

금융소비자보호 내부통제규정

제정 2021.09.25.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 신영자산운용주식회사(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제16조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제10조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제9조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 규정에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “임직원등”은 소속 임직원 및 회사가 업무를 위탁하는 금융상품판매업자를 말한다.
2. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·점검·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
3. “내부통제규정”이란 회사가 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 헤치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 법 제16조제2항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
4. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 말한다.
5. “규정”이란 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따라 마련한 ‘내부통제기준’을 말한다.

제3조(적용범위 등) ① 이 규정은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사의 업무 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에 한하여 이 규정을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 내부규정 등(이하 “이 규정등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

③ 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내부규정 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 규정등에서 정하는 바에 따른다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지

원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 회사는 금융소비자의 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준” 이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제5조(내부통제체계의 운영) ① 회사는 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무 간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립한다.

② 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내부규정을 제·개정할 때에는 제1항의 내용을 충실히 반영한다.

③ 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 총괄기관 등으로 구성된다.

제6조(이사회) ① 이사회는 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인하고 이 규정, 내부통제체계 등 내부통제와 관련된 주요사항을 심의·의결한다.

제7조(대표이사) ① 대표이사는 이사회가 정한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하여야 한다.

② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제환경을 조성하고, 관련법규의 변경, 영업환경 변화 등에도 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 관리하여야 한다.

③ 대표이사는 다음 각 호의 사항에 대한 권한 및 의무가 있다. 단, 대표이사는 제1호 내지 제3호의 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임할 수 있으며, 업무를 위임하는 경우 위임하는 업무의 범위를 구체적으로 명시하여야 한다.

1. 이 규정 위반 방지를 위한 예방대책 마련
2. 이 규정 준수 여부에 대한 점검
3. 이 규정 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련
4. 제1항 및 제2항에 필요한 인적, 물적 자원의 지원
5. 준법감시인과 금융소비자보호 총괄책임자의 업무 분장 및 조정
6. [별표 제1호]에 대한 의사결정, 다만 이사회에서 의결하는 것이 필요하다고 판단하는 경우에는 이사회에 부의할 수 있다.

7. 매년 1회 이상 제3항의 단서에 따른 위임업무의 이행사항, 금융소비자보호 내부통제 체계·운영 실태의 점검 및 그 결과의 이사회 보고. 이 경우 대표이사는 이사회 보고 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임할 수 있다.

제8조(임직원 및 조직) ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다.

② 회사의 모든 임직원은 자신의 담당직무 수행 시 금융소비자 보호를 위한 책임자로서 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 및 이 규정을 숙지한 후 이를 충실히 준수하여야 한다.

③ 회사는 내부통제규정을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

④ 회사의 각 부서는 금융소비자보호 내부통제 관련 내부규정 등을 수립하거나 변경할 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

제3장 금융소비자보호 내부통제규정의 운영을 위한 조직 및 인력

제9조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영) ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직인 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 소비자보호와 영업부서 업무 간의 이해상충 방지 및 회사의 소비자보호 업무역량 제고를 위하여 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 업무를 수행하여야 하고, 대표이사 직속 기관으로 한다.

③ 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수, 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖추어야 하며, 제10조제1항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무담당자로 선발·운영하여야 한다.

④ 회사는 조직·인력 등을 감안하여 제10조제1항의 업무를 준법감시부서가 수행하도록 할 수 있다. 단, 금융소비자보호 총괄기관을 준법감시부서 등과 별도로 두는 경우에는 양 부서간의 권한 및 책임을 문서화된 별도의 내부규정으로 명확히 하여야 한다.

제10조(금융소비자보호 총괄기관의 권한) ① 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자보호 관련 제도 개선
4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 점검 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 제17조제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의

8. 제1호부터 제5호까지의 사항과 관련하여 이사회, 대표이사에 보고하는 업무
 9. 제8조제4항에 따른 내부통제 관련 내부규정 등 수립에 관한 협의
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 대표이사에 소명해야 한다.
1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
 2. 개선(안) 및 결과 내역관리
 3. 제도개선 운영성과의 평가
 4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 절차를 개발 및 운영하여야 한다.
1. 금융소비자보호를 위한 민원예방
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 3. 유사민원의 재발방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제11조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정) ① 회사는 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관의 장을 맡도록 하고, 해당 임원을 “금융소비자보호 총괄책임자”로 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시인에 준하는 독립적 지위를 보장 받으며, 적법한 직무수행과 관련하여 부당한 인사상의 불이익을 받지 않는다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자의 임명 및 자격에 관한 세부사항은 별도로 정한 바에 따른다. 다만, 감독규정 제9조제2항에 따라 준법감시인을 금융소비자보호 총괄책임자로 지정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제12조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제10조에 따른 금융소비자보호 금융소비자보호 총괄기관의 업무 통할
2. 상품설명서, 금융상품 계약서류 등 사전 심의(단, 준법감시인 수행시 제외함)
3. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
4. 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
5. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
6. 금융소비자보호 관련부서 간 업무협조 및 업무조정 등 업무 총괄

7. 대내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
 8. 이 규정 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무 총괄
 9. 제7조제3항에 따라 대표이사로부터 위임 받은 업무
 10. 금융소비자보호 관련하여 이사회, 대표이사로부터 이행을 지시·요청 받은 업무
 11. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

제13조(금융소비자보호 업무담당자의 지정 및 직무) ① 회사는 회사별 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 금융소비자보호 업무담당자를 선발, 운영하여야 한다.

② 업무수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위하여 금융소비자보호 업무담당자는 입사 3년 이상 경력자로서 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 근무한 자로 한다. 다만, 동일한 수준의 전문성과 업무경력을 갖추었다고 금융소비자보호 총괄책임자가 승인하는 자의 경우에는 예외로 할 수 있다.

③ 금융소비자보호 업무담당자는 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 수행하도록 하여야 한다. 다만, 회사의 조직과 인력 등을 감안하여 감축조정이 필요하거나 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.

제14조(금융소비자보호 총괄책임자 및 업무담당자의 독립성 보장) ① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 회사의 재무적 경영성과에 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 근무 평가 시 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 민원발생건수 등을 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하여야 하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 업무평가 기준 및 독립성 보장에 관한 세부사항은 별도로 정할 수 있다.

제15조(금융소비자보호 총괄기관의 점검 및 조치) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매되는 금융상품에 영향을 미치는 중요 사항을 점검하고 분석하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 점검 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 대표이사에게 보고하고 이사회를 통해 논의하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

제4장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 절차 및 기준

제16조(임직원등의 업무수행에 관한 판매준칙) ① 회사는 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 회사별 특성, 취급상품의 종류, 판매채널의 현황 등을 고려하여 필요한 범위 내에서 다음 각 호의 구분에 따라 금융소비자를 보호하기 위한 절차와 기준을 마련할 수 있다.

1. 금융상품 : 투자성 상품 등
2. 판매채널 : 금융상품직접판매업자, 금융상품자문업자

② 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등을 담당하는 부서는 담당업무와 관련하여 제1항에 따른 절차 또는 기준을 제정 또는 변경을 추진하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제17조(금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 규정 및 금융소비자보호 법령에 부합하는지 여부를 점검하여야 하며, 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서 간 사전협의절차와 정보공유체계를 구축, 운영하여야 한다.

② 금융상품 개발, 마케팅 등에 관한 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련된 사항을 포함하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품설명서 및 상품판매 관련 약관의 제·개정
3. 판매절차의 개발·변경
4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등)등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전 협의 시 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성
2. 금융소비자의 특성
3. 금융상품 발행인의 재무적 건정성, 금융상품 운용 및 리스크 관리능력

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅 및 판매관련 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

⑤ 회사는 담당부서가 제2항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가 등에 반영하여야 한다.

제18조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 내부규정 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여야 하며, 상품개발부서에 이를 제공하여야 한다.

② 상품개발부서는 새로운 상품을 출시하거나 상품의 중요내용을 변경하는 경우, 제1항의 점검항목에 따라 해당상품이 적정한지 여부를 점검하여야 한다.

③ 회사는 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 내부 규정을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화(판매회사, 부서, 담당직원 뿐 아니라 판매회사가 금융상품 판매를 재위탁한 경우 위탁회사의 직원까지 포함한다)
3. 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 이전에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자 의견 또는 외부전문가의 의견 활용

제19조(금융상품 판매절차 구축) 회사는 금융상품 판매과정에서 이 규정 및 금융소비자보호법령을 준수하고 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅담당부서를 대상으로 금융소비자 보고 관점에서 판매절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화하여야 한다.

제20조(금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립) ① 금융상품 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책을 수립함에 있어 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 민원 또는 금융소비자 의견 등의 반영
 2. 금융상품으로 인해 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인에 대한 평가
- ② 회사는 금융상품 판매 시 이 규정 및 금융소비자보호법령에 따라 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 이 규정 및 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.

제21조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의) ① 회사가 금융상품 및 업무(이하 “금융상품등” 이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에 법 제22조 등 관련법령에서 정한 바에 따라 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 금융상품등에 관한 광고에는 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어볼 것을 권유하는 내용, 금융상품판매업자의 명칭, 금융상품의 내용, 금융상품 유형별 구분에 따른 내용, 그 밖에 금융소비자보호를 위하여 법령이 정하는 내용이 포함되어야 한다.

③ 회사는 광고를 하고자 하는 경우 준법감시인의 사전심의 등 관련법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.

④ 회사는 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 절차와 기준으로 법 제22조 및 감독규정 제20조제4항에 따라 금융투자협회의 「금융투자회사의 영업 및 업무에 관한 규정」 제3장에서 정한 방법 및 절차 등에 관한 사항을 준용한다.

⑤ 임직원은 투자광고에 해당하지 않는 자료로써 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 준법감시인의 사전확인을 득한 후 사용하여야 한다.

1. 금융상품제안서
2. 판매사 직원의 이해를 돕기 위해 작성된 상품설명자료

3. 그 밖에 준법감시인의 사전확인이 필요하다고 인정되는 자료

제22조(금융소비자와의 이해상충 방지) ① 회사는 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 체계를 구축하여야 한다. 이 경우 이해상충 방지 체계 구축에 관하여는 규정 제33조 내지 제42조를 준용할 수 있다.

② 임직원등은 금융소비자와 이해 상충이 발생하거나 이해상충이 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제23조(금융소비자보호와 관련한 교육) ① 회사는 임직원등의 이 규정 및 금융소비자보호법령 위반을 예방하고, 임직원등이 이 규정을 준수할 수 있도록 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하기 위해 필요한 매뉴얼을 작성·배포하고, 임직원등에 대한 연수 실시 등에 필요한 교육프로그램(윤리역량 강화교육을 포함한다)을 제공하여야 한다.

② 회사는 금융상품 판매 업무에 종사하는 모든 임직원등에게 금융소비자보호 관련 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고, 주요법령 및 제도 변경, 불완전판매 빈발사례 등은 필요 시 실시하며 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제24조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리) ① 회사는 금융소비자의 개인(신용)정보의 관리·보호 정책을 수립하고 실행할 수 있는 내부규정을 마련하는 등 신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 체계를 구축·운영하여야 한다.

② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로써 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제25조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준) ① 회사는 금융상품에 관한 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로 자문업무를 충실히 수행하여야 하며, 자문업무 수행 시 금융소비자로부터 받는 보수 및 산정기준을 마련하고 해당 내용을 금융소비자에게 제공하는 계약서류에 명시하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니 되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

제5장 금융소비자보호 내부통제규정 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제26조(금융소비자보호 내부통제규정 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄기관은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관이 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대한 이 규정 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 현장조사(필요시 감사 부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

제27조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 이 규정 및 금융소비자보호법령을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 감사부서에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

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

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사위원회에 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제28조(금융상품 판매 임직원등에 대한 교육) ① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등(이하 이 장 및 제7장에서 “판매임직원등”이라 한다)에 대하여 이 규정 및 금융소비자보호법령 등 준수와 관련한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호법령에 따라 관련교육을 받은 판매임직원등이 계약체결을 권유할 수 있도록 하여야 하며, 이를 위해 판매임직원등이 상품의 위험도, 복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 충분히 습득하고 윤리역량을 강화할 수 있도록 협회 금융투자교육원 등 외부교육기관을 이용하거나 자체 교육과정을 마련하여 판매임직원등에 대한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 교육관련 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 판매임직원등 중에서 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 판매임직원등에 대

해서는 불온나전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련부서에 실시를 요청하여야 한다.

⑤ 회사는 판매임직원등에 대하여 대내외 소비자 보고 관련 교육 참여 기회를 제공하고, 금융소비자보고 우수 직원 등에 대한 포상 제도를 시행하여야 한다.

제29조(금융상품 판매 임직원등에 대한 자격) ① 판매임직원등은 관련법규가 정하는 자격요건을 갖추어야하며, 법규에서 정하는 자격요건이 없는 경우에는 회사가 정한 기준에 따른 교육을 이수하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 금융상품을 판매할 수 없다.

1. 제1항에 따른 자격요건을 갖추지 못하였거나 관련 교육을 이수하지 않은 판매임직원등일 경우
2. 취급하는 금융상품에 대하여 회사가 정한 기준에 따른 평가결과 전문성과 숙련도가 낮은 판매임직원등일 경우
3. 기타 불완전판매 관련 민원이 회사가 정한 기준 이상으로 발생하여 회사가 개별적으로 판매를 제한하는 판매임직원등일 경우

③ 회사는 판매임직원등이 제2항 각호에 따른 요건에 해당하는지 주기적으로 확인하고, 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.

④ 회사는 판매임직원등에게 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 제공하는 등 판매임직원등이 금융상품 판매업무를 적법하게 수행할 수 있도록 적극 지원하여야 한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제30조(업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안) ① 회사는 필요한 경우 판매임직원등과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 소비자만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 성과평가 및 보상체계(이하 “평가보상체계”라 한다)를 설계·운영하여야 한다.

② 금융소비자가 판매임직원등에게 귀책사유가 있는 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 성과평가에 따라 판매임직원등에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제8장 금융소비자보호 내부통제규정의 변경 절차 및 위임

제31조(이 규정등의 신설·변경 및 세부사항 위임) ① 회사는 관련법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 이 규정등의 제정·변경을 할 수 있다.

② 회사는 이 규정등의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회에 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로도 갈음할 수 있다.

- ③ 이 규정등의 제·개정을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정의 제·개정 필요성을 소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.
- ④ 회사는 이 규정등을 신설하거나 변경하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.
- ⑤ 회사는 이 규정등의 제·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.
- ⑥ 이 규정등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제9장 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해방지에 관한 사항

- 제32조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)** ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 해당 금융상품별 특성 및 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.
 - ③ 회사는 금융상품의 개발, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 투자권유지침에 따라 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다.
 - ④ 회사는 고령자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 고령자가 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.
 - ⑤ 회사는 고령금융소비자의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

- 제33조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)** ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하도록 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 회사는 일선창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 체계를 구축하여야 한다.
 - ③ 회사가 비대면으로 금융상품을 판매하는 경우, 장애인이 원활하게 이용할 수 있도록 전자금융이용편의성을 제고하여야 한다.
 - ④ 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.
 - ⑤ 회사는 장애인의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

부 칙(2021.09.25.)

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

금융소비자보호기준

제 정 2021.09.25.

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 신영자산운용주식회사(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제 16조 및 동법 시행령 31조, 「금융소비자보호 감독규정」 제29조에 따라 금융소비자의 권익 증진과 소비자 피해 예방 및 구제를 통하여 금융소비자의 신뢰를 얻고 회사의 경쟁력을 제고하기 위한 것으로 금융소비자 보호에 필요한 직무를 수행할 때 준수하여야 하는 기준 및 절차를 마련하는데 그 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) ① 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 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 보호 활동을 말한다.
 2. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
 3. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것(이하 “금융상품계약체결등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
 4. “직접판매”란 자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약을 체결하는 것을 말한다.
 5. “내부통제규정”이란 「금융소비자보호 내부통제규정」을 말한다.
- ② 제1항 이외에 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 관련법령 및 규정 등에서 정하는 바에 따른다.

제3조(적용의 범위) ① 이 기준은 회사가 직접판매 또는 서비스하는 투자일임계약 및 투자자문서비스에 대해서 적용한다.

② 금융소비자보호 업무에 대하여 관계법령, 감독기관 등이 따로 정하는 경우를 제외하고는 본 기준에 정하는 바에 의한다.

제4조(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 규정 한다.

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. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
 4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
 5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
 6. 금융소비자 스스로 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리
 7. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

제2장 금융소비자보호기준 운영조직 및 인력, 제정·변경

제5조(금융소비자보호 조직 및 인력) ① 금융소비자보호 조직 및 인력은 금융소비자보호 업무에 대한 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자, 금융소비자보호 업무전담자로 구성한다.

② 회사는 제1항에 따라 금융소비자보호 조직과 인력을 구성하는 경우에는 「내부통제규정」에서 정하는 사항에 따른다.

제6조(기준의 제·개정 및 폐지) ① 이 기준을 개정 또는 폐지하고자 할 때에는 이사회는 승인을 거쳐야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 따른 용어변경, 조직 체계의 변경, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속 조치, 그 밖의 자구수정 등 실질적인 내용 변경이 없는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 이 기준의 제·개정을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제·개정 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제3장 금융소비자보호의 권리 안내

제7조(법령 및 약관상 금융소비자의 권리 안내) ① 법령 및 약관상 금융소비자의 권리 등 금융소비자에 대한 정보 제공 자료를 작성하는 경우 금융소비자의 관점에서 고려하고 시의적절하게 이루어질 수 있도록 하며 고의적으로 숨기거나 사실과 다르게 하여서는 아니 된다. 또한, 공시 자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공한다.

② 투자제안서, 상품설명서, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 글자크기, 폰트, 글자색, 배치 등

한국금융투자협회가 「금융투자회사의 영업 및 업무에 관한 규정」에서 정하는 방법 및 절차 등을 준수해야 한다. 또한 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성한다.
 2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.
 3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
 4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달한다.
 5. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 및 표시한다.
- ③ 회사는 법령 및 약관상 금융소비자의 권리 등 상품별 주요사항 및 필수 안내 사항을 반영한 상품 정보를 홈페이지에 게시하여 금융소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제4장 민원·분쟁 등 업무처리

제8조(전산시스템 구축 등) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하고 해당 민원을 처리할 수 있는 전산처리시스템을 구축하여 다음의 각 호의 사항을 체계적으로 관리한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리 결과
 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 회사는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하려는 회사방침과 시행내용을 전달하기 위하여 이 기준과 별도로 「민원업무처리 매뉴얼」을 작성·운영할 수 있다.
- ③ 제2항의 「민원업무처리 매뉴얼」에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.
1. 대고객 응대요령
 2. 민원/분쟁 사례 및 판례
 3. 민원사례별 응대요령
 4. 민원예방 체크리스트
 5. 업무자료집 접속방법
 6. 주요업무 Q&A
 7. 업무담당자 문의연락처

제9조(민원의 사무처리) ① 민원은 회사의 각 부서를 통하여 직접 접수된 민원(이하 “직접민원”이라 한다), 판매회사등 기타 기관을 경유한 민원(이하 “간접민원”이라 한다), 금융감독원, 한국소비자보호원 및 감사원등 국가기관을 통한 민원(이하 “분쟁조정 대상 민원”이라 한다)으로 구분한다.

② 민원은 접수 즉시 금융소비자보호 총괄책임자 및 준법감시인과 대표이사에게 보고한다.

③ 금융소비자보호 총괄부서는 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 민원서류의 보완 또는 보정을 요구 할 수 있으며 민원인이 이 기간 중에 특별한 이유 없이

보완 또는 보정요구에 응하지 아니한 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

④ 금융소비자보호 총괄부서는 민원서류를 내용별로 분류하여 해당업무 담당부서(이하 “담당부서”라 한다)에 이송하여 처리하게 한다. 이때 담당부서에 기한을 정하여 동 민원의 처리를 요구할 수 있으며 민원처리를 요구받은 부서는 이를 지연하거나 거부할 수 없다.

⑤ 담당부서가 2개 이상인 경우에는 금융소비자보호 총괄부서가 그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정하여 이송할 수 있으며 지정된 부서는 관련부서의 의견을 받아 처리하여야 한다. 민원서류 중 익명이나 가명으로 제출된 것임이 확인된 경우에는 이를 조사 처리하지 아니한다.

⑥ 금융소비자보호 총괄부서는 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행 여부를 확인하는 업무 일체 및 처리결과에 대하여 [별지 제1호] 민원접수대장에 기록을 유지·관리한다. 이 경우 전산시스템으로 기록을 유지·관리할 수 있다.

제10조(처리기간) ① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무는 접수된 날로부터 14일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 때에는 그 기간을 연장할 수 있다. 이 경우 담당부서는 연장사유 및 처리 예정기간을 민원인에게 통지하여야 한다.

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

③ 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

제11조(처리결과 회신) ① 담당부서는 민원사항을 지체 없이 조사하여 그 결과를 즉시 금융소비자보호 총괄책임자에게 통지하여야 하며 금융소비자보호 총괄부서는 담당부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로 민원인에게 통지하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 판단하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.

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

④ 분쟁조정 대상 민원의 경우 회사는 민원인의 불만 또는 요구사항을 파악하여 향후 처리과정을 안내하여 자발적으로 적극적인 민원해결 노력을 기울이고 자율조정을 시도하여 14영업일 이내에 민원인과 금융감독원에 그 결과를 회신하여야 한다.

제12조(교육 및 훈련) 금융소비자보호 총괄부서는 전 임직원을 대상으로 다음 각 호의 사항에 대한 교육 및 훈련을 온라인 또는 오프라인을 통하여 연 1회 이상 실시한다.

1. 민원·분쟁 사례 및 응대요령

2. 시행 중인 금융소비자보호제도
3. 금융소비자보호를 위한 민원예방
4. 유사민원의 재발방지를 위한 교육 프로그램

제5장 금융소비자 권리에 대한 대응체계

제13조(금융소비자의 자료열람에 대한 대응) ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 금융회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받을 경우, 해당 자료를 보관하고 있거나 해당 자료와 관련된 부서는 요구 받은 날로부터 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하며, 동 기간 내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람·청취하게 한다.

③ 회사가 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있는 경우는 다음 각 호와 같다.

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 해당 금융회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 금융회사가 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사가 사전에 별도로 정한 경우

제14조(일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응) ① 회사는 일반금융소비자가 청약철회 대상이 되는 상품에 대한 계약서류를 제공받은 날 또는 계약서류를 적법하게 제공하지 아니한 경우에는 계약체결 일로부터 7일 이내에 계약의 청약 철회할 수 있도록 보장하여야 한다.

② 일반금융소비자는 회사에 대하여 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 철회의 의사표시를 할 수 있다.

③ 회사는 일반금융소비자로부터 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화를 반환하여야 한다.

④ 회사는 청약이 철회된 경우에는 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

제15조(위법계약의 해지 요구에 대한 대응) ① 회사는 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내, 계약체결일부터 5년 이내에 계약이 위법함을 이유로 해지를 요구하는 경우, 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

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 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

제6장 금융소비자보호를 위한 모니터링 및 제도개선 등

제16조(모니터링 및 제도개선) ① 회사는 금융상품 판매 및 마케팅 전개 이후 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 모니터링을 실시하며, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 회사의 경영활동을 개선시키는 데 활용하고, 민원 감축활동을 수시로 전개한다.

② 회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사항은 즉시 관련 부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운영한다.

제17조(기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원의 본 기준을 충실히 준수하고 있는지 적절하게 점검하여야 하며, 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 본 기준의 준수여부에 대한 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

부 칙(2021. 9. 25.)

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

제2조(다른 규정의 폐지) 이 기준이 시행과 동시에 종전의 「금융소비자보호에 관한 기준」은 폐지한다.