

# 금융소비자보호기준

제 정 : 2021.09.23.

## 제 1 장 총 칙

**제 1 조(목적)** 이 기준은 회사가 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”) 및 동법 시행령 및 감독규정을 준수하기 위하여, 금융소비자의 권익 증진과 효과적인 소비자피해 예방 및 신속한 구제를 위한 기본지침을 제공함으로써, 회사가 금융소비자의 신뢰를 얻고 경쟁력을 제고하는 것을 목적으로 한다.

**제 2 조(정의)** 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
2. “금융소비자”란 회사의 금융거래 상대방을 말하며, 법에 따라 “전문금융소비자”와 “일반금융소비자”로 분류된다.

**제 3 조(적용범위)** 이 기준은 회사가 금융소비자를 대상으로 집합투자증권을 직접 판매 또는 투자일임계약 및 투자자문업무를 하는 경우에 적용한다.

**제 4 조(금융소비자의 권리 및 회사의 책무)** ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호 받을 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 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리
  7. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리
- ② 회사는 금융소비자의 권리를 보장하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.
1. 국가의 금융소비자 권익 증진 시책에 적극 협력할 책무
  2. 금융상품을 제공하는 경우에 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 2 장 금융소비자보호 조직·인력

**제 5 조(금융소비자보호 조직 및 인력)** ① 본 기준을 운영하는 금융소비자보호 총괄책임자 및 총괄기관 등 조직 및 인력에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」에서 정한 바에 따른다.

② 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수, 민원 건수 및 상품개발·판매 등 관련 타 부서와의 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

**제 6 조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)** ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각 호를 포함하여 회사의 금융소비자보호업무를 총괄한다.

1. 금융소비자보호에 필요한 절차 및 기준의 수립
2. 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 업무
3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
4. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 총괄

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자권익 침해가 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반 사항을 수행·지원하여야 한다.

**제 7 조(금융소비자보호 총괄기관의 업무)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 업무를 수행한다.

1. 제도 개선의 요구 : 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 상품판매 및 서비스 제공의 모든 프로세스(개발·기획 및 판매 그리고 민원처리과정)상에서 필요하다고 인정되는 제도개선(금융소비자 보호업무와 관련된 부서 간 업무조정 및 역할분담 등을 포함)을 관련 부서에 요구
2. 민원 예방 및 처리 등 : 회사의 「내부통제기준」, 「민원사무처리규정」 등 관련 내부규정에 따라, 민원의 예방, 처리, 경영진 보고 등 실시

3. 교육·훈련 실시 : 금융소비자보호제도와 관련하여 임직원에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 교육 실시 및 관련 부서에 협조를 요청
- ② 금융소비자보호 총괄기관이 제 1 항 각 조 업무 수행을 위해 관련 부서에 협조를 요청하는 경우, 해당 업무 수행 요구를 받은 부서는 해당 업무를 조속히 이행하여야 한다.

### 제 3 장 영업행위 일반원칙

**제 8 조(신의성실원칙 등)** ① 회사는 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 체결, 권리의 행사 및 의무의 이행을 신의성실의 원칙에 따라 한다.

② 회사는 금융상품판매업등을 영위할 때 업무의 내용과 절차를 공정히 하여야 하며, 정당한 사유 없이 금융소비자의 이익을 해치면서 자기가 이익을 얻거나 제 3 자가 이익을 얻도록 해서는 아니 된다.

**제 9 조(차별금지)** 회사는 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 정당한 사유 없이 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별해서는 아니 된다.

**제 10 조(회사의 관리책임)** ① 회사는 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 한다.

② 회사는 관리업무를 이행하기 위하여 그 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 마련해야 한다.

### 제 4 장 영업행위 준수사항

**제 11 조(적합성 원칙)** ① 회사는 금융상품계약체결 등을 하거나 자문업무를 하는 경우에는 상대방인 금융소비자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지를 확인해야 한다.

② 회사는 일반금융소비자에게 금융상품 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 경우를 포함)하는 경우에는 면담·질문 등을 통하여 정보를 파악하고, 일반금융소비자로부터 서명(「전자서명법」 제 2 조제 2 호에 따른 전자서명을 포함), 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 하며, 확인받은 내용을 일반금융소비자에게 지체 없이 제공해야 한다.

③ 회사는 제 2 항에 따라 파악한 정보에 따라 일반금융소비자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 계약 체결을 권유해서는 아니 된다.

**제 12 조(적정성 원칙)** ① 회사는 고난도금융투자상품 및 고난도투자일임계약에 대하여 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하지 아니하고 금융상품 판매 계약을 체결하려는 경우에는 미리 면담·질문 등을 통하여 제 12 조 적합성원칙 상 필요한 정보를 파악해야 한다.

② 회사는 제 1 항에서 확인한 사항을 고려하여 해당 금융상품이 그 일반금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 그 사실을 알리고, 그 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다.

**제 13 조(설명의무)** ① 회사는 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함)하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

② 회사는 제 1 항의 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다.

③ 회사는 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을

제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 된다.

**제 14 조(불공정영업행위의 금지)** ① 회사는 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 불공정영업행위를 해서는 아니 된다.

1. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위
2. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위
3. 회사 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위
4. 회사가 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위

**제 15 조(부당권유행위 금지)** ① 회사는 계약 체결을 권유하는 경우에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위
4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
5. 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위

6. 계약의 체결권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 계약의 체결권유를 계속하는 행위
7. 「금융소비자보호 내부통제기준」에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위
8. 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
9. 투자성 상품에 관한 계약의 체결을 권유하면서 일반금융소비자가 요청하지 않은 다른 대출성 상품을 안내하거나 관련 정보를 제공하는 행위
10. 투자성 상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 알면서 그 사실을 금융소비자에 알리지 않고 그 금융상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위
11. 자기 또는 제3자가 소유한 투자성 상품의 가치를 높이기 위해 금융소비자에게 해당 투자성 상품의 취득을 권유하는 행위
12. 금융소비자가 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제 174 조, 제 176 조 또는 제 178 조에 위반되는 매매, 그 밖의 거래를 하고자 한다는 사실을 알고 그 매매, 그 밖의 거래를 권유하는 행위
13. 법 제 17 조(적합성원칙)를 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약 체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위

## 제 5 장 금융상품 판매 이후 과정

- 제 16 조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)** ① 회사는 민원·분쟁 발생 시 「내부통제기준」 및 「민원사무처리규정」 등의 관련 내부규정에 따라 신속히 업무를 처리한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제 1 항에 따른 업무처리 상황에 대해 대표이사에게 보고한다.

**제 17 조(민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁 발생시 대응 방법에 대하여 회사의 임직원을 대상으로 교육·훈련을 실시한다. 해당 교육·훈련은 회사의 「내부통제기준」 및 「민원사무처리규정」 등의 관련 내부규정에 대한 사항을 포함해야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제 1 항에 따른 교육·훈련을 연간 컴플라이언스 교육에 포함하여 실시할 수 있으며, 민원·분쟁 발생의 빈도에 따라 실시 주기를 조절할 수 있다.

**제 18 조(전산처리시스템의 구축)** 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템(이메일, 음성녹취, 이미지스캐닝 등)을 구축하여야 한다. 다만, 회사의 민원 발생 건수 등을 고려하여, 그 발생 건수가 적은 경우 엑셀 등의 전산적 기록을 통하여 관리한다.

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

**제 19 조 (계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항)** 금융소비자보호 총괄기관은 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항을 포함하여, 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수 채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위하여 노력하여야 한다.

**제 20 조(금융소비자의 자료열람에 대한 대응)** ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 본 조에서 같다) 또는 청취를 관련 법규에서 정하고 있는 바에 따라 요구할 수 있다.

② 회사는 제 1 항에 따른 요구를 받을 경우 원칙적으로 8일 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 지체없이 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 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제 2 조제 2 호에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우
4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
5. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

**제 21 조 (일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응)** ① 회사는 일반금융소비자가 청약철회 대상이 되는 상품에 대한 계약서류를 제공받은 날 또는 계약서류를 적법하게 제공하지 아니한 경우에는 계약체결일로부터 7 일 이내에 계약의 청약을 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 3 영업일 이내에 이미 받은 금전·재화를 반환하여야 한다.

**제 22 조 (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 10 일 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 10 일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10 일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.
  - 가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 제 1 항에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
  - 나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 제 1 항에 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

**제 23 조 (법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하는 방법)** ① 회사는 일반금융소비자를 대상으로 집합투자증권을 직접 판매하거나 투자일임계약 및 투자자문계약 체결 시, 제 4 조 제 1 항을 포함한 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하기 위해 최선의 노력을 다한다.

② 회사는 제 1 항의 안내 방법으로 계약서 명시, 별도 문서를 통한 통지 등의 방법을 사용해야 한다.

## 제 6 장 금융소비자보호기준에 대한 관리

**제 24 조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원의 본 기준에 대한 준수 여부를 상시적으로 점검해야 하며, 본 기준에 대한 위반 또는 우려사항 발생 시에는 즉시 이를 대표이사에게 보고해야 한다.

② 회사는 본 기준에 대한 위반 발생 또는 위반 발생에 대한 가능성이 발견된 경우, 이에 대한 해결 방안 및 재발 방지책을 포함한 대책을 마련하고 이를 실행한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제 2 항에 따라 실행한 사항에 대하여 평가하고 필요 시 회사의 소비자보호를 위한 업무 상시 프로세스에 반영하도록 한다.

**제 25 조(규정의 제·개정 및 폐지)** 본 규정을 제·개정하는 경우 이사회 의 승인을 득하여야 한다. 다만, 금융위원회가 정하여 고시하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로도 갈음할 수 있다.

## 부 칙

**제 1 조(시행일)** 이 기준은 2021년 9월 23일부터 시행한다.