

---

---

## 금융소비자보호기준

---

---

- 에이온코리아보험중개주식회사 -

2021.09.17.

[목 차]

제1장 총 칙

제1조(목적)

제2조(용어의 정의)

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제3조(금융소비자의 기본적 권리)

제4조(금융소비자의 권리 안내 방법)

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제5조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

제4장 금융소비자의 요구사항에 대한 대응

제6조(금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응)

제7조(일반금융소비자의 청약철회 요구에 대한 대응)

제8조(위법계약의 해지요구에 대한 대응)

제5장 민원·분쟁 등 관련 업무처리 절차, 관리 및 교육

제9조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

제10조(민원 분쟁 등 관리 시스템 구축)

제11조(임직원 교육·훈련)

제6장 금융소비자 보호를 위한 사항 점검 및 제도개선

제12조(금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도개선)

제13조(세부지침)

제7장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제14조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

제15조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

제8장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제16조(금융소비자보호기준의 제·개정)

부 칙 (2021.09.17)

제1조(시행일)

# 금융소비자보호기준

## -에이온코리아보험중개주식회사-

2021.09.17. 제정

### 제1장 총 칙

#### 제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

#### 제2조(용어의 정의)

- ① 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다), 그 하위 법규(이하 금융소비자보호법과 총칭하여 “금융소비자보호법규”라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 정의된 의미를 갖는다.
- ② “금융소비자보호 내부통제기준”이란 에이온코리아보험중개주식회사(이하 “회사”)가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.

### 제2장 금융소비자의 권리 및 안내

#### 제3조(금융소비자의 기본적 권리)

금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자 등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호 받을 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

#### 제4조(금융소비자의 권리 안내 방법)

- ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법규 등 관련 법령이나 계약상 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 안내 방법으로 보험계약자가 알아야 할 주요사항을 서면으로 작성하여 계약체결 전에 보험소비자에게 안내하여야 한다.
- ② 제1항과 관련하여 보험중개사는 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 노력하여야 한다.

### 제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

#### 제5조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

- ① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하 “금융소비자보호 담당부서”라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다. 회사의 금융소비자보호 담당부서는 “준법감시인(부서)”으로 한다.

- ② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 적정 규모의 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 제1항 및 제2항에 따른 금융소비자보호 담당부서, 업무책임자, 업무담당자로 본다.

## 제4장 금융소비자의 요구사항에 대한 대응

### 제6조(금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응)

- ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다. 금융소비자가 자료의 열람을 요구하려는 경우에는 금융위원회가 정하여 고시하는 열람요구서를 회사에 제출해야 한다. 이 경우 해당 요구서에는 열람의 목적, 범위 및 방법 등에 관한 사항이 포함되어야 한다.
- ② 회사가 금융소비자로부터 자료의 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 8 영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.
- ③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.
  - 1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
  - 2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

3. 그 밖에 열람으로 인하여 해당 금융회사의 영업비밀(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 말한다)이 현저히 침해되는 등 열람하기 부적절한 경우

- ④ 회사는 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다)를 청구할 수 있다.

### 제7조(일반금융소비자의 청약철회 요구에 대한 대응)

일반금융소비자의 보험계약에 대한 청약철회 요구가 있는 경우, 회사는 지체없이 그 청약철회의 의사표시를 해당 보험회사에 전달하고 보험회사의 결정 및 조치에 대하여 일반금융소비자에게 안내하고 필요한 협조를 제공한다.

### 제8조(위법계약의 해지요구에 대한 대응)

금융소비자가 관련 금융상품판매업자 등이 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지에 관한 법규를 위반하였음을 사유로 해당 계약의 해지를 요구하고자 하는 경우에는 금융위원회가 정하여 고시하는 해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 제출하여야 한다. 이 경우 회사는 지체없이 해당 보험자에 필요한 조치를 취하여, 해지를 요구받은 날부터 10영업일 이내에 금융소비자에게 보험자의 수락여부를 통지할 수 있도록 하여야 하며, 거절의 경우에는 거절사유를 함께 통지할 수 있도록 하여야 한다. 이외 필요한 구체적인 사항은 관련 법규에서 정한 바에 따른다.

## 제5장 민원·분쟁 등 관련 업무처리 절차, 관리 및 교육

### 제9조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 민원이나 분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만

내용을 파악하고 대응해야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원에 대한 독립적이고 공정한 민원처리와 구제를 위하여, 다음의 업무처리 절차를 운영한다.

1. 민원 접수: 금융소비자는 회사의 관련 담당자나 담당부서는 물론 아래의 이메일 주소로 민원 접수 가능

- 민원접수처 이메일: [kr.customer.protection@aon.com](mailto:kr.customer.protection@aon.com)

2. 회사 금융소비자보호 담당부서에서 민원인 본인 확인 및 개인정보수집 이용 동의 등 절차 진행: 민원인과 확인 [이름, 연락처(전화, 이메일 등), 동의서, 원하는 회신방법 등 확인]

3. 민원내용에 대한 확인: 민원인과 확인 후 회사의 관련 임직원 및 부서 등과 사실관계 확인

4. 회사 내부절차에 따른 민원내용의 검토 및 조치사항의 결정

5. 회사 검토 결과 및 조치사항 등에 대하여 민원인에 안내

6. 필요시 추가 업무처리 진행 및 안내

7. 종결 및 기록 보관

③ 회사는 금융소비자 등과의 분쟁 발생의 경우에는 사규에 따라서 에이온그룹 법무팀에 그 내용을 보고하고, 법무팀의 검토 및 지시에 따라 해당 분쟁에 대응한다.

#### 제10조(민원 분쟁 등 관리 시스템 구축)

회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 관리 시스템을 구축하여야 하며, 이에는 엑셀파일을 활용한 관리시스템을 포함한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과

2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과

### 제11조(임직원 교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 민원분쟁 대응업무처리 절차 및 민원분쟁 관리 시스템 등에 대하여 연간 1회 이상 및 필요 시 수시로 교육을 실시하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 관리할 수 있으며, 그 임직원에 대해서는 불완전판매 예방교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

## 제6장 금융소비자 보호를 위한 사항 점검 및 제도개선

### 제12조(금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도개선)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.
- ② 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

### 제13조(세부지침)

이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바 또는 에이온 그룹의 국제적인 수준(Global Standard)의 각종 지침을 반영하여 작성한 업무지침에 따른다.

## 제7장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가



#### 제14조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 임직원의 금융소비자보호기준 준수여부를 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사에 보고하여야 한다.

#### 제15조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 이 기준의 위반 시 이를 관련 부서 및 임직원에게 대한 평가에 반영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구할 수 있으며, 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 중대한 위법·부당행위 등 발견 시 준법감시인 또는 필요한 경우 감사 부서에 보고할 수 있다.

### 제8장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

## 제16조(금융소비자보호기준의 제·개정)

- ① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 등의 개선 요구 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.
- ② 이 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호를 담당하는 부서와 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자보호를 담당하는 부서는 이 기준의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.
- ③ 회사가 이 기준을 제정·변경하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
  1. 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
  2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
  3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항
- ④ 회사는 이 기준을 제정·변경한 경우 제정·변경사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용대상 등을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하여야 하고, 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하여야 하며, 필요 시 이에 대한 교육을 실시하여야 한다.

## 부 칙 (2021.09.17)

### 제1조(시행일)

이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.