

# 금융소비자보호기준

제정 : 2021.09.24

## 제1조(목적)

이 기준은 회사가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제32조, 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “시행령”이라 한다) 제31조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제29조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 기준 및 절차를 정함으로써 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하는 것을 목적으로 한다.

## 제2조(정의)

“민원”이라 함은 회사가 영위하는 업무와 관련하여 고객 또는 이해관계자가 서면, 구두, 전자메일 등으로 제기하는 제반 이의신청, 진정, 건의 또는 질의 등을 말한다.

## 제3조(적용 범위)

이 기준은 회사가 직접 판매 또는 서비스하는 투자일임계약 및 투자자문서서비스에 대해서 적용하며, 금융소비자보호법령 또는 다른 규정에서 달리 정한 경우를 제외하고는 이 기준이 정하는 바에 따른다.

## 제4조(민원처리의 일반원칙)

- ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적인 권리를 가진다.
  1. 회사의 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
- ② 회사는 민원을 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만 해소에 최선을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 민원사무를 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리하여야 한다.
- ④ 회사는 민원처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 필요한 조치를 취하여야 하며 민원처리 과정에 취득한 개인정보가 외부로 유출하거나 타인에게 누설하는 등 민원처리 이외의 목적으로

사용되지 않도록 관리하여야 한다.

#### 제5조(민원사무의 주관부서)

- ① 민원사무를 처리 및 통제하기 위한 주관부서는 준법감시부서로 지정한다.
- ② 주관부서는 다음 각 호의 업무를 담당한다.
  1. 민원의 접수, 처리 및 보고
  2. 민원처리과정에서 드러난 위법·부당행위 관련 임직원에 대한 조치 적정성 검토
  3. 빈발 민원에 대한 제도개선 및 이행실적 여부 점검
  4. 기타 민원사무 처리 및 통제와 관련된 업무

#### 제6조(민원서류의 접수)

- ① 민원사항은 주관부서가 접수하며 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ② 주관부서는 민원서류를 내용별로 분류하여 해당 업무 담당부서에 이송하여 조사하게 한다. 담당부서가 2개 이상인 경우에는 주관부서가 그 내용을 검토하여 1개부서를 지정할 수 있으며 지정된 부서는 관련부서의 의견을 받아 처리하여야 한다.
- ③ 민원서류 중 익명 또는 가명으로 제출하거나 동일한 내용을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 이를 조사·처리하지 아니한다.

#### 제7조(민원서류의 보완 등)

- ① 주관부서는 민원서류에 흠결 또는 누락이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완 또는 보정을 요구할 수 있다.
- ② 민원인이 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 재차 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.
- ③ 제2항에 의한 보완 또는 보정 요구에 응하지 아니한 경우에는 그 민원을 취하한 것으로 본다.

#### 제8조(민원처리기간)

- ① 민원사무는 접수된 날로부터 14영업일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 외부 감독기관 등에서 회신기간을 별도로 정한 경우에는 그에 따른다.
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호의 기간은 산입하지 아니한다.
  1. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
  2. 사실조회 및 조사에 소요되는 기간
  3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
  4. 회사의 휴무일
  5. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간
- ③ 제1항의 처리기간 내에 민원처리가 곤란한 경우에 회사는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 즉시 통보하여야 하며 그 연장기간은 14영업일을 초과할 수 없다.

#### 제9조(민원처리결과 회신)

- ① 담당부서는 민원사항을 지체없이 조사하여 그 결과를 즉시 주관부서장에게 통지하여야 하며 주관부서는 담당부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로 민원인에게 통지하

여야 한다.

② 주관부서는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 판단하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.

③ 민원서류의 회신이 주소나 성명 등의 불명으로 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 그 민원을 취하한 것으로 본다.

④ 회사를 경유하지 않고 금융감독원에 접수된 민원에 대하여 금융감독원이 자율조정을 요청하는 경우 회사는 민원인의 불만 또는 요구사항을 파악하여 향후 처리과정을 안내하여 자발적으로 적극적인 민원해결 노력을 기울이고 자율조정을 시도하여 14영업일 이내에 민원인과 금융감독원에 그 결과를 회신하여야 한다.

#### 제10조(재심청구)

민원인은 다음 각 호의 사유가 있는 경우 회사에 그 민원의 재심을 청구할 수 있으며, 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

1. 기존에 제출하지 않은 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미칠 수 있는 새로운 사실이 있는 경우
2. 기존에 제출된 증거자료가 위조 변조되거나 허위임이 판명된 경우
3. 민원의 처리결과에 영향을 미칠 수 있는 중요한 사항에 대하여 회사가 판단하지 아니한 경우
4. 기타 민원의 기초가 되는 법령, 판결 등이 변경된 경우

#### 제11조(사후 처리 및 교육)

① 주관부서장은 민원의 발생 및 처리와 관련하여 이 기준의 준수 여부에 대한 점검·평가 및 담당부서에 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있고, 그 요청을 받은 담당부서장은 3개월 내 개선방안을 마련하여 주관부서장에게 통보하여야 한다.

② 민원 처리결과에 따라 회사가 손실을 부담하여야 할 경우 대표이사의 승인을 받아 비용으로 처리하여야 한다.

③ 민원 처리결과 관련 임직원이 민원의 발생에 직접적인 원인을 제공하였다고 판단되는 경우 주관부서장은 관련 직원 및 해당 부서에 인사상 불이익을 주거나 손해배상을 청구하도록 인사담당부서장에게 요구할 수 있다.

④ 주관부서장은 민원·분쟁조정·소송의 진행상황 및 처리결과를 분석하고 민원·분쟁조정·소송 감축방안을 수립하여 연 1회 이상 대표이사에게 보고하여야 한다. 다만, 전년도에 접수된 민원이 없었거나 감소한 경우에는 이를 생략할 수 있다.

⑤ 준법감시인은 임직원에게 대하여 연1회 이상 민원예방교육을 실시하여야 한다.

#### 제12조(자료열람요구)

회사는 투자자로부터 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제의 목적으로 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다)을 요구받은 날로부터 8일 이내에 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 8일 이내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 투자자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

#### 제13조(청약철회권)

① 회사는 투자자가 투자성 상품 중 청약철회가 가능한 대상상품에 대해 다음 각호의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7일(회사와 투자자 간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면(전자우편, 휴대전화 문자메시지 등 시행령 제37조제2항의 방법을 말한다. 이하 “서면등”이라 한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다. 다만, 투자성 상품에 관한 계약의 경우 투자자가 예탁한 금전 등(금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것을 포함한다. 이하 “금전등”이라 한다)을 지체 없이 운용하는데 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 법 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날
2. 법 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일

② 청약철회가 가능한 투자성 상품의 경우, 청약의 철회는 투자자가 서면등을 발송할때 효력이 발생한다. 투자자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다.

③ 회사는 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체 이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

④ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 투자자에게 불리한 것은 무효로 한다.

⑤ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)을 반환하는 경우에는 투자자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

#### 제14조(위법계약해지권)

① 회사는 법 제17조(적합성 원칙)제3항, 제18조(적정성 원칙)제2항, 제19조(설명 의무)제1항·제3항, 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)를 위반하여 다음을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 투자자와 체결한 경우, 투자자가 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것(자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제9조제22항에 따른 집합투자계약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다.)
2. 계약기간이 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것

② 투자자가 제1항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내(해당 기간은 계약 체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다)에 해당 계약의 해지를 요구할 수 있으며, 회사는 투자자의 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절 사유를 함께 통지하여야 한다.

③ 회사가 다음 각 호와 같은 정당한 사유가 없이 투자자의 계약해지 요구를 따르지 않는 경우, 투자자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 투자자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 투자자에 제시

하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 투자자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우 : 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 투자자의 동의를 받아 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우 : 연장된 기한까지 알릴 것

④ 회사는 제2항 및 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

#### **제15조(세부사항의 위임)**

이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 민원인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 주관부서장이 처리한다.

#### **제16조(기준의 제정·개정)**

① 회사는 이 기준을 제·개정하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 회사는 이 기준을 제·개정하는 경우에는 제·개정 사실 및 주요 현황을 회사 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

### **부 칙**

**제1조(시행일)** 이 규정은 2021년 9월 24일부터 시행한다.