 경우에는 상품에 대해 충분한 설명을 하고 이해하였음을 확인해야 한다.
- ④ 해당 고객의 심사평가시, MBFSK 내부 심사기준에 따라 차별을 두지 않는다.
- ⑤ 해당 고객의 민원접수에 불편함이 없도록 고객이 위임한자(MBFSK에서 인정하는 위임자 범위에 한하여)를 확인 후 위임자를 통해 고객의 민원 내용을 정상적으로 접수 및 처리해야 한다.

제14장 소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제21조(금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임)

- ① 회사는 이 가이드라인의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.
- ② 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 대표이사 승인 즉시 효력을 가진다