



Deutsche Bank

도이치은행 서울지점
금융소비자보호기준

제 1 장 총칙

제 1 조(목적) 이 규준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 (이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위해 은행의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

제 2 조(적용범위) ① 이 규준은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규준을 적용한다.

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

제 3 조(용어의 정의) 이 규준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이라 함은 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품이나 서비스로서, 「은행법」에 따른 예금 및 대출, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품, 「보험업법」에 따른 보험상품, 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제 2 조제 1 호에서 정한 ‘금융상품’을 말한다.

2. “금융소비자”라 함은 은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약에 하는 자로서 금융소비자보호법 제 2 조제 8 호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.

3. “금융소비자보호기준”이라 함은 금융소비자보호법 제 32 조제 3 항에서 정한 ‘금융소비자보호기준’을 말한다.

4. “내부통제기준”이라 함은 은행이 금융소비자보호법 제 16 조제 2 항에 따라 마련한 ‘내부통제기준’을 말한다.

5. 그 밖에 이 규준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

제 2 장 금융소비자의 권리

제 4 조(금융소비자의 기본적 권리) ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 은행의 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. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리

② 은행은 제 1 항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

제 3 장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

제 5 조(민원 및 분쟁처리의 기준 및 절차) ① 은행은 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 은행은 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.

③ 은행은 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차는 다음의 그룹 규정등을 따른다.

- Client Complaint Handling Procedures-IB&CRU (첨부 1)
- Minimum Requirements for Handling and Recording of Complaints-Global (첨부 2)

제 6 조(민원 및 분쟁에 관한 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 참고로 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적(1 년에 2 회 이상)으로 경영진에게 보고하여야 한다.

1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
3. 민원평가 결과
4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

제 7 조(제도개선체계 구축) ① 금융소비자보호 총괄기관은 제도개선 체계를 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당임원은 민원처리 관련 민원유형에 대한분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련부서에 제도개선을 요구하여야 한다.

③ 제 2 항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며,

금융소비자보호 총괄기관은 진행사항 및 결과를 은행장 및 내부통제위원회에 보고하고 관리하여야 한다.

제 4 장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직 · 인력

제 8 조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성) ① 은행은 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 은행은 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.

③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 내부통제기준에서 정한 바에 따른다.

제 5 장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 · 조치 및 평가

제 9 조(금융소비자보호기준의 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가) ① 은행은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 은행은 제 1 항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 내부통제위원회에서 조정·의결될 수 있도록 하여야 한다.

③ 제 1 항에 따른 점검 방법, 이 기준의 미준수시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다.

제 6 장 민원 · 분쟁 대응 관련 교육 · 훈련

제 10 조(금융소비자의 민원 · 분쟁에 대한 교육 및 훈련) ① 은행은 금융소비자의 권리를 존중하고 발생된 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수행하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 프로그램의 개발 및 시행
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 3. 민원사례, 상담화법, 응대요령 등 유사 민원·분쟁의 재발방지를 위한 임직원 훈련 및 제도개선 방안의 개발, 활용 방안
 4. 금융소비자의 민원 및 분쟁의 처리를 위한 업무처리 매뉴얼 및 전자정보처리시스템 활용에 대한 임직원 교육 과정 진행 및 정기·수시 보수교육 실시
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제 7 장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

제 11 조(전자정보처리시스템 구축 및 관리) ① 은행은 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 은행 내부적으로 전자정보처리시스템을 구축·운영할 수 있다. 단, 민원이 빈번하지 않은 경우 대체적인 방법을 사용하여 민원상황을 관리할 수 있다..

②은행은 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 금융소비자가 요청하는 경우, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지할 수있다.

③ 제 1 항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계가 구분 표시되어야 하고,업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과와 주요

내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력하여야 한다.

제 8 장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

제 12 조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 은행이 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. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
 - 나. 청약의 철회
 - 다. 위법계약의 해지
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료

② 은행은 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 붙임1의 절차를 준수하여야 한다. 이 때 고객의 자료요구는 붙임 2의 양식을 이용하여 요청할 수 있고 은행은 필요시 붙임 2-1, 2-2의 양식을 이용하여 금융소비자에게 통지할 수 있다.

※ 붙임 1. 자료열람요구절차 등

- ※ 붙임 2. 자료열람 요구 양식
- ※붙임 2-1. 자료 제공 지연통지서_자본시장법
- ※붙임 2-2. 자료열람요구에 대한 통지서_금소법

제 13 조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차) 은행은 금융소비자보호법 제 2 조 제 10 호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 필요한 기준과 절차는 다음과 같으며, 자세한 사항은 별도의 기준으로 정할 수 있다.

1) 은행은 금융소비자가 투자성 상품 중 청약철회가 가능한 대상상품에 대해 다음의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7일(은행과 금융소비자간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면(전자우편, 휴대 전화 문자메시지 등 금소법 시행령 제37조제2항의 방법을 말한다. 이하 13조 및 14조에서 '서면등'이라한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다.

가. (금소법제23조에제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공 받은 날

나. (금소법제23조에제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일

☞ 금소법 제46조, 금소법시행령 제37조

1)-① 다만, 투자성 상품에 관한 계약의 경우 금융소비자가 예탁한 금전 등(금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것을 포함한다. 이하 13조에서 '금전등'이라한다.)을 지체 없이 운용하는데 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.

1)-② 청약철회가 가능한 투자성 상품의 경우, 청약의 철회는 금융소비자가 서면등을 발송한때 효력이 발생한다. 금융소비자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 은행에 알려야 한다.

☞ 금소법시행령 제37조

1)-③ 은행은 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

2) 은행은 고객이 대출성상품에 관한 계약을 하는 경우 다음 가. 나. 중 어느 하나에 해당되는 날 (다만, 다음 가. 나.에 해당되는 날보다 대출성 상품 관련 계약에 따라 대출금 등 금전, 재화, 용역 등의 지급이 늦게 이루어진 경우에는 그 지급일)로부터 14일(회사와 금융소비자간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 청약의 철회 의사를 표시하는 경우이를 수락하여야 한다. 다만, (금소법 시행령 제37조에 따라) 자본시장법 제72조제1항에 따른 신용공여를 위하여 담보로 제공된 증권이 법에 따라 처분된 경우등의 경우에는 그러하지 아니하다.

가. (금소법제23조에제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공 받은 날

나. (금소법제23조에제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일

☞ 금소법 제46조, 금소법시행령 제37조

2)-① 청약철회가 가능한 대출성 상품의 경우 청약의 철회는 금융소비자가 청약 철회의 의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 회사로부터 이미 공급받은 금전등을 회사에 반환한 때 효력이 발생한다. 투자자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다.

☞ 금소법 제 46조, 금소법시행령 제37조

2)-② 은행은 금융소비자로부터 금전등을 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 신용공여와 관련하여 금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

☞ 금소법 제 46조, 금소법시행령 제37조

- 3) 은행은 청약이 철회된 경우 금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해 배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

☞ 금소법 제 46조, 금소법시행령 제37조

- 4) 은행은 청약이 철회된 경우 금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전 (이자 및 수수료를 포함)반환하는 경우에는 금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

☞ 금소법시행령 제37조

※ 붙임 3. 청약철회요청서

제 14 조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 은행은 금융소비자가 은행이 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차는 다음과 같으며, 자세한 사항은 별도의 기준을 마련할 수 있다.

- 1) 은행은 금소법 제17조(적합성 원칙)제3항, 제18조(적정성 원칙)제2항, 제 19조(설명 의무)제1항·제3항, 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제 21조(부당권유행위 금지)을 위반하여 다음을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 금융소비자와 체결한 경우, 금융소비자가 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

가. 계약의 형태가 계속적일 것(법 제9조제22항에 따른 집합투자규약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다.)

나. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것

☞ 금소법 제47조, 금소법시행령 제38조, 금소법감독규정 제31조

2) 금융소비자가 1)에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 (해당 기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 해당 계약의 해지를 요구할 수 있으며, 은행은 금융소비자의 해지를 요구 받은 날부터 10일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

☞ 금소법 제23조, 금소법 제47조, 금소법시행령 제38조

3) 은행은 다음과 같은 정당한 사유가 없이 금융소비자의 계약 해지 요구를 따르지 않는 경우, 금융소비자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

가. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우

나. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우

다. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

라. 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 다음의 구분에 따른다.

(1) 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 금소법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간내 연락이 곤란한 경우:해당 사유가 해소된 후 지체없이 알릴 것

(2) 금소법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 금소법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

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

☞ 금소법 제47조, 금소법시행령 제38조. 금소법감독규정 제31조

4) 은행은 2), 3)에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

※ 붙임4. 위법계약 해지 요구서

※ 붙임4-1. 위법계약 해지 요구 관련 통지서

제 15 조(휴면 금융재산 발생 예방을 위한 기준과 절차) 은행은 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방을 위한 관리방안은 별도의 기준에서 정한다.

제 16 조(금융소비자의 권리 안내) ① 은행은 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
2. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
3. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
4. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
5. 「예금자보호법」 제 24 조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
6. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항

② 은행은 금융소비자가 요청하는 경우, 제 1 항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등 금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내할 수 있는 방안을 마련하여야 하고, 금융소비자 보호 및 시의성 등을 고려하여 안내 시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.

③ 은행은 제 12 조 내지 제 14 조에서 정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.

④ 은행은 금리인하요구권, 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 지점 폐쇄 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 한다.

제 17 조 (정보의 시의성 확보) ① 은행은 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 본 기준 제 5 조, 6 조, 7 조, 12 조, 13 조 및 14 조를 참고하여 운영하여야 한다.

② 은행은 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제 9 장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

제 18 조(계약 체결 후 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선) ① 은행은 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.

② 은행은 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

③ 은행은 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.

④ 은행은 제 1 항 내지 제 3 항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

제 10 장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제 19 조(이 기준등의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임) ① 은행은 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 내부통제기준을 준용한다.

② 이 기준의 시행 및 금융소비자보호에 필요한 세부사항은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.

부칙

제 1 조(시행일) 이 기준은 2021 년 7 월 26 일부터 시행한다. 다만, 이 기준에서 정한 바를 준수하기 위해 은행이 관련 내규의 제·개정이 필요한 경우 2021 년 9 월 24 일까지 시행을 유예할 수 있다.