

제1장 소비자보호기준 개요

제1조 (목적)

본 규정(이하 ‘소비자보호 기준’이라 한다)은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 3항에 따라 삼성화재해상보험주식회사(이하 ‘회사’라 한다)가 보험계약자, 피보험자 및 기타 이해관계자(이하 ‘소비자’라 한다)의 불만을 효과적으로 예방하고 신속한 사후구제를 하기 위한 기본 방침을 제공하고, 소비자의 의견 등을 경영개선활동에 적극 반영하여 「상품개발 - 판매 - 사후관리」에 걸친 전 과정에서 소비자중심경영을 중시하는 조직문화가 자리잡도록 하기 위한 다음 각호의 내용을 목적으로 한다.

1. 임직원에게 소비자불만의 예방 및 신속한 사후구제의 중요성을 인식시키고 소비자보호 기준의 핵심요소와 업무지침을 제시한다.
2. 소비자의 불만이나 의견을 긍정적으로 받아들이고 이를 분석하여 상품 및 서비스 개선에 활용하는 등 소비자중심경영의 실천을 통해 회사의 신뢰도 및 경쟁력을 제고한다.
3. 소비자와의 불필요한 분쟁, 언론유포, 민·형사상 책임 등의 위험을 예방한다.

제2조 (적용범위)

- ① 소비자보호 기준은 회사의 전 임직원과 모든 업무에 적용하는 것을 원칙으로 하되, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁 업무에 대해서는 그 위임 범위 내에서 이를 적용한다.
- ② 소비자보호업무는 금융소비자보호에 관한 법률, 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 등 관련 법령에서 정하는 바에 따른다.

제3조 (용어의 정의)

- ① 소비자보호 기준에서 사용하고 있는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 '금융소비자보호법'이라 한다) 및 금융소비자 보호 내부통제기준에서 정의된 의미를 갖으며 다음 각 호와 같다.

1. ‘소비자’ 또는 ‘고객’이란 회사가 제공하는 상품이나 서비스를 이용하는 개인, 법인 또는 단체를 의미하며, 회사와 접촉하는 잠재고객을 포함한다.

2. ‘소비자불만’이란 상품이나 서비스 제공과 관련된 회사의 활동이 소비자의 기대를 충족하지 못하여 소비자가 회사에 느끼는 불편사항, 이의 제기, 진정, 건의, 분쟁 등 기타 특정 행위를 요하는 의사표시를 하는 것을 말하며 사내접수 VOC (Voice Of Consumer)와 대외민원으로 분류할 수 있다. 소비자불만은 급변하는 기업환경을 극복하는 정책결정상 경영자원이기에 이를 적극 청취하여 잘못된 관행과 제도, 시스템을 개선하고 나아가 새로운 마케팅 자원으로 활용하여야 한다.
3. ‘소비자피해’란 상품이나 서비스의 하자 또는 결함으로 인한 재산상의 손해 및 부당한 거래조건, 불공정 거래방법 등으로 소비자가 피해를 입는 것을 의미한다.
4. ‘대외민원’이라 함은 금융감독원, 한국소비자원, 기타 소비자단체 등 관련 법규에 따라 분쟁조정에 관한 사항을 심의·의결할 수 있는 기관을 통해 접수된 고객불만을 말한다.
5. ‘소비자중심경영(Consumer Centered Management, 이하 ‘CCM’이라 한다)’은 보험상품의 개발·판매·보상에 이르는 회사의 전 업무프로세스가 소비자관점에서 이루어지는 경영활동을 말한다.
6. ‘소비자보호 총괄책임자(Chief Consumer Officer, 이하 ‘CCO’라 한다)’는 회사의 소비자중심경영(CCM)을 전반적으로 관리하도록 임명된 최고책임자를 말한다.
7. ‘소비자보호 파트너(CCP : Consumer Care Partner, 이하 ‘CCP’라 한다)’는 CCO가 단위부문(본부, 실, 팀)의 소비자보호 업무를 수행하도록 위촉한 사람을 말한다.
8. ‘소비자보호 업무전담자’는 CCO 산하의 조직(소비자정책팀)에 소속되어 CS, 민원, VOC 등 소비자보호 관련 업무를 전담하는 직원을 말한다.
9. ‘사업자단체’란 2인 이상의 사업자가 공동의 이익을 증진할 목적으로 조직한 단체를 말한다.
10. ‘소비자단체’란 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자가 조직한 단체를 말한다.
11. ‘중재기관’은 소비자불만이 회사내부에서 처리되지 않을 경우 조정·중재를 담당하는 사업자단체, 소비자단체, 금융감독원, 한국소비자원 등을 의미한다.

12. ‘이해관계자’ 는 회사의 경영활동으로 인해 직·간접적으로 영향을 받을 수 있는 개인이나 집단을 의미하며 소비자, 임직원, 주주, 거래 상대방 등을 통칭한다.
- ② '금융소비자보호 내부통제기준'이란 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 소비자보호 기준을 말한다

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제4조 (금융소비자의 기본적 권리)

금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

제3장 소비자중심경영(CCM)을 위한 자율관리 프로그램 기본원칙

제5조 (자율관리 프로그램의 기본원칙)

회사는 소비자보호와 관련하여 사명, 비전, 가치, 전략 및 실행 목표를 설정하여 관리한다. 소비자보호 자율관리 시스템을 구축, 운영하는데 있어 추구되어야 할 기본원칙은 다음 각 호와 같다.

1. 일관되고 지속적인 정책

자율관리 프로그램은 소비자의 권익을 보호하고 회사의 신뢰도를 제고하기 위하여, 회사의 정책으로 일관성 있게 수립·시행되어야 하며 장기적 관점에서 지속적으로 추진되어야 한다.

2. 객관성

자율관리 시스템은 공정성과 투명성을 바탕으로 객관적으로 운용되어야 하며, 불만은 문제해결에 초점을 맞춰 공정하고 객관적인 절차를 통해 처리해야 한다. 불만이 객관적으로 처리되도록 하기 위해 불만대응 사항을 모니터하여야 한다.

3. 신속성

불만을 접수한 경우 접수사실을 해당 불만제기자에게 알리고, 제기된 불만이 신속히 해결될 수 있는 절차를 마련하여야 한다. 또한 처리진행상황, 결정사항, 최종조치 등은 신속하게 불만제기자에게 전달하여야 하며, 불만의 긴급성과 중대성을 고려하여 우선순위가 조정될 수 있도록 하여야 한다.

4. 접근 용이성 및 투명성

불만처리 절차에 관한 정보는 이해하기 쉽도록 그 내용을 명확히 하여 대·내외에 공표함으로써 모든 소비자가 언제든지 회사의 불만처리 절차를 이용할 수 있도록 해야 하며, 회사는 불만 제기자가 언제든지 이용할 수 있는 불만처리 절차를 마련해 놓아야 한다. 또한 임직원 누구라도 당 규정을 쉽게 찾아볼 수 있도록 사내 인트라넷에 등재해 놓아야 한다.

5. 개인정보 보호

불만처리 과정에서 알게 된 불만제기자의 개인정보를 다른 법률에 정함이 있는 경우를 제외하고는 타인 또는 다른 기관에 제공할 수 없으며, 불만이 제기된 대상자에 대해서도 비밀을 유지해야 한다. 다만, 이러한 비밀유지를 이유로 불만 처리를 회피하여서는 아니 된다.

6. 경영정보화

불만처리 절차를 통해 제기된 소비자의 의견은 회사의 경영활동 전반에 반영되어야 하며, 중대한 사안은 경영진에게 신속하게 보고되어야 한다.

7. 재정적 지원

회사는 불만처리 절차 및 자율관리 규정의 효율적·지속적 운영에 소요되는 예산, 인적·물적 자원, 제도를 마련하고 지원해야 한다.

8. 지속적 개선

회사는 불만처리 절차가 효과적으로 시행되고 있는지를 정기적으로 검토하고 점검하여 그 절차를 지속적으로 개선하여야 한다. 또한 불만의 발생과 재발을 방지하기 위해 불만을 유발할 수 있는 현재 및 잠재적 문제의 원인을 제거하는 조치를 취하여야 한다.

제4장 소비자보호 자율관리 실행체계

제6조 (자율관리 방침의 천명)

최고경영자는 소비자중심경영에 대한 관심과 실천의지를 적절한 방법으로 대·내외에 천명해야 한다. 또한 회사의 최고경영자 및 임직원 모두는 소비자보호 자율관리 프로그램이 소비자중심경영의 핵심적인 실행수단임을 인식하고 이에 대한 관심과 실천의지를 대·내외에 천명하기 위해 다음 각 항의 조치를 취한다.

- ① 최고경영자는 소비자보호 경영방침을 천명하고 이를 인터넷 홈페이지에 상시 게시하여 실천의지를 대·내외에 적극 천명 및 본 규정을 사내 시스템에 상시 게시하여 전 임직원에게도 소비자중심경영의 실행의지를 제고한다.
- ② 소비자보호 경영방침은 소비자의 요구사항을 경영활동에 반영, 소비자보호를 위한 구체적인 프로세스 정립, 지속적인 교육을 통한 소비자보호 역량 강화를 포함한다.
- ③ 최고경영자 및 경영진은 사내 임직원이 이러한 경영방침을 실천하는데 필요한 사항을 선도 및 지원한다. 또한 회사는 소비자보호 항목을 각 부문 임원평가에 반영하여 지속적인 개선노력이 이루어지도록 한다.
- ④ 최고경영자는 소비자보호 내부통제체계가 적절히 운영되도록 다음 각호의 사항을 준수해야 한다.
 1. 회사의 소비자보호 내부통제체계가 적절히 운영되도록 조직구조 등을 구축 및 운영하는 등 여건을 조성해야 하며 영업환경 변화등에 따라 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검해야 한다.
 2. 매년 1회 정기적으로 내부통제체계 및 운영에 대한 실태를 점검해야 한다
 3. 내부통제기준 위반 방지를 위한 예방대책을 마련하고 준수여부에 대해 점검해야 하며 기준 위반시 위반행위에 상응한 조치방안 및 기준을 마련해야 한다.

4. 최고경영자는 특별한 사정이 있는 경우 상기 각호의 업무를 소비자보호총괄책임자에게 위임할 수 있다.

제7조 (소비자보호 총괄책임자(CCO) 임명 및 책임과 권한 부여)

- ① 회사는 소비자중심경영의 실천을 위해 독립적 지위에 있는 선임임원 중 1명을 ‘소비자보호 총괄책임자(CCO)’로 임명한다. CCO는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.
- ② CCO는 소비자중심경영의 핵심 축으로 자율관리 프로그램을 총괄하고 경영활동에 실질적으로 관여하며 그 성과를 수시 점검, 평가하여 최고경영층과 임원회의에 보고하는 역할을 한다. 또한 CCO는 금융소비자권익이 침해 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 이를 최고경영자에게 보고하며, 최고경영자는 보고받은 사항을 확인하여 이를 해소하는데 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ③ CCO는 다음 각 호의 업무를 관장한다.
 1. 소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
 2. 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리 감독 및 검토 업무
 3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
 4. 금융소비자보호 관련 관계부서간 피드백 업무
 5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육프로그램 개발 및 운영업무
 6. 소비자불만 발생과 연계한 평가기준의 수립 및 평가
 7. 그 외 소비자보호와 관련된 업무
- ④ 회사는 CCO에 대하여 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가 기준 및 급여기준을 마련하여 운영하여야 한다
- ⑤ 회사는 CCO에 대하여 공정한 직무수행을 위해, 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 등은 CCO의 급여 등 보상에 연계하지 않도록 하며, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영 할 수 있다.
- ⑥ 회사는 CCO에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록

하여야 한다.

제8조 (소비자보호업무 총괄부서 및 관련부서의 역할)

- ① 회사는 소비자보호 자율관리 프로그램의 영속적인 운용을 위해 CCO 산하에 소비자보호업무 총괄부서(이하 ‘소비자정책팀’이라 한다)를 두고, 자율관리 프로그램이 효율적으로 이루어지도록 필요한 인적·물적자원을 할당해야 한다.
- ② 소비자정책팀은 CS, 민원, VOC 등 소비자보호 관련 업무가 효율적으로 추진될 수 있도록 적정인력을 배치하여야 하며 다음 각호의 업무를 담당한다.
 1. 소비자보호 정책 방향 및 기본계획 수립·추진
 2. 전사 CS 관련 정책 수립 및 평가관리
 3. 고객접점(창구, 콜센터지원 등) 지원
 4. 소비자불만 접수·처리·예방·교육·평가 등에 관련된 제반 업무
 5. 소비자보호 관련 사항을 CCO에게 정기적으로 보고
 6. 그 외 소비자보호와 관련된 업무
- ③ 소비자정책팀 외 관련부서는 소비자보호관련 정책 및 평가제도 수립·추진시 소비자정책팀과 사전 협의를 하여야 한다.

제9조 (소비자보호업무 업무전담자)

- ① 소비자정책팀에는 CS, 민원, VOC 등 소비자보호 관련 업무가 원활히 수행될 수 있도록 적정규모를 선발·운영하여야 한다.
- ② 소비자보호 업무전담자는 입사 3년 이상 경력자로 상품개발·지원, 영업·보상·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 해당 분야의 2년 이상 경력자로 하여야 한다. 다만 동 요건을 충족하지 않는 경우에도 CCO가 달리 업무 수행에 필요한 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 인정하는 경우에는 예외로 할 수 있다.
- ③ 회사는 소비자보호 업무전담자에 대하여 징계 등 특별한 경우를 제외하고 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 인사평가상 불이익을 주어서는 아니되며, 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 승진전보 및 CCO의 승인시에는 예외로 할 수 있다.

- ④ 회사는 효율적인 소비자보호 업무를 위해 소비자보호 업무전담자의 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시 하여야하며(사례연구, 타업종조사, 자격취득 등) 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수)제도를 시행하여야한다.
- ⑤ 회사는 소비자보호 업무전담자를 대상으로 휴가, 건강검진, 힐링프로그램 등의 제도를 마련하고, 정기적인 면담, 설문, 워크숍 등의 방법을 통한 직무만족도 조사를 실시하여 이를 지속적으로 관리한다.
- ⑥ 회사는 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

제10조 (임직원)

임직원은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며, 직무 수행 시 자신의 역할을 이해하고 관련법령 및 규정을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

제11조 (소비자보호 자율관리 실행체계)

- ① 회사는 CCO 산하에 소비자정책팀을 편제하여, 실질적인 소비자불만 처리가 효율적으로 이루어 지도록 필요한 인적·물적 자원을 할당하여야 한다.
- ② 소비자정책팀은 소비자불만을 조기에 발견하고 신속한 시정을 하기 위한 내부 시스템을 구축하여야 한다. 또한 소비자불만처리 전담조직에는 소비자상담 및 해당 업무의 전문인력을 배치하여 소비자불만 처리의 질적 수준을 향상 시키도록 한다. 또한 소비자정책팀은 아래와 같은 자율관리 실행체계를 임직원이 인지하고 실천할 수 있도록 지원한다.

제12조 (내부통제체계의 구축)

- ① 소비자정책팀은 소비자불만 대응 능력의 향상을 위하여 불만 대응 방법, 정기적인 분석 자료 등을 내부적으로 공유하여야 한다.
- ② 소비자정책팀은 소비자불만의 예방을 위하여 신상품 출시나 새로운 제도 시행 전 이를 심사할 수 있어야 하며, 발생한 불만이 특정 부서와 관련되어 있을 경우 그 부서의 업무에 개입하여 이를 개선할 수 있어야 한다.

- ③ 소비자정책팀은 불만처리 프로세스와 다발하는 고객불만 및 그 원인, 소비자불만 정보관리의 적합성을 정기적으로 검토하며, 소비자불만의 재발방지 대책 수립을 위한 별도의 협의체(소비자보호위원회)를 구성하여야 한다.
- ④ 소비자정책팀은 소비자불만을 최소화하기 위해 전 임직원에게 책임과 의무(해야 할 일과 해서는 안되는 일)를 안내하여야 하며, 소비자불만관리 우수부서(임직원 포함)에 대한 포상제도와 소비자불만관리 부진부서(임직원 포함)에 대한 별도의 조치안을 마련하여 운영하여야 한다.
- ⑤ 소비자불만 문서관리자를 별도 지정하여 문서를 정기적으로 분류·관리하여야 한다

제13조 (소비자보호 기준의 작성 및 열람)

- ① 회사는 소비자보호 기준을 상세하고 이해하기 쉽게 작성하여 사내규정으로 등재하고, 업무 및 환경 변화에 따라 주기적으로 수정·보완하여야 한다.
- ② 소비자보호 기준은 사내 인트라넷을 통하여 임직원 누구나 쉽게 열람할 수 있어야 하며, CCO는 이 규정이 정확한 정보를 수록하고 있고 적절하게 수정·보완되고 있는지를 점검한다.
- ③ 회사는 소비자보호 기준의 내용을 반영하여 고객용 민원사무 처리편람을 제작, 안내창구에 비치하고 고객이 이를 열람 할 수 있도록 한다. 편람에는 불만의 접수방법, 처리절차, 처리기간, 구비서류, 총괄부서 및 각 지역별 담당부서 등을 구체적으로 명시한다.

제14조 (소비자불만 예방교육)

- ① 회사는 판매조직과 임직원들이 직무수행 중 고객불만을 유발할 수 있는 구체적인 행위와 사례, 고객불만 발생시 대응방안 등을 알 수 있도록 하기 위해, 지속적으로 체계적인 교육을 실시하여야 한다.
- ② 교육 프로그램 종료 후, 교육 담당자는 피교육자에게 교육 실시에 따른 만족도, 개선 사항 등에 대한 의견을 받아 이를 다음 교육에 반영하도록 한다.
- ③ 회사는 임직원에 대하여 최근 고객불만 사례 및 시사점 등을 공지하고 주의를 환기함으로써 불만예방에 힘써야 하며 직무교육 과정(온·오프라인)에 자율관리 프로그램의 내용을 적정수준 반영하여 교육의 효과를 높여야 한다. 또한 각 부문의 교육 담당부서는 직급별, 직무별 교육의 최소이행 시간, 회수 등을 정하여 이를 시행한다.
- ④ 소비자불만 예방교육 대상은 소비자불만 이슈가 많은 임직원과 부서, 판매조직(RC, 대리점 등)을 중심으로 실시하며, 유형별, 상품별 처리기준 및 응대요령 등을 교육한다.
- ⑤ 소비자정책팀은 소비자불만 예방과 관련하여 임직원 및 특정부서에 별도의 교육이 필요하다고 판단되는 경우 관련부서(교육전담부서 등)에 민원예방 교육을 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ⑥ 회사는 금융감독원, 소비자원 등 외부기관으로부터 불만예방과 관련된 정책의 시행이나 금융소비자 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 협조한다.

제5장 자율관리 프로그램 운영

제1절 소비자불만 사전예방

제15조 (필요성)

회사는 소비자불만의 사전예방을 위한 경영시스템 구축이나 상품, 서비스, 정책 등에 대한 개선노력을 통해 소비자문제 발생의 가능성을 사전에 차단시킴으로서 소비자의 회사에 대한 신뢰도를 높일 수 있으며, 나아가 소비자가 합리적인 행동을 할 수 있는 여건을 조성해 줌과 동시에 소비자 스스로 문제를 예방할 수 있도록 한다.

제16조 (소비자불만 예방 시스템 구축)

- ① 소비자정책팀은 소비자불만 예방을 위한 부서별 역할을 정하고, 소비자보호 파트너(CCP)를 정해 그 책임과 권한을 명확하게 한다.
- ② 소비자정책팀은 고객불만 예방 시스템의 적절한 운영과 유지를 위해, 그 운영 시스템의 점검 및 개선방안을 강구하여야 한다.
- ③ 회사는 소비자에 대한 상품과 서비스의 성실한 정보 제공, 계약체결 명확화, 소비자 교육, 개인정보보호 등 사전 예방활동을 지속적으로 실시한다.

제17조 (고객존중 10대 행동지침)

회사는 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 모든 임직원의 행동지침을 다음과 같이 정한다.

1. 모든 고객을 진심으로 정중하게 맞이한다.
2. 고객이 요구하는 내용을 명확히 파악하여 공정하고 신속하게 처리한다.
3. 고객의 입장에서 항상 생각하고 실천하며, 법규와 규범을 준수한다.
4. 고객만족판매시행세칙을 준수하여 부실·불완전판매를 근절한다.
5. 고객의 Risk관리가 지속될 수 있도록 고객 및 계약관리에 만전을 기한다.
6. 고객정보의 중요성을 인식하여 정보의 유지 및 보호에 최선을 다한다.
7. 365일 24시간 사고접수체계를 운영하여 고객에게 안심을 드린다.

8. 신속 · 정확한 보상처리로 고객의 보상만족도 제고에 노력한다.
9. 고객불만(VOC)은 접수 3 영업일내 처리를 원칙으로 한다.
10. 고객의 안심과 신뢰를 위한 보험상품과 서비스 개발에 최선을 다한다.

제18조 (소비자 정보제공)

- ① 회사는 정확한 정보전달 및 소비자의 합리적 선택을 지원하기 위해, 관련부서로 하여금 소비자 의견이 적극 반영될 수 있는 아래의 내용을 준수하는 프로세스를 운영하여야 하며, 이를 정기적으로 모니터링하고 이를 개선 관리하여야 한다
 1. 관계 법령, 감독규정, 사회규범, 소비자보호 기준
 2. 소비자가 알아보기 쉽도록 글자의 크기, 일상적인 용어의 사용
 - 전문용어 사용은 최대한 배제, 그림 · 기호 등 시각적인 요소 활용
 3. 약관상 중요한 내용 또는 소비자들이 반드시 알아야 할 사항들의 경우, 보다 큰 글자 다른 글꼴을 사용하고 기호나 색을 사용해 부각시켜야 하며, 중요한 순서에 따라 설명
 4. 회사는 결산공시자료, 상품정보, 계약해지, 철회 등에 관한 사항을 금융회사 홈페이지 초기화면에 배치하여 소비자가 쉽게 접근하도록 하고, 불만상담의 절차, 담당부서, 연락처 등에 관한 정보를 담은 안내문을 눈에 띄는 곳에 비치(예: 고객용 민원사무처리지침)하고, 홈페이지에 게시
 5. 광고는 과장되지 않도록 관련법규나 관계기관의 지침을 준수
 6. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 및 표시
- ② 회사는 타사 상품 · 서비스와의 비교정보를 이용하는 경우 객관적이고 타당성 있는 자료와 사실에 한정하여야 하고 비방 · 중상으로 오인될 수 있는 불명확한 표현은 사용하지 말아야 한다.
- ③ 회사는 보험계약 체결 전에 소비자에게 계약 내용을 서면으로 제시하는 것을 원칙으로 하며 중요 사항에 관하여는 구두로 추가 설명하도록 하여야 한다. 또한 계약 청약서 등 주요 계약 서류는 실물 보관 외에 이미지 파일로 별도 저장하여 보관과 검색이 용이하도록 한다.
 보험 계약 체결시 설명해야 될 사항은 다음 각 호와 같다.
 1. 보험계약에 따른 권리 · 의무에 관한 사항
 2. 계약의 해지사유 및 회사(보험자)의 면책사유

3. 보험약관에서 정하는 보장에 관한 사항
 4. 상품별 적용이율, 변동금리 안내(공시이율 상품 대상)
 5. 보험청약서상 기재된 중요사항
 6. 예금자보호법에 의한 예금자보호와 관련된 사항
 7. 청약철회 및 품질보증의 시기 및 방법 등
- ④ 텔레마케팅, 전자상거래, 홈쇼핑 등을 통해 청약을 하는 경우 소비자가 이해하기 쉽도록 약관상 중요내용을 명료하게 설명하고 소비자의 계약체결 의사를 분명히 확인하여야 하며, 해당 녹취기록을 보관하여 향후 소비자의 확인 요청에 신속히 응할 수 있도록 한다.
- ⑤ 소비자는 소비자의 권리구제 등을 위하여 회사가 기록 유지·관리 자료의 열람·청취(사본제공을 포함한다. 이하 이조에서 같다)를 요구할 수 있으며, 회사는 정당한 사유가 없는 한 6영업일 이내에 소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 금융회사는 아래와 같은 사유의 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있으며, 이 경우에도 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람·청취하게 하여야 한다.
1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
 2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 3. 열람·청취로 인해 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
 4. 법령 등에서 정한 보관기관 만료로 인해 삭제한 경우
 5. 그 밖에 소비자의 권리구제와 무관한 내용으로, 회사에서 사전에 구체적으로 정한 경우

제19조 (상품개발, 판매 및 사후관리 정책수립)

- ① 회사는 상품개발 및 마케팅정책 수립시 소비자보호 총괄부서는 다음 각호의 사항을 포함하여 부서간 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 각 호의 사항을

고려하여야 한다.

1. 상품의 위험도·복잡성
 2. 소비자의 특성
- ③ 상품 개발 및 판매 정책 수립시 담당 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 소비자보호 총괄부서와 사전에 협의하여야 한다.
1. 상품 개발·변경·판매중단
 2. 상품설명서, 약관, 가입청약서(설계서) 등 중요서류 제작·변경
 3. 제22조 제5항에 따른 판매준칙의 제정·변경
 4. 주요 마케팅 정책 수립 및 변경
 5. 기타 소비자보호를 위하여 소비자보호 총괄기관이 정하는 사항
- ④ 소비자보호 총괄기관은 상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등에 소비자보호 측면의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련 부서에 상품 출시 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.
- ⑤ 회사는 제3항의 사전협의 누락시 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제20조 (상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립)

- ① 소비자보호 총괄기관은 새로운 상품을 개발하는 경우 소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여야 한다.
- ② 회사는 관련 법규 등에서 정한 바에 따른 상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.
 1. 상품개발 부서명 및 연락처를 상품 설명자료(소비자 대상 설명자료가 아닌 회사 내부 자료에 한정한다)에 명기하는 등 책임성 강화
 2. 상품 개발부서의 상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화

제21조 (계약 인수심사 및 보험금 지급절차)

- ① 회사는 계약인수 심사시 서류상 하자 또는 결격성 여부를 점검할 수 있는 내부 통제절차, 매뉴얼 등을 마련하고 이에 따라 업무를 수행한다.
- ② 회사는 보험금 지급시 소비자의 불만이 유발되지 않도록 보상직원의 불친절, 약속불이행 등을 근절하고, 보상처리 과정과 그 결과를 고객과 피해자에게 충분히 안내할 수 있는 제도를 마련하여 운영하여야 한다.

제22조 (고객만족판매 및 모니터링)

- ① 회사는 상품을 구매권유할 때 소비자의 성향, 재무상태, 상품에 대한 이해수준, 연령, 구매목적, 구매경험 등에 대한 정보를 파악하여 소비자에게 적합하지 아니한 상품을 구매권유하지 아니하도록 하고, 특히 취약한 소비자(65세 이상 고령층, 은퇴자, 주부, 장애인 등)의 경우, 구매권유에 관한 사항을 고객만족판매시행세칙에 별도로 정하여, 소비자의 불이익 사항을 설명하고 그 이해여부를 확인한다.
- ② 회사는 보험업법, 소비자관련법 등이 반영된 고객만족판매시행세칙을 마련하여 청약유인을 금지해야 한다. 고객만족판매기준의 세부내용은 다음 각 호와 같다.
 1. 적법한 고객정보 수집 및 활용
 2. 고객의 니즈에 맞는 정확한 상품 및 요율제시
 3. 상품별 필수안내사항 설명
 4. 계약 전·후 알릴의무에 대한 안내
 5. 완전판매 기본지키기(청약서 자필서명, 청약서 부분전달, 약관의 주요내용 설명 및 전달) 철저이행
 6. 증권전달 확인(계약체결 후 증권수령확인 및 상품 재설명)
- ③ 회사는 고객만족판매를 위한 가이드라인을 제시하고, 반드시 지켜야 할 사항과 금기사항을 판매조직(RC, 대리점 등)이 쉽게 인지할 수 있도록 교육하며 이행 여부를 정기적으로 점검한다.
- ④ 회사는 위 3항의 가이드라인을 이행하지 않는 판매조직 또는 임직원에게 대해 판매를 일정기간 제한하는 등 제재조치를 취할 수 있으며, 불완전판매의 개연성이 높은 상품에 대한 보완대책을 판매 채널에 요구할 수 있다.
- ⑤ 회사는 판매조직이 체결한 완전판매 이행여부의 검토(청약서자필서명, 약관전달, 상품설명 등 준수여부)를 위해 전화 및 인터넷으로 모니터링을 실시 할 수 있다.
- ⑥ 모니터링 주관 부서는 상품별 특성 등에 따라 모니터링 제도를 운영하여야 하며, 모니터링 결과는 신속하게 각 판매 채널에 제공하여 개선이 필요한 채널에 대한 자체 개선방안 수립 및 시행을 요구하여야 한다.

- ⑦ 모니터링 결과, 불완전 판매로 판명되는 경우 고객의 계약에 대한 보완판매 혹은 철회 등의 소비자보호 절차를 마련하고, 사업부 단위판매조직 제재심의위원회 심의를 통해 판매조직을 제재한다.

제23조 (고객의견 청취제도)

- ① 회사는 상품 및 서비스 등에 대한 소비자의 의견을 청취하여 경영에 반영할 수 있는 고객청취 수단의 일환으로 ‘고객 패널제도’를 운영할 수 있다.
- ② 회사는 고객의견 청취제도의 운영주기 및 방법, 주제 선정, 패널의 선발, 활동기간 등 운영전반에 대한 기준을 정하여 운영할 수 있다
- ③ 패널고객은 정기간담회를 통해 회사의 상품 및 서비스에 대한 의견을 제시할 수 있으며, 회사는 패널의 의견을 적극적으로 경영정책에 반영하도록 한다.

제24조 (소비자보호 심의기구)

- ① 회사는 소비자불만의 사전예방과 사후구제를 위해 다음 각호의 소비자보호 심의기구를 설치하여 운영한다.
 1. 소비자보호위원회
 2. 고객권익보호위원회
- ② 제①항의 각 호별 운영에 관한 사항은 별도의 운영지침으로 정한다.

제25조 (소비자 교육)

- ① 회사는 소비자에게 상품, 서비스, 금융제도에 대한 충분한 지식과 정보를 제공하고, 보험계약 청약시 주의사항 등을 주지시켜 소비자가 상품이나 서비스를 현명하고 올바르게 선택·사용하여 장래 예상되는 소비자불만을 사전에 방지할 수 있도록 금융소비자 교육을 주기적으로 실시할 수 있다.
- ② 회사는 학교, 공공기관 및 시민단체와의 연계를 통한 캠페인, 언론매체 및 온라인을 통한 교육 등의 다양한 방법으로 금융소비자교육을 실시하며, 이를 위해 소비자교육 전문강사를 전담 배치하고, 강의기법 향상을 위한 자체 또는 위탁 연수 등 다양한 노력을 기울여야 한다.

- ③ 금융소비자 교육 활성화를 위해 교육방향 및 추진계획을 수립하고, 소비자의 다양한 교육수준을 고려하여 계층별, 특성별 교육 내용에 맞게 올바르게 유익한 정보를 모아 교육프로그램(강사인력 구축, 교재 개발 등)을 개발·활용한다.
- ④ 금융소비자 교육 실시 후에 교육전담자는 금융소비자교육의 지속적인 개선을 위해 교육대상자로부터 건의사항을 청취하여 다음 교육에 적극 반영한다.

제26조 (개인정보보호)

- ① 회사는 불만처리과정에서 취득한 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관 및 관리 한다.
 - 1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건장치가 되어 있는 곳에 보관하고 부서별 보안담당자가 이를 관리한다.
 - 2. 개인정보 등이 VOC시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 전자파일 형태로 보관되어 있는 경우, 패스워드 입력에 의해 개인정보에 접근되도록 관리하여야 한다.
- ② 전 임직원은 민원처리과정에서 알게 된 개인정보를 타인에게 누설 및 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니된다.
- ③ 회사는 다른 법률에 정함이 있는 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 다른 기관에 제공하여서는 아니 된다.
- ④ 회사는 개인정보 유출사고가 있는 경우에 피해자에게 신속하고 적절한 보상을 하며, 원인분석과 재발 방지를 위한 구체적인 대책을 세워야 한다.

제27조 (소비자보호센터)

소비자정책팀은 고객불만 외부화 방지, 신속한 고객불만 처리체계 구축, 고객불만 전문적 상담을 위해 권역별 소비자보호센터를 설치·운영한다.

소비자보호센터의 역할은 다음과 같다

- 1. 회사로 접수되는 고심도 VOC중심으로 전담처리
- 2. 소비자불만 유발요인에 대한 제도 개선 노력
- 3. 소비자불만 및 민원의 예방을 위한 현장 교육 진행
- 4. 그 밖에 소비자의 권리구제와 관련한 업무를 수행

제2절 소비자불만의 접수

제28조 (소비자불만 업무처리 범위)

소비자불만처리 업무대상은 본 규정 제3조에서 정의한 ‘소비자불만’ 을 말한다.

다만, 소비자불만의 접수 및 처리를 거부할 수 있는 경우는 다음 각호와 같다.

- ① 회사와 사법상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약 관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- ② 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- ③ 성명, 주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 소명이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

제29조 (불만 접수채널)

- ① 회사는 전화, 서신(FAX 포함), 인터넷, 내방, 이메일 등 다양한 채널로 불만을 접수할 수 있으며, 접수된 불만은 신속히 분류하여 관련 처리부서에 통보하고 입증 가능한 방법으로 접수 사실을 기록·관리 하여야 한다.
- ② 불만을 수신한 처리부서장은 접수일 기준 14영업일 내(유선 VOC는 3 영업일) 처리를 원칙으로 하며, 민원인에게 접수사실, 담당자 성명 및 전화번호 등을 문서, 모사전송, 전자우편, 문자 메시지, 녹취전화 등의 가능한 방법으로 통지하여야 한다.
- ③ 불만을 수신한 처리부서장은 불만 관련 제출문서(서류)에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다. 서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 가능한 방법으로 요구하며 상당한 기간 내 보완되지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완 요청 할 수 있으며 이때 보완기간은 7일을 원칙으로 한다.
다만 민원인이 기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 그 기간을 정한다.

④ 채널별 접수방법은 다음 각 호와 같다.

1. 방문 : 민원인으로부터 문서로 불만을 접수할 경우 <별지 제1호 서식>으로 접수하여 14영업일 내 위임전결 규정에 따라 처리부서에서 처리함을 원칙으로 하며 접수 사실을 유선안내, 문서회신, SMS(문자메시지)등의 방법으로 통지하여야 한다. 방문 민원인이 불만접수시 당사자, 이해관계자 및 사실관계를 입증하는 첨부서류는 다음과 같다.
 - 본인인 경우 본인 확인을 위한 주민등록증 등 증표 사본
 - 대리인인 경우 본인의 위임장 <별지 제2호 서식> 및 인감증명서
 - 기타 사실관계를 입증하는 서류사본
2. 전화 : 유선 청취한 고객불만은 전부 VOC 시스템에 입력 후 3영업일 이내에 위임전결 규정에 따라 처리부서에서 처리함을 원칙으로 하며 접수 사실을 유선안내, 문서회신, SMS(문자메시지) 등의 방법으로 통지하여야 한다.
3. 우편, 홈페이지 : 우편, 홈페이지로 접수되는 고객불만은 이원화하여 운영한다. 신속한 처리가 가능한 건은 VOC 시스템에 입력 후 3영업일 내에 위임전결 규정에 따라 처리부서에서 처리함을 원칙으로 하며 유선안내, 문서 회신, SMS(문자메시지) 등의 방법으로 통지하여야 한다. 일정기간 처리기간의 소요가 예상되는 건은 14영업일 내 위임전결 규정에 따라 처리부서에서 처리함을 원칙으로 하고 유선안내, 문서회신, SMS(문자메시지) 등의 방법으로 통지하여야 한다.

제30조 (공시자료 비치 및 불만접수 안내)

소비자가 부정확한 정보나 과대광고로 인한 불이익을 당하지 않도록 회사는 상품 및 서비스의 내용에 대해 적정한 정보 및 피해구제 신청방법을 본사 및 고객창구에 비치하고 청약서, 안내장, 홈페이지 등에도 이를 게시하여야 한다.

(비치자료 예시 : 고객용 민원접수안내서류, 보험가입안내서, 상품공시자료 등)

제31조 (불만 접수사실 안내)

처리부서의 실제처리자는 VOC시스템에 접수된 VOC를 수신한 후 신속하게 불만 접수 사실과 처리담당자의 이름, 지위 및 연락처 등을 유선, 문서, SMS(문자메시지) 등의 방법으로 안내하여야 한다.

제32조 (불만 철회, 취하)

- ① 불만을 제기한 민원인은 당해 불만 처리가 종결되기 전에 그 요청내용을 변경할 수 있고, 불만 제기를 철회 또는 취하할 수 있다.
- ② 민원담당자는 전항에 따라 민원인으로부터 불만의 철회 또는 취하가 있는 경우 문서, 전자우편, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 접수하고 그 사실을 기록·보존하여야 한다.

제33조 (금융감독원 新 민원·분쟁처리 시스템)

- ① 회사는 금융감독원에서 실시하는 新 민원·분쟁처리시스템(이하 동조에서 ‘자율조정 활성화 제도’라 한다.)에서 규정하는 업무절차를 준수하고 그에 따른 인적, 물적 자원을 할당한다.
- ② 전항의 업무절차는 ‘민원·분쟁 자율조정 활성화 매뉴얼’을 준용하되, 회사의 특성에 맞게 적용할 수 있으며, 전 임직원이 열람할 수 있도록 VOC 시스템에 등재·관리한다.

제3절 소비자불만의 처리

제34조 (불만처리의 기본원칙)

- ① 모든 임직원은 소비자보호 기준과 고객 불만족사례 응대 매뉴얼에 따라 소비자 불만을 처리하여야 한다.
- ② 모든 임직원은 소비자불만을 신속하고 정확하게 처리하여 소비자 또는 이해관계자의 불만 해소에 최선을 다하여야 한다.
- ③ 처리부서장 및 실제처리자는 민원처리시 소비자의 개인정보 보호를 위하여 보안 강화 등 기타 필요한 조치를 취하여야 한다.

- ④ 회사는 자료열람요구권, 청약철회권, 위법계약해지권 보장을 위해 권리 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응 요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육 및 소비자 안내 방안을 마련하여야 한다.

제35조 (불만원인의 파악)

실제 처리자, 소비자보호파트너 및 소비자보호 업무전담자는 불만의 적절한 해결 방법을 모색하고 재발방지를 위해 발생원인과 개선대책을 명확히 파악하여야 한다.

제36조 (처리부서의 지정)

- ① 불만은 가장 신속하고 효과적으로 해결할 수 있는 관련부서에서 처리하는 것을 원칙으로 하고, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 처리 부서를 따로 지정할 수 있다.
1. 전문적인 응대가 요구되는 불만이거나 5인 이상이 연명으로 제출하는 불만은 소비자보호파트너 및 소비자보호 업무전담자가 총괄하여 처리할 수 있다.
 2. 업무수행 과정에서 발생한 불만은 그 업무수행 부서에서 처리한다.
 3. 회사의 규정, 제도, 프로세스, 시스템 등의 착오로 인한 불만은 착오가 발생한 본사 스텝부서에서 처리한다.
 4. 보험료 횡령, 유용 등 금전사고 관련 불만은 그 사고가 발생한 부서를 처리부서로 하고 발생 사실, 처리 과정과 결과를 임직원의 경우는 감사파트, 판매조직의 경우는 Compliance운영파트에 통보하여야 한다.
- ② 전항에도 불구하고 처리부서가 명확하지 않은 경우에는 소보운영파트에서 정하는 바에 따라 처리한다.
- ③ 고객불만이 복합되어 처리부서를 판단하기 어려운 경우 보상부서는 보상 내·이첩 규정상 관리부서를 처리부서로 하고, 영업부서는 RC의 변경, 퇴사 등으로 계약이 이관되어 당해 계약을 유지, 관리하고 있는 부서를 처리부서로 한다.
- ④ 소비자호 총괄기관은 다음 각 호의 경우에 처리부서의 변경요청이 있는 때에 그 승인여부를 결정한다.
1. 소비자불만을 접수한 담당자가 처리부서를 잘못 지정한 경우
 2. 처리부서 변경에 대하여 관련 부서간 합의가 있는 경우
 3. 기타 제1항의 기준에 맞지 않게 처리부서가 지정된 경우

제37조 (현장부서 불만 처리기준)

- ① VOC 처리자는 접수일로부터 3영업일 내 즉시 처리하고 그 결과를 VOC시스템에 입력 후 부서장 결재로 종결한다. 다만, 특별한사유가 있는 경우 그러하지 아니한다.
- ② VOC 처리는 발생원인부서에서 처리함을 원칙으로 한다.
- ③ 부서 내 처리자는 부득이한 경우를 제외하고는 접수시점 1시간 내에 민원인에게 접수사실을 통보(터치콜 : 처리 담당자의 성명, 소속, 연락처 및 향후일정)하고 터치콜 내용을 VOC 시스템에 접수익일 정오(12:00)전까지 입력한다.
- ④ 영업부서의 처리자가 직접 해결하기 어려운 사안은 차 상급자가 처리토록 하고 부서 내 해결이 곤란한 때에는 권역별 소비자보호 업무전담자 및 소비자보호 파트너의 지원을 받아 처리토록 한다.
- ⑤ 소비자보호 총괄기관, 부문별 소비자보호파트너는 종결 완료된 건에 대한 사후 모니터링 결과 VOC 시스템에 입력된 내용과 실제 처리결과가 상이한 것으로 확인된 경우 해당부서로 재처리를 지시할 수 있다.
- ⑥ 영업부서는 발생한 VOC건에 대해 반드시 지점장이나 소비자보호 업무전담자 직접 고객과 접촉하게 해야하고 RC에게 이를 전가하는 행위는 지양해야 한다.

제38조 (이첩처리)

- ① 소비자불만을 접수한 부서는 그 부서와 관련이 없다고 판단되는 경우에는 그 불만사항과 관련이 있는 부서로 이첩한다.
- ② 전항에 따라 불만사항을 이첩받은 관련부서는 제34조(현장부서 불만 처리기준)의 절차에 따라 처리한다.
- ③ 소비자보호 총괄기관은 접수된 소비자 불만사항을 관련부서로 이첩할 수 있고, 이첩시 제34조 제3항에 근거 민원접수사실, 민원처리담당자 성명 및 전화 번호 등을 불만소비자에게 문서, 모사전송, 전자우편, SMS(문자메세지), 유선 등의 방법으로 안내한다.

제39조 (불만처리 기간)

- ① 문서접수(홈페이지 이메일 접수건 중 문서회신을 요구하는 건 포함) 불만 사항은 14영업일 이내(유선 VOC는 3영업일 내 처리)에 처리한다. 다만 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

- ② 전항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
 - 1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
 - 2. 관련서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 - 3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
- ③ 조사, 자문 등 부득이한 사유로 제1항의 14영업일 처리기간 내 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.
- ④ 전항의 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동사실을 <별지 제3호 서식>에 따라 진행상황을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편 또는 유선 등으로 통지하여야 한다.
- ⑤ 상기 각 조항은 관련부서 이첩처리건의 경우에도 동일하게 적용한다.
- ⑥ 회사의 귀책사유로 제1항에서 정한 기간 내에 처리되지 못한 경우에는 민원인에게 회사가 정한 기준에 따라 보상할 수 있다.

제40조 (처리결과 통지)

- ① 불만처리를 종결한 경우 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 유선, 문서, 이메일, SMS(문자메시지)등의 방법으로 민원인에게 통지하여야 한다.
- ② 민원인이 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명치 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송 될 시 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

제41조 (재심청구)

민원인은 문서(팩스접수, 방문접수, 총무팀 이첩우편, 홈페이지 불만접수 메일 중 14영업일 이내 문서회신 요구건)로 접수된 민원사항 중 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 그 민원의 재심을 청구할 수 있다. 다만 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

- 1. 민원처리 과정 중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 발견된 경우
- 2. 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
- 3. 민원처리결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우

4. 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우

제42조 (소비자불만 처리의 책임한계)

소비자보호 총괄기관은 불만의 처리를 위하여 각 불만의 유형과 종류에 따라 불만처리 담당자에게 적절한 권한을 제공한다. 불만처리 담당자 및 책임자가 소비자보호 기준에 따라 소비자불만을 처리하는 경우에는 회사 자체 감사시 중과실 또는 고의가 아닌 경우 그 책임을 묻지 않는다.

제43조 (조사 및 조치요구)

- ① 소비자보호 총괄기관 또는 처리부서장은 소비자불만의 신속한 처리를 위하여 필요한 경우 관련부서나 임직원에게 다음 각 호의 사항을 요구할 수 있다.
 1. 모집경위서 등 사실관계 입증 자료제출
 2. 관련 임직원에 대한 조사 및 출석
 3. 임점조사
 4. 기타 불만처리에 필요한 업무협조
- ② 처리부서장 또는 실제처리자는 불만처리 과정에서 중요한 사안이라고 판단되는 경우에는 즉시 소비자보호 총괄기관에 보고해야 한다.
- ③ 소비자보호 총괄기관은 소비자불만 내용의 조사 및 처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 해당 업무에 정통한 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ④ 소비자보호 총괄기관은 소비자불만 내용의 조사를 위하여 감사가 필요하다고 판단되는 경우 감사파트에 감사를 의뢰할 수 있고, 내부 임직원의 규정위배 행위가 확인될 경우에는 감사파트와 협의하여 인사위원회에 징계심의를 요청할 수 있다.
- ⑤ 소비자보호 총괄부서는 불만유발 원인 및 그 처리과정상 관련된 임직원과 판매조직에 대하여 적절한 조치가 필요하다고 인정되는 경우 관련 규정에 따라 해당 부서에 조치를 요구할 수 있으며 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응해야 한다.

제44조 (관련부서 및 임직원의 협조의무)

소비자보호 총괄기관 또는 불만 처리부서로부터 자료제출 등의 요구를 받은 부서나 임직원은 원활하고 신속한 불만처리를 위해 불만내용 조사에 성실히 협조하여야 한다. 이를 이행하지 아니하는 경우에는 제43조(조사 및 조치요구)에 의거 조치할 수 있다.

제45조 (서류의 보관)

불만처리와 관련된 서류는 5년간 보관하며 문서 형태로 보관하거나 전자파일로 저장하여 관리할 수 있다. 그러나 사안에 따라 서류의 보관이 그 이상 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 연장 보관할 수 있다.

제46조 (다수인 관련 민원)

- ① 회사는 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우 민원접수시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사 분석카드 <별지 제4호 서식>를 작성하여 그 관련 내용을 기록·유지한다.
- ② 회사는 다수인 제기 불만을 본 소비자보호 기준에 따라 처리하고 그 결과를 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

제47조 (반복 및 중복 불만)

- ① 민원인이 회사에 동일한 내용의 불만서류를 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회에 한하여 그 처리 결과를 통보하고 그 이후 접수되는 불만에 대해서는 별도 처리없이 내부적으로 종결할 수 있다.
- ② 민원인이 동일한 내용의 불만서류를 작성하여 2개 이상의 외부 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 동일한 하나의 불만으로 간주하여 이 규정에서 정하는 바에 따라 처리하고, 내부 종결처리는 전항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

제48조 (고객보호비용)

① 목적

보험금(보험료)으로 처리가 불가능한 건으로 보험계약자, 피보험자 및 이해관계인의 피해구제업무 수행에 필요한 사항을 규정하여 신속, 공정한 소비자보호업무

수행을 목적으로 한다.

② 사용대상

가. 보험금(보험료)으로 지급 불가한 권으로 회사의 법률상 손해배상책임이 인정되는 비용

나. 승인주관부서장이 회사의 Risk가 예상되어 사용이 필요하다고 인정하는 비용

③ 사용승인절차

가. 유발부서는 승인주관부서인 보상전략파트, 장기보상기획파트, 권역별 고객지원센터, 일반보험지원파트, 전략영업지원파트 등으로 고객보호비용 사용승인을 요청할 수 있다.

나. 승인주관부서에서는 고객보호비용사용 시 소비자보호 총괄기관과 사전협의를 거쳐 지침에 의한 사용가능 및 구상여부(율)를 결정하고 위임전결 기준에 따른 사용 승인절차를 거쳐 신청인에게 지급한다.

다. 고객보호비용은 별도의 예산범위 내에서 집행가능하며, 예산은 과거사용실적과 예상 Risk를 감안하여 소비자보호 총괄기관이 손익관리파트와 협의하여 결정하고 관리한다.

④ 기타 본 규정에서 정하지 않는 사항은 「고객보호비용 관리지침」에 근거하여 처리한다.

제6장 고령자 및 장애인 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해방지

제49조 (고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 고령소비자가 상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 상품의 개발시 고령소비자에게 발생할 수 있는 상품의 위험요인을 점검하고, 상품 판매시 강화된 판매절차 등을 정하여 운영함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

② 고령소비자는 65세 이상 소비자를 원칙으로 하나, 회사는 상품의 특성, 소비자의 상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 회사는 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부

사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제50조 (장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해방지)

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.
- ② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 점포별로 장애인 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.
- ③ 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자 금융 이용 편의성을 제고해야 한다.
- ④ 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부 사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다

제7장 자율관리 프로그램 유지·촉진 및 개선

제1절 소비자불만의 기록, 분석, 활용

제51조 (소비자불만 정보관리)

- ① 소비자불만 접수 및 처리담당자는 접수된 불만의 내용 및 처리결과 등을 본 규정 제4장 제2절에서 정한 바에 따라 VOC시스템에 기록하여야 하고, 임의 삭제 및 조작을 금지한다.
- ② 소비자불만 관련자료는 대외민원과 사내접수 VOC로 구분하여 관리한다. 소비자 불만의 정보는 상품별, 기간별 다발유형, 변동추이, 민원요지, 담당자 등이 실시간으로 조회·측정 가능하게 구축되어야 하고, 불만처리에 관련된 현장부서는 자신이 담당한 건에 대하여 접수, 처리과정의 실시간 조회가 가능해야 한다. 또한 회사는 소비자불만 정보관리 시스템에 이상이 발견될 경우 지체없이 경고할 수 있는 절차를 갖추어야 한다.
- ③ 소비자불만 관련 기록의 보존 기간은 5년을 원칙으로 한다. 단, 사안에 따라 그 이상 보존이 필요한 경우 이를 해당 사안이 소멸될 때까지 연장 보관한다.
- ④ 위 전항의 보존기간이 경과하여 서류를 폐기하는 경우에는 문서관리 책임자의 책임 하에 관련 정보가 유출되지 않도록 한다.
- ⑤ 회사는 소비자불만 처리과정에서 알게 된 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라야 한다.
 1. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 전자 파일형태로 보관된 경우에는 개인정보에 접근 권한이 있는 자가, 본인의 사번 및 비밀번호의 입력에 의해서만 접근하도록 한다.
 2. 불만접수 및 처리담당자는 불만처리 과정에서 알게 된 개인정보를 타인에게 누설하거나 불만처리 이외의 목적으로 사용하여서는 안 된다.
- ⑥ 회사는 관련법령이나 이 규정에서 정한 경우 또는 고객의 동의를 받은 경우를 제외하고, 불만제기자의 개인정보를 외부기관에 제공하여서는 아니 되고, 불만제기자가 관련 기록의 제시 또는 제출을 요구하는 경우에는 관련 부서장의 확인을 거쳐 필요한 범위 내에서 서면을 통해 제시한다.

제52조 (소비자불만의 분석 및 활용)

- ① 소비자정책팀은 전산시스템(VOC 시스템)을 구축하여 빈발하는 소비자불만의 예방을 위해 채널별, 상품별, 유형별, 발생원인별 소비자불만이 실시간 모니터링 될 수 있도록 하여야 한다.
- ② 소비자정책팀은 소비자불만의 발생원인, 처리결과, 제도개선여부 등을 분석하여 CCO에게 정기적으로 보고해야 한다. 보고내용에는 민원처리 소요시간, 민원발생 및 처리 현황, 주요다발 민원의 원인 및 대책, 민원관련 성과지표, 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등이 포함될 수 있다.
- ③ 소비자정책팀은 고객의 불만유발 및 처리과정에서 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서장에게 수립된 제도 개선안의 시행을 요구하거나 개선안 수립 등의 조치를 요구할 수 있고, 그 조치를 요구받은 해당부서장은 상당기간 내에 소비자정책팀과 그 타당성 여부를 논의한다. 만약 관련부서에서 제도개선이 필요하지 않거나, 수용이 어렵다고 판단되는 경우에는 사유와 요인을 분석하여 개선의 성격에 따른 재검증 협의 절차(임원회의 등)를 거쳐 개선여부를 판단하여야 한다.
- ④ 논의를 거쳐 타당성이 검증된 개선안건은 사안별로 즉시, 1개월, 3개월 등의 기한을 설정하여 조치하고 그 결과를 소비자정책팀에 통보하여야 하며, 소비자정책팀은 개선추진 실적을 관리하여 해당 임원평가에 반영을 요구할 수 있다.
- ⑤ 소비자정책팀은 위의 제도개선절차가 이유없이 해태되거나 지연될 경우, 해당 임원과 부서장 평가에 반영하도록 회사에 요청할 수 있고, 개선된 결과에 대하여는 상당한 기간 후에 개선 전·후 성과비교와 피드백을 통하여 추가 개선 여부를 모색해야 한다.

제2절 자율관리 프로그램 운영에 대한 수시점검 및 평가

제53조 (수시점검)

- ① 회사는 일상적인 업무로서 자율관리 프로그램의 하자 여부 및 그 현실 부합성 여부를 Compliance 활동, 민원·VOC 분석, 고객과 현장의견 청취 과정 등을 통해 수시로 점검토록 하여야 한다.

- ② 소비자정책팀은 VOC 점검활동 등을 통한 자율관리 규정상의 불만처리 절차 준수 여부, 운용상 요구되는 인적·물적 자원의 적정성 및 수집된 소비자불만 정보의 적합성에 대하여 지속적인 점검을 수행하여야 한다.

제54조 (수시평가)

- ① CCO는 고객불만 예방 및 피해구제의 객관성과 공정성을 위하여 수시점검 결과를 바탕으로 자율관리 프로그램 운영에 대한 수시 평가를 실시하여야 한다.
- ② 수시평가는 다음 각 호의 사항에 관하여 실시한다.
1. 고객불만 처리 절차의 적합성 및 효율성
 2. 자율관리 규정에 대한 수시 점검의 적절성, 시의성 및 주기의 타당성
 3. 임직원의 자율관리 규정 위반행위에 대해 신속하고 효과적인 시정요구 및 교육 등을 강구하여 실행하는지 여부
 4. 소비자불만을 접수한 후 처리진행 단계별로 상황을 불만제기자에게 알리는 등 적절한 의사소통을 하였는지 여부
 5. 불만의 처리결과 도출된 개선안 존재와 실행여부
 6. 상품출시 및 마케팅 활동 시 소비자보호측면 사전협의 정도

제3절 자율관리 프로그램 운영성과의 정기적 측정과 평가

제55조 (성과측정 및 평가의 목적)

CCO는 다음 각 호의 목적 달성을 위해 전월의 자율관리 프로그램의 운영성과를 평가하고 그 기록을 보존하여야 한다.

1. 자율관리 규정의 적절성, 충분성, 효과성 및 효율성 유지
2. 고객의 피해예방을 위한 법적·규제적 요건과 부적합 사례, 절차 미·불이행 건의 파악 및 처리
3. 상품, 서비스 및 제도의 결함 파악 및 시정
4. 불만처리 절차, 상품·서비스 및 제도의 개선 필요성 평가
5. 불만처리 방침과 목표에 대한 잠재적 변경 필요성 평가

제56조 (운영성과 평가 시 고려사항)

- ① 자율관리 프로그램의 평가 시에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.
 1. 자율관리의 기본방침, 목표, 조직 구조, 가용자원, 상품, 서비스, 제도의 변경 등과 같은 내부적 요인
 2. 법규의 제·개정, 경쟁사의 사례, 새로운 제도 등과 같은 외부적 요인
 3. 자율관리 프로그램의 결과를 포함한 불만처리 절차의 전반적 성과
 4. 자율관리 프로그램에 대한 수시평가 결과
 5. 시정 및 예방조치 현황
 6. 이전의 점검 및 평가에 따른 후속조치
 7. 기타 개선을 위한 권고 사항
- ② 자율관리 프로그램 운영성과 평가의 결과에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 불만처리 절차의 효과 및 효율성에 대한 개선 조치 사항
 2. 상품 또는 서비스의 개선에 대한 제안
 3. 파악된 인적·물적 자원의 필요성과 관련된 결정 및 조치

제57조 (평가지표)

자율관리 프로그램의 운영성과를 평가하는 지표는 다음 각 호의 항목으로 할 수 있다.

1. 소비자 중시의 경영이념
2. 최고경영자의 소비자보호 자율관리 실천 의지
3. 소비자불만 유발행위에 대한 임직원의 인식
4. 모든 관리계층의 소비자보호 기준의 실천방침 인지 여부
5. 소비자불만의 발생현황 및 심각성
6. 동종 또는 유사한 소비자불만에 대한 시정 및 예방교육
7. 임직원의 소비자보호 기준의 이행정도 및 위반행위에 대한 시정조치 내용
8. 소비자보호 기준에 대한 교육실시 정도 및 효과성
9. 상품 및 서비스와 관련한 소비자 이슈에 대한 관련부서 정보공유 정도

제4절 자율관리 프로그램의 지속적 개선

제58조 (자율관리 프로그램의 개선)

자율관리 체계의 지속적 개선을 위하여 다음 각 호의 조치를 취하여야 한다.

1. 소비자불만 처리에 대한 우수사례의 조사, 파악 및 적용 등을 통한 혁신적 불만 처리 절차의 개발
2. 조직내 소비자 지향도 제고 방안 수립 및 개발
3. 모범적인 소비자 응대 및 불만처리 사례에 대한 시상

제59조 (세칙)

본 규정의 운영에 필요한 세부사항은 ‘고객불만족사례 응대 매뉴얼’에 규정하며, 동 매뉴얼은 아래와 같은 내용이 포함되어야 한다.

1. 대고객 응대요령
2. 민원/분쟁 사례 및 판례
3. 민원사례별 응대요령
4. 민원예방 체크리스트
5. 업무자료집 접속방법
6. 주요업무 Q&A

제60조 (규정의 제·개정)

회사가 이 기준등을 제정·변경하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등의 제정·개정 및 직제분과 규정 변경에 따른 부서명칭 변경 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

- 附 則 -

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다. 다만, 보험회사가 이 기준에서 정한 사항을 이행하기 위하여 내규 등의 제·개정 등이 필요한 경우 2021년 9월 25일 이내에서 내규 등의 제·개정 등이 완료된 날부터 시행할 수 있다.

별첨 1 : <별지 제1호 서식>

민원신청서

신청인	본인	성명(법인명)		생년월일	
		주소			E-mail
		전화		휴대전화	
		계약정보 (증권번호)			
	대리인	성명(법인명)		생년월일 (사업자등록번호)	
		주소			E-mail
		전화		본인과의 관계	
		휴대전화			
신청취지 (요구사항)					
신청사유 (6하 원칙에 따라 기술)					

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 _____ (서명)(인)

삼성화재해상보험주식회사 귀중

별첨 2 : <별지 제2호 서식>

위 임 장

수임인 : 주소 _____ 연락처 _____
성명 _____ (생년월일 : _____ - _____)

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

■ 아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.

1. 민원신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위 ()
2. 민원처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위 ()
3. 민원의 취하 및 철회 ()
4. 기타 :

※ 첨 부 : 인감증명서 1부

20 년 월 일

위임인 : 주 소 _____
성명(법인명) _____(인)
생년월일(사업자등록번호) _____

삼성화재해상보험주식회사 귀중

별첨 3 : <별지 제3호 서식>

민원처리진행상황통지서

_____ 귀하

문서번호

① 민원제목				
② 접수일자				
③ 처리상황				
④ 처리담당자	부서명			
	성명		전화번호	
⑤ 연장사유				
⑥ 기타안내사항				

귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 위와 같이 알려드리오며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 안내하여 드리겠습니다.

20 년 월 일

삼성화재해상보험주식회사

별첨 4 : <별지 제4호 서식>

다수인관련 민원조사분석카드

20 . . .

부서명 _____

1. 일반사항

① 민 원 명			
② 민원인 대표자 주소 □ 성명			
③ 피진정인(기관) 주소 □ 성명			
④ 소관부서		⑤ 접수일자	

2. 집단민원요지 및 발생동기 등

⑥ 민원요지 (요구사항을 내용별로 구분 기재)	
⑦ 민원유발 동기(이유)	
⑧ 처분요지 또는 현재까지 취한 대책 등	

3. 타당성 여부 검토

⑨ 민원인의 입장에서 판단할 경우 민원인의 주장이 사회통념상 타당성이 있는가, 없는가, (판단사유를 간단명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> · (있다, 없다) · 판단사유
⑩ 현행 법령 및 제도하에서 민원을 해결할 수 있는 길이 있는가, 없는가. (판단사유를 근거법령 등을 명시하여 자세하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> · (있다, 없다) · 판단사유 및 근거법령 등
⑪ 예산소요 여부를 판단컨대 재정 형편상 민원을 해결할 수 있겠는가, 없겠는가, (판단사유를 간단명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> · 예산범위에서 해결할 수 (있다, 없다) · 판단사유 · 예산이 없을 경우 확보방법은 (있다, 없다) · 판단사유
⑫ 위 ⑨ ⑩ ⑪에서 검토결과 민원해결이 어렵다고 판단된 경우 동 민원을 해결할 수 있는 조정안 □ 대안은 있는가, 없는가 (판단사유를 간단명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> · (있다, 없다) · 판단사유
⑬ 민원해결을 위한 현행 법령제도의 개선 필요성 여부 및 제도개선 과제는 어떠한 것이 있는가. (근거법령 등을 명시하여 자세히 기재)	<ul style="list-style-type: none"> · 개선의 필요성이 (있다, 없다) · 있다면 그 이유는 (앞으로 동일 유형의 집단 민원 계속 발생우려, 현행법령, 제도문제점 존재) · 제도개선과제

4. 해소추진방향(요구사항 해결, 제도개선 및 민원인 설득 등으로 분류하여 기재)

5. 추진일정 및 방법

추진 일정	추진 내역
20 ~ 20	
20 ~ 20	
20 ~ 20	
20 ~ 20	

6. 추진상황 확인

점검 일자	담당 팀 장	부 서 장	추진상황 점검의견

7. 기타 참고사항