

금융소비자보호 규정

제 정 : 2014. 8. 1.

제1장 총칙

제1조(목적)이 규정은 금융소비자 (이하 “소비자” 라 한다)권의 보호를 위한 한국자산신탁주식회사(이하 “회사”라 한다)의 정책 및 민원사무 처리에 관한 사항 등을 규정함으로써 소비자의 권익 보호에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 다만, 이 규정에서 정하지 아니한 용어는 “자본시장과 금융투자업에 관한 법률”, 동법 시행령, 금융위원회의 “금융투자업규정” 및 “금융소비자보호 모범규준” 등(이하 “관계법령 등”이라 한다)에서 정하는 바에 따른다.

1. “금융상품”이라 함은 “자본시장과 금융투자업에 관한 법률”에 의한 금융투자상품을 말한다.
2. “금융소비자”란 회사와 금융서비스 또는 금융상품 계약체결 등의 거래를 하는 상대방을 말한다.
3. “금융소비자보호”라 함은 소비자가 금융거래 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육, 홍보 등을 포함한 전반적인 소비자 보호 활동을 말한다.
4. “금융소비자보호 총괄책임자(CCO : Chief Consumer Officer)”라 함은 금융소비자 보호에 관한 직무를 총괄하여 수행하도록 회사에서 지정한 자를 말한다.
5. “평가도구”라 함은 금융소비자보호 정책을 충실히 이행하고 있는지 여부, 민원발생, 완전판매율, 교육, 대외 민원 관련 업무 등 협조, 금융소비자보호 관련 업무 제안 등 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 금융소비자 보호에 충실하였는지를 평가하기 위한 요소를 말한다.
6. “고객의 소리(VOC : Voice Of Customers)”라 함은 금융소비자가 금융상품체결 등과 관련하여 회사에 제기하는 불만, 개선사항 등을 말한다.

제3조(금융소비자보호 원칙)

- ① 회사는 금융소비자권익 보호가 회사의 중요한 경영목표임을 인식하고, 금

용소비자보호를 위한 정책과 업무를 일관되게 추진하여야 한다.

② 회사는 금융상품 및 제도를 모든 소비자에 대하여 공평성과 투명성을 바탕으로 객관적으로 운용하여야 한다.

③ 회사의 특성을 감안하여 자율성을 바탕으로 금융소비자의 불편을 신속하고 원만하게 해결할 수 있도록 한다.

제2장 금융소비자보호 조직

제1절 금융소비자보호 총괄책임자

제4조(금융소비자보호 총괄책임자)

① 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시인으로 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 대표이사 직속으로 한다.

제5조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)

① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자가 금융소비자보호 제도·기획, 교육, 평가, 보상 및 모니터링 등을 위하여 금융소비자보호 담당조직을 총괄하면서 자신의 직무를 공정하게 수행할 수 있도록 업무의 독립성을 보장하여야 한다.

금융소비자보호 총괄책임자의 주요업무는 다음 각 호와 같다.

1. 금융소비자보호에 필요한 절차 및 기준의 수립
 2. 금융상품 각 단계(개발, 판매, 사후관리)별 금융소비자보호 체계에 관한 관리·감독업무
 3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
 4. 금융소비자보호 관련 제도개선 및 관계부서 간 피드백(feed-back) 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
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고 받은 사항을 확인하여 신속히 금융소비자권익 침해 리스크가 해소되는데 필요한 제반사항을 수행·지원 하여야 한다.

제6조(금융소비자보호 총괄책임자의 자격 및 인사평가)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 감독 기관으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과 및 민원과 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무 및 급여평가 기준을 마련하여 운영 한다. 단, 총괄책임자가 타 직무를 겸직할 경우 재무적 경영성과와 제한적으로 연동평가 가능하며, 징계 등을 제외하고 인사상 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제2절 금융소비자보호 체계 구축

제7조(금융소비자보호 담당조직의 설치 및 운영)

- ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호 업무를 수행할 금융소비자보호 담당 조직을 금융소비자보호 총괄 책임자 직속으로 운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당조직(금융소비자보호팀)은 직제규정상 금융소비자보호관련 업무담당부서로 한다.
- ③ 금융소비자보호팀장은 금융소비자보호 업무처리 과정에서 중요사항 및 위법 부당 혐의에 대하여 즉시 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 이슈를 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 금융소비자보호 총괄 책임자 산하에 금융소비자보호협의회를 설치할 수 있고, 동 협의회의 원활한 운영을 위해 금융소비자보호팀에서 보좌한다.

제8조(금융소비자보호 협의회)

- ① 금융소비자보호 협의회는 회사의 금융소비자보호 정책 방향 및 기본계획 등에 관한 사항, 금융소비자보호를 위한 제도개선 사항, 민원분석 결과 금융소비자보호팀과 상품개발·영업 등에 관련 부서와 협의가 필요한 사항, 그 외 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항 등 금융소비자보호 관련 다양한 이슈에 대해 관련 임원 및 부서장이 참여하여 정기적으로 논의 할 수 있다.
- ② 소비자보호협의회 설치 및 운영 등에 관한 사항은 별도 규정이 정하는 바에 의한다.

제9조(금융소비자보호팀의 업무 등)

- ① 금융소비자보호팀은 금융소비자보호 및 민원예방을 위하여 상품개발·기획 및 판매, 제도 개선을 관련부서장에게 요구할 수 있다.
- ② 금융소비자보호팀은 소비자 보호 및 민원과 관련하여 자료제출 요구, 출석 요청, 보상 요구, 임점조사 등을 할 수 있으며, 관련 부서장은 이에 성실히 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호팀은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원예방을 위한 시스템을 개발·운영 하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호팀은 발생 민원에 대해서는 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정 관리 등을 포함한 업무처리 규정을 마련 하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호팀은 민원접수, 처리결과 및 제도개선 현황 등을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 연 1회 이상 대표이사에게 보고 하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자보호팀은 1년에 1회 이상 전 직원에게 소비자보호제도 및 민원예방, 불합리한 차별행위 금지에 대한 교육을 실시할 수 있다.

제10조(금융소비자보호팀의 인사 및 평가)

- ① 금융소비자보호 팀원은 금융소비자보호 업무특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 하도록 하고 그 이후에는 본인의 희망 의사를 반영하여 인사 이동토록 한다.
- ② 전향에도 불구하고, 금융소비자보호 팀원의 승진전보 또는 금융소비자보호 총괄책임자의 승인시에는 예외로 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 팀원에 대하여 별도의 근무평정 및 연수 우대 기준을 마련 하여 운영토록 하고, 팀원이 대내외 소비자 보호 관련 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원한다.
- ④ 금융소비자보호팀의 인원은 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산 시스템 운영, 소비자보호 교육, 대내외 홍보, 민원감사 업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상을 유지하여야 한다.

제11조(금융소비자 보호 우수직원에 포상 등)

- ① 금융소비자보호 업무가 탁월하다고 인정된 직원에게는 관련규정에 따라 인사상 가점을 부여한다.
- ② 회사는 소비자 보호 업무 우수직원에 대하여 포상(표창, 연수)등의 우대 제도를 시행할 수 있다.

제3장 금융소비자보호 업무

제1절 금융상품 개발과정의 소비자 보호

제12조(금융상품개발 사전 협의)

- ① 신상품개발 관련 부서 등은 금융소비자 보호를 위하여 신상품개발 또는 마케팅 정책 수립시 금융소비자보호팀장과 사전 협의하여야 한다.
- ② 금융소비자보호팀장은 소비자 보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 신상품개발 관련 부서 등의 장에게 신상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출을 요구할 수 있다.
- ③ 금융소비자 보호를 위한 상품개발 세부 처리 절차는 대표이사가 정한 바에 따른다.

제13조(금융상품개발 과정의 금융소비자 보호채널 구축)

- ① 금융소비자보호팀은 금융소비자의 불만 및 피해의 예방을 위하여 금융소비자의 민원 및 의견 등이 반영될 수 있도록 업무 프로세스, 모니터링 및 피드백시스템을 구축 운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호팀은 금융상품 개발시 금융소비자에게 불리한 사항이 없는지 약관 등을 진단하기 위한 상품개발 체크리스트를 마련 운영할 수 있다.
- ③ 회사는 금융소비자 보호 강화를 위하여 상품 기획 개발 단계에서 전문가의 의견을 구하거나 또는 고객참여제도 등을 활용하여 정기적으로 모니터링하고 제안내용을 적극 활용한다.
- ④ 금융소비자보호팀은 상품개발 및 판매 후 소비자 의견을 반영하는 모니터링시스템을 구축하고 금융소비자 의견을 관련부서에 통보하여 상품개발 및 업무개선에 활용될 수 있도록 한다.

제2절 금융상품 판매과정의 소비자 보호

제14조(판매과정 준수사항) 임직원 등은 대표이사가 정하는 상품판매 세부 업무처리 절차를 준수하여야 한다.

제15조(판매 원칙의 준수) 금융상품 영업담당 직원이 직무를 수행할 때에는 관련법령에 위반되는 행위를 하여서는 안될 뿐만 아니라, 금융소비자 보호에 반할 우려가 있는 일체의 행위를 하여서는 아니된다.

제16조(신의 성실의 원칙) 회사는 금융소비자에 대해 금융상품을 판매하는 과정에서 신의성실의 원칙을 준수한다.

제17조(적합성의 원칙) 회사는 금융소비자에게 금융상품을 구매권유 할 때 금융소비자의 성향, 재무상태, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 당해 금융소비자에게 적합하지 아니한 금융상품을 구매 권유하지 아니하도록 하여야 한다.

제18조(정보보호의 원칙) 회사는 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외의 용도로 사용하여서는 아니된다.

제19조(권한남용 금지의 원칙) ①회사는 금융소비자에 대하여 우월적 지위를 남용하거나 금융소비자의 권익을 침해하는 행위를 하여서는 아니 된다.
② 회사가 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 경우 그 권한을 남용한 것으로 본다.

1. 금융상품거래 계약의 체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하는 다른 금융상품거래 계약의 체결을 강요하는 행위
2. 금융소비자에게 회사 또는 그 임직원에게 대한 부당한 금품, 편의 등의 제공을 요구하는 행위
3. 회사 또는 금융상품 영업부서 등의 실적을 위해 금융소비자에게 가장 유리한 계약조건의 금융상품을 추천하지 않고 다른 금융상품을 추천 하는 행위

제20조(금융상품판매 프로세스 관리)

- ① 회사는 상품판매 과정에서 불완전 판매를 방지하기 위하여 금융소비자 보호를 위한 판매 프로세스를 구축하고 매뉴얼을 작성·운용하여야 한다.
- ② 회사는 상품판매 프로세스 및 매뉴얼 마련 시 상품판매 전후를 구분하여

소비자 보호 절차를 구축 운용한다.

③ 담당부서는 구축된 상품판매 프로세스 및 메뉴얼이 원활히 운영될 수 있도록 모니터링하여야 한다.

제3절 금융상품판매 이후의 소비자 보호

제21조(민원관리시스템 구축)

① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 알기 쉬운 방법으로 다양한 민원접수 채널을 통해 민원을 제기할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자에게 민원접수 사실 및 조사현황을 고지하며, 민원처리 결과를 법규 등 명시적인 근거를 제시하여 문서, 전화, 팩스, 전자메일, 인터넷 홈페이지 등의 방법으로 통지하여야 한다.

제22조(제도개선시스템 구축)

① 금융소비자보호팀장은 상품별 민원유형을 분석하고 제도개선사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선을 요구할 수 있으며, 이 경우 개선여부를 관리하여야 한다.

② 제도개선을 요구 받은 부서는 신속하게 개선 계획을 마련 시행하고 사후 결과를 금융소비자보호팀장에게 보고하여야 한다.

제4절 금융상품 정보제공 강화를 통한 소비자 보호

제23조(금융소비자에 대한 정보제공)

① 회사는 부정확한 정보나 과대 광고로 소비자가 피해를 입지 않도록 다음 각호의 원칙을 준수하여 매체정보(상품설명서, 신탁계약서, 신탁신청서, 광고, 홈페이지 등)를 제공하고 관리하여야 한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록, 간단·명료하게 작성
2. 객관적인 사실에 근거해 작성
3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용 금지

② 회사는 공시자료에 변경사항이 발생한 경우 특별한 사유가 없는 한 즉시 자료를 수정하고 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

③ 회사는 금융상품을 권유할 때 소비자에게 금융상품의 종류 및 성격, 불리

한 내용 등을 충분히 설명하며, 상품설명서 등에 의해 관련 정보를 제공하여야 하고 이해여부를 확인 한다.

④ 회사는 금융소비자의 불이익 사항, 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요 사항 등에 대하여 설명하고 상품설명서 등 관련 정보를 소비자에게 제공하여야 한다.

⑤ 취약한 금융소비자(65세 이상 고령층, 퇴직자, 주부 등)에 대해서는 금융소비자의 불이익사항을 다른 정보보다 우선적으로 설명하고 반드시 그 이해여부를 확인하여야 한다.

제24조(금융상품 정보제공 관리)

① 회사는 정기공시 자료 중 결산공시자료 및 상품정보를 금융소비자가 알기 쉽게 열람할 수 있도록 홈페이지 초기화면에 배치 하여야 한다.

② 회사는 언론매체를 통하여 금융상품을 홍보하는 경우 소비자가 이해하기 쉽고 오인 하지 않도록 쉽게 구성하여 회사의 책임을 명확하게 하여야 한다.

③ 금융소비자보호팀은 금융상품 판매 구매 권유시 민원유발 요인을 사전에 점검하여 상품별 주요사항 및 필수 안내사항을 선정하고 관련부서장에게 상품설명서 등에 반영하도록 요구 할 수 있다.

④ 금융소비자보호팀은 소비자에게 제공된 정보내용의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 제공 시기 및 방법, 접근의 용이성 등에 대해 소관부서와 협의하여 이를 개선·관리하여야 한다.

제5절 금융소비자 보호 관련 자율 공시 등

제25조(금융소비자보호 관련 자율 공시 등)

① 회사는 제도개선, 업무프로세스 개선 등을 통한 민원발생 감축효과, 모범적인 사례, 혁신 우수사례 등을 홈페이지 등에 공시하여 다른 금융회사가 참고할 수 있도록 할 수 있다.

② 회사는 소비자 보호에 대한 의지가 포함된 “금융소비자권익보호헌장”을 홈페이지 등을 통해 자율적으로 공시할 수 있다.

제26조(금융소비자 만족도 제고) 금융소비자보호팀은 금융소비자 보호교육 등을 통하여 금융 상품 구매시 금융회사의 조력을 받을 수 있음을 안내하고 고객의 서비스 만족도를 높일 수 있도록 노력한다.

제4장 보칙

제27조(위임) 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

제28조(다른 규정과의 관계) 금융소비자의 권익에 관하여 다른 특별한 규정 등을 두고 있는 경우를 제외하고는 이 규정을 적용한다.

부 칙

이 규정은 2014. 8. 1.부터 시행한다.