

금융소비자보호 내부통제규정

소관부서 : 김포파주인삼농협 안전총무과

2021.09.16. 제정

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 농협생명보험주식회사(이하 “회사”라 한다)가 금융소비자보호를 위한 회사의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) ① 이 규정은 회사의 임직원 및 회사의 금융상품을 판매대리·중개하는 금융상품판매대리·중개업자에 대한 금융소비자보호 내부통제에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 총칭하여 “이 규정등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제3조(다른 내규와의 관계) 금융상품에 대한 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 규정 등에서 정하는 바에 따른다.

제4조(용어의 정의) ① 이 규정에서 사용하는 용어는 다음 각 호의 의미를 갖는다.

1. “금융소비자보호 내부통제”란 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 그 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하기 위해 회사가 금융소비자보호법령과 이 규정등에서 정하는 바에 따라 수행하는, 금융소비자보호를 위한 일체의 내부통제 활동과 관련조치를 말한다.
2. “내부통제체계”란 효과적인 금융소비자보호 내부통제 활동을 수행하기 위한 회사의 내규, 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
3. “내부통제기준”이란 임직원등이 그 직무를 수행할 때 금융소비자보호를 위하여 준수하여야 할 기준과 절차로서, 회사가 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리할 업무를 이행하기 위하여 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 내규를 말한다.
4. “금융소비자보호기준”이란 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원등이 그 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준과 절차로서, 회사가 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따라 마련한 내규를 말한다.
5. “임직원등”이란 회사의 임직원 및 회사의 금융상품을 판매대리·중개하는 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
6. “금융소비자보호 총괄기관”이란 대표이사 직속조직으로서 회사의 금융소비자보호 내부통제를

실무적으로 총괄하고, 금융소비자보호 총괄책임자의 직무수행을 보좌하는 내부조직을 말한다.

7. “금융소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)”란 회사의 금융소비자보호 내부 통제를 총괄하여 독립적으로 그 직무를 수행하고, 금융소비자보호 총괄기관을 지휘·감독하는 임원을 말한다.

8. “금융소비자보호 업무담당자”란 금융소비자보호 총괄기관에서 금융소비자보호 내부통제 등 금융소비자 보호에 관한 업무를 전담 수행하는 직원을 말한다.

② 이 규정에서 사용하는 용어는 이 규정에서 별도로 정한 경우 외에는 금융소비자보호법령에서 정의한 바에 따른다.

제5조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제6조(업무의 분장 및 조직구조) ① 회사는 금융소비자보호법령의 준수를 위하여 회사의 각급 조직 및 임직원등의 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 적절하게 수립·운영하여야 한다.

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

제3장 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제7조(금융소비자보호 내부통제 조직) 회사의 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자, 금융소비자보호 업무담당자 등으로 구성된다.

제8조(이사회) ① 이사회는 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

제9조(대표이사) ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호 내부통제체계를 구축·운영하여야 한다.

② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 운영되도록 조직구조 등을 구축·운영하는 등 내부통제 여건을 조성하여야 하며, 영업환경의 중대한 변화 등이 있는 경우 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.

③ 대표이사는 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 내부통제체계 및 그 운영에 대한 실태를 점검하여야 한다.

④ 대표이사는 임직원등의 이 규정 위반 방지를 위한 예방대책을 마련하고, 임직원등의 이 규정 준수여부에 대한 점검을 하여야 하며, 이 규정 위반 시 위반행위에 상응한 조치방안 및 기준을 마련하여야 한다.

⑤ 대표이사는 제2항 내지 제4항에 따른 점검 등의 업무를 직제준칙에서 정하는 바에 따라 금융소

비자보호 총괄책임자에게 위임하며, 금융소비자보호 총괄책임자는 해당 업무의 수행결과를 대표이사에게 정기 또는 수시로 보고하여야 한다.

제10조(금융소비자보호 내부통제위원회) ① 회사는 금융소비자보호 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치한다.

② 위원회는 대표이사, 금융소비자보호 총괄책임자 및 상임의 사내임원(임원은 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 임원을 말하며, 상근감사위원은 제외한다)으로 구성하고, 준법감시인, 위험관리책임자 및 정보보호최고책임자를 두고 있는 경우 해당 준법감시인과 위험관리책임자 및 정보보호최고책임자를 포함한다.

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. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
5. 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따른 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
6. 금융소비자보호법 제32조 제2항에 따른 금융소비자보호 실태평가, 금융소비자보호법 제48조 제1항에 따른 감독, 금융소비자보호법 제50조에 따른 검사결과 중 금융소비자보호 관련 검사결과에의 후속조치에 관한 사항
7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응방향 및 대응결과
8. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차
9. 상품설명서 등 금융상품 계약서류 제·개정안 검토(다만, 준법감시인이 해당 계약서류 등을 사전 검토하는 경우는 제외한다)
10. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항(다만, 금융소비자보호 총괄기관이 해당 사항에 대해 관련 부서와 금융소비자보호 사전 협의하는 경우는 제외한다)
11. 그 밖에 금융소비자보호법령 또는 이 규정등에서 위원회 부의사항으로 정하는 사항

④ 위원회는 대표이사가 주재하는 회의를 매년 반기마다 1회 이상 개최하여야 하고, 위원회에서 심의·의결한 사항을 이사회에 보고하여야 한다.

⑤ 회사는 위원회의 회의결과를 5년간 회의록 등 서면 방법으로 기록·유지하여야 한다.

⑥ 상근감사위원은 언제든지 위원회의 회의에 참석하여 의견을 개진할 수 있으며, 준법감시인, 위험관리책임자 및 정보보호최고책임자는 제3항에 따른 위원회 회의 안건이 고유업무와 관련이 없는 경우 해당 회의에 참석하지 않을 수 있다.

⑦ 위원회의 역할 및 기능, 구성, 회의 및 그 소집 절차, 부의사항, 의사록 작성 등 위원회의 설치 및 운영에 관한 세부사항은 대표이사가 준칙으로 정한다.

제11조(금융소비자보호 총괄기관) ① 회사는 금융소비자보호 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 대표이사 직속으로 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는 조직(이하 “금융소비자보호 총괄기관”이라 한다)을 설치 및 운영한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 내부통제 업무를 효과적으로 수행하기 위해 감사역, 기타 금융소비자보호 업무담당자 등의 필요한 인력을 충분히 갖추어야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영

3. 금융소비자보호 관련 제도개선
 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. 위원회의 운영 및 그 밖에 이 규정등 관련 내규에서 정하는 업무(제1호부터 제5호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
- ④ 금융소비자보호 내부통제에 관한 사항은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다.
- ⑤ 금융소비자보호 내부통제 업무의 수행을 위한 세부 기준과 절차 및 관련 서식 등의 세부사항은 대표이사가 준칙으로 정하거나 금융소비자보호 총괄책임자가 업무방법서로 정할 수 있다.

제12조(금융소비자보호 총괄기관의 권한) ① 금융소비자보호 총괄기관은 직제준칙 등 다른 내규에서 이와 달리 정한 경우를 제외하고 금융상품의 불완전판매 여부 및 금융소비자가 제기한 민원의 수용 여부에 대해 결정할 권한을 가지며, 관련 부서 및 임직원등은 정당한 반대사유를 명백히 입증하지 못하는 한 금융소비자보호 총괄기관의 동 결정에 따라 필요한 후속조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 불완전판매 방지, 민원예방·감축, 기타 금융소비자보호를 위해 필요하다고 판단하는 경우 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 해당 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 위원회를 통해 소명해야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 경우 관련 부서 및 임직원등에 대해 자료제출 또는 보고 요구, 임직원등에 대한 출석 및 진술 요구, 미스터리 쇼핑, 서면 또는 임점 실태조사 및 점검(필요 시 준법감시·감사 부서에 의뢰 가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요구받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.

1. 금융소비자보호법령 또는 이 규정등 금융소비자보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자피해의 우려가 있는 경우
 2. 민원처리, 제도·업무체계 또는 관행의 개선을 위해 필요한 경우
 3. 불완전판매 방지, 민원예방·감축, 기타 금융소비자보호를 위해 필요하다고 판단하는 경우
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호를 위한 내부통제의 실효성 확보를 위해 관련 부서 및 임직원등에 대해 다음 각 호의 내부통제상 특별조치가 필요하다고 판단하는 경우 직접 해당 조치를 하거나 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 관련 부서 및 임직원등은 특별한 사정이 없는 한 이에 성실히 협조하여야 한다.

1. 관련 사안에 대한 자료제출, 자체조사 실시 및 결과보고 요구
 2. 관련 사안에 대한 전수조사 및 금융소비자에 대한 영향도 조사
 3. 재발방지 등을 위해 필요한 대책의 수립·시행 및 결과보고 요구
 4. 관련 임직원등에 대한 주의조치 및 재발방지 등을 위한 특별교육의 실시 요구
 5. 관련 제도·업무체계 또는 관행의 개선·시정조치 요구
 6. 관련 임직원등에 대한 경고, 주의촉구 또는 문책 요구
- ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제4항에 따라 직접 조치하거나 관련 부서 및 임직원등에 요청한 특별조치의 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제13조(금융소비자보호 총괄책임자) ① 회사는 독립적 지위에서 금융소비자보호 내부통제기준의 운영을 총괄하는 금융소비자보호 총괄책임자를 1인 이상 지정하여야 한다.

② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원으로부터 문책경고 또는 감봉요

구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 총괄책임자로 선임될 수 없다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 지휘·감독하며, 금융소비자보호 내부통제기준을 운영함에 있어 금융소비자 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생하였음을 인지한 경우 지체 없이 해당 사항을 대표이사에게 보고하여야 한다. 이 경우 대표이사는 보고 받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 않도록 하여야 하며, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영할 수 있다.

⑥ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 근무 평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타 업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가상 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제14조(금융소비자보호 업무담당자) ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 원활히 수행하기 위하여 검사역을 포함한 적정규모의 금융소비자보호 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.

② 금융소비자보호 업무담당자는 보험업계의 3년 이상 경력자로, 상품 개발·지원, 영업·보상·민원·서비스기획, 시스템, 통계, 법무·준법감시, 감사 등 분야의 2년 이상 경력자로 하여야 한다. 다만, 동요건을 충족하지 않는 경우에도 금융소비자보호 총괄책임자가 달리 업무 수행에 필요한 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 인정하는 경우나 인력수급관계상 부득이한 경우에는 예외로 할 수 있다.

③ 금융소비자보호 업무담당자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고는 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 한다. 다만, 승진전보 또는 금융소비자보호 총괄책임자 승인 시에는 예외로 할 수 있다.

④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대한 근무평가 시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 내·외부 소비자보호 관련 교육·연수 등에 참여할 기회를 제공하고, 금융소비자보호 전문역량 개발·강화를 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 하며, 금융소비자보호 우수직원 등에 대한 포상제도(표창, 국내·외 연수, 특별휴가 등)를 시행하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제13조 제4항 내지 제6항을 준용한다.

제15조(임직원등) ① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 제1차적인 책임이 있으며, 직무 수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 등 관련 법규와 이 규정등을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 임직원등은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄책임자 또는 금융소비자보호 총괄기관이 금융소비자보호법령 등 관련 법령 또는 이 규정등에 의하여 정당하게 발하는 금융소비자보호 관련 지도, 감독, 요구 및 기타 내부통제상의 조치에 성실히 따라야 한다.

③ 회사의 각급 조직 및 일정 범위의 업무를 관리하는 지위(직책)에 있는 임직원은 소관조직·업무와 관련된 범위에서 해당 분야별 금융소비자보호 내부통제를 총괄하여야 한다.

제4장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제16조(금융상품 개발, 판매 및 사후관리 정책 수립) ① 회사는 금융상품 개발, 판매 및 사후관리 관련 정책 수립 시 금융상품으로 인해 금융소비자에 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 평가하고, 민원, 소비자만족도 등 금융소비자의 의견이 반영될 수 있도록 하여야 한다.

② 금융상품 개발 및 마케팅 정책의 수립 시 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

1. 사전협의의 이행이력 및 실적관리
2. 사전협의의 누락 및 재발 방지대책 수립

③ 제2항에 따른 사전협의의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

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

④ 금융상품 개발 및 판매 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품설명서, 약관, 가입청약서(설계서) 등 중요 서류의 제작·변경
3. 제22조 제5항에 따른 판매준칙의 제정·변경
4. 주요 마케팅 정책 수립 및 변경
5. 기타 금융소비자보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련 부서에 금융상품 출시 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

⑥ 회사는 제4항에 따른 사전협의를 누락한 경우 해당 관련 부서에 대한 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제17조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목(체크리스트)을 마련하여야 한다.

② 회사는 금융관련법규 등에서 정한 바에 따라 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명자료(금융소비자에 대한 설명자료가 아닌, 회사 내부 자료에 한정한다)에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매업무종사자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화

제18조(금융소비자의 의견 청취) ① 회사는 금융상품 기획·개발 시 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만 예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 그간에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무 절차를 구축·운영하여야 한다.

② 회사는 금융상품의 신규 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 점검을 통해 이를 사후 검증하고, 점검결과 제도개선이 필요한 사안은 지체 없이 담당 부서가 적절한 조치를 취하거나 관련 부서에 통보하여 적기에 업무 등에 반영될 수 있도록 하는 체계를 구축·운영하여야 한다.

제19조(판매 과정 관리) ① 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서는 금융상품 판매과정에서 불완전 판매가 발생하지 않도록 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차

- 가. 금융상품 판매업무종사자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격 기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- 나. 금융상품의 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행 여부 포함)를 구축 및 운영하여 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화하여야 한다.
- 다. 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자 확인절차를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 절차

- 가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.
- 나. 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 제기되는 경우 주요 원인을 파악하고 이를 관련 부서와 협의하여 개선되도록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 그 적정성을 점검하여야 한다.

제20조(판매 후 금융소비자 권익 보호) 회사는 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요 내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 신속하게 금융소비자에게 안내하여야 하며, 금융소비자의 법령상·계약상 권리가 행사된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제21조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① 회사가 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법령 등 관련 법규를 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

- ② 회사 및 금융상품판매대리·중개업자가 회사의 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 반드시 회사 준법감시인의 심의를 받아야 한다.
- ③ 회사는 금융상품판매대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 허용하기 전에 그 광고가 법령에 위배되는지를 확인해야 한다.
- ④ 회사는 제3항에 따라 금융상품판매대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일 내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 해당 금융상품판매대리·중개업자에게 통보하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부 기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.

제22조(권유, 계약체결 등 금융소비자 대상 직무 수행) ① 회사는 금융상품에 관한 계약체결의 권유, 계약체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무를 수행하는 임직원등의 도입·양성·교육·관리 등에 있어서 관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 임직원등은 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약체결의 권유를 하거나 계약체결을 하

는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지, 광고관련 규제 등 금융소비자보호법령을 준수하여야 하며, 관련 법규를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 회사는 설명의무의 합리적인 이행을 위해 설명의 정도, 방식, 회사와 금융상품판매대리·중개업자간 설명의무 이행범위 등에 대한 자체 기준을 마련할 수 있다.

④ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

⑤ 회사는 금융소비자를 보호하기 위해 각 금융상품별·판매채널별 판매준칙을 마련하고 이를 문서화하여야 하며, 판매준칙을 제정·변경하고자 하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제23조(금융소비자와의 이해상충 방지) ① 회사는 회사 및 임직원등과 금융소비자간의 이해상충을 방지하기 위한 방법 및 절차(이하 “이해상충 방지기준”이라 한다)를 별도로 마련하여야 한다.

② 제1항에 따른 이해상충 방지기준에는 금융소비자와의 이해상충을 방지하기 위해 금융상품 판매 업무종사자 등의 직무 수행 시 금지되는 사항, 금융상품 판매 관련 평가 및 보상체계의 적정성 여부 등에 대한 사전 검토 및 개선관리 등이 포함되어야 한다.

③ 임직원등은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호에 문제가 발생하지 않도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제24조(금융소비자보호 관련 교육) ① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자보호 관련교육(영업윤리 관련교육 포함)을 정기·수시로 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자보호 관련교육의 기획·운영을 총괄한다.

제25조(금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리) ① 회사는 금융소비자의 신용정보 및 개인정보를 관리함에 있어서 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등 관련 법령을 준수하고, 선량한 관리자의 주의로써 관리하며, 허용된 목적 외의 목적으로는 사용하지 아니하여야 한다.

② 회사는 수집된 금융소비자의 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제26조(금융상품에 관한 업무 위탁 및 수수료 지급) ① 회사는 금융상품판매대리·중개업자에게 금융상품에 관한 업무를 위탁하는 경우에 적용되는 업무위탁 및 수수료 지급에 관한 기준을 마련하여야 하고, 이를 점검하는 내부 절차 등을 마련하여야 한다.

② 제1항에 따른 업무위탁 기준은 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 금융상품판매대리·중개업자와의 위탁계약 체결·해지 절차
2. 금융상품판매대리·중개업자의 업무수행과 관련하여 금융소비자보호법령, 금융소비자보호 내부 통제기준, 금융소비자보호기준, 개인정보보호 대책 및 관련 법규, 관련 세부지침과 업무위탁계약(이하 총칭하여 “관련 규정등”이라 한다)의 준수 여부를 점검·관리하는 절차 및 점검·관리하는 조직과 책임자
3. 제2호에 따른 점검·관리 업무 수행 결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하는 절차
4. 고객정보의 보호(정보접근 제한, 정보유출 방지) 대책 및 관련 법규의 준수에 관한 사항
5. 내·외부 감사인의 자료접근권 보장
6. 업무위탁계약의 주요 기재사항

7. 금융상품판매대리·중개업자의 실적 등에 대한 기록 관리
8. 금융상품판매대리·중개업자에 대한 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
9. 보수교육 미이수자에 대한 업무위탁 제한에 관한 사항
10. 금융상품판매대리·중개업자 선정 및 위탁업무 수행에 관한 평가 기준
11. 금융상품판매대리·중개업자가 관련 규정등을 위반할 경우 제재 및 구상기준

③ 제1항에 따른 수수료 지급에 관한 기준은 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 금융상품에 관한 업무위탁 관련 수수료 지급과 환수에 관한 기준 및 절차 등에 관한 사항
2. 금융상품판매대리·중개업자의 위탁업무 수행에 관한 평가 기준
3. 제2호에 따른 평가 결과를 수수료에 반영하는 사항
4. 그 밖에 관련 법규와 관련 규정등의 준수를 위해 필요한 사항

④ 회사는 금융상품판매대리·중개업자와 금융상품에 관한 업무위탁계약을 체결할 때에 다음 각 호의 내용을 포함하여야 하며, 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」 제3조 제1항 제1호에 따라 금융상품판매대리·중개업자에 대해 위탁이 금지되는 본질적 업무를 위탁하여서는 아니 된다.

1. 금융상품판매대리·중개업자에게 위탁하는 업무의 범위
2. 위탁자인 회사의 감사 권한 및 금융감독당국 감사의 수용 의무
3. 수수료 지급에 관한 기준 및 위탁업무 수행에 관한 평가 기준
4. 금융상품판매대리·중개업자의 관련 규정등 준수 의무
5. 제2항 제2호에 따른 점검·관리 업무, 제2항 제9호에 따른 업무위탁 제한 및 제2항 제11호에 따른 제재 및 구상기준에 따라야 할 의무

제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검·평가 및 조치

제27조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호 내부통제기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위의 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 등의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사나 특별감사를 의뢰할 수 있다.

⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항 내지 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사 및 위원회에 보고하여야 한다.

⑥ 회사는 제1항 내지 제4항에 따른 점검 등의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

제28조(금융소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리) ① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준의 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원등에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.

- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 위반사항에 대해 행위자 및 관련자에 대한 경고 또는 주의촉구 등의 조치를 직접 하거나 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 조사 또는 검사를 의뢰할 수 있으며, 행위자 및 관련자에 대한 징계 등의 필요한 인사상 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 해당 요구나 의뢰에 응해야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 중대한 위법·부당행위 발견 등 필요한 경우 대표이사, 감사위원회 또는 상근감사위원회에 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 및 자격

- 제29조(금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 및 자격)** ① 회사는 금융상품 판매를 담당하는 임직원등에 대하여 금융상품의 위험도 및 복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기 또는 수시로 실시하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품의 위험도, 금융소비자의 유형에 따라 금융상품 판매를 담당하는 임직원등이 갖추어야 할 교육수준 및 자격에 관한 세부기준을 미리 마련하여야 한다.
 - ③ 회사는 제2항에 따른 교육수준 또는 자격을 갖추지 않은 자로 하여금 금융상품 계약체결 권유와 관련된 업무를 하도록 하여서는 아니 되며, 금융상품 판매를 담당하는 임직원등의 관련 법규 및 내규에 따른 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.
 - ④ 회사는 금융상품의 위험도, 금융소비자의 유형에 따라 판매자격별로 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

- 제30조(보상체계 및 책임확보 방안)** ① 회사는 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 임직원등과 금융소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 임직원등 및 단위조직에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.
- ② 회사는 판매담당 임직원등과 단위조직에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 고객만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 금융소비자보호 관점에서 균형 있는 성과보상체계가 운영되도록 하여야 한다.
 - ③ 회사는 제2항에 따른 성과보상체계를 운영함에 있어 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 계약관련 서류의 충실성, 판매절차의 적정성 점검결과 등 관련 요소를 충분히 반영하여 평가결과가 실질적으로 차별화되도록 운영하여야 한다.
 - ④ 회사는 특정 금융상품 판매실적을 판매담당 임직원등에 대한 성과평가지표와 연계하여서는 아니 된다.
 - ⑤ 금융소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 임직원등의 귀책사유로 하며, 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 판매담당 임직원등에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정 부분은 금융소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.
 - ⑥ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 관점에서 판매담당 임직원등과 단위조직에 대해 적용되는 평가 및 보상체계가 적절히 설계되어 있는지를 사전에 검토하여야 하며, 판매담당 임직원등과 단위조직에 대한 평가 및 보상체계의 개선 필요성 등 검토 결과를 대표이사 및 위원회에 보고하여야 한다.

⑦ 제6항을 위하여 회사의 성과보상체계 설정 부서는 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 필수적으로 사전에 확인하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

제31조(이 규정등의 제·개정) ① 회사는 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자피해, 감독당국의 유권 해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선요구 등이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 이 규정등의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.

② 이 규정등의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정등의 제정·변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.

③ 회사가 이 규정등을 제정·변경하는 경우 이사회회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

1. 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
3. 그 밖에 내용상 경미한 사항을 변경하거나 수정하는 경우

④ 회사는 이 규정등을 제정·변경한 경우 그 제정·변경 사실 및 그 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용대상 등을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하여야 하며, 필요시 이에 대한 교육을 실시하여야 한다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고와 재산상 피해 방지

제32조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 금융상품의 개발 시 고령금융소비자에게 발생할 수 있는 금융상품의 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매 시 강화된 판매절차 등을 정하여 운영함으로써 고령금융소비자의 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.

② 고령금융소비자는 만65세 이상인 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 금융상품의 특성, 금융소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 회사는 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제33조(장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.

② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고, 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하기 위해 노력하여야 한다.

③ 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하기 위해 노력하여야 한다.

④ 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제10장 보칙

제34조(세부지침의 위임) 이 규정에서 위임하는 사항과 이 규정의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

[별표] 금융소비자 대상 직무수행자의 교육 이수 및 자격요건 기준

[별표]

금융소비자 대상 직무수행자의 교육 이수 및 자격요건 기준

■ 직무수행 교육 대상자 범위

- 금융소비자를 대상으로 개별 금융상품에 대해 권유, 계약체결 등의 직무를 직접 수행하는 모든 개인(판매업무종사자)

■ 필수 직무수행 교육 이수 및 자격 기준

영업채널 구분		대상자	필수교육	필수자격
보 험	임직원	보험모집 임직원	상품교육	-
	FC채널	보험설계사(FC)		보험설계사 또는 이에 준하는 자격
	DM채널	보험설계사 (TMR/FC)		
	AM채널	보험설계사(gFC) 및 보험모집 임직원		
	농축협채널	모집유자격자		
	방카채널	모집유자격자		
대 출	임직원	대출모집 임직원	-	
	대출모집법인	대출모집인	대출모집인자격 또는 이에 준하는 자격	