

## 금융소비자보호 기준

주관부서	금융소비자보호 담당부서 (컴플라이언스 담당부서)
제정일자	2022년 04월 21일

# 제 1 장 총칙

## 제 1 조(목적)

이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”) 제 32 조 제 3 항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

## 제 2 조(용어의 정의)

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법, 동법 시행령, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”), 「금융소비자보호 내부통제기준」에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “금융상품”이란 회사가 금융소비를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
2. “금융소비자”란 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제 2 조 제 8 호에서 정한 “금융소비자”를 말한다.
3. “금융소비자보호 내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 법 제 16 조 제 2 항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
4. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 감독규정 [별표 2]에서 정한 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 말한다.
5. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표 2]에서 정한 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 말한다.

# 제 2 장 금융소비의 권리 및 안내

## 제 3 조(금융소비의 권리)

- ① 금융소비는 다음 각호의 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. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비의 권리

- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.
- ③ 회사는 제 1 항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법 등 관련법령에서 정한 책무를 진다.

### 제 3 장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차

#### 제 4 조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리프로세스가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 회사 방침과 시행내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.
- ④ 회사는 「민원업무처리규정」에 따라 민원 및 분쟁에 관한 처리를 진행한다.

#### 제 5 조(민원 및 분쟁에 관한 평가와 제도 개선)

- ① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원 및 분쟁을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 업무를 수행하여야 한다.
  - 1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 방안 마련
  - 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가
  - 3. 유사 민원 및 분쟁의 재발방지를 위한 교육 및 제도개선 방안의 개발, 활용
- ② 회사는 금융소비자보호와 민원 및 분쟁 예방 등을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선 노력을 하여야 한다.
  - 1. 업무개선 제도 운영 및 방법의 명확화
  - 2. 민원, 분쟁분석 및 금융소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 개선안 도출 및 결과 내역 관리
  - 3. 제도개선 운영성과의 평가
- ③ 회사는 민원 및 분쟁에 대한 평가를 실시하여 민원 및 분쟁 발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하여 관련 임직원에게 대해서 불완전판매 유발 임직원 지정기준 및 관리방안을 마련하고, 관련 부서에 대해서는 개선 요청 등의 방안을 강구하여야 한다.

### 제 4 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

## 제 6 조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성)

- ① 이 기준의 운영은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다.
- ② 회사는 「금융소비자보호 내부통제기준」에 부합하게 금융소비자보호 총괄책임자를 임명하고 금융소비자보호 총괄기관을 설치·운영한다.
- ③ 회사는 금융소비자 업무를 전담하는 자에 대한 근무 평가 시 징계 등 특별한 경우를 제외하고, 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 자에게 인사 상 가점을 부여하며, 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익 발생하지 않도록 한다.
- ④ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 규정 등에서 정한 바에 따른다.

## 제 5 장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

### 제 7 조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 「금융소비자보호 기준」, 「금융소비자보호 내부통제기준」 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하고 평가한다.
- ② 회사는 제 1 항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과를 금융소비자보호 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에 보고하고, 조치가 될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 제 1 항에 따른 점검의 방법 및 조치 등에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」 및 금융소비자보호법령 및 관련 규정에서 정한 바에 따른다.

## 제 6 장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

### 제 8 조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁 대응 및 예방과 관련하여 임직원을 대상으로 이 기준에서 정하는 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차에 대하여 교육을 하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관의 직원은 금융소비자보호 전문역량을 개발하기 위한 자격증 취득, 교육 참여를 위한 특별 휴가 및 비용 지원을 금융소비자보호 총괄책임자를 통하여 회사에 요청할 수 있다.

## 제 7 장 전산처리시스템의 구축 및 관리

## 제 9 조(전산처리시스템 구축 및 관리)

- ① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행 상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템을 구축하여야 한다.
- ② 제 1 항에 따른 전산처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과와 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

## 제 8 장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

### 제 10 조(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. 「금융소비자보호 내부통제기준」의 제정 및 운영 등에 관한 자료
  6. 업무 위탁에 관한 자료
  7. 기타 금융소비자보호법령에 의하여 회사가 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료
- ② 금융소비자의 자료열람 요구를 받은 부서는 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 즉시 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 다른 부서에 금융소비자가 요구한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자가 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 특정하여 자료열람 요구를 한 날로부터 7 일 이내에 해당 금융소비자에게 자료를 열람할 수 있게 하거나, 해당 자료열람 요구를 접수한 부서로 하여금 금융소비자에게 자료를 열람하도록 하여야 한다. 단, 7 일 이내에 열람할 수 있게 하기 어려운 사정이 있는 경우에는 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

### 제 11 조(일반금융소비자의 청약철회권에 관한 기준과 절차)

- ① 회사는 일반금융소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7 일(회사와 일반금융소비자 사이에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면 등(서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 방법을 말한다)의 방법으로 청약

철회의 의사를 표시하는 경우, 제 2 항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약서류를 제공한 날
  2. 계약체결일(금융소비자보호법 제 23 조 제 1 항 단서에 따라 계약서류를 제공하지 아니한 경우)
- ② 회사가 청약의 철회를 거절할 수 있는 사유는 다음 각 호와 같다.
1. 일반금융소비자가 제 1 항의 행사 기간을 초과하여 의사표시를 한 경우
  2. 금융상품이 금융소비자보호법, 동법 시행령, 감독규정 등에 따라 청약철회가 가능한 금융상품이 아닌 경우
  3. 일반금융소비자가 예탁한 금전 등을 지체없이 운용하는데 동의한 경우(회사가 해당 일반금융소비자에게 지체없이 운용하는데 동의한 경우에는 7 일간 청약철회권 행사를 할 수 없다는 사실을 설명하고 일반금융소비자로부터 직접 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받은 경우이어야 한다)
- ③ 회사는 제 2 항의 사유가 없는 한, 청약의 철회를 접수한 날로부터 3 영업일 이내에 이미 받은 금전 등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 본 조에 따른 청약철회권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고, 관련 업무를 처리하여야 하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.
- ⑤ 회사는 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

## 제 12 조(위법계약해지권에 관한 기준과 절차)

① 금융소비자가 회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약으로서 각 호의 요건을 충족하는 계약의 해지를 서명 등으로 요구하는 경우(이하 “위법계약해지권”) 회사는 제 2 항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것
  2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것
  3. 금융소비자가 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1 년 이내에(해당 기간은 계약체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 계약의 해지를 요구하였을 것
  4. 금융소비자가 금융상품의 명칭, 금융소비자보호법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출하였을 것
- ② 회사는 다음과 같은 정당한 사유가 있는 경우 위법계약해지권이 행사된 계약의 해지를 거절할 수 있다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
  2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
  3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
  4. 회사가 본 조 제 3 항의 기한 내에 금융소비자보호법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에게 제시한 경우
  5. 금융소비자가 회사의 행위에 금융소비자보호법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우
- ③ 회사는 위법계약해지권이 행사된 경우 해지를 요구 받은 날부터 10 일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다. 단, 다음과 같은 경우는 다음 각 호에서 정하는 기한에 따른다.
1. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 통지기간 내 연락이 곤란한 경우 : 해당 사유가 해소된 후 지체없이 알릴 것
  2. 사실 확인 또는 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우 : 연장된 기한까지 알릴 것
- ④ 회사가 본 조 제 2 항에서 정하는 사유가 없음에도 불구하고 계약 해지를 수락하지 아니하는 경우 금융소비자는 해당 계약을 해지할 수 있다.
- ⑤ 본 조 제 1 항 또는 제 4 항에 따라 계약이 해지된 경우 해당 계약은 해지시점을 기준으로 장래를 향하여 효력을 상실하고, 회사는 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.
- ⑥ 금융소비자보호 총괄기관은 본 조에 따른 위법계약해지권의 행사 및 거절과 관련된 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

### 제 13 조(금융소비자의 권리 안내)

- ① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이행할 수 있도록 설명하여야 한다.
1. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
  2. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
  3. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
  4. 「예금자보호법」 제 24 조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
  5. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
  6. 그 밖에 금융소비자의 합리적인 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항
- ② 회사는 금융소비자가 요청하는 경우, 제 1 항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령, 약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등

금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내할 수 있는 방안을 마련하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 하여야 한다.

④ 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

## 제 9 장 금융소비자보호 체계의 점검 및 제도 개선

### 제 14 조(계약 체결 후 금융소비자보호 체계의 점검 및 제도 개선)

① 금융소비자보호 총괄기관은 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 금융소비자보호 총괄기관에게 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

③ 회사는 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 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

### 제 15 조(금융소비자의 의견청취 등)

① 상품개발부서는 금융상품 개발초기 단계부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 개발하는 상품의 개요를 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제 1 항의 통지에 따른 상품과 유사한 상품에 대하여 이전에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자의 의견 등을 상품개발부서에 전달하여야 하고, 상품개발부서는 이를 상품개발에 특별한 이유가 없는 한 이를 반영하고 그 내용을 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제 2 항에 따른 금융소비자의 의견 등 반영 실태를 조사하고 이를 관련 부서에 전달하며 금융소비자보호 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)의 보고 내용에 포함하여야 한다.

### 제 16 조(금융상품 개발 관련 점검항목)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발과 관련하여 다음 사항이 준수되도록 관리하여야 한다.

1. 상품설명 자료에 금융상품 개발부서명 및 연락처가 명기될 것

2. 금융상품 판매자에 대하여 금융상품에 관하여 금융소비자보호의 관점에서 충분한 정보가 제공되고, 판매가 위탁된 경우 수탁자에 대하여도 충분한 정보가 제공될 것
- ② 「금융소비자보호 내부통제기준」 제 19 조의 금융상품 개발 관련 점검항목은 관련 규정에 따라 별도로 정한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제 2 항의 점검항목을 상품개발부서에 제공하여야 한다.

### 제 17 조(금융상품 광고의 제작 및 내용에 관한 준수사항)

- ① 마케팅 담당부서는 금융상품에 대한 광고를 제작하기 전에 준법감시 담당부서와 협의하여야 한다.
- ② 준법감시 담당부서는 회사의 광고가 법에서 정하는 금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항을 준수하도록 절차와 내용을 확인하고 이를 적시에 마케팅 담당부서에 통지하여야 한다.

### 제 18 조(이해상충 방지 체계)

- ① 회사의 임직원은 회사의 모든 금융소비자의 권익을 동등하게 대우하여야 한다.
- ② 회사의 임직원은 회사의 금융상품과 관련된 자산을 거래하기 전에 미리 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제 2 항에 따른 보고와 관련하여 해당 임직원에게 회사의 금융소비자와 이해상충이 발생할 가능성이 있는지 확인하기 위하여 합리적으로 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 이해상충이 발생할 가능성이 있는지 여부를 신속하게 판단하여 해당 임직원에게 통지하고 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ④ 회사의 임직원은 금융소비자보호 총괄기관이 이해상충이 발생할 가능성이 있다고 통지한 거래를 하여서는 아니된다.

### 제 19 조(신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호 체계)

- ① 회사의 임직원은 금융소비자(경우에 따라 회사의 임직원도 포함한다)의 신용정보 및 개인정보(이하 “개인정보 등”)를 수집·이용·관리를 위하여 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.
  1. 개인정보 등을 수집·이용·제공과 관련하여 그 명의인의 동의를 받을 것
  2. 개인정보 등을 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보 등만을 수집할 것
  3. 필요한 개인정보 등 외의 정보 수집에는 동의하지 않을 수 있다는 사실을 미리 구체적으로 알릴 것
  4. 필요 최소한의 개인정보 등 이외의 개인정보 등 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 거래를 거절하지 않을 것
  5. 개인정보 등을 동의한 범위 내에서만 활용할 것
  6. 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보 등이 불필요하게

된 경우에는 즉시 파기할 것

7. 사상, 신념, 노동조합이나 정당의 가입이나 탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 민감한 정보를 수집하기 위해서는 미리 금융소비자보호 총괄기관과 협의할 것

② 개인정보보호책임자는 각 부서로부터 개인정보 등의 수집·이용 현황을 제공받아 분석하여야 하고, 법령에 부합하지 아니한 상황에 대하여는 시정을 요구하여야 한다.

## 제 10 장 금융소비자보호기준 제정·변경 절차 및 위임

제 20 조(금융소비자보호기준의 제정·개정 및 공시, 세부사항 위임)

① 이 기준을 제정 및 개정하고자 하는 경우 준수하여야 할 절차에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」을 준용한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 이 기준에 따른 업무를 위한 필요한 세부사항에 대하여 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

## 부 칙(제정)

제 1 조 (시행일) 이 기준은 2022년 04월 21일부터 시행한다.