

금융소비자보호에 관한 내부통제규정

제정 2021-09-25

제1장 총칙

제1조 (목적) 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법") 제16조 제2항, 동법 시행령 제10조 제2항, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제9조 제2항 및 별표2에 의하여, 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사(이하 "회사")가 금융상품판매업자로서 그 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 할 책임을 다하기 위하여 그 직무를 수행함에 있어서 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 그 목적으로 한다.

제2조 (적용범위) ① 이 규정은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련하여 행하는 모든 업무에 적용되며, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.
② 금융소비자보호와 관련한 내부통제에 관한 사항으로서 금융소비자보호법령에서 따로 정함이 없는 경우에는 이 규정이 우선적으로 적용된다.
③ 회사의 내규는 이 규정의 내용에 부합하여야 하며, 이 규정과 상충되는 경우에는 이 규정을 우선하여 적용한다.
④ 이 규정의 시행에 필요한 세부사항은 관련 내규에 따르거나 별도의 세칙이나 지침 등에서 정하여 운영할 수 있다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 다만, 이 규정에서 정의하지 아니한 용어는 금융소비자보호법, 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 등 관련 법령에서 정하는 바에 따른다.

1. "금융상품"이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품이나 서비스로서, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조 제1호에서 정한 금융상품에 해당하는 것을 말한다.
2. "금융소비자"란 회사의 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약하는 자로서 금융소비자보호법 제2조 제8호에서 정한 금융소비자에 해당하는 자를 말한다.
3. "전문금융소비자"란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험 감수능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조 제9호에서 정한 전문금융소비자에 해당하는 자를 말한다.
4. "일반금융소비자"란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
5. "대리·중개업자"란 회사의 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 금융상품 판매대리·중개업자를 말한다.

6. "임직원등" 은 회사의 소속 임직원 및 회사의 금융상품에 관한 계약의 체결 대리 및 중개 업무를 담당하는 대리·중개업자를 말한다.
7. "내부통제규정" 이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 확립하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.
8. "내부통제"란 금융소비자 보호를 위하여 모든 임직원등이 직무 수행 시 준수하여야 하는 일련의 통제 과정을 말한다.
9. "내부통제체계"란 금융소비자 보호에 관한 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무 분장 및 승인 절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적인 체계를 말한다.
10. "금융소비자보호 내부통제위원회" 란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구를 말한다.
11. "금융소비자보호 총괄부서" 란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는 조직을 말한다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 회사는 금융소비자 보호를 위한 경영철학 및 경영방침을 정하고, 이를 실행하기 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")을 정하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자 보호를 위한 구체적인 업무 프로세스를 정립하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자 보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제5조(내부통제체계의 운영을 위한 업무분장 및 조직구조 수립) 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 내부통제에 관한 업무를 위임하는 경우 위임받은 자와 그 권한을 위임한 자를 명확히 하여야 하며, 위임한 자는 위임받은 자의 업무를 정기적으로 관리감독하여야 한다.

제6조(내부통제 조직의 구성) 회사의 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 담당임원, 금융소비자보호 총괄부서 등으로 구성한다.

제7조(이사회) ① 이사회는 회사의 금융소비자보호를 위한 내부통제에 대하여 최종적인 책임을 지며, 회사의 금융소비자보호 관련 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본 방침을 정한다.

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

제8조(대표이사) ① 대표이사는 이사회가 승인한 이 규정 및 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자 보호에 관한 내부통제체계를 구체적으로 구축·운영하여야 한다.

② 대표이사는 조직 내 각 업무분야에서 내부통제체계가 적절히 이루어질 수 있도록 조직단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.

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.

④ 대표이사는 내부통제규정의 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. 내부통제규정 위반 방지를 위한 실효성 있는 예방대책의 마련
2. 내부통제규정 준수 여부에 대한 충실한 점검
3. 내부통제규정 위반 시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준의 마련

제9조(임직원 및 조직) ① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자 보호에 관한 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 금융상품의 판매와 관련된 부서의 장은 소관부서 및 소관업무에 대한 금융소비자보호 내부통제를 총괄하고 조직 내 각 업무분야에서 내부통제와 관련된 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 소관 부서 내 조직 단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.

제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제10조(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 업무 프로세스를 구축하여 운영하여야 한다.

② 회사는 금융상품으로 인해 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 파악하고, 이를 방지하기 위한 대책을 수립하여 시행하여야 한다.

제11조(금융상품 개발 단계에서의 준수사항) ① 신상품의 개발 및 마케팅 정책 수립 시 담당 부서와 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품의 개발·변경·판매중단, 상품설명서 등 중요 서류의 제작·변경 등 주요사항에 대하여

사전 협의하여야 한다. 사전 협의 시에는 금융상품의 위험도·복잡성, 소비자의 특성, 금융상품 발행인의 재무적 건전성, 상품운용 및 리스크 관리능력 등을 고려하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄부서는 소비자 피해의 가능성이 있다고 판단하는 경우 관련부서에 신상품 출시 및 마케팅의 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 새로운 상품을 개발하는 경우 소비자 리스크 진단을 위한 체크리스트를 마련하여야 한다.
- ④ 회사는 금융상품 개발의 책임성 및 상품 판매자에 대한 정보공유 책임의 강화를 위한 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융상품의 개발 시 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만 예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무 프로세스를 구축·운영하여야 한다.
- ⑥ 회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원 발행 등의 모니터링을 지속적으로 실시하고 그 결과 제도개선이 필요한 사항은 즉시 관련 부서에 통보하여 적시에 반영할 수 있는 시스템을 구축·운영하여야 한다.

제12조(금융상품 판매 단계에서의 준수사항) ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품의 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 판매 전·후의 프로세스를 구축하고 이에 대한 업무매뉴얼을 마련하여야 한다.

- ② 금융상품과 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자 불만의 주요 원인을 파악하고 이를 관련 부서와 협의하여 개선되도록 하여야 한다.

제13조(사후 관리 단계에서의 준수사항) ① 회사는 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품의 내용·위험성의 변경이 있거나, 대규모 분쟁 발생의 우려가 있는 경우 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

- ② 회사는 금융소비자의 법령상·계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제14조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의) ① 회사는 금융상품에 관한 광고물을 제작하는 경우 금융소비자보호법 제22조 등 관련 법령에서 정한 바를 준수하여 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 회사의 명칭, 금융상품의 내용, 거래조건 등을 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

- ② 회사의 금융상품에 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 실효성 있고 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.

- ④ 회사는 고령금융소비자를 주요 대상으로 하는 각종 마케팅 활동을 하는 경우 고령금융소비자를 현혹할 수 있는 허위·과장정보, 판매광고물이 사용되지 않도록 하여야 한다.
- ⑤ 회사는 광고에 대하여 금융소비자보호법 등 관련 법령을 준수하기 위한 내부 심사절차 및 방법, 광고 표시내용 등에 관한 세부기준을 별도로 정할 수 있다.

제15조(권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무수행 원칙) ① 회사는 이 규정 및 금융소비자보호법 제 17조부터 제28조 등 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등 영업행위 준칙(이하 "영업행위준칙")을 금융상품별·판매채널별로 마련하여 이를 문서화하고 시행하여야 한다.

- ② 회사는 금융상품의 판매 과정에서 이 규정, 금융소비자보호법령 및 영업행위 준칙을 위반하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 하며, 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 제1항의 영업행위 준칙을 제정·변경하는 경우 각 소관부서는 금융소비자보호 총괄부서와 사전에 협의하여야 한다.

제16조(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 부서장 또는 금융소비자보호 총괄 부서 등과 사전에 협의하여 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제17조(금융소비자보호와 관련한 교육) ① 회사는 임직원등의 이 규정 및 금융소비자보호법령 위반을 예방하고 임 직원등이 이 규정 및 금융소비자보호법령에서 정한 사항을 준수할 수 있도록 금융소비자 대상 직무 수행 관련 매 뉴얼을 작성하여 배포하고, 임직원등에 대한 연수 실시 등 필요한 교육프로그램을 운영할 수 있다.

- ② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호에 대한 교육을 기획·총괄하며, 임직원등을 대상으로 소비자보호에 대한 교육을 온/오프라인을 통해 정기적으로 실시하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원 중 불완전 판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 해당 직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청할 수 있다.
- ④ 회사는 금융소비자보호와 관련한 교육을 실시할 때 고령 및 장애인 금융소비자 보호에 대한 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

제18조(금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리) ① 회사는 금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리·보호 정책을 수립하고, 그 실행을 담보할 수 있는 구체적인 규정의 제정 등 개인(신용)정보의 관리 및 보호에 필요한 시스템을 구축·운영하여야 한다.

- ② 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.
- ③ 회사는 법령에 따라 제공하는 경우를 제외하고 금융소비자의 정보를 누설하거나 부당하게 이용하여서는 아니 된다.
- ④ 회사는 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 개인정보를 안전하게 보호하고 관리하여야 한다.
- ⑤ 회사는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체인 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.
- ⑥ 회사는 수집된 개인정보 관리·보호업무를 총괄하여 관리하는 개인정보보호책임자를 선임하여야 한다.

제19조(금융상품등에 관한 업무위탁 및 수수료 지급기준) ① 회사는 판매대리·중개업자에 대하여 회사의 본질적 업무를 위탁하여서는 아니된다.

- ② 회사는 제3자에게 금융상품등에 관한 업무를 위탁하는 경우 업무 위탁 범위, 수수료 산정 및 지급방법, 업무 시 준수사항 등 중요사항을 위탁계약 내용에 포함시켜야 한다.
- ③ 회사는 제2항의 업무 위탁에 관하여 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 정보의 침해가 발생하지 않도록 업무수탁자의 업무위탁에 관한 계약의 체결·이행 상황을 관리·감독하여야 한다.
- ④ 회사는 판매대리·중개업자에 대한 체계적 관리를 위하여 위탁계약의 체결·해지 절차, 수수료 산정 및 지급방법 등에 관한 관리기준을 마련하여야 한다.

제4장 내부통제규정의 운영을 위한 조직 및 인력

제20조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) ① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 이 조에서 "위원회")를 설치한다.

② 위원회는 대표이사, 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원 및 사내 임원으로 구성한다. 법령에 따라 준법감시인과 위험관리책임자를 두고 있는 경우에는 해당 준법감시인 및 위험관리책임자도 위원회의 위원으로 하되, 준법감시인 또는 위험관리책임자의 업무와 무관한 안건에 대한 심의·의결 시에는 회의에 참석하지 아니할 수 있다.

③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
4. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
5. 이 규정 및 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
6. 금융소비자보호법 제32조 제2항에 따른 평가(이하 "실태평가"라 한다), 금융소비자보호법 제48조 제1항에 따른 감독 및 금융소비자보호법 제50조에 따른 검사 결과의 후속조치에 관한 사항

7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
8. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차의 마련
9. 상품설명서 등 금융상품 계약서류의 제·개정안 검토. 다만 회사의 준법감시인이 해당 계약서류를 사전 검토하는 경우는 제외한다.
10. 금융소비자보호 총괄부서와 금융상품의 개발·판매·사후관리 등을 담당하는 관련부서간 협력이 필요한 사항 중 협력이 어려운 사항에 대한 조정
 - ④ 대표이사가 주재하는 위원회 회의를 매년 반기마다 1회 이상 개최하고, 회의 결과는 이사회에 보고한다.
 - ⑤ 위원회에서 논의된 사항은 서면 또는 녹취 등의 방식으로 기록하여 5년간 보관하여야 한다.
 - ⑥ 위원회의 구성 및 세부 운영에 관한 사항은 별도로 정한다.

제21조(금융소비자보호 총괄부서의 설치 및 운영) ① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 전담 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄부서를 영업부서와 독립하여 대표이사 직속으로 설치한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 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
 7. 금융소비자보호 내부통제위원회의 운영(제1호부터 제5호까지의 사항을 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
- ③ 회사는 금융소비자보호 총괄부서의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제2항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무전담자로 선발, 운영하여야 한다. 금융소비자보호 업무전담자는 입사 후 5년 이상의 경력자로서 상품개발·영업·법무·시스템·통계·감사 등의 분야의 2년 이상 근무자 중 직전 연도의 근무평가가 평균 이상인 자로 사내 공모 또는 추천, 파견 등의 방식으로 선발한다.
- ④ 금융소비자보호 업무전담자는 금융소비자보호 전담부서의 업무 특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 한다. 다만, 승진 전보 및 금융소비자보호 담당임원의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.
- ⑤ 회사는 금융소비자보호 업무전담자에 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자 보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무 향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 하며, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상 제도를 시행하여야 한다.

제22조(금융소비자보호 담당임원) ① 회사는 금융소비자보호 총괄부서의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당임원

원(Chief Consumer Officer)을 선임한다.

- ② 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자보호 총괄부서의 업무를 전담하여 수행하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 담당임원은 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.
- ④ 금융소비자보호 담당임원 및 금융소비자보호 업무전담자의 업무평가기준, 자격 요건, 직무 범위, 권한 등에 관한 세부 사항은 별도로 정한 바에 따른다.

제23조(금융소비자보호 담당임원의 직무) ① 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자보호 총괄부서를 총괄하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
 2. 금융상품 각 단계(개발, 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. 대내외 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
- 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.

제24조(금융소비자보호 담당임원의 독립성 보장) ① 회사는 금융소비자보호 담당임원에 대하여 회사의 재무적 경영 성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생 건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 담당임원의 급여 등 보상에 연계하지 아니하여야 한다.

- 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.

제5장 내부통제규정 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제25조(내부통제규정 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 회사는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정 및 금융소비자보호기준을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검한다.

- ② 금융소비자보호 총괄부서는 이 규정 및 금융소비자보호기준의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 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.
- ③ 금융소비자보호 담당임원은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자 담당임원이 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 내부통제규정 준수여부를 점검하게 할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 세부 사항은 별도로 정한 바에 따른다.
- ⑤ 금융소비자보호 담당임원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

- 제26조(임직원등의 내부통제규정 위반에 대한 조치)** ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 관련 법령 및 내부통제규정을 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.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 제1항에 따른 조치결과를 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 하며, 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 감사위원회 또는 감사에게 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격

- 제27조(금융상품 판매 임직원에 대한 교육 및 자격)** ① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등이 금융상품의 위험도 및 복잡성 등 그 내용을 충분히 인지할 수 있도록 직무수행 및 윤리역량 강화를 위한 교육을 수시 또는 정기적으로 실시하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄부서는 제1항의 교육의 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원하여야 한다.
 - ③ 회사는 금융상품 판매 업무를 수행하는 임직원등이 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 판매자격을 재취득 절차를 마련하여야 한다.
 - ④ 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등의 교육 수준 및 판매 자격요건에 관한 세부사항은 별도로 정한 바에 따른다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

- 제28조(성과보상체계의 설계 및 운영)** ① 회사는 영업행위를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 하는 성과보상체계를 설계·운영하여야 한다. 성과보상체계를 설정하는 부서는 성과보상체계 수립

시 금융소비자보호 총괄부서와의 사전 협의를 거쳐야 한다.

- ② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 금융소비자보호 관점을 반영한 성과평가지표(KPI)가 운영되도록 하여야 한다.
- 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.

제29조(성과보상체계의 평가 및 논의) ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 관점에서 판매담당 임직원에 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지를 검토하여야 하며, 검토결과를 금융소비자보호 내부통제 위원회 및 대표이사에게 보고하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 담당임원은 제1항의 보고 시 필요한 경우 판매담당 임직원에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.
- ③ 제1항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 총괄부서에서 보관하고, 이를 감사·준법부서 등에 공유하여 참고할 수 있도록 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제규정의 변경 절차

제30조(내부통제규정의 제정·변경) ① 회사는 관련 법령의 제정·개정이 있거나 대규모 소비자 피해가 발생하여 내부통제규정의 개선이 필요한 경우, 감독당국의 유권해석이 있는 경우, 금융소비자보호 총괄부서 등의 개선 요구가 있는 경우 내부통제규정을 변경하여 이를 반영하여야 한다.

- ② 회사는 이 기준을 제정하거나 그 내용을 변경하는 경우에 이사회회의 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.
- ③ 내부통제규정의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄부서와 사전협의 절차를 거쳐야 한다. 금융소비자보호 총괄부서는 제정·변경의 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고한다.
- ④ 회사는 이 규정을 신설하거나 변경하는 경우에는 제정·변경 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용대상을 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.
- ⑤ 회사는 내부통제규정의 제정·변경 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고 필요 시 교육을 실시하여야 한다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지

- 제31조(고령자 및 장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)** ① 회사는 고령자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 상품개발시 위험요인을 점검하고 강화된 판매절차를 통해 재산상 피해를 방지하여야 한다.
- ② 회사는 장애유형별 세부 고객 응대지침을 마련하고 비대면 거래를 통해 장애인의 이용 편의성을 제고하여야 한다.
- ③ 회사는 고령자 및 장애인의 거래 편의성 제고 및 피해 방지를 위한 별도의 세부절차를 마련하여야 한다.

부 칙<제정>

이 규정은 2021년 09월 25일부터 시행한다.