

# 금융소비자보호기준

구도자산운용(주)

## 금융소비자보호기준

제정 2021.09.25

### 제1장 총칙

#### 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 금융투자상품 등으로서 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정하는 금융상품을 말한다.
2. “금융소비자”란 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정하는 금융소비자를 말한다.
3. “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 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 “관계법령등”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 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
5. 그 밖에 관계법령등에서 정하는 금융소비자의 권리

### 제3장 금융소비자보호 체제 운영

#### 제4조(이 기준의 운영 조직 및 인력)

- ① 회사는 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 총괄책임자(이하 “총괄책임자”라 한다)를 둔다.
- ② 회사는 금융소비자보호 총괄기관(이하 “총괄부서”라 한다)을 설치 및 운영하여야 하며, 총괄부서는 이 기준이 원활하게 운영될 수 있도록 총괄책임자를 지원한다.
- ③ 회사는 이 기준이 원활하게 운영되고 금융소비자 보호업무가 효율적으로 수행될 수 있도록 총괄부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.
- ④ 총괄책임자의 직무, 총괄부서의 권한 등에 관한 세부 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」에서 정하는 바에 따른다.

#### 제5조(민원·분쟁 업무 처리 기준 및 절차)

- ① 회사는 금융소비자의 민원·분쟁을 신속하고 공정하게 처리하여야 하며, 금융소비자의 불만 해소에 최선을 다하여야 한다.
- ② 총괄책임자는 금융소비자의 민원·분쟁의 효율적 관리 및 해결을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 민원·분쟁의 처리에 관한 구체적 기준과 절차를 마련하여야 한다.
  1. 민원·분쟁 사무 담당 조직 및 기구에 관한 사항
  2. 민원·분쟁 접수 및 처리
  3. 민원·분쟁 예방 및 사후관리
  4. 민원·분쟁 업무 조사 및 금융소비자에 대한 보상
  5. 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

#### 제6조(민원·분쟁에 대한 교육 등)

- ① 총괄책임자는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 임직원을 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 또는 훈련을 실시하여야 한다.

1. 금융소비자보호제도에 관한 교육
  2. 민원 사례 및 민원 예방 교육
  3. 제7조에 따른 전자정보처리시스템 활용에 관한 교육
  4. 그 밖에 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 임직원에 대한 보상체계를 마련할 경우 업무의 난이도 등에 따라 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등을 고려하여야 한다.

#### 제7조(전자정보처리시스템 구축)

- ① 총괄책임자는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 한다.
1. 금융소비자의 민원·분쟁 상황 및 처리결과
  2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 제1항의 전자정보처리시스템은 진행상황 단계별로 구분되어야 하며, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 한다.
- ③ 회사는 민원·분쟁 진행상황 및 처리결과의 주요내용에 관하여 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내할 수 있도록 노력하여야 한다.

#### 제8조(자료열람 요구에 대한 대응)

- 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 요구 할 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 회사는 제1항에 따라 자료 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라

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.

③ 그 밖에 제1항 및 제2항의 기준에 따른 자료열람 요구에 관한 세부 사항은 관련 사규 및 관계법령 등에서 정하는 바에 따른다.

### 제9조(청약 철회에 대한 대응)

① 청약철회가 가능한 금융상품에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자는 금융소비자보호법 제46조제1항에서 정하는 기간 내에 청약을 철회할 수 있다.

② 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 회사는 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 청약 철회권의 행사요건 및 그에 따른 효과, 효력발생시기, 금전·재화 등의 반환 방법 및 범위 등에 관한 세부사항은 관련 사규 및 관계법령 등에서 정하는 바에 따른다.

### 제10조(위법계약의 해지요구에 대한 대응)

① 금융소비자는 회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융소비자보호법에서 위법계약 해지가 가능한 것으로 정하고 있는 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 위반사항을 안 날부터 1년 이내(이 경우 해당기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다)에 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다.

② 제1항의 기준에 따른 계약의 해지요구권의 행사요건, 행사범위 및 정당한 사유 등 세부사항은 관련 사규 및 관계법령 등에서 정하는 바에 따른다.

### 제11조(금융소비자의 권리 안내)

① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 계약, 이 기준 및 관계법령 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 총괄책임자가 금융소비자권리를 안내하는데 필요하다고 인정하는 방법
- ③ 금융소비자의 권리 안내 시기, 내용에 대한 세부사항은 관련 사규 및 관계법령 등에 정하는 바에 따른다.

**제12조(점검·조치 및 평가)**

- ① 총괄부서의 장은 금융상품 판매 관련 업무 수행 시 임직원들이 이 기준을 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 정기적으로 점검하여야 한다.
- ② 총괄부서의 장은 각 조직단위의 장으로 하여금 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 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ③ 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 제1항에 따른 점검의 방법, 이 기준의 미준수시 조치 등에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

**제13조(제도 개선 등)**

- ① 총괄책임자는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 필요에 따라 주요 요인을 파악하고, 제도 개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도 개선을 요청할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 총괄책임자로부터 제도 개선을 요청받은 부서장은 신속하게 개선 계획을 마련·시행하고, 그 결과를 총괄책임자에게 지체 없이 보고하여야 한다.
- ③ 총괄책임자는 제2항에 따른 보고 사항을 대표이사에 보고하여야 한다.

**제4장 금융소비자보호 기준의 변경 절차 및 위임**

**제14조(이 기준 제정·개정 및 세부사항 위임)**

- ① 이 기준을 제정 또는 개정하고자 하는 경우 이사회 의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호 중 어느 하나에 해당하는 사항에 따라 이 기준을 개정하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

1. 관계법령 등의 제정 및 개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
  2. 이사회가 결의한 사항에 대한 후속조치에 관한 사항
  3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항
- ② 회사는 이 기준을 제정 또는 개정하는 경우에는 제·개정 사실 및 주요 현황을 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.
- ③ 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 준칙은 2021년 9월 25일부터 시행한다.