

금융소비자보호 내부통제기준

제1장 총 칙

제1조 (목적)

이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라 금융소비자보호를 위한 마이엔젤금융서비스 보험대리점(이하 “회사”라 한다)의 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 기준은 회사에 대한 금융소비자보호 내부통제에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 “이 기준 등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제3조 (다른 내규와의 관계)

금융상품 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준 등에서 정하는 바에 따른다.

제4조 (정의)

- ① 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 항과 같다. 다만, 이 기준에서 정하지 아니한 용어는 금융소비자보호 법령에서 정의한 바에 따른다.
- ② “임직원 등”이라 함은 회사 소속 임직원 및 금융상품을 판매대리·중개하는 자(이하 “설계사”라 한다)를 말한다.
- ③ “금융소비자보호기준”이란 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원 등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준으로서 금융소비자보호법 제32조(금융소비자 보호실태 평가 및 공표) 제3항에 따라 회사가 마련한 기준을 말한다.
- ④ “내부통제기준”이란 금융소비자보호 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원 등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.

- ⑤ “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
- ⑥ “금융상품 등에 관한 광고”란 금융상품이나 업무에 관한 사항을 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 행위를 말한다.

제5조 (금융소비자보호에 관한 기본방침)

- 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.
- ③ 회사는 업무위탁 계약을 체결한 보험회사의 관리업무에 적극적으로 협조하여야 한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제6조 (업무의 분장 및 조직구조)

- ① 회사는 금융소비자보호법규의 준수를 위하여 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무간 상호견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.
- ② 제1항의 업무분장 및 조직구조에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.
 - 1. 의사결정에 대한 승인절차(전결규정)
 - 2. 임직원등의 역할과 책임
- ③ 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)

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자 등으로 구성된다.
- ② 회사는 내부통제의 원활한 수행을 위하여 업무절차를 적절한 단계로 구분하여 집행될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 회사는 내부통제 관리를 위하여 전산시스템에 보안등급별로 단계를 구분할 수 있는 적절한 정보차단장치를 설치하여야 한다.

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·유지·운영하여야 한다.
- ② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 운영되도록 조직구조 등을 구축·운영하는 등 내부통제 여건을 조성하여야 하며, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.
- ③ 대표이사는 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 내부통제체계·운영에 대한 실태를 점검하여야 한다.
- ④ 대표이사는 임직원 등의 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책을 마련하고, 이 기준 준수여부에 대해 점검을 하여야 하며, 이 기준 위반시 위반행위에 상응한 조치방안 및 기준을 마련하여야 한다.
- ⑤ 대표이사는 본조에 따른 업무를 금융소비자보호를 담당하는 임원에게 위임할 수 있다.

제10조 (내부통제위원회)

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로 내부통제위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치한다. 다만, 직전 분기 중 일평균 소속 설계사가 500인 미만인 경우에는 내부통제위원회 관련 규정을 적용하지 않는다.
- ② 위원회는 대표이사(CEO), 금융소비자 총괄책임자(CCO) 및 준법감시인으로 구성한다.
- ③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결한다.
 1. 금융소비자 보호에 관한 경영방향
 2. 금융소비자 보호 관련 주요 제도 변경사항
 3. 금융상품의 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
 4. 금융상품의 판매, 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 5. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
 6. 금융소비자보호법 제16조(금융상품판매업자들의 관리책임) 제2항에 따른 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
 7. 금융소비자보호법 제32조(금융상품 비교공시 등) 제2항에 따른 금융소비자보호실태평가, 금융소비자보호법 제50조(금융상품판매업자들에 대한 검사)에 따른 검사 결과 중 금융소비자 관련 검사 결과의 후속조치에 관한 사항
 8. 중요 민원·분쟁에 대한 대응결과
 9. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차
 10. 위원회와 금융상품 판매·사후관리 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항
 11. 그 밖에 금융소비자보호 내부통제에 필요하다고 판단되는 사항
- ④ 위원회는 금융소비자보호 총괄책임자 주재로 회의를 매 반기별 1회 이상 개최하고, 위원회에서 심의·의결한 사항을 대표이사 및 이사회에 보고하여야 한다.
- ⑤ 회사는 위원회의 회의결과를 5년간 회의록 등 서면 방법으로 기록·유지하여야 한다.

제11조 (금융소비자보호 총괄기관)

- ① 회사는 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 금융상품 판매업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 대표이사 직속으로 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하는 조직(이하 “소비자보호팀”이라 한다)을 설치 및 운영한다.
- ② 소비자보호팀은 금융소비자보호 내부통제 업무를 수행하기 위해 필요한 인력을 갖추어야 한다.
- ③ 소비자보호팀은 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 - 1. 금융소비자 보호에 관한 경영방향 수립
 - 2. 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영
 - 3. 금융소비자 보호 관련 제도 개선
 - 4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 - 5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
 - 6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
 - 7. 위원회의 운영 및 그 밖에 이 기준 등 내규에서 정하는 업무(제1호부터 제5호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
- ④ 금융소비자보호 내부통제에 관한 사항은 소비자보호팀이 담당한다. 다만, 조직·인력 등을 감안하여 준법감시부서에서 담당할 수 있으며, 이 경우 양 부서간 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

제12조 (소비자보호팀의 권한)

- ① 소비자보호팀은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 위원회를 통해 소명해야 한다.
- ② 소비자보호팀은 소비자 보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석요청, 임점실태 조사 (필요시 준법감시·감사 부서에 의뢰 가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ③ 소비자보호팀은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원 등에 대한 교육 및 자료제출 요구 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 직접 조치하거나 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ④ 소비자보호팀은 제2항에 따라 자료제출 요구, 임직원 출석요청, 임점조사 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

제13조 (금융소비자보호 총괄책임자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 1인 이상 지정하여야 한다. 다만, 직전 분기중 일평균 소속 설계사가 500인 미만인 경우에는 준법감시인 또는 이에 준하는 사람이 금융소비자보호 총괄책임자를 겸직할 수 있다.

- ② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원으로부터 문책경고 또는 감봉 요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 총괄책임자로 선임될 수 없다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)의 업무를 수행하며, 금융소비자권의 침해 또는 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 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 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제14조 (금융소비자보호 업무담당자)

- ① 회사는 소비자보호팀의 업무를 수행하기 위하여 적정규모의 금융소비자보호 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 업무담당자는 보험업계의 3년 이상 경력자로, 상품개발·지원, 영업·보상·서비스 기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 경력자로 하여야 한다. 다만 동 요건을 충족하지 않는 경우에도 금융소비자보호 총괄책임자가 달리 업무 수행에 필요한 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 인정하는 경우에는 예외로 할 수 있다.
- ③ 금융소비자보호 업무담당자는 소비자보호팀의 업무특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 한다. 다만, 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인시에는 예외로 할 수 있다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자 보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제13조 제4항 및 제5항을 준용한다.

제15조 (임직원 등)

임직원 등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 관련 법령 및 규정을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

제4장 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제16조 (금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립)

- ① 금융상품 판매 정책 수립시 소비자보호팀은 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.
 1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
 2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립
- ② 제1항에 따른 사전협의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.
 1. 금융상품의 위험도·복잡성
 2. 금융소비자의 특성
- ③ 금융상품 판매정책 수립 시 담당부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 소비자보호팀과 사전에 협의하여야 한다.
 1. 제20조 제6항에 따른 판매준칙의 제정·변경
 2. 주요 마케팅 정책 수립 및 변경
 3. 기타 소비자 보호를 위하여 소비자보호팀이 정하는 사항
- ④ 소비자보호팀은 금융상품 판매정책 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련 부서에 금융상품 판매 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.
- ⑤ 회사는 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제17조 (판매과정 관리)

- ① 소비자보호팀은 금융상품 판매과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서로 하여금 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하도록 해야 한다.
 1. 금융상품 판매 전 절차
 - 가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 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 금융소비자가 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 금융소비자 보호 절차를 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 제기되는 경우 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제18조 (판매 후 소비자 권익 보호)

회사는 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요 내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려시 관련사항을 신속하게 금융소비자에게 안내하여야 하며, 금융소비자의 법령상·계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제19조 (광고물 제작 및 광고물 내부심의에 관한 사항)

- ① 회사는 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법규 등 관련 법규를 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품 등에 관한 광고시 보험협회의 생명(손해)보험 광고·선전에 관한 규정을 준수하고, 보험협회의 사전심의 대상인 광고물에 대해서는 동 규정에 따라 반드시 사전심의 절차를 이행하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품 등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의를 위해 합리적인 세부기준 및 절차를 마련하고 공정하게 운영하여야 한다.
- ④ 회사가 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인 또는 금융소비자보호 총괄책임자의 사전심의를 받아야 한다.
- ⑤ 회사가 금융상품에 관한 광고를 하는 경우에는 해당 금융상품의 위탁 보험회사로부터 사전 확인을 받아야 한다.
- ⑥ 회사는 소속 설계사의 금융상품 등에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 소속 설계사에게 통보하여야 한다.

제20조 (권유, 계약체결 등 금융소비자 대상 직무수행)

- ① 회사는 금융상품에 관한 계약 체결의 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무수행을 담당하는 임직원 등의 도입·양성·교육·관리 등에 있어서 관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 임직원 등은 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약 체결의 권유를 하거나 계약체결을 하는 경우 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지, 광고 준수 등 금융소비자보호법규를 준수하여야 하며, 관련 법규를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 설명의무의 합리적인 이행을 위해 설명의 정도, 방식, 위탁 보험회사와 보험대리점간 설명의무 이행범위 등에 대한 자체 기준을 마련할 수 있다.
- ④ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융소비자를 보호하기 위해 보험회사의 각 금융상품별 판매준칙을 준수해야 한다.
- ⑥ 회사는 판매유형별 판매준칙을 마련하고 이를 문서화하여야 하며, 판매준칙을 제정·변경하고자 하는 경우 소비자보호팀과 사전에 협의하여야 한다.

제21조 (금융소비자와의 이해상충 방지)

- ① 회사는 보험대리점과 금융소비자 간의 이해상충을 방지하기 위한 방법 및 절차를 별도로 마련하여야 한다.
- ② 임직원 등은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제22조 (금융소비자 보호 관련 교육)

- ① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자보호법규 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.
- ② 소비자보호팀은 제1항에 따른 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

제23조 (금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리)

- ① 금융소비자의 신용정보 및 개인정보를 관리함에 있어서 개인정보보호법, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 등 관련 법령을 준수하고, 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 허용된 목적 이외의 목적으로는 사용하지 아니하여야 한다.
- ② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제24조 (금융상품에 관한 업무 위탁 및 수수료 지급)

- ① 회사는 금융상품판매대리·중개업자에게 금융상품에 관한 업무를 위탁하는 경우에 적용되는 업무 위탁 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. 설계사와의 위탁계약 체결·해지 절차
 - 2. 설계사와의 업무수행과 관련하여 금융소비자보호법규, 금융소비자보호 내부통제기준, 금융소비자 보호기준, 개인정보보호 대책 및 관련 법규, 관련 세부지침(이하 총칭하여 “규정 등”이라 한다)의 준수 여부를 점검·관리하는 절차 및 점검·관리하는 조직·책임자
 - 3. 제2호에 따른 점검·관리 업무수행 결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하는 절차
 - 4. 고객정보의 보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련 법규의 준수에 관한 사항
 - 5. 내·외부 감사인의 자료접근권 보장
 - 6. 업무위탁계약의 주요 기재사항
 - 7. 설계사의 실적 등에 대한 기록 관리
 - 8. 설계사에 대한 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
 - 9. 보수교육 미이수자에 대한 업무위탁 제한에 관한 사항
 - 10. 설계사 선정 및 위탁 업무수행에 관한 평가기준
 - 11. 설계사 규정 등을 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. 설계사의 위탁 업무수행에 관한 평가기준
 3. 제2호에 따른 평가결과를 수수료에 반영하는 사항
 4. 그 밖에 관계 법규 등의 준수를 위해 필요한 사항
- ④ 회사는 보험회사와 금융상품에 관한 업무위탁계약을 체결할 때에 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.
1. 설계사에게 위탁하는 업무의 범위
 2. 위탁자인 보험회사의 감사 권한
 3. 수수료 지급에 관한 기준 및 위탁 업무 수행에 관한 평가 기준
 4. 설계사의 규정 등 준수 의무

제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제25조 (금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원 등의 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부를 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 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.
- ⑥ 회사는 제1항 내지 제4항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

제26조 (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 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 회사는 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 준법감시인 또는 감사부서에 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

제27조 (금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격)

- ① 회사는 금융상품 판매를 담당하는 임직원 등에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육관련 지침을 마련하고, 관련 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 금융상품 판매를 담당하는 직원이 갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 세부기준을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제2항에 따른 교육수준 또는 자격을 갖추지 않은 자로 하여금 금융상품 계약체결 권유와 관련된 업무를 하도록 하여서는 아니되며, 금융상품 판매를 담당하는 직원의 관련 법규 및 내규에 따른 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.
- ④ 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 판매자격별로 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.
- ⑤ 회사는 본사 및 영업점별 교육 담당자를 지정하고, 각 담당자를 통해 직무수행 관련 충분한 교육이 이뤄지고 있는지 점검·관리하여야 한다.
- ⑥ 회사는 제1항에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자에게 계약체결 권유와 관련된 업무를 위탁할 수 없다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제28조 (보상체계 및 책임확보 방안)

- ① 회사는 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 임직원등과 금융소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.
- ② 회사는 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 고객만족도 및 내부 통제 항목을 반영하여 소비자보호 관점에서 균형있는 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 평가결과에 실질적으로 차별화되도록 운영하여야 한다.
- ④ 회사는 특정 금융상품 판매실적을 판매담당 임직원등에 대한 성과평가지표와 연계하여서는 아니된다.
- ⑤ 소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 임직원등의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 판매담당 임직원등에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.
- ⑥ 소비자보호팀은 금융소비자보호 관점에서 판매담당 임직원등에 대해 적용되는 평가 및 보상 체계가 적절히 설계되어 있는지를 사전에 검토하여야 하며, 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계의 개선 필요성 등 검토 결과를 대표이사 및 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

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

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

제29조 (금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정)

① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.

② 이 기준등의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자 총괄기관은 이 기준 등의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.

③ 회사가 이 기준등을 제정·변경하는 경우 이사회회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경미한 사항을 변경하는 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 제1호 및 제2호에 준하는 사항

④ 회사는 이 기준등을 제정·변경한 경우 제정·변경사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용 시점 및 적용대상 등을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하여야 하고, 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하여야 하며, 필요 시 이에 대한 교육을 실시할 수 있다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지

제30조 (고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 금융상품 판매시 고령금융소비자에게 발생할 수 있는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차 등을 정하여 운영함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 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.

제31조 (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 구축하여야 한다.
- ③ 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.
- ④ 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제32조 (세행세칙의 위임)

이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 규정은 2022년 1월 1일부터 시행한다.