

# 금융소비자보호기준

2022. 7. 22

키움투자자산운용주식회사

제정 2021.09.24.

개정 2022.07.22.

## 제 1 장 총 칙

### 제 1 조(목적)

이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률(이하, 법이라 한다) 제16조 및 동법 시행령 제31조, 금융소비자보호 감독규정 제29조에 따라 금융소비자의 권익 증진과 소비자 피해 예방 및 구제를 통하여 금융소비자의 신뢰를 얻고 회사의 경쟁력을 제고하기 위한 것으로 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 하는 기준 및 절차를 마련 하는데 그 목적으로 한다.

### 제 2 조(정의)

① 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 각 호와 같다.

1. “금융소비자보호”란 회사가 제공하는 상품 및 서비스 등을 이용하는 자가 금융거래 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육, 홍보 등을 포함한 전반적인 소비자 보호활동을 말한다.
2. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
3. “금융소비자보호 담당임원”이란 이 기준의 준수 여부를 점검하고 이 기준을 위반하는 경우 이를 조사하는 등 금융소비자보호 관련 업무를 총괄하는 사람을 말한다.
4. “관련법령”이란 법 및 그 하위법령, 금융관련법령 및 감독규정, 금융소비자·투자자 보호와 직접 관련이 있는 법령을 말한다.
5. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것(이라 “금융상품계약체결등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
6. “금융상품판매업자”란 금융상품판매업을 영위하는 자로서 대통령령으로 정하는 금융관계 법률에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자를 말한다.
7. “금융상품자문업자”란 법 제2조 제4호에 따른 금융상품자문업을 영위하는 자로서 금융관계 법률에서 금융상품자문업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는

등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자 및 법 제12조 제1항에 따라 금융상품자문업의 등록을 한 자를 말한다.

8. “금융상품 개발 관련부서”란 금융상품 개발에 대한 기획안을 수립하고 관련 부서 협의를 거쳐 금융상품을 개발하는 부서를 말한다.

9. “상품 홍보 관련부서”란 개발된 상품을 금융소비자에게 알려주기 위한 규약, 안내장 및 광고 등을 제작하고 접수하는 부서를 말한다.

10. “민원인”이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.

11. “민원”이라 함은 금융소비자의 권리행사를 포함하여, 업무와 관련하여 고객 또는 이해관계인이 서면 또는 구두, 전자메일 등으로 제기하는 제반 이의신청, 진정, 건의, 또는 질의 등을 총칭한다.

12. “분쟁”이라 함은 소송, 조정, 중재를 포함하여 금융소비자와 회사 사이의 다툼을 말한다.

13. 제1항 이외에 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 관련법령 및 규정 등에서 정하는 바에 따른다.

### 제 3 조(금융소비자 중심의 경영 및 금융소비자의 권리)

① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 금융소비자 보호를 위한 경영방침을 지향하고, 이를 공식적으로 표명하고자 이 기준 등에서 해당 사항에 대한 상세 내역을 규정한다.

1. 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영
2. 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스의 정립
3. 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성 강화

② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

③ 회사는 다음과 같은 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.

1. 금융상품판매업자등의 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 금융소비자의 권리

### 제 4 조(금융소비자의 권리 안내방법)

① 금융회사는 법령 및 신탁계약서 상 금융소비자의 권리에 관한 정보와 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

- ② 회사는 금융소비자의 권리에 관한 정보 등에 대해 안내하는 경우 관련법령, 회사의 사내 규정 등에 따라 적정성, 시의성, 충실성이 확보되는 방법으로 안내하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 담당임원은 본 조의 안내와 관련하여 상세사항을 별도로 규정할 수 있다.

## 제 2 장 금융소비자보호 조직

### 제 1 절 구성

#### 제 5 조(금융소비자보호 조직)

회사의 금융소비자보호 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 담당임원, 금융소비자보호 담당부서 등으로 구성한다.

#### 제 6 조(이사회)

이사회는 회사의 금융소비자보호 관련 내부통제 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

#### 제 7 조(대표이사)

- ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호체계를 구체적으로 구축·운영한다.
- ② 대표이사는 금융소비자보호체계의 구축·유지·운영에 필요한 인적·물적 자원을 지원할 의무가 있다.
- ③ 대표이사는 조직 내 각 업무분야에서 금융소비자보호와 관련된 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 각 부서 등 조직 단위 별로 적절한 임무와 책임을 부여한다.
- ④ 대표이사는 업무집행책임자(임원급) 중에서 준법감시인에 준하는 독립적 지위의 금융소비자보호 담당임원을 선임한다.
- ⑤ 대표이사는 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 체계 및 운영에 대한 실태를 점검하고 그 결과를 이사회에 보고한다. 다만, 대표이사는 금융소비자보호 담당임원에게 위임할 수 있다.

#### 제 8 조(금융소비자보호 내부통제위원회)

- ① 회사는 대표이사를 위원장으로 하는 금융소비자보호 내부통제위원회를 둔다.
- ② 금융소비자보호 내부통제위원회는 매년 1회 이상 정기적으로 개최하며, 회사의 금융소비자보호 내부통제기준으로 운영한다.
- ③ 금융소비자보호 내부통제위원회의 구성은 대표이사, 금융소비자보호 담당부서 담당

임원, 준법감시인, 위험관리책임자 및 그 밖에 내부통제 관련 업무 담당 임원으로 한다.

④ 금융소비자보호 내부통제위원회는 다음 각 호의 역할을 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 금융소비자보호 관련 주요 점검결과에 대한 조치사항
4. 중요 민원 및 분쟁에 관한 사항
5. 그 밖의 금융소비자보호 내부통제기준 제9조 제3항에서 정한 금융소비자보호 내부통제위원회의 업무 범위

⑤ 금융소비자보호 내부통제위원회는 출석위원, 논의안건, 회의결과 등 회의 내용을 기재한 의사록을 작성 및 보관한다.

### 제 9 조(금융소비자보호 담당임원)

① 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자보호 담당부서를 총괄하며, 금융소비자보호와 관련된 업무를 수행한다.

② 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자 권익이 침해 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반 사항을 수행·지원한다.

### 제 10 조(금융소비자보호 담당부서)

① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호업무를 수행할 금융소비자보호 담당 임원은 대표이사 직속의 독립전담조직으로 운영한다.

② 회사는 금융소비자보호업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수, 민원 건수, 상품 개발 판매 등 관련 타 부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 담당부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력한다.

## 제 2 절 업무의 내용 등

### 제 11 조(금융소비자보호 담당임원의 자격 및 독립성 보장)

① 금융소비자보호 담당임원은 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

② 회사는 금융소비자보호 담당임원에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니 하는 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 운영하며, 민원발생건수 및 금융소비자 보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 담당임원의 급여 등 보상에 연계하지 않도록 한다.

③ 회사는 금융소비자보호 담당임원에 대한 근무평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별에 의한 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 한다.

## 제 12 조(금융소비자보호 담당임원의 직무)

① 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자보호 담당부서를 총괄하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준 수립
2. 금융상품 각 단계별 [개발, 판매(광고 사전심의 등), 사후관리] 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
3. 민원 접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
4. 금융소비자보호 관련 관계부서 간 피드백 업무 총괄
5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
6. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
7. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검 관리
8. 기타 금융소비자의 권익 증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

② 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자권익 침해가 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반 사항을 수행·지원한다.

## 제 13 조(금융소비자보호 담당부서의 업무)

① 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무수행이 불가능할 경우 그 사유를 소명한다.

1. 업무개선 제도 운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출

② 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 시스템을 개발·운영한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보

3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용
- ③ 금융소비자보호 담당부서는 발생 민원에 대해 즉각적으로 고객 불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등을 포함한 업무처리 규정을 수립·시행한다.
- ④ 금융소비자보호 담당부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백 하여 개선방안을 강구한다.
- ⑤ 금융소비자보호 담당부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고한다.
1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
  2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
  3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표
  4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등
- ⑥ 금융소비자보호 담당부서는 전 임직원(판매업무 담당 조직을 포함한다)을 대상으로 민원사례, 상담 화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온·오프라인을 통해 정기적으로 실시한다.
- ⑦ 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원(판매업무 담당 조직을 포함한다) 중 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방을 위한 교육을 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요구한다.

#### **제 14 조(금융소비자보호 담당부서의 권한)**

- ① 금융소비자보호 담당부서는 소비자보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석요구, 임점조사(필요 시 준법감시 또는 감사부서에 의뢰 가능) 등을 할 수 있으며, 자료 제출 등을 요청 받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄부서에 통보하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원(판매업무 담당 조직을 포함한다)에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 금융소비자보호 담당부서는 자료제출 요구, 임직원 출석 요구, 현장조사 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에게 보고한다.

#### **제 15 조(금융소비자보호 업무담당자)**

- ① 회사는 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호

교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 인력(이하 ‘금융소비자보호 업무담당자’라 한다)을 선발, 운영할 수 있다.

② 금융소비자보호 업무담당자는 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 근무 경력자 중 근무평가가 평균 이상인 자로 사내 공모 또는 추천, 파견 등으로 선발·운영할 수 있다.

③ 금융소비자보호 업무담당자는 금융소비자보호 담당부서의 업무특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담한다. 다만, 승진전보 및 금융소비자보호 담당임원의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.

④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대한 근무평가 시, 소비자보호 관련 실적이 우수한 업무담당자에게 인사상 가점을 부여할 수 있다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내·외 소비자보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하며, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수) 제도를 시행할 수 있다.

⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대한 평가는 제11조 제3항을 준용한다.

### 제 3 장 금융소비자보호 기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가

#### 제 16 조(금융소비자보호 기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

① 금융소비자보호 담당부서는 임직원등이 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서는 각 부서의 장으로 하여금 금융소비자 담당부서가 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대한 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 부서의 장은 점검결과를 금융소비자보호 담당임원에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 담당부서는 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규 행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 임정조사(필요시 준법지원·감사부서 등에 의뢰가능)등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응해야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당부서는 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 담당임원은 이 조에 따른 점검 사항을 평가하고 그 결과를 금융

소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

#### **제 17 조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)**

- ① 금융소비자보호 담당부서는 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 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약 철회권 또는 위법계약 해지권의 행사, 기타 금융소비자보호 법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법규에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약 철회권 또는 위법계약 해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

### **제 4 장 민원·분쟁 발생시 업무처리**

#### **제 18 조(민원처리의 일반원칙)**

- ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.
- ② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ③ 회사는 이 지침에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.

#### **제 19 조(민원관리책임자)**

- ① 회사는 민원사무의 관리를 위하여 회사 금융소비자보호 담당임원을 민원관리책임자로 한다.
- ② 민원관리책임자는 다음 각 호의 업무를 관장한다.
  1. 민원사무의 처리상황 및 운영 실태에 대한 점검
  2. 민원 업무처리절차의 제·개정
  3. 민원주관부서에 대한 지도 감독

#### **제 20 조(민원주관부서)**

- ① 회사는 민원사무처리를 위하여 금융소비자보호 담당부서를 ‘민원주관부서’로 지정한다.

② 민원주관부서는 다음 각 호의 업무를 분장한다.

1. 민원의 접수, 처리 및 사후관리
2. 민원사무편람 비치·관리
3. 민원처리결과 보고
4. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무

### 제 21 조(민원의 접수)

- ① 민원은 문서, 모사전송, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접구술 또는 전화로 접수할 수 있다.
- ② 임직원은 회사와 관련된 민원을 접수한 즉시 주관부서에 보고하여야 한다.
- ③ 주관부서는 민원을 접수할 경우 민원처리부<별지 제1호 서식>에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 처리한다.

### 제 22 조(민원서류의 보완)

- ① 민원주관부서장은 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.
- ② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.
- ③ 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.
- ④ 제3항의 보완기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

### 제 23 조(민원의 철회 등)

- ① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

### 제 24 조(민원처리기간)

- ① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
  1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
  2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간

### 3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제1항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

#### 제 25 조(민원조사)

① 민원주관부서장은 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부서장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임·직원은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

1. 자료제출
2. 해당 임·직원에게 대한 조사

② 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련부서 직원의 파견을 요청할 수 있다.

③ 민원주관부서장은 사실 확인을 위하여 검사가 필요하다고 판단되는 경우 감사부서에 검사를 의뢰할 수 있다.

#### 제 26 조(진행상황 통지)

회사는 제23조 제3항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

#### 제 27 조(처리결과 통지)

① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

② 민원인이 제24조의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

③ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서 등의 방법으로 통지한다.

#### 제 28 조(다수인관련민원)

① 회사는 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원접수시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 그 관련내용을 기록 유지한다.

② 회사는 다수인관련 민원을 본 지침이 정한 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되 처리결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

#### 제 29 조(반복 및 중복민원)

- ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.
- ② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 이 지침이 정하는 바에 따라 처리하되 내부 종결처리는 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

**제 30 조(민원제도개선)**

- ① 민원주관부서장은 민원처리 관련 제도개선 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있다.
- ② 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구 받은 부서장은 조치요구일로부터 3월내 조치 후 그 결과를 민원주관부서에 통보하여야 한다. 다만, 기간 내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 민원주관부서에 통보하여야 한다.

**제 31 조(관련자 조치)**

- ① 회사는 민원과 관련하여 해당 임·직원이 직접적인 원인을 제공하였다고 판단되는 경우 관련 임·직원 및 해당 부서에 불이익을 줄 수 있도록 인사제도를 운영한다.
- ② 민원관리책임자는 민원처리결과 관련 직원이 민원발생에 직접적인 원인을 제공하는 행위를 한 경우 관련부서에 징계 등 필요한 인사 조치를 요구하여야 한다.

**제 32 조(민원·분쟁 대응관련 교육·훈련)**

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따라 민원·분쟁 대응관련 교육·훈련을 실시하여야 한다.
- ② 민원주관부서장은 민원예방과 관련하여 임·직원에게 교육이나 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서장은 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.
- ③ 회사는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련된 정책의 시행이나 임·직원 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조한다.

**제 33 조(개인정보보호)**

- ① 회사는 민원사무 처리과정에서 지득한 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관한다.
  - 1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건 장치가 되어있는 곳에 보관하고 책임자급 담당자가 이를 관리
  - 2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 사번 및 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근

② 회사의 민원사무처리 담당 임·직원 및 임·직원이었던 자는 민원사무처리과정에서 알게 된 제1항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.

③ 회사는 다른 법률에 정함이 있는 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 다른 기관에 제공하여서는 아니 된다.

### 제 34 조(민원의 관리)

금융소비자보호 담당부서는 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행 여부를 확인하는 업무 일체 및 처리결과에 대한 기록을 유지, 관리하여야 한다.

### 제 35 조(분쟁처리 원칙)

금융소비자보호 담당부서는 회사 사이에 분쟁이 발생한 경우 이를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

### 제 36 조(민원·분쟁전산처리시스템)

① 주관부서는 다음 각 호의 사항을 효율적 체계적으로 관리하기 위하여 [별표1]과 같은 내용의 민원·분쟁 전산처리시스템을 운영하여야 한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과
2. 금융소비자와의 분쟁조정 소송 진행상황 및 결과

② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력한다.

④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사 결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지한다. 단, 금융소비자의 권리행사에 해당하는 민원에 대하여는 제5장에서 별도로 정한 통지방법이 있으면 그에 따른다.

### 제 37 조(제도개선시스템 구축)

① 금융소비자보호 담당부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력한다.

- ② 금융소비자보호 담당임원은 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층 분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요구하고, 개선여부를 관리한다.
- ③ 제도개선을 요구 받은 관련부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리한다.
- ④ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축·운영한다.

**제 38 조(소비자보호 평가도구 마련)**

금융소비자보호 담당부서는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하고, 금융소비자보호 담당임원은 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가를 총괄한다.

**제 5 장 소비자 권리에 대한 대응 체계**

**제 39 조(금융소비자의 자료열람 요구권)**

- ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람·청취를 요구할 수 있다.
- ② 회사는 금융소비자로부터 열람요구서(열람의 목적, 범위, 방법)를 통해 제1항의 요구를 받을 경우 6영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간 내에 열람 청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람·청취하게 하여야 한다.
- ③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있다.
  - 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 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
  - 4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 회사가 삭제하는 경우
  - 5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서 회사가 사전에 구체적으로 정한 경우
- ④ 회사는 금융소비자에게 자료의 열람, 열람의 연기 및 제한·거절을 알리는 경우

관련법령에서 정한 내용을 기재하여 전화, 팩스, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 어느 하나의 방법으로 알려야 한다.

⑤ 금융소비자가 자료의 열람을 요구한 경우 관련법령에 따라 실비 기준의 수수료와 우송료를 청구할 수 있다.

#### 제 40 조(일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응)

① 회사는 일반금융소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7일(회사와 일반금융소비자 사이에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면 등(서면, 전자우편, 휴대전화 문자메세지 또는 이에 준하는 전자적 방법을 말한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우, 제2항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약서류를 제공한 날
2. 계약체결일(법 제23조 제1항 단서에 따라 계약서류를 제공하지 아니한 경우)

② 회사가 청약의 철회를 거절할 수 있는 사유는 다음 각 호와 같다.

1. 일반금융소비자가 제1항의 행사 기간을 초과하여 의사표시를 한 경우
2. 금융상품이 법, 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 7일간 청약 철회권 행사를 할 수 없다는 사실을 설명하고 일반금융소비자로부터 직접 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받은 경우이어야 한다.)

③ 회사는 제2항의 사유가 없는 한, 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 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 담당부서는 본조에 따른 청약 철회권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하여야 하며 이를 위하여 다른 부서에 사실 확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

⑤ 회사는 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

⑥ 회사는 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

#### 제 41 조(위법계약의 해지 요구에 대한 대응)

① 금융소비자가 회사가 법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정 영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약으로서 각호의 요건을 충족하는 계약의 해지를 서면 등으로 요구하는 경우(이하 “위법계약 해지권”), 회사는 제2항에서 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 1년 이내에(해당기간은 계약체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 계약의 해지를 요구하였을 것
4. 금융소비자가 금융상품의 명칭, 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서 및 위반사항을 증명하는 서류를 제출하였을 것

② 회사는 다음 각 호의 사유(이하 “정당한 사유” 라고 한다)가 없는 한 금융소비자의 요구에 응하여야 한다.

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 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 제1항에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 제1항에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

5. 금융소비자가 금융상품판매업자 등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

③ 회사는 위법계약해지권이 행사된 경우 해지를 요구받은 날부터 10일 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 지체 없이 알릴 것
  2. 사실 확인 또는 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것
- ④ 회사가 본조 제2항에서 정하는 사유가 없음에도 불구하고 계약 해지를 수락하지 아니하는 경우 금융소비자는 해당 계약을 해지할 수 있다.
- ⑤ 본조 제1항 또는 제4항에 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 담당부서는 본조에 따른 위법계약해지권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하며 이를 위하여 다른 부서에 사실 확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

## 제 6 장 보 칙

### 제 42 조(개폐)

- ① 이 기준을 개정 또는 폐지하고자 할 때에는 이사회 의 승인을 거쳐야 한다. 다만, 법령 등의 개정 에 따른 용어 변경, 조직 체계의 변경, 그 밖의 자구수정 등 실질적인 내용 변경이 없는 경우에는 대표이사가 이를 승인할 수 있다.
- ② 회사는 이 기준을 제정 또는 개정하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자 에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

### 제 43 조(세부사항)

- ① 금융소비자보호 담당임원은 이 규정의 구체적인 시행을 위해 필요한 세부사항을 별도로 정할 수 있다.
- ② 이 규정에서 정하지 아니한 사항 중 필요한 사항으로써 금융소비자보호 담당임원의 직무나 금융소비자보호 전담조직의 운영 등에 관한 세부적인 사항은 대표이사가 정한다.

### 제 44 조(주무부서)

이 기준의 수행 및 적정성 점검 관련 업무 등의 주무부서는 금융소비자보호 담당부서 로 한다.

부 칙<2021.9.24>

제 1 조 (시행일) 이 기준은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

부 칙<2022.7.22>

제 1 조 (시행일) 이 기준은 2022년 7월 22일부터 시행한다.

## <별표 1> 민원·분쟁 관리시스템 필수 구축사항

### 가. 모니터링 기능

금융회사는 민원의 다발성, 변동추이 등을 모니터링할 수 있어야 하며, 이를 활용하여 조기경보 등을 통하여 민원 예방이 실현될 수 있는 시스템을 구축하여야 한다. 또한 신상품 출시 후 상품별 고객 불만 및 민원발생 모니터링을 수행할 수 있어야 한다.

### 나. 신속성, 투명성 확보

금융회사는 금융소비자의 불만을 다양한 접수채널(방문, 전화, 서신, 팩스, e-mail, 인터넷 등)을 통해 접수하고, 금융소비자불만이 접수되는 즉시 민원 접수사실, 민원처리 담당자 성명, 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, e-mail, 문자 메시지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다.

민원의 접수, 처리 과정은 총괄부서 및 유관부서(영업점 포함)에서 실시간 조회가능하도록 운영하여야 한다.

금융소비자불만의 처리기한은 접수시간부터 처리결과에 대한 안내시점까지 관리하여야 하며, 상품별 금융소비자불만의 유형에 따라 구분·처리하여야 한다.

### 다. 전 과정 전산화

금융회사는 민원의 접수단계에서 종결까지 전 과정에 대하여 전산시스템(음성녹취, 이미지 스캐닝, E-mail, SMS 서비스)을 개발, 운영함으로써 업무처리의 효율성을 높여야 한다. (단, 민원 건수가 적어 수작업 분석이 가능한 경우에는 제외 가능)

### 라. 모든 처리결과 Data Base 화

민원처리 시스템 내에는 유형별, 원인별, 상품별, 부서별, 영업조직별 통계 Data 를 제공할 수 있어야 하며, 문제 영역에 대해서는 조기대응 및 분석이 가능하여야 한다.

<별지 1호> 민원처리부

구분	접수일	민원인	관련상품	민원요지	담당부서	회신일	확인		처리결과	확인	
							담당	팀장		담당	팀장