

## 「금융소비자보호 내부통제규정」 개정 안내

1. 규정명 : 「금융소비자보호 내부통제규정」
2. 제정(변경)의 필요성 : 당행 내규 체계 정비의 일환으로 내규의 최신화 및 내실화
3. 주요 제정(변경)내용 : 위임의 근거 법령 추가, 내규간 위·수임 체계 반영  
문구 수정을 통한 내용 명확화  
당행 내규체계에 맞게 용어 정비  
참고사항(별칙규정) 내용 추가 등
4. 금융소비자에게 미치는 영향 : 금융소비자의 권익 증진 및 권익 보호(현행과 동일)
5. 시행일자 : 2024년 4월 2일
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

(첨 부)

## 「금융소비자보호 내부통제규정」 개정대비표

현 행	개 정 후
<p style="text-align: center;"><b>제1장 총칙</b></p> <p><b>제1조(목적)</b> 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) <u>&lt;신설&gt;</u> 및 관련 법규 (이하 <u>&lt;신설&gt;</u> “금융소비자보호법령”이라 한다) <u>&lt;신설&gt;</u> 에서 정한 바에 따라, 금융소비자보호를 위한 은행의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 건전한 금융거래 지원 및 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.</p> <p><b>제2조(적용범위)</b> ① &lt;생략&gt; ② 금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 <u>규정</u> 등(이하 “이 규정 등”이라 한다)에서 정하지 <u>아니한</u> 사항은 금융소비자보호법령에 <u>따른다</u></p> <p><b>제3조(용어의 정의)</b> 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 1.~8. &lt;생략&gt; 9. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) [별표2]에서 정한 “<u>금융 소비자보호 내부통제위원회</u>”로 이 규정 제24조에 의해 설치되는 금융소비자보호 내부통제위원회를 말한다. 10. &lt;생략&gt; 11. “금융소비자보호 총괄책임자”란 감독규정 [별표2]에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를</p>	<p style="text-align: center;"><b>제1장 총칙</b></p> <p><b>제1조(목적)</b> 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) <u>제16조</u>, 「<u>금융 소비자 보호에 관한 법률 시행령</u>」 <u>제10조</u>, 「<u>금융 소비자 보호에 관한 감독규정</u>」 <u>제9조</u> 및 관련 법규 (이하 <u>금융소비자보호법</u>, <u>동법 시행령</u>, <u>동법 감독규정 및 관련 법규를 총칭하여</u> “금융소비자보호법령”이라 한다), <u>그리고</u> 「<u>내규관리규정</u>」 <u>제3조</u>에서 정한 바에 따라, 금융소비자보호를 위한 은행의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 건전한 금융거래 지원 및 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.</p> <p><b>제2조(적용범위)</b> ① &lt;좌동&gt; ② 금융소비자보호와 관련하여, 이 규정 및 이 규정의 위임에 따른 하위 <u>내규</u> 등(이하 “이 규정 등”이라 한다)에서 정하지 <u>않은 내부통제기준에 관한</u> 사항은 금융소비자보호법령과 「<u>내부통제규정</u>」 및 <u>기타 관련 내규 등에서 정하는 바에</u> 따른다.</p> <p><b>제3조(용어의 정의)</b> 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 1.~8. &lt;좌동&gt; 9. “금융소비자보호 내부통제위원회”란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) [별표2]에서 정한 “<u>금융 소비자보호 내부통제위원회</u>”로 이 규정 제24조에 의해 설치되는 금융소비자보호 내부통제위원회를 말한다. 10. &lt;좌동&gt; 11. “금융소비자보호 총괄책임자”란 감독규정 [별표2]에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를</p>

현 행	개 정 후
<p>수행하는 임원으로 <u>“소비자보호그룹장”</u>을 말한다.</p> <p>12. &lt;생략&gt;</p> <p>13. “금융상품 소관부서”란 제12호의 업무와 <u>관리, 영업전략, 정책 수립</u> 및 판매를 담당하는 부서를 말한다.</p> <p><b>제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)</b> <u>&lt;신설&gt;</u></p> <p>① <u>&lt;신설&gt;</u> 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 「금융소비자 보호규정」으로 정한다.</p> <p>② 은행장은 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 지원 하여야 한다.</p> <p><b>제5조 &lt;생략&gt;</b></p> <p style="text-align: center;"><b>제2장 업무의 분장 및 조직구조</b></p> <p><b>제6조~제8조 &lt;생략&gt;</b></p> <p><b>제9조(임직원 및 조직)</b></p> <p>① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 <u>&lt;신설&gt;</u>을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.</p> <p>② &lt;생략&gt;</p> <p style="text-align: center;"><b>제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차</b></p> <p><b>제10조 &lt;생략&gt;</b></p> <p><b>제11조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 <u>내부준칙</u> 수립)</b></p> <p>① &lt;생략&gt; <u>&lt;신설&gt;</u></p>	<p>수행하는 임원으로 <u>소비자보호그룹장</u>을 말한다.</p> <p>12. &lt;좌동&gt;</p> <p>13. “금융상품 소관부서”란 제12호의 업무와 <u>금융상품(관련 서비스를 포함한다)의 관리, 영업전략·정책 수립, 마케팅전략 수립, 영업목표 설정·관리, 영업추진</u> 및 판매를 담당하는 부서를 말한다.</p> <p><b>제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)</b> ① <u>은행은 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.</u></p> <p>② <u>은행은 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따라</u> 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 「금융소비자보호규정」으로 정한다.</p> <p>③ <u>은행장은 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 지원 하여야 한다.</u></p> <p><b>제5조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p style="text-align: center;"><b>제2장 업무의 분장 및 조직구조</b></p> <p><b>제6조~제8조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p><b>제9조(임직원 및 조직)</b></p> <p>① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 <u>및 이 규정등</u>을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.</p> <p>② &lt;좌동&gt;</p> <p style="text-align: center;"><b>제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차</b></p> <p><b>제10조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p><b>제11조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 <u>내규</u> 수립)</b></p> <p>① &lt;좌동&gt; ② <u>금융상품 소관부서는 금융상품을 개발하는</u></p>

현 행	개 정 후
<p>② 은행은 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 <u>자체 내부준칙</u>을 수립하여 운영하여야 한다.</p> <p>1.~2. &lt;생략&gt;</p> <p><b>제12조(금융소비자의 의견청취)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 등 초기 단계에서부터 금융 소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견을 적극 반영할 수 있도록 업무 절차를 구축 및 운영하며, 세부내용은 <u>은행장이 별도로</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p>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 <u>은행장이 별도로</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p><b>제13조(금융상품의 판매 과정 관리)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 소관부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 세부내용은 <u>은행장이 별도로</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p>1.~2. &lt;생략&gt;</p> <p>② &lt;생략&gt;</p> <p><b>제14조 &lt;생략&gt;</b></p> <p><b>제15조(영업행위의 일반원칙)</b></p> <p>① 임직원등은 금융상품 판매시 금융소비자보호 법령 <u>&lt;신설&gt;</u>에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수 하여야 하며, <u>상품판매시</u> 금융소비자보호법령 <u>&lt;신설&gt;</u>을 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.</p> <p>② 은행은 금융상품의 판매과정에서 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을</p>	<p><u>경우 제1항의 점검항목에 따라 해당 상품이 적정한지 여부를 점검하여야 한다.</u></p> <p>③ 은행은 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 <u>「금융상품 개발 및 판매 요령」</u>을 수립하여 운영하여야 한다.</p> <p>1.~2. &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제12조(금융소비자의 의견청취)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 등 초기 단계에서부터 금융 소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견을 적극 반영할 수 있도록 업무 절차를 구축 및 운영하며, 세부내용은 <u>「금융상품 개발 및 판매 요령」</u>에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>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 <u>「금융소비자보호 모니터링 및 조치 등에 관한 규칙」</u>에서 정하는 바에 따른다.</p> <p><b>제13조(금융상품의 판매 과정 관리)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 소관부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매절차를 구축하고, 세부내용은 <u>「금융상품 개발 및 판매 요령」</u>에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>1.~2. &lt;좌동&gt;</p> <p>② &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제14조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p><b>제15조(영업행위의 일반원칙)</b></p> <p>① 임직원등은 금융상품 판매시 금융소비자보호 법령 <u>및 이 규정등</u>에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수 하여야 하며, <u>&lt;삭제&gt;</u> 금융소비자보호법령 <u>및 이 규정등</u>을 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.</p> <p>② 은행은 금융상품의 판매과정에서 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을</p>

현 행	개 정 후
<p>다하여야 한다.</p> <p><b>제16조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항)</b></p> <p>① 은행은 금융상품 및 업무(이하 '금융상품등'이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에는 <u>&lt;신설&gt; 금융소비자보호법령 등을 준수하여야 하고, 금융소비가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.</u></p> <p>②~③ &lt;생략&gt;</p> <p>④ <u>은행은 금융상품등의 광고물 제작 및 관리에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.</u></p> <p>⑤ 금융상품등의 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 하며, 내부심의에 관한 세부기준 및 절차는 <u>금융소비자보호 내부통제위원회에서</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p><b>제17조 &lt;생략&gt;</b></p> <p><b>제18조(금융소비자와의 이해상충 방지)</b></p> <p>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. <u>&lt;신설&gt;</u></p> <p>② &lt;생략&gt;</p> <p><b>제19조~제20조 &lt;생략&gt;</b></p> <p><b>제21조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 범위)</b></p> <p>① 은행은 은행의 본질적 업무를 제외한 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 <u>제3자</u>에게 위탁할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따라 <u>제3자</u>에게 업무를 위탁하는 경우 <u>&lt;신설&gt;</u> 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 <u>제3자</u>와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다.</p> <p>1.~8. &lt;생략&gt;</p>	<p>다하여야 한다.</p> <p><b>제16조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항)</b></p> <p>① 은행은 금융상품 및 업무(이하 '금융상품등'이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에는 <u>금융소비자보호법 제22조 등 금융소비자보호법령&lt;삭제&gt;</u>을 준수하여야 하고, 금융소비가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.</p> <p>②~③ &lt;좌동&gt;</p> <p>④ <u>광고물 제작 및 관리에 관한 세부기준 및 절차는 「광고물 심의 세칙」 및 「홍보 업무 세칙」에서 정하는 바에 따른다.</u></p> <p>⑤ 금융상품등의 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 하며, 내부심의에 관한 세부기준 및 절차는 <u>「광고물 심의 세칙」에서</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p><b>제17조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p><b>제18조(금융소비자와의 이해상충 방지)</b></p> <p>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. <u>이해상충의 관리 등을 위한 세부기준 및 절차는 「금융소비자와의 이해상충 방지 등에 관한 규칙」에서 정하는 바에 따른다.</u></p> <p>② &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제19조~제20조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p><b>제21조(대리·중개업자에 대한 업무위탁)</b></p> <p>① 은행은 은행의 본질적 업무를 제외한 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 금융상품판매<u>대리·중개업자(이하 "대리·중개업자"라 한다)</u>에게 위탁할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따라 <u>대리·중개업자</u>에게 업무를 위탁하는 경우 <u>개별 금융상품별로 금융소비자보호법령에서 정한 사항을 준수하여야 하며, 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 <u>대리·중개업자</u>와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다.</u></p> <p>1.~8. &lt;좌동&gt;</p>

현 행	개 정 후
<p><u>&lt;신설&gt;</u></p> <p>제22조(대리·중개업자에 대한 관리기준) ①~② &lt;생략&gt; <u>&lt;신설&gt;</u></p> <p>제23조 &lt;생략&gt;</p> <p>제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제24조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) ①~② &lt;생략&gt; ③ 위원회는 <u>다음 각 호의 사항</u>을 조정·의결하여 그 결과를 이사회에 보고하여야 하며, 위원회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.</p>	<p>③ 은행은 금융상품판매대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 해서는 아니 된다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>※ <u>참고사항</u></p> <p>(<u>벌칙규정</u>) 위 제21조 제3항을 위반하여 대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 한 자(임직원)는 5년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금 부과(금융소비자보호법 제67조 제3호).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>※ <u>참고사항</u></p> <p>(<u>벌칙규정</u>) 임직원이 은행의 업무에 관하여 대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 한 경우 그 행위자를 벌하는 외에 그 은행에게도 해당 조문의 벌금이 부과될 수 있음. 다만, 은행이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니함(금융소비자보호법 제68조, 제67조 제3호, 제24조).</p> </div> <p>제22조(대리·중개업자에 대한 관리기준) ①~② &lt;좌동&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>※ <u>참고사항</u></p> <p>(<u>벌칙규정</u>) 위 제22조의 대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 관리기준을 마련하지 않을시 은행에 1억원 이하의 과태료가 부과될 수 있음(금융소비자보호법 제69조 제1항 제1호).</p> </div> <p>제23조 &lt;좌동&gt;</p> <p>제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력</p> <p>제24조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) ①~② &lt;좌동&gt; ③ 위원회는 <u>금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위해 필요한 다음 각 호의 사항</u>을 조정·의결하여 그 결과를 이사회에 보고하여야 하며, 위원회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.</p>

현 행	개 정 후
<p>1.~10. &lt;생략&gt;</p> <p>④ 위원회 <u>&lt;신설&gt;</u> 운영에 관한 세부내용은 <u>은행장이 별도로</u> 정하는 바에 따른다.</p> <p><b>제25조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)</b></p> <p>①~② &lt;생략&gt;</p> <p>③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.</p> <p>1.~7. &lt;생략&gt;</p> <p><u>&lt;신설&gt;</u></p> <p><b>제26조(금융소비자보호 총괄기관의 역할)</b></p> <p>① &lt;생략&gt;</p> <p>② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리과정에서 <u>이 규정 및 금융소비자보호 법령의</u> 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.</p> <p>③ 금융소비자보호 총괄기관은 <u>이 규정 및 금융소비자보호법령의</u> 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당한 행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에게 대한 출석요청, 임점조사(필요시 검사본부에 의뢰가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.</p> <p>④~⑥ &lt;생략&gt;</p> <p><b>제27조(금융소비자보호 총괄책임자)</b></p> <p>①~③ &lt;생략&gt;</p> <p>④ 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 <u>직무수행과 관련한 평가시</u> 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 은행의 재무적 경영성과와 연동 되지 아니하는 별도의 공정한 평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다. 또한 민원발생건수 및 금융소비자보호실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등에 연계하지 아니하고, 민원</p>	<p>1.~10. &lt;좌동&gt;</p> <p>④ 위원회의 <u>조정·의결사항 및</u> 운영에 관한 세부내용은 「<u>금융소비자보호 내부통제위원회 운영요령</u>」에서 정하는 바에 따른다.</p> <p><b>제25조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)</b></p> <p>①~② &lt;좌동&gt;</p> <p>③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.</p> <p>1.~7. &lt;좌동&gt;</p> <p>8. 제10조에 따른 금융상품 소관부서와의 사전협의</p> <p>9. 제37조 제2항에 따른 이 규정등의 제·개정 등에 대한 사전협의</p> <p><b>제26조(금융소비자보호 총괄기관의 역할)</b></p> <p>① &lt;좌동&gt;</p> <p>② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리과정에서 <u>금융소비자보호 법령 및 이 규정등의</u> 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.</p> <p>③ 금융소비자보호 총괄기관은 <u>금융소비자보호 법령 및 이 규정등의</u> 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당한 행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에게 대한 출석요청, 임점조사(필요시 검사본부에 의뢰가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.</p> <p>④~⑥ &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제27조(금융소비자보호 총괄책임자)</b></p> <p>①~③ &lt;좌동&gt;</p> <p>④ 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 <u>직무수행과 관련한 인사평가시 부당한</u> 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 은행의 재무적 경영성과와 연동 되지 아니하는 별도의 공정한 평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다. 또한 민원발생건수 및 금융소비자보호실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등에 연계하지 아니</p>

현 행	개 정 후
<p>발생 및 민원처리과정에서 민원의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등에 반영하여야 한다.</p> <p>⑤ &lt;생략&gt;</p> <p><b>제28조(금융소비자보호 담당직원)</b></p> <p>①~② &lt;생략&gt;</p> <p>③ <u>&lt;신설&gt;</u> 금융소비자보호 담당직원의 직무수행과 관련한 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점 등을 부여하여야 한다.</p> <p>④ <u>&lt;신설&gt;</u> 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 &lt;생략&gt;</p> <p><b>제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</b></p> <p><b>제29조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 <u>이 규정 및 금융소비자보호법령</u>을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검하여야 한다.</p> <p>② 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항에 따른 점검의 방법, <u>위규</u> 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 <u>세부기준을 마련하여 시행하여야 한다.</u></p> <p>③ &lt;생략&gt;</p> <p><b>제30조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 <u>관련 법령 및 내부통제 기준</u>을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서 및 임직원 등에 대한 조치 방안을 마련하고, 관련부서에 검사</p>	<p>하고, 민원 발생 및 민원처리과정에서 민원의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등에 반영하여야 한다.</p> <p>⑤ &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제28조(금융소비자보호 담당직원)</b></p> <p>①~② &lt;좌동&gt;</p> <p>③ <u>은행은</u> 금융소비자보호 담당직원의 직무수행과 관련한 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점 등을 부여하여야 한다.</p> <p>④ <u>은행은</u> 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 &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가</b></p> <p><b>제29조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 <u>금융소비자보호법령 및 이 규정등을</u> 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검하여야 한다. &lt;개정 2021.12.24&gt;</p> <p>② 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항에 따른 점검의 방법, <u>금융소비자보호법령 또는 이 규정등의 위반</u> 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 <u>세부기준 및 절차를 마련하여 시행하여야 하며, 관련하여 이 규정에서 정하지 아니한 기준과 절차의 세부내용은 「금융소비자보호 모니터링 및 조치 등에 관한 규칙」에서 정하는 바에 따른다.</u></p> <p>③ &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제30조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)</b></p> <p>① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 <u>금융소비자보호법령 및 이 규정등을</u> 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서 및 임직원 등에 대한 조치 방안을 마련하고, 관련부서</p>



현 행	개 정 후
<p>를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.</p> <p>② &lt;생략&gt;</p> <p><b>제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육 수준 및 자격에 관한 사항~</b></p> <p><b>제31조 &lt;생략&gt;</b></p> <p><b>제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안</b></p> <p><b>제32조~제34조 &lt;생략&gt;</b></p> <p><b>제8장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지</b></p> <p><b>제35조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)</b></p> <p>① &lt;생략&gt;  ② &lt;생략&gt;  ③ <u>은행은</u> 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 <u>세부사항을 별도로 정할 수 있다.</u></p> <p><b>제36조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)</b></p> <p>①~② &lt;생략&gt;  ③ <u>은행은</u> 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 <u>세부사항을 별도로 정할 수 있다.</u></p> <p><b>제9장 금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정 절차 및 위임</b></p> <p><b>제37조(이 규정등의 제·개정 절차 및 세부사항 위임 등)</b></p> <p>①~② &lt;생략&gt;  ③ 이 규정의 내용을 제·개정 하고자 하는 경우에 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또</p>	<p>에 검사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.</p> <p>② &lt;좌동&gt;</p> <p><b>제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육 수준 및 자격에 관한 사항</b></p> <p><b>제31조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p><b>제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안</b></p> <p><b>제32조~제34조 &lt;좌동&gt;</b></p> <p><b>제8장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지</b></p> <p><b>제35조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)</b></p> <p>① &lt;좌동&gt;  ② &lt;좌동&gt;  ③ <u>&lt;삭제&gt;</u> 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 <u>세부사항을 별도로 정할 수 있으며, 관련하여 이 규정에서 정하지 않은 사항 「고령금융소비자 보호 지침」 등에서 정하는 바에 따른다.</u></p> <p><b>제36조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)</b></p> <p>①~② &lt;좌동&gt;  ③ <u>&lt;삭제&gt;</u> 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 <u>세부사항을 별도로 정할 수 있으며, 그 중 시각장애인에 대하여는 「시각장애인 응대 등에 관한 지침」 등에서 정하는 바에 따른다.</u></p> <p><b>제9장 금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정 절차 및 위임</b></p> <p><b>제37조(이 규정등의 제·개정 절차 및 세부사항 위임 등)</b></p> <p>①~② &lt;좌동&gt;  ③ 이 규정의 내용을 제·개정 하고자 하는 경우에 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또</p>

현 행	개 정 후
<p>는 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 <a href="#">직무전결규정</a>에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>④ &lt;생략&gt;</p> <p>⑤ 이 규정의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 <a href="#">은행장이</a> 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p style="text-align: center;"><b>부칙 &lt;제정~3&gt; &lt;생략&gt;</b></p> <p><a href="#">&lt;신설&gt;</a></p>	<p>는 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 「<a href="#">내규관리규정</a>」에서 정하는 바에 따른다.</p> <p>④ &lt;좌동&gt;</p> <p>⑤ 이 규정의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 「<a href="#">금융상품개발 및 판매 요령</a>」 등에서 별도로 정하는 바에 따른다.</p> <p style="text-align: center;"><b>부칙 &lt;제정~3&gt; &lt;좌동&gt;</b></p> <p style="text-align: center;"><b><a href="#">부칙&lt;4&gt;</a></b></p> <p><a href="#">제1조 (시행일)</a> 이 규정은 2024년 4월 2일부터 시행한다.</p>