

# 금융소비자보호기준

제정 2021.09.17

## 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다), 동법 시행령, 시행규칙 등에 따라 금융소비자 불편 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원들이 준수해야 하는 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 “자본시장법”이라 한다)에 따른 금융 투자상품 등으로서 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정하는 금융상품을 말한다.
2. “금융소비자”란 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약에 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정하는 금융소비자를 말한다.
3. “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수 능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조제9호에서 정하는 전문금융소비자를 말한다.
4. “일반금융소비자”란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
5. 그 밖에 이 기준에서 정하지 않은 용어의 정의는 금융소비자보호법, 동법 시행령 및 시행규칙, 자본시장법, 동법 시행령 및 시행규칙, 금융위원회의 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다), 한국금융투자협회의 규정(이하 총칭하여 이 기준에서 “관계법령 등”이라 한다) 및 당사 「금융소비자보호 내부통제기준」에서 정하는 바에 따른다.

## 제2장 금융소비자의 권리

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

1. 회사의 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 신속공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 그 밖에 관계법령 등에서 정하는 금융소비자의 권리

### 제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차

**제4조(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 이첩하여야 한다.
- ③ 주관부서는 금융소비자보호 총괄부서로 한다.

**제5조(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 것임이 확인된 경우에는 이를 조사처리 하지 아니할 수 있다.

**제6조(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.

**제7조(처리기간)** ① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무의 종류별 처리기간은 다음과 같이 한다.

- 1. 진정 또는 건의사항: 14 일
- 2. 질의사항: 7 일

- 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.

**제8조(기간의 계산)** ① 민원사무처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종 회신을 발송한 날까지 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.

**제9조(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.

**제10조(분쟁처리 원칙)** 주관부서는 금융소비자와 회사 사이에 분쟁이 발생한 경우 이를 대표이사에게 보고하여야 한다.

**제11조(민원·분쟁 전산처리시스템 구축 및 관리)** ① 주관부서는 다음 각호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리시스템을 구축하도록 노력한다. 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

② 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내할 수 있도록 노력하여야 한다.

## 제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

**제12조(이 기준의 운영 조직 및 인력)** ① 회사는 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 총괄책임자를 둔다.

② 회사는 금융소비자보호 총괄부서를 설치 및 운영하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 이 기준이 원활하게 운영될 수 있도록 금융소비자보호 총괄책임자를 지원한다.

③ 회사는 이 기준이 원활하게 운영되고 금융소비자 보호업무가 효율적으로 수행될 수 있도록 금융소비자보호 총괄부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄책임자의 직무, 금융소비자보호 총괄부서의 권한 등에 관한 세부 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」에서 정하는 바에 따른다.

## 제5장 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제13조(점검·조치 및 평가)** ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품 판매 관련 업무 수행 시 임직원들이 이 기준을 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 정기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄책임자가 정한 방법에 따라 담당 조직 및 담당 업무에 대한 이 기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있으며, 이 경우 해당 각 조직단위의 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 기준의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규 행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원 등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원 등에 대한 출석요청, 현장조사(필요시 준법지원·감사 부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

## 제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

**제14조(민원·분쟁에 대한 교육 등)** ① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 임직원을 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 또는 훈련을 매년 1회 이상 실시하여야 한다.

1. 금융소비자보호제도에 관한 교육
2. 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차
3. 제11조에 따른 전산처리시스템 활용에 관한 교육
4. 그 밖에 금융소비자보호 총괄책임자가 필요하다고 인정하는 교육 및 훈련

② 회사는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 고려하여 불완전판매 유발 임직원 지정 기준 및 관리방안을 마련할 수 있다.

③ 회사는 민원·분쟁 담당 임직원에게 대한 보상체계를 마련할 경우 업무의 난이도 등에 따라 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등을 고려하여야 한다.

## 제7장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

**제15조(담당부서)** ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호 총괄부서가 담당한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할

수 있고 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

**제16조(자료열람 요구에 대한 기준 및 절차)** ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 각 호의 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 기준에서 같다)을 요구할 수 있다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품 등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음 각 목의 자료
  - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
  - 나. 청약의 철회에 관한 자료
  - 다. 위법계약의 해지에 관한 자료
5. 금융소비자보호법 제16조제2항에 따른 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료
7. 그 밖에 제1호부터 제6호까지의 자료에 준하는 것으로서 관계법령 등에서 정하는 자료

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

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

④ 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자가 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 특정하여 자료열람 요구받은 날로부터 10일 이내의 범위에서 관계법령 등에서 정하는 기간 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

⑤ 그 밖에 제1항 및 제4항의 기준에 따른 자료열람 요구에 관한 세부 사항은 관련 사규 및 관계법령 등에서 정하는 바에 따른다.

**제17조(일반금융소비자의 청약철회권에 관한 기준과 절차)** 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 제23조제1항 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 총괄부서는 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.

**제18조(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 없으나 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 근거 자료를 금융소비자에게 제시한 경우
  5. 금융소비자가 회사의 행위에 금융소비자보호법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있다고 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 총괄부서는 본조에 따른 위법계약해지권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

**제19조(휴면, 장기미청구 금융재산 발생 예방을 위한 절차)** ① 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기 시 처리방법(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 총괄부서는 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.

**제20조(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 금융소비자의 권리 안내

**제21조(금융소비자의 권리 안내)** ① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 계약, 이 기준 및 관계 법령 등에서 금융소비자에게 알려주어야 하는 것으로 정한 권리(이하 "금융소비자 권리"라 한다)를 금융소비자에게 안내하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자권리에 대해 다음 각 호 중 금융소비자가 선택하는 어느 하나의 방법으로 금융소비자에게 안내할 수 있도록 노력하여야 한다.

1. 서면
2. 전화
3. 우편 또는 전자우편
4. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시
5. 그 밖에 금융소비자보호 총괄책임자가 금융소비자권리를 안내하는데 필요하다고 인정하는 방법

③ 금융소비자의 권리 안내 시기, 내용에 대한 세부사항은 관련 사규 및 관계법령 등에 정하는 바에 따른다.

## 제9장 금융소비자 보호를 위해 필요사항 점검 및 관련 제도개선 등

**제22조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)** ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

② 제도개선을 요구 받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법에 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.

**제23조(금융소비자보호기준의 제·개정)** 이 기준의 제정·변경절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내



씨스퀘어자산운용-금융소비자보호기준

부통제기준을 준용한다.

부칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 17일부터 시행한다.