

금융소비자보호 내부통제규정

제정 2021-09-24

제 1 장 총 칙

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

제2조(적용 범위) ① 이 규정은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 은행 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 “이 규정등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

- “금융상품”이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품으로서, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 금융소비자보호법 제2조 제1호의 ‘금융상품’을 말한다.
 - 「은행법」에 따른 예금 및 대출
 - 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품
 - 「보험업법」에 따른 보험상품
 - 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출
 - 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융
 - 그 밖에 가목에서 마목까지의 상품과 유사한 것으로서 금융소비자보호법령에서 정하는 것
- “금융소비자”란 은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약하는 전문금융소비자 또는 일반금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조 제8호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.
- “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조 제9호에서 정한 ‘전문금융소비자’를 말한다.
- “일반금융소비자”란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
- “대리·중개업자”란 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조 제3호 나목에서 정한 ‘금융상품판매대리·중개업자’를 말한다.
- “임직원등”은 은행 임직원 및 은행이 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.
- “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모

니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.

8. "내부통제기준"이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리 업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조 제2항에서 정한 '내부통제기준'을 말한다.

9. "금융소비자보호 내부통제위원회"란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 "감독규정"이라 한다) [별표2]에서 정한 "금융소비자보호 내부통제위원회"를 말한다.

10. "금융소비자보호 총괄기관"이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 총괄기관'으로 손님행복그룹을 말한다.

11. "금융소비자보호 총괄책임자"란 감독규정 [별표2]에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원으로 "손님행복그룹장"을 말한다

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 은행은 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 은행은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하여야 한다.

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

제5조(다른 내규와의 관계) 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 은행 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 규정등에서 정하는 바에 따른다.

제 2 장 업무의 분장 및 조직구조

제6조(내부통제체계의 운영) 은행은 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.

제7조(이사회) ① 이사회는 은행의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

제8조(은행장) ① 은행장은 이사회가 승인한 이 규정 및 「금융소비자보호규정」에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하고, 임직원등이 금융소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 관리·감독하여야 한다.

② 은행장은 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있다. 다만, 은행장은 금융소비자보호 총괄 책임자에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영 업무를 위임할 수 있으며, 은행장이 해당 업무를 위임하는 경우 정기적으로 관리·감독할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

1. 내부통제기준 위반방지를 위한 예방대책 마련
2. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검
3. 내부통제기준 위반시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준 마련

③ 은행장은 은행의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제 여건을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.

제9조(임직원 및 조직) ① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 은행은 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.

제 3 장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제10조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 다음 각 호의 사항을 포함하여 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

1. 사전협의 경과 및 결과 관리
2. 사전협의 누락 시 대책수립

② 제1항에 따른 사전협의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.

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

③ 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품설명서 등 중요서류의 제작·변경
3. 판매절차의 개발·변경
4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등으로 인해 금융소비자에게 피해가 발생할 가능성이 있다고 판단하는 경우 관련부서에 새로운 금융상품의 출시 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

⑤ 은행은 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제11조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립) ① 금융소비자보호 총괄기관은 새로운 금융상

품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점이 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여야 한다

② 은행은 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화

제12조(금융소비자의 의견청취) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 등 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견을 적극 반영할 수 있도록 업무 절차를 구축 및 운영하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 새로운 금융상품의 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 모니터링을 통해 이를 사후 검증하고, 모니터링 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적기에 반영될 수 있도록 체계를 구축 및 운영하여야 한다.

제13조(금융상품의 판매 과정 관리) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 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 예방을 위한 통제기능을 강화하여야 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. 불완전 판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

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

제14조(금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호) ① 은행은 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

② 은행은 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제15조(영업행위의 일반원칙) ① 은행은 금융상품 판매시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성

원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품판매시 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 은행은 금융상품의 판매과정에서 은행 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

제16조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① 은행은 금융상품 및 업무(이하 '금융상품등'이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법령 등을 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 은행은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 한다.

③ 은행은 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 허용하기 전에 그 광고가 금융소비자보호법령 등에 위배되는지를 확인해야 한다.

④ 은행은 제3항에 따라 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일 내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 대리·중개업자에 통보하여야 한다.

⑤ 은행은 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.

제17조(금융상품별·판매업무별 판매준칙) ① 은행은 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 금융소비자를 보호하기 위하여 준수하여야 할 각 금융상품별·판매채널별 절차와 기준을 마련하고 이를 문서화하여야 한다.

② 제1항의 절차와 기준을 제정·변경하고자 하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의를 거쳐야 한다.

제18조(금융소비자와의 이해상충 방지) ① 은행은 은행 및 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 시스템을 구축하여야 한다.

② 임직원등은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제19조(금융소비자 보호 관련 교육) ① 은행은 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.

제20조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리) ① 은행은 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 주의로써 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

② 은행은 수집된 개인(신용)정보를 관리하는 개인(신용)정보 관리책임자를 운영하여야 한다.

제21조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 범위) ① 은행은 은행의 본질적 업무를 제외한 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 제3자에게 위탁할 수 있다.

② 은행은 제1항에 따라 제3자에게 업무를 위탁하는 경우 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 제3자와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다.

1. 대상 금융상품의 종류 및 업무위탁의 범위
2. 계약기간, 계약갱신 및 해지사유
3. 수수료 산정 및 지급방법
4. 대리·중개업무시 준수 및 금지사항
5. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
6. 손실보전대책 및 손해배상책임의 범위
7. 금융협회의 자료제출 요청에 대한 협조
8. 광고 및 재판관할 등 기타 필요사항

제22조(대리·중개업자에 대한 관리기준) ① 은행은 제21조의 업무위탁에 관하여 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자의 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 업무위탁에 관한 계약의 이행 상황을 관리·감독하여야 한다.

② 은행은 대리·중개업자에 대한 체계적 관리를 위해 수수료 산정 및 지급기준, 위탁계약의 체결 및 해지절차 등에 대한 다음 각 호의 관리기준을 사전에 마련하여야 한다.

1. 대리·중개업자의 위탁계약 체결 및 해지 절차
2. 대리·중개업자의 영업행위에 대한 모니터링 절차 및 보고체계
3. 금융소비자의 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책을 포함한다) 대책 및 관련 법규준수에 관한 사항
4. 내·외부 감사인의 자료접근권 보장
5. 위탁계약서의 주요 필수 기재사항
 - 가. 위탁업무 범위
 - 나. 위탁자의 감사 권한
 - 다. 업무 위·수탁에 대한 수수료 등
 - 라. 고객정보의 보호
 - 마. 감독기관의 검사 수용의무
6. 대리·중개업자의 실적 등에 대한 기록 및 관리
7. 수수료 산정 및 지급기준·방법
8. 교육프로그램, 교육주기, 교육 방법 등에 관한 사항

제23조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준) ① 은행은 금융소비자보호법 제2조 제5호에 따른 금융상품자문업자로서 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로 자문업무를 충실히 수행하여야 하며, 자문업무 수행시 금융소비자로부터 받는 보수금액 및 그 산정기준을 사전에 정하고 해당 내용을 금융소비자에게 제공하는 계약서류에 명시하여야 한다.

② 은행은 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

제 4 장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제24조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) ① 은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치한다.

② 은행은 은행장, 금융소비자보호 총괄책임자, 준법감시인, 위험관리책임자 및 은행이 정하는 임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 임원을 말한다)을 위원회의 위원으로 구성한다.

③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결하여 그 결과를 이사회에 보고하여야 하며, 위원회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
4. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
5. 이 규정 및 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
6. 금융소비자보호법 제32조 제2항에 따른 평가(이하 "금융소비자보호실태평가"라 한다), 감독(금융소비자보호법 제48조 제1항에 따른 "감독"을 말한다) 및 검사(금융소비자보호법 제50조에 따른 "검사"를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항
7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
8. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차
9. 상품설명서 등 금융상품 계약서류 제·개정안 검토(준법감시인이 해당 계약서류를 사전 검토하는 경우에는 제외할 수 있다)
10. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련부서간 협의 필요사항

④ 은행장이 주재하는 회의를 매 반기마다 1회 이상 개최한다.

제25조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영) ① 은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄기관을 은행장 직속으로 설치 및 운영하여야 한다.

② 은행은 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. 금융소비자보호 관련 제도 개선
4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 위원회의 운영(제1호부터 제5호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)

제26조(금융소비자보호 총괄기관의 역할) ① 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 위원회를 통해 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 모니터링 결과 분석, 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리과정에서 이 규정 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하고, 금융소비자 보호 측면에서의 영향을 분석하고 점검하여야 하며, 그 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 적절한 대응방안을 마련하여 조치하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당한 행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석요청, 임점조사(필요시 검사섹션에 의뢰가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청 받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 관련부서에 임직원 교육 및 필요 시 제2항에 따른 특정한 조치에 관한 협조를 요청할 수 있고, 금융상품의 개발·판매 담당 부서에 사전협의 절차의 진행을 요청할 수 있다. 이 경우, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제3항에 따른 자료제출요구, 임직원출석요청, 임점 조사 등을 통해 처리한 결과를 은행장에게 보고하여야 한다.

⑥ 은행은 금융소비자보호 총괄기관과 소비자리스크관리 소관부서, 준법감시부서 등 간의 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

제27조(금융소비자보호 총괄책임자) ① 은행은 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 선임하여야 한다.

② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 총괄책임자로 선임될 수 없다

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

④ 은행은 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 인사평가시 부당한 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 은행의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상

에 반영하여야 한다.

⑤ 은행은 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.

제28조(금융소비자보호 담당직원) ① 은행은 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위해 은행의 특성과 사정을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원을 둔다.

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

1. 자격요건 : 입사 후 3년 이상 경력자로서 상품개발·영업·법무·시스템·통계·감사 등 분야에서 2년 이상 근무한 사람이어야 한다. 다만, 이와 동일한 수준의 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 금융소비자보호 총괄책임자가 인정하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

2. 근무기간 : 금융소비자보호 업무의 특성 및 전문성을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 한다.(다만, 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인시에는 예외로 할 수 있다)

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

④ 은행은 금융소비자보호 담당직원에 대하여 금융소비자보호와 관련한 교육 참여, 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 제27조 제4항과 제5항을 준용한다.

제 5 장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제29조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 은행은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 은행은 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 은행장 및 위원회에 보고하여야 한다.

제30조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 관련 법령 및 내부통제기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서 및 임직원에게 대한 조치 방안을 마련하고, 관련부서에 검사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 감사위원회 또는 상임감사위

원에게 보고할 수 있다.

제 6 장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제31조(금융상품 판매 임직원등에 대한 교육 및 자격) ① 은행은 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 은행은 제1항의 교육실시를 위하여 해당 금융상품의 위험도, 적합·부적합한 금융소비자 유형 및 그 근거 등을 포함하는 상품숙지자료를 작성하여 활용할 수 있다.

③ 은행은 금융상품의 위험도, 금융소비자의 유형에 따라 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등의 판매자격을 구분할 수 있으며, 보수교육 및 재취득 절차 등 판매자격에 관한 세부사항 및 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

제 7 장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제32조(성과보상체계의 설계 및 운영) ① 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 성과보상체계를 설계·운영하여야 한다.

② 제1항의 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원은 다음 각 호를 포함한다.

1. 금융소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 상급자
3. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 영업 단위조직

③ 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가 시 고객수익률 등 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 금융소비자보호 관점에서 균형 있는 성과평가지표(KPI)를 운영하여야 한다

제33조(성과평가 시 책임확보 방안) ① 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 평가 및 보상체계에 불완전판매 건수, 고객수익률 등 고객만족도, 계약 관련 서류의 충실성, 판매절차 적정성 점검결과 등 금융소비자 보호를 위한 지표를 감안하여 실질적으로 차별화가 되도록 성과보상체계를 운영하여야 한다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 취급하는 금융상품의 특성 등에 따라 은행이 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

② 은행은 특정 금융상품 판매실적을 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가지표(KPI)와 연계하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제기준 준수 여부 점검결과와 제1항에 따른 금융소비자 보호를 위한 지표를 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다.

③ 금융소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 직원의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 은행은 판매담당 직원에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제34조(성과보상체계의 수립절차 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원의 발생 또는 예방을 포함하

여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자는 평가도구에 기반한 점검 및 실제 평가를 총괄한다.

② 은행에서 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 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에게 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 검토하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 성과보상체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서, 준법감시 부서 등과 불완전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 금융소비자보호 관점에서 판매 담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄책임자는 제3항 및 제4항의 검토결과를 은행장 및 위원회에 보고하여야 하며, 필요한 경우 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에게 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.

⑥ 제3항 및 제4항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 총괄기관에서 보관하고, 이를 검사섹션, 준법지원섹션 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

제 8 장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지

제35조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 은행은 금융상품 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

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

제36조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 은행은 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애인의 장애유형별 세부 응대 매뉴얼을 마련하고, 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.

② 은행은 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

③ 은행은 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 별도로 정할 수 있다.

제 9 장 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차 및 위임

제37조(이 규정등의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임 등) ① 은행은 관련 법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 이를 반영하기 위해

여 이 규정등을 제정·변경 할 수 있다.

② 이 규정등의 내용을 제정하거나 변경하고자 하는 부서는 제정 또는 변경하고자 하는 내용에 관하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정등의 제정 또는 변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 은행장에게 보고하여야 한다.

③ 은행은 이 규정등의 내용을 제정하거나 변경하고자 하는 경우에 이사회가 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 규정의 위임에 따른 하위 규정 등의 제정·개정 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 은행장의 승인으로 갈음할 수 있다.

④ 은행은 제2항에 따라 이 규정등을 제정하거나 변경한 경우에는 제정·개정 사실 및 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용 대상 등 주요 현황을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 이 규정등의 제정·개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하며, 필요한 경우 교육을 실시할 수 있다.

⑤ 이 규정등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙 <제 정>

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

제2조(기존 규정 폐지) 이 규정의 시행에 따라 「금융소비자보호규정」(제정 2015.9.1) 과 「금융소비자보호 기준에 관한 규정」(제정 2021.3.2)은 폐지한다.