금융상품판매대리·중개업자
금융소비자보호 내부통제기준

더존비즈온 금융소비자보호센터

정	상무 김태우
부	부장 유재승

DOUZONE

www.douzone.com

- 목 차 -

제 1장. 총 칙 4
제 1조. 목적 4
제 2조. 용어의 정의 4
제 3조. 적용 범위 4
제 4조. 금융소비자보호에 관한 기본 방침 4
제 5조. 다른 내규와의 관계 4

제 2장. 업무의 분장 및 조직구조 5
제 6조. 내부통제체계의 운영 5
제 7조. 이사회 5
제 8조. 대표이사 5
제 9조. 임직원 및 조직 5

제 3장. 임직원 등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차 5
제 10조. 금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의 5
제 11조. 금융소비자의 의견 청취 6
제 12조. 금융상품 판매대리·중개 과정 관리 6
제 13조. 영업행위의 일반원칙 7
제 14조. 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 사항 7
제 15조. 금융소비자와의 이해상충 방지 7
제 16조. 금융소비자 보호 관련 교육 7
제 17조. 금융소비자 신용정보, 개인정보 관리 7
제 18조. 재위탁 금지 8

제 4장. 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력 8
제 19조. 금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영 8
제 20조. 금융소비자보호 총괄기관의 역할 8
제 21조. 금융소비자보호 담당임원 9
제 22조. 금융소비자보호 담당직원 9

제 5장. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가 9
제 23조. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가 9
제 24조. 임직원 등의 법령, 규정 위반에 대한 조치 9

제 6장. 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항 10
제 25조. 금융상품 판매대리·중개 업무 담당 임직원 등에 대한 교육 및 자격 10

제 7장. 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안 10

제 26조. 성과보상체계의 설계 및 운영 10

제 8장. 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임 10
제 27조. 이 기준 등의 신설·변경 및 세부사항 위임 등 10

제 9장. 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 11
제 28조. 고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 11
제 29조. 장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 11

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법"이라 한다) 및 관련 법규(이하 "금융소비자보호법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라, 온라인 금융상품판매대리・ 중개업자인 주식회사 더존비즈온(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(용어의 정의)

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. "임직원등"은 소속 임직원 및 회사가 업무를 위탁하는 대리・중개업자를 말한다.
2. "내부통제체계"란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통・모니터링・정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
3. "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.
4. "금융소비자보호 총괄기관"이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 총괄기관'을 말한다.
5. "금융소비자보호기준"이란 회사가 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따라 정하는 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 말한다.
6. 그 밖에 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 금융소비자보호법령에서 정하는 바에 따른다.

제3조(적용 범위)

① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준, 금융소비자보호기준, 그리고 이 기준의 위임에 따른 하위규정 등(이하 "이 기준등"이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)

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.

제5조(다른 내규와의 관계)

금융상품의 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.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제6조(내부통제체계의 운영)

회사는 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 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

제8조(대표이사)

① 대표이사는 이사회가 승인한 이 기준 및 금융소비자보호기준에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하고, 임직원등이 금융소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 관리·감독하여야 한다.

② 대표이사는 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있다. 다만, 대표이사는 금융소비자보호 담당임원에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영 업무를 위임할 수 있으며, 대표이사가 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 대표이사는 회사의 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 회사는 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 판매대리·중개 업무를 담당하는 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

제10조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 마케팅 정책 수립시 다음 각 호의 사항을 포함하여 담당 부서와 사전 협의 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 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 판매대리・중개 중단
2. 판매대리・중개 금융상품 관련 중요서류의 제작・변경
3. 판매대리・중개 절차의 개발・변경
4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 성과보상체계 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

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

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

제11조(금융소비자의 의견 청취)

① 회사는 금융상품 판매대리・중개시 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 회사는 새로운 금융상품의 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 점검을 통해 이를 사후 검증하고, 점검 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적기에 반영될 수 있도록 체계를 구축 및 운영하여야 한다.

제12조(금융상품 판매대리・중개 과정 관리)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매대리・중개 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매대리・중개 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매대리・중개 절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

1. 금융상품에 관한 판매대리・중개 전 절차
   가. 담당 임직원에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매대리・중개자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.
   나. 금융상품의 판매대리・중개 과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행여부 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. 금융상품에 관한 판매대리・중개 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 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 판매대리·중개절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제13조(영업행위의 일반원칙)

① 회사는 금융상품 판매대리·중개 시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 금융소비자보호법령을 위반하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 회사는 금융상품의 판매대리·중개 과정에서 회사 또는 임직원의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

제14조(광고물 제작 및 내부 심의에 관한 사항)

① 회사는 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 회사는 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호 담당 임원의 심의를 받아야 한다.

③ 회사는 금융상품에 관한 광고를 하기 전에, 그 광고가 금융소비자보호법령 등에 위배되는지 여부를 금융상품직접판매업자를 통해 사전에 확인해야 한다.

제15조(금융소비자와의 이해상충 방지)

① 회사는 회사 및 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루고 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 최선을 다한다.

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

제16조(금융소비자 보호 관련 교육)

① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 실시하여야 한다.

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

제17조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)

① 회사는 금융상품 판매대리·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 아니하여야 한다.

② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제18조(재위탁 금지)

회사는 금융상품판매 대리·중개 업무를 제3자에게 재위탁하지 아니한다.

제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제19조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)

① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 판매대리·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. 금융소비자보호 관련 제도 개선
4. 금융상품 판매대리·중개 업무 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 내부통제기준 및 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치
7. 금융소비자보호법 제32조 제2항에 따른 평가(이하 "금융소비자보호실태평가"라 한다), 동법 제48조 제1항에 따른 감독 및 동법 제50조에 따른 검사 결과의 후속조치 관리
8. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가

제20조(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 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 실태 분석 및 개선안 도출

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매대리·중개 업무 수행 과정에서 금융소비자 보호 측면에서의 영향을 점검하며, 그 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 적절한 대응방안을 마련하여 조치하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 직접 조사하거나 필요한 경우 관련 부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 조사 대상자 또는 조사 대상부서는 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, 금융상품 판매대리·중개 업무 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 조사결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

제21조(금융소비자보호 담당임원)

① 회사는 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원을 둔다.

② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 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 회사는 금융소비자보호 담당임원의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고, 직무수행과 관련한 인사평가시 부당한 불이익이 발생하지 않도록 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.

제22조(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 담당직원은 관련 분야에서 근무한 이력이 있으며, 과거 3년 간 징계를 받은 이력이 없는 사람 중에 임명한다.

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

④ 금융소비자보호 담당직원에 대해서는 제21조 제4항과 제5항을 준용한다.

제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검・조치 및 평가

제23조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

① 회사는 임직원등의 금융상품 판매대리・중개 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 금융소비자보호 담당임원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 대표이사에 보고하도록 하여야 한다.

제24조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)

① 회사는 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 관련 법령 및 이 기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하고, 관련 부서에 검사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.

② 회사는 중대한 위법・부당행위의 발견 등 필요한 경우 감사위원회에 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제25조(금융상품 판매대리・중개 업무 담당 임직원등에 대한 교육 및 자격)

① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매대리・중개 관련 업무를 수행하는 임직원 등에 대하여 금융상품의 위험도・ 복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위 한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

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

③ 회사는 금융상품의 위험도, 금융소비자의 유형에 따라 금융상품 판매대리・중개 관련 업무를 수행하는 임직원등의 판매대리・중개 자격을 구분할 수 있으며, 보수교육 및 재취득 절차 등 판매대리・중개 자격에 관한 세부사항 및 판매대리・중개 자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제26조(성과보상체계의 설계 및 운영)

① 회사는 금융상품 판매대리・중개 관련 업무를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 성과 보상체계를 설계・운영하여야 한다.

② 제1항의 금융상품 판매대리・중개 관련 업무를 수행하는 임직원은 다음 각 호를 포함한다.

1. 소비자에게 금융상품을 판매대리・중개하는 직원
2. 제1호의 직원들의 실적에 따라 주로 평가받는 상급자
3. 제1호의 직원들의 실적에 따라 주로 평가받는 영업 단위조직

③ 회사는 금융상품 판매대리・중개 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가시 고객수익률 등 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 금융소비자보호 관점에서 균형 있는 성과보상체계가 운영되도록 하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제27조(이 기준등의 신설・변경 및 세부사항 위임 등)

① 관련 법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준등의 제정·변경을 할 수 있다.

② 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 부서는 신설 또는 변경하고자 하는 내용에 관하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준등의 신설 또는 변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

③ 회사는 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 경우에 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정・개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등의 제정・개정 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로

갈음할 수 있다.

④ 회사는 제3항에 따라 이 기준등을 신설하거나 변경한 경우에는 제정・ 개정 사실 및 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용 대상 등 주요 현황을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 이 기준등의 제정・개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하며, 필요한 경우 교육을 실시할 수 있다.

⑤ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지

제28조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 금융상품 판매대리・중개 업무 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 고령금융소비자에 대한 정보 제공 및 안내 절차 등을 정하여 운영할 수 있다.

② 고령금융소비자는 만65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 소비자의 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.

제29조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 장애인이 모바일, 인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

② 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

부칙(2026. 10. 27.)

제1조 이 기준은 2026년 10월 27일부터 시행한다.

※ 금융 상품 판매대리·중개업자 내부통제 모범기준 신·구조문대조표

개정일	문단	현행	개정	개정 사유