

금융소비자보호기준

제정일자	2021. 09. 27.	
개정일자		

제 1 장 총 칙

제1 조(목적)

이 기준은 자비스자산운용 주식회사(이하“회사”)가 「금융소비자보호에관한법률」(이하“법”)과 동법 시행령 및 감독규정(이하“법령”) 그리고 「금융소비자보호내부통제기준」을 준수하기 위하여, 금융소비자의 권익 증진과 효과적인 소비자피해 예방 및 신속한 구제를 위한 기본지침을 제공하고 사고처리 및 민원사무처리에 관하여 필요한 세부사항을 정함으로써 금융소비자의 신뢰를 얻고 경쟁력을 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2 조(용어의정의)

- ① “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 한 계약체결의 목적물인 상품 또는 서비스를 의미하는 개념으로, 「자본시장과금융투자업에관한법률」(이하“자본시장법”)상 금융투자상품, 투자일임 또는 신탁계약상품, 투자자문서비스 등을 말한다.
- ② “금융소비자”란 금융거래의 상대방으로서 회사와 금융상품을 거래하는 당사자를 지칭하며, 투자자뿐만 아니라 잠재적으로 회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포괄한다. 법령에 따라 전문금융소비자와 일반금융소비자로 분류된다.
- ③ “민원”이라함은 회사와 이해관계에 있는 자가 회사의 업무와 관련하여 회사 및 국가기관(감독당국을포함한다. 이하 같다)에 제기하는 일체의 서면상의 요구나 청원으로서 잠재적으로 회사 및 임직원의 금전적 손해 및 이미지의 실추 등의 손실을 입힐 수 있는 것을 말한다.

제3조(적용범위)

사고처리, 민원 및 금융소비자보호에 관하여 법령에 규정된 사항과 이 기준에서 정하는 바가 상충 될 시에는 법령에 규정된 사항과 이 기준이 정하는 바 중에서 더 엄격한 기준을 적용하며, 이 기준에서 정하는 바는 사고처리 및 민원에 관하여 회사의 다른 사규에 규정한 사항보다 우선한다.

제4조(금융소비자의권리및회사의책무)

- ① 금융소비자가 보장 받아야하는 기본적 권리는 다음 각호와 같다.
1. 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로인한 재산상 손해로부터 보호 받을권리
 2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
 3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
 4. 위법한 영업행위에 의한 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을권리
 5. 합리적인 금융소비 생활을 위하여 필요한 교육을 받을권리
 6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리
 7. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리
- ② 회사는 금융소비자의 권리를 보장하기 위하여 다음 각호의 책무를 진다.
1. 국가의 금융소비자 권익증진 시책에 적극 협력 할 책무
 2. 금융 상품을 제공하는 경우에 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력 할 책무
 3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구 할 책무
 4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 아니 할 책무
 5. 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공 할 책무
 6. 금융소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·위조·변조 또는 훼손되지아니 하도록 개인정보를 성실하게 취급 할 책무

제2장 금융소비자보호조직·인력

제5조(금융소비자보호총괄책임자의지정)

- ① 회사는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제25조에 따라 선임된 준법감시인을 “금융소비자보호총괄책임자”로 지정하고 업무를 수행하게 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 독립적지위를 보장받으며, 적법한 직무수행과 관련하여 부당한 인사상의 불이익을 받지 않는다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

제6조(금융소비자보호총괄책임자의직무)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각호의 업무를 수행한다.
 1. 제8조에 따른 금융소비자보호 총괄기관의 업무총괄
 2. 상품설명서, 금융상품계약서류 등 사전심의(단, 준법감시인 수행시 제외함)
 3. 금융소비자보호 관련제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
 4. 금융상품각단계별(개발, 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
 5. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독업무
 6. 금융소비자보호관련 부서간 업무협조 및 업무조정 등 업무총괄
 7. 대내외 금융소비자보호관련 교육프로그램 개발 및 운영업무총괄
 8. 민원발생과 연계한 관련부서·직원평가 기준의 수립 및 평가총괄
 9. 이 기준 준수여부에 대한 점검·조치·평가업무총괄
 10. 금융소비자보호 내부통제기준 제6조 제3항에 따라 대표이사로부터 위임받은 업무
 11. 금융소비자보호관련하여 이사회, 대표이사로부터 이행을 지시·요청받은 업무
 12. 기타금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는보고받은사항을확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

제7조(금융소비자보호총괄기관의설치)

- ① 회사는 준법감시업무를 담당하는 부서로 하여금 금융소비자보호 담당업무를 수행하게 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행 할 수 있도록 고객수, 민원건수 및 상품개발·판매 등 관련 타부서와의 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 담당부서

의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

제8조(금융소비자보호총괄기관의업무)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리존중 및 민원예방 등을 위해 다음 각호의 사항을 포함하는 업무를 수행한다.

1. 민원예방 및 처리 등 : 회사의 내부통제기준 등 내부규정에 따라, 민원의 예방을 위한 교육 훈련실시, 민원발생시 본 규정에 따른 보고·처리 및 사후 재발 방지대책 수립 등을 실시 할 수 있음

2. 제도 개선의 요구 : 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 금융상품개발프로세스(개발·기획 및 민원처리과정)상에서 필요하다고 인정되는 제도 개선(금융소비자보호 업무와 관련된 부서간 업무조정 및 역할분담 등을 포함)을 관련부서에 요구 할 수 있음

3. 교육훈련실시: 금융소비자보호제도와 관련하여 임직원에게 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 교육실시 및 관련부서에 협조를 요청 할 수 있음

② 금융소비자보호 총괄기관이 제1항 각호업무 수행을 위해 관련부서에 협조를 요청하는 경우, 해당업무 수행요구를 받은 부서는 해당업무를 조속히 이행하여야 한다.

제3장 영업행위준수사항

제9조(금융상품개발관련점검항목)

① 상품 개발부서는 새로운 금융상품을 출시하거나 상품의 중요내용을 변경하는 경우[별표1](「투자심의위원회운영규정」 [별표1] 상품개발체크리스트)의 점검 항목에 따라 해당 상품이 적정한지 여부를 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 전항에 따라 상품개발부서가 작성한 점검항목에 대하여 확인 하여야 한다.

제10조(적합성원칙)

① 회사는 금융소비자와 금융상품계약체결 등을 하거나 자문업무를 하는 경우에는 상대

방인 금융소비자가 일반금융 소비자인지 전문금융 소비자인지를 확인해야 한다.

② 회사는 일반금융 소비자에게 금융상품계약체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 경우를 포함)하는 경우에는 면담·질문 등을 통하여 정보를 파악하고, 일반금융소비자로부터 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함), 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 법령으로 정하는 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 하며, 확인받은 내용을 일반금융소비자에게 지체 없이 제공해야 한다.

③ 회사는 제2항에 따라 파악한 정보에 따라 일반금융소비자에게 적합하지 아니 하다고 인정되는 계약체결을 권유해서는 아니 된다.

제11조(적정성원칙)

① 회사는 고난도 투자일임계약에 대하여 일반금융소비자에게 계약체결을 권유하지 아니하고 금융상품판매계약을 체결하려는 경우에는 미리 면담·질문 등을 통하여 제10조 적합성 원칙상 필요한 정보를 파악해야한다.

② 회사는 제1항에서 확인한 사항을 고려하여 해당금융상품이 그 일반금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 그 사실을 알리고, 그 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취, 그 밖에 법령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다.

제12조(설명의무)

① 회사는 일반금융소비자에게 계약체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함)하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 금융 상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당사항으로 한정)을 일반금융소비자가 이해 할 수 있도록 설명해야 한다.

② 회사는 제1항의 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 법령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다.

③ 회사는 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 법령으로정하는 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니된다.

제13조(부당권유행위금지)

회사는 계약체결을 권유(금융상품 자문업자가 자문에 응하는 것을)하는 경우에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위
4. 금융상품내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
5. 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해 줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위
6. 계약의 체결 권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 계약의 체결권유를 계속하는 행위
7. 내부통제기준에 따른 직무수행교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결권유와 관련된 업무를 하게하는 행위
8. 일반 금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
9. 투자성 상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 알면서 그 사실을 금융소비자에 알리지 않고 그 금융상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위
10. 자기 또는 제3자가 소유한 투자성 상품의 가치를 높이기 위해 금융소비자에게 해당 투자성 상품의 취득을 권유하는 행위
11. 금융소비자가 자본시장법 제174조, 제176조 또는 제178조에 위반되는 매매, 그밖의 거래를 하고자 한다는 사실을 알고 그 매매, 그 밖의 거래를 권유하는 행위
12. 법령상 적합성의 원칙을 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위

제 4 장 금융상품 판매 이후 과정

제14조(민원·분쟁발생시업무처리절차)

- ① 회사는 「내부통제기준」, 「금융소비자보호내부통제기준」, 이 기준 및 「민원처리지침」 등 관련 내부규정에 따라 민원·분쟁발생시 업무를 처리 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 업무처리상황에 대해 대표이사에게 보고한다.

제15조(민원·분쟁대응관련교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁발생시 대응방법에 대하여 회사의 임직원을 대상으로 교육·훈련을 실시한다. 해당교육·훈련은 제14조에 따른 회사의 관련 내부규정에 대한 사항을 포함해야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 교육·훈련을 매년 정기적으로 실시하는 연간 내부통제 교육에 포함하여 실시하되, 민원·분쟁발생의 빈도에 따라 실시주기를 조절할 수 있다.

제16조(전산처리시스템의구축)

회사는 다음 각호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전산처리 시스템을 구축하도록 노력한다. 다만, 회사의 민원발생 건수 등을 고려하여 그 발생건수가 적은 경우 [별표2]의 양식 등을 활용하여 관리한다.

1. 금융소비자의 민원상황 및 처리결과
2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송진행 상황 및 결과

제17조(계약체결후금융소비자보호를위해필요한사항점검및관련제도개선에관한사항)

금융소비자보호 총괄기관은 계약체결 후 금융소비자보호를 위해 필요한 사항점검 및 관련제도 개선에 관한 사항을 포함하여, 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야한다.

제18조(금융소비자의자료열람에대한대응)

- ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 금융회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 본조에서 같다) 또는

청취를 관련법규에서 정하고있는바에 따라 요구 할 수 있다.

② 회사는 제1항에 따른 요구를 받을 경우 원칙적으로 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취 할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람·청취하게 하여야 한다.

③ 회사는 다음 각호의 어느하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절 할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절 할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해 할 우려가 있는 경우
3. 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에관한법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 현저히 침해 할 우려가 있는 경우
4. 개인정보의 공개로인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해 할 우려가 있는 경우
5. 열람하려는 자료가 열람 목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

제19조(일반금융소비자의청약철회에대한대응)

① 회사는 일반금융소비자가 청약철회 대상이 되는 상품에 대한 계약서류를 제공받은날 또는 계약서류를 적법하게 제공하지 아니한 경우에는 계약체결일로부터 7일 이내에 계약의 청약철회 할 수 있도록 보장하여야 한다.

② 일반 금융소비자는 회사에 대하여 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 철회의 의사표시를 할 수 있다.

③ 회사는 일반 금융소비자로부터 청약의 철회를 접수 한날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화를 반환하여야 한다.

제20조(위법계약의해지요구에대한대응)

① 회사는 금융소비자가 계약체결에 대한 위반사항을 안날부터 1년 이내, 계약체결일부터 5년 이내에 계약이 위법함을 이유로 해지를 요구하는 경우, 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지

하여야 한다.

② 회사는 다음 각호의 사유(이하“정당한 사유”라고 한다)가 없는 한 금융소비자의 요구에 응하여야 한다.

1. 위반 사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시 한 경우
2. 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약체결이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 회사가 계약의 해지요구를 받은 날부터 10일 이내에 법위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인 할 수 없거나 이와 유사한 사유로 제1항에따른 통지기간내 연락이 곤란한 경우 : 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴것

나. 위반사실 관련자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 제1항에따른 통지 기한을 연장한 경우 : 연장된 기한까지 알릴것

5. 금융소비자가 금융상품판매업자 등의 행위에 법위반 사실이있다는 사실을 계약을 체결하기전 예알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

제21조(법령및약관상금융소비자의권리를안내하는방법)

① 회사는 일반소비자와 투자일임계약 및 투자자문계약 체결시, 제4조제1항을 포함한법령 및 규약상 금융소비자의권리를 안내하기 위해 최선의 노력을 다한다.

② 회사는 제1항의 안내 방법으로 계약서명시, 별도문서를 통한 통지 등의 방법을 사용해야한다.

제5장 금융소비자보호기준에대한관리

제22조(금융소비자보호기준준수여부에대한점검·조치및평가)

① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원의 본 기준에 대한 준수여부를 상시적으로 점검해

야하며, 본 기준에 대한 위반 또는 우려사항 발생시에는 즉시 이를 대표이사에게 보고해야 한다.

② 회사는 본 기준에 대한 위반발생 또는 위반 발생에 대한 가능성이 발견된 경우, 이에 대한 해결방안 및 재발방지책을 포함한 대책을 마련하고 이를 실행한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따라 실행한 사항에 대하여 평가하고 필요시, 회사의 소비자보호를 위한 업무프로세스에 반영하도록 한다.

제23조(기준의제·개정및폐지)

이 기준을 제·개정하는 경우 이사회는 승인을 받아야 한다. 다만, 금융위원회가 정하여 고시하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음 할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 27일부터 시행한다.

[별표 1] (상품개발 체크리스트)

상품개발 체크리스트

상 품 명	
투자운용담당자	(인)
해당 투자운용본부 / 실장	(인)
금융소비자보호 총괄책임자 겸 AML 보고책임자	(인)

● 상품개발 체크리스트는 담당 투자운용본부 / 실에서 작성하는 것을 원칙으로 함.

[금융소비자보호 체크리스트]

구분	점검항목 및 내용	점검결과		
		양호	보통	미흡
관련 법규 위반 여부	1. 관련 법령 등 위반 사항 여부 점검			
	● 자본시장법 관련 법령에 위반되는 사항은 없습니까?			
	● 감독규정 및 내부규정 등에 위반되는 사항은 없습니까?			
	● 금융감독원 등의 지도사항에 위반되는 사항은 없습니까?			
소비자 권익보호	2. 금융소비자의 권익 침해요소 점검			
	● 기존 유사상품과 비교하여 민원 발생의 소지는 없습니까? (유사 상품에 대한 민원 사례 확인 여부)			
	● 보수·수수료는 적정하며 회사와 소비자의 입장을 균형있게 고려하고 있습니까?			
	● 상품정보 제공방법(대면, 비대면)은 금융회사와 소비자의 입장을 균형있게 고려하고 있습니까?			
소비자 알 권리 등	3. 금융소비자 의견 반영			
	● 민원자료 활용을 통한 금융소비자의 의견이 반영되었습니까?			
	4. 합리적 선택을 위한 정보내용의 적정성(투자설명서, 제안서 등의 내용)			
	●			
	●			

	5. 계약 내용 및 약관 내용의 불공정 등 점검			
	●			
	●			
	●			
	6. 금융소비자 관점의 정보제공			
	●			
소비자 피해예방	7. 금융소비자 불만예방			
	●			
	8. 불완전판매 예방			
	●			
소비자 보호문화	9. 소비자보호문화 정착			
	●			
금융회사 책임성 강화	10. 금융회사의 소비자보호에 대한 책임성 강화			
	●			