

금융소비자보호 기준

2021. 9. 25.

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 MDM자산운용(이하 "회사"라 한다)의 민원을 신속·공정하게 처리하도록 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각호와 같다.

1. "민원인"이란 회사에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각 호의 경우는 제외한다.

가. 행정기관 또는 공공단체가 감독원에 특정한 행위를 요구하는 경우. 다만, 행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다.

나. 행정기관이나 감독원과 사법(私法)상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 감독원에 특정한 행위를 요구하는 경우

다. 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 감독원에 특정한 행위를 요구하는 경우

2. "민원"이라 함은 민원인이 회사가 영위하는 업무와 관련하여 회사 및 판매회사, 금융감독원 등에 인터넷, 유선, 서면 등 그 형식을 불문하고 제기하는 일체의 요구나 청원으로써 다음 각 호로 구분하며, 잠재적으로 회사 및 임직원의 금전적 손해 및 이미지의 실추 등의 손실을 입힐 수 있는 것은 물론 그렇지 아니한 경우에도 이를 이유로 제외해서는 아니 된다.

가. 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무 (이하 "금융민원"이라 함)

나. 회사의 업무와 관련하여 고객 또는 이해관계인이 단순히 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 "금융민원" 이외의 사무 (이하 "기타민원"이라 함) 단, 다음에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.

1) 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우

2) 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리 중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우

3) 성명·주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

다. 사법기관을 통한 소송 (이하 "소송"이라 함)

3. "민원총괄부서"라 함은 금융소비자보호총괄기관을 말하고, "민원소관부서"라 함은 민원 관련 해당 업무 소관부서를 말한다.

제3조(적용범위) 민원에 관하여 관계법령 등에서 규정된 사항과 이 규정에서 정하는 바가 상충될 시에는 관계법령 등에서 규정된 사항과 이 규정이 정하는 바 중에서 더 엄격한 규정을 적용하며, 이 규정에서 정하는 바는 민원에 관하여 다른 사규에 규정한 사항보다 우선한다.

제4조(민원처리담당자의 의무) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

② 민원사항의 신청이 있는 때에는 관계법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

③ 민원사항을 처리하여 서면, 증명서 등의 문서(전자문서를 제외한다)를 교부할 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후 교부하여야 한다.

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려, 소정의 구비서류 외의 서류를 추가 요청하는 경우 회사에 신고하여 시정을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받은 경우 회사는 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 회사에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제6조(정보 보호) ① 민원총괄부서는 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 하여야 하고, 수집된 정보가 민원처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

② 민원소관부서는 민원서류 등의 접수 및 처리와 관련하여 알게 된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

③ 민원총괄부서는 민원·분쟁대응 관련 연 1회 이상 교육이나 확인·점검 등을 실시하여야 한다.

제7조(민원처리의 기록 점검 및 보고) ① 민원소관부서는 접수받은 민원에 대하여는 기록을 유지·보관하여야 한다.

② 민원총괄부서는 민원소관부서의 민원이 소정의 처리기간내에 법령과 규정에 따라 적정하게 처리되도록 관리하여야 하며, 민원소관부서의 기록을 정기적으로 점검하여 소정의 처리기한내에 적정하게 처리하였는지 여부를 확인하고 위반사항이 있는 경우 그 사유를 조사하여 중요한 위반사항에 대하여는 즉시 대표이사에게 보고하여야 한다.

③ 민원소관부서는 민원처리의 기록 점검 및 보고의 편의를 도모하고 자료관리의 효율화 등을 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 전자적 시스템으로 작성·관리할 수 있다.

제2장 민원의 신청 및 접수

제8조(민원의 접수) ① 민원총괄부서는 문서, 모사전송, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 민원 접수한다.

② 민원총괄부서는 민원을 접수할 경우 민원소관부서에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 관리한다.

③ 민원인이 금융감독원, 한국거래소, 금융투자협회 등 외부기관을 통해서 민원을 제기한 경우, 민원처리담당부서는 해당 외부기관으로부터 문서, 모사전송, 인터넷, 녹취전화 등 입증 가능한 방

법으로 민원을 통보 받는 시점에 민원을 접수한 것으로 간주한다.

제9조(불필요한 서류요구의 금지) ① 민원사항을 접수·처리함에 있어서는 민원인에게 소정의 구비 서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니된다.

② 동일한 민원서류를 복수로 받은 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본외의 신청서와 그에 첨부하는 증명서류 등에 관하여는 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③ 당초의 민원사항의 내용변경 또는 경신을 신청받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 서류 또는 자료를 다시 요구할 수 없다.

제10조(민원신청서 및 첨부서류) ① 민원처리담당부서는 민원인의 편의를 위해 전자 민원창구에 민원신청서 및 개인정보 수집·이용·제공 동의서를 비치한다.

② 민원 접수자는 민원인으로부터 민원을 접수 받을 경우, 민원당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 아래 각 호의 서류를 징구한다.

1. 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
2. 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 및 인감증명서
3. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

제3장 민원의 처리 및 종결

제11조(민원 접수사실 통지) 민원처리담당부서는 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지한다.

제12조(민원서류의 보완) ① 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 14영업일 이내에 민원인에게 보완·보정을 요구한다.

② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

③ 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시보완을 요구하고 보완기간은 7영업일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

제13조(심사기준 및 처리기간) ① 민원처리담당부서는 다음의 자료를 참고로 하여 해당민원을 심사 후 회사의 사규 및 위임전결기준에 따라 처리한다.

1. 대내·외 법률의견서
2. 관련 부서의 의견서
3. 기타 민원보상처리에 필요하다고 판단되는 자료

② 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리함을 원칙으로 함. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

③ 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.

1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
 2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
 3. 감사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
- ④ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 1회(14영업일 이내)에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제14조(처리진행상황 등의 중간통지) ① 민원처리 담당부서는 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리 진행상황 통지서에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

② 제1항의 규정에 의한 처리진행상황 등의 통지는 민원사항을 접수한 후 30일이 경과한 때마다 통지함을 원칙으로 하되, 전화·인터넷 홈페이지 등 그 밖의 방법으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개될 것임을 사전에 안내한 경우에는 이를 생략할 수 있다.

제15조(처리결과의 통지 및 통보 등) ① 민원처리 담당부서는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 문서 또는 인터넷(전자 민원창구 접수민원의 경우)으로 통지하고, 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

② 회사의 귀책사유로 민원을 접수일로부터 14영업일 이내에 처리하지 못한 경우 민원인에게 그 지연사유 및 최종처리시한을 통지한다.

제16조(종결처리) ① 민원인이 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 민원신청을 철회 또는 취하하는 경우 종결처리한다. 다만, 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 하여야 한다.

② 민원인이 14영업일 이내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 간주한다.

제17조(민원처리 결과공시) 민원처리 담당부서는 반기 별 민원처리결과를 반기 익월 말까지 회사의 홈페이지에 게시한다.

제18조(반복 및 중복민원) ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우에도 이를 1개 민원으로 간주한다.

제19조(다수인 관련민원) ① 민원처리 담당부서는 10인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 “다수인 관련민원조사 분석카드”를 작성하여 그 관련 내용을 기록·유지한다.

② 민원처리 담당부서는 다수인 관련민원을 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되 처리결과는 접

수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

제4장 기타

제20조(민원관리시스템 구축) ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하여야 하고, 해당 민원을 One-Stop으로 처리할 수 있도록 전산화된 시스템을 구축하여야 한다.

③ 회사는 민원관리 시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 또한 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 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 서신, 팩스, 전자우편, 인터넷으로 접수된 민원의 처리결과 통지시에는 금융감독원으로서의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하여야 한다. 다만, 안내 방법 등에 대해서는 금융업권별로 금융협회가 공통 기준을 마련하여 운영할 수 있다.

제21조(제도개선시스템 구축) ① 민원총괄부서는 민원소관부서에 실시간으로 민원 접수내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선 사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

③ 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리하여야 한다.

④ 제도개선을 요구받은 관련 부서가 이를 수용하지 않는 경우에는 그 사유와 요인을 분석하여 재검증 절차(임원회의 부의, 경영진 별도보고 등)를 통해 미수용 결정이 타당한지 여부를 재검증하고, 타당하지 않은 경우 제도개선을 요구받은 관련 부서는 지체없이 개선 계획을 마련하고, 사후 결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자, 내부직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수 채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제22조 (금융소비자의 권리안내) ① 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

③ 회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용(권리행사, 거래조건 변경 등)에 대해 신의성실의 원칙에 따라 적극 안내하는 등 소비자의 권익 및 재산 보호를 위해 노력해야하며, 소비자의 계약상 권리(계약조건 변경 등)가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

④ 회사는 필요 시, 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호와 같은 관리방안을 마련하여야 한다.

1. 회사는 금융소비자에게 최선의 이익이 될 수 있도록 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준을 마련하여야 한다.
2. 상품의 신규가입·유지단계에서 금융상품 만기시 처리방법(자동재예치·자동입금 계좌설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

제23조(민원·분쟁 대응 관련 교육) ① 민원총괄부서는 전 임직원을 대상으로 민원사례, 상담화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온/오프라인을 통해 정기적으로 실시하여야 한다.

② 민원총괄부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원중 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제24조(자료열람요구에 대한 대응) ①회사는 투자자로부터 판매 관련 자료를 서면으로 요청받은 경우 해당 자료를 6영업일 이내에 제공하여야 한다. 다만, 불가피한 사유 때문에 그 기간 안에 제공하지 못하는 경우에는 그 사유와 제공가능일자를 투자자에게 통지하여야 한다.

② 회사는 투자자로부터 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제의 목적으로 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취 포함)을 요구 받은 날로부터 8일 이내에 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 8일 이내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 투자자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

제25조(청약철회권 행사에 대한 대응) ① 회사는 투자자가 투자성 상품 중 청약철회가 가능한 대상상품에 대해 다음의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7일(회사와 투자자간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면(전자우편, 휴대전화 문자메시지 등 금소법 시행령 제37조제2항의 방법을 말한다. 이하 15조의2 및 15조의3에서 '서면등'이라 한다)의 방법으로 청약철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. (금소법 제23조에제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공 받은 날
2. (금소법 제23조에제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일

② 제1항에도 불구하고 투자성 상품에 관한 계약의 경우 투자자가 예탁한 금전 등(금전또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것을 포함한다. 이하 본 조에서 '금전등'이라한다.)을 지체 없이 운용하는데 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 청약철회가 가능한 투자성 상품의 경우, 청약의 철회는 투자자가 서면등을 발송한 때 효력이 발생한다. 투자자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다.

- ④ 회사는 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·채화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.
- ⑤ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 투자자에게 불리한 것은 무효로 한다.
- ⑥ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함) 반환하는 경우에는 투자자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

제26조(위법계약해지권 행사에 대한 대응) ①회사는 금소법 제17조(적합성 원칙)제3항, 제18조(적정성 원칙)제2항, 제19조(설명의무)제1항·제3항, 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)을 위반하여 다음을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 투자자와 체결한 경우, 투자자가 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것(법 제9조제22항에 따른 집합투자규약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다.)
 2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것
- ② 투자자가 제1항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 (해당기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 해당 계약의 해지를 요구할 수 있으며, 회사는 투자자의 해지를 요구 받은 날부터 10일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절 사유를 함께 통지하여야 한다.
- ③ 회사가 다음과 같은 정당한 사유가 없이 투자자의 계약 해지 요구를 따르지 않는 경우, 투자자는 해당 계약을 해지할 수 있다.
1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
 2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정 변경에 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 다음의 구분에 따른다.
 - 가. 계약의 해지를 요구한 투자자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 금소법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
 - 나. 금소법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 투자자의 동의를 받아 금소법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것
 5. 투자자가 회사의 행위에 금소법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 경우
- ④ 회사는 제2항, 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

제27조(이 기준의 제정 및 변경) ① 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우 이사회
의 승인을 받는다.

② 회사는 이 기준을 신설하거나 변경하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는
영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

③ 회사는 이 기준등의 제·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교
육을 실시한다.

부 칙

① (시행일) 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다

② 이 기준의 업무중 집합투자업자의 금융상품판매와 연관된 사항은 회사가 집합투자증권의 판매
업무를 직접 수행하는 시기부터 시행한다