

금융소비자 보호 기준

제정일자 2022.12.01

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다), 금융소비자보호 내부통제기준에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “규정”이란 회사의 금융소비자보호를 위한 내부통제위원회 규정을 말한다.
2. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
3. “금융소비자”란 회사의 금융거래 상대방을 말한다.
4. “금융소비자의 권리행사”란 금융소비자가 청약철회권, 위법계약해지권 등 법에 따른 권리를 회사에 대하여 행사하는 것을 말한다.
5. “금융소비자보호 내부통제기준”이란 법 제16조 제2항에서 정한 금융소비자 보호 내부통제기준을 말한다.
6. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 말한다.
7. “대리중개업자”라 함은 법에 따른 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
8. “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.
9. “분쟁”이라 함은 소송, 조정, 중재를 포함하여 금융소비자와 회사 사이의 다툼을 말한다.
10. “회사”란 포레스트자산운용 주식회사를 말한다.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제3조(금융소비자의 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 권리를 가진다.

1. 금융상품 판매업자 등의 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

제4조(금융소비자의 권리 안내 방법) 임직원은 금융상품을 판매하는 경우 금융상품과 관련한 법령상 소비자의 권리를 신의성실 원칙에 따라 적극 설명하고 안내하여야 한다.

제3장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차

제5조(민원의 접수 및 관리)

- ① 민원사항은 민원업무 주관부서(이 장에서 "주관부서"라 한다)에서 기록·관리·유지한다.
- ② 민원을 접수 또는 이첩 받은 부서는 즉시 해당민원을 주관부서에 이첩시켜야 한다.
- ③ 주관부서는 [금융소비자보호 총괄기관]으로 한다.

제6조(민원의 처리)

- ① 주관부서는 민원의 내용을 고려하여 해당업무 담당부서(이 장에서 "담당부서"라 한다)에 이송하여 조사하게 할 수 있다.
- ② 담당부서가 2개 이상인 경우에는 주관부서가 그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정하여 이송할 수 있으며, 지정된 담당부서는 관련부서의 의견을 종합하여 그 조사결과를 주관부서에 통보해야 한다.
- ③ 민원서류 중 익명이나 가명으로 제출된 것이 확인된 경우에는 이를 조사처리 하지 아니할 수 있다.

제7조(흡결의 보완 등)

- ① 주관부서는 민원내용에 중대한 흡결이 있다고 인정되는 때에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.
- ② 제1항에 의한 보완 또는 보정요구에도 응하지 아니한 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

제8조(처리기간)

① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무의 종류별 처리기간은 다음과 같이 한다.

1. 진정 또는 건의사항: 14일
2. 질의사항: 7일

② 제1항에도 불구하고 제7장에서 별도로 정한 처리기간이 있는 금융소비자의 권리행사에 해당하는 민원 또는 관련 법규 등(감독기관의 행정지도 사항을 포함한다)에서 제1항과 달리 정한 민원에 대하여는 그에 따른다.

제9조(기간의 계산)

① 민원사무처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종 회신을 발송한 날까지로 하되 최초 접수일과 최종회신일은 1일로 본다.

② 민원사무처리기간은 "일"단위로 계산하며, 다음 각 호의 기간은 이를 산입하지 아니한다.

1. 민원서류의 보완, 보정에 소요되는 기간
2. 사실조회, 조사에 소요되는 시간
3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
4. 회사의 휴무일
5. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간

③ 민원을 민원사무 처리기간 내에 처리할 수 없는 경우에는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 즉시 통보하여야 한다.

제10조(민원처리결과 회신)

① 담당부서는 민원사항을 지체없이 조사하여 완결하는 때에는 그 결과를 즉시 주관부서장에게 통지하여야 하며 주관부서는 담당부서의 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 주관부서장은 민원처리의 결과를 민원인에게 통지하기 전에 준법감시인과 그 내용을 협의할 수 있다.

④ 민원처리 결과의 회신이 주소나 성명 등의 불명으로 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

제11조(분쟁처리 원칙)

주관부서는 금융소비자와 회사 사이에 분쟁이 발생한 경우 이를 금융소비자보호 내부통제위원회

에 보고하여야 한다.

제12조 (민원·분쟁 처리시스템)

① 주관부서는 다음 각호의 사항을 효율적 체계적으로 관리하기 위하여 [별지1]과 같은 내용의 민원·분쟁 처리시스템을 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 처리결과와 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

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

④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 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 제7장에서 별도로 정한 통지방법이 있으면 그에 따른다.

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제13조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) 회사는 금융소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따라 내부통제위원회를 설치 및 운영한다. 다만, 금융소비자보호법령에 따라 내부통제위원회 설치에 대한 예외가 인정되는 경우에는 설치하지 아니할 수 있고, 이 경우 내부통제위원회의 소관 업무 사항에 대해서는 금융소비자보호 총괄책임자가 해당 업무를 수행할 수 있으며, 내부통제위원회가 이사회에 보고하여야 할 사항에 대해서는 대표이사에 대한 보고로서 갈음한다.

제14조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정)

① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 자격요건을 모두 갖춘 자로서 이사회에서 임명한다. 다만, 금융소비자보호법령에 따라 내부통제위원회 설치에 대한 예외가 인정되는 경우에는 금융소비자보호 총괄책임자를 준법감시인으로 할 수 있다.

1. 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없을 것
2. 최근 5년간 감봉(또는 그에 상응하는 제재를 포함한다) 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이

없을 것

3. 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제5조에 따른 금융회사 임원의 자격요건을 충족하는 사람
일 것

② 금융소비자보호 내부통제기준 제7조 제3항에서 말하는 금융소비자보호 총괄책임자에 위임된
업무는 다음과 같다.

1. 금융소비자보호 내부통제기준 위반 방지를 위하여 금융소비자보호 업무담당자를 선임하고
금융소비자보호 관련 업무를 통할하여 감독하며, 신규 금융상품 개발 시 점검항목 등 사전
점검항목을 마련하는 등 매뉴얼 또는 업무 체크리스트를 마련하는 등 기타 각종 예방대책
을 수립, 실행하는 업무
2. 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 주기적, 상시적 점검 항목 및 계획 수립과
그 시행
3. 금융소비자보호 내부통제기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준으로서 성과평가기준
반영 등 구체적 사항의 마련
4. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무 및 금융소비자보호 내부통
제기준에서 금융소비자보호 총괄책임자의 직무로 정하는 업무

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 제2항의 업무 내용을 매년 1회 금융소비자보호 내부통제위원회
(내부통제 위원회가 없는 경우 대표이사)에 보고하여야 한다.

제15조(금융소비자보호 총괄기관의 설치)

회사는 금융소비자보호 내부통제기준에 따라 금융소비자보호 총괄기관과 관련한 설치, 지정 및
선임 업무를 할 수 있는 권한 및 의무를 가진다. 단, 회사는 회사의 조직 또는 인력 등을 감안하
여 필요한 경우 준법감시부서가 이를 수행하도록 할 수 있다.

제16조(금융소비자보호 업무담당자의 지정)

금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따라 금융소비자보
호 업무담당자를 지정한다.

제17조(총괄기관과 준법감시부서의 관계)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 내부통제기준에서 금융소비자보호 총괄기관의 업
무로 규정한 업무에 관하여 권한을 갖고 책임을 부담한다.

② 금융소비자보호법령 및 금융소비자보호 내부통제기준에 따른 업무 중 준법감시 부서에서 수행
이 필요한 업무는 회사의 직제규정에 반영하며, 필요 시 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여 업
무를 수행한다.

제5장 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제18조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 등) 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따라 금융소비자보호법령 및 금융소비자보호 내부통제기준의 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가를 매년 1회이상 수행하여야 한다.

제19조(금융소비자보호기준 등 위반시 처리)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 법, 시행령, 감독규정, 금융소비자보호 내부통제기준 및 이 기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 요구할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련하여 중대한 위법 부당행위가 발견되는 경우 감사위원회 또는 이사회에 보고할 수 있다.

제20조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

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

제21조(금융소비자의 의견청취 등)

- ① 상품개발부서는 금융상품 개발초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 개발하는 상품의 개요를 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 전항의 통지에 따른 상품과 유사한 상품에 대하여 이전에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자의 의견 등을 상품개발부서에 전달하여야 하고, 상품개발부서는 이를 상품개발에 특별한 이유가 없는 한 이를 반영하고 그 내용을 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 전항에 따른 금융소비자의 의견 등 반영 실태를 매년 조사하고 이를 관련 부서에 전달하며 금융소비자보호 내부통제위원회의 보고 내용에 포함하여야 한다.

제22조(금융상품 개발 관련 점검항목)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발과 관련하여 다음 사항이 준수되도록 관리하여야 한다.

1. 상품설명 자료에 금융상품 개발부서명 및 연락처가 명기될 것
2. 금융상품 판매자에 대하여 금융상품에 관하여 금융소비자보호의 관점에서 충분한 정보가 제공되고, 판매가 위탁된 경우 수탁자에 대하여도 충분한 정보가 제공될 것

② 금융소비자보호 내부통제기준 제19조의 금융상품 개발 관련 점검항목은 금융소비자보호 상품 개발 내부 기준에서 별도로 정한다.

제23조(금융상품 광고의 제작 및 내용에 관한 준수사항)

- ① 마케팅 담당 부서는 금융상품에 대한 광고를 제작하기 전에 준법감시부서와 협의하여야 한다.
- ② 준법감시부서는 회사의 광고가 법에서 정하는 금융상품 등에 관한 광고 관련 준수사항을 준수하도록 절차와 내용을 확인하고 이를 마케팅 담당 부서에 통지하여야 한다.

제24조(이해상충 방지 체계)

- ① 회사의 임직원은 회사의 모든 금융소비자의 권익을 동등하게 대우하여야 한다.
- ② 회사의 임직원은 회사의 금융상품과 관련된 자산을 거래하기 전에 미리 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 전항에 따른 보고와 관련하여 해당 임직원에게 회사의 금융소비자와 이해상충이 발생할 가능성이 있는지 확인하기 위하여 합리적으로 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 이해상충이 발생할 가능성이 있는지 여부를 신속하게 판단하여 해당 임직원에게 통지하고 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ④ 회사의 임직원은 금융소비자보호 총괄기관이 이해상충이 발생할 가능성이 있다고 통지한 거래를 하여서는 아니 된다.

제25조(신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 체계)

① 회사의 임직원은 금융소비자(경우에 따라 회사의 임직원도 포함한다)의 신용정보 및 개인정보(이하 "개인정보 등")를 수집·이용·관리를 위하여 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 개인정보 등을 수집·이용·제공과 관련하여 그 명의인의 동의를 받을 것
2. 개인정보 등을 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보 등 만을 수집할 것
3. 필요한 개인정보 등 외의 정보 수집에는 동의하지 않을 수 있다는 사실을 미리 구체적으로

알릴 것

4. 필요 최소한의 개인정보 등 이외의 개인정보 등 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 거래를 거절하지 않을 것
 5. 개인정보 등을 동의한 범위 내에서만 활용할 것
 6. 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보 등이 불필요하게 된 경우에는 즉시 파기할 것
 7. 사상, 신념, 노동조합이나 정당의 가입이나 탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 민감한 정보를 수집하기 위해서는 미리 금융소비자보호 총괄기관과 협의할 것
- ② 개인정보보호책임자는 각 부서로부터 개인정보 등의 수집 이용 현황을 매년 1회 이상 제공받아 분석하여야 하고, 법령에 부합하지 아니한 상황에 대하여는 시정을 요구하여야 한다.

제26조(대리·중개업자 관리기준)

- ① 회사의 임직원은 회사가 대리·중개업자와 위탁계약을 체결하거나 위탁계약을 해지하는 경우 그 내용을 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 필요한 경우 회사의 각 부서에 대리·중개업자와의 위탁계약에 관한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있으며, 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 다음 각호의 사항을 포함한 대리·중개업자의 위탁계약 이행상황을 관리감독한다.
 1. 대리·중개업자와의 위탁계약 체결 및 계약해지 절차
 2. 대리·중개업자 영업행위 점검절차 및 보고체계
 3. 금융소비자 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련법규의 준수에 관한 사항
 4. 위탁계약서 주요 기재사항(업무 범위, 위탁자의 감사 권한, 업무 위·수탁에 대한 수수료 등, 고객정보의 보호, 감독기관 검사수용의무 등)
 5. 대리·중개업자 실적 등에 대한 기록관리
 6. 수수료 산정 및 지급기준
 7. 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
 8. 회사 감사인의 자료접근권 보장
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 대리·중개업자가 관련법령을 위반하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익에 관한 사항을 정하여 업무위탁계약서에 반영하도록 관련 부서에 통보하여야 하고, 통보받은 부서는 그 내용을 반영하여야 한다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제27조(임직원 교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 이 기준에서 정하는 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 전산처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 매년 1회 이상 진행하고, 필요한 경우 보수교육을 실시한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 위법부당행위 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 위법부당행위 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 교육과정의 참석 상황, 참여율, 내용, 자체 만족도, 민원관련 교육 효과 등을 분석하여 기록 및 보관하고, 교육훈련 프로그램에 반영하여야 한다.

제28조(임직원의 역량개발제도)

- ① 금융소비자보호 총괄기관의 직원은 금융소비자보호 전문역량을 개발하기 위한 자격증 취득, 교육 참여를 위한 특별 휴가 및 비용 지원을 금융소비자보호 총괄책임자를 통하여 회사에 요청할 수 있다.
- ② 회사는 제1항의 요청에 대하여 회사의 조직과 인력, 재정 등을 감안하여 합리적인 범위 내에서 이를 승인할 수 있다.
- ③ 위원회는 금융소비자보호 총괄책임자가 추천한 금융소비자보호 우수직원 또는 우수부서의 내용을 심의하여 해당 직원 또는 부서에 표창, 특별휴가 등의 조치를 할 수 있다.

제7장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제29조(담당부서)

- ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할 수 있고 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

제30조(자료열람 요구권에 관한 기준 및 절차)

- ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.
 1. 계약체결에 관한 자료
 2. 계약의 이행에 관한 자료

3. 금융상품 등에 관한 광고 자료

4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료

가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절

나. 청약의 철회

다. 위법계약의 해지

5. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료

6. 업무 위탁에 관한 자료

② 금융소비자의 자료열람 요구를 받은 부서는 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 확인하여 즉시 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다른 부서에 금융소비자가 요구한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자가 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 특정하여 자료열람 요구를 한 날로부터 8일 이내에 해당 금융소비자에게 자료를 열람할 수 있게 하거나, 해당 자료열람 요구를 접수한 부서로 하여금 금융소비자에게 자료를 열람하도록 하여야 한다. 단, 8일 이내에 열람할 수 있게 하기 어려운 사정이 있는 경우에는 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

제31조(일반금융소비자의 청약철회권에 관한 기준과 절차)

① 회사는 일반금융소비자가 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7일(회사와 일반금융소비자 사이에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면등(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 각호와 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 청약철회권 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 총괄기관은 본조에 따른 청약철회권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하여야 하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 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.

제32조(위법계약해지권에 관한 기준과 절차)

① 금융소비자가 회사가 법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약으로서 각호의 요건을 충족하는 계약의 해지를 서면 등으로 요구하는 경우(이하 "위법계약해지권"), 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(해당 기간은 계약체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 계약의 해지를 요구하였을 것
4. 금융소비자가 금융상품의 명칭, 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출하였을 것

② 회사는 다음과 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 본조 제3항의 기한 내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에게 제시한 경우
5. 금융소비자가 회사의 행위에 금소법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 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 사유

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

제33조(휴면, 장기미청구 금융재산 발생 예방을 위한 절차)

① 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기 시 처리 방법(재예치·입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

② 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 금융소비자의 금융재산이 만기에 도달한 경우 그 사실을 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 금융소비자에게 알려야 한다.

- 1. 서면교부
- 2. 우편 또는 전자우편
- 3. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

③ 금융소비자보호 총괄기관은 휴면, 장기미청구 금융재산 발생예방을 위하여 매년 휴면, 장기미청구 금융재산의 실태를 파악하고 금융상품 판매 및 마케팅 담당부서로 하여금 전항의 방법 또는 다른 적절한 방법으로 금융소비자에게 다시 알리도록 하여야 한다.

제34조(정보의 시의성 확보)

① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제8장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제35조 (이 기준의 신설·변경 및 세부사항 위임)

- ① 회사는 관련법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 이 기준의 제·개정을 할 수 있다.
- ② 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속 조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관의 소관 사규 이외에 금융소비자보호와 관련한 다른 규정의 제·개정을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정의 제·개정 필요성을 소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 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 임직원 등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.
- ⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 기준의 시행 및 운영에 필요한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제9장 기타

제36조 (계약 체결 후 금융소비자보호 점검 및 제도개선 등)

- ① 회사는 금융상품의 계약 체결 이후에도 필요한 상품내용에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 하며, 소비자의 계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 구축된 업무절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하고 개선하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일)이 기준은 일반 사모집합투자업 등록일부터 시행한다.

별지1)

민원·분쟁 처리시스템 필수 구축사항

가. 모니터링 기능

회사는 민원·분쟁의 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 민원 분쟁발생 모니터링을 수행할 수 있어야 한다.

나. 신속성, 투명성 확보

회사는 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. 단, 금융소비자보호에 관한 법률에 따른 금융소비자의 권리행사에 대하여는 금융소비자보호에 관한 법률, 동법 시행령 및 감독규정에서 정한 방법으로 통지한다.

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

회사는 민원·분쟁의 접수단계에서 종결까지 전 과정에 대하여 전산시스템 (음성녹취, 이미지 스캐닝, E-mail, SMS서비스등)을 개발, 운영함으로써 업무처리의 효율성을 높여야 한다. (단, 민원·분쟁 건수가 적어 수작업 분석이 가능한 경우에는 제외 가능)

라. 모든 처리결과 Data Base화

민원 분쟁처리 시스템내에는 유형별, 원인별, 상품별, 부서별, 영업조직별 통계 Data를 제공할 수 있어야 하며, 문제 영역에 대해서는 조기대응 및 분석이 가능하여야 한다.

별지2)

상품판매관련 체크리스트

판매일자:

판매 상품명:

판매 담당자명:

[체크리스트]

투자자란 자본시장과 금융투자업에 관한 법률상의 투자자 및 금융소비자보호에 관한 법률상의 금융소비자를 포함한다.

구분	점검항목 및 내용	이행 여부	비고
투자권유 일반원칙	관계법령 등을 준수하고, 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 업무를 수행하였는가?		
	투자자가 합리적인 투자판단과 의사결정을 할 수 있도록 투자에 따르는 위험 및 거래의 특성과 주요 내용을 명확히 설명하였는가?		
	투자자 자신의 판단과 책임에 따라 스스로 투자에 관한 의사결정을 하여야 하고, 그에 대한 결과가 투자자 본인에게 귀속됨을 알렸는가?		
투자자구분 등	투자자의 방문 목적 및 투자권유 희망여부를 확인하였는가?		
	투자권유를 희망하지 않는 투자자에 대하여 투자권유에 해당하는 행위를 하지 아니하였으며, 투자자가 원하는 객관적인 정보만을 제공하였는가?		
	투자권유를 하기 전 일반/전문투자자인지를 확인하였는가?		
투자권유를 희망하지 않는 투자자와의 계약	투자권유를 희망하지 않을 경우 투자자에게 투자권유를 할 수 없음을 알렸는가? 이 경우 적합성원칙에 따른 의무를 회사가 부담하지 아니하여도 무방하다는 의사를 투자자로부터 서면 또는 전자통신 등의 방법으로 확인받았는가?		

	투자자가 투자권유를 받지 않고 투자하고자 하는 경우라도 원금손실가능성, 투자에 따른 손익은 모두 투자자에게 귀속된다는 사실 등 투자에 수반되는 주요 유의사항을 알렸는가?		
	투자자에 대한 투자권유 여부와 상관없이 투자자가 법 제 120조제1항에 따라 증권신고의 효력이 발생한 증권에 투자하고자 하는 경우 판매전에 해당 투자설명서를 투자자에게 교부하였는가?(단, 법시행령 제132조에 따라 투자설명서의 교부가 면제되는 투자자는 제외한다.)		
	위의 사항에도 불구하고, 집합투자증권의 경우에는 투자자가 투자설명서 교부를 별도로 요청하지 아니하는 경우 간이투자설명서 교부로 갈음할 수 있으며, 이 경우 투자자에게 투자설명서를 별도로 요청할 수 있음을 알렸는가?		
파생상품 등에 대한 특칙	투자자에게 파생상품 등을 판매하려는 경우에는 투자권유를 하지 아니하더라도 면담 및 질문 등을 통하여 그 투자자의 투자목적, 재산상황 및 투자경험 등의 정보(이하 "투자자정보")를 파악하였는가?		
	위 항목에 따라 파악한 투자자정보에 비추어 해당 파생상품 등이 그 투자자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 해당 파생상품 등의 내용, 해당 투자에 따르는 위험 및 해당 투자가 투자자정보에 비추어 적정하지 아니하다는 사실을 투자자에게 알리고 투자자로부터 서명 또는 전자통신수단의 방법으로 확인 받았는가?		
투자권유 희망 투자자와의 계약	투자권유를 희망하는 투자자에 대하여 투자권유 전에 면담 및 질문 등을 통하여 투자자의 투자자 정보 확인서에 따라 파악하고, 투자자로부터 서명 등의 방법으로 확인을 받았는가?		
	위의 항목에 따라 확인한 투자자정보의 내용 및 투자자 성향을 투자자에게 지체 없이 제공하였는가?		
	원칙적으로 투자자 본인으로부터 투자자정보를 파악하였는가?, (투자자의 대리인이 그 자신과 투자자의 실명확인 증표 및 위임장 등 대리권을 증빙할 수 있는 서류 등을 지참한 경우 대리인으로부터 투자자 정보를 파악할 수 있다.		

	이경우 위임의 범위에 투자자정보 작성 권한이 포함되어 있는지 확인)		
	투자자정보를 제공하지 아니하며 일반투자자로서 보호를 받을 수 없다는 점을 통지하였음에도 불구하고 자신의 정보를 제공하지 아니하는 투자자에 대하여는 그 거부 의사를 서면으로 확인 받았는가?		
	투자자정보를 제공하지 아니하는 투자자에 대하여는 투자 권유를 희망하지 않는 투자자로 간주하고, 투자 권유를 희망하지 않는 투자자와의 계약절차를 따랐는가?		
	투자자가 장외파생상품을 거래하고자 하는 경우 투자 권유 여부와 상관없이 장외파생상품 투자자정보 확인서를 이용하여 투자자 정보를 파악하였는가?		
	투자자로부터 별도의 변경 요청이 없으면 투자자정보를 파악한 날로부터 24개월동안 투자자정보가 변경되지 않는 것으로 간주함을 설명하였는가?		
	투자자정보가 변경되면 회사에 변경내용을 통지하도록 알린 후 투자자로부터 서명 등의 방법으로 확인 받았는가?		
	회사가 정한 적합성판단 기준에 비추어 보아 투자자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 투자 권유금지를 이행하였는가?		
	회사가 이미 투자자정보를 알고 있는 투자자에 대하여는 기존 투자자성향을 알리고 투자 권유를 하였는가?		
	판매 임직원은 투자자가 보유 자산에 대한 위험회피 목적으로 투자하거나 적립식으로 투자하는 등 해당 투자를 통하여 투자에 수반되는 위험을 낮추거나 회피할 수 있다고 판단하는 경우에는 완화된 기준을 적용하여 투자 권유할 수 있음을 인지하였는가?		
	투자자에게 적합하지 아니한 것으로 판단되는 금융투자상품에 투자가 투자하고자 하는 경우 해당 투자가 투자자에게 적합하지 아니할 수 있다는 사실 및 해당 금융투자상품에 대한 투자의 위험성을 알리고 해당 투자자로부터 서명 등의 방법으로 이를 고지받았다는 사실을 확인받았는가?		
	개인인 투자자에게 장외파생상품 이외의 파생상품등에 대		

	한 투자권유를 하는 경우 투자권유준칙의 1. 1)투자자의 연령과 파생상품 등에 대한 투자경험 등을 추가로 고려한 투자권유준칙 별지 제4호의 기준에 따라 적합하지 아니하다고 인정되는 투자권유금지를 이행하였는가?		
투자권유시 유의사항	<p>투자권유시 다음의 어느 하나에 해당하는 금지 행위를 준수하였는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 거짓의 내용을 알리는 행위 - 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 - 투자자로부터 투자권유의 요청을 받지 아니하고 방문 또는 전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위.(다만, 증권과 장내파생상품에 대하여 투자권유를 하는 경우는 제외) - 투자권유를 받은 투자자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였음에도 불구하고 투자권유를 계속하는 행위 (다만, 투자성 있는 보험계약에 대하여 투자권유를 하는 행위, 투자권유를 받은 투자자가 이를 거부하는 취지의 의사표시를 한 후 1개월이 지난 후에 다시 투자권유를 하는 행위, 다른 종류의 금융투자상품에 대하여 투자권유를 하는 행위(투자권유준칙 IV-2.투자권유 (3) (가)(나)(다), 투자자(법 제72조제1항에 따른 신용공여를 받아 투자를 한 경험이 있는 일반투자자는 제외)로부터 금전의 대여나 그 중개 및 주선 또는 대리를 요청 받지 아니하고 이를 조건으로 투자권유를 하는 행위 - 관계법령 등 회사가 정한 절차에 따르지 아니하고 금전 및 물품, 편익 등의 재산상 이익을 제공하거나 제공받는 행위 <p>일반투자자에게 금융투자업규정에 따른 계열회사 또는 계열회사에 준하는 회사인 집합투자업자가 운용하는 펀드를 투자 권유하는 경우 그 집합투자업자가 회사와 계열회사 등에 해당한다는 사실을 고지하였는가? 계열회사 등이 아닌 집합투자업자가 운용하는 유사한 펀드를 함께 투자권유하였는가?</p>		
설명 의무	투자자에게 투자권유를 하는 경우 투자설명사항을 투자자		

	가 이해할 수 있도록 설명하고, 설명한 내용을 투자자가 이해하였음을 서명 등의 방법으로 확인받았는가?		
	설명 의무를 이행하는 경우 투자자의 투자경험과 금융투자 상품에 대한 지식수준 등 투자자의 이해수준을 고려하여 설명의 정도를 달리하였는가?		
	투자자가 주요 손익구조 및 손실위험을 이해하지 못하는 경우에는 투자권유를 계속 하여서는 안됨을 이행하였는가?		
	설명 의무를 이행하기 위해 투자자에게 설명서를 교부하였는가? (단, 투자자가 서명 또는 기명날인으로 설명서의 수령을 거부하는 경우, 증권신고의 효력이 발생한 증권의 경우 법 제123조에 따른 투자설명서를 판매 전에 교부하는 경우)		
	설명을 함에 있어서 투자자의 합리적인 투자판단 또는 해당 금융투자상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 중요사항을 거짓 또는 누락되지 않게 설명하였는가?		
	투자자가 추후에도 금융투자상품에 대하여 문의할 수 있도록 자신의 성명, 연락처 및 콜센터 또는 상담센터 등의 이용방법을 설명하였는가?		
집합투자 증권에 대한 설명의무	해외자산에 투자하는 집합투자기구의 집합투자증권을 권유하는 경우 국가 및 시장현황에 따른 위험, 환율변동 및 환위험 헤지여부 및 목표 환위험 헤지비율에 대한 위험, 환위험 헤지가 모든 환율변동 위험을 제거하지는 못하며, 투자자가 직접 환위험 헤지를 하는 경우 시장 상황에 따라 헤지 비율 미조정시 손실이 발생가능하다는 사실, 모자형 집합투자기구의 경우 투자자의 요청에 따라 환위험헤지를 하는 자펀드와 환위험 헤지를 하지 않는 자펀드간의 판매비율 조절을 통하여 환위험 헤지 비율을 달리하여 판매할 수 있다는 사실에 대하여 설명하였는가?		
	특정 집합투자증권의 판매와 관련하여 투자자를 상대로 예상수익률의 보장, 예상수익률의 확정적인 단언 또는 이를 암시하는 표현, 실적배당상품의 본질에 반하는 주장이나 설명 등의 금지사항을 준수하였는가?		

기타 투자권유	투자자와 계약을 체결한 경우 그 계약서류를 투자자에게 지체 없이 교부하였는가?		
유의사항	<p>다음의 금지된 행위제한을 준수하였는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 투자자가 입을 손실의 전부 또는 일부를 보전하여 줄 것을 사전에 약속하는 행위 - 투자자가 입은 손실의 전부 또는 일부를 사후에 보전하여 주는 행위 - 투자자에게 일정한 이익을 보장할 것을 사전에 약속하는 행위 - 투자자에게 일정한 이익을 사후에 제공하는 행위 		
투자자 정보확인	<p>투자자정보확인서에 투자자로부터 서명받았는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 취약 금융소비자대상일 경우 금융소비자의 불이익에 관한 사항에 대하여 확인 절차를 추가 이행하였는가? 		