

금융소비자보호기준

소관부서 : Compliance팀

제 정 : 2021.09.24.

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 금융소비자보호기준(이하 "기준"이라고 한다)은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제 32조 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 (용어의 정의)

① 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법"이라 한다), 그 하위 법규(이하 금융소비자 보호법과 총칭하여 "금융소비자보호법규"라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 정의한 바에 따른다.

② "금융소비자보호 내부통제기준"이란 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.

③ "민원인"이라 함은 금융업무와 관련하여 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.

④ "민원"이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우를 말한다.

1. "금융민원"이라 함은 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로 부터 제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무를 말한다.

2. "고객의 소리(VOC : Voice Of Customers)"라 함은 금융이용자가 상품, 서비스 등의 구매, 이용과 관련하여 회사에 제기하는 불만, 건의, 개선사항 또는 회사에 특별한 행위를 요구하는 것 등으로 제1호의 경우에 해당되지 않는 사무를 말한다.

⑤ 제4항의 민원 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.

1. 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가

사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우

2. 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우

3. 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자 또는 대리권 입증을 위한 서류를 제출하지 아니한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

4. 단순한 질의로서 즉시 답변하여 종결되는 경우

제3조 (적용범위)

금융소비자보호와 관련하여 이 기준에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제4조 (금융소비자의 기본적 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자등의 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. 그 밖에 금융소비자보호법규에서 정하는 금융소비자의 권리

제5조 (금융소비자의 권리 안내 방법)

- ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법규 등 관련 법령이나 계약상 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대해서는 E-mail, 홈페이지 공시 등을 통해 시의성있게 안내하여야 한다.
- ② 제1항과 관련하여 회사의 임직원은 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제6조 (금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

- ① 회사는 이 기준의 운영을 담당하는 조직(이하 "금융소비자보호 총괄기관"이라 한다)을 설치 및 운영하여야 하고, 기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 금융소비자보호 총괄기관의 담당임원(이하 "금융소비자보호 총괄책임자"라고 한다)을 선발·운영하여야

한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호 담당부서를 통할하며, 다음 각 호의 업무를 담당한다.

1. 민원의 접수, 처리 및 사후관리
2. 민원의 예방 및 감축계획 작성
3. 민원사무편람 비치·관리
4. 민원처리결과 보고
5. 전자민원창구 및 민원안내창구 통할
6. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무

③ 민원사무의 통제를 위하여 Compliance팀장을 민원사무통제자로 지정하고, 민원사무통제자는 다음 각 호의 사항을 검사하여 향후 민원사무처리 및 사후관리가 적정하게 이루어질 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

1. 민원처리 적정여부
2. 민원처리과정에서 드러난 위법부당행위관련 임·직원 조치 적정여부
3. 빈발민원에 대한 제도개선 및 이행실적 적정여부

④ 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각 호의 중요민원의 공정한 처리 및 합리적인 보상에 대해 심의하기 위하여 금융소비자보호 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에 그 처리방안을 안건으로 부의할 수 있다.

1. 민원인에 대한 손해배상 예상금액이 1억원 이상인 경우
2. 다수인 관련 민원으로 각 민원인에 대한 손해배상 예상금액의 합계가 1억원 이상인 경우
3. 기타 금융소비자보호 총괄책임자가 금융소비자보호 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에서 심의하는 것이 적정하다고 판단하는 민원

⑤ 민원업무에 관한 위임전결사항은 <별표 1>에서 정하는 바에 따른다.

제4장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

제1절 통칙

제7조 (민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이를 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만 내용을 파악

하고 대응하여야 하며, 다음 각 호의 사항을 고려하여 민원·분쟁업무를 처리하여야 한다.

1. 금융소비자의 주요 권리
2. 민원·분쟁 진행절차 및 소요기간
3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
5. 민원·분쟁 예방 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법
7. 주요 업무 Q&A
8. 업무담당자 연락처

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 연 1회 이상 금융소비자보호 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에 보고하여야 한다.

1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표
4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

④ 금융소비자보호 담당부서는 민원 관련부서에 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사항 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영할 수 있다.

제2절 민원의 접수

제8조 (민원신청서 및 첨부서류)

① 금융소비자보호 담당부서는 내방 민원인의 편의를 위하여 민원안내창구에 민원신청서<별지 제1호 서식>를 비치한다.

② 민원신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부서류는 다음 각 호와 같다.

1. 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
2. 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장<별지 제2호 서식> 및 인감증명서
3. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

③ 금융소비자보호 담당부서는 민원신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류를 민원 사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정한다.

제9조 (민원의 접수)

- ① 민원은 문서, 팩스, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다.
- ② 민원은 금융소비자보호 담당부서에서 접수하는 것을 원칙으로 하되, 사안에 따라 해당 팀점에서 접수할 수 있으며, 이 경우 해당 팀점장은 즉시 금융소비자보호 담당부서장에게 접수된 민원사항을 통지하여야 한다. 단, 그 내용이 무고, 허위의 경우이거나 무기명 또는 가명인 때에는 이를 접수처리 하지 아니한다.
- ③ 금융소비자보호 담당부서는 민원을 접수할 경우 민원처리부<별지 제3호 서식>에 그 민원의 요지 등을 기재하고 업무담당자를 지정하여 처리한다.

제10조 (민원서류 접수사실의 통지)

업무담당자는 민원을 접수하는 즉시 처리부서, 성명, 전화번호 등을 민원인에게 통지하여야 한다. 단, 민원인이 소관부서에 직접 방문하여 접수한 경우 및 접수 후 24시간 이내에 처리결과를 회신하는 경우에는 이를 생략할 수 있다.

제11조 (서류의 보완 등)

- ① 금융소비자보호 담당부서장은 접수된 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 상당기간을 정하여 민원인에게 보완 또는 보정할 것을 요구할 수 있다.
- ② 민원인이 1항에 의한 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 반려할 수 있다.
- ③ 민원인의 소재가 분명하지 아니하여 보완요구가 2회 이상 반송된 때에는 이를 취하한 것으로 간주한다.

제12조 (민원의 철회 등)

- ① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 팩스, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

제3절 민원의 처리

제13조 (민원처리부서)

- ① 접수된 민원은 금융소비자보호 담당부서에서 처리함을 원칙으로 한다.
- ② 전항에도 불구하고 금융소비자보호 담당부서장은 기준 제8조제2항에 따라 접수된 민원 중 해당부서에서 처리하는 것이 효율적이라고 판단되는 경우에는 이를 민원관련

부서에 이송하여야 하며, 민원관련부서장은 이 기준에서 정하는 방법에 따라 이를 처리하고, 그 결과를 금융소비자보호 담당부서장에게 통보하여야 한다.

제14조 (합의권고)

- ① 접수된 민원 중 분쟁의 원만한 해결을 위하여 관련 당사자가 합의하는 것이 상당하다고 인정되는 경우에는 구두 또는 서면으로 관련 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있다.
- ② 제1항의 기준에 의한 합의권고에 있어 필요하다고 인정되는 경우에는 당해 민원에 관하여 이해관계를 가지는 자를 출석시켜 합의에 참가하도록 할 수 있다.

제15조 (처리기간)

민원사무는 접수일로부터 14영업일 내에 그 처리결과를 민원인에게 발송함을 원칙으로 한다. 이 때 기간 계산은 초일을 산입하되, 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간 또는 타 기관과의 협의 및 자료요청 등에 소요되는 기간 및 합의절차 등에 소요되는 기간은 이를 산입하지 아니한다.

제16조 (처리기간의 연장)

제14조에 불구하고 불가피한 이유로 민원처리가 지연될 경우에는 처리기간을 연장할 수 있다. 단, 연장할 경우<별지 제4호 서식>에 따라 문서, 팩스, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지하여야 한다.

제17조 (민원조사)

- ① 금융소비자보호 담당부서장은 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부서장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임직원은 이에 성실히 응하여야 한다.
 1. 자료제출
 2. 해당 임직원에게 대한 조사 및 민원심의위원회 출석·요구
 3. 해당 영업점에 대한 임점조사
- ② 금융소비자보호 담당부서장은 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ③ 금융소비자보호 담당부서장은 사실확인을 위하여 감사가 필요하다고 판단되는 경우 감사부서에 감사를 의뢰할 수 있다.

제18조 (처리결과 통지)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 처리결과를 즉시 민원인에게 통지하여야 하며, 민원인

의 요구를 수용하지 아니하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.

② 처리결과의 통지는 문서로 하는 것을 원칙으로 하되, 신속을 요하거나 그 사안이 경미한 경우에는 구술, 전화, 팩스, 컴퓨터통신으로 할 수 있으며, 이 경우 민원인이 요청하는 때에는 지체 없이 문서를 교부하여야 한다. 또한, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷으로 접수된 민원의 처리결과 통지시에는 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차 및 방법을 안내하여야 한다.

제19조 (재심청구)

① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원의 재심을 청구할 수 있다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 민원처리 과정에서 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우

2. 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우

3. 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우

4. 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우

② 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

제20조 (반복 및 중복민원)

① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 중복하여 제출한 경우에는 이를 동일 민원으로 간주하여 이 기준이 정하는 바에 따라 처리한다.

제4절 민원예방 및 사후관리

제21조 (민원제도개선)

① 금융소비자보호 담당부서장은 민원처리 관련 제도개선 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있다.

② 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구받은 부서장은 조치요구일로부터 3월내 조치 후 그 결과를 금융소비자보호 담당부서에 통보하여야 한다. 다만, 기간내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 담당부서에 통보하여야 한

다.

제22조 (위법 부당행위에 대한 조치)

민원처리 과정에서 임직원의 위법 부당행위를 발견한 경우 금융소비자보호 내부통제기준 제31조를 준용하여 조치한다.

제23조 (민원예방교육 등)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 임·직원에 대하여 정기적으로 민원예방교육을 실시한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서장은 민원예방과 관련하여 임·직원에 대한 교육이나 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 관련 부서장은 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 담당부서는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련된 정책의 시행이나 임·직원 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조한다.

제24조 (민원처리결과공시)

금융소비자보호 담당부서는 민원처리결과<별지 제5호 서식>를 분기별로 회사의 홈페이지에 게시한다. 단, 민원 미발생시 예외로 한다.

제5절 정보처리시스템 구축

제25조 (전자정보처리시스템 구축)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 하며 모든 처리결과를 데이터베이스화 하여야 한다
 1. 금융소비자의 민원 진행상황 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 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 담당부서는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수 사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 담당부서는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제26조 (금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 담당부서장은 임직원의 기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 연 1회 이상 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서장은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 담당부서장이 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 담당부서장에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 담당부서장은 이 기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견한 경우 직접 조사하거나, 필요한 경우 감사부서에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여 금융소비자보호 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에 연 1회 이상 보고하여야 한다.

제27조 (금융소비자보호기준 위반 시 처리) 회사는 이 기준의 위반행위를 발견하는 경우 금융소비자보호 내부통제기준 제31조를 준용하여 처리한다.

제28조 (임직원 교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 연 1회 이상 교육을 실시하여야 한다
- ② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 해당 임직원 에 대하여 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청할 수 있다.

제6장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제29조 (금융소비자의 자료열람 요구에 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 포함한다)을 요구할

수 있다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음 각목의 자료
 - 가. 금융소비자보호법 제28조제4항 후단 및 제5항에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
 - 나. 금융소비자보호법 제46조에 따른 청약의 철회에 관한 자료
 - 다. 금융소비자보호법 제47조에 따른 위법계약의 해지에 관한 자료
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료

② 금융소비자가 제1항에서 정한 자료의 열람을 요구하려는 경우에는 다음 각호의 구분에 따른 사항이 포함된 열람요구서를 회사에 제출하여야 한다.

1. 열람의 목적: 금융소비자보호법 제36조에 따른 분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역
2. 열람의 범위: 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 제1호 간의 관계
3. 열람의 방법

③ 제1항에 따른 요구가 접수되는 경우 회사의 관련부서는 8일 이내에 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 알려야 하며, 그 내용을 문서로 알리는 경우 해당 문서에 기재하여야 할 사항은 다음 각호의 구분에 따른다.

1. 열람이 가능한 경우
 - 가. 열람이 가능한 자료의 목록
 - 나. 열람이 가능한 날짜 및 시간
 - 다. 열람 방법
2. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 경우
 - 가. 제1호가목부터 다목까지의 사항
 - 나. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 이유
 - 다. 이의제기 방법
3. 열람이 불가능한 경우
 - 가. 열람이 불가능한 사유
 - 나. 이의제기 방법

④ 제1항에 따른 요구를 받은 관련부서는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 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」 제2조제2호에 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
- ⑤ 회사는 금융소비자보호법 제28조제6항에 따라 금융소비자에게 실비를 기준으로 한 금액의 수수료 또는 우송료를 청구할 수 있다.

제30조 (일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)

- ① 일반금융소비자는 금융소비자보호법 제46조에 따라 정해진 상품에 대해 청약철회를 요구할 수 있다. 다만, 해당 권리 행사를 위해서는 청약철회 기간 내 서면 등을 송부하는 방식으로 철회의사를 표시하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 청약의 철회는 다음 각호에서 정한 시기에 효력이 발생한다.
 1. 보장성 상품, 투자성 상품, 금융상품자문: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송한 때
 2. 대출성 상품: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 다음 각 목의 금전·재화등(이미 제공된 용역은 제외하며, 일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 이 항에서 같다)을 반환한 때
 - 가. 이미 공급받은 금전·재화등
 - 나. 이미 공급받은 금전과 관련하여 금융소비자보호법 시행령 제37조제4항에서 정하는 이자
 - 다. 해당 계약과 관련하여 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 수수료 등 금융소비자보호법 시행령 제37조제5항에서 정하는 비용
- ③ 상품개발부서 또는 영업부서는 판매한 상품이 금융소비자보호법 제46조에 따른 청약철회 대상인 경우 제2항에 따른 효력 발생시점부터 3영업일 이내에 철회를 처리하는 등 관련 법령상 의무사항을 이행할 수 있도록 하여야 한다.
- ④ 본 조에 따라 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.
- ⑤ 일반금융소비자가 본 조에 따른 청약 철회를 접수하고자 하는 경우 <별지 제6호 서식> 양식에 따라 접수함을 원칙으로 한다. 다만, 상품개발부서 또는 영업부서는 금융소비자보호 담당부서와 협의하여 별도의 양식을 제·개정 하여 운영할 수 있다.

제31조 (금융소비자의 위법계약 해지요구에 관한 기준과 절차)

- ① 금융소비자는 5년 이내(위반사항을 안 날로부터 1년 이내)에 서면등으로 금융소비자보호법 제47조 제1항에서 정하는 위법한 계약의 해지를 요구할 수 있다. 다만, 이 경우 금융소비자는 <별지 제7호 서식>해지요구서(금융소비자가 임의의 양식으로 위법계약 해지를 요구하는 경우 해당 해지요구서에 법령상 정한 사항이 모두 포함되어 있는 경우에 그 문서는 접수할 수 있다)와 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 회사에 제출하여야 한다.
- ② 회사는 다음 각호의 사유가 있는 경우 제1항의 요구를 거절할 수 있다.
 1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
 2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정 변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
 3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
 4. 금융상품판매업자등이 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 각목의 구분에 따른다.
 - 가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 금융소비자보호법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
 - 나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 금융소비자보호법 제47조제1항 후단에 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
- ③ 임직원은 위법계약해지 요구가 접수되는 경우 지체없이 해당 서류 등을 금융소비자보호 담당부서에 송부하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 담당부서는 위법계약해지 요구를 접수하는 경우 관련부서 및 임직원 등에 판단을 위한 자료나 진술서 제출, 출석 등을 요구할 수 있으며, 요청을 받은 부서 또는 임직원은 특별한 사유가 없는 한 요청일의 익영업일까지 그 요청에 응하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 담당부서는 위법계약해지 요구에 대한 조사 및 업무처리를 위하여 제16조에서 정한 권한을 행사할 수 있으며, 조사 결과 위법계약의 해지 사유가 있다고 인정되는 경우 내부의사결정을 위한 전결권한은 <별표1>에서 정한 사항을 준용한다. 이 경우 <별표1>의 "민원관련 비용"은 "위법계약의 해지시 지급하여야 할 것으로 추정되는 비용"으로 본다.
- ⑥ 본 조에 따라 계약이 해지된 경우 회사는 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된

비용을 요구할 수 없다.

제7장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제32조 (휴면 금융재산 발생 예방) 회사는 휴면금융 재산 발생을 예방하기 위하여 연 1회 이상 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생 현황 파악 및 감축방안을 수립하여야 하고, 금융상품만기시에는 고객에게 즉시 통지하여야 한다.

제33조 (정보의 시의성 확보)

- ① 상품 판매 및 홍보 담당 부서는 금융소비자에 대한 정보제공의 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 하여야 한다.
- ② 공시업무담당부서는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.
- ③ 상품개발 또는 리테일지원 담당부서는 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 지점 폐쇄 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

제34조 (계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청할 수 있다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 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.
- ③ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제8장 보칙

제35조 (민원사무편람의 비치)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 민원사무편람을 민원안내창구에 비치하고 전자민원창구에 게시하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 한다.
- ② 민원사무편람에는 민원종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 처리절차, 처리기간, 심사기준 등을 구체적으로 명시한다.

제36조 (개인정보보호)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 민원사무 처리과정에서 지득한 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관한다.
 1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건장치가 되어있는 곳에 보관하고 책임자급 업무담당자가 이를 관리
 2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 사번 및 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근
- ② 회사의 민원사무처리 담당 임직원 및 임직원이었던 자는 민원사무처리과정에서 알게 된 제1항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.
- ③ 임직원은 법률에서 정한 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

제37조 (업무담당자에 대한 특례)

금융소비자보호 총괄책임자는 업무담당자가 민원사무처리과정에서 위법·부당한 행위를 한 경우를 제외하고는 민원사무처리와 관련하여 인사상 불이익을 주지 않으며, 업무담당자가 대내외 민원관련 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원한다.

제38조 (민원처리 비용의 배분기준)

민원의 조사, 처리 및 배상 등에 발생한 비용은 원인제공 부서의 비용으로 배분함을 원칙으로 하되 필요한 경우 금융소비자보호 담당부서장은 관리회계담당부서의 장과 협의하여 달리 정할수 있다.

제9장 금융소비자보호기준의 제·개정 절차

제39조 (금융소비자보호기준의 제·개정)

- ① 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회 의 승인을 받아야 한다.

다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 별지의 개정, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 회사는 이 기준을 신설하거나 변경하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

③ 회사는 이 기준의 제·개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.

④ 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

부 칙 (시행일)

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

<별표 1>

[민원처리 업무 전결 한도표]

1. 민원의 접수, 조사, 처리, 예방활동 등 일상적인 업무 : 금융소비자보호 담당부서장
2. 민원관련 비용집행(손해배상, 합의금 지급 등)
 - (1) 1억원 초과 : 금융소비자보호 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)
 - (2) 3천만원 초과 ~ 1억원 미만 : 대표이사 전결
 - (3) 3백만원 초과 ~ 3천만원 미만 : 금융소비자보호 총괄책임자
 - 단, 금융소비자보호 총괄책임자가 동일 회계년도에 결재한 보상에 소요된 비용의 누적이 1억원을 초과할 시 즉시 대표이사에 보고하고 이후 건별로 3천만원 이하의 보상의 경우에도 대표이사의 승인을 득하여야 한다.
 - (4) 3백만원 이하 : 금융소비자보호 담당부서장
 - 단, 금융소비자보호 담당부서장이 동일 회계년도에 결재한 보상에 소요된 비용의 누적이 3천만원을 초과할 시 즉시 금융소비자보호 총괄책임자에 보고하고 이후 건별로 3백만원 이하의 보상의 경우에도 금융소비자보호 총괄책임자의 승인을 득하여야 한다.
 - (5) 보상 예상금액이 1천만원 이상일 경우 최종 결재 전 민원사무통제자의 합의를 득하여야 한다.
 - (6) 위1~5항을 적용할 때 다수인 관련 민원의 경우에는 각 민원인에 대한 손해배상 예상금액의 합계금액을 기준으로 한다.

<별지 제1호 서식>

민원 신청서

신청인	본인	성명(법인명)*		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주소*			E-mail
		전화*		휴대전화	
		본인거래정보 (계좌번호 등)			
	대리인	성명(법인명)*		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주소*			E-mail
		전화*		본인과의 관계*	
		휴대전화			
신청취지* (요구사항)					
신청사유* (6하원칙에 따라 기술)					

주 : *는 필수 기재(입력)항목,
세부내용 및 관련서류 첨부 가능

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 _____(서명)(인)

메리츠대체투자운용주식회사 귀중

<별지 제2호 서식>

위 임 장

수임인주 소 _____ 연락처 _____
성 명 _____(주민등록번호 _____ - _____)

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

■ 아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.

1. 민원신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위()
2. 민원처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위()
3. 민원의 취하 및 철회()
4. 기 타

※ 첨 부 : 인감증명서 1부.

20 년 월 일

위임인주 소 _____
성 명(법인명) _____ (인)
주민등록번호(사업자등록번호) _____ - _____

메리츠대체투자운용주식회사 귀중

<별지 제3호 서식>

민원 처리 부

일련 번호	접수 번호	접수일	처리 기한	민원인	민원 요지	관련 부서 협조 사항	처 리 상 황			확인	이첩 (경유) 기관	비 고
							처리일	처 리 담당자	처리 진행 상황			

364mm×257mm
(인쇄용지(특급) 70g/m²)

<별지 제4호 서식>

민원처리진행상황통지서

_____ 귀하

문서번호

① 민원제목				
② 접수일자				
③ 처리상황				
④ 처리담당자	부서명			
	성명		전화번호	
⑤ 연장사유				
⑥ 기타안내사항				

귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 위와 같이 알려드리오며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 안내하여 드리겠습니다.

20 년 월 일

메리츠대체투자운용주식회사

<별지 제5호 서식>

민원처리결과 공시

1. 민원접수 건수

(단위 : 건, %)

구 분	전반기		금반기		비 고
	건수	증감률	건수	증감률	
자체접수					
경유접수 ^{주)}					
합 계					

주) 금융감독원 등 타기관을 통해 접수된 민원

2. 유형별 민원처리건수

(단위 : 건, %)

구 분		전반기		금반기		비 고
		건수	증감률	건수	증감률	
유형						
합 계						

<별지 제6호 서식>

청약 철회 요청서

■ 소비자 정보	
성 명 :	생년월일 :
주 소:	계좌번호 :
■ 청약 철회 대상	
<ul style="list-style-type: none"> ○ (투자성 상품) 일반금융소비자는 청약철회가 가능한 대상상품에 대하여, 아래 1) 또는 2)에 해당되는 날로부터 7일이내 청약철회의 의사표시를 할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> - 다만, 고객이 예탁한 금전 등을 지체없이 운용하는데 동의한 경우에는 철회할 수 없습니다. - 청약의 철회는 고객이 신청서를 작성하여 회사에게 서면 등을 발송할 때 효력이 발생합니다. (단, 우편, 팩스 등을 통해 발송한 경우 유선 등을 통해 회사에 지체없이 알려야만 합니다.) ○ (대출성 상품) 일반금융소비자는 청약철회가 가능한 대상상품에 대하여, 아래 1) 또는 2)에 해당되는 날로부터 14일이내 청약철회의 의사표시를 할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> - 다만, 담보로 제공된 증권이 관련 법에 따라 처분된 경우에는 철회할 수 없습니다. - 청약의 철회는 고객이 동 신청서를 작성하여 회사에게 서면 등을 발송하고, 회사로부터 제공받은 금전 등을 회사에 반환한 때 효력이 발생합니다. (단, 우편, 팩스 등을 통해 발송한 경우 유선 등을 통해 회사에 지체없이 알려야만 합니다.) 	
청약철회 대상 상품 :	<input type="checkbox"/> 투자성 상품 : <input type="checkbox"/> 대출성 상품 :
1) 계약서류 제공받은 날:	_____년 ____월 ____일
2) 계약서 체결일 : (금소법령에 따라 계약서류 제공받지 아니한 경우)	_____년 ____월 ____일
<small>※ 대출성 상품의 경우에는 대출금과 그 기간까지 약정된 이자 전액은 물론 회사가 그 상품판매를 위해 제3자에게 지급한 금액(ex. 회사가 부담한 인지대 등)도 함께 회사에 반환하시고 철회를 신청하셔야 함에 유의하시기 바랍니다.</small>	
■ 주의 사항	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」제46조에 따라 고객이 회사에 대하여 청약 철회의 의사표시를 하기 위해 필요한 자료입니다. ○ 청약 철회의 서면을 우편, 팩스로 발송한 경우 그 사실을 반드시 영업점(관리점) 또는 콜센터(1588-3400)로 알려주셔야 합니다. 	
작성일자 : _____년 ____월 ____일	
위 본인 : _____ (서명/인)	

<별지 제7호 서식>

위법계약 해지 요구서

■ 소비자 정보	
성 명 :	생년월일 :
주 소:	계좌번호 :
■ 고객의 계약해지 사유	
계약해지 대상 상품명	
계약체결일	
(투자성 상품)	<input type="checkbox"/> 수수료 납부일 : <input type="checkbox"/> 계약서류 수령일 :
(대출성 상품)	<input type="checkbox"/> 대출금 지급일 :
계약해지 사유 (개요)	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 §17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 §18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 §19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 §20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 §21)
구체적 사유	가급적 6하 원칙에 맞추어 기재 (별도첨부 가능)
■ 계약해지 사유의 근거	
증빙자료	첨부자료 리스트 기재 (예 : 첨부 ①~~~, ②~~~, ③~~~)
참고자료	첨부자료 리스트 기재 (예 : 참고 ①~~~, ②~~~, ③~~~)
■ 안내 사항	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」제47조에 따라 고객이 회사와 체결한 위법 계약 해지를 신청하기 위해 필요한 자료입니다. ○ 회사는 「금융소비자 보호에 관한 법률」제47조제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다. 	
작성일자 : _____년 ____월 ____일	
위 본인 : _____ (서명/인)	

<별지 제8호 서식>

위법계약 해지 요구 관련 통지서

■ 통지 대상 소비자

성 명 :	생년월일 :
주 소:	계좌번호 :

■ 회사의 통지 결과

상 품 명	
고객의 계약해지 사유	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 §17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 §18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 §19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 §20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 §21)
회사의 판단 결과	<input type="checkbox"/> 위법계약 해지 수락 <input type="checkbox"/> 위법계약 해지 거절
(거절시) 회사의 정당한 사유	(※ 구체적 사유 기재)
(거절시) 정당한 사유의 객관적·합리적 근거	(※ 예 : 별도첨부 ①, ②, ③) (설명 의무 위반시, 위반이 없다는 객관적·합리적 근거)

■ 안내 사항

- 회사는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.

_____년 ____월 ____일

메리츠대체투자운용주식회사