

금융소비자보호 기준

	승인일	시행일	승인권자
제정	2022.02.23	2022.02.23	이사회

금융소비자보호 기준

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 르네상스자산운용주식회사(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제 32조 및 동법 시행령 31조, 「금융소비자보호 감독규정」 제29조에 따라 금융소비자의 권익 증진과 소비자 피해 예방 및 구제를 통하여 금융소비자의 신뢰를 얻고 회사의 경쟁력을 제고하기 위한 것으로 금융소비자 보호에 필요한 직무를 수행할 때 준수하여야 하는 기준 및 절차를 마련하는데 그 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) ① 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융소비자보호”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 보호 활동을 말한다.
 2. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
 3. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것(이하 “금융상품계약체결등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
 4. “직접판매”란 자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약을 체결하는 것을 말한다.
 5. “내부통제기준”이란 「금융소비자보호 내부통제기준」을 말한다.
- ② 제1항 이외에 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 관련법령 및 규정 등에서 정하는 바에 따른다.

제3조(적용의 범위) ① 이 기준은 회사가 직접판매 또는 서비스하는 투자일임계약 및 투자자문서비스에 대해서 적용한다.

② 금융소비자보호 업무에 대하여 관계법령, 감독기관 등이 따로 정하는 경우를 제외하고는 본 기준에 정하는 바에 의한다.

제4조(금융소비자 중심의 경영 및 금융소비자의 권리) ① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 금융소비자 보호를 위한 경영방침을 지향하고, 이를 공식적으로 표명하고자 이 기준 등에서 해당 사항에 대한 상세 내역을 규정 한다.

1. 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영
 2. 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스의 정립
 3. 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성 강화
- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로

확보하여야 한다.

③ 회사는 다음과 같은 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.

1. 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6. 금융소비자 스스로 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리
7. 기타 법률에 따라 보장되는 금융소비자의 권리

제2장 금융소비자보호기준 운영조직 및 인력, 제정·변경

제5조(금융소비자보호 조직 및 인력) ① 금융소비자보호 조직 및 인력은 금융소비자보호 업무에 대한 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자, 금융소비자보호 업무전담자로 구성한다.

② 회사는 제1항에 따라 금융소비자보호 조직과 인력을 구성하는 경우에는 「내부통제기준」에서 정하는 사항에 따른다.

제6조(기준의 제·개정 및 폐지) ① 이 기준을 개정 또는 폐지하고자 할 때에는 이사회회의 승인을 거쳐야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 따른 용어변경, 조직 체계의 변경, 이사회회의의 결한 사항에 대한 후속 조치, 그 밖의 자구수정 등 실질적인 내용 변경이 없는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 이 기준의 제·개정을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제·개정 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제3장 금융소비자보호의 권리 안내

제7조(법령 및 약관상 금융소비자의 권리 안내) ① 법령 및 약관상 금융소비자의 권리 등 금융소비자에 대한 정보 제공 자료를 작성하는 경우 금융소비자의 관점에서 고려하고 시의적절하게 이루어질 수 있도록 하며 고의적으로 숨기거나 사실과 다르게 하여서는 아니 된다. 또한, 공시 자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공한다.

② 투자제안서, 상품설명서, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 글자크기, 폰트, 글자색, 배치 등 한국금융투자협회가 「금융투자회사의 영업 및 업무에 관한 규정」에서 정하는 방법 및 절차 등을 준수해야 한다. 또한 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고

한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성한다.
 2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.
 3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
 4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달한다.
 5. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 및 표시한다.
- ③ 회사는 법령 및 약관상 금융소비자의 권리 등 상품별 주요사항 및 필수 안내 사항을 반영한 상품 정보를 홈페이지에 게시하여 금융소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제4장 민원·분쟁 등 업무처리

제8조(전산시스템 구축 등) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하고 해당 민원을 처리할 수 있는 전산처리시스템을 구축하여 다음의 각 호의 사항을 체계적으로 관리한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리 결과
 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 회사는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하려는 회사방침과 시행내용을 전달하기 위하여 이 기준과 별도로 「민원업무처리 매뉴얼」을 작성·운영할 수 있다.
- ③ 제2항의 「민원업무처리 매뉴얼」에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.
1. 대고객 응대요령
 2. 민원/분쟁 사례 및 판례
 3. 민원사례별 응대요령
 4. 민원예방 체크리스트
 5. 업무자료집 접속방법
 6. 주요업무 Q&A
 7. 업무담당자 문의연락처

제9조(민원의 사무처리) ① 민원은 회사의 각 부서를 통하여 직접 접수된 민원(이하 “직접민원”이라 한다), 판매회사등 기타 기관을 경유한 민원(이하 “간접민원”이라 한다), 금융감독원, 한국소비자보호원 및 감사원등 국가기관을 통한 민원(이하 “분쟁조정 대상 민원”이라 한다)으로 구분한다.

② 민원은 접수 즉시 금융소비자보호 총괄책임자 및 준법감시인과 대표이사에게 보고한다.

③ 금융소비자보호 총괄부서는 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 상당한 기간을 정하여 민원인에게 민원서류의 보완 또는 보정을 요구할 수 있으며 민원인이 이 기간 중에 특별한 이유 없이

보완 또는 보정요구에 응하지 아니한 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.

④ 금융소비자보호 총괄부서는 민원서류를 내용별로 분류하여 해당업무 담당부서(이하 “담당부서”라 한다)에 이송하여 처리하게 한다. 이때 담당부서에 기한을 정하여 동 민원의 처리를 요구할 수 있으며 민원처리를 요구받은 부서는 이를 지연하거나 거부할 수 없다.

⑤ 담당부서가 2개 이상인 경우에는 금융소비자보호 총괄부서가 그 내용을 검토하여 1개 부서를 지정하여 이송할 수 있으며 지정된 부서는 관련부서의 의견을 받아 처리하여야 한다. 민원서류 중 익명이나 가명으로 제출된 것임이 확인된 경우에는 이를 조사 처리하지 아니한다.

⑥ 금융소비자보호 총괄부서는 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행 여부를 확인하는 업무 일체 및 처리결과에 대하여 [별지 제1호] 민원접수대장에 기록을 유지·관리한다. 이 경우 전산시스템으로 기록을 유지·관리할 수 있다.

제10조(처리기간) ① 민원사무의 신속한 처리와 처리상의 책임을 분명히 하기 위하여 민원사무는 접수된 날로부터 14일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 때에는 그 기간을 연장할 수 있다. 이 경우 담당부서는 연장사유 및 처리 예정기간을 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원은 다른 업무에 우선하여 처리하여야 하며 처리기간이 남아 있음을 이유로 그 처리를 지연시켜서는 아니 된다.

③ 민원사무처리기간은 "일"단위로 계산하며, 다음 각 호의 기간은 이를 산입하지 아니한다.

1. 민원서류의 보완, 보정에 소요되는 기간
2. 사실조회, 조사에 소요되는 시간
3. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간
4. 회사의 휴무일
5. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간

제11조(처리결과 회신) ① 담당부서는 민원사항을 지체 없이 조사하여 그 결과를 즉시 금융소비자보호 총괄책임자에게 통지하여야 하며 금융소비자보호 총괄부서는 담당부서의 조사결과를 기초로 작성한 답변서를 문서로 민원인에게 통지하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 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 분쟁조정 대상 민원의 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(교육 및 훈련) 금융소비자보호 총괄부서는 전 임직원을 대상으로 다음 각 호의 사항에 대한 교육 및 훈련을 온라인 또는 오프라인을 통하여 연 1회 이상 실시한다.

1. 민원·분쟁 사례 및 응대요령

2. 시행 중인 금융소비자보호제도
3. 금융소비자보호를 위한 민원예방
4. 유사민원의 재발방지를 위한 교육 프로그램

제5장 금융소비자 권리에 대한 대응체계

제13조(금융소비자의 자료열람에 대한 대응) ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 금융회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받을 경우, 해당 자료를 보관하고 있거나 해당 자료와 관련된 부서는 요구 받은 날로부터 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하며, 동 기간 내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람·청취하게 한다.

③ 회사가 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있는 경우는 다음 각 호와 같다.

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 해당 금융회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 금융회사가 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사가 사전에 별도로 정한 경우

제14조(일반금융소비자의 청약철회에 대한 대응) ① 회사는 일반금융소비자가 청약철회 대상이 되는 상품에 대한 계약서류를 제공받은 날 또는 계약서류를 적법하게 제공하지 아니한 경우에는 계약체결 일로부터 7일 이내에 계약의 청약철회를 철회할 수 있도록 보장하여야 한다.

② 일반금융소비자는 회사에 대하여 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 철회의 의사표시를 할 수 있다.

③ 회사는 일반금융소비자로부터 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화를 반환하여야 한다.

④ 회사는 청약이 철회된 경우에는 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

제15조(위법계약의 해지 요구에 대한 대응) ① 회사는 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내, 계약체결일부터 5년 이내에 계약이 위법함을 이유로 해지를 요구하는 경우, 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

② 회사는 다음 각 호의 사유(이하 "정당한 사유"라고 한다)가 없는 한 금융소비자의 요구에 응하여야 한다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 회사가 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.
 - 가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 제1항에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
 - 나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 제1항에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것
5. 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

제6장 금융소비자보호를 위한 모니터링 및 제도개선 등

제16조(모니터링 및 제도개선) ① 회사는 금융상품 판매 및 마케팅 전개 이후 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 모니터링을 실시하며, 이를 금융상품 개발 및 업무개선 등 회사의 경영활동을 개선시키는 데 활용하고, 민원 감축활동을 수시로 전개한다.

② 회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련 부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있는 피드백 시스템을 구축·운용한다.

제17조(기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원의 본 기준을 충실히 준수하고 있는지 적절하게 점검하여야 하며, 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 본 기준의 준수여부에 대한 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

부 칙(2022. 2. 23)

제1조(시행일) 이 기준은 2022년 2월 23일부터 시행한다.

제2조(다른 규정의 폐지) 이 기준 시행과 동시에 종전 사규「민원사무처리준칙」은 폐지한다.

[별지 제1호]

민원접수대장

민원구분	경유기관	접수일	민원인	관련상품	민원요지	담당부서	회신일	확인		처리결과	확인	
								담당	팀장		담당	팀장