

「금융소비자보호 내부통제규정」 개정 안내

1. 규정명 : 「금융소비자보호 내부통제규정」
2. 제정(변경)의 필요성 : 내부통제 및 소비자보호 관련 업무 수행의 주체를 실제 업무 수행자로 명시하고, 용어 신설 및 중복 조항 정리 등을 통해 규정을 명확하고 체계적으로 개정
3. 주요 제정(변경)내용 : 업무 수행 주체를 실제 업무 수행자로 명시, 규정 내용을 구체화한 당해 내규 명시 등
4. 금융소비자에게 미치는 영향 : 금융소비자의 권익 증진 및 권익 보호 (현행과 동일)
5. 시행일자 : 2021년 12월 24일
6. 적용 대상(범위) : 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.
금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 규정 등에서 정하지 아니한 사항은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 및 관련 법규에 따른다.

※ 첨부 : 「금융소비자보호 내부통제규정」 개정대비표

「금융소비자보호 내부통제규정」 개정대비표

현 행	개 정 후
<p style="text-align: center;">제 1 장 총 칙</p> <p>제 1 조(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 내부 통제 기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자 보호의 실효성을 높이고, <신설> 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.</p> <p>제 2 조(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.</p> <p>② <생략></p> <p>제 3 조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1.~7. <생략></p> <p>8. “내부통제기준”이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조 제2항에서 정한 ‘내부통제기준’을 말한다.</p> <p>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.</p> <p>10.~11. <생략> <신설> <신설></p> <p>제 4 조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 은행은 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.</p>	<p style="text-align: center;">제 1 장 총 칙</p> <p>제 1 조(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 내부 통제 기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자 보호의 실효성을 높이고 건전한 금융거래 지원 및 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.</p> <p>제 2 조(적용 범위) ① 이 규정은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, <삭제> 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규정을 적용한다.</p> <p>② <좌동></p> <p>제 3 조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1.~7. <좌동></p> <p>8. “내부통제기준”이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조 제2항에서 정한 ‘내부통제기준’으로 이 규정을 말한다.</p> <p>9. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) [별표2]에서 정한 “금융소비자보호 내부통제위원회”로 이 규정 제24조에 의해 설치되는 금융소비자보호 내부통제위원회를 말한다.</p> <p>10.~11. <좌동></p> <p>12. “금융상품의 개발”이란 제 1 호의 금융상품을 개발, 도입, 선정하는 것을 말한다.</p> <p>13. “금융상품 소관부서”란 제 12 호 의 업무와 관리, 영업전략, 정책 수립 및 판매를 담당하는 부서를 말한다.</p> <p>제 4 조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① <삭제></p>

현 행	개 정 후
<p>② 은행은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하여야 한다.</p> <p>③ 은행은 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.</p> <p>제 5 조(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.</p> <p style="text-align: center;">제 2 장 업무의 분장 및 조직구조</p> <p>제 6 조(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.</p> <p>제 7 조(이사회) ① 이사회는 은행의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본 방침을 정한다.</p> <p style="text-align: center;">② <생략></p> <p>제 8 조(은행장) ① <생략></p> <p>② 은행장은 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있다. 다만, 은행장은 금융소비자보호 총괄책임자에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영 업무를 위임할 수 있으며, 은행장이 해당 업무를 위임하는 경우 정기적으로 관리·감독할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.</p> <p style="text-align: center;">1.~3. <생략></p> <p>③ 은행장은 은행의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제 여건을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.</p> <p>제 9 조(임직원 및 조직) ① <생략></p> <p>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.</p>	<p>① <삭제> 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 <삭제> 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 「금융소비자보호규정」으로 정한다.</p> <p>② 은행장은 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 지원하여야 한다.</p> <p>제 5 조(다른 내규와의 관계) 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 <삭제> 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 규정등에서 정하는 바에 따른다.</p> <p style="text-align: center;">제 2 장 업무의 분장 및 조직구조</p> <p>제 6 조(내부통제체계의 운영) 은행장은 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 구성하며, 이를 「조직규정」에 반영하여야 한다.</p> <p>제 7 조(이사회) ① 이사회는 은행의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본 방침인 이 규정을 정한다.</p> <p style="text-align: center;">② <좌동></p> <p>제 8 조(은행장) ① <좌동></p> <p>② 은행장은 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행하여야 한다. 다만, 은행장은 금융소비자보호 총괄책임자에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제기준 운영 업무를 위임할 수 있으며, 은행장이 해당 업무를 위임하는 경우 「금융소비자보호 총괄책임자 직무규정」에 명시하고 정기적으로 관리·감독하여야 한다.</p> <p style="text-align: center;">1.~3. <좌동></p> <p>③ 은행장은 <삭제> 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제 여건을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.</p> <p>제 9 조(임직원 및 조직) ① <좌동></p> <p>② 은행장은 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 소관부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.</p>

현 행	개 정 후
<p style="text-align: center;">제 3 장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차</p> <p>제 10 조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의) ①~② <생략> ③ 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다. 1.~5. <생략> ④ <생략> ⑤ 은행은 제 3 항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.</p> <p>제 11 조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립) <생략></p> <p>제 12 조(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.</p> <p>제 13 조(금융상품의 판매 과정 관리) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다. 1.~2. <생략> ② <생략></p> <p>제 14 조(금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호) <생략></p> <p>제 15 조(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.</p>	<p style="text-align: center;">제 3 장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차</p> <p>제 10 조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의) ①~② <좌동> ③ 금융상품 소관부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다. 1.~5. <좌동> ④ <좌동> ⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 소관부서가 제 3 항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.</p> <p>제 11 조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립) <좌동></p> <p>제 12 조(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 운영하며, 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다. 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 운영하며, 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p>제 13 조(금융상품의 판매 과정 관리) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매 발생하지 않도록 금융상품 소관부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다. 1.~2. <좌동> ② <좌동></p> <p>제 14 조(금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호) <좌동></p> <p>제 15 조(영업행위의 일반원칙) ① 임직원등은 금융상품 판매시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품판매시 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.</p>

현 행	개 정 후
<p>② 은행은 금융상품의 판매과정에서 은행 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.</p> <p>제 16 조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① <생략></p> <p>② 은행은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 한다.</p> <p>③ 은행은 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 허용하기 전에 그 광고가 금융소비자보호법령 등에 위배되는지를 확인해야 한다.</p> <p>④ 은행은 제 3 항에 따라 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일 내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 대리·중개업자에 통보하여야 한다.</p> <p>⑤ 은행은 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.</p> <p style="text-align: center;"><신설></p> <p>제 17 조(금융상품별·판매업무별 판매준칙) ① <생략></p> <p>② 제 1 항의 절차와 기준을 제정·변경하고자 하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의를 거쳐야 한다.</p> <p>제 18 조(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.</p> <p>② <생략></p> <p>제 19 조(금융소비자 보호 관련 교육) ① 은행은 임직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.</p> <p>② <생략></p> <p>제 20 조(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 관</p>	<p>② 은행은 금융상품의 판매과정에서 <삭제> 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.</p> <p>제 16 조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① <좌동></p> <p style="text-align: center;"><삭제></p> <p>② 은행은 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 허용하기 전에 그 광고가 금융소비자보호법령 등에 위배되는지를 확인하여야 한다.</p> <p>③ 은행은 제 2 항 에 따라 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일 내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 대리·중개업자에 통보하여야 한다.</p> <p>④ 은행은 금융상품등의 광고물 제작 및 관리에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.</p> <p>⑤ 금융상품등의 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 하며, 내부심의에 관한 세부기준 및 절차는 금융소비자보호 내부통제위원회에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>제 17 조(금융상품별·판매업무별 판매준칙) ① <좌동></p> <p>② 제 1 항의 절차와 기준을 제·개정하고자 하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의를 거쳐야 한다.</p> <p>제 18 조(금융소비자와의 이해상충 방지) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 은행 및 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 시스템을 구축하여야 한다.</p> <p>② <좌동></p> <p>제 19 조(금융소비자 보호 관련 교육) ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.</p> <p>② <좌동></p> <p>제 20 조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리) ① 은행 및 임직원등은 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</p>

현 행	개 정 후
<p>리자의 주의로써 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.</p> <p>② 은행은 수집된 개인(신용)정보를 관리하는 개인(신용)정보 관리책임자를 운영하여야 한다.</p> <p>제 21 조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 범위) <생략> ① ② 은행은 제 1 항에 따라 제 3 자에게 업무를 위탁하는 경우 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 제 3 자와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다. 1.~8. <생략></p> <p>제 22 조(대리·중개업자에 대한 관리기준) <생략></p> <p>제 23 조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준) ① 은행은 금융소비자보호법 제 2 조 제 5 호에 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 제 1 항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 <신설> 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.</p> <p style="text-align: center;">제 4 장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제 24 조(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」 제 2 조 제 2 호에 따른 임원을 말한다)을 위원회의 위원으로 구성한다. ③ <생략> ④ 은행장이 주재하는 회의를 매 반기마다 1 회 이상 개최한다.</p> <p>제 25 조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영) ① 은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매업무로부터 독립하여 수행할 수</p>	<p>선량한 관리자의 주의로 <삭제> 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하여서는 아니된다.</p> <p>② 은행은 수집된 개인(신용)정보를 관리하는 개인 정보 보호책임자를 지정하여야 한다.</p> <p>제 21 조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 범위) <좌동> ① ② <삭제> 제 1 항에 따라 제 3 자에게 업무를 위탁하는 경우 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 제 3 자와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다. 1.~8. <좌동></p> <p>제 22 조(대리·중개업자에 대한 관리기준) <좌동></p> <p>제 23 조(금융상품 자문업무에 대한 보수기준) ① 임직원등은 금융소비자보호법 제 2 조 제 5 호에 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 임직원등은 제 1 항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자보호 총괄책임자에게 알리고 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.</p> <p style="text-align: center;">제 4 장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제 24 조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) ① <삭제> 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 금융소비자보호 내부통제위원회 (이하 "위원회"라 한다)를 설치하고, 위원회를 반기 1 회 이상 개최한다. ② 위원회의 위원장은 은행장으로 하고, 위원회의 위원은 금융소비자보호 총괄책임자, 준법감시인, 위험관리책임자 및 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제 2 조 제 2 호에 따른 임원 중 은행장이 정하는 임원으로 구성한다. ③ <좌동> ④ 위원회 운영에 관한 세부내용은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p>제 25 조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영) ① 은행장은 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매업무로부터 독립하여 수행할</p>

현 행	개 정 후
<p>있도록 금융소비자보호 총괄기관을 은행장 직속으로 설치 및 운영하여야 한다.</p> <p>② 은행은 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖추어야 하며, 제 3 항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 담당직원으로 선발, 운영하여야 한다.</p> <p>③ <생략></p> <p>제 26 조(금융소비자보호 총괄기관의 역할) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원에 방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도 개선을 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.</p> <p>1.~4. <생략> ②~⑥ <생략></p> <p>제 27 조(금융소비자보호 총괄책임자) ① 은행은 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 선임하여야 한다.</p> <p>② <생략></p> <p>③ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 현저히 발생하는 경우 이를 은행장에게 즉시 보고하여야 하며, 은행장은 보고받은 사항을 확인하여 <신설> 신속히 필요한 제반사항을 수행 지원하여야 한다.</p> <p>④ 은행은 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 인사 평가시 부당한 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 은행의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 별도의 공정한 업무 평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.</p> <p>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.</p> <p>제 28 조(금융소비자보호 담당직원) ① 은행은 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를</p>	<p>수 있도록 금융소비자보호 총괄기관을 은행장 직속으로 설치 및 운영하여야 한다.</p> <p>② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖추어야 하며, 제 3 항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 담당직원으로 선발, 운영하여야 한다.</p> <p>③ <좌동></p> <p>제 26 조(금융소비자보호 총괄기관의 역할) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원에 방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도 개선을 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 위원회에 소명하여야 한다.</p> <p>1.~4. <좌동> ②~⑥ <좌동></p> <p>제 27 조(금융소비자보호 총괄책임자) ① 은행장은 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 선임하여야 한다.</p> <p>② <좌동></p> <p>③ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 현저히 발생하는 경우 이를 은행장에게 즉시 보고하여야 하며, 은행장은 보고받은 사항을 확인하여 금융소비자보호 총괄책임자가 신속히 필요한 제반사항을 수행할 수 있도록 지원하여야 한다.</p> <p>④ <삭제> 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 <삭제> 평가시 <삭제> 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 은행의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 별도의 공정한 <삭제> 평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다. 또한 민원발생건수 및 금융소비자보호실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정에서 민원의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등에 반영하여야 한다.</p> <p>⑤ <삭제> 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 <삭제> 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사상 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.</p> <p>제 28 조(금융소비자보호 담당직원) ① 은행은 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를</p>

현 행	개 정 후
<p>위해 은행의 특성과 사정을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원을 둔다.</p> <p>② <생략></p> <p>③ 은행은 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.</p> <p>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.</p> <p>⑤ 금융소비자보호 담당직원의 업무평가기준, 급여지급기준 및 근무평가 등과 관련하여서는 제 27 조 제 4 항과 제 5 항을 준용한다.</p> <p style="text-align: center;">제 5 장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</p> <p>제 29 조(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.</p> <p>② 은행은 제 1 항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.</p> <p>③ <생략></p> <p>제 30 조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) <생략></p> <p style="text-align: center;">제 6 장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항</p> <p>제 31 조(금융상품 판매 임직원등에 대한 교육 및 자격) ① <생략></p> <p>② 은행은 제 1 항의 교육실시를 위하여 해당 금융상품의 위험도, 적합·부적합한 금융소비자 유형 및 그 근거 등을 포함하는 상품숙지자료를 작성하여 활용할 수 있다.</p> <p>③ <생략></p> <p>제 7 장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안</p> <p>제 32 조(성과보상체계의 설계 및 운영) <생략></p>	<p>위해 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 원활히 수행할 수 있는 금융소비자보호 담당 직원을 두어야 한다.</p> <p>② <좌동></p> <p>③ <삭제> 금융소비자보호 담당직원의 직무수행과 관련한 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점 등을 부여하여야 한다.</p> <p>④ <삭제> 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.</p> <p>⑤ 금융소비자보호 담당직원의 직무수행과 관련한 평가 및 급여지급기준 등과 관련하여서는 제 27 조 제 4 항과 제 5 항을 준용한다</p> <p style="text-align: center;">제 5 장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</p> <p>제 29 조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 규정 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검하여야 한다.</p> <p>② 금융소비자보호 총괄책임자는 제 1 항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행하여야 한다.</p> <p>③ <좌동></p> <p>제 30 조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치) <좌동></p> <p style="text-align: center;">제 6 장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항</p> <p>제 31 조(금융상품 판매 임직원등에 대한 교육 및 자격) ① <좌동></p> <p>② <삭제> 제 1 항의 교육실시를 위하여 해당 금융상품의 위험도, 적합·부적합한 금융소비자 유형 및 그 근거 등을 포함하는 상품숙지자료를 작성하여 활용할 수 있다.</p> <p>③ <좌동></p> <p>제 7 장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안</p> <p>제 32 조(성과보상체계의 설계 및 운영) <좌동></p>

현 행	개 정 후
<p>제 33 조(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 성과보상 체계를 운영하여야 한다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 취급하는 금융상품의 특성 등에 따라 은행이 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.</p> <p>② <생략></p> <p>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.</p> <p>제 34 조(성과보상체계의 수립절차 및 평가)</p> <p>① <생략></p> <p>② 은행에서 성과보상체계를 설정하는 부서는 매년 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과보상체계를 수립하기 전에 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 확인하여야 한다.</p> <p>③~⑥ <생략></p> <p style="text-align: center;">제 8 장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지</p> <p>제 35 조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)</p> <p style="text-align: center;"><생략></p> <p>제 36 조(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.</p> <p>②~③ <생략></p> <p style="text-align: center;">제 9 장 금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정 절차 및 위임</p> <p>제 37 조(이 규정등의 제·개정 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 위하여 이 규정등을 제·개정 할 수 있다.</p> <p>② 이 규정등의 내용을 제정하거나 변경하고자 하는 부서는 제정 또는 변경하고자 하는 내용에 관하여</p>	<p>제 33 조(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 성과보상 체계를 운영하여야 한다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 취급하는 금융상품의 특성 등에 따라 <삭제> 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.</p> <p>② <좌동></p> <p>③ 금융소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 직원의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 <삭제> 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.</p> <p>제 34 조(성과보상체계의 수립절차 및 평가)</p> <p>① <좌동></p> <p>② 성과평가 및 보상체계 담당 부서는 매년 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과보상체계를 수립하기 전에 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 확인하여야 한다.</p> <p>③~⑥ <좌동></p> <p style="text-align: center;">제 8 장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지</p> <p>제 35 조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)</p> <p style="text-align: center;"><좌동></p> <p>제 36 조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 금융소비자보호 총괄기관은 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.</p> <p>②~③ <좌동></p> <p style="text-align: center;">제 9 장 금융소비자보호 내부통제 기준의 제·개정 절차 및 위임</p> <p>제 37 조(이 규정등의 제·개정 절차 및 세부사항 위임 등) ① <삭제> 관련 법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 이 규정등을 제·개정 할 수 있다.</p> <p>② 이 규정등의 내용을 제·개정 하고자 하는 부서는 제·개정 하고자 하는 내용에 관하여 금융소비자보호</p>

현 행	개 정 후
<p>여 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정등의 제정 또는 변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 은행장에게 보고하여야 한다.</p> <p>③ 은행은 이 규정등의 내용을 제정하거나 변경하고자 하는 경우에 이사회 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 같음할 수 있다.</p> <p>④ 은행은 제 2 항에 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.</p> <p>⑤ 이 규정등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</p>	<p>총괄기관과 사전 협의하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 규정의 제·개정 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 은행장에게 보고하여야 한다.</p> <p>③ 이 규정의 내용을 제·개정하고자 하는 경우에 이사회 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 규정의 위임에 따른 하위 규정 등의 제·개정 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 직무전결규정에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>④ <삭제> 제 2 항에 따라 이 규정을 제·개정한 경우에는 제·개정 사실 및 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용 대상 등 주요 현황을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 이 규정등의 제·개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하며, 필요한 경우 교육을 실시할 수 있다.</p> <p>⑤ 이 규정의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 은행장이 별도로 정하는 바에 따른다.</p>
<p style="text-align: center;">부칙<제정></p> <p>제 1 조(시행일) 이 규정은 2021 년 9 월 24 일부터 시행한다.</p> <p>제 2 조(기존 규정 폐지) 이 규정의 시행에 따라 「금융소비자보호규정」(제정 2015.9.1)과 「금융소비자보호 기준에 관한 규정」(제정 2021.3.2)은 폐지한다.</p>	<p style="text-align: center;">부칙<제정></p> <p>제 1 조(시행일) 이 규정은 2021 년 9 월 24 일부터 시행한다.</p> <p>제 2 조(기존 규정 폐지) 이 규정의 시행에 따라 「금융소비자보호규정」(제정 2015.9.1)과 「금융소비자보호 기준에 관한 규정」(제정 2021.3.2)은 폐지한다.</p>
<p style="text-align: center;"><신설></p>	<p style="text-align: center;">부칙<1></p> <p>제 1 조(시행일) 이 규정은 2021 년 12 월 24 일부터 시행한다.</p>