

금융소비자보호기준

제 정 2021. 09. 25.

제1장 총 칙

제1조 (목적) 이 지침은 임직원이 회사의 내부통제기준에 따라 직무를 수행함에 있어 금융소비자의 불만을 사전에 예방하고, 민원 및 분쟁에 관한 사무를 신속, 친절, 공정, 정확하게 처리하는 등의 금융소비자 보호에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (정의) 이 지침에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음의 각 호와 같다.

- ① “금융소비자”라 함은 당사의 금융상품 및 서비스(이하 “금융상품 등”이라 한다)를 취득하거나 이용하는 자를 말한다.
- ② “소비자보호”라 함은 금융소비자가 금융상품 등의 취득 및 이용 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육 및 홍보 등을 포함한 전반적인 보호 활동을 말한다.
- ③ “소비자보호 책임자”라 함은 회사에서 소비자보호업무를 총괄하는 자를 말한다.
- ④ “민원”이라 함은 금융소비자 및 이해관계자 등이 서면 또는 구두, 전자 메일 등으로 제기하는 제반 이의신청, 진정, 건의, 질의 등을 말하여, 당사에 직접 접수된 민원뿐만 아니라 타 기관으로부터 이첩 접수되는 민원을 포함한다.

제2장 조 직

제3조 (소비자보호 책임자의 지정) ① 금융소비자보호 업무에 대한 총괄책임자 (CCO: Chief Consumer Officer, 이하 “CCO”라 한다)는 준법감시인으로 하고, 다음 각 호의 직무를 수행함으로써 실질적인 소비자보호 업무가 수행될 수 있도록 하여야 한다.

1. 금융상품 각 단계(개발, 판매, 사후관리)별 소비자보호 체계에 관한 관리·감독
 2. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독
 3. 금융소비자보호 관련 관계부서 간 협의 조정
 4. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
 5. 그 외 금융소비자보호와 관련된 업무 총괄
- ② 금융소비자보호와 관련하여 CCO는 관련 부서에 필요한 사항을 요구할 수 있으며, 요구받은 부서장은 이에 따라야 한다.
- ③ CCO는 금융소비자의 권익이 침해되거나 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 한다.

제4조 (주관부서) 금융소비자보호의 주관부서는 리스크관리팀으로 하며 CCO를 보좌하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 민원의 예방, 처리 및 제도개선
2. 민원 관련 중요한 접수내용, 처리결과 및 제도 개선현황을 경영진 또는 이사회에 보고
3. 신상품 개발, 약관 및 상품설명서 작성과 관련하여 소비자보호 측면의 사전검토
4. 금융소비자 보호 교육
5. 기타 금융소비자보호업무에 대한 지도 및 점검

제5조 (고객정보의 보호) ① 회사는 개인정보보호법 등 관련 법령을 준수하여 고객정보를 활용하여야 한다.

- ② 회사는 관련 법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 고객이 동의한 수집목적 외로 사용하거나 제3자에게 정보를 제공하여서는 아니 된다.
- ③ 회사는 고객정보가 유출되지 않도록 철저히 관리하여야 한다.

제3장 금융소비자보호

제6조 (상품개발) ① 신상품 개발 추진 시 소비자보호 측면에서 사전 검토하고 문제가 있을 시 시정될 수 있도록 준법감시인, 위험관리책임자 및 관련 부서 상호간에 사전협의 한다.

② 상품개발담당부서장은 상품을 개발하는 경우 동일한 민원이 재발하지 않도록 기 제기된 민원의 원인 및 처리 결과를 참작하여야 한다.

③ 상품개발담당부서장은 다음 각호의 경우 사전에 주관부서장과 협의하여야 한다.

1. 신상품을 개발하거나 기존 상품의 주요 투자전략을 변경할 경우
2. 기타, 금융소비자보호에 불리한 사항이 존재한다고 판단되는 경우

④ 새로운 금융상품 개발 시 상품개발담당부서장은 금융상품이 소비자에게 불리한 점은 없는지 약관 등을 진단하기 위해 “별지서식 제1호”<상품개발관련 체크리스트>를 작성하여야 한다.

⑤ 소비자보호책임자는 신상품 내용, 약관 등이 소비자보호 측면에서 문제가 있다고 판단되는 경우 신상품 출시 중단 또는 문제점 개선 등을 요구할 수 있다.

제7조 (상품의 판매) ① 임직원은 금융소비자를 보호하기 위하여 상품판매 과정에서 “투자권유준칙”을 준수하여야 한다.

② 금융상품을 판매하거나 마케팅 자료를 작성하는 경우에는 금융소비자에게 다음 각 호의 사항을 설명하여야 한다.

1. 원금손실 가능성, 손실가능 범위, 중도해지의 경우 발생할 수 있는 불이익, 투자위험에 관한 사항, 계약기간 등 금융소비자에게 불이익일 수 있는 사항

2. 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요사항

제8조 (마케팅자료 작성기준) ① 마케팅자료를 작성하는 경우 금융소비자의 관점에서 시의적절 하게 하여야 하며 고의적으로 숨기거나 사실과 다르게 하여서는 아니 된다.

② 투자제안서, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 경우 부정확한 정보나 과대 광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 다음 각 호의 원칙을 준수하여 적정하게 정보를 제공하고 관리하여야 한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 가급적 간단·명료하게 정보의 내용을 작성할 것
 2. 객관적인 사실을 바탕으로 작성할 것
 3. 경영공시 및 금융상품 등의 자료가 적정하게 작성되었는지 여부를 확인할 것
 4. 마케팅자료에 대하여 담당부서 등을 표시하여 고객의 문의에 적절하게 응대할 것
 5. 마케팅자료에 변경이 생긴 경우 가능한 신속하게 자료를 수정하여 정확한 정보를 제공할 것
- ③ 회사는 상품 정보를 홈페이지에 게시하여 금융소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제9조 (불합리한 차별행위 금지) ① 회사는 금융소비자에 대해 다음 각 호의 행위(이하 ‘불합리한 차별행위’라 한다)를 하여서는 아니 된다.

1. 금융상품 등에 대한 권유 시 합리적 이유 없는 차별행위
 2. 금융상품 등의 제공에 대한 계약체결 및 유지에서의 합리적 이유 없는 차별행위
 3. 금융상품 등의 제공에 대한 수수료 등 거래조건에서의 합리적 이유 없는 차별행위
- ② 제1항과 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 합리적 이유가 있는 것으로 본다.

1. 법규 또는 행정지도에 따른 경우
2. 금융상품 등의 특성상 특정 금융소비자에 대한 차별이 정당하거나 불가피한 경우
3. 회사의 경영판단에 따라 일정한 집단에 속하는 금융소비자를 차별하는 경우 (다만, 그 차별이 객관적 자료에 근거하고 차별의 정도가 합리적인 범위를 벗어나지 않는 경우에 한한다)
4. 현존하는 차별을 없애기 위하여 특정 금융소비자를 잠정적으로 우대하는 경우

제10조 (금융소비자보호협의회) 소비자보호책임자는 소비자보호 관련부서의 역할과 책임을 명확히 하고 원활한 정보교류를 위하여 필요한 경우 별도의 위원회 또는 협의회를 설치하여 운영할 수 있다.

제4장 민원사무처리

제11조 (민원의 접수) ① 주관부서는 서면 또는 구두, 전자 메일 등의 민원을 접수한 즉시 “별지서식 제2호” <민원접수대장>에 기재하여야 하며 준법감시인에게 보고한다.

② 익명이나 가명으로 제출된 것임이 확인된 경우, 또는 무고 또는 허위의 가능성이 매우 큰 경우 예는 이를 접수 및 조사 처리하지 아니한다.

제12조 (민원의 처리) ① 주관부서는 민원서류를 내용별로 분류하여 해당업무 소관부서에 이송하여 처리하게 한다. 이때 관련 부서에 기한을 정하여 동 민원의 처리를 요구할 수 있으며 민원처리를 요구받은 부서는 이를 지연하거나 거부할 수 없다.

② 담당부서가 2개 이상인 경우에는 주관부서가 그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정하여 이송할 수 있으며 지정된 부서는 관련부서의 의견을 받아 처리하여야 한다.

③ 민원의 내용이 불분명하거나 흠결이 있다고 인정될 때 주관부서 또는 민원처리를 요구받은 부서는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있으며 민원인이 이 기간 중에 특별한 이유 없이 민원을 보완하지 않을 경우 동 민원을 취하 혹은 반려할 수 있다.

④ 민원이 처리된 경우 주관부서는 그 결과와 일자를 민원인에게 통지하고 민원접수대장에 기재하여야 한다. 민원사항이 타 기관으로부터 이첩 접수된 경우 동 기관에도 결과를 통보하여야 한다.

제13조 (처리기한) ① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무는 접수된 날로부터 14일 이내에 처리하여야 한다. 단, 부득이한 사유로 처리기한 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 때에는 그 기한을 연장할 수 있다. 다만, 이 경우 주관부서는 연장사유 및 처리 예정기한을 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원은 다른 업무에 우선하여 처리하여야 하며 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

제14조 (기한의 계산) ① 민원사무처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종회신을 발송한 날까지로 하되 최초 접수일과 최종 회신일은 1일로 본다.

② 민원사무처리기간은 “일”단위로 계산하며, 다음 각호의 기간은 제외한다.

1. 민원서류의 보완 및 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
2. 사실조회 및 조사에 소요되는 기간
3. 의결기관의 의결 또는 심의에 소요되는 기간
4. 회사의 휴무일 및 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간

제15조 (민원처리결과 회신) ① 담당부서는 민원사항을 지체 없이 조사하여 완결하는 때에는 그 결과를 즉시 주관부서장에게 통지하여야 하며 주관부서는 담당

부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로서 민원인에게 통지하여야 한다.

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

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

제16조 (보고) 주관부서는 매 회계기간의 민원처리실적을 종합하여 이사회 및 감사에게 보고하여야 한다. 다만, 민원처리실적이 없을 때에는 보고를 생략할 수 있다.

제5장 기타

제17조 (판매관련 자료의 보존 및 투자자 제공) ① 금융투자회사는 판매 관련 자료를 그 종류별로 금융투자업규정 별표 12에서 정한 최소보존기간 이상 서면, 전자자료, 그 밖에 마이크로필름 등의 형태로 기록·유지하여야 한다.

② 금융투자회사는 금융상품판매업등의 업무와 관련한 자료(세부내용은 금소법시행령 제26조 참조)를 10년 또는 5년 이내의 범위에서 유지, 관리하여야 한다.

③ 금융투자회사는 투자자로부터 판매 관련 자료를 서면으로 요청받은 경우 해당 자료를 6영업일 이내에 제공하여야 한다. 다만, 불가피한 사유 때문에 그 기간 안에 제공하지 못하는 경우에는 그 사유와 제공가능일자를 투자자에게 통지하여야 한다.

④ 금융투자회사는 투자자로부터 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제의 목적으로 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취 포함)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.

제18조 (청약의 철회) 청약의 철회에 관한 사항은 금융투자협회 표준투자권유준칙 제17-②에서 정한 바에 따라 처리한다.

제19조 (위법 계약의 해지) 위법 계약의 해지에 관한 사항은 금융투자협회 표준투자권유준칙 제17-③에서 정한 바에 따라 처리한다.

제20조 (금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 관한 교육) 주관부서장은 전 임직원을 대상으로 민원사례, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제21조 (기준의 제정·개정 및 공시) ① 이 기준을 제정·개정하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령·직제규정 개정 및 이사회 의결사항 반영으로 인한 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 주관부서장은 기준 개정이 이루어진 경우 주요 변경내용을 포함하여 인터넷 홈페이지에 공시하여야 한다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 규정은 2021년 09월 25일부터 시행한다.

<별지서식 제1호>

상품개발관련 체크리스트

[상품개요]

상품명	상품특성	개발자

[체크리스트]

점검항목	세부 점검사항	점검결과		
		양호	미흡	해당없음
금융소비자 권익보호	보수, 수수료 등은 적정하며, 회사와 금융소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있는가?			
	운용전략 등에서 금융소비자에게 일방적으로 불리한 사항이 존재하지는 않는가?			
	기존 유사상품에 대한 민원사례를 확인하였는가?			
	기존 유사상품과 비교하여 민원발생의 소지는 없는가?			
	금융소비자의 상품 제안 관련 의견이 있는 경우, 상품개발 단계에서 이를 고려하였는가?			
상품관련 제공자료의 충실성	금융소비자 또는 판매사에 제공되는 판매관련 자료는 상품 내용에 관하여 충분하고 충실하게 작성되었으며 과장된 표현은 없는가?			
	집합투자계약, (간이)투자설명서 및 제안서 등에 상품의 주요위험은 충실히 설명하고 있는가?			

[의견]

--

<별지서식 제2호>

민원접수대장

접수일	민원내용	처리결과	종결일	비고 (접수/경유)

※ 비고(접수/경유): 유선, 우편 및 방문 등으로 접수유형 구분. 다만, 대외 기관을 통해 접수한 경우 기관명(금융감독원 등) 기재