

금융소비자보호기준

제정 : 2021.09.25

개정 : 2024.12.11

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 기준은 금융소비자의 권익 증진과 효과적인 소비자피해 예방 및 신속한 구제를 위한 기본지침을 제공함으로써, 비앤아이자산운용 주식회사(이하 “회사”라 한다)가 금융소비자의 신뢰를 얻고 경쟁력을 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
2. “금융소비자”란 회사의 금융거래상대방을 말한다.

제3조(금융소비자 중심의 경영)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 금융소비자보호를 위한 경영방침을 수립한다.
 1. 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영할 것
 2. 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스를 정립할 것
 3. 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성을 강화할 것
- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어질 수 있도록 이에 필요한 인적·물적 자원을 적극 확보하여야 한다.

제2장 금융소비자보호 조직

제1절 금융소비자보호 총괄책임자

제4조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정)

- ① 회사는 준법감시인으로 하여금 금융소비자보호 총괄책임자(이하 “총괄책임자”라 한다)의

직무를 수행하게 할 수 있다.

- ② 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

제5조(총괄책임자의 직무)

- ① 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄부서를 총괄하며 다음 각 호의 업무를 수행한다.
1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
 2. 금융상품 각 단계별(개발, 판매(광고 사전심의 등), 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
 3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
 4. 금융소비자보호 관련 관계부서간 피드백 업무 총괄
 5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
 6. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
 7. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검·관리
 8. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② 총괄책임자는 금융소비자권의 침해가 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

제6조(총괄책임자의 독립성 보장)

- ① 회사는 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 성과가 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.
- ② 회사는 총괄책임자에 대한 근무 평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제2절 금융소비자보호 총괄부서 등

제7조(금융소비자보호 총괄부서의 설치)

- ① 회사는 준법감시업무를 담당하는 부서를 금융소비자보호 총괄부서(이하 "총괄부서"라 한다)로 하여 금융소비자보호업무를 수행하게 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객 수, 민원 건수, 상품개발·판매

등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 총괄부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

제8조(총괄부서의 업무)

- ① 총괄부서는 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도 개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선을 요구받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호협의회를 통해 소명 해야 한다.
 1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
 2. 개선(안)및 결과 내역 관리
 3. 제도개선 운용성과의 평가
 4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출
- ② 총괄부서는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 시스템을 개발·운영하여야 한다.
 1. 금융소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용
- ③ 총괄부서는 발생 민원에 대한 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등을 포함한 업무처리 규정을 마련, 시행하여야 한다.
- ④ 총괄부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.
- ⑤ 총괄부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다.
 1. 민원발생 및 처리현황
 2. 주요 반발민원에 대한 원인 및 대책
 3. 민원평가 결과
 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등
- ⑥ 총괄부서는 금융상품 판매 업무에 종사하는 임직원을 대상으로 금융소비자보호 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

제9조(총괄부서의 권한)

- ① 총괄부서는 소비자보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석요청, 임점조사 등을 할 수 있으며, 자료제출을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한

경우 그 사유를 서면으로 작성하여 총괄부서에 통보하여야 한다.

- ② 총괄부서는 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ③ 총괄부서는 제1항에 따라 자료제출 요구, 임직원의 출석요청, 임점조사 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제10조(금융소비자보호 지원)

- ① 회사는 민원의 예방, 업무개선 및 처리가 신속하여 이루어질 수 있도록 권한 부여 및 관련부서와의 협조체계 구축 등 체계적인 지원을 하여야 한다.

제11조(금융소비자보호협의회)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함한 금융소비자보호 이슈를 금융소비자보호 관계부서간 업무 협의를 통해 전사적인 시각에서 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 금융소비자보호협의회를 설치하여 대표이사가 정기적으로 운영하여야 한다.
 - 1. 회사의 금융소비자보호 정책 방향 및 기본 계획 등에 관한 사항
 - 2. 금융소비자보호를 위한 제도개선 사항
 - 3. 기타 금융소비자보호 총괄부서와 상품개발·영업 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항
 - 4. 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석
 - 5. 광고 심의결과에 대한 검토
 - 6. 상품설명서 제·개정안 검토
 - 7. 회사의 소비자 보호실태 점검
 - 8. 상품판매 후 모니터링 총괄
 - 9. 중요 민원에 대한 처리방안 협의 등
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각호의 경우 회사는 총괄책임자로 하여금 금융소비자보호협의회를 운영하도록 할 수 있다.
 - 1. 금융감독원 주관 금융소비자보호 실태평가 결과 최근 종합등급이 양호인 경우
 - 2. 금융감독원의 금융소비자 중심 경영인증을 받은 경우
 - 3. 제1호 실태평가의 최근 종합등급이 보통이고, 임원급의 총괄책임자를 별도 선임한 경우
- ③ 금융소비자보호협의회는 총괄부서에서 보좌한다.
- ④ 금융소비자보호협의회 운영결과는 이사회에 보고한다.

제3장 업무단계별 준수사항

제1절 금융상품 기획·개발 과정

제12조(총괄부서와의 사전협의)

- ① 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 총괄부서는 금융소비자보호의 시각에서 사전점검 후 문제점을 시정할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의 관련 절차를 운영하여야 한다.
 1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
 2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립
- ② 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 총괄부서와 사전에 협의하여야 한다.
 1. 금융상품 개발·변경·판매중단
 2. 상품 안내장(설명서), 약관, 가입청약서 등 제작·변경
 3. 판매프로세스의 개발·변경
 4. 고객 관련 이벤트, 프로모션 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
 5. 기타 소비자 보호를 위하여 총괄부서가 정하는 사항
- ③ 총괄부서는 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있으며, 사전협의의 누락 시에는 성과평가 및 민원평가에 반영하여야 한다.

제13조(금융상품 개발 관련 체크리스트 및 자체 내부준칙 수립)

- ① 총괄부서는 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 [별지4호] 상품개발 관련 체크리스트를 통해 진단하여야 한다.
- ② 회사는 금융관련법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호를 준수하여 운영하여야 한다.
 1. 금융상품 개발부서명 및 개발자의 이름·연락처를 상품 설명자료에 명기
 2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유

제14조(금융소비자보호 채널 구축)

- ① 회사는 금융상품 개발·기획 시 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 그간에 발생된 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부 전문가의 의견을 반영하거나 고객참여 제도 등 금융소비자들의 요구를 경영에 반영할 수 있는 채널을 적극 활용하며, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 실시한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 전개 이후 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 모니터링을 실시하며, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 금융회사의 경영활동을 개선시키는데 활용하고, 민원

감축활동을 수시로 전개하여야 한다.

- ④ 회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백시스템을 운영하여야 한다.

제2절 금융상품 판매과정

제15조(판매 준칙)

회사는 금융소비자를 보호하기 위하여 판매담당 직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준으로 「투자권유준칙」을 마련하고 임직원은 이를 준수하여야 한다.

제16조(신의 성실의 원칙)

- ① 회사는 임직원이 금융상품 판매 과정에서 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

제17조(적합성의 원칙)

회사는 금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 해당 금융소비자에게 적합하지 아니한 상품을 구매권유하지 아니하여야 한다.

제18조(정보보호의 원칙)

- ① 회사는 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요한 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적외에는 사용하지 아니하여야 한다.
- ② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 운영하여야 한다.

제19조(권한남용의 금지 등)

회사는 우월적 지위를 남용하거나 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니된다.

1. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하는 다른 금융상품의 구매를 강요하는 행위
2. 회사의 실적을 위해 금융소비자에게 가장 유리한 계약 조건의 금융상품을 추천하지 않고

- 다른 금융상품을 추천하는 행위
- 3. 회사가 무료로 제공한 부가상품을 금융소비자에게 충분히 고지하지 아니하고 유료로 전환하는 행위
- 4. 정당한 사유없이 금융상품의 계약체결 및 유지, 수수료 등 거래조건을 차별하는 행위

제20조(설명의무 등)

- ① 회사는 금융소비자에게 금융상품을 투자권유할 때 금융소비자가 당해 금융상품의 종류 및 성격, 금융소비자에게 불리한 내용 등을 이해하지 못하거나 오인하지 않도록 충분히 설명하고, 상품설명서 등에도 관련 정보를 제공하여야 한다. 특히 회사가 당해 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있는 경우 그 내용은 반드시 설명하고 이해여부를 확인하여야 한다.
- ② 회사는 원금 손실 가능성, 중도해지시의 불이익, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우 등 금융소비자의 불이익 사항 및 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요사항은 반드시 설명하고, 상품설명서 등 관련 정보를 금융소비자에게 제공하여야 한다. 이때 회사는 금융소비자의 연령, 이해수준, 재무상태 등을 고려하여 맞춤형 정보제공을 할 수 있다.

제21조(고령금융소비자)

- ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 고령금융소비자는 65세 이상의 금융소비자를 대상으로 한다.
- ③ 회사는 금융상품 기획·개발, 판매과정, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다.

제22조(판매 과정 관리)

- ① 총괄부서는 금융상품 판매과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 사후관리) 관련부서를 대상으로 다음 각 호의 판매프로세스를 구축하고 운영하여야 한다.
 - 1. 금융상품 판매 전 프로세스
 - 가. 금융상품의 중요 내용(금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항) 및 금융상품의 중요 위험요인(원금손실, 금리변동 등 금융소비자의 피해유발사항) 등에 대한 금융소비자 확인절차(서명 등)를 마련하여야 한다.
 - 2. 금융상품 판매 후 프로세스
 - 가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.
- ② 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자 불만의 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와

협약하여 개선되도록 하여야 한다.

3절 금융상품 판매 이후 과정

제23조(민원처리지침)

회사는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하려는 회사방침과 시행내용을 전달하기 위해 「민원처리지침」을 작성, 운영하여야 한다.

제24조(민원관리시스템 구축)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의 적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하여야 하고, 해당 민원을 처리할 수 있어야 한다.
- ③ 회사는 민원처리 시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

제25조(판매 후 소비자의 권익 보호)

- ① 회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건 변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야 하며, 소비자의 계약상 권리(계약 조건 변경 등)가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기 시 처리방법 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

제26조(청약철회권 행사)

회사는 투자자가 투자성상품 중 청약철회가 가능한 대상상품에 대해 다음의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7일(회사와 투자자간에 해당기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면(전자우편, 휴대전화 문자메시지 등 금소법 시행령 제37조제2항의 방법을 말한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다.

제27조(위법계약해지권 행사)

금소법 제17조(적합성의 원칙) 제3항, 제18조(적정성의 원칙) 제2항, 제19조(설명의무)

제1항·제3항, 제20조(불공정영업행위금지) 제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)를 위반하여 다음을 모두 충족하는 금융상품에 대한 계약을 투자자와 체결한 경우 투자자가 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. 계약을 형태가 계속적일 것(법 제9조 제22항에 따른 집합투자계약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다)
2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것

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

제4장 금융소비자에 대한 정보제공 강화**제1절 정보제공 기본원칙****제28조(정보 전달의 적정성 확보)**

- ① 회사는 금융상품의 안내장, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대 광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 하여야 한다.
- ② 금융소비자에게 제공하는 정보는 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고하도록 하여야 한다.
 1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성하여야 한다.
 2. 객관적인 사실에 근거하여 작성하고, 금융소비자가 오인할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니된다.
 3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니된다.
 4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달하여야 한다.
 5. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 및 표시하여야 한다.
- ③ 총괄부서는 금융소비자에게 제공된 정보전달의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 접근의 용이성 등에 대해 관련 부서와 협의하여 이를 개선·관리하여야 한다.

제29조(정보의 시의성 확보)

- ① 회사는 금융소비자에 대한 정보제공 시 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 법령으로 정해진 바에 따라 운영하여야 한다.
- ② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제30조(정보 제공의 정례화)

- ① 회사는 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 고지대상의 정보의 범위나 방법에 대해서는 총괄책임자가 금융소비자보호협의회를 통해 정하여야 하며, 공통되는 사항에 대해서는 금융투자협회의 관련기준을 적용하여 운영할 수 있다.

제31조(금융상품 설명의 충실성 확보)

- ① 회사는 민원유발요인을 사전에 점검하여 상품별 주요사항 및 필수 안내사항을 선정하고 이를 상품설명서 등에 반영하여야 하고, 선정된 금융상품 주요사항 및 필수안내사항에 관한 정보가 상품 권유 시 제공될 것을 권장하여야 한다.
- ② 총괄부서는 회사 또는 직원의 금융상품 권유 시 당해 금융상품의 충실성을 확보하기 위하여 제공되는 정보에 대한 관리를 할 수 있다.

제2절 정보제공의 확대

제32조(금융회사 보관자료에 대한 접근권)

- ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 요구를 받을 경우 회사는 6 영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 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 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있다.
 1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
 2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

3. 열람·청취로 인해 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 회사가 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사에서 사전에 구체적으로 정한 경우

제33조(금융소비자보호 실태평가제도)

- ① 회사는 금융소비자보호 실태를 자율적으로 평가하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 실태평가 시 결과를 이사회 또는 대표이사를 포함한 회사 내부의 부문별 업무집행임원이 참석하는 내부 의사결정기구에 즉시 보고하여야 한다.

제34조(회사의 소비자정보공시)

회사는 금융소비자 보호체계를 다음 각 호의 사항을 포함하여 공시하여야 한다.

1. 투자성 상품 구매 시 투자성향 진단 및 적합성 보고서 제공 등 회사의 조력을 받을 수 있음을 안내
2. 금융상품 판매와 관련한 분쟁 및 소비자 피해 발생 시 분쟁조정 및 피해 구제를 받을 수 있는 절차 안내
3. 금융상품 판매 시 업무처리와 관련한 소비자의 불만 및 상품에 대한 불만 등 의견제시 방법 안내

제35조(결산공시자료 제공)

회사는 정기공시 자료 중 결산 공시자료를 금융소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 회사 홈페이지 초기화면에 배치하고, 회사의 본점에 비치하여야 한다.

제5장 민원업무 처리 절차

제36조(민원의 접수)

- ① 민원을 입증이 가능한 문서적 방법(접수채널*)으로 민원담당부서에 접수한다. 다만, 민원의 의사표시를 문서로써 증명할 필요가 없는 사항은 구두 또는 전화로 할 수 있다.
- ② 민원은 정당한 사유없이 이의 접수를 지연, 보류, 거부하거나 반송할 수 없다.
- ③ 익명 또는 가명으로 접수된 민원은 조사없이 종결처리 할 수 있다.

* 민원접수채널: 인터넷(전자민원접수), 문서, FAX, 전자우편 등

제37조(민원신청서 및 첨부서류)

- ① 회사는 민원인의 편의를 위해 민원신청서 및 개인정보 수집·이용·제공 동의서를 비치한다.
- ② 회사는 민원인으로부터 민원을 접수 받을 경우 민원당사자, 이해관계인 및 사실관계를

입증하는 아래 각 호의 서류를 징구한다.

1. 본인의 경우: 본인실명확인증표 사본
2. 대리인이 신청하는 경우: 본인 위임장 및 인감증명서
3. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

제38조(민원접수사실 통지)

민원서류 접수 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자, 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지한다.

제39조(민원의 보완·보정)

- ① 민원에 흠결이 있다고 인정되는 경우 민원인에게 이의 보완, 보정을 14영업일 이내에 요구하여야 한다. 보완, 보정의 요구는 구두나 전화로 할 수 있으나 민원인이 요구할 때에는 문서로 하여야 한다.
- ② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.
- ③ 민원인이 ①항의 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 못할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구하고 보완기간은 7영업일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 보완기간을 정한다.

제40조(민원 심사기준 및 처리기간)

① 심사기준

회사는 다음의 자료를 참고로 하여 해당민원을 심사 후 회사의 사규 및 위임전결기준에 따라 처리한다.

- 가. 대내·외 법률의견서
- 나. 관련부서의 의견서
- 다. 기타 민원보상처리에 필요하다고 판단되는 자료

② 민원처리기간

민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리함을 원칙으로 한다.

다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.

- 가. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
- 나. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
- 다. 감사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 1회(14영업일 이내)에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

③ 진행상황 통지

회사는 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리 진행상황 통지서에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

제41조(사실관계 조사 및 검토)

회사는 관련부서에 해당 사실을 통보하고 관련서류, 관련직원의 경위서 등을 제출받아 사실관계를 파악한다.

제42조(민원처리의 종결·결과 통지)

영업일수로 14일 이내에 민원인에게 민원처리 결과, 처리근거 등을 민원인이 요청한 방법으로 통보한다.

① 처리결과 통지

가. 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통보한다.

나. 회사의 귀책사유로 민원을 접수일로부터 14영업일 이내에 처리하지 못한 경우 민원인에게 그 지연사유 및 최종처리시한을 통지한다.

② 종결처리

가. 민원인이 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 민원신청을 철회 또는 취하하는 경우(민원의 철회 또는 취하하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 한다.)

나. 민원인이 14영업일 이내에 민원서류의 보완이나 보정을 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 간주한다.

③ 민원처리결과 공시

회사는 분기별 민원처리결과를 금융투자협회에서 정한 양식에 따라 회사의 홈페이지에 공시한다.

④ 반복 및 중복민원

민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하는 경우에는 2회 이상 그 처리 결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리 할 수 있다. 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우에도 이를 1개 민원으로 간주한다.

⑤ 다수인 민원관련

회사는 10인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 "다수인 관련 민원조사 분석카드"를 작성하여 그 관련 내용을 기록·유지한다. 회사는 다수인 관련민원을 금융민원의 처리 기준에 따라 처리하되 처리결과를 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

제43조(후속업무 처리)

- ① 제도개선: 민원처리 관련 제도 개선 등의 조치가 필요한 경우 관련 부서에게 제도개선 등의 조치를 요구한다.
- ② 관련자 조치: 민원담당부서장은 민원처리결과 관련 직원이 민원발생에 직접적인 원인을 제공한 경우 관련부서에 필요한 인사조치를 요구한다.

제44조(금융소비자보호기준의 제·개정)

- ① 회사는 이 기준을 제정 또는 개정하고자 하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다 다만 다음 각 호에 해당하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
 - 1. 법령 또는 관련 규정의 제정 및 개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
 - 2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
 - 3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항
- ② 회사는 제1항에 따라 이 기준을 제정 또는 개정한 경우 그 내용을 회사 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.

부 칙

이 기준은 2021년 09월 25일 시행한다.

부 칙

이 기준은 2024년 12월 11일 전면개정하여 시행한다.

[별지1호]

민원(분쟁조정) 신청서

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

주: *는 필수 기재(입력) 항목

상기와 같이 민원을 신청합니다.

년 월 일

신청인 : (인/서명)

비앤아이자산운용(주) 귀중

[별지2호]

위임장

위임하는 사람	성명		주민등록번호 *금융거래관련성 없는 경우 생년월일 기재	
	주소		전화번호	
위임받는 사람	성명		생년월일	
	주소		전화번호	
민원(분쟁조정) 신청서상 제목				
위와 같이 위임 받는 사람(민원을 제출하시는분)에게 민원(분쟁조정) 신청서상 제목과 관련한 민원에 관하여 아래 내용에 대한 권한 일체를 위임합니다. 년 월 일 위임하는 사람(금융수요자 및 이해관계인) (인/서명)				
※ 위임내용(아래 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오) 1. 민원(분쟁조정) 신청하는 권한 일체 () 2. 개인정보의 수집 및 이용 및 제3자 제공 등 동의 () 3. 민원(분쟁조정)과 관련된 자료를 제출하거나 의견을 진술하는 행위 () 4. 민원(분쟁조정신청)을 취하하는 행위 () 5. 기타 :				
▶ 상기 내용에 대해 동의함 [위임하는 사람] (인/서명)				
▶ 상기 내용에 대해 동의함 [위임받는 사람] (인/서명)				

※ 붙임서류 : 위임하는 사람 및 위임받는 사람의 각각 신분증 사본
대리인이 가족인 경우 : 주민등록등본 또는 가족관계증명서
임의대리인인 경우 : 인감증명서

◆ 유의사항

권한을 위임 받지 않고 타인 명의로 위임장을 작성하여 제출하는 경우 형법 제231조 및 제234조에 따라 사문서위조 및 동 행사죄로 처벌받을 수 있습니다.(5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금)

[별지3호]

민원관리문서철

[illegible]

[별지4호]

상품개발 관련 체크리스트

(점검일자 :)

개발부서	부서명	
	부서장	(인)

[상품개요]

상품명	상품특성	개발자

구 분	점검항목 및 내용		결과				특이 사항
			양호	보통	미흡	해당 없음	
관련법규 위반여부	1. 관계법령 등 위반사항 여부 점검	관련법령(자본시장법, 개인정보보호법 등)에 위반되는 사항은 없습니까?					
		감독규정, 협회규정 및 회사 내부규정 등에 위반되는 사항은 없습니까?					
		금융감독원 등의 지도사항에 위반되는 사항은 없습니까?					
소비자 권익보호	2. 금융소비자의 권익 침해요소 점검	운용전략 및 수익구조가 합리적이며 회사와 소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있습니까?					
		소비자가 부담하게 될 비용(보수, 수수료 등)은 적정하며 회사와 소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있습니까?					
		서비스 제공방법(대면, 비대면)은 회사와 소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있습니까?					
	3. 금융소비자 반영	민원자료, 고객의 소리 등 소비자의 의견이 반영되었습니까?					
소비자의 알 권리	4. 합리적 선택을 위한 정보 내용의 적정성(상품설명서 등의 내용)	상품설명서의 내용이 소비자가 알기 쉽도록 명료하게 작성되었습니까?					
		상품 및 서비스 내용이 객관적인 사실에 근거하여 작성되었습니까?					
		상품 및 서비스 내용이 소비자가 오해할 소지는 없습니까?					
		금융소비자의 불이익 사항이 상품설명서에 제대로 반영되어 있으며, 내용은 소비자가 쉽게 확인하도록 기재되어 있습니까?					
		소비자에게 다양한 정보를 제공하여 소비자가 상품위험과 기회요인을 이해하고 합리적인 선택이 가능하도록 하였습니까?					
	5. 계약 내용 및 약관내용의 불공정성 등 점검	계약 및 약관의 내용 등이 금융소비자가 알기 쉽도록 명료하게 작성되었습니까?					
		계약 및 약관의 내용 등이 모호하게 규정되어 있거나 금융소비자에게 불이익					

	6. 금융소비자 관점의 정보제공	하게 해석될 우려는 없습니까?					
		금융소비자에 대한 적절한 정보제공방법을 명시하였습니까?					
		그림, 기호 등 시각적인 요소를 활용하여 소비자의 이해도를 제고하고 있습니까?					
		신상품 정보를 고객이 확인할 수 있도록 홈페이지 등을 통하여 게시하고 있습니까?					
소비자 피해 예방	7. 금융소비자 불만예방	고객에 대한 합리적 이유 없는 불합리한 차별행위는 없습니까? 고려사항 : 성별, 종교, 장애, 나이, 출신지역, 용모 등 신체 조건, 혼인여부, 사상, 성적(性的) 지향, 학력					
		상품설명서 등에 상품과 관련하여 금융소비자에게 발생한 피해를 구제하기 위한 제도 등에 대한 정보가 제공되고 있습니까?					
	8. 불완전 판매 예방	상품 개발 및 판매 전·후의 모든 프로세스에서 완전판매가 이루어지도록 설계되었습니까?					
		판매단계에서 임·직원이 소비자에게 상품내용을 충분히 전달하기 위한 교육자료가 마련되어 있습니까?					
	9. 고령투자자보호	고령투자자에게 판매하기 적합한 상품입니까? (상품 난이도, 위험성, 만기 등 위험요인 고려)					
		고령투자자에게 판매시 반드시 고지해야 할 사항을 명기하고 있습니까? (상품구조, 원금보장 여부, 환금성 제약 유무 등)					
소비자보호 문화	10. 소비자보호 문화 정착	상품출시 3영업일 전에 고지되어 회사 직원들이 관련 내용을 숙지하는데 도움을 주고 있습니까?					
금융회사 책임성 강화	11. 금융회사의 소비자보호에 대한 책임성 강화	상품개발부서 및 개발자의 이름·연락처가 상품 설명 자료에 명기되어 있습니까?					
		상품 개발부서에서는 해당 상품 판매자에게 충분한 금융상품 정보를 제공하고 있습니까?					

* 점검결과 모든 항목이 양호일 경우에 한해 해당상품 판매가 가능함.
단, 보통항목은 상품출시 전까지 보완 후 판매가 가능함.

[별지5호]

개인정보 수집·이용 동의서

1. 민원 접수 신청을 위한 개인정보 수집·이용 동의

「개인정보보호법」 제15조 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조에 따라 본인으로부터 개인정보를 수집·이용할 경우 필수정보와 선택정보로 구분하여 본인에게 각각 사전 동의를 얻어야 합니다.

이에 본인은 귀사가 아래와 같이 본인의 개인정보를 수집·이용하는 것에 대해 동의합니다.

개인정보의 수집 및 이용 관련 다음의 사항을 고지합니다.

(1) 개인정보의 수집·이용목적 : 민원(분쟁조정)사무 처리를 위해서 귀하의 개인정보를 수집·이용합니다.

(2) 수집하는 개인정보의 항목

① 필수정보 수집·이용 : (동의 ☐ · 미동의 ☐)

◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화

② 선택정보 수집·이용 : (동의 ☐ · 미동의 ☐)

◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail, 본인거래정보(계좌번호 등)

※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 본인의 민원접수 요청을 거부할 수 없습니다.

(3) 개인정보의 보유·이용기간 : 당사가 민원(분쟁조정)과 관련하여 수집한 개인정보는 관계법령 등의 규정에 의하여 기록·보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.

※ 귀하는 위와 같은 본인의 개인정보의 수집·이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보의 수집·이용에 동의하지 않을 경우 민원접수 등 귀하의 민원사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.

2. 민원 접수 신청을 위한 대리인 개인정보 수집·이용 동의

(1) 개인정보의 수집·이용목적 : 본인의 민원(분쟁조정)사무 처리 관련 대리인의 신분확인을 위해 개인정보를 수집·이용합니다.

(2) 수집하는 개인정보의 항목

① 필수정보 수집·이용 : (동의 ☐ · 미동의 ☐)

◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화, 본인과의 관계

② 고유식별정보 수집·이용 : (동의 ☐ · 미동의 ☐)

- ◆ 수집정보 : 주민등록번호, 사업자등록번호

③ 선택정보 수집·이용 : (동의 ☐ · 미동의 ☐)

- ◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail

※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 본인의 민원접수 요청을 거부할 수 없습니다.

(3) 개인정보의 보유·이용기간 : 당사가 민원(분쟁조정)과 관련하여 수집한 개인정보는 관계법령 등의 규정에 의하여 기록·보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.

※ 귀하는 위와 같은 개인정보의 수집·이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보 또는 고유식별정보의 수집·이용에 동의하지 않을 경우 민원접수 등 본인의 민원사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.

- ◆ 미성년자의 법정대리인으로 업무처리시 미성년자 본인의 개인정보 수집·이용에 동의합니다.

- ◆ 상기의 내용을 숙지하고 개인정보의 수집·이용에 동의합니다.

년 월 일

신청인 성명 : _____(인/서명)