금융소비자보호기준

Procedure

Owner: Head of Compliance, Korea

November 2025, Version 5.0

Purpose	This Procedure is designed to prescribe the basic procedures and standards that an executive, officer and/or employee shall conform to in performing his/her duties for the protection of financial consumers by, for example, preventing financial consumers from experiencing dissatisfaction and ensuring the prompt execution subsequent remedial measures in accordance with the Financial Consumer Protection Act and other relevant laws and regulations.
Scope	Natixis Asia Limited, Seoul Branch
Version	5.0
Policy Owner	Head of Compliance, Korea
Policy Manager	
Approver(s)	Seoul Management Committee
Approval Date	11/19/2025
Effective Date	04/03/2023
Next Review Date	Annually
Related Documents	CIB Customer Complaints Framework Asia Pacific Procedure

Revision History

Version	Date	Description of Revision	Author / Preparer	Reviewer	Approver
1.0	04/03/2023	Establishment	Myung Jin Koo, Head of Compliance, Korea		Seoul Management Committee
2.0	04/17/2024	To change disclosure of complaint handling results (Art 27)	Myung Jin Koo, Head of Compliance, Korea		Seoul Management Committee
3.0	04/16/2025	To update compliant handling department & relevant APAC procedure (Art 7&28)	Myung Jin Koo, Head of Compliance, Korea		Seoul Management Committee
4.0	07/16/2025	To align definition and complaint handling timeline with APAC complaint handling procedure (Art 14)	Myung Jin Koo, Head of Compliance, Korea		Seoul Management Committee
5.0	11/19/2025	Addition of Addendum and format changes to comply with Global Governance Management Framework Policy	Myung Jin Koo, Head of Compliance, Korea		Seoul Management Committee

Table of Contents

CONTENTS 4

제 1 장 총 칙 6

제 1 조(목적) 6
제 2 조(용어의 정의) 6
제 3 조(민원처리의 일반원칙) 7
제 4 조(금융소비자의 권리) 7

제 2 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직・인력 7

제 5 조(금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직・인력) 7
제 6 조(민원관리책임자) 7
제 7 조(민원담당부서 7

제 3 장 민원・분쟁 발생시 업무처리 절차 8

제 8 조(민원신청서 및 첨부서류) ① 8
제 9 조(민원의 접수) 8
제 10 조(민원 접수사실 통지) 8
제 11 조(민원서류의 보완) 8
제 12 조(민원의 철회 등) 9
제 13 조(민원처리부서) 9
제 14 조(민원처리기간) 9
제 15 조(민원조사) 9
제 16 조(진행상황통지) 10
제 17 조(처리결과 통지) 10
제 18 조(재심청구) 10

제 4 장 다수인 관련 민원처리 등 10

제 19 조(다수인관련민원) 10
제 20 조(반복 및 중복민원) 11

제 5 장 민원예방 및 사후관리 11

제 21 조(전산시스템개발) 11
제 22 조(민원제도개선) 11
제 23 조(관련자 조치) 11
제 24 조(조속한 처리 요구) 11
제 25 조(민원감축계획 등) 11
제 26 조(민원예방교육 등) 12
제 27 조(민원처리결과공시) 12

제 28 조(민원업무처리 매뉴얼) 12
제 29 조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)..... 12
제 30 조(개인정보보호)..... 12
제 31 조(자료열람 요구에 대한 대응 13
제 32 조(청약철회에 대한 대응) 13
제 33 조(계약의 해지 요구에 대한 대응)..... 14
제 34 조(계약 체결 후 금융소비자 보호)..... 15
제 35 조(금융소비자의 권리 안내)..... 15
제 36 조(위 임)..... 15
제 37 조(이 기준의 신설・변경 및 세부사항위임) 15

부록

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법"이라한다) 제32조,「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」제31조,「금융소비자 보호에 관한감독규정」제29조 및 관련 법규(이하 총칭하여 "관련법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제 등 금융소비자 보호를 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 아래와 같다. 다만, 이 기준에서정하지 아니한 용어는 관련법령 등에서 정하는 바에 따른다.

① "민원인"이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.

② "민원"이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우를 말한다.

1. "금융민원"이라 함은 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무를 말한다.
2. "기타민원"이라 함은 회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 제1호의 경우에 해당되지 않는 사무를 말한다.

③ 전②항의 민원 중 다음 각 호의 1에 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 사항및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
3. 성명.주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를요구하는 경우

④ "금융소비자보호 총괄기관"이라 함은 금융소비자보호 내부통제기준 2조에 따라 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직을 말한다.

⑤ "금융소비자보호 총괄책임자"라 함은 금융소비자보호 내부통제기준 12조에 따라 금융 소비자보호 업무를 담당하는 임원으로 금융소비자보호 총괄기관의 장을 말한다.

⑥ "금융소비자보호 업무전담자"라 함은 금융소비자보호 내부통제기준 14조에 따라 민원 예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템운영, 금융소비자보호교육 등 금융소비자보 호 업무를 담당하는 직원을 말한다.

제 3 조(민원처리의 일반원칙) ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.

②회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.

③ 회사는 민원 처리 시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.

④ 회사는 이 기준에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.

제 4 조(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. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속・공정한 절차에 따라 적절한 보상을받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리

제 2 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직・인력

제 5 조(금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직・인력) 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력은 금융소비자보호 내부통제기준 10 조 내지 14 조를 준용한다.

제 6 조(민원관리책임자) ① 회사는 민원사무의 관리를 위하여 금융소비자보호 총괄책임자를 민원관리책임자로 보임한다.

② 민원관리책임자는 다음 각 호의 업무를 관장한다.

1. 민원예방을 위한 제도기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
2. 민원 접수 및 처리에 관한 관리·감독업무
3. 민원예방교육 프로그램 개발 및 운영업무 총괄
4. 민원 발생과 연계한 관련부서·직원 평가기준의 수립 및 평가총괄
5. 이 기준 준수 여부에 대한 점검

제7조(민원담당부서) ① 회사는 민원사무처리를 위한 담당부서는 APAC Client Office 로 지정.운영한다.

② 민원 담당부서는 다음 각 호의 업무를 분장한다.

1. 민원·분쟁의 현황 및 조치 결과에 대한 관리
2. 민원의 예방 및 감축을 위한 교육 기획 ·운영
3. 민원의 예방 및 감축을 위한 제도개선
4. 민원처리결과 보고
5. 전자민원창구 및 민원안내창구 통할
6. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무

제 3 장 민원・분쟁 발생시 업무처리 절차

제 8 조(민원신청서 및 첨부서류) ① 회사는 내방 민원인의 편의를 위하여 민원안내창구 및 전자민원창구에 민원신청서를 비치한다.

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

1. 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
2. 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 및 인감증명서
3. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

③ 회사는 민원신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류를 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정한다.

제9조(민원의 접수) ① 민원은 문서, 모사전송, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수한 다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접구술 또는 전 화로 접수할 수 있다.

② 회사는 민원을 접수할 경우 민원처리부에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정 하여 처리한다.

제 10 조(민원 접수사실 통지) 민원담당부서장은 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

제11조(민원서류의 보완) ① 민원담당부서장은 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 제8조제2 항 각호의 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을요구할 수 있다.

② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로요구한다.

③ 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할

수 있다.

④ 제3항의 보완기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

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, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화등 입증이 가능한 방법으로 한다.

제 13 조(민원처리부서) 회사에 접수된 민원은 제 7 조에서 정한 민원담당부서에서 처리함을 원칙으로 한다.

제14조(민원처리기간) ① 민원의 처리기간은 CIB Customer Complaints Framework Asia Pacific Procedure 에서 정하는 기한을 원칙으로 한다 : 접수통지는 민원 수신후 1 영업일 이내, 민원 처리결과 통지는 10 영업일 이내를 목표로 하며, 그룹 규정에 따른 법정최대기한은 접수통지는 10 영업일, 민원 처리결과통지는 2 개월내로 한다.

② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.

1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
3. 감사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제1항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제15조(민원조사) ① 민원담당부서장은 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부 서장에게 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 임직원에 대한 조사 및 민원심의위원회 출석.요구
3. 해당 영업점포에 대한 임점조사

② 민원담당부서장은 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련부서 직원의 파견을 요청할 수 있다.

③ 민원담당부서장은 사실 확인을 위하여 감사가 필요하다고 판단되는 경우 감사담당부서에감사를

의뢰할 수 있다.

제16조(진행상황통지) 회사는 제14조 제3항에 따라 민원처리기간을 연장하거나 민원인의 요 청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리진행상황 통지서에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

제17조(처리결과 통지) ① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청안내 등을 포함한다.

② 민원인이 제11조의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

③ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는문서 또는 인터넷(전자민원창구 접수민원 등의 경우)으로 통지한다.

제18조(재심청구) ① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원 의 재심을 청구할 수 있다. 다만, 민원인이 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 미치는새로운 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.

제 4 장 다수인 관련 민원처리 등

제19조(다수인관련민원) ① 회사는 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사 분석카드를 작성하여 그 관련내용을 기록 유지한다.

② 회사는 다수인관련민원을 이 기준에서 정한 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되 처리 결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

제20조(반복 및 중복민원) ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 제출한 경우에는 1회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 이 기준에서 정하는 바에 따라 처리하되 내부 종결처리는 제1 항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

제 5 장 민원예방 및 사후관리

제21조(전산시스템개발) 회사는 금융소비자와의 민원・분쟁조정・소송 진행상황 및 결과를 효율적・체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템을 개발.운영할 수 있다.

제22조(민원제도개선) ① 민원담당부서장은 민원처리 관련 제도개선등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있다.

② 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구 받은 부서장은 조치요구일로부터 3월내 조치 후 그 결과를 민원담당부서에 통보하여야 한다. 다만, 기간 내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 민원담당부서에 통보하여야 한다.

제23조(관련자 조치) ① 금융소비자보호총괄기관은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원 등이 관련 법령 및 이 기준을 위반 하였다고 판단하는 경우, 관련부서(감사담당 부서 등)에 해당사실을 통보 하여야 하며, 이를 통보 받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사 실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규 행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고 하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항의 위법·위규 행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 대표에게 보고하여야 한다.

제24조(조속한 처리 요구) 민원인은 회사가 회사의 귀책사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하지 아니하는 경우 회사에 당해 민원의 조속한 처리를 요구할 수 있다.

제 25 조(민원감축계획 등) ① 민원담당부서장은 민원접수 및 처리결과를 분석하고 민원감축 및 해소방안을 수립하여 시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원감축 및 해소방안에는 주요빈발민원에 대한 대책이 포함되어야 한다.

제 26 조(민원예방교육 등) ① 회사는 임직원에 대하여 년 1 회 이상 민원예방교육을 실시한다.

② 민원담당부서장은 민원예방과 관련하여 임.직원에 대한 교육이나 특정한 조치가 필요하 다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 관련 부서장은 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.

③ 회사는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련된 정책의 시행이나 임.직원 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조한다.

제 27 조(민원처리결과공시) 회사는 분기별 민원처리결과를 금융투자협회 홈페이지에 게시한다.

제 28 조(민원업무처리 매뉴얼)

① 회사는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하려는 회사방침과 시행내용을 전달하기 위해 그룹의 ‘‘CIB Customer Complaints Framework Asia Pacific Procedure"’를 따른다.

제 29 조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 금융소비자보호총괄기관은 이 기준의 적정성 및 임직원등의 준수실태에 대하여 주기적으로 점검한다.

② 금융소비자보호총괄기관은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관이 정 한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책 임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 관련법령의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·위규 행위를 발견 하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원 등 및 관련부서장에게 자료 제출요구, 임직원등에 대한 출석요청, 임점조사(필요시 준법감시담 당부서·감사담당부서등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당부서는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면 으로 작성하여 금융소비자보호총괄기관에 통보하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호총괄기관은 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규 행위 사실확인 시 조치사항 등이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

⑥ 회사는 본조에 따른 점검 사항을 평가하고 그 결과를 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 대표에게 보고 하도록 하여야 한다.

제30조(개인정보보호) ① 회사는 민원사무 처리과정에서 지득한 개인정보 등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관한다.

1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건 장치가 되어있는 곳에 보관하여야 함
2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 사번 및 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근

② 회사의 민원사무처리 담당 임.직원 및 임.직원이었던 자는 민원사무처리 과정에서 알게 된 제1항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.

③ 회사는 다른 법률에 정함이 있는 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 다른 기관에 제공하여서는 아니 된다.

제31조(자료열람 요구에 대한 대응) 회사는 금융소비자로부터 분쟁조정 또는 소송의 수행등 권리구제의 목적으로 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취 포함)을 요구 받은 경우 자료 열람을 요구 받은 날로부터 8일 이내에 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 8일 이내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

제32조(청약철회에 대한 대응) ① 회사는 금융소비자가 투자성 상품 중 청약철회가 가능한 대상상품에 대해 다음의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7일(회사와 금융소비자간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면의 방법으로 청약철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. (금융소비자보호법 제23조제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공받은 날
2. (금융소비자보호법 제23조제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일

② 다만, 투자성 상품에 관한 계약의 경우 금융소비자가 예탁한 금전 등(금전 또는 그 밖의재산적 가치가 있는 것을 포함한다.)을 청약 철회의 기간 이내에 운용하는데 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 청약철회가 가능한 투자성 상품의 경우, 청약의 철회는 금융소비자가 서면등을 발송한때 효력이 발생한다. 금융소비자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다

④ 회사는 제1항에 따른 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전등 을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전・재화・용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

⑤ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 "자본시장법"이라 한다) 제72조제1항에 따른 신용공여의 경우 회사는 금융소비자가 다음 어느 하나에 해당되는 날로부터 14일(회사 와 금융소비자간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 청약의 철회 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다. 다만, (금융소비자보호법 시행령 제37조에 따라) 담보로 제공된 증권이 법에 따라 처분된 경우에는 그러하지 아니하다.

1. (금융소비자보호법 제23조 제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공 받은 날

2. (금융소비자보호법 제23조 제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일

⑥ 청약철회가 가능한 대출성 상품의 경우 청약의 철회는 금융소비자가 청약 철회의 의사를표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 회사로부터 이미 공급받은 금전등을 회사에 반환한 때효력이 발생한다. 금융소비자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다.

⑦ 회사는 금융소비자로부터 금전등을 반환 받은 날로부터 3영업일 이내에 신용공여와 관련하여 금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전・재화・용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

⑧ 회사는 청약이 철회된 경우 금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위 약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 제1항부터 제5항까지의 규정에 반하는 특약으로서 금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

⑨ 회사는 청약이 철회된 경우 금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)반환하는 경우에는 금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

제33조(계약의 해지 요구에 대한 대응) ① 회사는 금융소비자보호법 제17조(적합성 원칙)제 3항, 제18조(적정성 원칙)제2항, 제19조(설명의무)제1항・제3항, 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)을 위반하여 다음을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 금융소비자와 체결한 경우, 금융소비자가 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것(자본시장법 제9조제22항에 따른 집합투자규약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다.)
2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산 에 불이익이 발생할 것(「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제31조제1항 각 호의 금융상품은 제외한다.)

② 금융소비자가 제1항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 (해당 기간은 계약 체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 해당 계약의 해지를 요구할 수 있으며, 회사는 금융소비자의 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

③ 회사가 다음과 같은 정당한 사유가 없이 금융소비자의 계약 해지 요구를 따르지 않는 경우, 금융소비자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 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 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음의 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. 금융소비자보호법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 금융소비자보호법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

5. 금융소비자가 회사의 행위에 금융소비자보호법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 경우
④ 회사는 제1항내지 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

제34조(계약 체결 후 금융소비자 보호) 회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권 리행사, 거래조건변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 금융소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 하며, 금융소비자의 계약상 권리(계약조건 변경 등)가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리해야 한다.

제35조(금융소비자의 권리 안내) 회사는 제4조 및 금융소비자보호법 및 관련법령에 따라 금 융소비자의 권리에 관하여 수시 또는 정기적으로 홈페이지 등에 고지하고, 약관, 설명서 등을 통해 안내하여야 한다.

제36조(위 임) 이 기준에서 정하지 아니한 사항은 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위 내에서 민원관리책임자가 따로 정할 수 있다.

제 37 조(이 기준의 신설·변경 및 세부사항위임) ① 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 경영위원회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 경영위원회가 의결한 사항에 대한후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 금융소비자보호 담당부서의 본부장이 이를 승인할 수 있다.

② 이 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호총괄기관과 사전협의를 진행하 여야 하고, 금융소비자보호총괄기관은 이 기준의 제정·변경 필요성을 금융소비자보호측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.

③ 회사는 이 기준을 신설하거나 변경하는 경우에는 제정·개정 사실 및 그 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요현황을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

④ 회사는 이 기준의 제정·개정 사실을 임직원 등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요 시 교육을 실시한다.

부록

규정 위반 처리 절차

각 직원은 이 기준을 준수할 책임이 있다. 기준 위반은 직속 상관 및 컴플라이언스 부서로 보고된다. 모든 위반 사항은 조사를 거쳐 필요시 Global Conduct Framework 에 따라 APAC Conduct Committee 에 위반 사항으로 보고되며, 내부통제기준에 따라 서울경영위원회에도 보고된다. 위반 사항에 따라 징계 조치가 취해질 수 있다.

규정 승인 및 검토 주기

이 기준 초기 발행에 대한 승인자는 서울경영위원회이다. 이후 이 기준은 최소한 연 1 회 검토되며, 서울경영위원회의 승인을 받아야 한다.