

금융회사 민원 · 분쟁업무 모범관행 (Best Practice)

2026. 10.



금융감독원
(소비자소통국·
소비자권익보호국)

<안내사항>

- **(목적)** 본 모범관행(Best Practice)은 금융회사가 지향해야 할 바람직한 민원·분쟁업무 체계를 제시하여 금융회사의 자율적인 개선을 지원하기 위한 차원으로서,
 - 필요시 금융회사 고유의 고객 및 금융상품 특성 등을 종합적으로 고려하여 탄력적으로 적용할 수 있습니다.
- **(근거)** 현행('26.10월) 금융소비자보호법령 및 규정, 업권별 내부통제기준 및 소비자보호 모범규준, OECD 「금융소비자 보호에 관한 기본원칙」(참고2) 등 금융회사의 민원·분쟁업무 관련 규정을 종합하여 작성하였으며, 금융소비자 보호 실태평가 및 업권별 민원·분쟁업무 현황조사 결과 등에서 발견된 우수·미흡사례도 참고하였습니다.
- **(구성)** 민원·분쟁업무의 독립성 및 공정성, 조직·인력 확보 및 전문성, 민원·분쟁업무 관련 소비자 접근성 확보, 민원·분쟁업무 프로세스 구축, 사후관리 및 성과평가 順으로 적용가능한 모범원칙을 제공하였으며, 구체적인 세부 고려사항 등도 함께 제시하였습니다.

1

민원·분쟁업무의 독립성 및 공정성

【관련 자율규제(업권별 표준 내부통제기준 등)】

- 금융소비자보호 총괄기관은 소비자보호와 영업부서 업무 간의 이해상충 방지 및 회사의 소비자보호 업무역량 제고를 위하여 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 업무를 수행하여야 하고, 대표이사 직속 기관으로 운영
- 금융소비자보호 총괄책임자는 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무 등의 업무를 수행

① (의사결정권) 민원·분쟁업무의 공정성 및 일관성 확보를 위해 소비자보호부서(CCO)가 최종 의사결정권을 보유

- 소비자보호부서는 실무부서로부터 발생 경위 및 의견 등을 받아 종합적·독립적으로 검토하여 최종 처리방안을 결정
 - 특히, 과거 선례나 판례, 분쟁조정결정례 등에 비추어 소비자의 권익을 최우선으로 고려할 필요
- 민원인에 대한 회신(대내민원 포함)은 소비자보호 부서에서 기관(금융회사) 차원의 의견임을 명시하여 회신(실무부서는 참조부서로 기재)
 - 다만, 대내민원 중 단순문의, 제도 설명 등 비분쟁성 민원과 고객 요청을 수용하는 경우에는 소비자보호 부서가 실무부서에게 회신 요청 가능*(소비자보호부서를 참조 부서로 기재)

* 소비자보호부서는 회신 내용의 적정성 등을 점검

② (심의·자문위원회) 독립적이고 공정한 민원·분쟁업무가 이루어지도록 심의위원회(또는 협의체)*, 외부 자문위원회 등을 운영

- * CCO(또는 소비자보호부서장)가 위원장이고, 협의체 운영은 소비자보호부서가 담당하며, 자료요구, 사실관계 조사, 보험금 지급결정 등의 권한 보유
- 중요 민원·분쟁의 경우 외부위원이 참여하는 민원·분쟁 심의위원회(또는 협의체) 또는 전원 외부위원으로 구성된 자문위원회를 통해 심의*

* 고액 또는 일정 기간 다수 발생한 동종·유사 민원·분쟁의 부지급·거절 등 민원분쟁·심의위원회 및 자문위원회 심의 대상(금액 등)을 명확히 할 필요

- 과거 개최실적(빈도) 등을 감안하여 필요시 정례화 기준을 마련하고, 개최실적 및 논의내용 등에 대한 경영진 보고 등을 통해 위원회 운영의 실효성 확보

【 세부 고려사항 】

- **민원·분쟁심의위원회 및 자문위원회** : 중요 민원·분쟁에 대해서는 민원·분쟁 심의위(또는 협의체)에 외부위원이 의무적으로 참여하거나, 전원 외부위원으로 구성된 자문위원회를 운영
- 심의위원회 및 자문위원회 개요(구성) 및 개최 실적 등에 대한 현황표 (별표'-가.)를 작성하여 관리

【 자문위원회 운영 모범사례 】

- 00보험사는 **보험금 분쟁심의위원회**를 통해 민원·분쟁을 신속 처리하되, 전원 외부위원*으로 구성된 **고객권익보호위원회**를 개최(격월)하여 난이도가 높은 민원·분쟁을 조정(연간 6회 개최)

* (위원장) 법대 교수, (위원) 법대 교수 2명, 변호사 1명, 전문의 겸 변호사 1명, 소비자학 교수 1명

2 민원·분쟁업무 조직·인력 확보 및 전문성 유지

【관련 자율규제(업권별 표준 내부통제기준 등)】

- 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객 수, 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융 소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 보유
- 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리 업무 등을 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무담당자로 선발·운영

① (인력규모) 금융회사의 고객 수, 민원건수 등을 고려하여 소비자보호부서 내 충분한 민원·분쟁 담당인력을 확보

- 매년 소비자보호 관련 업무계획 등 작성시 민원·분쟁 담당인력 현황, 충원 필요인력* 등을 기재하여 대표이사·이사회 등에 보고

* 회사의 고객 수, 민원접수·처리건수, 타사 대비 인력 현황 등을 고려하여 현재 인력의 적성성 여부를 평가·분석하여 충원 필요인력을 검토

- 또한 대규모 사고 발생 등에 따른 민원·분쟁 급증시를 대비하여 위기 상황 비상계획(인력 재배치, 추가인력 확보방안, 사안별 민원·분쟁처리방안 등)을 마련·운영

【 세부 고려사항 】

- **민원·분쟁 담당인력 현황 관리** : 민원·분쟁 담당인력 수, 민원·분쟁 담당인력 일인당 고객수 및 민원·분쟁 처리건수 등에 대한 현황표(☞'별표'-나.)를 작성하여 관리

② **(전문성)** 금융회사의 민원·분쟁처리에 대한 법적 정합성 및 대외 신뢰성 제고를 위해 변호사 배치 등 민원·분쟁 인력의 전문성 확보

- 민원·분쟁 관련 법률이슈 발생시 금융회사가 신속하게 대응할 수 있도록 민원·분쟁 담당부서·팀내 변호사 등 전문인력 배치
- 회사 업권별 특성, 취급상품 및 주요 민원·분쟁 유형 등을 감안하여 전문인력을 충분히 배치하고 전문인력 현황을 주기적으로 점검

【 세부 고려사항 】

- **변호사** : 회사·업권별 특성, 고난도·고위험 상품비중, 고객수 및 민원·분쟁 처리건수 등을 고려하여 충분한 수준의 변호사를 운영
- **전문인력** : 특히, 보험업권의 경우 보험금 분쟁 비중이 높으므로 민원·분쟁 담당인력 선정시 손해사정사나 보험금 심사업무 경력자를 우선 배치
- **인력별 재직기간 및 근무경력 현황표·전문자격증 보유현황표**(☞'별표'-다.)를 작성하여 관리

③ **(AI활용시 안전성 확보)** 민원·분쟁업무의 효율성 개선을 위해 AI기술 활용시 충분한 사전 검토 및 안전성 등 검증

- AI 기반 민원·분쟁업무 시스템을 구축하여 민원·분쟁업무에 활용하는 등 신속하고 효율적으로 민원·분쟁 처리 도모
- 다만, AI 기술의 한계(환각현상 등)와 고객 정보보호 필요성 등을 충분히 고려·검증하여 적용범위 및 도입시기를 설정할 필요

【 AI기술 운영 모범사례 】

- **유사 회신문 추천** : □□은행은 접수된 대내민원을 AI시스템이 분석하여 과거 처리민원 중 가장 유사성이 높은 민원의 처리결과(3개)와 회신문 초안을 제공

3 민원·분쟁업무 관련 소비자 접근성 확보

【관련 자율규제(업권별 표준 금융소비자보호기준 등)】

- 회사는 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 함
- 회사는 홈페이지에 민원접수방 운영 등 고객의 효율적인 민원제기를 위한 시스템을 갖추어야 하며, 그 사실을 고객에게 적극 홍보하여야 한다.

① **(콜센터 수용능력 확보)** 단순 문의·질의사항 등에 대한 신속한 대응을 통해 불필요한 민원을 예방할 수 있도록 콜센터 기반 확충

- 인터넷(이메일)이나 챗봇상담 이외에 소비자의 문의나 불편사항을 신속히 해소할 수 있는 1차 접점인 콜센터 수용능력*을 확보

* 특히, 모바일 등 비대면 거래비중이 높은 경우 유선상담 채널을 충분히 확보할 필요

- 정기적(예 : 분·반기)으로 고객수 및 거래량 대비 콜센터 인력의 적정성 및 콜 대기시간 등을 점검하고, 이벤트 등 마케팅 활동시 콜센터 상담여력 확보 방안 등을 사전 검토

- 금융회사 자체 통화대기 목표시간(혼잡시간 포함)을 '최대 5분 이내' 또는 '95% 이상 3분 이내' 등으로 구체적으로 설정하는 방안을 고려

- 콜백제도*, 통화 예상 대기시간 안내** 등을 통해 전화연결 편의성 제고

* 예) 통화량 급증 등으로 상담원 연결이 지연되는 경우 소비자가 전화번호를 남기면 상담원이 고객에게 다시 연락(예 : 2~3시간 이내)하는 서비스

** 예) 통화 대기시 소비자에게 현재 통화 대기인원 및 예상 대기시간을 안내

- 또한 대규모 사고 등에 따른 통화량 급증시를 대비하여 위기 상황 비상계획(인력 재배치, 추가인력(업체) 등 인력 확보 방안, 고객 안내멘트 및 처리방안 등)을 마련·운영

- 정보수집이나 점포방문 등이 어려운 고령층, 장애인, 지방소재 거주자, 외국인 등 취약계층을 위하여 전화연결 편의성을 제고

【 세부 고려사항 】

- **이벤트 등 마케팅 활동 시 사전 검토** : 이벤트 등 시행시 콜센터 상담 증가량 및 주요 문의 유형 등을 사전에 검토하여 콜센터 인력 총원 또는 이벤트 기간 분산 등을 통해 충분한 상담 여력을 유지하도록 조치
- **전화연결 편의성** : 콜백 제도, 통화 예상 대기시간 안내, 전화 연결이 쉬운 시간대 홈페이지 안내, 홈페이지 내 전화상담 혼잡도 표시 등
- **취약계층 전화연결 편의성** : 고령자 콜센터 전화시 '상담원 연결' 우선 안내, 수어 상담, 외국어 상담 전화 등 운영 등
- **콜센터 인력, 상담대기 및 전화연결 편의성 제도 현황표**(별표'-라. 및 마.)를 작성하여 관리

【 콜센터 관련 해외 입법 동향 】

- (스페인) '25.12월 금융·보험회사, 주요 인프라·공공재 회사, 주요 대기업의 경우 고객이 인간 상담원과의 통화를 원하면 95% 이상의 전화를 평균 3분 이내에 응대하도록 하는 고객서비스법을 개정(26.12월 시행 예정, 위반시 부당이득의 최대 8배까지 금전 제재 부과)
- (미국) '26.9월 미국 캘리포니아주는 연매출 5억 달러를 초과하는 기업에 대해 고객이 인간 상담원과의 통화를 요청시 상담원과 연결(15분 이내) 하거나 구체적인 상담 일정 지정(1영업일 이내)에 최선의 노력을 기울이도록 법제화(27.1월 시행 예정, 위반시 최대 건당 1만 달러 금전 제재 부과)

② (상담센터 설치 및 홍보) 내방 상담(민원)의 빈도 등을 고려하여 대면 또는 화상상담(민원)센터를 운영하고, 소비자가 원활히 이용할 수 있도록 소비자 홍보(안내) 실시

- 소비자의 민원접수 지원, 금융상품 관련 정보제공 및 애로사항 상담 등이 가능한 물리적 공간*을 마련·운영

* (예) 본사 또는 영업점 등 일정한 공간에 별도 상담실을 설치하거나, 특정 창구에서 상담업무를 겸하는 경우 소비자가 인지할 수 있도록 별도 안내판 등을 통해 표시

【 대면 소비자 지원(민원)센터 운영 모범사례 】

- 본사 상담실 운영(OO보험사) : 본사 1층에 고객상담실을 별도로 설치하고 상담실장(1명) 상주
- 영업점 상담창구 운영(OO은행) : 지점별로 소비자보호책임자(부지점장급)가 있으며, 소비자가 인지할 수 있도록 해당 창구에 안내판을 설치하고 상담 실시

③ (온라인 민원신청) 금융소비자가 온라인 채널을 통해서 민원·분쟁 등 불편사항을 편리하게 접수할 수 있도록 운영

- 금융회사 홈페이지 또는 앱 등의 첫 화면에서 민원접수 창구를 한눈에 찾을 수 있게 배치하고, 최소한의 클릭(예 : 2~3회 이내)으로 민원신청이 가능하도록 할 필요

【 세부 고려사항 】

- 한눈에 찾을 수 있게 배치 : 홈페이지(앱) 첫 화면의 찾기 쉬운 위치(화면 오른쪽 끝, 최하단 등 고객 시야의 사각지대에 배치 지양)에 민원 접수 가능한 고객센터 또는 민원센터 배치(하위 메뉴 중 가장 첫 메뉴로 민원신청 창구를 노출)하고, 고령자 등을 배려하여 글씨 크기를 주변 메뉴 대비 눈에 띄게 표시
- 최소한의 클릭 : 홈페이지(앱) 첫 화면에서 바로 '민원신청'을 할 수 있도록 하거나(1회), '고객센터' 및 '소비자보호' 등에 민원신청 메뉴를 표시(예 : ①첫 화면에서 '고객센터' 클릭(1회) → '전자민원신청' 클릭(총 2회), ②첫 화면에서 '메뉴' 클릭(1회) → '고객센터' 클릭(2회) → '전자민원신청' 클릭(총 3회))

④ **(금융회사의 민원·분쟁 관련 소비자 안내·홍보)** 금융소비자가 금융회사의 자체 민원·분쟁업무절차를 충분히 인지하고 원활히 이용할 수 있도록 안내 및 홍보

- 금융회사의 홈페이지·앱* 및 상담원 안내 등을 통해 고객이 회사의 민원·분쟁 신청 절차를 충분히 인지하고 '우선 이용'하도록 안내

* (예) 홈페이지·앱 내 소비자포털 접속시 팝업으로 안내, 민원접수 화면에 안내 문구 추가 등

- 소비자보호 부서(CCO)의 독립성, 민원·분쟁심의위원회 운영 등 금융회사의 민원·분쟁처리에 대한 소비자 신뢰 제고를 위한 금융회사의 노력도 홈페이지 등을 통해 추가적으로 홍보

【 소비자 안내 모범사례 】

- **민원접수 홍보 문구(OO보험사)** : 민원접수 채널에 'OO보험에 직접 접수하시면 금감원 한국소비자원 등 정부기관이나 단체보다 더욱 신속하게 처리됩니다' 문구 게시

4 민원·분쟁업무 프로세스 구축

【관련 자율규제(업권별 표준 금융소비자보호기준 등)】

- 민원 상황 및 처리결과 등을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보 처리시스템을 구축·운영
- 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사 결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용
- 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력
- 금융소비자의 민원·분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 민원 및 분쟁처리에 관한 기준과 절차를 마련

① **(민원·분쟁처리 전산시스템 등)** 민원·분쟁 재발방지 및 제도개선 사항 발굴 등을 위해 민원·분쟁업무 시스템을 체계적으로 관리

- 민원·분쟁사례 집적을 위해 회신시 민원·분쟁업무 시스템 이용을 의무화하고, 처리 결과에 대해 사후 모니터링 실시
- 자율조정, 대외기관 권고 등을 통해 수용(일부수용 포함)한 사례의 경우, 이후 민원·분쟁업무의 일관성 및 형평성 유지를 위해 민원·분쟁업무 시스템 등에 구체적인 처리근거를 등록·관리

- 민원·분쟁업무 시스템 등을 통해 소비자보호부서 外 상품 개발·심사 및 판매·영업 담당자들도 과거 주요 민원·분쟁 사례 등을 조회할 수 있도록 운영
- 아울러, 대외민원의 경우 소관 민원처리 기관의 사실관계 확인 및 의견요청 등에 신속히 대응할 수 있도록 소통·협력체계 구축

【 세부 고려사항 】

- **민원·분쟁업무 시스템 이용 의무화** : 문서 등을 통한 서면 회신을 원칙으로 하되, 유선으로 접수된 민원에 대해 구두로 민원상담 및 답변하는 경우 통화 녹취 파일을 시스템에 등재하고 휴대폰 문자나 알림톡 등으로 답변요지 및 담당자 연락처 발송 가능
- **사후 모니터링** : 민원·분쟁업무 시스템 이용 여부, 유선 답변시 녹취내용 저장 여부 및 녹취내용 확인 등

【 민원·분쟁업무 시스템 모범사례 】

- **민원시스템 활용·관리(OO보험사)** : 접수부터 회신까지 모든 절차를 시스템을 통해 진행하고 있으며, 민원처리 화면에서 녹취 청취(STT 기능 지원), 제도 개선 건의 등 기능 지원

② (민원·분쟁 표준 회신문) 금융회사의 민원·분쟁업무에 대한 일관성 및 충실성 확보를 위해 표준 회신문을 마련·운영

- 업종별 특성, 관련 금융상품, 금융소비자의 주요 민원·분쟁사항 등을 고려하여 유형별 민원·분쟁 회신문 표준안을 마련·운영

【 표준 회신문 예시 】

- 민원 회신시 **°인사말**, **°민원인의 주장**, **°관련 법률 및 약관**, **°사실조사 내용**, **°회사의 검토의견**, **°문의처 및 이의신청 절차 안내**로 구분하여 회신(참고1' 참조)

구분	주요 내용
인사말	○ 민원 접수일자 및 접수 경로 등 안내
민원인의 주장	○ 민원인의 불만내용 및 요구사항을 요약하여 기술
관련 법률 및 약관	○ 해당 민원·분쟁과 관련하여 금융소비자 및 회사의 권리·의무 등에 대한 법률 및 약관 규정 안내
사실조사 내용	○ 상기 법률 및 약관 규정 등과 관련하여 쟁점별로 금융소비자 및 회사가 이행 또는 미이행한 사항에 대한 사실조사 결과를 구분하여 설명
회사의 검토의견	○ 법률, 약관 및 사실조사 결과 등을 종합적으로 검토한 결과 회사의 최종의견(민원 수용여부 등) 설명
문의처 및 이의신청 절차 안내	○ 회신 내용에 대한 문의처 및 추가 근거자료 등을 통한 이의 신청 절차에 대한 안내

- 대내·외 민원 여부와 관계없이 동일하게 민원 회신의 근거가 충분히 포함되도록 운영*

* 고객 요청을 수용하는 경우 주요 내용을 요약한 간소화된 회신문 또는 유선 안내(녹취) 등 가능(다만 회신·답변 내용에 대한 문의처는 안내 필요)

- 특히, 보험금 청구나 손해배상 청구 등 민원인의 요청사항에 대하여 불수용하는 경우 사유를 구체적인 근거와 함께 소비자가 이해하기 쉽게 설명하도록 운영

3 (민원·분쟁처리 진행상황 등 안내) 민원·분쟁 접수 시 처리 진행 과정에서 발생할 수 있는 민원인의 문의·상담을 전담할 담당자 연락처(직통번호) 등을 안내*

* 민원 접수·배정 후 유선으로 담당자 연락처 등을 안내하는 경우에도 통화 종료 후 민원담당자 등에 대한 안내 문자를 추가 발송

- 최종 회신에는 금융회사의 처리결과에 대한 이의가 있는 경우 이의제기 방법 및 연락처(소비자보호 부서 등)에 대해 안내*

- 또한 금융회사의 민원·분쟁 최종 처리결과에 대해 이의가 있는 경우 금융감독원에 민원·분쟁을 신청할 수 있음을 안내*

* 고객 요청 수용 건의 경우 제외 가능

- 소비자보호부서 外 실무부서에서 고객 요청사항*에 대해 회신하는 경우 고객이 불복시 소비자보호부서의 판단을 받을 수 있도록 금융회사 자체 민원접수 방법·절차를 안내**

* 보험금 지급 청구, 보험계약 변경, 일반 문의 등 실무부서 고유 업무

** 고객 요청 수용 건의 경우 제외 가능

【 보험금 지급안내문 예시 】

■ 민원·분쟁 처리결과 회신문 예시(참고1)에 준하여 고객의 요청사항에 대한 처리 결과를 회신하면서 소비자보호부서 민원·분쟁신청 절차를 함께 안내

■ 제목 : 보험금 지급/일부 지급/부지급 안내
(중략)

■ 소비자보호부서를 통한 민원·분쟁신청 절차 안내 :

- 동 업무 처리에 대하여 불편·불만이 있으시면 경우 아래의 방법으로 민원·분쟁을 신청하시면 상기 실무부서와 독립된 동사의 소비자보호부에서 귀하의 민원·분쟁을 검토하여 회신드립니다.

※ 인터넷, 우편, 팩스, 콜센터 등을 통한 소비자보호부서 민원·분쟁신청 절차 안내

④ **(분쟁조정위원회 회부 관련 기준·절차)** 금융회사는 분조위 회부 통지 건의 부적절한 합의 시도 또는 취하 유도 등을 방지 하도록 회사 차원의 분조위 대응 관련 기준 및 절차를 마련*

* (예) 금융회사는 분조위 회부·상정 회피 목적의 합의 시도 또는 분쟁 취하 유도 등이 이루어지지 않도록 하고, 분조위 회부 통지 후 분조위 개최 직전에 합의·취하 금지

- 분조위 개최시 CCO 등 소비자보호부서 주관으로 의견서 등 추가자료 제출 및 의견진술을 충실하게 수행할 수 있도록 내부 기준 및 절차를 마련*

* 금융회사는 의견서 등 추가자료 제출 시 CCO 확인을 거쳐 제출하고, 분조위 회의 시 원칙적으로 소비자보호부서장이 회사 대표로서 의견진술(필요시 실무부서·변호사 등 배석하여 의견진술 등 가능)

- 분쟁업무의 일관성 및 형평성 확보를 위해 분조위 회부 통지 건과 관련된 동일·유사 분쟁의 처리 방안 및 결과를 경영진에 보고

5 민원·분쟁업무 사후관리

【관련 자율규제(업권별 표준 금융소비자보호기준 등)】

- 금융소비자보호 담당임원은 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련부서에 제도개선을 요구할 필요
- 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선 계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여 함
- 금융소비자보호 총괄기관은 제도개선 진행사항 및 결과를 대표이사 및 내부통제위원회에 보고 및 관리

① **(민원·분쟁사례 분석 및 이사회 등 보고)** 소비자보호부서 주관으로 민원·분쟁사례를 분석하고 회사의 상품 개발·판매·사후관리 업무전반을 점검하여 제도개선 방안을 수립·이행

- 민원·분쟁 관련 통계현황, 주요 쟁점, 제도개선 사항 등을 이사회 및 내부통제위원회에 정기적(예 : 최소 분기 또는 반기)으로 보고

② **(민원·분쟁 사전예방을 위한 환류절차)** 동일·유사 민원·분쟁의 사전예방을 위해 민원·분쟁을 통한 제도개선 등 환류절차를 확립하고 선제적으로 대응

○ 신규상품 출시 또는 민원급증이 예상되는 경우 등에는 소비자보호부서가 해당 부서에 선제적 대응 및 제도개선 등을 요청하고 이행여부를 점검 및 기록 유지

○ 소비자보호부서 요구사항 미이행시 소관 부서가 불수용 사유 등을 이사회 및 내부통제위원회에 보고*

* 보고시 CCO 등이 참석하고, 소비자보호부서는 관련 내용 및 후속조치 사항을 지속 관리

- 보고시 소비자보호부서 의견을 첨부하거나, 소비자보호부서의 별도 보고 등을 통해 소비자보호부서 의견을 충분히 고려할 필요

- 필요시 금융회사는 소비자보호부서 요구사항의 필수이행 대상 및 예외허용 요건 등을 마련·운영 가능

【 세부 고려사항 】

■ **민원환류 시스템 운영** : 소비자보호 부서 요구사항에 대한 과제별 수행 부서, 이행여부 및 이행계획, 불수용 시 불수용 사유 및 이사회·내부보고 및 논의 결과 등을 관리할 수 있는 **전산시스템**( '별표'-바.)을 구축

【 경영진 보고 및 민원환류 시스템 모범사례 】

■ **민원가능성 사전경고제도(OO은행)** : 소비자보호부서에서 신규 상품 관련 마케팅 자료 등 확인후 민원발생 가능성이 있을 경우 전 영업점에 안내(의무열람)

■ **민원환류 절차(□□은행)** : 소비자보호 부서가 **빈발민원 방지대책**을 마련하여 **이행현황**을 점검(반기)하고 소비자보호부서의 요청사항 불수용시 해당 부서가 내부통제위원회에서 소명

6 민원·분쟁업무 성과평가

【 관련 자율규제(업권별 표준 내부통제기준 등) 】

- 회사는 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등을 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 급여 등 보상 연계 금지
- 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영
- 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원 중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리 가능(해당 직원에 대해서는 예방 관련 교육 실시)

① (평가지표) 소비자보호 취지에 부합하는 보상체계를 운영

- CEO·임원 및 유관 부서(상품개발·심사, 판매·영업 담당부서 등) KPI에 민원·분쟁 관련 지표를 실효성 있게 반영
- 일회성 사후대응이 아닌 자체 민원 분쟁 예방 활동 강화를 위해 민원 예방노력을 KPI에 반영 및 포상 등 인센티브 부여

【 세부 고려사항 】

- 민원·분쟁 관련 지표의 KPI 반영 : 회사의 영업 실적 등에 관련 사항과 소비자 보호에 관한 사항의 가중치 등이 균형을 이루도록 보상체계를 운영하고, 보험회사의 경우 보험설계사(전속)에 대한 KPI에도 민원·분쟁 관련 사항을 반영*

* 예) 다수 민원·분쟁 유발자에 대한 시책금 제외 등

【 소비자보호 예방노력에 대한 성과반영 모범사례 】

- 가점 및 포상(OO보험사) : 임원 및 부서 성과평가지 VOC 관련 제도개선 실적 등을 반영하고 있으며, 소비자보호 모범직원에 대해 표창 및 인사상 가점 부여

② (책임성 강화) 민원·분쟁 유발 임직원 등에 대한 책임 강화

- 민원·분쟁 발생에 중요 귀책사항이 있는 임원·부서·직원에게 대해 책임 부과 제도(예 : 감점제도 등)를 운영하고, 필요시 내부감사를 통한 징계 등 제재방안을 수립
- 임직원 외에 제3자인 보험설계사 및 보험대리점 등의 귀책이 확인될 경우 모집수수료 환수, 내부감사를 통한 징계 및 계약해지 등에 대한 회사 정책을 마련·운영*

* 필요시 관련 내규 및 계약서에 해당 내용을 반영

7 민원·분쟁업무 대외 공시

【관련 자율규제(업권별 표준 금융소비자보호기준 등)】

- 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하여 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련·운영

① **(민원·분쟁 공시의 정확성)** 금융회사의 민원·분쟁 관련 정보의 정확성 및 편의성 제고

- 현행 민원·분쟁 관련 공시지표(민원·분쟁건수 등)의 산출기준을 명확히 하고, 과거 시계열의 비교 편의성을 제고
- 금융협회는 금융회사의 관련 지표의 비교가능성 제고 등을 통해 소비자의 알 권리를 보장하고, 금융회사간 선의의 경쟁 체제 구축할 필요

【 세부 고려사항 】

- **민원·분쟁건수 공시** : 금융회사의 귀책사유 여부와 무관하게 접수된 전체 민원·분쟁건수를 공시(필요시 귀책사유 없는 민원·분쟁 건수를 함께 공시)
- **시계열 정보 제공** : 금융협회 및 금융회사 홈페이지 등에서 금융회사의 민원·분쟁건수 등 관련 지표를 연도별, 분기별 시계열로 확인할 수 있도록 공시

② **(민원·분쟁업무 체계에 대한 정보 제공)** 금융회사의 민원·분쟁업무에 대한 금융소비자의 알 권리 보장 및 신뢰성 제고를 위해 민원·분쟁 관련 위원회, 담당인력 현황 등을 공시

- 콜센터 운영 현황*, 대면상담 가능 공간** 등 소비자 접근성에 관한 사항도 소비자가 알고 쉽게 이용할 있도록 공시

* (예) 콜센터 인력 현황, 통화대기 목표시간(통화 혼잡시간 포함), 콜백제도 등 전화연결 편의성 제도 운영현황 등

** (예) 대면 상담(민원)센터 운영여부, 위치 안내 등

별표

세부 고려사항 참고사항

가. 민원·분쟁심의위원회 및 외부 자문위원회 운영현황

□ 민원·분쟁심의위원회

① 개요

명칭	구분	성명	주요 경력 및 자격사항	내부위원 여부	개최 주기	주요 의결사항	의결 정족수
민원심의 위원회	위원장	000	...	o	분기	...	구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성
	위원	□□□	...	o			
	위원	△△△	...	o			
	...	...	...	...			

② 운영현황

일시	회차	구분	의결·보고 내용	논의 내용의 경영진 보고 여부	보고대상
'27.1.1.	2027-1	의결	...	o	이사회
		보고	...	o	이사회
'27.4.1.	2027-2	의결	...	o	내부통제위원회
		의결	...	o	내부통제위원회

□ 민원·분쟁 자문위원회

① 개요

명칭	구분	성명	주요 경력 및 자격사항	내부위원 여부	개최 주기	주요 내용
고객권의 보호 위원회	위원장	000	...	X	격월	고난도 분쟁 중재·조정
	위원	□□□	...	X		
	위원	△△△	...	X		
	...	...	...	...		

② 운영현황

일시	회차	논의 내용	논의 내용의 경영진 보고 여부	보고대상
'27.1.1.	2027-1	...	o	대표이사
		...	o	대표이사
'27.3.1.	2027-2	...	o	이사회
		...	o	이사회

나. 민원·분쟁 담당인력 현황표

구분	전체 임직원수 ^{주1)}	민원·분쟁 담당인력 현황				
		소속 부서명	인원구분	정규직	..주 ³⁾	합계(A)
'27.3월말	1,000명	소비자 보호부	관리인력 (부서장, 팀장 등)	1명 (100%)	-	1명 (100%)
			민원·분쟁 담당인력 ^{주2)}	14명 (74%)	5명 (26%)	19명 (100%)
			합계	15명 (75%)	5명 (25%)	20명 (100%)
	전체 고객수 ^{주4)} (B)	민원·분쟁 담당인력 1인당 고객수(C=B/A)	분기중 민원·분쟁 처리건수(D)	1인당 평균 처리건수 (E=D/A ^{주5)})		
	1,000명	50명	20건	1건		

주1) 우리원 권역별 인원 현황 업무보고서 기준 참조

주2) 민원·분쟁 회신문 작성업무를 담당하는 인력

주3) 정규직, 임금피크제, 시간제 근무, 위탁계약 등 고용형태별 구분

주4) 우리원 소비자보호 실태평가 기준 참조

주5) 분기 평균인력((직전 분기말 + 당해 분기말) ÷ 2)를 기준으로 산출

다. 민원·분쟁 담당인력별 재직기간·근무경력 현황표 및 전문 자격증 보유현황표

인력별 재직기간 및 근무경력 현황표(총인원 20명 가정)

<부서명 : 0000>

직위	직급	성명	입사이후 재직기간	소비자 보호	상품 개발	마케팅, 영업 기획	법무, 준법감시	감사, 검사	영업점 근무
부장	x급	xxx	20년 10개월	5년	3년	1년	2년	3년	-
팀장	x급	xxx	15년 3개월	5년	-	2년	2년	3년	-
팀장	x급	xxx	15년 3개월	4년	-	-	-	5년	-
차장	x급	xxx	14년 3개월	2년	3년	-	-	4년	-
차장	x급	xxx	13년 4개월	2년	4년	-	3년	-	-
(중략)									
	20명			10명	10명	6명	10명	8명	-
총인원 대비 비중				50%	50%	30%	50%	40%	-

전문자격증(사내자격증 포함) 보유 현황표

구분	총인원	세부 현황
금융 관련 석·박사	2	예: 금융공학 석사 2명, 소비자경제학 박사 1명
자격증 소지자 (사내자격증 포함)	4	예: 변호사 1명, 회계사 1명, 세리사 1명, CFA 1명, 손해사정사 1명 등
소계	6	
총인원 대비 비중	30%	6/20

주1) 소비자보호부(CCO)가 민원·분쟁업무의 최종 의사결정권을 보유하는 경우 소비자보호부서 인력별 현황^{주2)}과 통합하여 운영 가능

주2) 금융소비자보호 거버넌스 모범관행 [별표]-라. 소비자보호부서 인력별 재직기간 및 근무경력 현황표 및 전문자격증 보유현황표

라. 콜센터 인력 및 상담대기 현황표

구분	부서명 주1)	콜센터 인원 (A)		운영 형태	분기중 상담건수(B)	20건	1인당 상담건수 (C=B/A ^{주2)})	1건
'27.3월말	OO부	관리인력 (부사장 팀장 등)	1명	외부 위탁 / 자회사 / 내부 운영 등	고객수 ^{주3)} (D)	1,000 명	상담인력 1인당 고객수 (E=D/A)	50명
		상담 등 실무 인력	19명		고객 평균 대기 시간	30초	목표 대기시간	3분
		기타	0명		목표 대기시간 초과 건수 ^{주4)} (F)	5건	전체 통화 대비 목표 대기시간 초과 비중 ^{주5)} (G=F/B)	0.5%
		합계	20명					

주1) 외부 위탁업체의 경우 관리 부서명

주2) 분기 평균인력((직전 분기말 상담 등 실무인력 + 당해 분기말 상담 등 실무인력) ÷ 2)

주3) 우리원 소비자보호 실태평가 기준 참조

주4) 금융회사가 자체적으로 정한 목표 대기시간 범위를 초과한 전화 건수

마. 전화연결 편의성 제도 현황표

구분	소관 부서명 ^{주)} (팀명)	구분	운영 여부	주요 내용
'27.3월말	소비자 보호부 (OO팀)	콜백 제도	O	- 대기 인원이 많아 콜센터 연결이 지연될 경우 안내 멘트에 따라 전호번호를 남기면 상담원이 2~3시간 내에 다시 전화하는 서비스를 운영
		통화 예상 대기시간 안내	O	- 통화 대기시 소비자에게 현재 통화 대기 인원 및 예상 대기시간을 안내
		연결이 쉬운 시간대 홈페이지 안내	O	- 회사 홈페이지에 상담대기가 많아 통화 연결이 어려운 시간과 비교적 상담이 용이한 시간대를 안내
		전화상담 혼잡도 표시	O	- 회사 홈페이지 전화상담의 혼잡도를 신호등 형식으로 보여줌
		기타 제도	O	- 고령자 콜센터 전화시 '상담원 연결' 우선 안내, 수어 상담, 외국어 상담 전화 등 운영 등

주) 회사 내에서 해당 제도를 담당하는 소관 부서 및 팀명

바. 소비자보호 부서 요구사항에 대한 후속조치 관리방법

요청일시	완료기한	완료여부	완료일	수행부서	OO사업팀	담당자	OOO
'27.1.1.	'27.3.31.	O	'27.3.1.	과제명	신규상품 출시로 인한 콜센터 상담 및 민원 증가에 대한 사전 검토		
				미완료(불수용) 사유		-	
				구분 ^{주)}	보고여부	보고일자	보고결과
				이사회	-	-	-
				내부통제위원회	-	-	-

주) 장기 미완료 또는 이행 불수용 등으로 인해 이사회 또는 내부통제위원회 보고 시 기재

1 인사말 : 상황에 맞는 인사말 작성

- 고객님의 가정에 평안과 행복을 기원합니다.
- 본 민원은 고객님의 202X. X. XX. 000을 통해 접수하신 민원에 대하여 관련 사실관계 등을 검토하여 회신드립니다.

2 민원인의 주장 : 민원인의 불만내용 및 요구사항에 대해 명확하게 기술

- 고객님의께서는 당사의 00보험 가입 시 모집인이 ~을 하였음을 이유로 보험계약의 취소 및 기납입보험료의 반환을 요청하셨습니다.

3 관련 법률 및 약관 : 민원인의 주장과 관련된 법률 및 약관 내용을 열거

- 관련 법률
 - 상법 제000조(보험약관의 교부·설명 의무)
- 관련 약관 사항
 - 제00조 약관교부 및 설명의무 등

4 사실조사 내용 : 민원인이 주장한 사항과 관련된 사실조사 내용을 기술

- 보험계약 청약서, 상품설명서 등 확인 내용
 - 청약서에는 ... 계약자의 자필서명이 정상 이행된 것으로 확인되며,
 - 상품(핵심)설명서에는 ... 등이 설명되어 있고, ... 계약자가 자필서명한 것으로 확인됩니다.
- 000 모니터링 확인 내용
 - 보험계약 체결 후 완전판매 여부 확인을 위해 실시한 000 모니터링을 고객님의께서는 '00.00.00. 전화를 통해 정상 완료된 것으로 확인됩니다.

5 회사의 검토 의견 : 법률 및 약관, 사실조사 내용 등을 바탕으로 회사의 최종 검토의견을 기술

- ①고객님이 청약서 및 상품설명서와 다른 설명을 받았음을 입증하실 수 있는 구체적인 근거자료를 제시하지 않으신 반면, ②동 보험 청약서 등 부속서류 및 상품설명서에 계약자의 자필서명이 정상 이행된 점, ③동 보험 계약 체결 후 완전판매 여부 확인을 위한 000 모니터링에서 계약자는 자필서명, 청약서류 전달, 상품 및 약관의 중요한 내용 설명을 모두 받았다고 답변한 사실이 확인되는 점, ④동 보험의 모집인은 정해진 중요사항을 설명하였음을 주장하고 있는 점 ... 등을 고려할 때, 동 보험 가입시 모집인이 보험상품에 대해 청약서 및 상품설명서 등의 내용과 달리 설명했음을 확인할 수 없어 고객님의 요청사항을 수용할 수 없음을 알려 드리오니 이 점 양해하여 주시면 감사하겠습니다.

6 문의처 및 이의신청 절차 안내 : 회신 내용에 대한 문의처 및 회신내용에 이의가 있는 경우 이의를 제기할 수 있음을 안내

- 상기 내용에 대하여 문의하실 사항이 있으실 경우 아래와 같이 담당자에게 연락주시기 바랍니다.
 - 000센터 담당 000 차장(00-000-0000)
- 아울러 상기 내용에 이의가 있으신 경우 추가 근거자료 제출 등과 함께 이의신청이 가능함을 알려 드립니다.
 - ※ 인터넷, 우편, 팩스, 콜센터 등 이의제기 접수 채널의 상세 경로를 안내
- 회사의 민원 회신에 이의가 있으신 경우 금융감독원 홈페이지를 통해 민원 또는 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. (금융감독원 콜센터 : 국번없이 1332)
 - ※ 금융감독원 민원·분쟁 접수 경로를 안내

원칙 12: 민원처리 및 피해구제

각국은 소비자가 쉽게 접근할 수 있고, 비용이 과도하지 않으며, 독립적이고, 공정하며, 책임성과 적시성이 있고, 효율적인 방법으로 민원을 처리하고 피해를 구제하는 시스템을 갖추어야 한다. 이러한 시스템은 소비자에게 불합리한 비용을 부과하거나 처리가 지연되거나 또는 기타 부담을 야기하지 않아야 하며, 효과적인 민원 및 피해구제 메커니즘을 설계하는 데 IT기술을 적극 활용할 수 있다. 또한 민원처리 및 피해구제 메커니즘을 설계하고 공표함에 있어서 취약계층을 포함한 소비자의 수요를 고려하여야 한다.

상기 내용에 부합하게 금융회사 등도 민원처리 및 피해구제 시스템을 마련하여야 한다. 이러한 메커니즘을 통해 금융회사는 시스템적 이슈를 모니터링 하여 시스템적 이슈를 해결하고, 금융소비자에게 보다 나은 결과로 이어질 수 있도록 지원하여야 한다.

금융회사등의 내부 분쟁해결 메커니즘을 통해 효율적으로 해결되지 않는 민원 사항을 해결하기 위해 소비자가 독립적인 피해구제 절차를 이용할 수 있어야 한다. 민원과 그 해결에 관한 대략적인 통계적 정보는 공개되어야 한다. 또한 소비자 민원과 관련된 정보가 감독기관에 제공되어 감독 또는 제재조치를 시행하는 데 활용되어야 한다.

Principle 12: Complaints Handling and Redress

Jurisdictions should ensure that consumers have access to adequate complaints handling and redress mechanisms that are accessible, affordable, independent, fair, accountable, timely and efficient. Technology may be leveraged to facilitate the effective design of these mechanisms, which should not impose unreasonable cost, delays or burdens on consumers. The needs of consumers, including those experiencing vulnerability, should be considered when designing and publicising complaints handling and redress mechanisms.

In accordance with the above, financial services providers and intermediaries should have in place mechanisms for complaint handling and redress. Such mechanisms should allow providers to monitor and address systemic issues and support improved financial consumer outcomes.

Recourse to an independent redress process should be available to address complaints that are not efficiently resolved via the financial services providers' and intermediaries' internal dispute resolution mechanisms. At a minimum, aggregate information with respect to complaints and their resolutions should be made public. Information relating to consumer complaints should be available to oversight bodies to support their supervisory or enforcement functions.