

# 금융소비자보호 내부통제기준

(금융상품판매대리·중개)

## 목 차

### 제1장 총칙

- 제1조(목적)
- 제2조(적용범위)
- 제3조(용어의 정의)
- 제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)

### 제2장 업무의 분장 및 조직구조

- 제5조(내부통제체계의 운영)
- 제6조(이사회)
- 제7조(대표이사)
- 제8조(임직원 및 조직)

### 제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

- 제9조(임직원등의 업무수행에 관한 판매준칙)
- 제10조(금융상품의 판매대리·중개 등에 관한 정책 수립)
- 제11조(금융소비자의 의견청취)
- 제12조(금융상품판매대리·중개 과정 관리)
- 제13조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항)
- 제14조(권유, 계약체결 등 금융소비자 대상 직무 수행에 관한 사항)
- 제15조(이해상충 관리의 원칙)
- 제16조(이해상충의 파악 및 관리)
- 제17조(금융소비자 보호 관련 교육)
- 제18조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)

### 제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

- 제19조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)
- 제20조(금융소비자보호 담당임원)
- 제21조(금융소비자보호 담당직원)

### 제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

- 제22조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)
- 제23조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)

### 제6장 금융상품판매대리·중개업자의 교육수준 및 자격에 관한 사항

- 제24조(교육 및 자격확인 의무)

### 제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

- 제25조(성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영)
- 제26조(성과보상체계의 평가 및 논의)

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임  
제27조(이 기준등의 신설·변경 및 세부사항 위임)

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항  
제28조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)  
제29조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 내부통제기준(이하 “기준”)은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”) 및 관련법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 고려휴먼스 주식회사(이하 “회사”)가 금융상품판매대리·중개업무를 영위함에 있어 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자 보호 및 건전한 금융거래질서 유지에 기여함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** ① 이 기준은 회사가 금융상품직접판매업자와 체결한 위수탁 업무의 범위 내에서 적용한다.

② 이 기준에서 정하지 않은 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

**제3조(용어의 정의)** 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 다만, 이 기준에서 정의하지 아니한 용어는 금융소비자보호법령에서 정의한 바에 따른다.

1. “금융상품”이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품이나 서비스로서, 「은행법」에 따른 예금 및 대출, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 “자본시장법”이라 한다)에 따른 금융투자상품, 「보험업법」에 따른 보험상품, 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조 제1호에서 정한 “금융상품”을 말한다.
2. “판매대리·중개”라 함은 금융상품직접판매업자가 판매하는 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 행위를 말한다.
3. “금융소비자”라 함은 금융소비자보호법 제2조제8호의 자로서 금융상품직접판매업자의 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것에 관한 거래상대방을 말한다.
4. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·점검·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
5. “내부통제기준”이란 회사가 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 마련한 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조제2항에서 정한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
6. “금융소비자보호 총괄기관”이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품의 개발 또는 판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직을 말한다.

**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 “금융소비자보호 기준”이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

## 제2장 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 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, 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 금융소비자보호 총괄책임자에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영 업무를 위임할 수 있으며, 업무를 위임하는 경우 위임하는 업무의 범위를 구체적으로 명시하여야 한다.

1. 내부통제기준 위반 방지를 위한 예방대책 마련
2. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검
3. 내부통제기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련

④ 대표이사는 제3항에 따라 업무를 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하는 경우에 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 매년 1회 이상 위임업무의 이행사항을 대표이사에게 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 판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

### 제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

**제9조(임직원등의 업무수행에 관한 판매준칙)** ① 회사는 임직원 등이 금융상품에 관한 계약체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 금융소비자를 보호하기 위한 절차와 기

준을 마련할 수 있다.

② 금융상품에 관한 계약체결의 권유 등을 담당하는 부서는 담당업무와 관련하여 제1항에 따른 절차 또는 기준을 제정 또는 변경을 추진하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

**제10조(금융상품의 판매대리·중개 등에 관한 정책 수립)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 판매절차 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 기준 및 금융소비자보호법령에 부합하는지 여부를 점검하여야 하며, 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서 간 사전협의 절차와 정보공유체계를 구축, 운영하여야 한다.

② 금융상품판매대리·중개 등에 관한 정책 수립 시 담당 부서는 다음 각 호와 관련된 사항을 포함하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 판매대리·중개 절차의 개발·변경

2. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 성과평가 기준 등 주요 마케팅정책 수립 및 변경 등

3. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전 협의 시 금융소비자의 특성 등을 고려하여야 한다.

**제11조(금융소비자의 의견청취)** ① 회사는 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 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매대리·중개 이후 민원사항을 분석하고 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 점검 과정을 실시하며, 점검 결과는 업무개선 및 민원감축 등에 활용하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 점검 결과, 제도 개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있도록 하여야 한다.

**제12조(금융상품판매대리·중개 과정 관리)** ① 회사는 금융상품판매대리·중개 과정에서 이 기준 및 금융소비자보호법령을 준수하고 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품판매대리·중개 담당부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 위탁사의 판매대리·중개 전·후의 절차를 이행하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 분석을 통하여 불만 및 피해의 주요 원인을 파악하고 이를 위탁사와 협의하여 개선토록 하여야 하며, 구축된 판매대리·중개 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

**제13조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항)** ① 회사 또는 임직원이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 관계 법령 및 운영규약을 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 회사 또는 임직원이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 해당 금융상품을 판매하는 금융상품직접판매업자의 심의를 받아야 한다.

③ 회사 또는 임직원이 금융상품판매대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 하기전에 그 광고가 관계법령 및 운영규약에 위배되는지를 확인해야 한다.

**제14조(권유, 계약체결 등 금융소비자 대상 직무 수행에 관한 사항)** ① 회사는 금융상품의 권유, 계약체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원의 채용·양성·교육·관리 등에 있어서 관계법령 및 운영규약을 준수하고 건전한 금융거래 질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 회사의 임직원은 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약체결의 권유를 하거나 계약체결을 하는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지 등 금융소비자보호법 및 동법 시행령 등 하위규정의 내용을 준수하여야 하며, 이를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원 등의 귀책사유로 고객에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

**제15조(이해상충 관리의 원칙)** ① 회사의 임직원은 업무를 수행하기 위하여 관계법령 및 운영규약과 본 업무 수행기준을 숙지하여야 한다.

② 회사의 임직원은 자신의 업무를 수행하면서 위법·부당한 방법으로 금융상품직접판매업자, 회사, 금융소비자를 상대로 자신의 이익 또는 보상을 추구하여서는 아니된다.

③ 금융상품직접판매업자가 별도로 지정한 금융상품판매대리·중개업자 이해상충 관리기준이 있는 경우 금융상품판매대리·중개업자는 해당 이해상충 관리 기준을 준수하여야 한다.

**제16조(이해상충의 파악 및 관리)** ① 회사의 임직원은 회사와 금융소비자간 또는 금융소비자와 금융소비자간 이해상충의 관계에 있거나 이해상충이 우려되는 경우 금융상품직접판매업자와 사전에 협의하여 이해상충의 문제가 발생하지 않도록 조치하여야 한다.

② 회사의 임직원은 이해상충이 발생할 가능성이 있는 업무에 대하여는 이해상충 가능성을 최대한 낮출 수 있는 조치를 취한 후 업무를 수행하여야 하며, 이해상충이 발생할 가능성을 낮추는 것이 곤란하다고 판단되는 경우에는 이러한 사실을 금융소비자에게 통지하고 그 업무를 수행하여서는 아니 된다.

③ 회사는 이해상충과 관련한 제보가 있는 경우 이를 심사한 후 이해상충을 완화시키는데 필요한 조치를 즉시 취하여야 한다.

④ 회사와 임직원은 이해상충 방지를 위해 금융상품직접판매업자 또는 협회 등의 조치 및 요청사항이 있는 경우 적극 협조하여야 한다.

**제17조(금융소비자 보호 관련 교육)** ① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

**제18조(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 금융상품판매대리·중개와 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 아니하

여야 한다.

③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

## 제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

**제19조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)** ① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품판매대리·중개 업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄기관을 대표이사 직속으로 설치한다.

② 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제3항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 담당직원으로 선발, 운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융상품의 판매대리·중개에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
4. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
5. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가

④ 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 대표이사에게 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 실태분석 및 개선안 도출

⑤ 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

⑥ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

**제20조(금융소비자보호 담당임원)** ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당임원을 선임하여야 한다.

② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책 경고 또는 감봉요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 담당임원으로 선임될 수 없다.

③ 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 현저히 발생하는 경우 이를 대표이사에게 즉시 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.



- ④ 대표이사는 금융소비자보호 담당임원의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 인사평가지 부당한 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 회사의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 담당임원의 급여 및 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융소비자보호 담당임원에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

**제21조(금융소비자보호 담당직원)** ① 회사는 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위해 회사의 특성과 사정을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원을 임명할 수 있다.

② 제1항에 따른 금융소비자보호 담당직원의 자격요건 및 근무기간은 다음 각 호에 따른다.

1. 자격요건

가. 금융상품판매대리·중개 업무 관련 전문지식과 실무 경험을 갖추었다고 금융소비자보호 담당임원이 인정하는 자

나. 회사의 금융소비자보호 담당임원이 별도로 정하는 기준에 따르는 자

2. 근무기간 : 금융소비자보호 업무의 특성 및 전문성을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 담당하여야 한다. 다만, 승진전보 및 금융소비자보호 담당임원의 승인 시에는 예외로 할 수 있다.

③ 회사는 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자보호 담당직원에 대하여 금융소비자보호와 관련한 교육참여, 자격증 취득 등 직무향상의 기회를 제공하여야 하고, 금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수) 제도를 마련하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당직원의 업무평가기준, 급여지급기준 및 근무평가 등과 관련하여서는 제 20조 제4항과 제5항을 준용한다.

### 제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제22조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원 등의 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 임직원 등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청, 현장조사 등의 조치를 취할

수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항 내지 제3항에 따른 점검의 방법, 제4항의 위법·위규 행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부절차를 마련하여 시행하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 총괄책임자는 이 조에 따른 점검사항을 평가하고 그 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

**제23조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서(감사부서 등)에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에게 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사에게 보고할 수 있다.

## 제6장 금융상품판매대리·중개업자의 교육수준 및 자격에 관한 사항

**제24조(교육 및 자격확인 의무)** ① 회사는 금융상품의 권유, 계약체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에게 대하여 취급하는 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 실시하여야 한다.

② 회사는 판매대리·중개업무를 담당하는 직원이 갖추어야 할 교육수준 및 자격에 관한 세부 기준을 마련하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 교육수준 또는 자격을 갖추지 않은 자로 하여금 금융상품 계약체결 권유와 관련된 업무를 하도록 하여서는 아니되며, 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원이 관계법령 및 운영규약과 회사의 내규에 따른 금융상품판매대리·중개 자격을 보유하고 있는지 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

## 제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

**제25조(성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영)** ① 회사는 판매임직원등과 금융소비자 간에 이해 상충이 발생하지 않도록 소비자만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 성과평가 및 보상체계(이하 “평가보상체계”라 한다)를 설계·운영하여야 한다.

② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도 조사결과, 계약관련 서류의 충실성, 판매절차 점검결과(부당권유, 적합성·적정성 원칙 위반, 설명의무 위반에 관한 점검결과를 포함하며 이에 한정하지 않는다) 등을 반영하여 금융소비자 보호 관점에서 실질적으로 차별화가 되도록 성과평가지표(KPI)를 운영하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 성과평가지표(KPI) 운영 시 특정상품의 판매실적을 성과평가지표(KPI)에 반영하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검결과와 제2항에 따른 금융소비자 보호를 위한 항목들을 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다.

**제26조(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 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 관점에서 판매 관련 임직원들에게 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지 여부 등을 검토하여야 하며, 검토결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 제2항의 보고 시 필요한 경우 판매임직원등에 대한 성과평가 지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.

## 제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제27조(이 기준등의 신설·변경 및 세부사항 위임) ① 회사는 관련법령 제·개정, 감독당국의 유권 해석, 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 이사회에 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.

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

제28조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 해당 금융상품별 특성 및 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하고 금융직접판매업자의 분류기준에 따른다

③ 회사는 고령자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 금융상품직접판매업자의 기준에 맞게 고령자가 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

④ 회사는 고령금융소비자의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 금융상품직접판매업자의 세부사항을 따른다.

제29조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 금융상품직접판매업자의 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 준수하여 장애유형에 부합

하도록 서비스를 제공하여야 한다.

② 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 금융상품직접판매업자의 기준에 맞게 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

③ 회사는 장애인의 금융접근성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위한 금융상품직접판매업자의 세부사항을 따른다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 25일부터 시행한다.