

금융소비자보호 및 내부통제기준

제정일자	2021. 09. 27.	
개정일자		

제1장 총 칙

제1조 (목적)

이 기준은 자비스자산운용 주식회사(이하 “회사”)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”) 제16조, 「금융소비자보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”) 제10조, 「금융소비자보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”) 제9조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”)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 (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”)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.
- ③ 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내부규정 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준등에서 정하는 바에 따른다.

제3조 (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”)을 정하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제4조 (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 총괄기관 등으로 구성된다.

제5조 (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.

제6조 (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 제10조의 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하며, 금융소비자보호 총괄책임자는 위임 받은 업무에 대한 주기적 관리·감독절차의 준수를 위해 매년 1회 이상 위임업무의 이행사항을 대표이사에게 보고하여야 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

제7조 (임직원 및 조직)

- ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 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 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.

제3장 금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제8조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)

- ① 회사는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제19조 제3항에 따라 내부통제를 담당하는 조직을 금융소비자보호 총괄기관으로 지정한다.
- 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, 상품 개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제9조 제1항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행

할 수 있는 직원을 금융소비자보호 업무담당자로 선발·운영하여야 한다.

제9조(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. 제13조제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
8. 제7조제4항에 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 금융소비자보호 총괄기관 및 대표이사에 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 민원분석(회사가 직관을 하게 되는 경우에는 소비자 만족도 분석 결과 포함) 등을 토대로 영업프로세스 실태 분석 및 개선안 도출

③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 권리를 존중하고 민원을 예방하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 절차를 개발 및 운영하여야 하며 세부사항은 별도로 정한다.

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.

제10조(금융소비자보호 총괄책임자의 지정 및 직무)

- ① 회사는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제25조에 따라 선임된 준법감시인을 “금융소비자보호 총괄책임자”로 지정한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자의 임명, 자격요건 및 직무에 관한 세부사항은 별도로 정한 바에 따른다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자의 임명, 자격요건 및 직무에 관한 세부사항은 별도로 정한 바에 따른다.

제11조(금융소비자보호 업무담당자의 지정 및 직무)

- ① 회사는 준법감시조직에 소속된 직원으로 하여금 “금융소비자보호 업무담당자”의 직무를 수행하게 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 적법한 직무 수행과 관련하여 부당한 인사의 불이익을 받지 않도록 해야 한다. 또한 회사는 금융소비자보호 업무담당자가 업무를 수행할 수 있도록 충분한 권한을 부여하여야 한다.

제4장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 절차 및 기준

제12조(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 담당업무

와 관련하여 제1항에 따른 절차 또는 기준을 제정 또는 변경을 추진하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제13조(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, 마케팅, 판매절차 개발·변경 등에 관한 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각호와 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 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, 금융상품 운용 및 리스크 관리능력

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발, 마케팅 및 판매절차 관련 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 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.

제14조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 내부규정 수)

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 포함한 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)

제15조(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.

제16조(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 판매절차를 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.

제17조(금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립)

① 회사는 금융상품 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립 시 그 동안 발생한 민원 또는 금융소비자의 의견 등이 적극 반영될 수 있도록 제16조에 따른 판매절차를 포함한 업무 절차를 구축·운영 하여야 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 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 취하여야 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.

제18조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의)

- ① 회사가 금융상품 및 업무(이하 “금융상품등”)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 읽어 볼 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 관련 법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 적절하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ④ 회사는 필요한 경우 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 절차와 기준을 마련하여 운영한다.

제19조(금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙 및 해석기준)

- 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 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.

제20조(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 금융소

비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제21조(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 대표이사에게 보고하여야 한다.

제22조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)

① 회사는 금융소비자의 개인(신용)정보 관리·보호 정책을 수립하고 실행할 수 있는 내부규정을 마련하고 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.

제23조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급)

① 회사는 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 대리·중개업자에게 위탁하는 계약(이하 이 조에서 “위탁계약”)을 체결하는 경우, 개별 금융상품별로 금융관련 법령에서 정한 사항을 준수하여야 한다.

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

1. 모집대상 상품의 종류 및 업무위탁의 범위
2. 계약기간 및 갱신, 계약 해지사유
3. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
4. 수수료 및 지급방법에 관한 사항

5. 회사의 구상권 행사에 관한 사항

6. 대리·중개업자의 금지행위

7. 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 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 위탁계약 이행상황을 관리·감독하여야 한다.

1. 대리·중개업자와의 위탁계약 체결 및 계약해지 절차

2. 대리·중개업자 영업행위 점검절차 및 보고체계

3. 금융소비자 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련법규의 준수에 관한 사항

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

5. 대리·중개업자 실적 등에 대한 기록관리

6. 수수료 산정 및 지급기준

7. 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항

8. 회사 감사인의 자료접근권 보장

④ 회사는 대리·중개업자가 관련법령을 위반하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익에 관한 사항을 정하여 업무위탁 계약서에 반영하여야 한다.

제24조(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 마련하고 해당 내용을 금융소비자에게 제공하는 계약서류에 명시하여야 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 금융소비자보호내부통제기준준수여부에대한점검·조치및평가

제25조(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, 현장조사 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 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하도록 한다.

제26조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사에게 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에

관한 사항

제27조(금융상품 판매 임직원에 대한 교육)

- ① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등(이하 “판매임직원등”)이 있는 경우 판매임직원등에 대하여 이 기준 및 금융소비자보호법령 등 준수와 관련한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호법령에 따라 관련교육을 받은 판매임직원등이 계약체결을 권유할 수 있도록 하여야 하며, 이를 위해 판매임직원등이 상품의 위험도, 복잡성 등의 내용 및 특성을 충분히 습득하고 윤리역량을 강화할 수 있도록 협회 금융투자교육원 등 외부 교육기관을 이용하거나 자체 교육과정을 마련하여 판매임직원등에 대한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 교육 관련 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 판매임직원등 중에서 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동일직원등에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ⑤ 회사는 판매임직원등에 대하여 대내외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상 제도를 시행할 수 있다.

제28조(금융상품 판매 임직원에 대한 자격)

- ① 판매임직원등은 관련법규가 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 판매임직원등 일 경우

2. 취급하는 금융상품에 대하여 회사가 정한 기준에 따른 평가결과 전문성과 숙련도가 낮은 판매임직원등일 경우
3. 기타 불완전판매 관련 민원이 회사가 정한 기준 이상으로 발생하여 회사가 개별적으로 판매를제한하는 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 수행할 수 있도록 적극 지원하여야 한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제29조(성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영)

- ① 회사는 판매임직원등과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 소비자만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 성과평가 및 보상체계(이하 “평가보상체계”)를 설계·운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 불완전판매건수, 집합투자기구 수익률, 소비자만족도 조사결과, 계약관련 서류의 충실성, 판매절차 점검결과(부당권유, 적합성·적정성 원칙 위반, 설명의무 위반에 관한 점검결과를 포함하며 이에 한정하지 않는다) 등을 반영하여 금융소비자보호 관점에서 실질적으로 차별화가 되도록 성과평가지표(KPI)를 운영하여야 한다.
- ③ 회사는 제2항에 따른 성과평가지표(KPI) 운영 시 특정상품의 판매실적으로 성과평가지표(KPI)에 반영하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검결과와 제2항에 따른 금융소비자 보호를 위한 항목들을 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다.

제30조(성과평가지 책임확보 방안)

금융소비자들이 판매임직원등에게 귀책사유가 있는 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.

제31조(성과보상체계의 평가 및 논의)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가방법 등을 마련하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자는 이를 점검 및 실제 평가를 총괄한다.
- ② 성과보상체계를 설정하는 부서는 매년 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에게 대한 성과보상체계를 수립하기 전에 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 확인하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 의견 확인 시 금융소비자보호 관점에서 판매 관련 임직원들에게 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지 여부 등을 검토하여야 하며, 검토결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 성과보상체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서, 준법감시부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 금융소비자보호 관점에서 판매임직원에게 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 하며, 검토결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제3항 및 제4항의 보고 시 필요한 경우 판매임직원에게 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.
- ⑥ 회사는 제3항 및 제4항의 검토결과 등 관련 기록을 금융소비자보호 총괄기관에 보관하도록 하고, 이를 감사·준법감시 부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제32조(이 기준등의 신설·변경 및 세부사항 위임)

- ① 회사는 관련법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 이 기준등의 제정·

변경을 할 수 있다.

② 회사는 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회가 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

③ 이 기준등의 제·개정을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의를 진행하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제·개정 필요성을 소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.

④ 회사는 이 기준등을 신설하거나 변경하는 경우에는 제·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

⑤ 회사는 이 기준등의 제·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.

⑥ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

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

제33조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 ① 회사는고령금융소비자가금융상품을정확히이해하고적절한금융거래를할수있도록자료를하여야한다.

②고령금융소비자는65세이상금융소비자를원칙으로하나, 회사는해당금융상품별특성및소비자의금융상품이해정도, 금융거래경험, 재산및소득상황등을감안하여자체적으로고령금융소비자분류기준을마련할수있다.

③회사는금융상품의개발, 판매, 사후관리등모든금융거래과정에서투자권유준칙에따라고령금융소비자를보호하고관련내부통제를강화하기위해노력하여야한다.

- ④회사는고령자가금융상품을정확히이해하고적절한금융거래를할수있도록고령자가지니는위험요인을점검하고, 강화된판매절차를적용함으로써재산상피해를방지하도록노력하여야한다.
- ⑤회사는고령금융소비자의금융접근성을제고하고재산상피해를방지하기위한세부사항을별도의내부규정으로정할수 있다

제34조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하도록 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 회사는 금융거래 제공방법(대면, 비대면) 및 상담, 민원접수 등에 따라 유형별로 체계를 구축할 수있으며 이에 대한 구체적인 사항을 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.
- ③ 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하도록 노력하여야 한다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 기준은 2021년 9월 27일부터 시행한다.