

금융소비자보호 내부통제기준 주요사항 공시

제 1 장 총칙

제1조(목적)

이 기준은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제8조에 따른 금융투자업자(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제16조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제10조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제9조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 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 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 자로서 법 제2조제3호나목에서 정한 ‘금융상품판매대리·중개업자’를 말한다.
2. “임직원등”은 소속 임직원 및 회사가 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.
3. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·점검·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
4. “내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 법 제16조제2항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.

-
5. “내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 말한다.
 6. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 말한다.

제3조(적용 범위 등)

- 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 내부규정 등(이하 “이 기준등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.
- ③ 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내부규정 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준등에서 정하는 바에 따른다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)

- ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.
- ② 회사는 금융소비자의 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.

제 2 장 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 직무 간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.
- ② 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내부규정을 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 관한 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 구축·운영하여야 한다.
- ② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제환경을 조성하고, 관련법규의 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 제1호 내지 제3호의 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임할 수 있으며, 업무를 위임하는 경우 위임하는 업무의 범위를 구체적으로 명시하여야 한다.

1. 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책 마련

-
2. 이 기준 준수 여부에 대한 점검
 3. 이 기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련
 4. 제1항 및 제2항에 필요한 인적, 물적 자원의 지원
 5. 준법감시인과 금융소비자보호 총괄책임자의 업무 분장 및 조정
- ④ 대표이사는 제3항에 따라 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하는 경우에 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 매년 1회 이상 위임업무의 이행사항을 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에 보고하게 하는 등 위임한 업무에 대한 주기적 관리·감독절차를 마련하여야 한다.

제8조(임직원 및 조직)

- ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다.
- ② 회사의 모든 임직원은 자신의 담당직무 수행 시 금융소비자 보호를 위한 책임자로서 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 및 이 기준을 숙지한 후 이를 충실히 준수하여야 한다.
- ③ 회사는 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.
- ④ 회사의 각 부서는 금융소비자보호 내부통제 관련 내부규정 등을 수립하거나 변경할 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

제 3 장 금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제9조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영)

- ① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 필요한 의사결정기구로서 “내부통제위원회”를 설치한다. 다만, 금융소비자보호법령에 따라 내부통제위원회 설치에 대한 예외가 인정되는

경우에는 설치하지 아니할 수 있다.

② 내부통제위원회는 대표이사, 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원, 사내임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」제2조제2호에 따른 임원을 말한다) 및 영업·마케팅본부장, 준법감시인 및 위험관리책임자로 구성하며, 필요 시 소비자보호관련 외부전문가, 논의 안건과 관련된 업무의 책임자 등을 임시위원으로 한다. 다만, 준법감시인 또는 위험관리책임자는 준법감시인 또는 위험관리책임자의 고유 업무와 관계없는 안건에 대하여는 회의에 참석하지 않을 수 있다.

③ 내부통제위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결한다. 다만, 제4항 각 호에 관한 사항은 제외할 수 있다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 임직원의 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 제32조제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호 실태평가”라 한다), 감독(법 제48조제1항에 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 내부규정(단, 준법감시인이 별도로 내부규정 마련 시 제외할 수 있다)
9. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련부서 간 협의 필요사항
10. 기타 금융소비자보호 총괄기관 또는 기타 관련부서가 내부통제위원회에 보고한 사항의 처리에 관한 사항

④ 내부통제위원회는 다음 각 호의 사항을 담당부서로부터 보고받고 필요한 조치를 취할 수 있다.

-
1. 제3항제2호에 관한 사항 중 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 발생하는 경미한 제도개선
 2. 제3항제4호에 관한 사항 중 정기적으로 실시하는 정보공시에 관한 사항
 3. 제3항제5호에 관한 사항 중 이 기준 및 금융소비자보호기준 위반사항에 대한 주의, 경고 등 경미한 수준의 조치 결과
 4. 기타 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원이 필요하다고 인정하는 사항
- ⑤ 대표이사가 주재하는 회의를 매 반기마다 1회 이상 개최한다.
- ⑥ 내부통제위원회는 회의결과를 이사회에 보고하고, 논의사항은 서면·녹취 등의 방식으로 최소 5년간 기록·유지하여야 한다.

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 업무역량 제고를 위하여 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 업무를 수행하여야 하고, 대표이사 직속 기관으로 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객 수, 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖추어야 하며, 제11조제1항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무담당자로 선발·운영하여야 한다.
- ④ 회사는 조직·인력 등을 감안하여 제11조제1항의 업무를 준법감시부서가 수행하도록 할 수 있다. 단, 금융소비자보호 총괄기관을 준법감시부서 등과 별도로 두는 경우에는 양 부서간의 권한 및 책임을 문서화된 별도의 내부규정으로 명확히 정하여야 한다.

제11조(금융소비자보호 총괄기관의 권한)

① 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 금융소비자보호 측면에서의 점검 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 이 기준 및 법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호 기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치
8. 법 제32조제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호 실태평가”라 한다), 감독(법 제48조제1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(법 제50조에 따른 “검사”를 말한다)결과의 후속조치 관리
9. 제18조제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
10. 내부통제위원회의 운영(제1호부터 제8호까지의 사항을 내부통제위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
11. 제8조제4항에 따른 내부통제 관련 내부규정 등 수립에 관한 협의

② 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 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에 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
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 절차를 개발 및 운영하여야 한다.
1. 금융소비자보호를 위한 민원예방
 2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
 3. 유사민원의 재발방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제 9 조제 4 항에 따라 보고하는 의제에 관한 업무를 적절하게 수행하고 있는지 여부를 점검·평가하고 미흡한 사항에 대해서는 개선 등 필요한 조치를 요구하여야 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 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자의 임명 및 자격요건에 관한 세부사항은 별도로 정한 바에 따른다.

제13조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

-
1. 제11조에 따른 금융소비자보호 총괄기관의 업무 통할
 2. 상품설명서, 금융상품 계약서류 등 사전 심의(단, 준법감시인 수행 시 제외함)
 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 관련부서 간 업무협조 및 업무조정 등 업무 총괄
 7. 대내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
 8. 민원발생과 연계한 관련부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
 9. 이 기준 준수여부에 대한 점검·조치·평가 업무 총괄
 10. 제7조제3항에 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 업무담당자의 지정 및 직무)

- ① 회사는 회사별 특성을 고려하여 민원예방 및 처리, 제도개선, 민원평가, 전산시스템 운영, 금융소비자보호 교육, 홍보, 민원 감사업무 등을 원활히 수행할 수 있는 적정규모 이상의 금융소비자보호 업무담당자를 선발, 운영하여야 한다.
- ② 업무수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위하여 금융소비자보호 업무담당자는 입사 3년 이상 경력자로서 상품개발·지원, 영업·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 근무한 자로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 예외로 할 수 있다.

-
1. 제2항 본문에 해당하는 자와 동일한 수준의 전문성과 업무경력을 갖추었다고 금융소비자보호 총괄책임자가 승인하는 경우
 2. 설립 후 10년이 지나지 않은 회사로서 금융소비자보호 총괄책임자가 별도로 정한 내부규정에 따르는 경우
- ③ 금융소비자보호 업무담당자는 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 수행하도록 하여야 한다. 다만, 회사의 조직과 인력 등을 감안하여 감축조정이 필요하거나 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대한 근무평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 업무담당자에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내외 소비자보호 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 업무담당자의 독립성 보장)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 회사의 재무적 경영성과에 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 근무 평가 시 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타 업무 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 업무담당자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하여야 하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자 및 금융소비자보호 업무담당자의 업무평가 기준 및 독립성 보장에 관한 세부사항은 별도로 정할 수 있다.

제16조(금융소비자보호 총괄기관의 점검 및 조치)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매되는 금융상품에 영향을 미치는 중요 사항을 점검하고 분석하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 점검 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 대표이사에게 보고하고 내부통제위원회를 통해 논의하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

제 4 장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 절차 및 기준

제17조(임직원등의 업무수행에 관한 판매준칙)

- ① 회사는 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 회사별 특성, 취급상품의 종류, 판매채널의 현황 등을 고려하여 필요한 범위 내에서 다음 각 호의 구분에 따라 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 또는 변경을 추진하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제18조(금융상품의 개발, 판매 등에 관한 정책 수립)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅 및 판매절차 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 기준 및 금융소비자보호법령에 부합하는지 여부를 점검하여야 하며, 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서 간 사전협의절차와 정보공유체계를 구축, 운영하여야 한다.

② 금융상품 개발, 마케팅 등에 관한 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련된 사항을 포함하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품설명서 및 상품판매 관련 약관의 제·개정
3. 판매절차의 개발·변경
4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 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 협의 시 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성
2. 금융소비자의 특성
3. 금융상품 발행인의 재무적 건전성, 금융상품 운용 및 리스크 관리능력

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

⑤ 회사는 담당부서가 제2항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가 등에 반영하여야 한다.

제19조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 내부규정 수립)

① 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여야 하며, 상품개발부서에게 이를 제공하여야 한다.

② 상품개발부서는 새로운 상품을 출시하거나 상품의 중요내용을 변경하는 경우, 제1항의 점검항목에 따라 해당상품이 적정한지 여부를 점검하여야 한다.

③ 회사는 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함

한 내부규정을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품설명 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 포함한다)

제20조(금융소비자의 의견청취 등)

- ① 회사는 금융상품 개발초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 이전에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자 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 활용하며, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 주기적으로 실시하여야 한다.
- 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 점검 과정을 실시하며, 점검 결과는 금융상품 개발, 업무개선 및 민원감축 등에 활용하여야 한다.
- ④ 회사는 제3항에 따른 점검 결과, 제도 개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있도록 하여야 한다.

제21조(금융상품 판매절차 구축)

회사는 금융상품 판매과정에서 이 기준 및 금융소비자보호법령을 준수하고 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차

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

나. 문자메시지, 전자우편 등을 활용한 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행여부를 포함한다) 등을 구축·운영하여야 한다.

다. 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자의 확인절차를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 절차

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, 전자우편 등을 활용한 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 판매절차를 포함한 업무 절차를 구축·운영하여야 한다. 금융소비자보호 총괄기관은 구축된 업무절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

② 회사는 신의성실의 원칙에 따라 금융상품 판매 이후에도 상품내용 변경(거래조건, 권리행사, 상품만기, 원금손실조건 충족, 위험성 등) 또는 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 신속하게 안내하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하고, 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호와 같은 관

리방안을 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 만기 시 처리방법(재예치·입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대해 금융소비자에게 안내하는 한편, 금융소비자가 자신에게 유리한 방법을 선택할 수 있도록 하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 한다.

제23조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의)

- ① 회사가 금융상품 및 업무(이하 “금융상품등”이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에 법 제22조 등 관련법령에서 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 사전심의 등 관련법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ④ 회사는 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 절차와 기준을 마련하여 운영하여야 한다.

제24조(금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙 및 해석기준)

-
- ① 회사는 금융상품 판매 시 이 기준 및 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명 의무 등을 준수하여야 하며, 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.

제25조(금융소비자와의 이해상충 방지)

- ① 회사는 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 체계를 구축하여야 한다.
- ② 임직원등은 금융소비자와 이해 상충이 발생하거나 이해상충이 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 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 매뉴얼을 작성·배포하고, 임직원등에 대한 연수 실시 등에 필요한 교육프로그램(윤리역량 강화교육을 포함한다)을 제공하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품 판매 업무에 종사하는 모든 임직원등에게 금융소비자보호 관련 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고, 주요법령 및 제도 변경, 불완전판매 빈발사례 등은 필요 시 실시하며 그 결과를 내부통제위원회(내부통제위원회가 없는 경우 대표이사)에 보고하여야 한다.

제27조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)

- ① 회사는 금융소비자의 개인(신용)정보의 관리·보호 정책을 수립하고 실행할 수 있는 내부규정을 마련하는 등 신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 체계를 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 주의로써 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.
- ③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.