금융소비자보호기준

주식회사 그래디언트자산운용

제정: 2024.01.17

제1장 총칙

제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 (이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다), 주식회사 그래디언트컨설팅(이하 “회사”라 한다)의 「금융소비자보호 내부통제기준」(이하 “내부통제기준”이라 한다) 제4조 제2항에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(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 기준을 적용한다.

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

제3조(용어의 정의)

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융소비자보호”란 회사가 제공하는 상품 및 서비스 등을 이용하는 자가 금융거래시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육, 홍보 등을 포함한 전반적인 소비자보호 활동을 말한다.
2. “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.
3. “금융상품”이란 회사가 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
4. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 금융소비자보호 총괄기관’을 말한다.
5. “금융소비자보호 총괄책임자”란 이 기준의 준수 여부를 점검하고 이 기준을 위반하는

경우 이를 조사하는 등 금융소비자보호 관련 업무를 총괄하는 사람을 말한다.

6. “민원”이라 함은 금융소비자의 권리행사를 포함하여 회사의 고객인 금융소비자가 당사 업무와 관련하여 서면, 구두 또는 전자메일 등으로 제기하는 이의신청, 진정, 건의 또는 질의 등을 총칭한다.
7. “분쟁”이라 함은 소송, 조정, 중재를 포함하여 금융소비자와 회사 사이의 다툼을 말한다.
8. 그 밖에 이 기준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따른다.

제2장 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 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
5. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리

② 회사는 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

제5조(금융소비자 권리 안내 방법)

① 회사는 금융상품을 판매하는 경우 금융상품과 관련한 금융소비자보호법령이나 계약상 금융소비자의 권리 등을 금융소비자의 관점에서 고려하여 금융소비자의 권리를 신의성실의 원칙에 따라 적극 설명하고 안내하여야 한다.

② 제1항에 따른 안내는 적정성, 시의성 및 충실성이 확보되는 방법으로 안내하여야 한다.

③ 금융소비자 총괄책임자는 제1항에 따른 안내와 관련하여 세부사항을 별도로 정할 수 있다.

제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차

제6조(민원업무의 처리)

① 회사는 민원업무의 효율적 수행을 위하여 민원업무지침을 마련·운영할 수 있다.
② 민원 업무의 처리는 총괄기관에서 담당하고, 총괄책임자가 민원업무를 총괄한다.
③ 총괄기관은 민원의 내용을 고려하여 해당업무 담당부서에 이송하여 조사하게 할 수 있다. 이 때 담당부서가 2개 이상인 경우에는 총괄기관이 그 내용을 검토하여 1개의 담당부서를 지정하여 이송할 수 있고, 지정된 담당부서는 관련부서의 의견을 종합하여 그 조사결과를 총괄기관에 통보하여야 한다.
④ 민원신청이 익명이나 가명으로 이루어진 것이 확인되는 경우에는 이를 조사·처리하지 아니할 수 있다.
⑤ 총괄부서는 민원의 처리에 있어 그 접수, 협의 및 처리의 과정과 이행여부를 확인하는 업무일체 및 처리결과에 대한 기록을 유지, 관리하여야 하고 관련 법령이 정하는 기간 동안 이를 보존하여야 한다.

제7조(민원의 접수 및 처리)

① 민원의 접수는 문서, FAX, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우에는 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있다.
② 임직원은 회사와 관련된 민원을 접수한 즉시 총괄기관에 보고하여야 하며, 총괄기관은 민원접수대장에 해당 민원의 요지 등을 기재하고, 총괄책임자는 그 내용을 대표이사에게 보고하여야 한다.
③ 민원이 접수된 경우 총괄책임자는 지체없이 민원의 발생경위를 해당 부서에 요구하여야 하고, 관련 임직원은 민원의 발생경위를 소속 부서장의 확인을 받아 문서로 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
④ 총괄기관은 민원내용에 중대한 흠결이 있다고 인정되는 경우에는 지체없이 민원인에게 7영업일 이내에 제1항 본문의 방법으로 보완 또는 보정을 요구하여야 한다. 다만, 민원인이 그 기간의 변경을 요청하는 경우에는 이를 고려하여 그 기간을 정할 수 있다.
⑤ 총괄기관은 민원인이 제4항에 따른 기간 내에 민원내용을 보완 또는 보정하지 아니하는 경우에는 1회에 한하여 보완 또는 보정을 다시 요구할 수 있다. 이 때 민원인이 보완 또는 보정요구에 응하지 아니하는 경우에는 이를 취하한 것으로 본다.
⑥ 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에 그 민원내용을 변경할 수 있고, 민원 신청을 철회 또는 취하할 수 있다. 이 때 민원내용의 변경, 민원의 철회·취하는 제1항 본문에서 정하는 방법으로 한다.
⑦ 총괄기관은 민원의 처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부서장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 그 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임직원은 정당한 사유가 없는 한 이에

성실히 응하여야 한다. 또한 총괄기관은 사실 확인을 위하여 검사가 필요하다고 판단되는 경우에는 해당 민원과 관련하여 검사를 실시할 수 있다.

1. 민원 관련 자료의 제출
2. 해당 임직원에 대한 조사

⑧ 민원 발생에 관련된 부서장은 총괄기관과 협의하여 민원에 따른 사후 대책을 수립하여 그 이행여부를 서면으로 총괄책임자에게 보고하여야 하고, 총괄책임자는 그 이행여부를 점검하여야 한다.

제8조(민원의 처리기간)

① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 금융감독원, 한국소비자보호원, 또는 감사원 등 국가기관을 통한 민원은 그 요청기간 이내에 처리할 수 있다.

② 제1항의 처리기간의 계산은 민원서류가 회사에 최초로 접수된 날부터 민원인에게 최종 회신을 발송한 날까지로 하되 최초 접수일과 최종 회신일은 각각 1일로 본다.

③ 제1항의 처리기간에 다음 각 호의 기간은 이를 계산하지 아니한다.

1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
2. 민원 서류의 보완·보정에 소요되는 기간
3. 검사, 조사 또는 외부기관에 대한 질의 등에 소요되는 기간
4. 기타 부득이한 사유로 대표이사가 특별히 인정하는 기간

④ 총괄기관은 제1항에서 정한 처리기간 이내에 해당 민원을 처리할 수 없는 경우에는 그 사유와 연장기간을 민원인에게 즉시 통지하여야 한다.

제9조(민원 처리결과의 통지)

① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 하고, 그 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

② 민원인이 기간 이내에 민원서류 등의 보완·보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완·보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.

③ 회사는 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 해결이 불가능하다고 인정되는 경우에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.

④ 민원 처리결과의 통지는 다른 법령 등에서 특별히 정하고 있는 경우를 제외하고는 문서 등의 방법으로 통지한다.

제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직・인력

제10조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성)

① 회사는 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 및 민원·분쟁과 관련한 제도개선 사항을 도출하여 관련부서에 제도개선을 요구할 수 있으며, 해당 관련부서로부터 개선계획 및 결과를 보고 받은 후 그 진행 상황 및 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검・조치 및 평가

제11조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)

① 회사는 임직원 등의 금융상품 판매 관련 업무가 금융소비자보호기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다

② 총괄기관은 제1항의 점검결과를 대표이사에게 보고하여야 한다. 총괄기관은 그 점검결과에 따른 업무 및 제도 개선을 관련부서에 요구할 수 있으며, 개선 요구를 받은 부서장은 지체 없이 조치를 취한 후, 재발방지방안을 포함한 조치 결과를 총괄기관에 보고하여야 한다.

③ 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에는 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 회사의 내규에 따라 적절한 조치를 취하여야 한다. 총괄기관은 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사에게 보고할 수 있다.

④ 회사는 제1항에 따른 점검의 방법, 이 기준의 미준수시 조치 등에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다.

제6장 민원・분쟁 대응 관련 교육・훈련

제12조(금융소비자의 민원・분쟁에 대한 교육 및 훈련)

① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준에서 정하는 바에 따라 민원사례, 민원응대요령, 금융소

비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련을 실시하여야 한다.
② 회사는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련된 정책의 시행이나 임.직원 교육 실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조한다

제7장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

제13조(전자정보처리시스템 구축 및 관리)

① 회사는 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축·운영할 수 있다.
② 제1항의 전자정보처리시스템은 각 진행상황 단계별로 구분되어 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하고, 각 진행상황 및 처리결과 중 주요내용은 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자 에게 안내 및 통지하는 방법을 마련할 수 있다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제14조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)

① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람·청취(사본의 제공을 포함한다)를 요구할 수 있다.
② 총괄기관은 제1항의 요구를 받는 경우, 금융소비자가 자료 열람·청취 요구의 목적 및 열람·청취를 요구하는 자료의 범위를 특정하여 그 요구를 한 날로부터 7영업일 이내에 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 다만, 동 기간 내에 해당 자료를 열람·청취할 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·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 인하여 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
4. 관련 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인하여 회사가 자료를 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서 회사가 사전에 구체적으로 정한 경우

제15조(일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응)

① 일반금융소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날로부터 7일(회사와 일반금융소비자 사이에 동 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 내에 서면등(서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 방법을 말한다)의 방법으로 청약의 철회 의사를 표시하는 경우, 회사는 제3항에서 정하는 사유에 해당하지 않는 한 이를 수락하여야 한다.
1. 계약서류를 제공한 날
2. 계약체결일(법 제23조 제1항 단서에 따라 계약서류를 제공하지 아니한 경우)
② 제1항의 청약의 철회는 일반금융소비자가 서면등을 발송한 때에 그 효력이 발생하고, 일반금융소비자가 청약의 철회 의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송한 경우에는 회사에 지체없이 그 발송 사실을 알려야 한다.
③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 청약의 철회를 거절할 수 있다.
1. 일반금융소비자가 제1항의 행사 기간을 경과하여 의사표시를 한 경우
2. 금융상품이 법, 시행령, 감독규정 등에 따라 청약의 철회가 가능한 금융상품이 아닌 경우
3. 일반금융소비자가 예탁한 금전등을 지체없이 운용하는데 동의한 경우(회사가 해당 일반금융소비자에게 제1항에서 정한 청약 철회의 기간 이내에 예탁한 금전등을 운용하는데 동의하는 경우에는 그 청약의 철회를 할 수 없다는 사실을 설명하고, 일반금융소비자로부터 직접 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받은 경우에 한한다)
④ 회사는 제3항의 사유가 없는 한, 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전등을 반환하고, 금전등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전등의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급하여야 한다.
⑤ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 회사는 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없으며, 제1항 및 제4항에 반하는 청약의 철회에 대한 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.
⑥ 회사는 제4항에 따라 일반금융소비자에게 금전(이자 및 수수료를 포함한다)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금하여야 한다.
⑦ 총괄기관은 이 조에 따른 청약 철회의 행사 및 거절과 관련하여 사유의 적정성 여부를 확인한 후에 그 업무를 처리하여야 하며, 이를 위하여 관련부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

제16조(계약 해지 요구에 대한 대응)

① 금융소비자가 법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지 또는 부당권유행위 금지를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 계약의 해지를 서면등으로 요구하는 경우, 회사는 제2항에서 정하는 사유에 해당하지 않는 한 이를 수락하여야 한다.

1. 금융소비자와 회사 간에 계속적 거래가 이루어질 것

2. 금융소비자가 계약기간 종료 전에 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것

3. 금융소비자가 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에(해당 기간은 계약체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 계약의 해지를 요구할 것

4. 금융소비자가 금융상품의 명칭, 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 제출할 것

② 회사는 다음 각 호와 같은 정당한 사유가 있는 경우 금융소비자의 계약 해지 요구를 거절할 수 있다.

1. 금융소비자가 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우

2. 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우

3. 회사가 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

4. 회사가 계약의 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에게 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에게 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

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

나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

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

③ 회사는 금융소비자의 계약 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 그 요구를 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

④ 회사가 제2항에서 정하는 계약 해지의 거절 사유가 없음에도 불구하고 계약해지를 수락하지 아니하는 경우, 금융소비자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

⑤ 제1항 및 제4항에 따라 계약이 해지된 경우, 해당 계약은 해지시점을 기준으로 장래를 향하

여 효력을 상실하고, 회사는 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.
⑥ 총괄기관은 이 조에 따른 위법계약해지권의 행사 및 거절과 관련하여 사유의 적정성 여부를 확인한 후에 그 업무를 처리하며, 이를 위하여 관련부서에 사실확인 또는 자료제공을 요구할 수 있다.

제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제17조(계약 체결 후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선)

① 회사는 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지 권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 신속하고 공정하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
② 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자 주 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, 해당사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

제10장 금융소비자보호기준의 제정・변경 절차 및 위임

제18조(금융소비자보호기준의 신설·변경 및 공시, 세부사항 위임)

① 회사가 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 경우 준수하여야 할 절차에 관한 사항은 「금융소비자보호 내부통제기준」과 금융소비자보호법령 및 관련 지침 등에서 정한 바에 따른다. 다만, 관련 법령 또는 규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
② 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) (2024.1.17)

이 기준은 회사가 일반사모집합투자업 등록사실을 통지받은 날로부터 시행한다.