

# 금융소비자보호규정

중국공상은행 서울지점

제정: 2021. 09. 24.

개정: 2023. 10. 30.

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 기준은 「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.

**제2조(적용범위)** ① 이 기준은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.

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

**제3조(용어의 정의)** 이 기준에서 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 금융투자상품등 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한 '금융상품'을 말한다.
2. "금융소비자"라 함은 은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 '금융소비자'를 말한다.
3. "금융소비자보호기준"이라 함은 금융소비자보호법 제32조제3항에서 정한 '금융소비자보호기준'을 말한다.
4. "내부통제기준"이라 함은 은행이 금융소비자보호법 제16조제2항에 따라 마련한 '내부

통제기준'을 말한다.

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

## 제2장 금융소비자의 권리

**제4조(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 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

## 제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

**제5조(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 한다.

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

③ 은행은 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으

로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련한다.

④ 제3항에 따른 기준과 절차에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.

1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
4. 민원 및 분쟁 업무 조사 및 금융소비자에 대한 보상
5. 민원사무편람 등에 관한 사항

⑤ 은행은 민원 및 분쟁의 효율적인 처리를 위해 필요한 다음과 같은 사항이 포함된 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 주요 소비자 권리
2. 민원 및 분쟁의 진행절차와 소요기간
3. 민원 및 분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원 및 분쟁 사례별 응대요령
5. 민원 및 분쟁 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법
7. 주요업무 Q&A
8. 업무담당자 연락처

**제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원 발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 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

#### 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

**제7조(제도개선시스템 구축)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력한다.

② 금융소비자보호 담당임원은 민원처리 관련 민원유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선사항을 도출하여 일정한 절차에 의거 관련부서에 제도개선을 요구한다.

③ 제2항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선 계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 진행사항 및 결과를 서울지점장 및 내부통제위원회에 보고하고 관리하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영한다.

### 제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

**제8조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성)** ① 은행은 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 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.

### 제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제9조(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 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 금융소비자보호 내부통제위원회에서 조정·의결될 수 있도록 하여야 한다.

③ 제1항에 따른 점검 방법, 이 기준의 미준수시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다.

## 제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

**제10조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련)** ① 은행은 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수행한다.

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 부서

에 실시를 요청한다.

## 제7장 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

**제11조(전자정보처리시스템 구축 및 관리)** ① 은행은 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송 등 각종 권리구제절차의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축·운영한다.

② 은행은 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력한다.

③ 은행은 민원처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지한다.

④ 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력한다.

## 제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

**제12조(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 필요한 절차 및 기준을 마련한다.

**제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)** 은행은 금융소비자보호법 제2조제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 필요한 기준과 절차를 마련한다.

**제14조(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 절차를 마련한다.

**제15조(휴면 금융재산 발생 예방 및 감축을 위한 기준과 절차)** 은행은 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축을 위해 다음 각 호를 포함한 관리방안을 마련하여야 한다. 단, 은행은 위 내용에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

1. 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축과 관련된 업무를 담당하는 관리조직



의 운영에 관한 사항

2. 금융상품 만기시 금융재산의 처리방법에 대한 안내시점, 안내내용(만기후 시간경과에 따른 불이익 사항 등)과 관련된 사항
3. 금융상품 만기 이후 금융재산의 안내시점, 안내내용(만기후 시간경과에 따른 불이익 사항 등), 안내방법, 안내이력 관리와 관련된 사항

**제16조(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 설명한다.

1. 자료열람요구권의 행사에 관한 사항
2. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
3. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
4. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
5. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
6. 「예금자보호법」 제24조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
7. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항

② 은행은 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령은 금융 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 제12조 내지 제14조에서 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 고지한다.

**제17조 (정보의 시의성 확보)** ① 은행은 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영한다.

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

## 제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

**제18조(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 점검한다.

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

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

④ 은행은 제1항 내지 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검한다.

## 제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

제19조(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 서울지점이 별도로 정하는 바에 따른다.

부칙 (2021.9.24)

이 기준은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

부칙 (2023.10.30)

이 기준은 2023년 10월 30일부터 시행한다.

## [별첨1: 자료열람요구 대응 절차(규정 제12조 관련)]

### 1. 열람목적

자료열람목적은 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제의 목적에 한한다.

### 2. 열람가능한 자료

금융소비자는 본 규정 제12조에 열거된 자료를 열람신청할 수 있다.

### 3. 열람신청 기한

은행은 금융소비자로부터 서면에 의하여 열람신청을 받은 날로부터 6영업일 이내에 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 6영업일 이내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 투자자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

### 4. 비용 청구

은행은 금융소비자가 자료 열람을 요구한 경우 자료의 열람을 위한 실비 기준의 수수료와 우송료를 청구할 수 있다

## 자료열람요구서

### ■ 고객 정보

고객명 :	생년월일 :
-------	--------

주 소: \_\_\_\_\_

### ■ 자료 열람 목적

자료 열람 대상 상품명 :	
계약체결일 :	
자료 열람의 목적	법 제36조에 따른 분쟁 조정 신청 내역 또는 소송 제기 내역을 기재

### ■ 자료 열람의 범위

열람하고자 하는 자료의 내용	
해당 자료와 자료 열람 목적의 관계	
열람의 방법	

### ■ 안내 사항

- 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제28조에 따라 회사가 보관하는 자료를 열람하기 위해 필요한 자료입니다.
- 회사는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제28조제4항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 열람 요구를 거절할 수 있습니다.

작성일자 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일

신 청 인 : \_\_\_\_\_ (서명/인)

## 자료열람 요구 관련 통지서

## ■ 통지 대상 고객

고객명 :	생년월일 :
-------	--------

주 소:
------

## ■ 회사의 통지 결과

고객의 열람신청 사유 :	
회사의 판단 결과 :	<input type="checkbox"/> 고객의 열람신청 수락 <input type="checkbox"/> 고객의 열람신청 제한적 수락 <input type="checkbox"/> 고객의 열람신청 연기 <input type="checkbox"/> 고객의 열람신청 거절
(거절시) 회사의 정당한 사유:	※ 구체적으로 열람이 불가한 사유 기재, 이의제기방법 명시
(수락시) 열람의 방법 등	-열람이 가능한 자료의 목록 -열람이 가능한 날짜 및 시간 -열람 방법
(제한적 수락시) 열람의 방법 등	-열람이 가능한 자료의 목록 -열람이 가능한 날짜 및 시간 -열람 방법 -열람요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 이유 -이의제기방법

## ■ 안내 사항

- 회사는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제28조제4항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 열람 요구를 거절할 수 있습니다.
- (기타 회사별 기재 필요사항)

년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일

중국공상은행 서울지점

## [별첨2: 일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차]

### 1. 적용범위

대출성 상품을 청약한 일반금융소비자는 본 별첨2에서 정하는 기준과 방법에 의해 계약청약 철회가 가능하다.

### 2. 철회권 행사 가능한 기간

금융소비자보호법 제46조 제1항 제3호에서 정하는 기간 내에 행사하여야 한다.

### 3. 철회권 행사기준

금융소비자보호법 시행령 제37조 제1항 제3호에서 정하는 바에 따른다.

### 4. 철회권 행사방법

철회권 행사는 하단의 청약철회요청서로 하여야 한다.

### 5. 철회권 행사 후 금전 재화등의 반환방법

#### (1) 반환방법

- 은행은 일반금융소비자로부터 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화등을 일반금융소비자에게 반환한다.
- 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산한 금액을 더하여 지급한다.
- 일반금융소비자에게 금전(이자 및 수수료를 포함)을 반환하는 경우 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금한다.

#### (2) 유의사항

- 일반금융소비자의 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급청구는 금지된다.
- 청약철회권의 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효이다.

## 청약 철회 요청서

<b>■ 고객 정보</b>	
고객명 :	생년월일 :
주 소:	
<b>■ 청약 철회 대상</b> ○ (대출성 상품) 고객은 청약철회가 가능한 대상상품에 대하여, 아래 1) 또는 2)에 해당되는 날로부터 <b>14일</b> (고객과 회사간 이보다 긴 기간으로 약정한 경우 그 기간) 이내 청약철회의 의사표시를 할 수 있습니다. - 다만, 담보로 제공된 증권이 관련 법에 따라 처분된 경우에는 철회할 수 없습니다. - 청약의 철회는 고객이 동 신청서를 작성하여 회사에게 서면 등을 발송하고, 회사로부터 제공받은 금전 등을 회사에 반환한 때 효력이 발생합니다.	
청약철회 대상 상품 :	<input type="checkbox"/> 대출성 상품 : ( ※ 회사별 세부사항 기재 가능 )
1) 계약서류 제공받은 날:	_____년 ____월 ____일
2) 계약 체결일 : (금소법령에 따라 계약서류 제공받지 아니한 경우)	_____년 ____월 ____일
<b>■ 주의 사항</b> ○ 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조에 따라 고객이 은행에 대하여 청약 철회의 의사표시를 하기 위해 필요한 자료입니다. ○ 고객은 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 청약 철회의 의사표시를 할 수 있으며, 그 발송 사실을 지체 없이 은행에 알려야 합니다. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">           작성일자 : _____년 ____월 ____일            신 청 인 : _____ (서명/인)         </div>	

### [별첨3: 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차]

#### 1. 위법계약해지권 행사사유

은행은 금소법 제17조(적합성 원칙)제3항, 제18조(적정성 원칙)제2항, 제19조(설명의무)제1항 · 제3항, 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)을 위반하여 다



음을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 금융소비자와 체결한 경우, 금융소비자가 서면 등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

가. 계약의 형태가 계속적일 것

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

## 2. 위법계약해지권 행사기간

금융소비자는 위 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.

## 3. 위법계약해지권 행사 제한 사유

은행이 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 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 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 있는 경우

#### 4. 수수료 등

회사는 위 2, 3에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

## 위법계약 해지 요구서

### ■ 고객 정보

고객명 :	생년월일 :
-------	--------

주 소: \_\_\_\_\_

### ■ 고객의 계약해지 사유

계약해지 대상 상품명 :	
계약체결일 :	
계약해지 사유 :	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 § 17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 § 18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 § 19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 § 20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 § 21)

### ■ 계약해지 사유의 근거

증빙자료	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③)
참고자료	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③)

### ■ 안내 사항

- 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조에 따라 고객이 회사와 체결한 위법 계약을 해지하기 위해 필요한 자료입니다.
- 회사는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.
- (기타 회사별 기재 필요사항)

작성일자 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일  
 신 청 인 : \_\_\_\_\_ (서명/인)

## 위법계약 해지 요구 관련 통지서 (예시)

### ■ 통지 대상 고객

고객명 :	생년월일 :
-------	--------

주 소:
------

### ■ 회사의 통지 결과

고객의 계약해지 사유 :	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 § 17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 § 18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 § 19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 § 20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 § 21)
회사의 판단 결과 :	<input type="checkbox"/> 고객의 위법계약 해지 수락 <input type="checkbox"/> 고객의 위법계약 해지 거절
(거절시) 회사의 정당한 사유:	※ 구체적으로 사유 기재
(거절시) 정당한 사유의 객관적·합리적 근거	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③) ※ (설명 의무 위반시, 위반이 없다는 객관적·합리적 근거)

### ■ 안내 사항

- 회사는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.
- (기타 기재 필요사항)

\_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_월 \_\_\_\_\_일  
중국공상은행 서울지점

## **Policy on Protection of Financial Consumers**

Enacted: Sep 24, 2021

Revised: Oct 30, 2023

## Chapter 1 General

### Article 1 (Objective)

This Policy document is designed to protect financial consumers through the prevention of financial consumers' complaints and prompt *ex post* relief measures by prescribing the fundamental principles and standards which the executives, officers and/or employees of a bank shall conform to in accordance with the Financial Consumer Protection Act ("the Act") and relevant laws and regulations (hereinafter collectively called "Legislations on Protection of Financial Consumers").

### Article 2 (Applicability)

- ① The Policy applies to all executives, officers and/or employees of a bank and to all business activities associated with the protection of financial consumers. For persons delegated with a part of banking business activities and for the delegated business activities, the Policy applies within the scope of delegation.
- ② Legislations enacted for the protection of financial consumers shall be referred to for terms and conditions which are associated with the protection of financial consumers but are not prescribed herein or in any subordinated regulations delegated under this Policy document.

### Article 3 (Definition of Terms)

The terms used herein are defined as follows:

1. A Financial Product means the products and services covered by the contract executed with a financial consumer in the capacity of a counterparty and refers the financial products as defined in Sub-paragraph 1, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act including deposits and credits under the Banking Act, financial investment products under the Financial Investment Services and Capital Markets Act;
2. A Financial Consumer means the financial consumer as defined in Sub-paragraph 8, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act who either executes or is recommended to execute a contract of a financial product or subscribes for a contract of a financial product;
3. The Financial Consumer Protection Standard refers to the Financial Consumer Protection Standard as defined in Paragraph ③, Article 32 of the Financial Consumer Protection Act;
4. The Internal Control Standard refers to the Internal Control Standard as defined in Paragraph ②, Article 16 of the Financial Consumer Protection Act; and
5. The Financial Consumer Protection Legislations and the Internal Control Standard shall be referred to for the terms not defined hereunder.

## Chapter 2 Rights of Financial Consumers

### Article 4 (Fundamental Rights of Financial Consumers)

- ① A financial consumer is entitled to the following fundamental rights:
  1. The rights to be protected from any damages to properties due to unlawful business activities committed by a bank;
  2. The rights to be provided with the knowledge and information which are required in the process of

selecting and consuming financial products;

3. The rights to be adequately compensated for any damages due to the consumption of financial products in accordance with prompt and fair procedures; and
  4. Other rights of financial consumers as defined in the Financial Consumer Protection Legislations.
- ② A bank shall assume the responsibilities and obligations as defined in the Financial Consumer Protection Legislations in order to ensure that the fundamental rights of financial consumers under the preceding Paragraph ① are practiced.

### **Chapter 3      Business Processing Procedures to Address Complaints/Disputes and Assessment and Improvement of Procedures**

#### **Article 5      (Complaint and Dispute Handling Standard and Procedures)**

- ① A bank shall establish and implement independent and fair complaint and dispute handling procedures and shall ensure that these procedures are available on a timely and efficient basis as affordably economic expenses.
- ② Upon the occurrence of a customer complaint or dispute raised or petitioned by a financial consumer, a bank shall promptly identify the information on the complaint or dispute and enact responsive measures swiftly.
- ③ A bank shall present the standard of conduct so that procedures to handle and manage the complaints or disputes of a financial consumer are implemented efficiently and shall establish the standard and procedures regarding the handling of customer complaints and disputes in order to deliver the bank's policies on the processing of customer complaints and disputes and to inform the implementation status of such policies.
- ④ The standards and procedures under the preceding Paragraph ③ shall include:
  1. Terms and conditions regarding the departments and organizations involved in the business activities associated with customer complaints and disputes;
  2. Acceptance and processing of customer complaints and disputes;
  3. Prevention and *ex post* management of customer complaints and disputes;
  4. Investigations into business activities associated with customer complaints and disputes and terms and conditions for the compensation of financial consumers; and
  5. Terms and conditions regarding the handbook on complaint-related business activities.
- ⑤ In order to ensure the efficient handling of customer complaints and disputes, a bank may prepare manuals containing:
  1. Material rights of consumers;
  2. Customer complaint and dispute handling procedures and lead time;
  3. Case examples of customer complaints and disputes and relevant judicial precedents;
  4. Guidelines on the responses by customer complaint and dispute case;
  5. Customer complaint and dispute checklist;
  6. Method to access the collection of business data and materials;
  7. Q&As on major business activities; and
  8. Contact information on responsible associates.

## **Article 6 (Assessments of Customer Complaint and Dispute)**

- ① The Financial Consumer Protection Office shall perform customer complaint assessments to identify any department, business procedures and responsible associate to which customer complaints are attributable and provide feedback to relevant departments to devise improvement plans.
- ② The Financial Consumer Protection Office shall analyze the followings, establish plans to prevent and address customer complaints and regularly report the results to the senior management:
  1. Status information of customer complaints occurred and handled and the lead time to address customer complaints;
  2. Causes of and responsive measures to address frequently occurring major complaints;
  3. Customer complaint assessment results and key performance indicators associated with customer complaints; and
  4. Performances of improving relevant programs and results of education/training programs conducted.

## **Article 7 (Establishment of Improvement Systems)**

- ① The Financial Consumer Protection Office shall exert efforts to ensure fundamental resolution of customer complaints by providing departments related to customer complaints with information on accepted complaints on a real-time basis and implementing systems to improve relevant programs.
- ② The Financial Consumer Protection Officer shall develop areas for improvement programs based on the types of customer complaints covered by the complaint handling framework and request relevant departments to improve complaint handling programs through specified procedures.
- ③ Any department requested to improve relevant programs under the preceding Paragraph ② shall report the improvement plans and results to the Financial Consumer Protection Office unless there are special causes not to and the Financial Consumer Protection Office shall manage and report the progresses and results to the bank's CEO and the Internal Control Committee.
- ④ The Financial Consumer Protection Office shall develop various channels to identify improvement ideas from relevant parties including financial consumers and internal employees and establish and implement programs to facilitate the operations of such channels.

## **Chapter 4 Organization and People to Operate Financial Consumer Protection Standard**

### **Article 8 (Organization to Operate Financial Consumer Protection Standard and Employees)**

- ① A bank shall establish the Internal Control Committee for Protection of Financial Consumers and the Financial Consumer Protection Office in order to prevent customer complaints from financial consumers and to promptly enforce relief measures after the fact through smooth operations of this Standard.
- ② A bank may establish reward frameworks associated with service period limits (in years), rotational job transfers and awarding incentives with the consideration of relevant factors including the level of complexities of the duties performed by executives, officers and/or employees responding to customer complaints and disputes.
- ③ The applicable provisions prescribed in the Internal Control Standard shall be referred to for other terms and conditions on the organization and workforce required for the operations of this Standard.

## **Chapter 5 Examination/Measures and Assessment of Compliance with Financial**



## **Consumer Protection Standard**

### **Article 9 (Examination/Measures and Assessment of Financial Consumer Protection Standard Compliance Status)**

- ① A bank shall perform ad-hoc or regular examinations of Employees and Equivalents to ensure that they perform financial product distribution activities are in full compliance with the Standard and the Financial Consumer Protection Legislations by taking into account the relevant factors including the level of importance and risks of the business activities.
- ② A bank shall assess what has been covered during the examinations under the preceding Paragraph ① and ensure that the results of measures following the examinations are coordinated and approved by means of resolution during the Internal Control Committee for Protection of Financial Consumers.
- ③ Applicable provisions prescribed in the Internal Control Standard shall be referred to for the method of examinations under the preceding Paragraph ①, measures to be enforced in the case of non-compliance with the Standard and assessments.

## **Chapter 6 Education/Training for Responses to Customer Complaints/Disputes**

### **Article 10 (Education and Training Regarding Complaints/Disputes of Financial Consumers)**

- ① A bank shall provide education and training programs including the followings to ensure that the rights of financial consumers are respected and disputes/complaints are prevented or are responded to, if occurred, on a timely basis:
  1. To develop and implement customer complaint and dispute prevention program for protection of financial consumers;
  2. To educate/train and assess executives, officers and/or employees associated with the protection of financial consumers and to perform internal/external PRs;
  3. To develop and utilize plans to provide employee education/training courses and improve relevant programs designed to prevent recurrence of similar complaints/disputes including case examples of customer complaints, style of speeches to be used during customer interviews and guidelines on dealing with customers; and
  4. To provide executives, officers and/or employees with education programs and regular/ad-hoc continuing education programs regarding the utilization of business processing manuals and electronic information processing systems to address complaints and disputes of financial consumers.
- ② The Financial Consumer Protection Office may designate and manage some employees (including solicitors and distribution organization) identified for causing incomplete sales with the consideration of relevant factors including history of customer complaints and case examples of FSS examinations and on-site examinations and may provide the designated employees with education/training programs to prevent incomplete sales directly or request relevant departments to provide such education/training programs.

## **Chapter 7 Implementation and Management of Electronic Information Processing System**

### **Article 11 (Implementation and Management of Electronic Information Processing System)**

- ① A bank shall implement and operate electronic information processing system in order to ensure the efficient and organized management of the progresses and processing results of various procedures designed to protect the rights of financial consumers including the status information on customer complaints and handling results and mediation of disputes with financial consumers.
- ② With regard to customer complaint handling, a bank shall use the electronic information processing system to regularly notify financial consumers of the status information such as acceptance of complaints and progresses of investigations into factual information and shall reflect opinions from customers who raised the complaints to as a part of efforts to prevent customer complaints.
- ③ In order to ensure that a financial consumer accepts and agrees the complaint handling results, a bank shall present explicit grounds including relevant legislations and the results of investigations into factual relationships and use plain languages for easy understanding of financial consumers and shall, after the completion of complaint handling, notify relevant financial consumers of the handling results via such means as document, fax, e-mail, text message or telephone call.
- ④ The electronic information processing system under the preceding Paragraph ① shall be structured in phases of processes and lead time and responsible business associates for each phase shall be specified. Efforts shall be exercised so that the progresses and major handling results of complaints/disputes are information and notified to financial consumers in a manner requested by the financial consumers.

## **Chapter 8      Response Frameworks to Exercise of Rights by Financial Consumers**

#### **Article 12 (Standard and Procedures on Data Access Request by Financial Consumers)**

- ① A financial consumer may request a bank to grant access (including the provision of copies or listening to the recorded data) to the following data recorded and maintained/managed by a bank for the purpose of protecting his/her rights including dispute mediation or legal proceedings:
1. Data regarding the execution of contracts;
  2. Data regarding the performance of contractual terms;
  3. Advertisement materials of financial products and equivalents;
  4. Following data regarding the exercise of rights by financial consumers:
    - A. Data about postponements/restriction and refusal of data accesses by financial consumers;
    - B. Revocation of contracts; and
    - C. Termination of unlawful contracts.
  5. Data regarding the establishment and operations of the Internal Control Standard; and
  6. Data regarding delegation of business activities to service providers.
- ② A bank shall establish the procedures and standards required to respond to financial consumers' requests for data accesses under the preceding Paragraph ①.

#### **Article 13 (Standard and Procedure on Revocation of Contracts by General Financial Consumers)**

A bank shall establish the standards and procedures required for the revocation of financial product contracts under the Financial Consumer Protection Legislations by a General Financial Consumer as defined in Sub-paragraph 10, Article 2 of the Financial Consumer Protection Act.

#### **Article 14 (Standard and Procedure on Financial Consumer's Request for Revocation of Unlawful Contracts)**

A bank shall establish the standards and procedures required to respond to a financial consumer's request to terminate a financial product contract due to the bank's violation of such principles obligations as the suitability principle, adequacy principle, the obligations to provide explanations, the ban on unfair business activities or wrongful recommendations as defined in the Financial Consumer Protection Legislations.

#### **Article 15 (Standard and Procedure on Prevention of Dormant Financial Properties)**

In order to prevent financial properties from being classified as dormant assets or remaining unclaimed and to reduce such assets, a bank shall establish management plans including the followings, provided that the details of the plan can be set in separate documents:

1. Matters related to operating the management organization in charge of preventing financial properties becoming dormant or remaining unclaimed for a long term and to reduce such assets;
2. Matters related to the treatment of financial properties at the maturity of a financial product such as timing and the content (i.e., disadvantages due to the time lapse after maturity) of the notice;
3. Matters related to the treatment of financial properties after maturity of a financial product such as timing, methods, record managements, and the content (i.e., disadvantages due to

the time lapse after maturity) of the notice.

#### **Article 16 (Informing Financial Consumers of Entitled Rights)**

- ① In recommending the execution of financial product contract to a financial consumer or executing a financial product contract with a financial consumer, a bank shall explain the major terms and conditions associated with the followings to financial consumers with the consideration of the type of the financial consumer:
  1. Terms and conditions regarding the exercise of rights to access data;
  2. Terms and conditions regarding the deadline and method to exercise the rights to revoke contracts and effects of the rights exercised;
  3. Incidental expenses including fees by service received by financial consumers;
  4. Terms and conditions regarding the exercise of rights to terminate unlawful contracts;
  5. Terms and conditions regarding the customer complaint and dispute handling procedure;
  6. Terms and conditions regarding the status of protection by legal funds including the deposit insurance fund under Article 24 of the Depositor Protection Act; and
  7. Other terms and conditions regarding the support for reasonable decision-making by financial consumers or the protection of rights and interests of financial consumers.
- ② A bank shall establish the plans and measures to inform financial consumers, upon the consumers' request, of the terms and conditions listed in the preceding Paragraph ①, consumer's rights prescribed in the Financial Consumer Protection Legislations and contracts and other data or information that may be burdensome for financial consumers via such means selected by the financial consumers as telephone calls, written documents or electronic means and may prepare manual documents prescribing the time of providing such information and the data to be covered with the consideration of the protection of financial consumers and timeliness.
- ③ A bank may prepare manual documents prescribing the methods and procedures to exercise the rights defined in Articles 12 through 14 hereabove, types of cases justifying refusals, guidelines on the relevant responses and examples of major response cases and may provide education/training programs covering the information to its executives, officers and/or employees.
- ④ A consumer may notify financial consumers of such information on the rights of financial consumers as the rights to downward repricing request, notice before/after maturity of financial products and of such information which is burdensome for financial consumers as the discontinuation of transaction involving an account or closure of branches. The notification of information can be made either regularly or on an ad-hoc basis based on the nature of the information.

#### **Article 17 (Ensuring Timeliness of Information)**

- ① In connection with the provision of such information as the rights of financial consumers, a bank shall establish and operate internal guidelines so that the time of provision and the information to be provided are considered from the perspectives of financial consumers and that information is provided on a timely basis.
- ② If disclosed data are changed, a bank shall promptly revise relevant data unless there are specific

causes not to so that financial consumers are provided with accurate information.

## **Chapter 9      Examinations and Improvements of Financial Consumer Protection Framework**

### **Article 18    (Examination and Improvement of Financial Consumer Protection Framework after Execution of Contracts)**

- ① If a financial consumer enters into a contract and then exercise a consumer's rights including the those to request data accesses, revoke contracts or terminate unlawful contracts or other rights as prescribed in relevant financial consumer protection laws and regulations, a bank shall examine whether the customers and the rights exercised are handled adequately in accordance with the Financial Consumer Protection Legislations.
- ② If financial consumers raise complaints, request data accesses or exercise the rights to revoke contracts or terminate unlawful contracts frequently, a bank shall identify and analyze major causes.
- ③ A bank shall examine its financial consumer protection frameworks to understand whether there are terms and conditions required for the protection of financial consumers.
- ④ A bank shall identify areas of improvements which are considered necessary after the completion of the examinations and analyses under the preceding Paragraphs ① through ③, incorporate the findings into improvement of relevant programs and examine whether the areas are actually improved.

## **Chapter 10    Procedures to Establish/Revise Financial Consumer Protection Standard and Delegation**

### **Article 19    (Procedure to Establish/Revise the Policy and Equivalentents and Delegation of Detailed Terms and Conditions)**

- ① Internal Control Standards shall be referred to for terms and conditions regarding the procedures to establish and revise the Policy.
- ② The CEO of a bank separately prescribe the detailed terms and conditions require for the enforcement of the Policy and for the protection of financial consumers.

### **Addendum (2021.9.24)**

The Policy enters into force on September 24, 2021.

### **Addendum (2023.10.30)**

The Policy enters into force on October 30, 2023.