

금융소비자보호기준

액시엄원 주식회사

금융소비자보호기준

제정 2023. 08. 21

제 1 장 총칙

제1조(목적)

이 기준은 액시엄원 주식회사(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제16조 및 동법 시행령 제31조, 「금융소비자보호 감독규정」 제29조 및 회사 금융소비자보호 내부통제기준에 따라 금융소비자의 권익 증진과 효과적인 소비자 피해 예방 및 신속한 구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위해 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 관계법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
2. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것(이하 “금융상품 계약체결 등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
3. “관계법령”이란 법 및 그 하위법령, 금융관련법령 및 감독규정, 금융소비자·투자자보호와 직접 관련이 있는 법령을 말한다.
4. “금융상품 판매업자”란 금융상품판매업을 영위하는 자로서 대통령령으로 정하는 금융관계 법률에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자를 말하며 다음 각 목에 따라 구분한다.
 - 가. 금융상품직접판매업자: 금융상품판매업자 중 금융상품직접판매업을 영위하는 자
 - 나. 금융상품 판매대리·중개업자: 금융상품판매업자 중 금융상품 판매대리·중개업을 영위하는 자
5. “금융소비자 보호”란 회사가 제공하는 상품 및 서비스 등을 이용하는 자가 금융거래 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육, 홍보 등을 포함한 전반적인 소비자 보호활동을 말한다.

제3조(적용범위)

- 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 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 내규에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제4조(금융소비자의 권리)

금융소비자는 다음 각 호의 권리를 가진다.

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 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

제5조(금융소비자의 권리 안내 방법)

임직원은 금융상품을 판매하는 경우 금융상품과 관련한 법령상 소비자의 권리를 신의성실 원칙에 따라 적극 설명하고 안내하여야 한다.

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제6조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정)

- ① 회사는 금융소비자보호 업무를 준법감시인으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관의 장을 겸직하여 맡도록 하고, 준법감시인을 “금융소비자보호 총괄책임자”로 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자의 임명 및 자격요건에 관한 세부사항은 회사가 별도로 정한 바에 따른다.
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자의 업무는 다음과 같다.
 1. 금융소비자보호 내부통제기준 위반 방지를 위하여 관련 업무를 통할하여 감독하며, 신규 금융상품 개발 시 사전 점검항목, 매뉴얼 또는 업무 체크리스트를 마련하는 등 기타 각종 예방대책을 수립, 실행하는 업무
 2. 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 주기적, 상시적 점검항목 및 계획 수립과 그 시행
 3. 금융소비자보호 내부통제기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준으로서 성과평가기준 반영 등 구체적 사항의 마련
 4. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 금융소비자보호 총괄책임자의 직무로 정하는 업무
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제4항의 업무 내용을 매년 1회 대표이사에 보고하여야 한다.

제7조(금융소비자보호 총괄기관의 설치)

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준에 따라 금융소비자보호 총괄기관과 관련한 설치, 지정 및 선임 업무를 할 수 있는 권한 및 의무를 가진다. 단, 회사는 회사의 조직 또는 인력 등을 감안하여 필요한 경우 준법감시부서가 이를 수행하도록 할 수 있다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 담당한다.

1. 민원의 접수, 처리 및 보고
2. 민원처리과정에서 드러난 위법·부당행위 관련 임직원에게 대한 조치 적정성 점검
3. 빈발 민원에 대한 제도개선 및 이행실적 여부 점검
4. 기타 민원사무 처리 및 통제와 관련된 업무

제4장 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차

제8조(민원서류의 접수)

- ① 민원사항은 금융소비자보호 총괄기관이 기록·접수하며 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 민원서류를 내용별로 분류하여 해당 업무 담당부서에 이송하여 조사하게 한다. 담당부서가 2개 이상인 경우에는 금융소비자보호 총괄기관이 그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정할 수 있으며 지정된 부서는 관련부서의 의견을 받아 처리하여야 한다.
- ③ 민원서류 중 익명 또는 가명으로 제출된 것임이 확인된 경우에는 이를 조사·처리하지 아니할 수 있다.

제9조(민원서류의 보완 등)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원서류에 흠결 또는 누락이 있다고 인정되는 때에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완 또는 보정을 요구할 수 있다.
- ② 제1항에 의한 보완 또는 보정요구에도 응하지 아니한 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

제10조(민원처리기간)

- ① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무의 종류별 처리기간을 다음과 같이 한다.
 1. 진정 또는 건의사항: 14일
 2. 질의사항: 7일
- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호의 기간은 산입하지 아니한다.
 1. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 2. 사실조회 및 조사에 소요되는 기간
 3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
 4. 회사의 휴무일
 5. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간
- ③ 제1항의 처리기간 내에 민원처리가 곤란한 경우에 회사는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 즉시 통보하여야 한다.
- ④ 제1항에도 불구하고 제7장에서 별도로 정한 처리기간이 있는 금융소비자의 권리행사에 해당하는 민원 또는 관련 법규 등(감독기관의 행정지도 사항을 포함한다)에서 제1항과 달리 정한 민원에 대하여는 그에 따른다.

제11조(민원처리결과 회신)

- ① 담당부서는 민원사항을 지체없이 조사하여 그 결과를 즉시 금융소비자보호 총괄책임자에게 통지하여야 하며 금융소비자보호 총괄기관은 담당부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로 민원인에게 통지하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄기관은 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 판단하는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.
- ③ 민원서류의 회신이 주소나 성명 등의 불명으로 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 그 민원을 취하한 것으로 본다.
- ④ 회사를 경유하지 않고 금융감독원에 접수된 민원에 대하여 금융감독원이 자율 조정을 요청하는 경우 회사는 민원인의 불만 또는 요구사항을 파악하여 향후 처리과정을 안내하여 자발적으로 적극적인 민원해결 노력을 기울이고 자율조정을 시도하여 14영업일 이내에 민원인과 금융감독원에 그 결과를 회신하여야 한다.

제12조(민원·분쟁 전산처리시스템)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 효율적 · 체계적으로 관리하기 위하여 [별표1]과 같은 내용의 민원·분쟁 전산처리시스템을 운영하여야 한다.
 - 1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과
 - 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원 · 분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내 · 통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메세지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지한다. 단, 금융소비자의 권리행사에 해당하는 민원에 대하여는 제7장에서 별도로 정한 통지방법이 있으면 그에 따른다.

제5장 금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검 · 조치 및 평가

제13조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 등)

금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따라 금융소비자보호법령 및 금융소비자보호 내부통제기준의 준수여부에 대한 점검 · 조치 및 평가를 매년 1회 이상 수행하여야 한다.

제14조(금융소비자보호기준 등 위반시 처리)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 법, 시행령, 감독규정, 금융소비자보호 내부통제기준 및 이 기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 요구할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호와 관련하여 중대한 위법 · 부당행위가 발견되는 경우 이사회에 보고할 수 있다.

제15조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선 여부를 관리하여야 한다.
- ② 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 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, 청약철회권 또는 위법계약 해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제16조(금융상품 개발 관련 점검항목)

금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발과 관련하여 다음 사항이 준수되도록 관리하여야 한다.

1. 상품설명 자료에 금융상품 개발부서명 및 연락처가 명기될 것
2. 금융상품 판매자에 대하여 금융상품에 관하여 금융소비자보호의 관점에서 충분한 정보가 제공되고, 판매가 위탁된 경우 수탁자에 대하여도 충분한 정보가 제공될 것

제17조(신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 체계)

회사의 임직원은 금융소비자(경우에 따라 회사의 임직원도 포함된다)의 신용정보 및 개인정보(이하 “개인정보 등”이라 한다)를 수집·이용·관리를 위하여 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 개인정보 등을 수집·이용·제공과 관련하여 그 명의인의 동의를 받을 것
2. 개인정보 등을 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보 등만을 수집할 것
3. 필요 최소한의 개인정보 등 이외의 개인정보 등 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 거래를 거절하지 않을 것
4. 개인정보 등을 동의한 범위 내에서만 활용할 것
5. 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보 등이 불필요하게 된 경우에는 즉시 파기할 것

제18조(대리·중개업자 관리기준)

- ① 회사의 임직원의 회사가 대리·중개업자와 위탁계약을 체결하거나 위탁계약을 해지하는 경우 그 내용을 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 필요한 경우 회사의 각 부서에 대리·중개업자와의 위탁계약에 관한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있으며, 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 다음 각 호의 사항을 포함한 대리·중개업자의 위탁계약 이행상황을 관리감독한다.
 1. 대리·중개업자와의 위탁계약 체결 및 계약해지 절차
 2. 대리·중개업자 영업행위 점검절차 및 보고체계

3. 금융소비자 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련법규의 준수에 관한 사항
 4. 위탁계약서 주요 기재사항(업무 범위, 위탁자의 감사 권한, 업무 위·수탁에 대한 수수료 등, 고객정보의 보호, 감독기관 검사수용의무 등)
 5. 대리·중개업자 실적 등에 대한 기록관리
 6. 수수료 산정 및 지급기준
 7. 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
 8. 회사 감사인의 자료접근권 보장
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 대리·중개업자가 관련법령을 위반하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익에 관한 사항을 정하여 업무위탁계약서에 반영하도록 관련 부서에 통보하여야 하고, 통보받은 부서는 그 내용을 반영하여야 한다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육

제19조(임직원 교육)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 이 기준에서 정하는 민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 전산처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 매년 1회 이상 진행하고, 필요한 경우 보수교육을 실시한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 위법부당행위 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 위법부당행위 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 교육과정의 참석 상황, 내용, 민원관련 교육효과 등을 기록 및 보관하고, 교육훈련 프로그램에 반영하여야 한다.

제7장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제20조(담당부서)

- ① 금융소비자의 권리행사에 대한 대응은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리행사에 대응하기 위하여 다른 부서에 협조를 요청할 수 있고 해당 부서는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

제21조(자료열람 요구권에 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. 금융상품 등에 관한 광고자료
 4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
 - 나. 청약의 철회

다. 위법계약의 해지

5. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료

6. 업무 위탁에 관한 자료

② 금융소비자의 자료열람 요구를 받은 부서는 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 확인하여 즉시 금융소비자보호 총괄기관에 통지하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다른 부서에 금융소비자가 요구한 자료를 제출할 것을 요구할 수 있다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자가 자료열람 요구의 목적 및 열람을 요구하는 자료의 범위를 특정하여 자료열람 요구를 한 날로부터 8일 이내에 해당 금융소비자에게 자료를 열람할 수 있게 하거나, 해당 자료열람 요구를 접수한 부서로 하여금 금융소비자에게 자료를 열람하도록 하여야 한다. 단, 8일 이내에 열람할 수 있게 하기 어려운 사정이 있는 경우에는 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

제22조(일반금융소비자의 청약철회권에 관한 기준과 절차)

① 회사는 일반금융소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7일(회사와 일반금융소비자 사이에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면 등(서면, 전자우편, 휴대전화 문자메세지 또는 이에 준하는 전자적 방법을 말한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우, 제2항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약서류를 제공한 날

2. 계약체결일(법 제23조 제1항 단서에 따라 계약서류를 제공하지 아니한 경우)

② 회사가 청약을 철회를 거절할 수 있는 사유는 다음 각 호와 같다.

1. 일반금융소비자가 제1항의 행사 기간이 이미 경과한 후 의사표시를 한 경우

2. 금융상품이 법, 시행령, 감독규정에 따라 청약철회가 가능한 금융상품이 아닌 경우

3. 일반금융소비자가 예탁한 금전 등을 지체없이 운용하는데 동의한 경우(회사가 해당 일반금융소비자에게 지체없이 운용하는데 동의한 경우에는 7일간 청약철회권 행사를 할 수 없다는 사실을 설명하고 일반금융소비자로부터 직접 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받은 경우이어야 한다)

③ 회사는 제2항의 사유가 없는 한, 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전 등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 본 조항에 따른 청약철회권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하여야 하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

⑤ 회사의 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

⑥ 회사는 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

제23조(위법계약해지권)

① 회사는 법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당 권유행위금지를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약으로서 다음 각 호의 요건을 충족하는 계약의 해지를 서면 등으로 요구하는 경우(이하 “위법계약해지권”이라 한다), 회사는 제2항에서 정하는 사유가 없는 한 이를 수락하는 의사표시를 하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것
2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것
3. 투자자가 제1항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내(해당 기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다)에 해당 계약의 해지를 요구하였을 것
4. 금융소비자가 금융상품의 명칭, 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출하였을 것

② 회사가 다음 각 호와 같은 정당한 사유가 있는 경우 위법계약해지권이 행사된 계약의 해지를 거절할 수 있다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 투자자의 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 투자자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

나. 사실 확인 또는 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우 : 연장된 기한까지 알릴 것

5. 투자자가 회사의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

③ 회사는 위법계약해지권이 행사된 경우 해지를 요구받은 날로부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

④ 회사는 제1항에 따라 계약이 해지된 경우 해당 계약은 해지시점을 기준으로 장래를 향하여 효력을 상실하고, 회사는 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 본 조항에 따른 위법계약해지권의 행사 및 거절과 관련한 각 사유가 있는지 확인하고 관련 업무를 처리하며 이를 위하여 다른 부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

제24조(휴면, 장기미청구 금융재산 발생 예방을 위한 절차)

① 회사는 금융소비자가 금융상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기 시 처리방법(재예치·입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 금융재산이 만기에 도달한 경우 그 사실을 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 금융소비자에게 알려야 한다.

1. 서면교부
 2. 우편 또는 전자우편
 3. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 휴면, 장기미청구 금융재산 발생예방을 위하여 매년 휴면, 장기미청구 금융재산의 실태를 파악하고 금융상품 판매 및 마케팅 담당부서로 하여금 전향의 방법 또는 다른 적절한 방법으로 금융소비자에게 다시 알리도록 하여야 한다.

제25조(정보의 시의성 확보)

- ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 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 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제26조(세부사항의 위임)

이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 민원인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 금융소비자보호 총괄책임자가 처리한다.

제27조(기준의 제정·개정)

- ① 회사는 이 기준을 제정·변경하는 경우 이사회를 승인 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ② 회사는 이 기준을 제정·개정하는 경우에는 제정·개정 사실 및 주요 현황을 회사 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.
- ③ 회사는 이 기준의 제정·개정하는 사실을 임직원 등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 기준의 시행 및 운영에 필요한 세부사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 일반사모집합투자업 등록일부터 시행한다.