

우체국금융 소비자보호 내부통제 규정

제정 2019.11.11. 우정정보본부 훈령 704호

타법개정 2022.12.30. 우정사업본부 훈령 제887호

전부개정 2023. 9.22. 우정사업본부 훈령 제924호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 우체국 금융소비자보호 고시 제10조 및 제26조에
서 정한 바에 따라 금융소비자 보호를 위한 체신관서의 우체국금융소비
자보호 내부통제기준 및 우체국금융소비자보호기준에 관한 사항을 규정
함으로써 우체국금융소비자 보호의 실효성을 높이고, 우체국금융소비자
의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위) ① 우체국금융소비자(이하 “금융소비자”라 한다) 보호와
관련하여 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 규정등(이하 “이 규정
등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 「우체국예금·보험에 관한
법률」(이하 “법”이라 한다) 및 그 하위 규정에 따른다.

② 이 규정등은 체신관서의 모든 직원과 금융소비자 보호와 관련한 모
든 업무에 적용한다. 다만, 우체국 금융상품(이하 “금융상품”이라 한다)
관련 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대하여는 그 위탁 범
위 내에서 이 규정등을 적용한다.

제3조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어는 법 및 「우체국금융 소비자보
호 고시」(이하 “고시”라 한다)등 금융상품과 관련된 법규에서 정하는
바에 따른다.

제4조(금융소비자 중심의 경영) ① 체신관서는 다음 각 호의 사항을 포
함하여 소비자보호를 위한 경영방침을 정하고, 이를 소비자 보호 헌장
등 공식적인 문서로 표명하여야 한다.

1. 소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영할 것
2. 소비자보호를 위한 구체적인 프로세스를 정립할 것
3. 교육훈련 등을 통해 소비자보호 역량 및 전문성을 강화할 것

② 체신관서는 소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인
적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제5조(다른 훈령등과의 관계) 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대
한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 체신관서의 다른
훈령, 예규에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 규정등에서 정하는
바에 따른다.

제2장 소비자보호 조직

제1절 업무의 분장 및 조직구조

제6조(내부통제체계의 운영) 체신관서는 금융소비자보호 업무에 관한 직
원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정
도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무간 상호 견제와 균형이 이루어

질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.

제7조(소비자보호 총괄책임자) ① 예금사업단장과 보험사업단장을 해당 소관분야의 우체국예금과 우체국보험의 소비자보호 총괄책임자(이하 "총괄책임자"라 한다)로 한다.

② 총괄책임자는 금융소비자보호에 관련한 내부통제체계를 구축·운영하고, 체신관서가 업무를 위탁하는 대리·중개업자(이하 "직원등"이라 한다)가 금융소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 관리·감독하여야 한다.

③ 총괄책임자는 다음 각 호의 우체국금융소비자보호 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있다.

1. 내부통제기준 위반방지를 위한 예방대책 마련
2. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검
3. 내부통제기준 위반시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준 마련

④ 총괄책임자는 체신관서의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제 여건을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.

제8조(직원등 및 조직) ① 직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 법, 고시 및 이 규정등 우체국 금융상품과 관련된 법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 체신관서는 우체국금융소비자보호 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 주관부서와 담당부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

제2절 우체국금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직·인력

제9조(우체국금융 소비자보호 협의회 구성) ① 체신관서는 다음 각 호의 사항을 포함한 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 소비자보호 관계 부서 간 업무협의를 통해 전사적인 시각에서 효과적으로 조정·검토할 수 있도록 우체국금융 소비자보호 협의회(이하 "협의회"라 한다)를 설치하여 정기적으로 운영하여야 한다.

1. 소비자보호 정책 방향 및 계획, 실태 등에 관한 사항
2. 소비자보호와 이를 위한 민원예방 및 개선방안, 판매 후 모니터링 사항
3. 기타 우체국금융 소비자보호와 관련하여 총괄책임자가 협의회에 검토를 요청한 사항

② 협의회 의장은 예금사업단과 보험사업단의 각 총괄책임자로 하며, 협의회 운영은 우체국금융 소비자보호 주관부서에서 담당하고 주관부서의 담당사무관이 간사를 맡는다.

③ 협의회는 예금사업단과 보험사업단이 각각 별도로 개최한다.

④ 의장을 제외한 협의회 위원은 각 사업단별 과장과 홍보협력담당관, 준법감시담당관으로 한다.

- ⑤ 총괄책임자가 주재하는 협의회를 매 반기 1회씩 개최한다.
- ⑥ 제1항의 협의회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.

제10조(우체국금융 소비자보호 주관부서 및 담당부서) ① 금융총괄과와

보험기획과를 우체국금융 소비자보호 주관부서(이하 "주관부서"라 한다)로 한다.

② 홍보협력담당관, 금융총괄과, 디지털혁신담당관, 예금위험관리과, 예금사업과, 보험기획과, 보험위험관리과, 보험개발심사과, 보험사업과, 준법감시담당관을 우체국금융 소비자보호 담당부서(이하 "담당부서"라 한다)로 하며, 세부 담당부서별 소관업무는 [별표 1]에서 정한다.

제11조(주관부서 및 담당부서의 업무) ① 주관부서는 소비자보호 및 민

원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선 사항을 점검하고 직접 또는 협의회 협의를 거쳐 관련부서의 조치를 요구할 수 있다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출

② 주관부서는 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 금융소비자 보호 측면에서의 영향을 분석하고 점검하여야 하며, 그 과정에서 고객의

피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 적절한 대응 방안을 마련하여 조치한 후 그 결과를 협의회에 보고하여야 한다.

③ 담당부서는 소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 체계를 구축·운영하여야 한다.

1. 소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
2. 소비자보호와 관련된 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용

④ 담당부서는 발생 민원에 대해 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등을 포함한 업무처리 규정을 마련, 시행하여야 한다.

⑤ 주관부서와 담당부서는 다음 각 호에 대해 분석하고 현황과 개선방안 등을 마련하여 주관부서가 협의회에 종합적으로 보고한다.

1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
3. 민원평가 및 분석 결과
4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

⑥ 담당부서는 관련 직원등을 대상으로 소관분야의 민원사례, 상담화법, 응대요령, 소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온/오프라인을 통해 정기적으로 실시하여야 한다.

⑦ 해당 담당부서는 과거 민원 이력, 현장점검 사례 등을 감안하여 직원

등 중 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 우정인재개발원 등 교육기관에 요청하여야 한다.

제12조(주관부서 및 담당부서의 권한) ① 주관부서 및 담당부서는 소비자보호와 민원예방·처리와 관련한 제도개선을 위해 관련부서 대상 자료제출 요구, 담당자 설명 요구, 실태조사 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요구받은 부서 또는 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 요구한 부서에 통보하여야 한다.

② 주관부서 및 담당부서는 소비자보호 제도와 관련하여 직원등에 대한 교육 등 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서 및 우정인재개발원 등 교육기관에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련기관 및 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제13조(금융소비자보호 담당직원) ① 체신관서는 금융소비자보호 업무수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위해 체신관서의 특성과 사정을 고려하여 주관부서의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원을 임명할 수 있다.

② 제1항에 따른 금융소비자보호 담당직원 자격요건 : 입사 후 3년 이상 경력자로서 상품개발·영업·법무·시스템·통계·감사 등 분야에서 2년 이상 근무한 사람이어야 한다. 다만, 해당 자격요건과 동일한 수준의 전문지

식과 실무경험을 갖추었다고 총괄책임자가 인정하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

제3장 규정 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제14조(규정 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 체신관서는 직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정 및 우체국금융 소비자보호 고시를 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 체신관서는 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

③ 금융소비자보호 담당직원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 총괄책임자 및 금융소비자보호 협의회에 보고하도록 하여야 한다.

제15조(규정위반 시의 조치) 이 규정에 대한 중대한 위반사실이 발생한 경우 「우정사업본부자체감사규칙」 또는 「우정사업본부 소속공무원 징계양정세칙」 등 관련 규정에 따른다.

제4장 금융소비자 대상 직무수행 직원등의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제16조(금융상품 판매 직원등에 대한 교육 및 자격) ① 체신관서는 개

별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 직원등에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 체신관서는 제1항의 교육실시를 위하여 해당 금융상품의 위험도, 적합·부적합한 금융소비자 유형 및 그 근거 등을 포함하는 상품숙지자료를 작성하여 활용할 수 있다.

제5장 직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제1절 금융상품 기획·개발 과정

제17조(사전협의) ① 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 주관부서는 소비자보호의 시각에서 사전 점검 후 문제점을 시정할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서 간 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립

② 제1항에 따른 사전협의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성
2. 금융소비자의 특성
3. 금융상품 발행인의 재무적 건전성, 금융상품 운용 및 리스크 관리능력

③ 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 담당부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 주관부서 및 관련부서와 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품, 안내장(설명서), 약관, 가입청약서(설계서) 등 중요서류의 제작·변경
3. 판매프로세스의 개발·변경
4. 기타 고객 관련 주요 마케팅 정책 수립 및 변경
5. 위 각 호와 관련하여 민원 발생한 사항으로 협의회에 보고된 사항

④ 주관부서는 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등에 소비자보호 상 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있으며, 관련 내용을 협의회에 보고하여야 한다.

제18조(금융상품 개발 관련 체크리스트 수립) ① 담당부서는 새로운 금융상품을 개발하는 경우 소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 [별표 2]를 활용하여 체크리스트를 마련하고, 상품 개발 단계에서 협의체 등을 통해 체크리스트로 소비자보호 수준을 점검한 후 정기적으로 협의회에 보고하여야 한다.

② 체신관서는 우체국금융 관련 법령 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화

제19조(소비자보호 채널 구축) ① 체신관서는 금융상품 개발·기획 시 초기 단계에서부터 소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 그간에 발생된 민원, 소비자 만족도 등 소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무 프로세스를 구축·운영하여야 한다.

② 체신관서는 소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부 전문가의 의견을 반영하거나 고객참여 제도 등 소비자들의 요구를 경영에 반영할 수 있는 채널을 적극 활용하며, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 정기적으로 실시한다.

③ 체신관서는 소비자보호를 실천하고 소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 전개 이후 소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 모니터링을 실시하며, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 경영 활동을 개선시키는데 활용하고, 민원 감축활동을 수시로 전개하여야 한다.

④ 체신관서는 금융상품의 신규 출시 후 소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운영하여야 한다.

제2절 금융상품 판매과정

제20조(금융상품별판매·판매업무별 준칙) ① 체신관서는 소비자를 보호하기 위하여 판매담당 직원이 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 준수하여야 할 각 금융상품별·판매채널별 절차와 기준을 마련하고 이를 문서화하여야 한다.

② 제1항의 절차와 기준을 제정·변경하고자 하는 부서는 주관부서와 사전에 협의를 거쳐야 한다.

제21조(영업행위의 일반원칙) ① 체신관서는 금융상품 판매 시 고시에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품판매 시 고시를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 체신관서는 금융상품의 판매과정에서 직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

제22조(정보보호의 원칙) ① 체신관서는 금융상품 판매와 관련하여 개인 정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 해당정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 해당 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

② 체신관서는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 운영하여야 한다.

제23조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① 체신관서는

금융상품 및 업무(이하 '금융상품등'이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에는 고시 등을 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 체신관서는 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시담당관의 심의를 받아야 한다.

③ 체신관서는 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.

제24조(판매 관련 평가 및 보상체계) ① 체신관서는 금융상품을 판매하는

과정에서 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 직원(다음 각 호를 포함한다)과 금융소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 성과보상체계를 설계·운영하여야 한다.

1. 금융소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 상급자
3. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 영업 단위조직

② 체신관서는 판매담당 직원 등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적

외에도 불완전판매건수, 계약관련 서류의 충실성, 판매프로세스 적정성 등 관련 요소들을 충분히 반영하도록 하여야 한다. 다만 구체적인 반영 항목 및 기준은 관련 법령 및 규정, 금융상품의 특성 등에 따라 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

제25조(판매 과정 관리) ① 담당부서는 금융상품 판매 과정에서 불완전판매

가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당부서를 대상으로 소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매프로세스를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 프로세스

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추어야 한다.

나. 문자메시지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용한 판매과정별 관리 프로세스, 피드백시스템(반드시 지켜야 할 사항에 대한 체크리스트 제공 및 이행 여부) 등을 구축·운영하여 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화하여야 한다.

다. 금융상품의 중요 내용(금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항) 및 금융상품의 중요 위험요인(원금손실, 금리변동 등 금융소비자의 피해유발사항) 등에 대한 금융소비자 확인절차(서명 등)를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 프로세스

가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.

나. 불완전판매 및 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금

용상품의 유형을 고려하여 재설명 및 청약철회, 손해배상 등의 소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

② 담당부서는 상품 및 서비스와 관련한 소비자의 불만이 빈발하는 경우 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 소비자불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 한다. 담당부서는 구축된 판매 프로세스가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제3절 금융상품 판매 이후 과정

제26조(금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호) ① 체신관서는 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

② 체신관서는 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 하여야 한다.

제27조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 체신관서가 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. 우체국금융소비자보호 내부통제규정의 제정 및 운영 등에 관한 자료

6. 업무위탁에 관한 자료

② 체신관서는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제28조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차) 체신관서는 일반금융소비자가 고시에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약철회하는 경우에 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

제29조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 체신관서는 금융소비자가 체신관서가 고시에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제30조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차) ① 체신관서는 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여

야 한다.

② 체신관서는 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.

③ 체신관서는 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 우체국금융 방침과 시행 내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

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 체신관서는 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 및 분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원 및 분쟁 사례별 응대요령
5. 민원 및 분쟁 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법

7. 주요업무 Q&A

8. 업무담당자 연락처

제31조(민원관리시스템 구축) ① 체신관서는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 체신관서는 소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하여야 하고, 해당 민원을 One-Stop으로 처리할 수 있도록 전산화된 시스템을 구축하여야 한다.

③ 체신관서는 민원관리 시스템을 통하여 민원처리 시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 소비자에게 고지하여야 하며, 또한 민원인의 의견을 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

④ 체신관서는 민원처리 결과를 소비자가 수급할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하여야 하며, 민원처리 후에는 처리 결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화, 기타 SNS 등의 방법으로 소비자에게 통지하여야 한다.

⑤ 체신관서는 민원관리시스템 내에 민원처리결과의 데이터베이스를 구축하여 분야별 통계 데이터를 관리하여야 한다.

제32조(제도개선) ① 주관부서는 소비자보호, 민원예방 및 처리와 관련한 제도개선 사항의 개선여부를 관리하여야 하며, 개선사항이 미흡한 경우 관련부서에 제도 개선 조치를 요구하여야 한다.

② 제도개선을 요구받은 부서는 신속하게 개선계획을 수립·시행하여야 하며, 주관부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리하여야 한다.

③ 제도개선을 요구받은 부서가 이를 수용하지 않는 경우에 주관부서는 총괄책임자 보고, 협의회 협의 등의 절차를 거쳐 미수용 결정이 타당한지 여부를 재검증하고, 타당하지 않은 경우 제도개선을 요구받은 부서는 지체 없이 개선 계획을 마련하고, 사후 결과를 협의회에 보고하여야 한다.

④ 주관부서는 소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 운영하여야 한다.

제4절 기타 기준사항

제33조(금융소비자와 이해상충 방지) ① 체신관서는 체신관서 및 직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 시스템을 구축하여야 한다.

② 체신관서의 직원은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제34조(금융소비자 보호 관련 교육) ① 체신관서는 직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 우체국금융 관련 법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

② 총괄책임자는 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

제35조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 범위) ① 체신관서는 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 제3자에게 위탁할 수 있다.

② 체신관서는 제1항에 따라 제3자에게 업무를 위탁하는 경우 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 제3자와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다.

1. 대상 금융상품의 유형 및 업무위탁의 범위
2. 계약기간, 계약갱신 및 해지사유
3. 수수료 산정 및 지급방법
4. 대리·중개업무 시 준수 및 금지사항
5. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
6. 손실보전대책 및 손해배상책임의 범위
7. 광고 및 재판관할 등 기타 필요사항

제36조(대리·중개업자에 대한 관리기준) ① 체신관서는 제35조의 업무위탁에 관하여 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자의 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 업무위탁에 관한 계약의 이행 상황을 관리·감독하여야 한다.

② 체신관서는 대리·중개업자에 대한 체계적 관리를 위해 수수료 산정 및 지급기준, 위탁계약의 체결 및 해지절차 등에 대한 다음 각 호의 관

리기준을 사전에 마련하여야 한다.

1. 대리·중개업자의 위탁계약 체결 및 해지 절차
2. 대리·중개업자의 영업행위에 대한 점검 절차 및 보고체계
3. 금융소비자의 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책을 포함한다) 대책 및 관련 법규준수에 관한 사항
4. 내·외부 감사인의 자료접근권 보장
5. 위탁계약서의 주요 필수 기재사항
 - 가. 위탁업무 범위
 - 나. 위탁자의 감사권한
 - 다. 업무 위·수탁에 대한 수수료 등
 - 라. 고객정보의 보호
6. 대리·중개업자의 실적 등에 대한 기록 및 관리
7. 수수료 산정 및 지급기준·방법
8. 교육프로그램, 교육주기, 교육 방법 등에 관한 사항

제6장 소비자에 대한 정보제공 강화

제1절 정보제공 기본원칙

제37조(정보 전달의 적정성 확보) ① 체신관서는 금융상품 안내장, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 글자크기, 폰트, 글자색, 배치 등에 대한 기준을 마련·운영하여야 한다.

② 금융소비자에게 제공하는 정보는 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고하도록 하여야 한다.

1. 소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성하여야 한다.
2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.
3. 민간 금융회사와의 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달하여야 한다.
5. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 및 표시하여야 한다.

③ 주관부서는 금융소비자에게 제공된 정보전달의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 접근의 용이성 등에 대해 관련부서와 협의하여 이를 개선·관리하여야 한다.

제38조(정보의 시의성 확보) ① 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

② 체신관서는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제39조(금융상품 설명의 충실성 확보) 체신관서는 민원유발요인을 사전에 점검하여 상품별 주요사항 및 필수 안내사항을 선정하고 이를 상품설명서 등에 반영하여야 하며, 선정된 금융상품 주요사항 및 필수안내사항에 관한 정보가 상품 권유 시 제공될 것을 권장하여야 한다.

제2절 정보제공의 확대

제40조(우체국금융의 소비자보호정보 공시) ① 체신관서는 전자민원신청 메뉴, 민원건수, 소비자보호 제반 사항 및 본조의 각항에서 정하는 사항 등의 소비자보호정보를 하나의 화면에 집중한 소비자보호정보 포털을 구축하고 소비자보호정보 포털에 게시되는 정보의 적정성 및 접근성을 수시로 점검하는 프로세스를 마련하여 운영하여야 한다.

② 체신관서는 제도개선, 업무프로세스 개선 등을 통해 민원발생 감축효과가 가시적으로 나타났거나, 모범적인 사례 혹은 혁신 우수사례 등을 홈페이지 등에 공시함으로써 민간 금융회사에서도 소비자보호 업무에 참고할 수 있도록 하여야 한다.

③ 체신관서는 소비자보호에 대한 의지가 포함된 내용(현장 등)과 소비자 보호전략에 대한 내용(현장 등)을 공시하여야 한다.

④ 체신관서는 소비자 보호체계를 다음 각 호의 사항을 포함하여 공시하여야 한다.

1. 금융상품 판매와 관련한 분쟁 및 소비자 피해 발생 시 분쟁조정 및 피해구제를 받을 수 있는 절차 안내
2. 체신관서의 상품개발·판매행위 준칙에 관한 요약정보

3. 금융상품 판매 시 업무처리와 관련한 소비자의 불만 및 상품에 대한 불만 등 의견제시 방법 안내

⑤ 체신관서는 소비자에게 유익한 정보를 공시하여야 한다. 소비자에게 유익한 정보란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융상품정보(판매 중 및 판매 중단된 상품정보)
2. 금융관례 및 분쟁사례
3. 비교공시 사이트 및 금융감독원의 소비자 정보포털 등 소비자에게 유익한 사이트 안내와 링크 등
4. 기타 소비자에게 유익한 정보

⑥ 체신관서는 자체에서 발생·처리한 민원건수와 국민신문고 등에서 이첩된 민원 또는 사실조회를 요청한 민원건수를 주요 금융상품 및 민원의 유형별로 분류하여 매년 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

제41조(소비자보호 정보 제공) ① 체신관서는 정기공시 자료 중 결산공시자료 및 상품정보를 소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 우체국예금보험 홈페이지 초기화면에 배치하고, 우체국에 비치하여야 한다.

② 체신관서는 분쟁조정 절차와 방법, 상품 거래조건 변경 등 소비자의 권리에 관한 사항 또는 소비자에게 부담이 되는 사항에 대해 정기적으로 고지하도록 노력하여야 한다.

제42조(휴면 금융재산 발생 예방을 위한 기준과 절차) 체신관서는 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축을 위해 다음 각 호를 포함한

관리방안을 마련하여야 한다. 단, 체신관서는 위 내용에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

1. 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축과 관련된 업무를 담당하는 관리조직의 운영에 관한 사항
2. 금융상품 만기시 금융재산의 처리방법에 대한 안내시점, 안내내용(만기후 시간경과에 따른 불이익 사항 등)과 관련된 사항
3. 금융상품 만기 이후 금융재산의 안내시점, 안내내용(만기후 시간경과에 따른 불이익 사항 등), 안내방법, 안내이력 관리와 관련된 사항

제7장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지

제43조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 체신관서는 고령 금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.

② 고령금융소비자는 만 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 금융상품의 특성, 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 체신관서는 금융상품 기획·개발, 판매과정, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매 시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항

등을 정하여 운영하여야 한다.

④ 고령자의 금융접근성 제고 관련 구체적인 이행 방법은 [별지1]에 따른다.

제44조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 체신관서는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하는 맞춤형서비스를 제공하여야 한다.

② 체신관서는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고, 관서별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하도록 노력하여야 한다.

③ 체신관서는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

④ 장애인의 금융접근성 제고 관련 구체적인 이행 방법은 [별지1]에 따른다.

부칙 (우정사업본부와 그 소속기관간의 업무처리에 관한 규정

<제887호>, 2022.12.30.)

제1조(시행일) 이 훈령은 2022년 12월 30일부터 시행한다.

제2조(다른 훈령의 개정) ① ~ ③ 생략

④ 우체국금융 소비자보호 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제8조제6항 및 제9조제2항 중 “우정공무원교육원”을 각각 “우정인재개발원”으로 한다.

⑤ ~ ⑩ 생략

부칙<제924호 , 2023. 9 22>

이 훈령은 2023년 9월 22일부터 시행한다.

[별표 1]

세부담당부서별 소관업무(제11조, 제17조, 제18조, 제19조 관련)

분야	세부업무(관련조항)	담당부서
소비자보호 전반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행(§11③1호) ○ 소비자보호와 관련된 교육 및 평가, 대내외 홍보(§11③2호) ○ 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용(§11③3호) ○ 발생 민원 대응, 관련 업무처리 규정 마련·시행(§11④) 	전 담당부서
민원 등	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원·제도 개선방안 수립(§11⑤) ○ 민원예방 등 소비자보호 관련 교육 실시(§11⑥) 	전 담당부서
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 불완전판매 유발 직원 지정·관리 및 불완전판매 예방 교육(§11⑦) 	예금사업과, 보험개발심사과
금융상품 기획·개발 과정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립에 대한 사전협의 및 절차 구축, 운영 (§17①,②,③) ○ 소비자보호 채널(프로세스) 구축(§19) 	예금사업과(예금상품 기획·개발, 마케팅), 보험개발심사과(보험 상품 기획·개발), 보험사업과 (보험상품 마케팅)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융상품 개발 관련 체크리스트 점검 (§18①) 	예금사업과(예금상품) / 보험개발심사과 (보험상품)

※ 담당부서는 사안에 따라 변경될 수 있음

※ 준법감시담당관은 제17조제3항제2호의 약관 및 안내장(설명서)과 제23조 금융상품등 광고 심의 관련 사항에 한함

[별표 2]

우체국금융 상품개발 관련 표준 체크리스트(실정에 맞게 변용 가능)

(점검일자 : 20 . . .)

[작성대상] 자체 개발한 금융상품

[작성시기] 금융상품 개발 단계

개발 부서	부 서 명	0000과
	담 당 자 (사무관급 이상)	직 : 성명: (인)

[상품개요]

상품명	상품특성	개발자

[체크리스트]

구 분	점검항목 및 내용	점검결과
관련 법규 위반 여부	① 내부규정 등에 위반되는 사항은 없습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
소비자 권익보호	② 기존 유사상품과 비교하여 민원발생의 소지는 없습니까? (유사상품에 대한 민원사례 확인여부)	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	③ 금리 체계가 합리적이며 우체국금융과 소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	④ 서비스 제공방법(대면, 비대면)은 우체국금융과 소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	⑤ 민원자료, 설문조사 등을 통한 금융소비자 의견이 반영 되었습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
소비자 알 권리	⑥ 상품 및 서비스 내용이 객관적인 사실에 근거하여 작성 되었습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	⑦ 신상품 정보를 고객이 확인할 수 있도록 홈페이지 등을 통하여 게시(예정)하고 있습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
소비자 피해예방	⑧ 고객에 대한 합리적 이유 없는 불합리한 차별행위는 없습니까? (고려사항) 성별, 종교, 장애, 나이, 출신지역, 출신국가, 용모 등 신체조건, 혼인 여부, 사상, 성적(性的) 지향, 학력	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	⑨ 상품 개발 및 판매 전·후의 모든 프로세스에서 완전판매가 이루어지도록 설계되었습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	⑩ 판매단계에서 관련 직원이 소비자에게 상품내용을 충분히 전달하기 위한 교육자료가 마련(예정)되어 있습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
소비자 보호문화	⑪ 상품 출시 3영업일 전에 고지(예정)되어 담당직원들이 관련 내용을 숙지하는데 도움을 줄 수 있습니까?	양호 보통 미흡 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

[별지 1]

고령 및 장애 금융소비자 보호 준칙(제43조 및 제44조 관련)

제1조(목적) 본 준칙은 고령 및 장애 금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 각 우체국에 기본 지침을 제공함으로써 고령 및 장애 금융소비자를 보호하고 권익을 증진하는 것을 목적으로 한다.

제2조(다른 규정과의 관계) 고령 및 장애 금융소비자 보호와 관련하여 법령·기타 다른 특별한 규정 등을 두고 있는 경우를 제외하고는 이 준칙에서 정하는 바에 따른다.

제3조(정의) ① 고령금융소비자는 만 65세 이상을 원칙으로 하며 필요시 소비자의 성향, 재무 상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 구매목적, 구매경험 등을 토대로 금융상품 및 금융서비스별 고령금융소비자의 범위를 달리 정하여 운영할 수 있다.

② 장애 금융소비자는 신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태인 금융소비자를 말한다.

제4조(기본원칙) ① 우체국금융은 고령 및 장애 금융소비자가 금융상품 구

매 및 서비스를 이용함에 있어 불합리한 차별이 발생하지 않도록 한다.

② 우체국금융은 고령 및 장애 금융소비자에 대해 강화된 금융상품 권유절차를 마련하고 보다 편리한 상담 및 금융 서비스를 제공하기 위하여 노력한다.

③ 우체국금융은 고령 및 장애 금융소비자에게 금융상품을 구매 권유할 때 금융상품 이해수준, 구매목적, 구매경험, 재무상태 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 적합하지 아니한 상품을 구매 권유하지 않는다.

제5조(금융거래 단계별 고령 및 장애 금융소비자 보호) ① 우체국금융은 금융상품 ‘기획·개발 과정’에서 금융상품 개발 관련 체크리스트를 통해 고령 및 장애 금융소비자에 관한 위험요인을 점검한다.

② 우체국금융은 고령 및 장애 금융소비자에 대한 금융상품 상담 및 판매 시 내용을 쉽게 인지할 수 있도록 가급적 쉬운 용어를 사용하여 느린 속도로 설명하며, 상담 과정에서 고령 및 장애 금융소비자의 사리분별능력이 저하되었다고 판단되는 경우 판매를 자제한다.

③ 고령 및 장애 금융소비자에 구매권유 시 다음내용을 준수한다.

1. 적합성의 원칙 : 고령 및 장애 금융소비자의 금융상품에 대한 이해수준 및 과거 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 고령 및 장애 금융소비자가 적합한 상품을 구매하도록 노력한다.

2. 중요내용 설명의무 : 고령 및 장애 금융소비자가 합리적인 판단과 의사결정을 할 수 있도록 금융상품 등에 관한 중요한 사항을 약관 및 상품설명서 등을 참조하여 이해하기 쉽게 설명한다.

3. 정보제공 방법의 적정성 : 고령 및 장애 금융소비자가 금융상품에 관한 정보를 쉽게 볼 수 있도록 상품설명서의 글자크기를 크게 하거나 확대경을 구비하는 등의 노력을 한다. 다만, 모든 장애 유형에 대한 대비가 어려울 경우 해당 장애 금융소비자에게 최대한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.

④ 우체국금융은 고령 및 장애 금융소비자에게 금융상품 판매 이후 해피콜 등 사후 모니터링을 실시하는 등의 사후관리 노력을 한다.

제6조(강화된 판매절차) 투자성 금융상품을 권유하는 경우 다음의 강화된 판매절차를 적용하도록 노력하여야 한다.

1. 고령 및 장애 금융소비자에게 투자성 금융상품을 권유하는 경우 계약을 체결하기 이전에 관리직 직원이 권유의 적정성을 확인하도록 한다.
2. 다른 민간금융회사 등에서 개발한 금융상품을 판매하는 경우에는 고령 및 장애 금융소비자 보호 측면에서 구조가 복잡하거나 손실가능성이 큰 상품에 해당하는지 여부를 살펴보고, 이를 판매정책에 반영하기 위해 노력한다.

제7조(내부통제강화 등) ① 우체국금융은 구매권유 유의상품 관련 교육 시 고령 및 장애 금융소비자 보호에 대한 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

② 고령 및 장애 금융소비자를 주요 대상으로 한 마케팅 활동의 경우에는 고령 및 장애 금융소비자를 현혹할 수 있는 허위·과장정보, 판매광고물이 사용되지 않도록 주의를 기울인다.

제8조(금융사기 예방) 보이스피싱 등 전기통신금융사기 피해로부터 고령 및 장애 금융소비자를 보호하기 위해 노력한다.