# 금융소비자보호규정

소관부서 : 소비자보호팀(T.031-974-7591)
2021.9.16. 제정

## 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 규정은「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법" 이라 한다) 제32조 제3항에 따라 지도농업협동조합(이하 "농협" 이라 한다)이 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원등이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

**제2조(용어의 정의)** ① 이 규정에서 사용하는 용어는 이 규정에서 별도로 정한 경우 외에는「금융소비자보호법」및 관련 법규(이하 총칭하여 "금융소비자보호법령" 이라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 정의한 바에 따른다.
② "금융소비자보호 내부통제기준" 이란 농협이 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
③ "임직원등" 이란 농협의 임직원과 모집유자격자 및 농협의 금융상품을 판매대리·중개하는 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
④ 금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 "이 규정등" 이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

## 제2장 금융소비자의 권리 및 안내

**제3조(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

**제4조(금융소비자의 권리 안내 방법)** ① 농협은 금융상품과 관련한 금융소비자보호법령 등 관련 법령이나 계약상 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 안내 방법을 마련하고, 금융소비자보호 및 시의성 등을 고려하여 안내시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.
② 제1항과 관련하여 농협은 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

## 제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 · 인력

**제5조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)** ① 농협은 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하 "금융소비자보호 담당부서"라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.
② 농협은 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 적정 규모의 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
③ 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 제1항 및 제2항에 따른 금융소비자보호 담당부서, 업무책임자, 업무담당자로 본다.

## 제4장 민원 · 분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

**제6조(민원 · 분쟁 발생 시 업무처리 절차)** ① 농협은 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
② 농협은 금융소비자의 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 다음 각 호의 사항이 포함된 민원 및 분쟁처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 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

③ 금융소비자보호 담당부서는 민원 · 분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 다음 각 호의 사항을 포함한 민원 · 분쟁 업무처리 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 금융소비자의 주요 권리
2. 민원·분쟁 진행절차 및 소요기간
3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
5. 민원·분쟁 예방 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법
7. 주요 업무 Q&A
8. 업무담당자 연락처

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, 민원관련 경영성과지표
4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

⑥ 금융소비자보호 담당부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

⑦ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

**제7조(전자정보처리시스템 구축)** ① 농협은 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 한다.

1. 금융소비자의 민원 진행상황 및 처리결과
2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과

② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

③ 농협은 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 농협 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

④ 농협은 민원처리 결과를 금융소비자가 수긍할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사

결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.
⑤ 그 밖에 제1항에 따른 전자정보처리시스템의 구축과 관련한 세부사항은 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼 등으로 정할 수 있다.

## 제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제8조(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 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
③ 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자에게 보고하여야 한다.
④ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
⑤ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 제1항 내지 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 조합장 및 금융소비자보호 내부통제위원회(해당 위원회가 설치된 경우에 한한다)에게 보고하여야 한다.
⑥ 농협은 제1항 내지 제4항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

**제9조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)** ① 농협은 이 규정 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원등에 대한 조치 방안을 마련하여야 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. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
③ 농협은 중대한 위법·부당행위 발견 등 필요한 경우 감사위원회 또는 상임감사에게 보고할 수 있다.

## 제6장 민원 · 분쟁 대응 관련 교육 · 훈련

**제10조(임직원 교육 · 훈련)** ① 금융소비자보호 담당부서는 민원 · 분쟁 대응과 관련하여 임직원등을 대상으로 제6조에 따른 업무처리매뉴얼 및 제7조에 따른 전자정보처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 진행하고, 정기 · 수시로 보수교육을 실시하여야 한다.
② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원등 중 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원등에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
③ 농협은 민원 · 분쟁 대응 임직원등의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

## 제7장 금융소비자보호기준의 제정 · 변경 절차

**제11조(금융소비자보호기준의 제 · 개정)** 이 규정의 제정 · 변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.

## 제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

**제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)** ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 농협이 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. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료

6. 업무 위탁에 관한 자료
② 농협은 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

**제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)** 농협은 금융소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

**제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)** 농협은 금융소비자가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

**제15조(휴면 금융재산 발생 예방을 위한 기준과 절차)** 농협은 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호를 포함한 관리방안을 마련하여야 한다.
1. 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준
2. 금융상품 만기시 처리방법 및 만기통보방법 지정 등에 대한 안내 방안

**제16조(정보의 시의성 확보)** ① 농협은 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.
② 농협은 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 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 담당부서는 금융상품과 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 조합장 및 금융소비자

보호 내부통제위원회(해당 위원회가 설치된 경우에 한한다)에 보고하여야 한다.
③ 농협은 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 농협은 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

**제18조(세부지침)** 이 규정의 시행에 필요한 세부사항은 조합장이 별도로 정하는 바에 따른다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다. 다만, 이 규정 중 농협이 고유업무로서 수행하는 각 금융상품의 개발·판매업무 등을 전제로 하는 각 해당 조항은 추후 농협에 대해 금융소비자보호법령에 준하는 규제 법령이 제정·시행되는 날부터 시행하며, 제7조의 전자정보처리시스템의 구축 및 이에 관련된 조항은 각 농협의 금융소비자보호 업무담당자가 접근할 수 있는 공동 전자정보처리시스템 또는 각 농협 자체 전자정보처리시스템의 구축이 완료된 날부터 시행한다.

**제2조(경과조치)** 다른 금융회사로 등으로부터 위탁받아 수행하는 금융상품 판매업무와 관련된 민원 등 처리업무는 부칙 제1조 단서에 따른 전자정보처리시스템의 구축완료 전까지는 해당 금융회사 등에 구축된 관련 전자정보처리시스템 등을 통해 해당 금융회사 등과 농협이 상호 협조하여 처리할 수 있다.