

금융소비자 보호 기준

금융소비자 보호 기준

제 정 2021. 09. 25

제1장 총 칙

제1조(목적)

본 금융소비자보호기준(이하 “본 기준”이라 한다)은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다), 동법 시행령, 금융소비자보호 감독규정, 금융소비자보호 감독규정 시행세칙 및 관련 규정(이하 “금융소비자보호법규”라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 회사의 임직원 및 회사로부터 금융상품 판매에 관한 업무를 위탁받아 수행하는 금융상품판매대리·중개업자와 그 임직원(이하 “임직원 등”이라 한다)이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

- ① 본 기준은 회사의 모든 임직원과 회사로부터 업무를 위탁받아 영위하는 금융상품판매대리·중개업자와 그 임직원이 수행하는 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여, 본 기준 및 기준의 위임에 따른 하위규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다.

제3조(기준의 제정 및 변경)

- ① 회사가 본 기준의 내용을 제정하거나 변경하고자 하는 경우 이사회 의 승인을 받아야 한다. 단, 제정·변경 사항이 경미한 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ② 본 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

제4조(금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력)

- ① 회사는 금융소비자보호에 관한 업무를 수행하기 위하여 필요한 의사결정기구로서 “내부통제위원회”를 설치한다. 다만, 금융소비자보호 법령에 따라 내부통제위원회 설치에 대한 예외가 인정되는 경우에는 설치하지 아니할 수 있다.
- ② 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자 보호에 관한 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직 및 인력으로 서 금융소비자보호 총괄기관을 설치하고 총괄책임자를 지정하여야 한다. 단, 회사는 조직·인력을 감안하여 준법감시부서 및 준법감시인이 관련 업무를 담당할 수 있다.

제5조(기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)

- ① 회사는 금융소비자 총괄기관을 통하여 임직원 등의 금융상품 관련 업무가 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호 법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자 총괄기관은 기준 및 법령의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원 및 부서 등에 자료제출·조사 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제6조(민원·분쟁 대응 관련 교육 및 훈련)

회사는 민원 사례, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 정기적으로 실시하고, 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제7조(민원업무처리의 기준 및 절차)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.
- ③ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수긍할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하여야 하며, 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

제8조(전산처리시스템의 구축 및 관리)

- ① 회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편 등)을 통해 민원을 제기할 수 있도록 하고, 해당 민원을 처리할 수 있도록 내부 프로세스를 구축하여야 한다.
- ② 회사는 민원상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템을 구축할 수 있다. 전산처리시스템의 세부 운영에 관한 사항은 별도로 정하는 바에 따른다.

제9조(금융소비자의 자료 열람시 처리기준)

금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 포함)을 요구할 수 있으며, 회사는 이에 적극적으로 응대하여야 한다.

- 1. 신탁계약서
- 2. 신탁재산 명세서
- 3. 투자제안서(판매사 제공용)
- 4. 투자설명서
- 5. 운용보고서

제10조(금융소비자의 청약 철회권 행사시 처리 기준)

일반금융소비자가 금융소비자보호법규에 따라 금융상품에 관한 계약의 철회를 하고자 하는 경우 금융상품판

매대리·중개업자를 통하여 정해진 기간 내에 행사할 수 있으며, 회사는 즉각적으로 민원 내용을 파악하고 신속히 응대하여야 한다.

제11조(금융소비자의 위법계약해지 요구시 처리 기준 및 절차)

금융소비자는 회사 또는 금융상품판매대리·중개업자가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지 등을 위반하여 금융상품에 대한 계약의 해지를 요구하는 경우 관련 사항의 내용을 즉시 파악하고, 신속하게 응대하여야 한다.

제12조(금융소비자의 권리 안내)

① 회사 및 금융상품판매대리·중개업자는 금융소비자에게 금융상품에 대한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음의 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 청약 철회의 기한, 행사방법, 효과에 관한 사항
2. 금융소비자가 계약하는 상품의 각종 수수료 및 보수
3. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
4. 위법계약 해지권의 행사에 관한 사항
5. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항

② 회사 및 금융상품판매대리·중개업자는 금융소비자가 요청하는 경우 제1항 각호의 사항 및 금융소비자보호법규, 약관 등에 따른 금융소비자의 권리에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극적으로 전화, 서면, 전자적 방법 등 금융소비자가 원하는 방법으로 안내하여 금융소비자보호를 위하여 노력하여야 한다.

제13조(금융소비자보호체계의 점검 및 제도개선)

① 회사 및 금융상품판매대리·중개업자는 금융소비자가 자료요구, 청약 철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호 법규상 권리를 행사하는 경우 이를 신속하고 공정하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

② 회사 및 금융상품판매대리·중개업자는 금융소비자의 민원제기, 자료요구, 청약 철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

③ 회사 및 금융상품판매대리·중개업자는 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.

④ 회사 및 금융상품판매대리·중개업자는 제1항 내지 제3항의 점검결과 필요한 제도개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도개선에 반영하고 개선여부를 점검하여야 한다.

부 칙

제1조 (시행일)

이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.