

## 금융소비자보호기준

금융소비자 보호에 관한 법률 시행령 제 31 조제 3 항 및 제 10 조제 4 항에 따라 2021. 09. 25 부로 전면 개정된 당사의 금융소비자보호기준을 아래와 같이 공개합니다.

**디더블유에스 자산운용**

## 금융소비자보호기준 - 디더블유에스자산운용

### 제 1 편. 총칙

#### 제 1 조 (목적)

이 기준은 금융소비자보호법(이하 “금소법”)에 따라 금융소비자의 권익 증진, 불만예방 및 발생한 피해의 신속한 사후구제에 관한 회사의 기준 및 절차를 정함으로써 금융소비자로부터 신뢰를 얻고 회사의 가치를 제고하는데 그 목적이 있다.

#### 제 2 조 (금융소비자의 권리)

금융소비자는 다음 각 호의 기본적인 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 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
6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

### 제 2 편. 금융소비자보호를 위한 조직 및 제도

## 금융소비자보호기준 - 디더블유에스자산운용

### 제 3 조 (금융소비자보호 총괄책임자)

- ① 회사의 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시인으로 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 회사의 금융소비자 보호관련 제도 기획, 교육, 평가, 보상 및 모니터링 등 독립적으로 그 직무를 수행할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호를 위하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.
  1. 금융소비자보호에 필요한 절차 및 기준의 수립
  2. 금융상품 각 단계(개발, 판매, 사후관리)별 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 업무
  3. 민원접수 및 처리절차에 관한 관리·감독 업무
  4. 금융소비자보호 관련 관계부서 간 피드백 업무 총괄
  5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
  6. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자는 회사의 다양한 금융소비자보호 이슈를 관계 부서 간 업무협의를 통해 전사적인 시각에서 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 회사의 각종 위원회에 출석하여 안건을 상정, 협의하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 회사의 금융소비자보호 업무를 총괄하면서 금융소비자권익이 침해 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 금융소비자권익 침해 리스크가 해소되는 데 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

### 제 4 조 (금융소비자보호 총괄부서)

- ① 회사의 준법감시부는 금융소비자보호 총괄부서로서 그 직무를 수행한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 상품판매의 모든 프로세스(개발, 판매 및 사후관리)상에서 필요하다고 인정되는 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다.

## 금융소비자보호기준 – 디더블유에스자산운용

- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 발생한 민원이 민원처리기준에 따라 적절하고 신속히 처리되는지 여부를 관리, 감독하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 민원접수, 처리결과 등을 분석하고 민원처리책임자에게 민원예방 및 처리에 관한 개선 방안을 요청할 수 있다.

### 제 5 조 (금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호와 관련하여 임직원의 관계법령 등 및 이 기준의 준수 여부를 점검하고, 그 결과를 기록·유지하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 즉시 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

### 제 6 조(금융소비자보호기준의 제·개정 등)

- ① 회사는 이 기준을 제정 또는 개정하고자 하는 경우 이사회의 의결을 거쳐야 한다.
- ② 제 1 항에도 불구하고 관계법령 등의 제·개정 및 폐지 등에 따른 개정이나 조직체계 변화에 따른 단순 자구수정 등 실질적인 내용의 변경이 수반되지 않는 개정은 이사회 보고로 그 의결에 갈음할 수 있다.
- ③ 회사는 제 1 항 및 제 2 항에 따라 이 기준을 제정·개정하는 경우에는 제정·개정 사실 및 주요 현황을 회사 홈페이지에 게시하여야 한다.

### 제 7 조(교육훈련 실시)

금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 실시한다.

## 제 3 편. 금융상품 판매 이후 과정의 금융소비자 보호

## 금융소비자보호기준 – 디더블유에스자산운용

### 제 8 조(민원발생 시 업무처리 절차)

- ① 회사의 민원처리책임자는 Chief Operating Officer 로 한다.
- ② 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.
- ③ 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ④ 회사는 민원처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.
- ⑤ 회사는 민원 처리에 관한 별도의 세부 기준을 제정·운영하여야 한다.

### 제 9 조(민원·분쟁 및 소송 진행상황 및 결과에 대한 관리방안)

- ① 회사는 민원·분쟁 및 소송의 진행상황 및 결과를 효율적·체계적으로 관리할 수 있는 체계를 구축·운영하여야 한다.
- ② 회사는 민원·분쟁 및 소송의 진행상황 및 결과를 정기적으로 경영관리위원회 및 이사회에 보고하고, 관련 기록을 문서 및 자료관리 규정에 따라 관리, 보관하여야 한다.

### 제 10 조(금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응)

회사는 투자자로부터 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제의 목적으로 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취 포함)을 요구받은 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.

### 제 11 조(일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응)

## 금융소비자보호기준 - 디더블유에스자산운용

① 회사는 금융상품주문계약을 체결한 일반금융소비자가 다음의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7 일(회사와 투자자간에 해당 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)내에 서면(전자우편, 휴대전화 문자메시지 등)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. 금소법제 23 조에제 1 항 본문에 따라 계약서류를 제공 받은 날
2. 금소법제 23 조에제 1 항 단서에 따른 경우 계약 체결일

② 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.

### 제 12 조(계약의 해지 요구에 대한 대응)

① 회사는 금소법 제 17 조(적합성 원칙)제 3 항, 제 18 조(적정성 원칙)제 2 항, 제 19 조(설명 의무)제 1 항·제 3 항, 제 20 조(불공정영업행위 금지)제 1 항 또는 제 21 조(부당권유행위 금지) 등을 준수하지 않고 다음 가 및 나 호를 동시에 충족하는 금융상품 계약을 체결한 경우, 투자자가 서면 등으로 해당 계약의 해지를 요구하면 이를 수락하여야 한다.

1. 계약의 형태가 계속적일 것(법 제 9 조제 22 항에 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 제 1 항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1 년 이내에 (해당 기간은 계약체결일부터 5 년 이내의 범위에 있어야 한다) 해당 계약의 해지를 요구할 수 있으며, 회사는 투자자의 해지를 요구 받은 날부터 10 일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

③ 회사가 정당한 사유가 없이 투자자의 계약 해지 요구를 따르지 않는 경우, 투자자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

④ 회사는 제 2 항 및 제 3 항에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

## 금융소비자보호기준 – 디더블유에스자산운용

### 제 13 조(금융소비자 권리의 안내 방법)

판매임직원이 금융소비자에게 투자권유를 하는 경우 투자권유준칙에 따라 관련 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 이해하기 쉽도록 안내하여야 한다.

### 제 14 조(계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항)

- ① 회사는 금융상품 계약 체결 후 금융소비자의 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하고, 불완전판매 및 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 재설명 및 청약철회, 위법계약해지 등의 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 이후 소비자 만족도 및 민원사항을 분석하고 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 점검 과정을 실시하며, 점검 결과는 금융상품 개발, 업무개선 및 민원감축 등에 활용하여야 한다.
- ③ 회사는 제 2 항에 따른 점검 결과, 제도 개선이 필요한 사항은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있도록 하여야 한다.