금융소비자보호기준

마스터자산운용 주식회사

금융소비자보호기준

제정 2024.03.15.
전면개정 2024.08.12.

제 1 장 총 칙

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 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위)

① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 내규에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융소비자보호기준”이라 함은 금융소비자보호법 제32조제3항에서 정한 ‘금융소비자보호기준’을 말한다.
2. “금융소비자보호 내부통제규정”(이하 “내부통제규정“)이라 함은 회사가 금융소비자보호법 제16조제2항에 따라 마련한 ‘내부통제기준’을 말한다.
3. 그 밖에 이 규정에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 내부통제규정에서 정하는 바에 따른다.

제 2 장 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 신속ㆍ공정한 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.

제 3 장 민원ㆍ분쟁 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 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 회사 방침과 시행 내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

④ 제3항에 따른 기준과 절차에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.

1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
4. 민원 및 분쟁 업무 조사 및 금융소비자에 대한 보상
5. 민원사무편람 등에 관한 사항

⑤ 회사는 민원 및 분쟁의 효율적인 처리를 위해 필요한 다음과 같은 사항이 포함된 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 주요 소비자 권리
2. 민원 및 분쟁의 진행절차와 소요기간
3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
5. 민원·분쟁 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법
7. 주요업무 Q&A
8. 업무담당자 연락처

제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가)

① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 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

제7조(제도개선시스템 구축)

① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하여야

한다.

③ 제2항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 진행사항 및 결과를 대표이사 및 내부통제위원회에 보고하고 관리하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제 4 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 · 인력

제8조(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 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.

③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 내부통제규정에서 정한 바에 따른다.

제 5 장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 · 조치 및 평가

제9조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검 · 조치 및 평가)

① 회사는 임직원의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 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 규정의 미준수시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제규정을 준용한다.

제 6 장 민원 · 분쟁 대응 관련 교육 · 훈련

제10조(금융소비자의 민원 · 분쟁에 대한 교육 및 훈련)

① 회사는 금융소비자의 권리를 존중하고 발생된 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 전자정보처리시스템 활용에 대한 임직원 교육 과정 진행 및 정기 · 수시 보수교육 실시

② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제 7 장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

제11조(전자정보처리시스템 구축 및 관리)

① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축·운영하여야 한다.

② 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

③ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수긍할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

④ 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 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.

제 8 장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)

① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 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 자료
   가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
   나. 청약의 철회
   다. 위법계약의 해지
5. 내부통제규정의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대응하기 위하여 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 대한 처리절차) 회사는 금융소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 대한 처리 절차) 회사는 금융소비자가 회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여, 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

제15조(금융소비자의 권리 안내)

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

1. 청약철회의 기한 · 행사방법 · 효과에 관한 사항
2. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
3. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
4. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
5. 자료열람요구권의 행사에 관한 사항
6. 그 밖에 금융소비자의 합리적인 의사 결정 지원 또는 권익 보호를 위하여 필요한 정보에 관한 사항

② 회사는 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 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 안내시기 · 내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.

③ 회사는 제12조 내지 제14조에서 정한 권리 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.

④ 회사는 금리인하요구권, 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

제16조(정보의 시의성 확보)

① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제 9 장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제17조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

① 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법령상 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.

제 10장 금융소비자보호기준의 제정 · 변경 절차 및 위임

제18조(금융소비자보호기준의 제정 · 변경 절차 및 세부사항 위임)

① 회사는 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 내부통제규정을 준용한다.

② 이 규정의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙 <2024. 3. 15.>

제1조 (시행일)

이 기준은 금융위원회의 일반 사모집합투자업 등록일부터 시행한다.

부 칙 <2024. 8. 12.>

제1조 (시행일)

이 기준은 소급하여 금융위원회의 일반 사모집합투자업 등록일부터 시행한다.