

# 금융소비자보호 내부통제기준

소관팀 : 소비자보호팀

제 정 : 2021. 9. 25

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 기준은 회사가 금융소비자보호법령(법률, 시행령, 감독규정)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(용어의 정의)** 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 이 기준에서 달리 정의되지 않는 한 금융소비자보호법령에서 정의된 용어와 동일한 의미를 갖는다.

1. “대리·중개업자”란 금융상품에 관한 계약의 체결의 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
2. “임직원등”은 소속 임직원 및 회사가 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.
3. “내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
4. “내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구인 금융소비자보호 내부통제위원회를 말한다.
5. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발 판매 업무로부터 독립하여 수행하는 필요한 조직을 말한다.

**제3조(적용 범위)** ① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사의 업무 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에 한하여 이 기준을 적용한다.

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

**제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)** ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 회사는 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 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.

## 제2장 업무의 분장 및 조직구조

**제5조(내부통제체계의 운영)** ① 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.

② 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내규를 제·개정할 때에는 제1항의 내용을 충실히 반영하여야 한다.

③ 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관 등으로 구성된다.

**제6조(이사회)** ① 이사회는 회사의 금융소비자보호에 내부통제에 대한 최종적인 책임을 지며, 회사의 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인하고 이 기준, 내부통제체계 등 내부통제와 관련된 주요사항을 심의·의결한다.

**제7조(대표이사)** ① 대표이사는 이사회가 정한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구체적으로 구축·운영하여야 한다.

② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축 운영되도록 내부통제환경을 조성하고, 관련 법규의 변경, 영업환경 변화 등에도 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 관리하여야 한다.

③ 대표이사는 다음 각 호의 사항에 대한 권한 및 의무가 있다. 단, 대표이사는 특별한 사정이 있는 경우 제2호 내지 제3호의 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임할 수 있으며, 업무를 위임하는 경우 위임하는 업무의 범위를 구체적으로 명시하여야 한다.

1. 제1항 및 제2항에 필요한 인적, 물적 자원의 지원
2. 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책 마련

3. 이 기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련

4. 준법감시인과 금융소비자보호 총괄책임자의 업무 분장 및 조정

④ 대표이사는 제3항 제2호 내지 제3호의 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하는 경우에 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 매년 1회 이상 위임업무의 이행사항을 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하게 하는 등 위임한 업무에 대한 주기적 관리·감독절차를 마련하여야 한다.

**제8조(임직원 및 조직)** ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 책임이 있다.

② 회사의 모든 임직원은 자신의 담당직무 수행시 금융소비자 보호를 위한 책임자로서 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 및 이 기준을 숙지한 후 이를 충실히 준수하여야 한다.

③ 회사의 각 부서는 금융소비자보호 내부통제제도를 수립하거나 변경할 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

### 제3장 금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

**제9조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영)** ① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 필요한 의사결정기구로서 “금융소비자보호 내부통제위원회”를 설치한다.

② 금융소비자보호 내부통제위원회는 대표이사, 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원, 그 밖에 임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 임원을 말한다), 준법감시인, 위험관리책임자로 구성한다. 다만, 업무와 무관한 안건에 대하여는 해당 본부장 등은 회의에 참석하지 않을 수 있다.

③ 금융소비자보호 내부통제위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결한다. 다만, 제5호 및 제7호의 경우에는 담당부서로부터 해당 내용을 보고받고 필요한 조치를 취할 수 있다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
4. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
5. 이 기준 및 법 제32조 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과

6. 법 제32조 제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호실태평가”라 한다), 감독(법 제48조 제1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(법 제50조에 따른 “검사”를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항
  7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
  8. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차(단, 준법감시인이 별도로 기준을 마련 시 제외 가능함).
  9. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련 부서간 협의 필요사항
  10. 기타 금융소비자보호 총괄기관 또는 기타 관련부서가 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고한 사항의 처리에 관한 사항
- ④ 금융소비자보호 내부통제위원회는 매년 반기 1회 이상 회의를 개최하며, 대표이사가 회의를 주재한다.
  - ⑤ 금융소비자보호 내부통제위원회는 회의 결과를 이사회에 보고하고, 논의사항은 서면·녹취 등 방식으로 최소 5년간 기록·유지하여야 한다.
  - ⑥ 금융소비자보호 내부통제위원회는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따른 내부통제위원회와 통합하여 운영할 수 있다.

**제10조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)** ① 회사는 책임과 권한을 가지고 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 수행하기 위하여 필요한 조직으로서 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 소비자보호와 영업부서 업무 간의 이해상충 방지 및 회사의 소비자보호 업무 역량 제고를 위하여 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 업무를 수행하여야 하고, 대표이사 직속 기관으로 한다.

③ 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수, 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제11조 제1항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무전담자로 선발·운영하여야 한다.

**제11조(금융소비자보호 총괄기관의 권한)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제7조 제3항 각 호와 관련된 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자보호 관련 제도 개선

4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 제18조제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
8. 금융소비자보호 내부통제위원회의 운영(제1호부터 제5호까지의 사항을 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
9. 제8조제3항에 따른 내부통제제도의 수립에 관한 협의

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도 개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호 총괄기관에 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출

③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 프로세스를 개발 및 운영하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원예방 절차의 개발 및 시행
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

**제12조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정)** ① 회사는 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관의 장을 맡도록 하고, 해당 임원을 “금융소비자보호 총괄책임자”로 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시인에 준하는 독립적 지위를 보장받으며, 적법한 직무수행과 관련하여 부당한 인사상의 불이익을 받지 않는다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장

으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

**제13조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)** ① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 장으로서 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제11조에 따른 금융소비자 총괄기관의 업무 통할
  2. 상품설명서 사전 심의
  3. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
  4. 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
  5. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
  6. 금융소비자보호 관련 부서간 업무협조 및 업무조정 등 업무 총괄
  7. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
  8. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
  9. 이 기준 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무 총괄
  10. 제7조 제3항에 따라 대표이사로부터 위임 받은 업무
  11. 금융소비자보호 관련하여 이사회, 대표이사, 내부통제위원회로부터 이행을 지시·요청 받은 업무
  12. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

**제14조(금융소비자보호 업무전담자의 지정 및 직무)** ① 회사는 회사의 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 금융소비자보호 업무전담자를 선발, 운영하여야 한다. 다만, 회사의 규모상 전담자를 충분히 충원하기 어려운 경우 회사는 민원의 사전예방, 업무개선 및 처리가 신속하게 이루어질 수 있도록 권한 부여 및 관련 부서와의 협조체계 구축 등 체계적인 지원을 하여야 한다.

② 업무수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위하여 금융소비자보호 업무전담자는 입사 5년 이상 경력자로, 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 근무자 중 직전 2년간 근무평가가 평균 이상인 자로 사내 공모 또는 추천, 파견 등으로 운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 업무전담자는 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하도록 하여야 한다. 다만, 회사의 조직과 인력 등을 감안하여 감축조정이 필요하거나 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.

④ 회사는 금융소비자보호 업무전담자에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 업무전담자에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 업무전담자에 대하여 대내외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 하며, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 특별휴가 등) 제도를 시행하여야 한다.

**제15조(금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무전담자의 독립성 보장)** ① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무전담자에 대하여 회사의 재무적 경영성과에 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 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.

② 회사는 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등을 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무전담자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하여야 한다.

**제16조(금융소비자보호 총괄기관의 모니터링 및 조치)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매된 금융상품에 영향을 미치는 중요 사항을 모니터링하고 분석하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 모니터링 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 대표이사에게 보고하고 내부통제위원회를 통해 논의하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

## 제4장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

**제17조(임직원등의 업무 수행에 관한 판매 준칙)** ① 회사는 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 다음 각 호의 분류에 따라 금융상품별, 판매 채널별로 금융소비자를 보호하기 위하여 준수하여야 할 절차와 기준을 마련하여 시행하여야 한다. 이 경우 회사는 회사의 특성, 취급상품의 종류, 판매채널의 현황 등을 고려하여 필요한 범위 내에서 금융소비자를

보호하기 위한 절차와 기준을 마련할 수 있다.

1. 금융상품 : 투자성 상품, 대출성 상품 등
  2. 판매채널 : 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자, 금융상품자문업자
- ② 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등을 담당하는 부서는 담당업무와 관련하여 제1항에 따른 절차 또는 기준을 제정 변경을 추진하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

**제18조(금융상품의 개발 및 판매 등에 관한 정책 수립)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품, 마케팅 및 판매절차 개발·변경 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 기준 및 금융소비자보호법령에 부합하는지 여부를 점검 후 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서간 사전협의 관련 절차와 정보공유 체계를 구축, 운영하여야 한다.

② 금융상품, 마케팅, 판매절차 개발·변경 등에 관한 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련된 사항을 포함하여 금융소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품 설명 및 상품판매 관련 약관 제정 및 개정
3. 판매프로세스의 개발·변경
4. 고객 관련 이벤트, 프로모션, 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전 협의시 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성
2. 소비자의 특성
3. 금융상품 발행인의 재무적 건전성
4. 상품운용 및 리스크 관리 능력

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품, 마케팅 및 판매절차 관련 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.



**제19조(금융상품 개발 관련 체크리스트 및 내부기준 수립)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 체크리스트를 마련하여야 하며, 상품개발부서에 제공하여야 한다.

② 상품개발부서는 새로운 상품을 출시하거나 상품의 중요내용을 변경하는 경우, 제1항의 체크리스트에 따라 해당 상품이 적절한지 여부를 점검하여야 한다.

③ 회사는 금융관련법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 내부기준을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화(판매회사, 부서, 담당직원 뿐 아니라 판매회사가 금융상품 판매를 재위탁한 경우 위탁회사의 직원까지 포함)

**제20조(금융소비자 보호 채널 구축)** ① 회사는 금융상품 개발초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 그간에 발생된 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무절차를 마련해 운영하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부전문가의 의견이나 금융소비자들의 요구를 회사경영에 반영할 수 있는 고객참여제도 등의 채널을 마련해 활용할 수 있고, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 주기적으로 실시할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 이후 소비자 만족도 및 민원사항을 분석하고 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 모니터링 과정을 실시하며, 모니터링 결과는 금융상품 개발, 업무개선 및 민원감축 등에 활용하여야 한다.

④ 회사는 전항에 따른 모니터링 결과, 제도 개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있도록 하여야 한다.

**제21조(금융상품 판매프로세스 구축)** 회사는 금융상품 판매 과정에서 이 기준 및 금융소비자보호법령을 준수하고 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매프로세스를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다. 이 경우 회사는 회사의 조직·인력·자산의 규모, 취급상품의 종류 및 그 위험 등을 고려하여 실효성 있는 판매프로세스를 구축할 수 있다.

#### 1. 금융상품 판매 전 프로세스

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.

나. 문자메시지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용한 판매과정별 관리프로세스, 피드백시스템(반드시 지켜야 할 사항에 대한 체크리스트 제공 및 이행 여부) 등을 구축·운영하여 한다.

다. 금융상품의 중요 내용(금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항) 및 금융상품의 중요 위험요인(원금손실, 금리변동 등 금융소비자의 피해유발사항) 등에 대한 금융소비자 확인 절차(서명 등)를 마련하여야 한다.

## 2. 금융상품 판매 후 프로세스

가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.

나. 불완전판매 및 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 재설명 및 청약철회, 위법계약해지 등의 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

다. 문자메시지 서비스, 전자우편 서비스 등을 활용해 투자성 상품 매매내역 통지, 신탁 또는 일임의 운용내역 통지 등 소비자에 대한 통지 체계를 마련하여 운영하여야 한다.

**제22조(금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립)** ① 회사는 금융상품 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립 시 그 동안 발생된 민원 또는 금융소비자의 의견 등이 적극 반영될 수 있도록 제21조에 따른 판매프로세스를 포함한 업무 프로세스를 구축·운영하여야 한다. 금융소비자보호 총괄기관은 구축된 업무 프로세스가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

② 회사는 금융상품으로 인해 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 점검하고, 이를 해소하기 위한 대책을 수립·시행하여야 한다. 잠재적 위험요인이 회사의 귀책사유로 인하여 금융소비자의 대규모 분쟁을 발생시킬 가능성이 있는 경우, 회사는 금융소비자의 대규모 피해 예방을 위한 적절한 조치를 신속하게 취하여야 한다.

③ 회사는 신의성실의 원칙에 따라 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용과 계약상 권리(권리행사, 상품 만기, 원금손실조건 충족, 거래조건 변경 등)에 대해 적극 안내하는 절차와 기준을 마련하여야 한다.

④ 회사는 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호와 같은 관리방안을 마련하여야 한다.

1. 회사는 금융소비자에게 최선의 이익이 될 수 있도록 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준을 마련하여야 한다.

2. 상품의 신규가입·유지 단계에서 금융상품 만기시 처리방법(재예치·입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협

의하여 개선되도록 하여야 한다.

**제23조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의)** ① 회사가 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에 법 제22조 등 관련 법령에서 정한 바에 따라 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 금융상품등에 관한 광고에는 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어볼 것을 권유하는 내용, 금융상품판매업자의 명칭, 금융상품의 내용, 금융상품 유형별 구분에 따른 내용, 그 밖에 금융소비자보호를 위하여 법령이 정하는 내용이 포함되어야 한다.

③ 회사는 광고를 하고자 하는 경우 준법감시인의 사전 심의 등 관련 법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.

④ 회사는 금융상품판매대리·중개업자의 금융상품등에 관한 광고를 허용하기 전에 그 광고가 법령에 위배되는지를 확인하여야 한다.

⑤ 회사는 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.

**제24조(금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙 및 해석 기준)** ① 회사는 금융상품 판매 시 이 기준 및 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

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

③ 회사는 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하여야 하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별로 형평에 맞게 해석·적용되도록 하여야 한다.

**제25조(금융소비자와의 이해상충 방지)** ① 회사는 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

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

③ 회사는 전항에 따른 이해상충을 관리하는 방법 및 절차 등에 관한 세부기준을 마련하고 효율적인 관리체계를 구축하여야 한다.

**제26조(금융소비자보호와 관련한 교육)** ① 회사는 임직원등의 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반을 예방하고, 임직원등이 이 기준을 준수할 수 있도록 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하기 위해 필요한 매뉴얼 작성·배포, 임직원등에 대한 연수 실시 등 필요한 교육프로그램을 제공할 수 있다.

② 회사는 금융상품 판매 업무에 종사하는 모든 임직원등에게 금융소비자보호 관련 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고, 주요법령 및 제도 변경, 불완전판매 발생 등 필요시 실시하며 그 결과를 대표이사 또는 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

**제27조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)** ① 회사는 금융소비자의 신용정보 및 개인정보 관리·보호 정책을 수립하고, 정책 실행할 수 있는 내규 마련 등 신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 시스템을 구축·운영하여야 한다.

② 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 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

**제28조(금융상품판매대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급기준)** ① 회사는 대리·중개업자와 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 위탁하는 계약(이하 본 조에서 “위탁계약”)을 체결하는 경우, 개별 금융상품별로 금융관련법령에서 정한 사항을 준수하여야 한다.

② 회사가 금융상품판매대리·중개업자와 위탁계약을 체결하는 경우 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 모집대상 상품의 종류 및 업무위탁의 범위
2. 계약기간 및 갱신, 계약 해지사유
3. 교육에 관한 사항
5. 광고에 관한 사항
6. 수수료 및 지급방법에 관한 사항
7. 회사의 구상권 행사에 관한 사항

8. 대리·중개업자의 금지행위

9. 재판관할 등 기타 필요사항

③ 회사는 대리·중개업자에 대한 체계적 관리 및 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 내용을 포함하는 관리기준을 마련하고, 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 정보의 침해가 발생하지 않도록 대리·중개업자의 위탁계약의 이행 상황을 관리 감독하여야 한다.

1. 대리·중개업자와의 위탁계약 체결, 계약해지 절차

2. 대리·중개업자 영업행위 모니터링 절차 및 보고체계

3. 금융소비자 개인정보 보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련 법규의 준수에 관한 사항

4. 계약서 주요 기재사항(업무 범위, 위탁자의 감사 권한, 업무 위·수탁에 대한 수수료 등, 고객정보의 보호)

5. 대리·중개업자 실적 등에 대한 기록관리

6. 수수료 산정 및 지급기준

7. 교육프로그램, 교육 주기, 교육 방법 등에 관한 사항

④ 회사는 대리·중개업자가 법 및 관련 법령에 위반하는 행위를 하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익 관한 사항을 정하여 업무위탁 계약서에 반영하여야 한다.

**제29조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준)** ① 회사는 금융상품에 관한 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로 자문업무를 충실히 수행하여야 하며, 자문업무 수행시 금융소비자로부터 받는 보수 및 산정기준을 마련하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자 보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

## 제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제30조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄기관은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관이 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대한 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 임점조사(필요시 준법지원·감사 부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄기관에 통보하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부기준을 마련하여 시행하여야 한다.
- ⑥ 회사는 본조에 따른 점검 사항을 평가하고 그 결과를 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하도록 하여야 한다.

**제31조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하였다고 판단하는 경우, 관련부서(준법지원·감사부서 등)에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사위원회 또는 상근감사위원에게 보고할 수 있다.

## 제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

**제32조(금융상품 판매 임직원에 대한 교육)** ① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등(이하 이 장 및 제7장에서 “판매임직원등”)에 대하여 이 기준 및 금융소비자보호법령 등 준수와 관련한 교육을 주기적으로 실시하여야 한다.

② 회사는 금융소비자보호법령에 따라 관련교육을 받은 판매임직원등이 계약체결을 권유할 수 있도록 하여야 하며, 이를 위해 판매임직원등이 상품의 위험도, 복잡성 등의 내용을 충분히 습득할 수 있도록 협회 금융투자교육원 등 외부교육기관을 이용하거나 자체 교육과정을 마련하여 판매임직원등에 대한 교육을 실시하여야 한다.

- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 교육을 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 판매임직원등 중에서 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원등에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ⑤ 회사는 판매임직원등에 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상 제도를 시행하여야 한다.

**제33조(금융상품 판매 임직원에 대한 자격)** ① 판매임직원등은 관련 법규가 정하는 자격요건을 갖추어야 하며, 법규에서 정하는 자격요건이 없는 경우에는 회사가 정한 기준에 따른 교육을 이수하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 금융상품을 판매할 수 없다.

- 1. 제1항에 따른 자격요건을 갖추지 못하였거나 관련교육을 이수하지 않은 판매임직원등일 경우
  - 2. 취급하는 금융상품에 대하여 회사가 정한 기준에 따른 평가 결과 전문성과 숙련도가 낮은 판매임직원등일 경우
  - 3. 기타 불완전판매 관련 민원이 회사가 정한 기준을 이상으로 발생하여 회사가 개별적으로 판매를 제한하는 판매임직원등일 경우
- ③ 회사는 판매임직원등이 제2항 각호에 따른 요건에 해당하는지 주기적으로 확인하고, 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.
- ④ 회사는 판매임직원등에게 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 제공하는 등 판매임직원등이 금융상품 판매업무를 적법하게 수행하기 위하여 적극 지원하여야 한다.

## 제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

**제34조(성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영)** ① 회사는 판매임직원등과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 하는 소비자만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 성과평가 및 보상체계(이하 “평가보상체계”)를 설계·운영하여야 한다. 이 경우 회사는 회사의 조직·인력·규모를 고려하여 평가보상체계를 설계·운영할 수 있다.

② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 계

약관 관련 서류의 충실성, 판매프로세스 점검결과(부당권유, 적합성·적정성 원칙 위반, 설명의무 위반에 관한 점검결과를 포함하며 이에 한정하지 않는다) 등 금융소비자보호 관점을 반영한 성과평가지표(KPI)가 운영되도록 하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 성과평가지표 운영시 특정 상품의 판매실적을 성과평가지표로 반영하여서는 아니 된다.

④ 회사는 금융상품 선정을 담당하는 부서에 대한 성과평가 시 금융상품 판매 실적 등과 연계하여서는 아니 된다.

**제35조(성과평가지 책입확보 방안)** 금융소비자들이 판매임직원등의 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 성과평가에 따라 판매임직원등에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

**제36조(성과보상체계의 평가 및 논의)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호에 대한 판단을 포함하여 금융소비자보호 관점에서 판매임직원등에게 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지 여부를 검토하여야 하며, 검토결과를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

1. 회사에서 특정 금융상품에 대해 설정한 판매 목표량이 적정한지 여부(비공식적 판매 목표량 설정 등 포함)
  2. 부가상품의 판매로 인하여 금융소비자에게 불완전판매가 이루어졌거나 이루어질 우려가 있는지 여부
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항의 보고시 필요한 경우 판매임직원등에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.
- ③ 회사는 제1항의 검토결과 등 관련 기록을 소비자보호부서에서 보관하고, 이를 감사·준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

## 제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

**제37조(이 기준의 신설·변경 및 세부사항 위임)** ① 회사는 이 기준의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항,



이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

② 이 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제정·변경 필요성을 소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.

③ 회사는 이 기준을 신설하거나 변경하는 경우에는 제정·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

④ 회사는 이 기준의 제정·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.

⑤ 이 기준의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 별도로 정할 수 있다.

## 제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항

**제38조(고령금융소비자)** ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 한다.

③ 회사는 금융상품의 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 투자권유준칙에 따라 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다.

④ 회사는 고령자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 고령자가 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

**제39조(장애인의 금융접근성 제고)** ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하도록 서비스를 제공하여야 한다.

② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.

③ 회사가 비대면으로 금융상품을 판매하는 경우, 장애인이 원활하게 이용할 수 있도록 전자금융 이용편의성을 제고하여야 한다.

④ 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

제2조(금융소비자보호 규정의 폐지) 동 규정의 시행일로부터 기존의 "금융소비자보호 규정"은 폐지한다.