금융소비자보호에 관한 표준내부통제기준

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 표준내부통제기준(이하 "기준")은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법") 및 관련법규(이하 "금융소비자보호법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자보호를 위한 금융상품판매대리·중개업자(이하 "회사")의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위)

① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내 에서 이 기준을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등 (이하 "이 기준등"이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

"금융상품" 이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 으로서, 「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, 할부 금융 등 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한 '금융상품'을 말한다.

"금융소비자"란 회사가 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 '금융 소비자'를 말한다.

"전문금융소비자" 란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자 보호법 제2조제9호에서 정한 '전문금융소비자'를 말한다.

"일반금융소비자"란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.

"대리·중개업자"란 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로

하는 자로서, 금융소비자보호법 제2조제3호나목에서 정한 '금융상품판매 대리·중개업자'를 말한다.

"임직원등" 은 회사 소속 임직원 및 회사가 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.

"내부통제체계"란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.

"내부통제기준"이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조제2항에서 정한 '내부 통제기준'을 말한다.

"금융소비자보호 내부통제위원회"란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 금융소비자 보호에 관한 감독규정 (이하 "감독규정" 이라 한다) [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 말한다.

"금융소비자보호 총괄기관"이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 총괄기관'을 말한다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)

① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위 하여 노력한다.

② 회사는 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호 하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준 (이하 "금융소비자보호기준"이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제5조(다른 내규와의 관계) 금융상품의 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외 하고는 이 기준등에서 정하는 바에 따른다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제6조(내부통제체계의 운영) 회사는 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및

직무간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.

제7조(이사회)

① 이사회는 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본 방침을 정한다.

② 이사회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

제8조(대표이사)

① 대표이사는 이사회가 승인한 이 기준 및 금융소비자보호기준에 따라 금융소비자 보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하고, 임직원들이 금융소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 관리·감독하여야 한다.

② 대표이사는 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있다. 다만, 대표이사는 금융소비자보호 담당임원에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영 업무를 위임할 수 있으며, 대표이사가 해당 업무를 위임하는 경우 정기적으로 관리·감독할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

내부통제기준 위반방지를 위한 예방대책 마련

내부통제기준 준수 여부에 대한 점검

내부통제기준 위반시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준 마련

③ 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부 통제 여건을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.

제9조(임직원 및 조직)

① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 회사는 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제10조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 마케팅 정책 수립시 다음 각 호의 사항을 포함하여 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

사전협의 경과 및 결과 관리

사전협의 누락 시 대책수립

② 제1항에 따른 사전협의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.

금융상품의 복잡성

금융소비자의 특성

③ 금융상품 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자 보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

금융상품 판매중단

상품설명서 등 중요서류의 제작·변경

판매절차의 개발·변경

고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등) 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등

기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 마케팅 정책, 약관 등으로 인해 금융소비자에게 피해가 발생할 가능성이 있다고 판단하는 경우 관련부서에 새로운 금융상품의 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

⑤ 회사는 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제11조(금융소비자의 의견청취)

① 회사는 금융상품 판매 시 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견을 적극 반영할 수 있도록 업무 절차를 구축 및 운영하여야 한다.

② 회사는 새로운 금융상품의 판매 시 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 점검을 통해 이를 사후 검증하고, 점검 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련 부서에 통보하여 적기에 반영될 수 있도록 체계를 구축 및 운영하여야 한다.

제12조(금융상품의 판매 과정 관리)

① 금융소비자보호 총괄기관은 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 부서 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 판매 전·후의 판매절차를 구축하고 이에 대한 업무 매뉴얼을 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 분석을 통하여 불만 및 피해의 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선토록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제13조(금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호)

① 회사는 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

② 회사는 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제14조(영업행위의 일반원칙)

① 회사는 금융상품 판매 시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품판매시 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 회사는 금융상품의 판매 과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 회사는 설명의무의 합리적인 이행을 위해 설명의 정도, 방식, 회사와 금융소비자 보호법 제2조제3호가목에 따른 금융상품직접판매업자간 설명의무 이행범위 등에 대한 자체기준을 마련할 수 있다.

제15조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항)

① 회사는 금융상품 및 업무(이하 '금융상품등'이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우 에는 금융소비자보호법령 등을 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 회사는 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 한다.

③ 회사는 금융상품에 관한 광고를 하기 전에 그 광고가 금융소비자보호법령 등에 위배되는지를 금융상품직접판매업자를 통해 사전에 확인해야 한다.

④ 회사는 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.

제16조(금융상품별·판매업무별 판매준칙)

① 회사는 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융 소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 금융소비자를 보호하기 위하여 준수하여야 할 각 금융상품별·판매채널별 절차와 기준을 마련하고 이를 문서화하여야 한다.

② 제1항의 절차와 기준을 제정·변경하고자 하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의를 거쳐야 한다.

제17조(금융소비자와의 이해상충 방지)

① 회사는 회사 및 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생 하지 않도록 이해상충 방지 시스템을 구축하여야 한다.

② 임직원등은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제18조(금융소비자 보호 관련 교육)

① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호 법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획・운영을 총괄한다.

제19조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)

① 회사는 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집· 활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제20조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준)

① 회사는 금융소비자보호법 제2조제5호에 따른 금융상품자문업자로서 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로 자문 업무를 충실히 수행하여야 하며, 자문업무 수행시 금융소비자로부터 받는 보수금액 및 그 산정기준을 사전에 정하고 해당 내용을 금융소비자에게 제공하는 계약서류에 명시하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상

품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융 소비자 보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제21조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영)

① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 금융소비자보호 내 부통제위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치한다. 다만, 소속된 개인 금융상품판매 대리·중개업자가 500명 미만인 회사는 예외로 한다.

② 위원회는 대표이사, 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원(이하 "금융소비자보호 담당임원"이라 한다)및 회사가 정하는 사내 임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 임원을 말한다)으로 구성하고, 준법감시인과 위험관리책임자를 두고 있는 경우 해당 준법감시인과 위험관리책임자를 포함한다.

③ 제2항의 규정에도 불구하고 준법감시인 또는 위험관리책임자는 자신의 업무와 무관한 안건에 대한 심의·의결 시에는 회의에 참석하지 아니할 수 있으며, 이는 금융소비자보호 담당임원이 판단할 수 있다.

④ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결 또는 조정・의결 없이 그 결과를 이사회에 보고하여야 하며, 위원회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.

조정・의결사항

가. 금융소비자보호에 관한 경영방향

나. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항

다. 금융상품의 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항

라. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가

마. 이 기준 및 금융소비자보호법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성· 준수실태에 대한 점검·조치 결과

바. 금융소비자보호법 제32조제2항에 따른 평가(이하 "금융소비자보호실태평가"라 한다), 감독(금융소비 자보호법 제48조제1항에 따른 "감독"을 말한다) 및 검사(금융소비자 보호법 제50조에 따른 "검사"를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항

사. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과

아. 광고물 제작 및 금융소비자보호법 제2조제3호가목에 따른 금융상품직접판매업자와의 광고물 운영 및 관리에 대한 기준 및 절차

자. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 판매 대리중개·사후관리 등 관련 부서간 협의 필요사항 중 위원 회의 조정이 필요한 사항

보고사항

가. 제4항제1호나목에 관한 사항 중 법령 또는 관련 규정의 제・개정에 연동되어 발생하는 경미한 제도 개선 사항

나. 제4항제1호다목에 관한 사항 중 정기적으로 실시하는 정보공시에 관한 사항

다. 제4항제1호마목에 관한 사항 중 이 기준 및 금융소비자보호법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호 기준(이하 "금융소비자보호기준"이라 한다.) 위반사항에 대한 주의, 경고 등 경미한 수준의 조치결과

⑤ 대표이사가 주재하는 회의를 매 반기마다 1회 이상 개최한다.

제22조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)

① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 판매 업무로부터 독립 하여 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄기관을 대표이사 직속으로 설치한다. 다만, 제24조제1항 단서 각 호에 해당하는 회사는 조직・인력 등을 감안하여 준법 감시부서 등 영업부서와 독립된 대표이사 직속의 부서가 금융소비자보호 총괄기관 의 업무를 수행할 수 있다.

② 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제3항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 담당직원으로 선발, 운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

금융소비자보호에 관한 경영방향 수립

금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영

금융소비자보호 관련 제도 개선

금융상품의 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치

민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리

이 기준 및 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치

금융소비자보호실태평가, 감독(금융소비자보호법 제48조제1항에 따른 "감독"을 말한다) 및 검사(금융소비자보호법 제50조에 따른 "검사"를 말한다) 결과의 후속조치 관리

임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가

위원회의 운영(제1호부터 제8호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함 한다)

제21조제4항제2호에 따른 보고사항으로 처리되는 업무의 적정한 수행 여부에 대한 점검·평가 및 미흡한 사항에 대한 개선 요구

제23조(금융소비자보호 총괄기관의 역할)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도 개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 위원회를 통해 소명해야 하며, 위원회를 설치하지 않은 경우에는 대표이사에게 소명해야 한다.

업무개선 제도운영 및 방법의 명확화

개선(안) 및 결과 내역관리

제도개선 운영성과의 평가

민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 판매 및 사후관리 과정에서 금융소비자보호 측면에서의 영향을 분석하고 점검하여야 하며, 그 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 적절한 대응방안을 마련하여 조치하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 직접 조사(자료제출 요구, 출석요청 및 임점조사를 포함한다)하거나 필요한 경우 관련 부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 조사 대상자 또는 조사 대상부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 관련부서에 임직원 교육 및 필요 시 제2항에 따른 특정한 조치에 관한 협조를 요청할 수 있고, 금융상 품의 판매 담당 부서에 사전협의 절차의 진행을 요청할 수 있다. 이 경우, 협조 요청을 받은 관련부

서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제3항에 따른 조사결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

⑥ 회사는 금융소비자보호 총괄기관과 준법부서 간의 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

제24조(금융소비자보호 담당임원)

① 회사는 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당임원을 선임하여야 한다. 다만, 소속된 개인 금융상품판매대 리·중개업자가 500명 미만인 회사는 준법감시인 또는 이에 준하는 사람이 금융소 비자보호 담당임원의 역할을 할 수 있다.

② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 담당임원으로 선임될 수 없다.

③ 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 현저히 발생하는 경우 이를 대표이사에게 즉시 보고하여야 하며, 대표이사는 보고 받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

④ 대표이사는 금융소비자보호 담당임원의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 인사평가시 부당한 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 회사의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 담당임원의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 담당임원에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제25조(금융소비자보호 담당직원)

① 회사는 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위해 회사의 특성과 사정을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당 직원을 임명할 수 있다.

② 제1항에 따른 금융소비자보호 담당직원의 자격요건 및 근무기간은 다음 각 호에 따른다.

자격요건 : 입사 후 3년 이상 경력자로서 상품개발·영업·법무·시스템·통계·감사 등 분야에서 2년 이상 근무한 사람이어야 한다. 다만, 다음 각 목에 해당 하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

가. 제1호 본문에 해당하는 자와 동일한 수준의 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 금융소비자보호 담당 임원이 인정하는 경우 나. 설립 후 10년이 지나지 않은 회사로서, 해당 회사의 금융소비자보호 담당임원이 별도로 정하는 기준에 따르는 경우

근무기간 : 금융소비자보호 업무의 특성 및 전문성을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 담당하여야 한다. 다만, 승진전보 및 금융소비자보호 담당임원의 승인시에는 예외로 할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자보호 담당직원에 대하여 금융소비자보호와 관련한 교육 참여, 자격증 취득 등 직무향상의 기회를 제공하여야 하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수) 제도를 마련하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당직원의 업무평가기준, 급여지급기준 및 근무평가 등과 관련하여서는 제24조 제4항과 제5항을 준용한다.

제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제26조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

① 회사는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 회사는 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

③ 금융소비자보호 담당임원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 대표이사 및 위원회에 보고하도록 하여야 한다.

제27조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)

① 회사는 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 관련 법령 및 내부통제 기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결

과 등을 감안하여 관련부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하고, 관련부서에 검사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.

② 회사는 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 감사위원회 또는 감사에게 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제28조(금융상품 판매 임직원등에 대한 교육 및 자격)

① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등에 대하여 금융상품의 복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 회사는 제1항의 교육실시를 위하여 적합·부적합한 금융소비자 유형 및 그 근거 등을 포함하는 상품숙지자료를 작성하여 활용할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자의 유형에 따라 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원 등의 판매자격을 구분할 수 있으며, 보수교육 및 재취득 절차 등 판매자격에 관한 세부사항 및 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제29조(성과보상체계의 설계 및 운영)

① 회사는 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 성과보상체계를 설계·운영하여야 한다.

② 제1항의 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원은 다음 각 호를 포함한다.

소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원

금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 상급자

금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 영업 단위조직

③ 회사는 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가 시 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 금융소비자보호 관점에서 균형 있는 성과 평가지표(KPI)를 운영하여야 한다.

제30조(성과평가 시 책임확보 방안)

① 회사는 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 평가 및 보상체계에 불완전판매 건수, 고객만족도, 계약 관련 서류의 충실성, 판매절차 적정성 점검결과 등 금융소비자 보호를 위한 지표를 감안하여 실질적으로 차별화가 되도록 성과보상체계를 운영하여야 한다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 취급하는 금융상품의 특성 등에 따라 회사가 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

② 회사는 특정 금융상품 판매실적을 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가지표(KPI)와 연계하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제 기준 준수 여부 점검결과와 제1항에 따른 금융소비자 보호를 위한 지표를 성과평가 지표(KPI)에 반영하여야 한다.

③ 소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매 관련 업무를 수행하는 직원의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 판매 관련 업무를 수행하는 직원에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 판매 관련 업무를 수행하는 직원에 지급되는 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제31조(성과보상체계의 수립절차 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임 직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 금융소비자보호 담당임원은 평가도구에 기 반한 점검 및 실제 평가를 총괄한다.

② 회사에서 성과보상체계를 설정하는 부서는 금융상품 판매 대리·중개 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과보상체계를 수립하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 합의하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전 합의 시 금융소비자보호 관점에서 금융상품 판매 대리·중개 관련 업무를 수행하는 임직원에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 검토하여야 하며, 성과평가지표(KPI) 조정 등을 포함한 성과보상체계의 개선을 요구할 수 있다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 성과보상체계 설정 부서, 성과평가 부서, 영업 관련 부서, 준법감시부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 금융소비자보호 관점에서 판매담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당임원은 제3항 및 제4항의 검토결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 하며, 필요한 경우 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.

⑥ 제3항 및 제4항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 총괄기관에서 보관 하고, 이를 감사.준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제32조(이 기준등의 신설·변경 및 세부사항 위임 등)

① 관련 법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준 등의 제정·변경을 할 수 있다.

② 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 부서는 신설 또는 변경하고자 하는 내용에 관하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의하여야 하고, 금융소비자 보호 총괄기관은 이 기준등의 신설 또는 변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

③ 회사는 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 경우에 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등의 제정·개정 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

④ 회사는 제2항에 따라 이 기준등을 신설하거나 변경한 경우에는 제정·개정 사실 및 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용 대상 등 주요 현황을 구분 하여 인터넷 홈페이지에 게시(다만, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등을 제정하거나 변경하는 경우에는 예외로 한다.)하고, 이 기준등의 제정·개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하며, 필요한 경우 교육을 실시할 수 있다.

⑤ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지

제33조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 금융상품 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 고령자 위험 요인을 점검하고, 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영

하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 소비자의 금융상품이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 회사는 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제34조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애인의 장애유형별 세부 응대 매뉴얼을 마련하고, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하 여야 한다.

② 회사는 장애인이 모바일 인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

③ 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

부칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 7월 30일부터 시행한다. 다만, 이 기준에서 정한 바 를 준수하기 위해 회사가 관련 내규의 제.개정이 필요한 경우 2021년 9월 24일까지 시행을 유예할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2026년 1월 1일부터 시행한다.