

금융소비자보호기준

제정 2021. 10. 25.

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제 32 조 제 3 항, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제 31 조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제 29 조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 권익 증진과 금융소비자의 피해 예방 및 신속한 구제를 통한 금융소비자의 보호를 위하여 밸류파트너스자산운용 주식회사(이하 “회사”라 한다)의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차의 정함을 목적으로 한다.

제 2 조 (용어의 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. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것(이하 “금융상품계약체결등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
3. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
4. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표 2]에서 정한 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 말한다
5. “금융소비자보호 총괄책임자”란 이 기준의 준수 여부를 점검하고 이 기준을 위반하는 경우 이를 조사하는 등 금융소비자보호 관련 업무를 총괄하는 사람을 말한다.
6. “민원”이라 함은 금융소비자의 권리행사를 포함하여 회사의 고객인 금융소비자가 당사 업무와 관련하여 서면, 구두 또는 전자메일 등으로 제기하는 이의신청, 진정, 건의 또는 질의 등을 총칭한다.
7. “분쟁”이라 함은 소송, 조정, 중재를 포함하여 금융소비자와 회사 사이의 다툼을 말한다.

② 제 1 항 이외에 이 기준에서 사용하는 용어는 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따른다.

제 2 장 금융소비자의 권리

제 3 조 (금융소비자의 기본권리) 회사는 다음 각 호의 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.

1. 회사 및 임직원의 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 금융소비자보호법령에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

제 4 조 (금융소비자의 권리 보호를 위한 회사의 책무) 회사는 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 국가의 금융소비자 권익 증진 시책에 적극 협력할 책무
2. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력할 책무
3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무
4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 책무
5. 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공할 책무
6. 금융소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 개인정보를 성실하게 취급할 책무

제 5 조 (금융소비자 권리 안내) ① 회사는 금융상품을 판매하는 경우 금융상품과 관련한 금융소비자보호 법령이나 계약상 금융소비자의 권리 등을 금융소비자의 관점에서 고려하여 금융소비자의 권리를 신의성실의 원칙에 따라 적극 설명하고 안내하여야 한다.

- ② 제 1 항에 따른 안내는 적정성, 시의성 및 충실성이 확보되는 방법으로 안내하여야 한다.
- ③ 금융소비자 총괄책임자는 제 1 항에 따른 안내와 관련하여 세부사항을 별도로 정할 수 있다.

제 3 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제 6 조 (금융소비자 총괄기관) ① 이 기준의 운영은 「금융소비자보호 내부통제기준」 제 9 조에 정한 '금융소비자보호 총괄기관'(이하 "총괄기관"이라 한다)이 담당한다.

- ② 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매되는 금융상품에 영향을 미치는 중요 사항을 점검하여야 하고, 점검 과정에서 금융소비자의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 대표이사에게 보고하고, 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ③ 총괄기관은 발생 민원에 대해 즉각적으로 금융소비자의 불만 내용을 파악하고 대응하여야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법·과정관리 등을 포함한 업무처리절차를 수립·시행할 수 있다.
- ④ 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무처리과정 및 담당자 등을 규명하고, 그 내용을 관련부서에 통보하여 개선방안을 강구하도록 한다.
- ⑤ 총괄기관은 금융소비자보호와 관련하여 임직원에게 자료 제출, 소명 등의 요구를 할 수 있고, 해당 임직원은 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 임직원은 총괄기관의 요구 등에 신속한 보고가 곤란한 경우에는 그 사유를 서면으로 작성하여 총괄기관에 보고하여야 한다.

제 7 조 (금융소비자보호 총괄책임자) ① 금융소비자보호 총괄책임자(CCO: Chief Consumer Officer)는 '준법감시인'으로 하고, 다음의 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 총괄기관의 업무 통할
2. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
3. 금융상품 각 단계(개발, 판매, 사후관리)별 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
4. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
5. 금융소비자보호 관련부서 간 업무협조 및 업무조정 등 업무 총괄
6. 대내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
7. 민원발생과 연계한 관련부서·직원 평가기준의 수립 및 평가 총괄
8. 이 기준의 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무 총괄
9. 대표이사의 업무 중 위임받은 다음 각 목의 업무
 - 가. 「금융소비자보호 내부통제기준」 및 이 기준의 위반 방지를 위한 예방대책의 마련 및 시행
 - 나. 「금융소비자보호 내부통제기준」 및 이 기준의 준수 여부에 대한 주기적, 상시적 점검 계획의 수립 및 시행
 - 다. 「금융소비자보호 내부통제기준」 및 이 기준의 위반내용에 상응하는 조치 방안·기준의 마련 및 시행
10. 금융소비자보호와 관련하여 이사회, 대표이사, 내부통제위원회로부터 이행을 지시·요청받은 업무
11. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되거나 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 금융소비자 권익침해 위험이 해소되는데 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 소비자 보호와 이해상충 우려가 있는 업무를 수행하여서는 아니된다

제 8 조 (금융소비자보호 업무담당자) 회사는 회사의 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행하기 위하여 「금융소비자보호 내부통제기준」 제 13 조에서 정한 '금융소비자보호 업무담당자'를 지정, 운영할 수 있다.

제 9 조 (금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 독립성 보장)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 회사의 재무적 경영성과에 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 근무평가시 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.
- ② 회사는 민원발생 건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등을 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하여야 하고, 민원발생 및 민원 처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 업무평가기준 및 독립성 보장에 관한 세부사항을 별도로 정할 수 있다.

제 4 장 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

- 제 10 조 (금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 총괄기관은 각 조직단위의 장으로 하여금 총괄기관이 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대하여 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제 2 항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자(이하 "총괄책임자"라 한다)에게 보고하여야 한다.
- ④ 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자의 피해 우려가 있는 경우에는 임직원등 및 관련 부서장에 대한 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 현장조사(필요시 준법지원·감사부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ⑤ 총괄기관은 제 1 항 내지 제 3 항에 따른 점검의 방법, 제 4 항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.
- ⑥ 총괄책임자는 점검결과에 따른 업무 및 제도 개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 개선 요구를 받은 부서장은 지체없이 조치를 취한 후, 그 결과를 총괄책임자에게 보고하여야 한다. 다만, 조치에

시일이 소요되는 등 일정기간 내 조치가 곤란한 경우에는 그 사유를 서면으로 작성하여 총괄책임자에게 보고하고, 부득이한 사유로 개선 업무의 수행이 불가능할 경우 총괄책임자에게 그 사유를 소명하여야 한다.

⑦ 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제 11 조 (임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) ① 총괄기관은 금융소비자보호 업무와 관련하여 해당 임직원등이 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하였다고 판단하는 경우에는 위반행위의 정도, 위반 횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서(준법지원·감사부서 등)에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에게 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

③ 총괄기관은 제 2 항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사에게 보고할 수 있다.

제 5 장 민원·분쟁 발생 시 업무처리

제 12 조 (민원 업무의 처리) ① 회사는 민원 업무의 효율적 수행을 위하여 '민원업무지침'을 마련·운영할 수 있다

② 민원 업무의 처리는 총괄기관에서 담당하고, 총괄책임자가 민원 업무를 총괄한다.

③ 총괄기관은 민원의 내용을 고려하여 해당업무 담당부서에 이송하여 조사하게 할 수 있다. 이 때 담당 부서가 2 개 이상인 경우에는 총괄기관이 그 내용을 검토하여 1 개의 담당부서를 지정하여 이송할 수 있고, 지정된 담당부서는 관련부서의 의견을 종합하여 그 조사결과를 총괄기관에 통보하여야 한다.

④ 민원 신청이 익명이나 가명으로 이루어진 것이 확인되는 경우에는 이를 조사·처리하지 아니할 수 있다.

⑤ 총괄부서는 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행 여부를 확인하는 업무 일체 및 처리 결과에 대한 기록을 유지, 관리하여야 하고 관련 법령이 정하는 기간 동안 이를 보존하여야 한다.

제 13 조 (민원의 접수 및 처리) ① 민원의 접수는 문서, FAX, 인터넷 또는 녹취 전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다. 다만 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우에는 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있다.

② 임직원은 회사와 관련된 민원을 접수한 즉시 총괄기관에 보고하여야 하며 총괄기관은 민원접수대장에 해당 민원의 요지 등을 기재하고, 총괄책임자는 그 내용을 대표이사에게 보고하여야 한다.

③ 민원이 접수된 경우 총괄책임자는 지체없이 민원 발생의 경위를 해당 부서에 요구하여야 하고, 관련 임직원은 민원 발생의 경위를 소속 부서장의 확인을 받아 문서로 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

④ 총괄기관은 민원내용에 중대한 흠결이 있다고 인정되는 경우에는 지체없이 민원인에게 7 영업일 이내에 제 1 항 본문의 방법으로 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 다만, 민원인이 그 기간의 변경을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 그 기간을 정할 수 있다.

⑤ 총괄기관은 민원인이 제 4 항에서 정한 기간 내에 민원내용을 보완 또는 보정하지 아니하는 경우에는 1 회에 한하여 보완 또는 보정을 다시 요구할 수 있다. 이 때 민원인이 보완 또는 보정 요구에 응하지 아니하는 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

⑥ 민원인은 당해 민원의 처리가 종결되기 전에 그 민원내용을 변경할 수 있으며 민원 신청을 철회 또는 취하할 수 있다. 이 때 민원내용의 변경, 민원의 철회·취하는 제 1 항 본문에서 정하는 방법으로 한다.

⑦ 총괄기관은 민원의 처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부서장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 그 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임직원은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다. 또한 총괄기관은 사실 확인을 위하여 검사가 필요하다고 판단되는 경우에는 해당 민원과 관련하여 검사를 실시할 수 있다.

1. 민원 관련 자료의 제출
2. 해당 임직원에 대한 조사

⑧ 민원에 관련된 부서장은 총괄기관과 협의하여 민원에 따른 사후 대책을 수립하여 그 이행여부를 서면으로 총괄책임자에게 보고하여야 하고, 총괄책임자는 그 이행여부를 점검하여야 한다.

제 14 조 (민원의 처리기간) ① 민원은 접수일로부터 14 영업일 이내에 처리한다. 다만, 금융감독원, 한국소비자보호원, 또는 감사원 등 국가기관을 통한 민원은 그 요청 기간 이내에 처리할 수 있다.

② 제 1 항의 처리기간에 다음 각 호의 기간은 이를 계산하지 아니한다.

1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
2. 민원 서류의 보완, 보정에 소요되는 기간
3. 검사, 조사 또는 외부기관에 대한 질의 등에 소요되는 기간
4. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간

③ 총괄기관은 제 1 항에서 정한 처리기간 이내에 해당 민원을 처리할 수 없는 경우에는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 즉시 통지하여야 한다.

제 15 조 (민원 처리결과의 통지) ① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 하고, 그 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

② 민원인이 제 14 조의 기간 이내에 민원서류 등의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2 회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

- ③ 회사는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 인정되는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.
- ④ 민원 처리결과와 통지는 다른 법령 등에서 특별히 정하고 있는 경우를 제외하고는 문서 등의 방법으로 통지한다.

제 16 조 (개인정보 보호) 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 시건장치가 되어있는 곳에 보관하여야 함
 2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근
- ② 회사의 민원사무처리 담당 임직원 및 임직원이었던 자는 민원사무처리 과정에서 알게 된 제 1 항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.

제 17 조 (민원·분쟁 대응관련 교육 및 훈련) ① 총괄기관은 전 임직원을 대상으로 이 기준 및 금융소비자 보호법령의 위반과 민원·분쟁을 예방하기 위하여 민원사례, 민원 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온라인 또는 오프라인을 통하여 연 1 회 이상 실시하며, 주요 법령 및 제도 변경이나 불완전판매 주요사례 등에 대한 교육은 필요 시 실시할 수 있다.

② 총괄기관은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중에서 불완전판매 및 위법부당행위 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에게 대해서는 불완전판매 및 위법부당행위 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청할 수 있고, 요청을 받은 관련부서는 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 18 조 (임직원의 역량개발제도) ① 총괄기관의 임직원은 금융소비자보호 전문역량을 개발하기 위한 자격증 취득, 교육 참여를 위한 특별 휴가 및 비용 지원을 금융소비자보호 총괄책임자를 통하여 회사에 요청할 수 있다.

② 회사는 제 1 항의 요청에 대하여 회사의 조직과 인력, 재정 등을 감안하여 합리적인 범위 내에서 이를 승인할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자가 추천한 금융소비자보호 우수직원 또는 우수부서의 내용을 심의하여 해당 직원 또는 부서에 표창, 특별휴가 및 포상 등의 조치를 할 수 있다.

제 19 조 (민원·분쟁시스템의 구축) ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 한다.

- ② 회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷 등)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하고, 회사는 민원·분쟁을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 「별표 1」에 정하는 민원관리시스템을 운영할 수 있다.
- ③ 제 2 항에 따른 민원관리시스템은 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.
- ④ 회사는 제 2 항의 민원관리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하고, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력한다.
- ⑤ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지한다.

제 20 조 (제도개선시스템 구축) ① 총괄부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력한다.

- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 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, 총괄부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리한다.
- ④ 총괄부서는 금융소비자, 임직원 등 제도 개선사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축·운영한다.

제 21 조 (소비자보호 평가도구 마련) 총괄부서는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하고, 금융소비자보호 총괄책임자는 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가를 총괄한다.

제 6 장 금융소비자보호기준의 제정 및 변경 절차

제 22 조 (기준의 제정 및 변경) ① 회사는 관련법령의 제·개정, 감독당국의 유권해석, 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우, 이를 반영하기 위하여 이 기준의 내용을 신설·변경할 수 있다.

- ② 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에는 이사회회의 승인을 받아야 한다. 다만, 관련법령 또는 규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

- ③ 총괄기관은 이 기준을 제·개정하는 경우 제·개정의 필요성을 소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.
- ④ 회사는 이 기준을 신설하거나 변경하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.
- ⑤ 회사는 이 기준의 제·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.
- ⑥ 이 기준의 시행 및 운영에 필요한 세부사항은 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제 7 장 금융소비자의 권리에 대한 대응

제 23 조 (담당부서)① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 총괄기관이 담당한다.

② 총괄기관은 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할 수 있고, 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 적극 협조하여야 한다.

제 24 조 (자료열람 요구에 대한 대응) ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다)·청취를 요구할 수 있다.

② 회사는 제 1 항의 요구를 받을 경우 금융소비자가 자료열람·청취 요구의 목적 및 열람·청취를 요구하는 자료의 범위를 특정하여 자료열람·청취 요구를 한 날로부터 7 영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 다만, 동 기간 내에 열람·청취할 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

제 25 조(일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응)

① 회사는 일반금융소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7 일(회사와 일반금융소비자 사이에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면등(서면, 전자우편, 휴대전화 문자

메세지 또는 이에 준하는 전자적 방법을 말한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우, 제 2 항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약서류를 제공한 날

2. 계약체결일(법 제 23 조 제 1 항 단서에 따라 계약서류를 제공하지 아니한 경우)

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

1. 일반금융소비자가 제 1 항의 행사 기간을 초과하여 의사표시를 한 경우

2. 금융상품이 법, 시행령, 감독규정 등에 따라 청약철회가 가능한 금융상품이 아닌 경우

3. 일반금융소비자가 예탁한 금전등을 지체없이 운용하는데 동의한 경우(회사가 해당 일반금융소비자에게 지체없이 운용하는데 동의한 경우에는 7 일간 청약철회권 행사를 할 수 없다는 사실을 설명하고 일반금융소비자로부터 직접 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받은 경우이어야 한다.)

③ 회사는 제 2 항의 사유가 없는 한, 청약의 철회를 접수한 날로부터 3 영업일 이내에 이미 받은 금전등을 반환하고, 금전등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전등의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급하여야 한다.

④ 총괄기관은 본 조에 따른 청약철회권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하여야 하며, 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

⑤회사는 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 포함한다)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금하여야 한다.

제 26 조(위법계약 해지 요구에 대한 대응) ① 금융소비자가 회사가 법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약으로서 다음 각 호의 요건을 충족하는 계약의 해지를 서면등으로 요구하는 경우(이하 “위법계약해지권”이라 한다), 회사는 제 2 항에서 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 1 년 이내에(해당 기간은 계약체결일로부터 5 년 이내의 범위에 있어야 한다) 계약의 해지를 요구하였을 것

4. 금융소비자가 금융상품의 명칭, 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출하였을 것

② 회사는 다음 각 호와 같은 정당한 사유가 있는 경우 위법계약해지권이 행사된 계약의 해지를 거절할 수 있다.

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 해지를 요구받은 날부터 10 일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에게 제시한 경우. 다만, 10 일 이내에 금융소비자에게 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.
 - 가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 통지기간 내에 연락이 곤란한 경우 : 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
 - 나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것
5. 금융소비자가 회사의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 경우

③ 회사는 위법계약해지권이 행사된 경우 해지를 요구받은 날부터 10 일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

④ 회사가 본 조 제 2 항에서 정하는 사유가 없음에도 불구하고 계약 해지를 수락하지 아니하는 경우, 금융소비자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

⑤ 본 조 제 1 항 또는 제 4 항에 따라 계약이 해지된 경우, 해당 계약은 해지시점을 기준으로 장래를 향하여 효력을 상실하고, 회사는 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

⑥ 총괄기관은 본 조에 따른 위법계약해지권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하며, 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 10월 25일부터 시행한다.

<별표1> 민원관리시스템 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 고객불만 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, 문자메세지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다.

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

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

다. 전과정 전산화

금융회사는 민원의 접수단계에서 종결까지 전 과정에 대하여 전산시스템(음성녹취, 이미지 스캐닝, E-mail, SMS 서비스등)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.