

금융소비자보호 지침

(유비벨록스 주식회사)

제1장 총 칙

제1조 (목적) 이 지침은 회사(이하 "회사"이라 한다)와 거래하는 금융소비자의 권익을 증진하는 한편, 금융소비자의 불만예방 및 발생한 피해의 신속한 사후구제를 함으로써 금융소비자의 신뢰를 얻고 회사의 경쟁력을 향상시키고 금융소비자를 보호하는데 목적이 있다.

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

1. "금융소비자"(이하 "소비자"라 한다)라 함은 회사에서 제공하는 금융상품 및 서비스 등(이하 "금융상품 등")을 이용하는 자를 말한다.
2. "금융소비자보호"라 함은 소비자가 금융상품 등의 이용 및 거래 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육·홍보, 제도개선 등을 포함한 전반적인 금융소비자보호 활동을 말한다.
3. "금융소비자보호 총괄책임자" (CCO : Chief Consumer Officer)라 함은 금융소비자 보호관련 제도 기획, 교육, 평가, 보상 등의 금융소비자보호 관련 업무 전반을 총괄하는 자를 말한다.

제3조 (금융소비자의 범위) 이 지침에서 사용하는 금융소비자의 범위는 회사에서 제공하는 “유프래너 서비스” 를 통하여 금융상품거래를 중개 받은 자를 말한다.

제4조 (금융소비자 중심의 경영)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 금융소비자 보호를 위한 영업방침을 정하고, 이를 공식적인 문서로 표명하여야 한다.
 1. 금융소비자의 요구사항을 영업활동 등에 반영할 것
 2. 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스를 정립할 것
 3. 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성을 강화할 것
- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자 중심의 영업프로세스를 구현하여 금융소비자 권익 및 회사 이미지 재고에 기여할 수 있도록 관련규정 및 법규를 준수하여야 한다.

제2장 금융소비자 보호 조직
제1절 금융소비자보호 총괄책임자

제5조 (금융소비자보호 총괄책임자 지정) 회사는 업무집행책임자 중에서 독립적 지위의 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 지정하여야 한다. 단, 준법감시인 및 기타 유사한 업무에 종사하는 직원 등을 해당 직무자로 겸임하도록 할 수 있다.

제6조 (금융소비자보호 총괄책임자의 직무)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자가 수행하여야 할 직무는 다음 각 호와 같다.
 - 1. 금융소비자보호에 필요한 절차 및 기준의 수립
 - 2. 금융상품 각 단계별[개발, 판매(광고 사전심의 등), 사후관리] 소비자보호체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
 - 3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
 - 4. 금융소비자보호 관련 부서 상호간의 피드백 업무 총괄
 - 5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무
 - 6. 기타 금융소비자 보호를 위해 필요한 업무
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자권익의 침해 혹은 현저한 침해 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 필요한 제반 사항을 신속히 수행·지원하여야 한다.

제7조 (금융소비자보호 총괄책임자의 독립성 보장)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여 지급 기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 근무 평가 시 징계 등 특별한 경우를 제외하고 타 직군 등에 비해 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제2절 금융소비자보호 총괄부서

제8조 (금융소비자보호 총괄부서의 설치)

- ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자 보호업무를 수행할 금융소비자보호 총괄부서로 소비자보호팀을 두고 최고 경영진 직속의 독립전담조직으로 운영한다.
- ② 회사는 금융소비자보호업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수, 민원건수, 상품개발 등 관련

타 부서와 사전협의 수용 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄부서의 적정 인력을 확보하기 위해 노력하여야 한다.

제9조 (금융소비자보호 총괄부서의 업무)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자 보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호협의회를 통해 소명해야 한다.
 1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
 2. 개선(안) 및 결과 내역관리
 3. 제도개선 운영성과의 평가
 4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 시스템을 개발·운영하여야 한다.
 1. 금융소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 발생 민원에 대해 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등을 포함한 업무처리 규정을 마련, 시행하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무프로세스 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다.
 1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
 2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
 3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표(계약 유지율, 갱신을 등)
 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등
- ⑥ 금융소비자보호 총괄부서는 전 임직원(모집인 등 판매조직을 포함한다)을 대상으로 민원사례, 상담화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온/오프라인을 통해

정기적으로 실시하여야 한다.

- ⑦ 금융소비자보호 총괄부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원 중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제10조 (금융소비자보호 총괄부서의 권한)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자 보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리를 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석요청, 전수조사 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면 또는 이메일 등으로 작성하여 금융소비자보호 총괄부서에 통보하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 금융소비자보호 총괄부서에서 자료제출 요구, 임직원 출석요청 등을 한 경우 그 처리결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제3절 금융소비자보호협의회

제11조 (금융소비자보호협의회)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함한 금융소비자 보호 이슈를 금융소비자보호 관계부서간 업무협의를 통해 전사적인 시각에서 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 금융소비자보호협의회를 설치하여 대표이사가 정기적으로 운영하여야 한다.
 - 1. 회사의 금융소비자보호 정책 방향 및 기본 계획 등에 관한 사항
 - 2. 금융소비자보호를 위한 제도개선 사항
 - 3. 기타 금융소비자보호 총괄부서와 상품개발·영업 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항
 - 4. 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석
 - 5. 광고 심의결과에 대한 검토
 - 6. 상품설명서 제·개정안 검토
 - 7. 회사의 소비자 보호실태 점검

- 8. 상품판매 후 모니터링 총괄
- 9. 중요 민원에 대한 처리방안 협의 등
- ② 금융소비자보호협회의회는 금융소비자보호 총괄부서에서 보좌한다.
- ③ 금융소비자보호협회의회 운영결과는 이사회에 보고한다.

제 3 장 업무단계별 준수사항

제12조 (상품 기획·개발 과정의 사전협의)

- ① 상품(서비스) 개발 및 마케팅 정책 수립 시 관련부서는 금융소비자보호의 시각에서 사전 점검 후 문제점을 시정할 수 있도록 금융소비자보호 총괄부서와 사전 협의를 진행하여야 한다.
- ② 사전협의 대상업무는 다음 각 호와 같다.
 - 1. 금융상품 개발·변경·판매중단
 - 2. 상품 안내장(설명서), 약관, 가입청약서(설계서) 등 제작·변경
 - 3. 판매프로세스의 개발·변경
 - 4. 고객 관련 이벤트, 프로모션, 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
- ③ 상품 출시 및 마케팅 정책 수립 시 담당부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자에게 불리한 사항 또는 금융소비자와 관련된 사항이 존재한다고 판단될 경우 해당 사항을 금융소비자보호 총괄책임자와 협의하여야 한다.

제13조 (신의 성실의 원칙)

- ① 회사는 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불안진 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

제14조 (적합성 원칙) 회사는 금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 해당 금융소비자에게 적합하지 아니한 상품을 구매권유하지 아니하여야 한다.

제15조 (정보보호의 원칙)

- ① 회사는 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.
- ② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보보호책임자(CPO)를 운영하여야 한다.

제16조 (권한남용의 금지 등) 회사는 우월적 지위를 남용하거나 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

- 1. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하는 다른 금융상품의 구매를 강요하는 행위
- 2. 회사의 실적을 위해 금융소비자에게 가장 유리한 계약 조건의 금융상품을 추천하지 않고 다른 금융상품을 추천하는 행위
- 3. 회사가 무료로 제공한 부가상품을 금융소비자에게 충분히 고지하지 아니하고 유료로 전환하는 행위

제17조 (설명 의무 등)

- ① 회사는 금융소비자에게 금융상품을 구매권유할 때 금융소비자가 당해 금융상품의 종류 및 성격, 금융소비자에게 불리한 내용 등을 이해하지 못하거나 오인하지 않도록 충분히 설명하고, 상품설명서 등에도 관련 정보를 제공하여야 한다. 특히 회사가 당해 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있는 경우 그 내용은 반드시 설명하고 이해여부를 확인하여야 한다.
- ② 회사는 원금 손실 가능성, 중도해지 시의 불이익, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우 등 금융소비자의 불이익 사항 및 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요사항은 반드시 설명하고, 상품설명서 등 관련 정보를 금융소비자에게 제공하여야 한다. 이때 회사는 금융소비자의 연령, 이해수준, 재무상태 등을 고려하여 맞춤형 정보제공을 할 수 있다.

제18조 (고령금융소비자)

- ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 한다.
- ③ 회사는 금융상품 기획·개발, 판매과정, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품

개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매 시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.

제19조 (장애인의 금융접근성 제고)

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하는 맞춤형서비스를 제공하여야 한다.
- ② 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

제20조 (민원사무 지침)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 민원관리 프로세스가 효율적으로 실행되도록 명확한 행동기준을 제시하고 민원을 적극적으로 처리하려는 회사의 방침과 시행내용을 전달하기 위해 “민원사무 지침”을 작성·운영할 수 있다.

제21조 (소비자보호 평가도구 마련) 금융소비자보호 총괄책임자는 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인 성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자는 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가를 총괄하여야 한다.

제4장 금융소비자에 대한 정보제공 강화

제22조 (정보 제공의 적정성)

- ① 회사는 상품안내장, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 글자크기, 폰트, 글자색, 배치 등에 대한 기준을 마련·운영한다.
- ② 금융소비자에게 제공하는 정보는 금융소비자가 알아보기 쉽도록 글자는 크고 읽기 쉽게 제작하고, 전문용어의 사용은 가급적 피하고 일상적인 어휘를 사용하며, 그림, 기호 등 시각적인 요소를 적극 활용하여 금융소비자의 이해도를 재고할 수 있도록 접근성 및 용이성 확보를 위한 운영기준을 마련한다.
 - 1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성하여야 한다.
 - 2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.

3. 회사 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 전달하여야 한다.

- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자에게 제공된 정보 전달의 적정성여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 접근의 용이성 등에 대해 관련 부서와 협의하여 개선할 수 있다.

제23조 (정보의 시의성)

- ① 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 중개하는 금융상품 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정하여 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제24조 (회사 보관 자료에 대한 접근권한)

- ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사의 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)청취를 요구할 수 있다.
- ② 전항에 따른 요구를 받은 경우 회사는 6영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간 내에 열람·청취 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 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 제한하는 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 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
 4. 법령 등에서 정한 보관기관 만료로 인해 회사가 삭제한 경우
 5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사에서 사전에 구체적으로 정한 경우
- ④ 그 밖에 개인정보보호법 등 다른 법령에 의한 경우가 있다면 그에 따를 수 있다.

제25조 (금융소비자 보호체계 정보공시)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 전자민원 신청메뉴, 민원건의, 금융소비자보호 실태평가 결과 및 본조의 각항에서 정하는 사항 등의 소비자정보를 하나의 화면에 집중한 소비자정보 포털을 구축하고 소비자정보 포털에 게시되는 정보의 적정성 및 접근성을 수시로 점검하는 프로세스를 마련하여 운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 제도개선, 업무프로세스 개선 등을 통해 민원발생 감축효과가 가시적으로 나타났거나, 모범적인 사례 혹은 혁신 우수사례 등을 홈페이지 등에 공시함으로써 다른 회사에서도 소비자보호 업무에 참고할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 회사는 최고 경영자의 금융소비자보호에 대한 의지가 포함된 내용(행동강령, 헌장 등)과 회사의 금융소비자 보호전략에 대한 내용(행동강령, 헌장 등)을 공시하여야 한다.
- ④ 회사는 소비자에게 유익한 정보를 공시하여야 한다. 소비자에게 유익한 정보란 다음 각 호의 사항을 말한다.
 1. 금융상품정보(중개 중 및 중개 중단된 상품정보)
 2. 금융판례 및 분쟁사례
 3. 비교공시 사이트 및 감독원의 금융소비자 정보포털 등의 소비자에게 유익한 사이트 안내와 링크 등
 4. 기타 소비자에게 유익한 정보

[부 칙]

제1조 (시행일)

1. (2020. 10. 23. 제정) 본 지침은 즉시 시행한다.
2. (2020. 11. 25. 일부개정) 본 지침은 즉시 시행한다.
3. (2025. 05. 20. 일부개정) 본 지침은 즉시 시행한다.