

금융소비자보호기준

제1장 총칙

제1조 목적

이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위해 라포자산운용 주식회사(이하 “회사”)의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조 적용범위

- ① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제3조 용어의 정의

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이라 함은 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품이나 서비스로서, 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한 ‘금융상품’을 말한다.
2. “금융소비자”라 함은 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.
3. “일반금융소비자”라 함은 전문금융소비자가 아닌 금융소비자로서, 금융소비자보호법 제2조제10호에서 정한 ‘일반금융소비자’를 말한다.
4. “금융소비자보호기준”이라 함은 금융소비자보호법 제32조제3항에서 정한 ‘금융소비자보호기준’을 말한다.
5. “내부통제기준”이라 함은 회사가 금융소비자보호법 제16조제2항에 따라 마련한 ‘금융소비자보호 내부통제기준’을 말한다.
6. 그 밖에 이 기준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

제2장 금융소비자의 권리

제4조 금융소비자의 기본적 권리

- ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 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. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리
- ② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

제5조 민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.
- ③ 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 금융소비자 또는 이해관계자의 불만 해소에 최선을 다하여야 한다.
- ④ 회사는 민원 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ⑤ 회사는 민원처리 시 금융소비자의 개인정보보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.

제6조 민원총괄책임자

- ① 민원업무 관리를 위한 민원총괄책임자는 금융소비자보호 총괄책임자로 한다.
- ② 민원총괄책임자는 다음 각 호의 업무를 관장한다.
 1. 민원사무의 처리상황 및 운영실태에 대한 점검
 2. 민원 관련 내부규정의 제·개정민원전담조직에 대한 지도·감독
 3. 민원심의위원회 운영

제7조 민원사무전담조직

- ① 회사는 민원사무를 신속히 처리하고 금융소비자에 대한 안내 등을 위하여 민원사무전담조직을 운영한다.
- ② 민원사무전담조직의 업무는 다음 각 호와 같다.
 1. 민원의 접수, 처리 및 사후관리
 2. 민원의 예방 및 감축계획 수립
 3. 민원사무 관련 사규의 관리
 4. 민원처리 결과 분석 및 보고
 5. 민원 관련 제도개선을 위한 관련 부서의 업무 개선 요구
 6. 기타 민원사무처리와 관련된 업무

제8조 민원의 접수

- ① 민원은 서면 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 단, 금융소비자의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 성격의 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있다.
- ② 민원 접수 시 전산정보처리시스템에 그 민원의 내용을 기재하고, 담당자를 지정하여 처리한다.
- ③ 민원 접수와 관련하여 당사자 및 이해관계인, 사실관계의 입증을 위하여 아래 사항을 확인하여야 한다.
 1. 본인의 경우 본인 실명 확인서류
 2. 대리인이 신청하는 경우 위임을 증명하는 서류
 3. 기타 사실관계를 입증할 수 있는 서류 등
- ④ 회사가 민원 접수와 관련하여 금융소비자에게 요구하는 서류에 대하여는 민원 사무 처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정하여야 한다.
- ⑤ 회사는 민원 접수와 관련하여 장애인을 정당한 사유 없이 제한, 배제, 분리, 거부하여서는 아니 된다.

제9조 민원의 접수 창구 및 접수 사실 통지

- ① 금융소비자의 민원은 최초 불만이 제기된 곳에서 접수함을 원칙으로 한다. 즉, 해당 부서의 직제와 관계 없이 고객과의 접점이 있는 모든 부서는 민원 접수 창구로서의 역할을 수행한다.
- ② 민원처리 담당자는 민원이 접수된 날로부터 5영업일 이내에 민원 접수 사실, 민원처리 담당자의 성명 및 전화번호 등을 금융소비자에게 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등으로 통지하여, 금융소비자가 요청하는 방법이 있는 경우 이를 고려하여 통지하여야 한다.

제10조 민원 서류의 보완 및 반려

- ① 민원사무전담부서는 민원 서류에 흠결이 있거나 필요한 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 문서·우편·팩스·전화 등 다양한 방법으로 금융소비자에게 보완을 요구할 수 있다.
- ② 금융소비자가 전항의 기간 내에 서류를 보완하지 못할 경우 회사는 다시 보완을 요구하여야 한다. 이 경우 보완기간은 7 영업일로 한다. 단, 금융소비자가 국외에 거주하여 상당한 기간이 소요되는 경우에는 이를 고려하여 그 기간을 정하여야 한다.
- ③ 금융소비자가 전항에 의한 기간 내에 민원서류를 보완하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원 서류를 반려할 수 있다.
- ④ 금융소비자의 소재지가 분명하지 아니하여 보완 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결할 수 있다.

제11조 민원의 철회

- ① 금융소비자는 당해 민원 사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 금융소비자가 문서, 팩스, 인터넷 또는 전화 등 다양한 방법으로 할 수 있다.



- ③ 금융소비자가 민원을 철회하여 민원서류의 반환을 요청하는 경우, 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 금융소비자에게 반환하여야 한다.

제12조 민원처리기간

- ① 민원은 접수일로부터 4주 이내에 처리한다. 단, 외부기관으로부터 이첩 이송된 민원, 특별추가조사가 필요한 민원은 예외로 한다.
- ② 제1항의 처리기간에 다음 각 호의 기간은 산입하지 아니한다.
 1. 금융소비자의 귀책사유로 민원의 처리가 지연되는 경우 해당 지연기간
 2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
- ③ 회사는 민원처리기한 초과 시 진행상황 등을 금융소비자와 관계기관에 유선이나 서면으로 처리 지연 사실을 통지하여야 한다.

제13조 민원조사

- ① 민원처리담당자는 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임직원은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.
 1. 자료제출
 2. 해당 임직원 에 대한 조사
 3. 해당 부서 조사
- ② 민원총괄책임자는 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ③ 민원총괄책임자는 사실확인을 위하여 검사가 필요하다고 판단되는 경우 감사에 이를 의뢰할 수 있다.

제14조 처리결과 통지 및 통보 등

- ① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 서면, 팩스, 전자우편, 전화 등을 통하여 금융소비자에게 통지하여야 하며, 통지사항에는 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함하여야 한다.
- ② 금융소비자로부터 처리결과 통지에 대한 생략 요청이 있거나 민원이 취하된 경우에는 통지를 생략할 수 있다.
- ③ 회사는 금융감독원을 통하여 접수된 민원이 종결된 경우 민원처리담당자로 하여금 지체없이 금융정보교환 망을 통하여 처리결과를 보고하도록 하여야 한다.

제15조 재심청구

- ① 금융소비자는 다음 각호에 해당하는 사유가 있는 경우 민원의 재심을 청구할 수 있다. 다만, 금융소비자가 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
 1. 민원처리 과정 중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 있는 경우
 2. 민원처리결과에의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우



허진 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 신규 민원에 준하여 처리한다.

제16조 중·반복 민원

- ① 금융소비자가 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원에 대하여는 내부적으로 별도 처리 없이 종결할 수 있다.
- ② 금융소비자가 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개의 민원으로 간주하여 처리하고, 내부민원은 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

제17조 소제기 절차

- ① 민원사무전담조직은 금융소비자와의 협의에 따라 제3의 전문기관의 판단 또는 자문에 따른 방안을 모색하는 등 우선적인 민원해결에 노력하여야 한다.
- ② 민원사무전담조직은 소송(조정을 포함한다)이 불가피한 경우 제3의 전문기관이 발급한 객관적인 증빙자료, 관련 판례 등을 충분히 확보하여 검토하여야 한다.
- ③ 민원사무전담조직은 소송을 제기할 경우 사전에 금융소비자에게 서면으로 소제기에 대한 안내를 하여야 한다.
- ④ 소송검토 대상은 다음 각 호와 같다.
 - 1. 민원심의위원회에서 소송 진행을 결정한 경우
 - 2. 민원 수용 시 다발적 민원 발생이 예상되는 경우
 - 3. 대외기관에서 소송을 요청하거나 재검토 의견을 피력한 경우
 - 4. 소송 제기가 적당한 방안으로 판단되는 경우

제18조 민원심의위원회

- ① 민원사무담당조직은 단독으로 의사결정이 불가하거나 민원사무처리의 객관성 확보 및 회사 차원의 대응책 마련을 위하여 ‘민원심의위원회’를 설치·운영한다.
- ② 민원심의위원회는 대표이사, 금융소비자보호 총괄책임자, 준법감시인 및 위험관리책임자, 그 밖에 대표이사 가 지정하는 임원(금융회사의 지배구조에 관한 법률 제2조 제2호에 따른 임원을 말한다)으로 구성한다. 단, 준법감시인(준법감시인과 금융소비자보호 총괄책임자를 별도로 두고 있는 경우에 한한다), 위험관리책임자는 업무와 무관한 안건에 대하여는 참석하지 않을 수 있다.
- ③ 민원심의위원회의 심의대상은 다음 각호와 같다.
 - 1. 반복적이고 다발적 민원으로 다수 부서의 의견이 필요한 경우
 - 2. 민원 수용여부 결정에 다수 부서의 의견이 필요한 경우
 - 3. 민원내용이 회사에 악영향을 미치거나 파급효과가 예상되는 경우
 - 4. 기타 민원심의위원회에서 심의하는 것이 적당하다고 판단되는 경우



- ④ 대표이사는 민원심의위원회를 주재하며, 그 결과를 이사회에 보고하고 논의사항은 최소 5년간 기록 및 유지 하여야 한다.
- ⑤ 민원사무담당조직은 민원처리에 필요하다고 판단되는 경우, 관련자를 위원회에 출석시켜 의견을 청취하거나 내·외부 전문가의 자문을 구할 수 있다.

제19조 관련자 조치

- ① 민원총괄책임자는 민원과 관련된 임직원에게 고의 또는 중대한 과실이 있다고 판단되는 경우, 관련부서와 민원심의 위원회 등에 통보하여 징계 및 구상권 행사 등을 요구할 수 있다.
- ② 민원총괄책임자는 민원처리과정에서 민원담당자가 본 기준 및 관계법규를 위반하였거나 민원과 관련된 정 보를 유출한 경우 인사조치 및 시정조치 등을 요구할 수 있다.

제20조 민원 및 분쟁에 관한 평가

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 필요 시 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 경영진에게 보 고하여 야 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

제21조 제도개선

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 관련부서에 지체 없이 민원 접수 내용을 제공하고, 제도를 개선하여 소비 자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하 여 일정한 절차에 의거 관련부서에 제도개선을 요구하여야 한다.
- ③ 제2항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 진행사항 및 결과를 대표이사에 보고하 고 관리하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널 을 개발 하고, 이를 활성화하기 위하여 노력하여야 한다.

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 · 인력

제22조 금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성

- ① 회사는 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수

있도록 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

- ② 회사는 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련 한 보상체계를 마련할 수 있다.
- ③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 내부통제기준에서 정한 바에 따른다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제23조 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

- ① 회사는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.
- ② 회사는 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 금융소비자보호 내부통제위원회에서 조정·의결될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 점검 방법, 이 기준의 미준수시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제24조 금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련

- ① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수행하여야 한다.
 1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 프로그램의 개발 및 시행
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 3. 민원사례, 상담화법, 응대요령 등 유사 민원·분쟁의 재발방지를 위한 임직원 훈련 및 제도개선 방안의 개발, 활용 방안
 4. 금융소비자의 민원 및 분쟁의 처리를 위한 업무처리 매뉴얼 및 전산정보처리시스템 활용에 대한 임직원 교육 과정 진행 및 정기·수시 보수교육 실시
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원 중(모집 인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제7장 전산정보처리시스템의 구축 및 관리

제25조 전산정보처리시스템 구축 및 관리

- ① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 처리결과를

효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산정보처리시스템을 구축·운영하여야 한다.

- ② 회사는 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, 전 자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 전산정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력하여야 한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제26조 금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차

- ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음의 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.
 1. 계약체결에 관한 자료
 2. 계약의 이행에 관한 자료
 3. 금융상품등에 관한 광고 자료
 4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절 나. 청약의 철회다. 위법계약의 해지
 5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
 6. 업무 위탁에 관한 자료
- ② 회사는 금융소비자로부터 자료의 열람을 요구받는 경우 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날로부터 10일 이내의 범위에서 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 기간을 연장할 수 있으며, 해당 사유 소멸 시 지체 없이 열람하도록 하여야 한다. 다만, 아래 각호의 사항에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
 1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
 2. 회사 등 관계자의 영업비밀이 현저히 침해될 우려가 있는 경우
 3. 다른 사람의 성명 및 주민등록번호 등 개인과 관련된 사항으로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 판단되는 경우
 4. 열람 요청 자료가 목적과 관련 없는 자료라는 사실이 명백한 경우
 5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제의 필요성에도 불구하고 사회통념상 자료의 열람이 객관적이고 부적절하다고 판단되는 경우

제27조 일반금융소비자의 청약 철회

- ① 일반금융소비자는 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 법령에서 정하는 기간 내에 철회



할 수 있다.

- ② 전항에 따라 일반금융소비자가 청약철회 의사를 서면 등(서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 및 이에 준하는 전자적 의사표시를 포함한다)으로 표시한 경우, 회사는 법령에서 정한 각 금융상품별 청약철회 효력 발생 시기를 고려하여 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화 등을 금융소비자보호법령에서 정하는 방법으로 반환한다.
- ③ 본조에 따라 청약이 철회된 경우 회사는 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등을 청구할 수 없다.

제28조 위법계약의 해지

① 금융소비자는 회사가 아래 사항을 위반하여 계약을 체결한 경우 법 위반사실을 안 날로부터 1년 또는 계약 체결 일로부터 5년을 초과하지 않는 기간 내에서 서면 등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다.

- 1. 적합성원칙
- 2. 적정성원칙
- 3. 설명의무
- 4. 불공정영업행위의 금지
- 5. 부당권유행위의 금지

② 회사는 제1항 각호의 사항을 위반하여 위법한 계약임이 명백한 경우, 금융소비자의 위법계약해지 요구에 응

하여야 한다. 이때 해지 요구를 받은 날로부터 10일 이내에 통지하여야 하며, 해지요구를 거절하는 경우에는 거절 사유도 함께 통지하여야 한다.

③ 회사가 정당한 사유 없이 해지 요구를 받아들이지 않는 경우 금융소비자는 금융소비자보호법에 따라 일방적으로 해지를 할 수 있다.

④ 회사가 해지요구를 수락하거나 금융소비자가 금융소비자보호법에 따라 해지하는 경우 해당 계약은 장래에 대하여 효력을 상실한다.

제29조 금융소비자의 권리 안내

① 회사는 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

- 1. 자료열람요구권의 행사에 관한 사항
- 2. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
- 3. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
- 4. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
- 5. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
- 6. 「예금자보호법」제24조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
- 7. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항

② 회사는 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자



에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등 금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내할 수 있는 방안을 마련하여야 하고, 금융소비자 보호 및 시의성 등을 고려하여 안내 시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.

- ③ 회사는 제12조 내지 제14조에서 정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응 사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.
- ④ 회사는 금리인하요구권, 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.

제30조 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 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제31조 계약 체결 후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

- ① 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ④ 회사는 제1항 내지 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제32조 이 기준 등의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임

- ① 회사는 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 내부통제기준을 준용한다.
- ② 이 기준의 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 금융소비자보호 총괄책임자가 별도로 정할 수 있다.

부 칙(2025. 4. 14.)

제1조 (시행일) 이 기준은 2025년 4월 14일부터 시행한다.