

# 금융소비자보호기준

2026. 4. 17. 제정

## 제1장 총 칙

### 제1조(목적)

이 기준은 회사가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제32조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 "시행령"이라 한다) 제31조, 「금융소비자 보호에 관한 감독 규정」(이하 "감독규정"이라 한다) 제29조 및 관련법규(이하 총칭하여 "금융소비자보호법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 기준 및 절차를 정함으로써 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하는 것을 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 청약에 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. "민원"이라 함은 회사가 영위하는 업무와 관련하여 고객 또는 이해관계자가 서면, 구두, 전자메일 등으로 제기하는 제반 이의신청, 진정, 건의 또는 질의 등을 말한다.
6. 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 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 밖의 관계법령 등에서 정하는 금융소비자의 권리

## 제3장 민원·분쟁의 발생 시 업무처리 절차

### 제4조(민원처리의 일반원칙)

- ① 회사는 민원을 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만 해소에 최선을 다하여야 한다.
- ② 회사는 민원사무를 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리하여야 한다.
- ③ 회사는 민원처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 필요한 조치를 취하여야 하며 민원처리 과정에서 취득한 개인정보를 외부로 유출하거나 타인에게 누설하는 등 민원처리 이외의 목적으로 사용되지 않도록 관리하여야 한다

### 제5조(민원사무의 주관부서)

- ① 민원사무를 처리 및 통제하기 위한 주관부서는 금융소비자보호 총괄기관으로 한다.
- ② 주관부서는 다음 각 호의 업무를 담당한다.
  1. 민원의 접수, 처리 및 보고
  2. 민원처리과정에서 드러난 위법·부당행위 관련 임직원에게 대한 조치 적정성 점검
  3. 빈발 민원에 대한 제도개선 및 이행실적 여부 점검
  4. 기타 민원사무 처리 및 통제와 관련된 업무

### 제6조(민원서류의 접수)

- ① 민원사항은 주관부서가 별지 제1호 민원사무처리대장에 기록하여 접수하며 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ② 주관부서는 민원서류를 내용별로 분류하여 해당 업무 담당부서에 이송하여 조사하게 한

다. 담당부서가 2개 이상인 경우에는 주관부서가 그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정할 수 있으며 지정된 부서는 관련부서의 의견을 받아 처리하여야 한다.

- ③ 민원서류 중 익명 또는 가명으로 제출하거나 동일한 내용을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 이를 조사·처리하지 아니한다.

### **제7조(민원서류의 보완 등)**

- ① 주관부서는 민원서류에 흠결 또는 누락이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완 또는 보정을 요구할 수 있다.
- ② 민원인이 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 재차 보완 또는 보정을 요구하여야 한다.
- ③ 제2항에 의한 보완 또는 보정 요구에 응하지 아니한 경우에는 그 민원을 취하한 것으로 본다.

### **제8조(민원처리기간)**

- ① 민원사무는 접수된 날로부터 14영업일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 외부 감독기관 등에서 회신기간을 별도로 정한 경우에는 그에 따른다.
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호의 기간은 산입하지 아니한다.
  - 1. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
  - 2. 사실조회 및 조사에 소요되는 기간
  - 3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
  - 4. 회사의 휴무일
  - 5. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간
- ③ 제1항의 처리기간 내에 민원처리가 곤란한 경우에 회사는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 즉시 통보하여야 한다.

### **제9조(민원처리결과 회신)**

- ① 담당부서는 민원사항을 지체없이 조사하여 그 결과를 즉시 주관부서장에게 통지하여야 하며 주관부서는 담당부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로 민원인에게 통지하여야 한다.
- ② 주관부서는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 판단하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.
- ③ 민원서류의 회신이 주소나 성명 등의 불명으로 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 그 민원을 취하한 것으로 본다.

- ④ 회사를 경유하지 않고 금융감독원에 접수된 민원에 대하여 금융감독원이 자율조정을 요청하는 경우 회사는 민원인의 불만 또는 요구사항을 파악하여 향후 처리과정을 안내하여 자발적으로 적극적인 민원해결 노력을 기울이고 자율조정을 시도하여 14영업일 이내에 민원인과 금융감독원에 그 결과를 회신하여야 한다.

### 제10조(재심청구)

민원인은 다음 각 호의 사유가 있는 경우 회사에 그 민원의 재심을 청구할 수 있으며, 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

- 1. 기존에 제출하지 않은 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미칠 수 있는 새로운 사실이 있는 경우
- 2. 기존에 제출된 증거자료가 위조변조되거나 허위임이 판명된 경우
- 3. 민원의 처리결과에 영향을 미칠 수 있는 중요한 사항에 대하여 회사가 판단하지 아니한 경우
- 4. 기타 민원의 기초가 되는 법령, 판결 등이 변경된 경우

### 제11조(사후 처리 및 교육)

- ① 주관부서장은 민원의 발생 및 처리와 관련하여 이 기준의 준수 여부에 대한 점검·평가 및 담당부서에 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있고, 그 요청을 받은 담당부서장은 3개월 내 개선방안을 마련하여 주관부서장에게 통보하여야 한다.
- ② 민원 처리결과에 따라 회사가 손실을 부담하여야 할 경우 대표이사의 승인을 받아 비용으로 처리하여야 한다.
- ③ 주관부서장은 민원·분쟁조정·소송의 진행상황 및 처리결과를 분석하고 민원·분쟁조정·소송 감축방안을 수립하여 연 1회 이상 대표이사에게 보고하여야 한다. 다만, 전년도에 접수된 민원이 없었거나 감소한 경우에는 이를 생략할 수 있다.
- ④ 금융소비자보호총괄책임자는 임직원에게 대하여 연 1회 이상 민원예방교육 등 금융소비자보호 관련 교육을 실시하여야 한다.

### 제12조(전산시스템의 구축)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 한다. 단, 민원 발생 건수 또는 회사와 거래하는 일반금융소비자의 수 등을 고려할 때 전산시스템을 구축하는 효익이 충분하지 않은 경우에는 전산시스템 설치를 유예할 수 있다.

1. 금융소비자의 민원분쟁 상황 및 처리결과
  2. 금융소비자와의 분쟁조정소송 진행상황 및 결과
- ② 제1항의 전산정보처리시스템은 진행상황 단계별로 구분되어야 하며, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 한다.
  - ③ 회사는 민원분쟁 진행상황 및 처리결과의 주요내용에 관하여 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내할 수 있도록 노력하여야 한다.

## **제4장 금융소비자 보호기준의 운영을 위한 조직**

### **제13조(이 기준의 운영을 위한 조직·인력)**

- ① 이 기준의 운영은 금융소비자보호 총괄부서에서 담당하며, 금융소비자보호 총괄책임자가 통할한다. 다만, 회사는 조직·인력 등을 감안하여 준법감시부서가 이 기준의 운영을 담당하게 할 수 있다.
- 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 내부통제 기준」에서 정하는 바에 따른다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 민원 및 분쟁 등의 업무처리와 관련하여 필요하다고 판단하는 경우 관련 부서에 인력 파견·검직을 요구할 수 있으며, 관련 부서장은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

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

### **제14조(점검·조치 및 평가)**

- ① 총괄부서는 금융상품 판매 관련 업무 수행 시 임직원들이 이 기준을 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 정기적으로 점검하여야 한다. 단, 해당 업무 미영위 시 이를 생략할 수 있다.
- 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 위법위규 행위를 발견하였거나

중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원 등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원 등에 대한 출석요청, 현장조사(필요시 준법지원감사 부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

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

## 제6장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

### 제15조(담당부서)

- ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호총괄기관이 담당한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할 수 있고 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

### 제16조(자료열람 요구에 대한 기준과 절차)

- ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지관리하는 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 연기제한 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 자료 열람 요구를 받은 부서는 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 확인하여 즉시 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 다른 부서에 금융소비자가 요구한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있다.
- ④ 금융소비자총괄기관은 금융소비자가 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의

범위를 특정하여 자료 열람 요구를 받은 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 관계법 등에서 정하는 바에 따른다.

### **제17조(일반금융소비자의 청약철회권에 관한 기준과 절차)**

- ① 회사는 일반금융소비자가 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7일(회사와 투자자 간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면(전자우편, 휴대전화 문자메시지 등 시행령 제37조제2항의 방법을 말한다. 이하 "서면 등"이라 한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다. 다만, 투자성 상품에 관한 계약의 경우 투자자가 예탁한 금전 등(금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것을 포함한다. 이하 "금전 등"이라 한다.)을 지체 없이 운용하는데 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.

- 1. 법 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날
- 2. 법 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일

- ② 청약철회가 가능한 투자성 상품의 경우, 청약의 철회는 투자자가 서면등을 발송한때 효력이 발생한다. 투자자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다.

- ③ 회사는 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·채화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

- ④ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 투자자에게 불리한 것은 무효로 한다.

- ⑤ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)을 반환하는 경우에는 투자자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

### **제18조(위법계약해지권에 관한 기준과 절차)**

- ① 회사는 법 제17조(적합성 원칙)제3항, 제18조(적정성 원칙)제2항, 제19조(설명의무)제1항·제3항, 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)를 위반하여 다음을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 투자자와 체결한 경우, 투자자가 서면등으로

해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것(자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제9조제22항에 따른 집합투자계약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다.)
  2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것
- ② 투자자가 제1항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내(해당 기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다)에 해당 계약의 해지를 요구할 수 있으며, 회사는 투자자의 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.
- ③ 회사가 다음 각 호와 같은 정당한 사유가 없이 투자자의 계약해지 요구를 따르지 않는 경우, 투자자는 해당 계약을 해지할 수 있다.
1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
  2. 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
  3. 투자자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
  4. 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 투자자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.
    - 가. 계약의 해지를 요구한 투자자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
    - 나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 투자자의 동의를 받아 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것
  5. 투자자가 회사의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우
- ④ 회사는 제2항 및 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

## 제7장 금융소비자의 권리안내 등

### 제19조(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 등

에서 금융소비자에게 알려주어야 하는 것으로 정한 권리(이하 “금융소비자 권리”라 한다)를 금융소비자에게 안내하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자권리에 대해 다음 각호 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.

#### **제20조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요사항 점검 및 제도 개선)**

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품과 관련한 민원 분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도 개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고 그 개선 여부를 관리하여야 한다.

② 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선 계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호총괄기관은 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자와 계약체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호 법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법규에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

#### **제21조(기준의 제정·변경)**

① 회사는 이 기준을 제정·변경하는 경우 이사회에 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 회사는 이 기준을 제정·개정하는 경우에는 제정·개정 사실 및 주요 현황을 회사 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

## **부 칙**

**제1조(시행일)** 이 기준은 2026년 4월 17일부터 시행한다.

