

금융소비자보호기준

제정 : 2026. 02. 06.

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다)에 따라 (주)케이티아이에스(이하 “회사”라 한다)가 금융상품판매대리·중개업무와 관련하여 금융소비자 불만예방 및 신속한 사후구제 등 금융소비자 보호를 위한 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

- ① 이 규정에서 사용하는 용어는 이 규정에서 별도로 정한 경우 외에는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)와 회사의 금융상품판매 대리 내부통제기준에서 정의한 바에 따른다.
- ② “금융상품판매 대리 내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 내부통제기준을 말한다.

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)

회사는 금융상품판매대리·중개업무를 위탁한 금융회사(이하 “해당 금융회사” 라 한다)가 금융소비자보호법령에 따라 마련한 금융소비자의 권리 및 정보에 대한 안내방법에 따라 금융소비자의 권리를 금융소비자에게 안내해야 한다.

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력**제5조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성)**

- ① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 적정 규모의 조직(이하 “금융소비자보호 담당부서” 라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다. 다만, 회사는 민원발생 건수 등을 고려하여 그 발생 건수가 적은 경우 기존 조직으로 담당업무를 수행하게 할 수 있다.
- ② 회사는 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영할 수 있으며, 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 본 조에 따른 금융소비자보호 담당부서, 업무책임자, 업무담당자로 본다.

제4장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 처리시스템 구축**제6조(민원업무처리 매뉴얼)**

- ① 회사는 금융소비자로부터 제기된 민원을 신속하고 공정하게 처리하기 위해 민원업무처리 매뉴얼을 제정한다. 다만 해당 금융회사와 협의하여 회사의 사정에 맞게 운영할 수 있다.
- ② 회사는 제1항에 따른 민원업무 수행 시, 해당 금융회사로부터 제공받은 내용 중 다음 각 호의 정보를 활용할 수 있다.
 1. 대고객 응대요령
 2. 민원/분쟁 사례 및 판례
 3. 민원사례별 응대요령
 4. 민원예방 체크리스트
 5. 업무자료집 접속방법
 6. 주요업무 Q&A
 7. 해당 금융회사 업무담당자 연락처

제7조(분쟁의 해결)

- ① 회사는 금융소비자와의 분쟁이 발생한 경우 자율적 해결을 위해 성실히 노력하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자가 금융소비자보호법 제33조에 따른 금융분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청한 경우 이에 성실히 응하여야 한다.

제8조(민원관리시스템의 구축)

- ① 회사는 해당 금융회사에서 제공한 민원관리시스템을 활용하여 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차가 운영될 수 있도록 최선을 다하여야 한다. 다만, 해당 금융회사의 전산 등 처리시스템이 없거나 이를 활용할 수 없는 경우에는 수기기록(Excel 등)을 통하여 민원을 기록, 관리할 수 있다.
- ② 회사는 본 조에 따른 민원처리 시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 해당 금융회사에 전달한다.
- ③ 회사는 민원처리에 있어 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령 등 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지한다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가**제9조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)**

- ① 금융소비자보호 담당부서는 업무담당자의 금융소비자보호기준 준수 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 하며, 금융소비자보호기준에 대한 위반 또는 우려사항 발생 시에는 이를 지체없이 대표이사 등 경영진에게 보고해야 한다.
- ② 회사는 이 규정에 대한 위반 발생 또는 위반 발생에 대한 가능성이 발견된 경우, 이에 대한 해결 방안 및 재발 방지책을 포함한 대책을 마련하고 이를 실행하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 담당부서는 전 2항에 따라 실행한 사항에 대하여 평가하고, 필요 시 회사의 금융소비자보호를 위한 업무 상시 프로세스에 반영하도록 한다.

제10조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 이 규정 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등 정도, 규모 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원 등에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 금융상품판매대리·중개와 관련한 위반사항에 대해 관련 부서에

시정 또는 개선을 요구하거나 감사를 의뢰할 수 있으며 중대한 위법, 부당행위의 경우 징계 등 필요한 인사조치나 제재조치를 요구할 수 있다.

제6장 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련

제11조(임직원 교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 임직원이 금융소비자 보호의 중요성을 인식하고 관련법령 및 이 기준을 준수할 수 있도록 정기적으로 교육·훈련을 실시하며, 이를 기록하여 관리하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 제1항에 따른 교육·훈련을 매년 정기적으로 실시하는 연간교육에 포함하여 실시하되, 민원·분쟁 발생의 빈도에 따라 실시 주기를 조절할 수 있다.

제12조(교육·훈련의 내용)

교육·훈련에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 금융소비자 보호 관련 법령 및 제도
2. 이 기준의 주요 내용
3. 금융상품의 특성 및 위험
4. 금융소비자에 대한 설명의무 및 적합성·적정성 원칙
5. 부당권유행위 금지 등 영업행위 준수사항
6. 개인정보 보호
7. 민원 및 분쟁의 처리절차
8. 금융소비자 보호 우수사례 및 위반사례
9. 그 밖에 금융소비자 보호와 관련된 사항

제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제13조(금융소비자보호기준의 제·개정)

이 규정을 제·개정하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 금융위원회가 정하여 고시하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사 승인으로 갈음할 수 있다.

1. 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항

2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항

제8장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항

점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제14조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

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

부칙(2026. 2. 6)

이 규정은 2026년 2월 6일부터 시행한다.