

■ 금융소비자보호 관련 내부통제기준 개정 주요내용

1. 개 요

내부통제기준 마련과 관련된 금융소비자보호법 제16조 및 동법시행령 제10조에 따라 내부통제기준에 금융소비자보호 관련 내용을 추가·보완 하였으며, 금융소비자보호 감독규정 제9조 제4항에 따라 그 주요 내용을 다음과 같이 공지합니다.

2. 내부통제기준 개정 주요내용

1) 개요

제1편	총칙 (§1~§4)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 목적(§1) ○ 용어의 정의(§3) ○ 금융소비자보호기준 제정 및 기본방침(§4)
제2편	내부통제 조직 및 기준 등 (§6~§7)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이사회(§6) ○ 대표이사의 역할(§7) ○ 임직원 및 조직의 금융소비자보호를 위한 책무(§9)
제3편	제3장 금융소비자보호 체제운영 (§28~§48)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융소비자보호 총괄부서의 설치·운영(§28) 및 권한(§29) ○ 금융소비자보호 총괄책임자의 지정(§30) 및 직무(§31) ○ 금융소비자보호 총괄책임자등의 독립성 보장(§33) ○ 금융상품의 개발·판매 및 사후관리(§37) ○ 광고물 제작 및 내부심의(§38) ○ 금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙(§39) ○ 임직원에 대한 교육(§40) ○ 금융소비자 정보보호(§41) ○ 금융상품판매 대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급(§42) ○ 금융상품 자문업무에 대한 보수기준(§43) ○ 금융소비자보호 관련법령 준수점검 및 조치(§44~§45) ○ 금융소비자 대상 판매관련 업무수행 임직원의 자격(§46) ○ 고령자 및 장애인 금융소비자 보호(§47~§48)

2) 업무의 분장 및 내부통제 조직

- **대표이사:** 대표이사는 금융소비자보호에 필요한 내부통제체제를 구축, 유지, 운영해야 하며, 이에 필요한 인적·물적 자원을 지원해야 한다. 매년 1회 이상 내부통제 운영 실태와 점검에 관한 사항을 이사회에 보고해야 한다. (§7)

- **업무위임:** 대표이사는 내부통제 점검 및 이사회 보고 업무는 **준법감시인에게 위임**할 수 있으며, 금융소비자보호를 위한 내부통제업무는 **금융소비자보호 총괄책임자에게 위임**할 수 있다. (§7)

3) 금융소비자보호 총괄부서의 설치·운영 및 권한

- **금융소비자보호 총괄부서:** 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 독립적으로 수행하기 위한 조직을 설치하여야 한다. (§28)
- **독립성 확보:** 금융소비자보호 총괄부서는 소비자보호와 영업부서의 이해상충을 방지하고 독립적으로 업무 할 수 있도록 대표이사 직속기관으로 한다. (§28)
- **준법감시부와 금융소비자보호 총괄부서:** 조직·인력 등을 감안하여 금융소비자보호 총괄부서의 업무를 준법감시부서에서도 담당할 수 있다. (§28)

4) 금융소비자보호 총괄책임자의 지정 및 직무

- **금융소비자보호 총괄책임자:** 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원이며, 준법감시인을 금융소비자보호 총괄책임자로 지정할 수 있다. (§30)
- **독립성 확보:** 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대해 재무적 경영성과에 연동되지 않는 별도의 공정한 업무평가기준을 마련하고, 부당한 인사상 불이익을 받지 않도록 하여 **업무의 독립성을 유지**한다. (§33)
- **금융소비자보호 총괄책임자 결격요건:** 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관련법령을 위반하여 감독당국으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다. (§30)

5) 금융상품의 개발·판매 및 사후관리

- **업무단계별 준수사항:** 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립 및 업무절차 구축 (§37)
 부서간 **사전협의:** 신규 금융상품 개발, 판매절차 등에 대한 개발·변경 정책수립시 담당부서는 **금융소비자보호 총괄부서와 사전에 협의**하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 **금융상품의 위험도, 금융소비자 특성, 리스크관리 역량**등을 고려하여야 한다. (§37)
- **금융소비자 의견 청취:** 신상품 개발시부터 소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 **소비자의견**이 적극 반영 될 수 있도록 업무절차를 마련한다. (§37)

6) 금융소비자 정보보호

- **선량한 관리자:** 회사는 금융소비자의 신용정보 및 개인정보가 필요한 경우에만 명확한 동의절차를 밟아 **최소한의 정보만을 수집·활용**하며, 목적 이외에는 사용을 금지한다. (§41)

7) 금융상품판매 대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급

- **계약내용:** 위탁계약 체결시 **위탁범위, 계약해지사유, 금지행위** 등 명확히 규정해야한다. (§42)
- **금융상품자문업무의 보수:** 금융소비자로부터 받은 **보수 및 산정기준**을 마련하고 해당 내용을 **계약서류에 명시**해야한다. 회사는 금융소비자에게 **추가로 금전** 등을 요구하여서는 **아니된다.** (§43)

8) 금융소비자보호관련 법령 준수점검 및 조치

- **점검:** 금융소비자보호 총괄기관은 임직원의 내부통제기준 준수 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 **주기적으로 점검**하여야 한다. (§44)
- **조치:** 내부통제기준의 위반 정도, 규모 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에게 **대응조치**를 취한다. 위반을 발견하는 경우, **준법감시부 및 감사부서등에 해당 사실을 통보**해야 한다. (§44)
- **보고:** 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호와 관련된 **위법·위규 행위** 발견시 **대표이사에게 보고**해야 한다. (§44)

9) 고령자 및 장애인 금융소비자 보호

고령자 및 장애인 금융소비자에 대해 **강화된 판매절차**를 적용하여 재산상 피해를 방지하도록 한다. (§47~§48)

- **고령자:** **65세이상 고령자에게** 금융상품을 판매하는 경우, 금융상품 이해도, 금융거래 경험, 소득상황 등을 감안하여 고령금융소비자가 감수하기 **어려운 금융상품은 판매를 권하지 않는다.** (§47)
- **장애인:** 장애인의 금융거래 **편의성이 확보**되도록 서비스를 제공한다. (§48)