

자료 열람 요구 안내

자료열람청구권 「금융소비자보호에 관한 법률」 제 28조(자료의 기록 및 유지·관리 등)

- 금융소비자가 법 제 36조에 따른 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람을 요구할 수 있는 권리

※ 열람을 신청할 수 있는 자료의 종류

▶ 계약체결·이행에 관한 자료, 금융상품등에 관한 광고 자료, 금융소비자의 권리행사에 관한 자료*, 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료, 업무 위탁에 관한 자료

* 금융소비자의 자료열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료(법 §28 ④ 후단, ⑤), 청약의 철회(법 §46) 및 위법계약의 해지(§47) 관련 자료

※ 신청 방법

▶ 아래 내용을 포함한 자료열람신청서를 작성하여 금융회사에 제출

- 열람 목적 : 법 제36조에 따른 분쟁조정 신청 내역 또는 소송제기 내역 포함
- 열람 범위 : 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 열람 목적과의 관계 포함
- 열람 방법

※ 처리 절차

▶ 처리 순서

- ① (금융소비자) 신청서 제출 → ② (하나카드 소비자보호섹션) 신청서 접수 및 유관 부서 이관 → ③ (당사 담당부서) 사실관계 확인 및 수용 여부 결정·소비자 통보

▶ 자료열람 신청서 접수일로부터 8일 이내에 처리 결과 안내 예정

(단, 8일 이내에 열람이 불가능한 정당한 사유가 있을 경우, 금융소비자에게 문서로 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있음)

▶ 열람이 가능할 경우, 문서·전화·팩스·이메일·휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 안내 예정

※ 열람 시 실비를 기준으로 수수료 또는 우송료 청구 할 수 있습니다.

※ 열람 제한 · 거절 사유

▶ 당사는 아래와 같은 사유가 있는 경우 금융소비자에게 문서로 그 사유를 알리고, 열람을 제한하거나 거절 가능

- 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 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우
- ④ 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
- ⑤ 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우
- ⑥ 법령 등에서 정한 보관 기간 만료로 인하여 금융회사가 삭제한 경우

자료 열람 신청서

본 자료열람 요구서는 「금융소비자보호에 관한 법률」 제 28조(자료의 기록 및 유지·관리 등)에 따라 아래와 같이 자료 열람을 신청합니다.

1. 신청인 정보

고객명		생년월일/사업자번호	
휴대전화번호		전화번호	
E-MAIL 주소		팩스번호	
주소			

2. 기재 사항 (아래 사항을 1개라도 작성하지 않으면 자료 열람 신청 불가)

열람 목적 (택 1)		<input type="checkbox"/> 「금융소비자보호에 관한 법률」 제36조에 따른 분쟁 조정
		<input type="checkbox"/> 소송 제기
열람 범위	열람 요청 자료 종류	
	열람 요청 자료 관련 상세 설명	[예시] 계약 관련 자료 요청 시 세부적으로 필요한 자료 및 해당 금융상품의 내용을 서술
	열람 요청 자료와 열람 목적과의 관계	내용을 서술
열람 방법 선택		<input type="checkbox"/> 사본 이메일 발송 <input type="checkbox"/> 사본 우편발송 <input type="checkbox"/> 청취 <input type="checkbox"/> 본사 내방 ※ 내방 열람의 경우 당사에서 통지한 내방 열람 가능일로부터 5영업일 경과시까지 자료 미열람시 폐기됩니다.

증빙·첨부	금융소비자보호에 관한 법률 제 36조에 따른 분쟁조정 신청 내역 또는 소송제기 내역에 관한 증빙 첨부
-------	--

▶ 본인은 상기와 같이 기재하여 제공한 내용이 정확한 것임을 확인합니다.

- 본인이 귀사에 제공한 정보가 정확하지 않거나, 허위로 기재한 경우에는 자료 열람 신청이 거절될 수 있음을 확인합니다.
- 금융소비자보호에 관한 법률 제 28조 제 5항에서 규정하는 사유가 있는 경우 본인의 자료 열람 신청을 거부할 수 있음을 확인합니다.

하나카드 귀중

20 년 월 일

금융상품 계약자 성명: (서명 / 인)

(법인의 경우)대리인 성명: (서명 / 인)

자료열람신청에 대한 통지

「금융소비자보호에 관한 법률」 제 28조(자료의 기록 및 유지·관리 등)에 따라 고객님의께서 열람을 신청한 건에 대한 수용 여부를 통지하여 드립니다.

1. 통지대상 고객

고객명		생년월일/사업자번호	
-----	--	------------	--

2. 자료 열람이 가능한 경우

열람 가능한 자료 목록	
열람 가능 일시	
열람 방법 선택	<input type="checkbox"/> 사본 이메일 발송 <input type="checkbox"/> 사본 우편발송 <input type="checkbox"/> 청취 <input type="checkbox"/> 본사 내방 ※ 내방 열람의 경우 당사에서 통지한 내방 열람 가능일로부터 5영업일 경과시까지 자료 미열람시 폐기됩니다.

3. 자료 열람이 일부만 가능한 경우

열람 가능한 자료 목록	
열람 가능 일시	
열람 방법 선택	<input type="checkbox"/> 사본 이메일 발송 <input type="checkbox"/> 사본 우편발송 <input type="checkbox"/> 청취 <input type="checkbox"/> 본사 내방 ※ 내방 열람의 경우 당사에서 통지한 내방 열람 가능일로부터 5영업일 경과시까지 자료 미열람시 폐기됩니다.
자료의 일부만 열람 가능 시 그 사유	
이의제기 방법	하나카드 고객센터로 1800-1111로 연락 부탁드립니다.

4. 자료 열람이 불가능한 경우

열람이 불가능한 사유	
이의제기 방법	하나카드 고객센터로 1800-1111로 연락 부탁드립니다.

▶ 귀하의 자료 열람 요구에 대한 수락여부 등을 위와 같이 통지하여 드립니다.

아울러 법 제28조(자료의 기록 및 유지관리 등)제 6항에 따라 자료를 열람할 수 있도록 하는 경우 하나카드는 **수수료와 우송료(사본의 우송을 청구한 경우)**를 청구할 수 있음을 안내드립니다.

20 년 월 일