

금융소비자보호기준

제정 2022.07.13

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제32조제3항에 따라 금융소비자의 권익 증진과 금융소비자의 피해 예방 및 신속한 구제를 통한 금융소비자의 보호를 위하여 티엘자산운용주식회사(이하 “회사”라 한다)의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 정하는 것을 목적으로 한다. 이 기준과 회사의 금융소비자보호 내부통제기준(이하 “내부통제기준”)이 충돌할 경우 내부통제기준이 우선 적용된다.

제2조(정의)

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

- ① 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다), 그 하위 규정 등(이하 금융소비자법과 총칭하여 “금융소비자보호법규”라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 정의한 바에 따른다.
- ② “금융소비자보호 내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법 제16조제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제3조(금융소비자중심의 경영)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 금융소비자 보호를 위한 경영방침을 지향하고, 이를 공식적으로 표명하고자 이 기준에서 해당사항에 대한 상세내역을 규정한다.
 1. 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영
 2. 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스 정립
 3. 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성 강화

- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 확보하여야 한다.
- ③ 회사는 다음과 같은 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.
 - 1. 금융상품 판매업자 등의 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 신속공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
 - 4. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리
- ④ 회사는 관련법령 및 계약상 금융소비자의 권리에 대하여 법정 방법에 따라 안내해야 한다.

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제4조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

- ① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직 (이하 “금융소비자보호 총괄기관”이라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 적정 규모의 금융소비자보호 총괄기관의 총괄책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 하며, 이는 “금융소비자보호 내부통제기준”에 정한 바에 따른다.

제4장 민원 분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 정보처리시스템 구축

제5조(민원분쟁 발생 시 업무처리 절차)

- ① 회사는 민원처리 절차가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하여야 한다.
- ② 민원의 구분은 회사의 각 부서를 통하여 직접 접수된 민원(이하 “직접 민원”이라 한다), 판매회사 등 기타 기관을 경유한 민원(이하 “간접 민원”이라 한다), 금융감독원, 한국소비자보호원 및 감사원 등 국가기관을 통한 민원(이하 “분쟁조정 대상 민원”이라 한다)으로 한다.
- ③ 민원의 접수 및 보고는 다음 각 호에 따라야 한다.
 - 1. 민원접수의 주관부서는 금융소비자보호 총괄기관으로 한다.
 - 2. 민원접수의 주관부서는 민원접수대장에 기록하여 접수한다.
 - 3. 민원은 접수 즉시 금융소비자 총괄책임자와 대표이사에게 보고한다.
- ④ 민원처리 협의는 다음 각 호에 따라야 한다.
 - 1. 민원이 접수된 경우 금융소비자보호 총괄기관은 즉시 민원발생의 경위 및 관련 서류를 담당부서로부터 징구하여야 하며, 민원과 관련된 임직원은 소속부서장의

- 확인을 받아 민원의 경위를 금융소비자 총괄책임자에게 지체없이 보고하여야 한다.
2. 민원이 접수된 경우 금융소비자보호 총괄기관은 담당부서장과 협의하여 그 대책을 수립하여야 한다.
- ⑤ 민원 처리결과에 대한 회신업무는 다음 각 호와 같이 처리하여야 한다.
1. 담당부서 및 민원과 관련된 임직원은 민원사항을 지체없이 조사하여 완결하는 때에는 그 결과를 즉시 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 담당부서의 조사결과 및 경위서를 기초로 작성한 답변서를 금융소비자 총괄책임자에게 사전보고 후 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.
 2. 금융소비자보호 총괄기관은 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 판단한 때에는 그 사유를 명시하여 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자 총괄기관은 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행 여부를 확인하는 업무 일체 및 처리결과에 대한 기록을 유지 및 관리하여야 한다.
- ⑦ 회사는 민원처리 다음 각 호의 사항을 정한 업무매뉴얼을 마련할 수 있다.
1. 주요 소비자 권리
 2. 민원·분쟁 진행절차 및 소요기간
 3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례
 4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
 5. 민원·분쟁예방 체크리스트
 6. 업무자료집 접속방법
 7. 주요업무 Q&A
 8. 업무담당자 연락처

제6조(민원관리시스템구축)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 민원관리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 또한 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원 예방에 노력하여야 한다.
- ③ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 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. 또한 민원의 처리결과 통지시에는 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하여야 한다.

제7조(제도개선시스템구축)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 금융소비자 불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도 개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.
- ③ 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선 계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 그 제도 개선 진행사항 및 결과를 관리하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 제도개선을 요구받은 관련 부서가 이를 수용하지 않는 경우에는 그 사유와 요인을 분석하여 협의회를 통해 미수용 결정이 타당한지 여부를 재검증하고, 타당하지 않은 경우 제도개선을 요구받은 관련 부서는 지체없이 개선 계획을 마련 및 사후결과를 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제8조(소비자보호평가도구 마련)

총괄부서는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 총괄책임자는 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가를 총괄하여야 한다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 조치 및 평가

제9조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원의 금융소비자보호기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자 보호기준 위반여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검결과를 평가하여 대표이사에게 보고하고, 제1항의 점검과정에서 고객의 피해발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 대표이사에게 보고하고 이에 대한 필요

한 조치를 취하여야 한다.

제10조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자기준 위반사항에 대하여 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ② 회사는 중대한 위법부당행위 발견 등 필요한 경우 감사에게 보고할 수 있다.

제6장 민원분쟁 대응 관련 교육 훈련

제11조(임직원 교육 훈련)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 교육과정을 진행하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장 점검사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방교육을 실시하여야 한다.

제7장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제12조(금융소비자의 자료열람 요구)

- ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람, 사본의 제공, 청취를 요구할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 요구를 받을 경우 회사는 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간 내에 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·청취를 제한하거나 거절할 수 있는 경우
 2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 3. 「부정경쟁방지 및 영업비밀 보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 회사의 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우
 4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 금융회사가 삭제한 경우
 5. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

6. 열람하려는 자료가 열람 목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

제13조(일반금융소비자의 계약청약의 철회)

회사는 금융소비자보호법 제2조제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자법규에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우 「투자권유준칙」에서 정한 바에 따른다.

제14조(위법계약의 해지)

회사는 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업 행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여, 금융소비자가 금융소비자보호법에서 위법 계약 해지가 가능한 것으로 정하고 있는 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우 「투자권유준칙」에서 정한 바에 따른다.

제15조(정보의 시의성 확보)

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

제8장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제16조 (계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요사항 점검 및 제도 개선)

- ① 금융소비자 총괄기관은 금융상품과 관련한 민원 분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도 개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.
- ② 제도개선을 요구받은 부서는 신속하게 개선계획 및 그 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우, 이를 금융소비자보호법규에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약 철회권 또는 위법계약 해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제17조(금융소비자보호 실태평가 제도)

- ① 회사는 금융감독원이 주관하는 「금융소비자보호 실태평가 제도」 평가대상에 해당될 경우 금융소비자보호 수준을 종합적으로 평가받아야 하며, 금융감독원이 직접 평가를 실시하지 않는 경우에는 회사가 자율적으로 평가를 실시하여야 한다.
- ② 회사는 금융감독원이 실시하거나 회사가 자율적으로 실시한 금융소비자보호 실태평가 결과를 경영진에 즉시 보고하여야 한다. 단, 금융감독원이 실시하는 실태평가결과 미흡한 사항에 대해서는 구체적인 개선계획을 금융감독원에 제출하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 실태평가를 금융감독원이 실시한 경우, 그 항목별 결과를 홈페이지에 게시하고, 금융투자협회 홈페이지 공시화면에 연동될 수 있도록 구축하여야 한다.

제9장 기준의 제·개정

제18조 (금융소비자보호기준의 제·개정)

- ① 회사는 이 기준을 제정 또는 개정하고자 하는 경우 이사회를 승인받아야 한다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 대표이사의 승인으로도 갈음할 수 있다.
 1. 법령 또는 관련 규정의 제·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 개정할 경우 그 내용을 회사 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2022년 07월 13일부터 시행한다.