

## 1. 목적

이 내부통제기준(이하 ‘기준’)은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘금융소비자보호법’) 제16조 제2항에 명시된 ‘금융상품판매업자 등’(이하 ‘위탁사’)으로부터 금융상품판매 등의 업무를 위탁받은 ‘금융상품판매대리·중개업자’인 회사의 임직원이 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 할 책임을 다하기 위하여 그 직무를 수행함에 있어 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

## 2. 적용

이 기준은 회사의 금융소비자보호와 관련하여 행하는 회사의 모든 업무에 적용한다. 법에서 별도의 정함이 없는 경우에는 본 기준이 우선하며, 회사의 기타 내규가 이 기준에 상충되는 경우에는 이 기준을 우선하여 적용한다. 이 기준의 시행 또는 기준의 원활한 수행을 위하여 대표이사의 승인으로 세부적인 지침이나 하위 규정을 정하여 운영할 수 있다.

## 3. 정의

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 다만, 이 기준에서 정의하지 아니한 용어는 금융소비자보호법, 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 등 관련 법령에서 정하는 바에 따른다.

3.1 “**금융상품**”이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품이나 서비스로서, 「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, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조 제1호에서 정한 금융상품에 해당하는 것을 말한다.

3.2 “**금융소비자**”란 위탁사의 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약하는 자로서 금융소비자보호법 제2조 제8호에서 정한 금융소비자에 해당하는 자를 말한다.

3.3 “**전문금융소비자**”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조 제9호에서 정한 전문금융소비자에 해당하는 자를 말한다.

3.4 “**일반금융소비자**”란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.

3.5 “**대리·중개업**”이란 금융상품판매 회사로부터 금융상품 판매의 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 금융상품판매대리·중개업을 말한다.

3.6 “**임직원**”이란 금융상품에 관한 계약의 체결 대리 및 중개 업무를 담당하는 임직원을 말한다.

3.7 “**내부통제기준**”이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 확립하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.

3.8 “**내부통제**”란 금융소비자 보호를 위하여 모든 임직원이 직무 수행 시 준수하여야 하는 일련의 통제 과정을 말한다.

3.9 “**내부통제체계**”란 금융소비자 보호에 관한 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무 분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적인 체계를 말한다.

3.10 “**금융소비자보호 총괄기관**”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는 조직을 말한다.

#### 4. 금융소비자 보호에 관한 기본 방침

회사는 위탁사가 위탁한 업무를 수행함에 있어 금융소비자 보호를 위한 기준을 정하고, 이를 다음과 같이 실행하기 위하여 노력한다.

4.1 회사는 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준”)을 정하여야 한다

4.2 회사는 금융소비자보호를 위한 구체적인 업무 프로세스를 정립하여야 한다.

4.3 회사는 금융소비자 보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

#### 5. 내부통제체계의 운영을 위한 업무분장 및 조직구조 수립

5.1 회사는 위탁사로부터 위탁받은 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

5.2 내부통제에 관한 업무를 위임하는 경우 위임받은 자와 그 권한을 위임한 자를 명확히 하여야 하며, 위임한 자는 위임받은 자의 업무를 정기적으로 관리·감독하여야 한다.

#### 6. 내부통제 조직의 구성

회사의 금융소비자보호를 위한 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 담당임원, 금융소비자보호 총괄기관 등으로 구성한다.

#### 7. 이사회

7.1 이사회는 회사의 금융소비자보호를 위한 내부통제에 대하여 최종적인 책임을 지며, 회사의 금융소비자보호 관련 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본 방침을 정한다.

7.2 이사회는 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인하고, 내부통제기준, 내부통제체계 등 내부통제와 관련된 주요사항을 심의·의결한다.

#### 8. 대표이사

8.1 대표이사는 이사회가 승인한 이 기준 및 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자 보호에 관한 내부통제체계를 구체적으로 구축·운영하여야 한다.

8.2 대표이사는 조직 내 각 업무분야에서 내부통제체계가 적절히 이루어질 수 있도록 조직단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.

8.3 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 조직구조 등을 구축·확립하는 등 내부통제 환경을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성에 대하여 재검토하여 그 유효성이 유지될 수 있도록 하여야 한다.

8.4 대표이사는 내부통제기준의 집행과 관련하여 다음과 같은 업무를 수행할 권한과 책임이 있다.

다만 대표이사는 특별한 사정이 있는 경우 구체적으로 범위를 정하여 그 업무를 금융소비자보호 담당임원에게 위임할 수 있으며, 그 경우 위임된 업무에 대한 정기적인 관리·감독 절차를 마련하여야 한다.

(1) 내부통제기준 위반 방지를 위한 실효성 있는 예방대책의 마련

(2) 내부통제기준 준수 여부에 대한 충실한 점검

(3) 내부통제기준 위반 시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준의 마련

## 9. 임직원 및 조직

9.1 임직원은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자 보호에 관한 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

9.2 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.

## 10. 금융상품의 대리·중개업무 및 사후관리에 관한 정책 수립

10.1 회사는 대리·중개업무를 수행함에 있어 그 동안 발생한 민원 및 금융소비자의 의견이 업무에 적극 반영될 수 있도록 위탁사 협의 절차 등의 업무프로세스를 구축하여 운영하여야 한다.

10.2 회사는 금융상품판매대리·중개로 인해 금융소비자에 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 파악하고, 이를 방지하기 위해 위탁사와 협의하여 대책을 수립하도록 한다.

## 11. 위탁사의 금융상품의 판매 업무 대리에 따른 준수사항

11.1 위탁사로부터 위탁받은 대리·중개업무를 수행함에 있어 회사는 금융상품의 개발, 변경, 판매중단, 상품설명서 등 중요서류에 대한 주요사항을 사전에 숙지하고 있어야 한다.

11.2 회사는 위탁사로부터 위탁받은 특정 상품의 대리·중개업무가 법령에 위배되는 행위이거나 업무를 수행함에 있어 회사에 손해가 발생 또는 금융소비자에 위험 등이 발생할 우려가 있다고 판단되는 경우 업무 위탁을 거절하고, 현행 수행 중에 발견된 경우에는 즉시 업무를 중단하고 위탁사의 상품의 수정, 정정 등의 요구를 하도록 하며, 시정되지 않을 시 즉시 업무를 중단하고 해당 상품의 판매 업무를 수행하여서는 아니된다.

11.3 회사는 금융상품의 판매업무를 대리·중개함에 있어 금융소비자 만족도 및 민원 발생 등의 모니터링을 지속적으로 실시하고 그 결과 제도개선이 필요한 사항은 즉시 위탁사 또는 관련 부서에 통보하여 적시에 반영할 수 있는 시스템을 구축·운영하여야 한다.

## 12. 금융상품의 판매 단계에서의 준수사항

12.1 위탁사로부터 위탁받은 대리·중개업무를 수행함에 있어 회사는 금융상품의 판매 과정에서 불완전 판매가 발생하지 않도록 위탁사와 협의하여 금융상품의 판매 등에 대한 전·후의 프로세스를 구축하고, 이에 대한 업무매뉴얼을 마련하여야 한다.

12.2 금융상품과 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자 불만의 주요 원인을 파악하고 이를 관련 부서 및 위탁사와 협의하여 개선되도록 하여야 한다.

## 13. 사후관리 단계에서의 준수사항

13.1 회사는 금융상품 판매대리·중개 이후에도 필요한 상품의 내용·위험성의 변경이 있거나, 대규모 분쟁 발생의 우려가 있는 경우 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

13.2 회사는 금융소비자의 법령상·계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 위탁사와 협의하여 절차와 기준을 마련하여야 한다.

## 14. 금융상품 광고에 관한 사항

14.1 회사는 위탁사로부터 금융상품의 광고업무를 위탁받아 광고물을 제작하는 경우 그 과정에서 금융소비자보호법 제22조 등 관련 법령에서 정한 바를 준수하여 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지

아니하도록 위탁사의 명칭, 금융상품의 내용, 거래조건 등을 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

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

14.3 회사는 광고를 하고자 하는 경우 관련 법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 실효성 있고 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.

14.4 회사는 위탁사로부터 고령금융소비자를 주요 대상으로 하는 각종 마케팅 활동을 위탁받은 경우 고령금융소비자를 현혹할 수 있는 허위·과장정보, 판매광고물이 사용되지 않도록 하여야 한다.

## 15. 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙

15.1 회사는 이 기준 및 금융소비자보호법 제17조부터 제28조 등 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등 영업행위준칙(이하 “영업행위준칙”)을 금융상품별·판매채널별로 마련하여 이를 문서화하고 시행하여야 한다.

15.2 회사는 금융상품의 판매 과정에서 이 기준, 금융소비자보호법령 및 영업행위 준칙을 위반하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 하며, 회사 또는 임직원의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.

15.3 회사는 제1항의 영업행위 준칙을 제정·변경하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

## 16. 금융소비자와의 이해상충 방지

16.1 회사는 임직원이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

16.2 임직원은 금융소비자와 이해 상충이 발생하거나 이해상충이 우려되는 경우 부서장 또는 금융소비자보호 총괄 기관 등과 사전에 협의하여 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

## 17. 금융소비자보호와 관련한 교육

17.1. 회사는 임직원을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

17.2 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

## 18. 금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리

18.1 회사는 금융상품 판매와 관련하여 개인(신용)정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고, 금융소비자의 개인(신용) 정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 해당 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 한다.

18.2 회사는 법령에 따라 제공하는 경우를 제외하고 금융소비자의 정보를 누설하거나 부당하게 이용해서는 아니 된다.

18.3 회사는 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 개인정보를 안전하게 보호하고 관리하여야 한다.

18.4 회사는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체인 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.

18.5 회사는 수집된 개인정보 관리·보호업무를 총괄하여 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

## 19. 금융상품 등에 대한 업무위탁 및 수수료 지급 기준

- 19.1 회사는 금융상품의 판매대리 및 중개업무 외에 위탁사의 본질적 업무를 위탁받아서는 아니된다.
- 19.2 회사는 위탁사로부터 금융상품판매대리·중개 등에 관한 업무를 위탁받는 경우 업무 위탁 범위, 수수료 산정 및 지급방법, 업무 시 준수사항 등 중요사항을 위탁계약 내용에 포함시켜야 한다.
- 19.3 회사는 제2항의 업무 위탁에 관하여 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 정보의 침해가 발생하지 않도록 소관부서의 계약 이행 상황을 관리·감독하여야 한다.
- 19.4 회사는 위탁계약 상의 수수료 산정방법 및 청구 절차 등을 준수하여야 한다.

## 20. 금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영

- 20.1 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 전담 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄기관을 영업부서와 독립하여 대표이사 직속으로 설치한다. 다만, 회사의 최근 사업연도 말 자산총액이 5조원 미만인 경우, 조직·인력 등을 감안하여 준법감시부서 등 영업부서와 독립된 대표이사 직속의 부서가 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행할 수 있다.
- 20.2 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.
  - (1) 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
  - (2) 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
  - (3) 금융소비자보호 관련 제도 개선
  - (4) 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
  - (5) 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
  - (6) 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
- 20.3 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제2항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무전담자로 선발, 운영하여야 한다.

## 21. 금융소비자보호 총괄기관의 역할 및 사전협의

- 21.1 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 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 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 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출
- 21.2 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 판매 및 사후관리 과정에서 금융소비자 보호 측면에서의 영향을 분석하고 점검하여야 하며, 그 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 적절한 대응방안을 마련하여 조치하여야 한다.
- 21.3 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 직접 조사(자료제출 요구, 출석요청 및 임점조사를 포함한다)하거나 필요한 경우 관련부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 조사 대상자 또는 조사 대상부서는 이에 성실히 응하여야 한다.
- 21.4 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 관련부서에 임직원 교육 및 필요 시 제2항에 따른 특정한 조치에 관한 협조를 요청할 수 있고, 금융상품의 판매 담당 부서에 사전협의 절차의 진행을 요청할 수 있다. 이 경우, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

21.5 금융소비자보호 총괄기관은 제3항에 따른 조사결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

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

21.7 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 마케팅 정책 수립시 다음 각 호의 사항을 포함하여 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다. 이때 금융상품의 위험도·복잡성, 금융소비자의 특성 등을 고려하여야 한다.

(1) 사전협의 경과 및 결과 관리

(2) 사전협의 누락 시 대책수립

21.8 금융상품 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다. 회사는 해당 부서가 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

(1) 금융상품 판매중단

(2) 상품설명서 등 중요서류의 제작·변경

(3) 판매절차의 개발·변경

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

(5) 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

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

**22. 금융소비자보호 담당임원**

22.1 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당임원(Chief Consumer Officer)을 선임한다.

22.2 제1항에도 불구하고 금융소비자보호 담당임원은 회사에 소속된 개인 금융상품판매대리·중개업자가 500명 미만인 경우 금융소비자보호와 관련한 업무를 객관적으로 감독하고 감시할 수 있는 준법 감시인 또는 이에 준하는 사람이거나 금융상품판매대리 및 중개업무에 직접적으로 관여하지 않는 임원이 겸직할 수 있다.

22.3 금융소비자보호 담당임원은 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

22.4 금융소비자보호 담당임원 및 금융소비자보호 업무전담자의 업무평가기준, 자격 요건, 직무 범위, 권한 등에 관한 세부 사항은 별도로 정한 바에 따른다.

**23. 금융소비자보호 담당임원의 직무**

23.1 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자보호 총괄기관을 총괄하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

(1) 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립

(2) 금융상품 각 단계(판매, 사후관리)별 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무

(3) 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무

(4) 금융소비자보호 관련 관계부서간 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

(7) 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검·관리

(8) 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

23.2 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자권의 침해가 발생하였거나 침해될 현저한 우려가 있는 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

**24. 금융소비자보호 담당임원의 독립성 보장**

24.1 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.

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

**25. 금융소비자보호 담당직원**

25.1 회사는 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위해 회사의 특성과 사정을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원을 임명한다.

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

- (1) 자격요건 : 입사 후 3년 이상 경력자로서 상품개발·영업·법무·시스템·통계·감사 등 분야에서 2년 이상 근무한 사람이어야 한다. 다만, 본문에 해당하는 자와 동일한 수준의 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 금융소비자보호 담당임원이 인정하는 경우에는 예외로 할 수 있다.
- (2) 근무기간 : 금융소비자보호 업무의 특성 및 전문성을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 함(다만, 승진전보 및 금융소비자보호 담당임원의 승인시에는 예외로 할 수 있다)

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

25.4 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.

25.5 금융소비자보호 담당직원의 업무평가기준, 급여지급기준 및 근무평가 등과 관련하여서는 제24조를 준용한다.

**26. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가**

26.1 회사는 임직원의 금융상품 판매 대리 및 중개관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호기준을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검한다.

26.2 금융소비자보호 총괄기관은 기준 및 금융소비자보호기준의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 회사의 법무 및 감사를 담당하는 업무에 즉시 통보하고, 회사의 법무 및 감사를 담당하는 부서는 자료제출 요구, 출석 요청 및 임점 조사를 수행하거나 필요한 경우 관련 부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 자료제출·출석 등을 요청받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

26.3 금융소비자보호 담당임원은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자 담당임원이 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 내부통제기준 준수여부를 점검하게 할 수 있다

26.4 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 세부 사항은 별도로 정한 바에 따른다.

26.5 금융소비자보호 담당임원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

## 27. 임직원의 내부통제기준 위반에 대한 조치

27.1 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원이 관련 법령 및 내부통제기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 그 위반의 정도 및 손실 규모 등을 반영하여 관련 부서에 감사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.

27.2 금융소비자보호 총괄기관은 조치결과를 대표이사에 보고하여야 하며, 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 회사의 감사에게 보고할 수 있다.

## 28. 금융상품판매 임직원에 대한 교육 및 자격

28.1 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 대리·중개업무를 수행하는 임직원이 금융상품의 위험도 및 복잡성 등 그 내용을 충분히 인지할 수 있도록 직무수행 및 윤리역량 강화를 위한 교육을 수시 또는 정기적으로 실시하여야 한다.

28.2 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 교육의 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원하여야 한다.

28.3 회사는 대리·중개 업무를 수행하는 임직원이 관련 법규 및 회사의 내규에 따른 판매자격을 보유하고 있는지 여부 및 보유 자격의 기한만료 또는 보수교육 이행 여부 등을 정기적으로 확인하여야 하며, 적절한 보수교육 및 판매자격의 재취득 절차를 마련하여야 한다.

28.4 대리·중개 관련 업무를 수행하는 임직원의 교육 수준 및 자격요건에 관한 세부사항은 별도로 정한 바에 따른다.

## 29. 성과보상체계의 설계 및 운영

29.1 회사는 영업행위를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 하는 성과보상체계를 설계·운영하여야 한다. 성과보상체계를 설정하는 부서는 성과보상체계 수립 시 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 거쳐야 한다.

29.2 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 금융소비자보호 관점을 반영한 성과평가지표(KPI)가 운영되도록 하여야 한다.


29.3 회사는 판매종사자 등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 불완전 영업행위로 인한 민원발생 건수, 소비자만족도 조사결과 등 판매프로세스 적정성 점검결과 등 관련 요소들을 충분히 반영하여 평가결과에 실질적인 차별화가 있도록 운영하여야 하며, 특정 상품의 판매실적을 성과지표로 운영하여서는 아니된다. 다만, 구체적인 기준은 회사가 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

## 30. 성과보상체계의 평가 및 논의

30.1 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 관점에서 대리·중개업무의 담당 임직원에 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지를 검토하여야 하며, 검토결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

30.2 금융소비자보호 담당임원은 제1항의 보고 시 필요한 경우 담당 임직원에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.



	<b>금융소비자보호에 관한 내부통제기준</b>	문서번호 :UBASE-E-5
		개정번호 :제 1 판
		페이지 :9 / 9

30.3 제1항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 총괄기관에서 보관하고, 이를 감사·준법감시 부서 등에 공유하여 참고할 수 있도록 한다.

### 31. 내부통제기준의 제정 및 변경

31.1 회사는 관련 법령의 제정·개정이 있거나 대규모 소비자 피해가 발생하여 내부통제기준의 개선이 필요한 경우, 감독당국의 유권해석이 있는 경우, 금융소비자보호 총괄기관 또는 위탁사의 검토결과 개선이 필요하다 판단되는 경우 내부통제기준을 변경하여 이를 반영하여야 한다.

31.2 회사는 이 기준을 제정하거나 그 내용을 변경하는 경우에 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 회사의 사규관리규정에 근거하여 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 따라 일부 소폭 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

31.3 내부통제기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전협의 절차를 거쳐야 한다. 금융소비자보호 총괄기관은 제정·변경의 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고한다.

31.4 회사는 이 기준을 신설하거나 변경하는 경우에는 제정·변경 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용대상을 위탁사와 협의하여 게시가 필요한 경우 별도로 게시하도록 한다.

31.5 회사는 내부통제기준의 제정·변경 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고 필요 시 교육을 실시하여야 한다.

### 32. 고령자 및 장애인의 편의성 재고 및 재산상 피해방지

32.1 회사는 고령자 및 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 강화된 판매대리·중개 절차를 통해 재산상 피해를 방지하여야 한다.

32.2 회사는 고령자 및 장애인의 거래 편의성 제고를 위한 별도의 세부절차를 마련하여야 한다.

32.3 본 조항에도 불구하고 본 조항과 관련하여 위탁사와 사전 협의한 기준이 있으면 해당 기준이 우선 한다.

## 부 칙

1. 이 규정은 2021년 8월 24일부터 시행한다.