

금융소비자보호 내부통제기준

제1장 총칙

1.1 목적

본 금융소비자보호 내부통제기준(이하 "본 기준"이라 한다)은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법"이라 한다) 및 관련법규(이하 "금융소비자보호법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라 금융소비자 보호를 위한 회사의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자 보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

1.2 적용 범위

- ① 본 기준은 회사와 그 임직원의 업무에 적용하며, 계약에 의하여 회사 업무의 일부를 위탁 받은 자의 행위는 그 위임 받은 범위 내에서 본 기준을 적용한다.
- ② 회사와 그 임직원의 행위에 관하여 법, 시행령, 시행규칙 및 법에 의한 규정 등(이하 "관련법규"라 한다)에서 정하는 사항 이외에는 본 기준에서 정하는 바에 따른다.
- ③ 회사는 필요한 경우 내부통제 등을 위한 기준을 마련할 수 있으며, 해당 기준은 본 기준의 내용에 부합하여야 한다.
- ④ 회사의 모든 임직원은 수행하는 업무와 관련하여 1차적인 책임이 있으며, 자신의 역할을 이해하고 관련법규, 본 기준 및 매뉴얼 등을 숙지하고 충실하게 준수하여야 한다.

1.3 용어의 정의

본 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같으며, 본 기준에서 정하지 아니한 용어의 정의는 관련법규에 따른다.

1. "금융상품"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것으로, 법 제2조 제1호와 같다.

가. 「은행법」에 따른 예금 및 대출

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품

다. 「보험업법」에 따른 보험상품

라. 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출

마. 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융

바. 그 밖에 동법의 대통령령으로 정하는 것

2. "금융소비자"란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무의 상대방을 말한다.
3. "금융상품판매대리업등"이란 금융상품판매대리·중개업(금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 것) 및 금융상품자문업(이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득과 처분결정에 관한 자문에 응하는 것)을 의미한다.
4. "금융소비자보호기준"이란 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비를 보호하기 위하여 회사의 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준으로서 「금융소비자보호법」 제32조제3항에 따라 회사가 마련한 기준을 말한다.
5. "내부통제체계"란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인 절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
6. "금융상품등에 관한 광고"란 금융상품이나 업무에 관한 사항을 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 행위를 말한다.

1.4 금융소비자 중심 경영 원칙

- ① 회사는 금융소비자 보호를 위한 경영방침을 정하고, 금융소비자를 포함한 제3자가 확인할 수 있도록 공식적인 문서로 홈페이지를 통해 게시한다.
- ② 회사는 금융소비자의 요구사항을 경영활동에 반영하고, 금융소비자 보호를 위한 구체적인 프로세스를 정립한다.
- ③ 회사는 교육훈련 등을 통해 금융소비자 보호 역량 및 전문성을 강화한다.
- ④ 회사는 금융소비자 보호가 효과적으로 이루어질 수 있도록 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보한다.

1.5 본 기준의 제정 및 개정

- ① 본 기준은 이사회 승인으로 제정 및 개정한다. 단, 경미한 사항에 대하여는 대표이사 승인으로

로 같음할 수 있다.

- ② 본 기준 제2.1조의 금융소비자보호책임자는 본 기준을 기초로 필요한 지침, 가이드라인, 매뉴얼 등을 제정 및 시행할 수 있다.
- ③ 본 기준을 제정·개정한 경우 제정·개정 사실 및 주요 현황을 회사의 인터넷 홈페이지에 게시한다.

제2장 업무분장 및 내부통제기준의 운영을 위한 조직

2.1 업무의 분장 및 조직 원칙

회사는 금융소비자보호법령 준수를 위하여 임직원등의 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.

2.2 내부통제조직

회사의 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 금융소비자보호책임자, 금융소비자보호 총괄기관(전담조직), 금융소비자보호협의회 등으로 구성된다.

2.3 이사회

이사회는 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본 방침을 정하고, 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책 등을 승인한다. 단,

2.4 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 임직원등의 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책을 마련하고, 이 기준 준수 여부

에 대해 점검을 하여야 하며, 이 기준 위반 시 위반행위에 상응한 조치방안 및 기준을 마련 하여야 한다.

- ⑤ 대표이사는 특별한 사정이 있는 경우 본조에 따른 업무를 금융소비자 보호를 담당하는 임원에게 위임할 수 있으나, 이 경우 구체적인 위임의 범위를 문서화하고, 정기적으로 관리·감독하는 절차를 마련하여야 한다.

2.5 임직원 및 조직

- ① 임직원은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.
- ② 회사는 내부통제규정을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품판매 대리업등의 업무를 수행하는 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

2.6 금융소비자보호책임자

2.6.1 금융소비자보호책임자의 지정

- ① 회사는 대표이사이사는 임원 중 금융소비자보호책임자를 1인 이상 지정하고, 금융소비자보호 책임자로서 업무를 수행함에 있어 독립적인 지위를 보장하여야 한다.
- ② 금융소비자보호책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융위원회 또는 금융감독원의 원장(이하 "감독당국"이라 한다)으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

2.6.2 금융소비자보호책임자의 직무

- ① 금융소비자보호책임자는 금융소비자 보호 업무를 전담하는 조직을 운영하며 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
 2. 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 광고 사전심의 및 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독 및 검토 업무
 3. 민원처리지침 소정의 금융민원 접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
 4. 금융소비자보호 관련 관계부서간 피드백 업무 총괄

5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
6. 민원발생과 연계한 관련 부서·직원 평가 기준의 수립 및 평가 총괄
7. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해 가능성에 대해 종합적으로 점검·관리
8. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무

- ② 금융소비자보호책임자는 금융소비자 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 있는 경우에는 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 필요한 제반 사항을 수행 및 지원하여야 한다.

2.6.3 금융소비자보호책임자의 독립성 보장

- ① 회사는 금융소비자보호책임자가 직무의 독립성을 보장받고 직무 수행에 있어 불이익을 받지 않도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호책임자에게 별도의 업무평가기준 및 급여지급기준을 적용하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등을 금융소비자보호책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하지 않는다.
- ③ 회사는 합리적인 사유가 없는 한 금융소비자보호책임자에게 타 직군에 비하여 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 아니하도록 하여야 한다.

2.7 금융소비자보호 총괄기관

2.7.1 금융소비자보호 총괄기관의 설치

- ① 회사는 금융소비자의 기본적 권리를 보장하고 실현하도록 하기 위하여, 금융소비자 보호 업무를 전담하여 처리하는 조직으로서 금융소비자보호 총괄기관(이하 "전담조직"라 한다)을 설치한다. 전담조직은 대표이사 직속으로 둔다.
- ② 회사는 전담조직의 원활한 직무 수행을 위하여 제반 사정(고객수, 민원 건수 등)을 고려하여 적정 인력을 확보하기 위하여 노력하여야 한다.

2.7.2 전담조직의 권한 및 의무

- ① 전담조직은 금융소비자 권익 보호를 위하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자 보호에 관한 경영방향 수립

2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자보호 관련 제도 개선
4. 금융상품의 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. 내부통제위원회의 운영 및 그 밖에 이 기준등 내규에서 정하는 업무(제1호부터 제5호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)

② 전담조직은 정기적으로 다음 각 호의 내용에 대하여 금융소비자보호책임자 및 대표이사에게 보고하여야 한다.

1. 제1항 각 호의 업무 수행 결과 및 평가 내용
2. 금융민원 발생 및 처리 현황
3. 금융민원 접수부터 처리까지 소요시간
4. 주요 빈발 민원에 대한 원인 파악 및 대책 수립

③ 전담조직은 관련법규 및 본 기준의 위반사항을 발견하거나 중대한 소비자 피해 우려가 있을 것으로 예상되는 경우 대표이사 또는 금융소비자보호책임자에게 보고하여야 한다.

④ 전담조직의 요구 또는 조사를 받은 부서 또는 담당자는 전담조직의 요구에 성실히 응하여야 하며, 전담조직의 업무 수행을 방해하거나 특별한 사유 없이 불응하여서는 안 된다.

2.8 금융소비자보호 내부통제위원회

① 회사는 금융소비자보호 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치한다.

② 위원회는 대표이사, 금융소비자보호책임자, 사내 임원 및 준법감시인 등으로 구성한다.

③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결한다.

1. 금융소비자 보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항

3. 금융상품의 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
 4. 금융상품의 판매, 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 5. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
 6. 「금융소비자보호법」 제16조제2항에 따른 「금융소비자보호 내부통제기준」 및 「금융소비자보호법」 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
 7. 「금융소비자보호법」 제32조제2항에 따른 금융소비자보호실태평가, 「금융소비자보호법」 제48조제1항에 따른 감독, 「금융소비자보호법」 제50조에 따른 검사결과 중 금융소비자 관련 검사결과의 후속조치에 관한 사항
 8. 중요 민원·분쟁에 대한 대응결과
 9. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차
 10. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 판매·사후관리 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항
 11. 그 밖에 내부통제에 필요하다고 판단되는 사항
- ④ 위원회는 대표이사의 주재로 회의를 매 반기별 1회 이상 개최한다.
 - ⑤ 회사는 위원회의 회의결과를 5년간 회의록 등 서면 방법으로 기록·유지하여야 한다.
 - ⑥ 준법감시인은 제3항 각 호의 사항이 고유업무와 관련이 없는 경우 회의에 참석하지 않을 수 있다.

제3장 업무단계별 준수사항

3.1 기획·개발

3.1.1 전담조직과 사전협의 사항

- ① 금융상품판매대리업등을 직접 수행하는 부서(이하 "수행부서"라 한다)는 전담조직의 사전 점검을 받고 시정 요구가 있는 경우 이에 응하여야 한다.
- ② 전담조직은 사전 점검 이력(점검 내용 및 결과 등)을 관리하여야 한다.
- ③ 수행부서는 다음 각 호와 관련하여 전담조직의 사전 점검을 받아야 하며, 금융소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 전담조직과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품판매대리업등의 영업 및 설명 방법
 2. 광고 내용(구성, 배치, 필수내용 포함여부 등)
 3. 고객 관련 이벤트, 프로모션 등 마케팅 방법
 4. 기타 소비자 보호를 위하여 전담조직이 정하는 사항
- ④ 전담조직은 수행부서의 영업행위가 금융소비자의 이익 보호에 취약한 사항이 있다고 판단되는 경우 업무 중단, 개선, 시정 등을 요구할 수 있다.
 - ⑤ 수행부서가 전담조직의 사전 점검을 득하지 아니하거나 업무 관련 요구(중단, 개선, 시정 등)에 성실하게 응하지 아니하는 경우 징계 등의 조치를 받을 수 있다.

3.1.2 수행부서의 행위준칙 수립

- ① 전담조직은 수행부서의 영업 행위가 금융소비자에게 불리한 점은 없는지 등을 진단하기 위한 체크리스트를 마련하여야 한다.
- ② 수행부서는 체크리스트 미충족 사유가 있는 경우 반드시 전담조직에 고지하여야 한다.

3.1.3 금융소비자 보호 채널 구축

- ① 회사는 금융상품판매대리업등을 영위함에 있어 금융소비자 피해 예방 및 신속한 구제를 위하여 금융소비자 의견을 적극 반영할 수 있는 업무 프로세스를 구축·운영하며 소비자 제안 활용 실적 분석 등을 정기적으로 시행한다.
- ② 회사는 금융소비자 보호를 강화하기 위하여 금융당국의 가이드라인을 성실하게 준수하고 관련 전문가의 의견을 적극 청취 및 반영한다.
- ③ 회사는 금융민원이 감축될 수 있도록 금융민원 분석 및 적용 프로세스를 구축하여야 한다.

3.2 금융상품판매대리업등 수행

3.2.1 업무수행 준칙 준수

- ① 회사는 금융상품판매대리업등을 수행하는 임직원이 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하고 성실하게 준수하는지 여부를 수시로 관리·감독하여야 한다
- ② 회사는 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자가 충분한 정보를 제공받을 수 있도록 하고, 금융소비자에게 부적합한 상품을 권유하지 않도록 유의하여야 한다.

- ④ 회사는 금융소비자가 금융상품과 관련하여 피해를 입은 경우 금융소비자의 입장에서 피해구제를 위한 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ⑤ 전담조직은 금융상품판매대리업등의 업무 수행 과정에서 금융소비자의 권익이 침해되지 않도록 관련 프로세스를 마련하고 수시로 금융소비자의 주요 민원을 파악하여 관련 프로세스에 즉시 반영하여야 한다.

3.2.2 정보보호의 원칙

회사는 금융상품판매대리업등을 수행하는 과정에서 고객의 명확한 동의에 따라 개인정보를 수집·활용하여야하며 선량한 관리자의 주의로서 관리하고, 당해 업무 수행 목적 외로 사용되지 않도록 하여야 한다. 회사는 고객 정보보호를 위하여 적절한 관리책임자를 지정하고 안전한 관리체계를 정립하여야 한다.

3.2.3 권한남용 금지

회사는 우월적 지위를 남용하거나 금융소비자의 권익을 침해하는 행위로서 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.

1. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하는 다른 금융상품의 구매를 강요하는 행위
2. 금융회사의 대출 등과 관련하여 부당하거나 과도한 담보 및 보증을 요구하는 행위
3. 금융소비자에게 유리한 계약 조건의 금융상품을 추천할 수 있음에도 불구하고 부당하게 다른 금융상품을 추천하는 행위
4. 금융회사가 무료로 제공한 부가상품을 금융소비자에게 충분히 고지하지 아니하고 유료로 전환하는 행위
5. 기타 금융소비자의 오인 또는 부지를 이용하거나 금융상품에 대한 정보를 충분히 제공하지 않는 행위

3.2.4 설명의무 등

- ① 회사는 금융소비자에게 금융상품판매 등의 행위를 할 때 금융소비자가 당해 금융상품의 종류 및 성격, 금융소비자에게 불리한 내용 등을 이해하지 못하거나 오인하지 않도록 충분히 설명하고, 상품설명서 등에도 관련 정보를 제공하여야 한다.
- ② 회사가 금융소비자가 계약을 체결하고자 하는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있는 경우 그 내용은 반드시 설명하고 이해여부를 확인하여야 한다.

- ③ 회사는 원금 손실 가능성, 중도해지시의 불이익, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우 등 금융 소비자의 불이익 사항 및 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요사항은 반드시 설명하고, 상품 설명서 등 관련 정보를 금융소비자에게 제공하여야 한다. 이때 금융회사는 금융소비자의 연령, 이해수준, 재무상태 등을 고려하여 맞춤형 정보제공을 할 수 있다.

3.2.5 고령금융소비자 배려

- ① 회사는 65세 이상의 고령인 금융소비자(이하 “고령금융소비자”라 한다)가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하되, 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.
- ③ 회사는 금융상품 기획·개발, 판매과정, 사후관리 등 모든 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품판매대리업등 영위 시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.

3.2.6 장애인 접근성 보장

- ① 회사는 장애인의 편의를 제고하기 위하여 장애유형에 부합하는 서비스를 제공한다.
- ② 회사는 금융소비자가 장애를 이유로 민원의 접수 또는 금융상품 관련 설명 등을 고지 받음에 있어 불리하지 않도록 관련 인프라를 구축하여야 한다.

3.2.7 영업 관련 평가 및 보상체계

- ① 회사는 금융상품판매대리업등을 영위하는 과정에서 영업담당 임직원과 소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 해당 임직원 및 부서에 대한 평가 및 보상체계를 설계한다.
- ② 회사는 영업담당 임직원에 대한 평가 및 보상체계에 영업실적 이외에도 금융민원, 내부 통제 프로세스 점검 결과, 영업 내용의 적합성 등을 종합적으로 고려하여 평가 결과에 충분히 반영될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호책임자는 금융소비자 보호의 관점에서 본 조 제1항의 평가 및 보상체계가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하고, 필요한 경우 금융소비자보호협의회와 관련 내용의 협의 또는 조정을 진행하며, 검토 결과를 대표이사에게 보고한다. 대표이사는 필요 시 금융소비자 피해 예방 및 구제를 위한 조치를 취하여야 한다.

3.3 사후 대응 프로세스

3.3.1 민원 처리 준칙

- ① 회사는 금융민원 관리 프로세스가 효율적으로 실행되고 명확한 행동기준을 제시하기 위하여 민원처리지침 및 관련 매뉴얼을 운영한다.
- ② 회사는 독립적이고 공정한 민원처리 및 구제절차를 마련하여야 하며, <별표> 민원관리시스템 필수 구축사항을 준수하여야 한다.
- ③ 회사는 민원을 체계적으로 관리하여 누락되는 민원이 발생하지 않도록 하여야 하며, 민원처리 현황 또는 결과를 금융소비자에게 고지하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자가 금융감독원의 분쟁조정 절차를 이용할 수 있도록 관련 내용을 안내하여야 한다.

3.3.2 소비자보호 평가도구 수립

- ① 전담조직은 임직원이 업무 수행에 있어 금융소비자 보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영할 수 있도록 평가도구를 마련하여야 한다.
- ② 전담조직은 평가도구에 기반한 모니터링 및 실제 평가가 이루어질 수 있도록 관리·감독한다.

제4장 금융소비자 권익 보호

4.1 금융소비자 이익에 부합하는 영업 원칙

- ① 회사는 사업계획 구상 및 사업 진행에 있어 다음 각 호를 준수하여야 한다.
 1. 금융상품판매 중개·대리 또는 소개하는 경우 금융소비자의 이익을 침해 금지
 2. 회사의 이익을 위하여 금융소비자에게 부적합한 금융상품 추천 또는 권유 금지
 3. 금융소비자가 금융상품에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명
 4. 금융소비자의 이익을 해하면서 회사 또는 제3자의 이익 도모 금지
- ② 회사는 감독당국이 금융소비자의 권익에 반한다고 판단한 업무내용을 즉시 개선하여야 한다.

4.2 서비스 및 상품 추천 알고리즘 구성 원칙

- ① 회사는 금융소비자의 이익에 부합하는 금융상품 추천 및 권유 알고리즘을 구성하여야 하며, 회사가 겸영하는 서비스 또는 상품을 부당하게 추천하는 알고리즘을 구성하여서는 아니 된다.
- ② 회사는 제1항의 알고리즘이 금융소비자의 이익에 부합하는지 여부를 정기적으로 점검하여야 한다.

4.3 명확한 정보제공 원칙

- ① 회사는 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 부정확한 정보를 기재하거나 과대 광고 등으로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 유의하여야 하며, 금융소비자의 부지 또는 오인을 이용하여서는 아니 된다.
- ② 회사는 금융소비자에게 제공하는 정보가 글자 크기, 색상, 배치 등에 의하여 왜곡되지 않도록 관련 기준을 수립하고 수시로 감독하여야 한다.
- ③ 전담조직은 금융소비자가 접근 가능한 정보에 부적하거나 금융소비자가 오인할 수 있는 부분이 있는 경우 시정을 요구할 수 있고, 수행부서는 즉시 시정하여야 한다.

4.4 적정한 정보제공 원칙

- ① 회사는 금융소비자의 관점에서 정보제공이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자의 권리에 관한 정보 또는 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대하여 금융소비자가 명확히 확인할 수 있도록 하고 필요한 경우 별도로 고지하여야 한다.
- ③ 회사는 금융민원이 발생할 수 있는 요인을 사전에 점검하여 금융소비자가 충분히 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

4.5 금융소비자의 접근권 보장

- ① 금융소비자가 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사에 자료 열람·청취를 요구하는 경우, 회사는 6영업일 내에 해당 자료를 제공하여야 한다. 회사가 기한 내에 제공할 수 없는 경우에는 해당 사유를 통지하고 최대한 신속하게 제공하여야 한다.
- ② 회사는 다음 각 호의 경우에는 금융소비자의 접근권을 제한하거나 거절할 수 있다.
 1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
 2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 3. 열람·청취로 인해 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우

4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 금융회사가 삭제한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 회사에서 사전에 구체적으로 정한 경우

4.6 금융소비자보호 실태평가

- ① 회사는 감독당국의 금융소비자보호 실태평가제도를 통해 금융소비자 보호 수준을 종합적으로 평가 받아야 한다. 만일 감독당국이 직접 평가하지 않는 경우에는 자율적으로 평가를 실시하여야 한다.
- ② 회사는 감독당국 또는 자율적으로 실시한 평가 결과를 이사회 등에 보고하여야 하며, 만일 감독당국이 미흡한 사항을 지적한 경우에는 개선계획을 감독당국에 제출하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 실태평가 항목별 평가 결과를 홈페이지에 게시한다.

제5장 임직원 준수 의무

5.1 임직원 윤리

5.1.1 기본윤리

- ① 임직원은 신의성실의 원칙에 따라 상당한 주의를 기울여 직무를 수행하며, 모든 영업활동에 있어 관련법규 및 본 기준을 성실히 준수하고, 정당하고 윤리적인 방법으로 공정한 경쟁을 도모하여야 한다.
- ② 임직원은 업무를 수행함에 있어 위법·부당한 방법을 사용하거나 회사나 고객을 상대로 자신의 이익 또는 보상을 추구하여서는 아니 된다.
- ③ 임직원은 자신의 이익을 위하여 업무상 취득한 정보 등을 이용하여서는 아니 된다.

5.1.2 불공정행위 금지

- ① 임직원은 업무를 통해 부당하게 이익을 얻거나 제3자로 하여금 부당한 이익을 얻도록 하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ② 임직원은 특정 금융상품을 부당하게 추천하여서는 아니 된다.

5.1.3 보고의무

임직원은 다른 임직원의 비위사실을 발견한 즉시 회사에 보고하여야 한다.

5.2 교육

임직원은 회사에서 실시하는 교육을 성실하게 이수하여야 한다.

제6장 준법 감사 및 처리

6.1 준수여부 점검

- ① 회사는 관련법규 법 및 본 내규 등의 준수 여부를 정기 및 수시로 감사한다.
- ② 전담조직은 금융소비자의 보호에 직접적인 영향을 미치는 사항에 대하여 금융소비자에게 해당 업무 또는 서비스가 적용되기 전에 검토하고 시정을 요구할 수 있다. 임직원은 특별한 사유 없는 한 전담조직의 시정 요구를 거부할 수 없다.
- ③ 임직원은 전담조직의 자료제출 요구 및 감사 업무를 방해할 수 없으며, 정당한 사유 없이 거부하거나 방해하는 경우 전담조직은 해당 임직원에게 징계를 요청할 수 있다.
- ④ 전담조직은 점검 결과를 대표이사 및 금융소비자보호책임자에게 보고한다.

6.2 내부 제보 및 신고

- ① 회사는 임직원이 내부 제보할 수 있는 절차를 마련하며, 익명 제보를 허용한다.
- ② 회사는 임직원이 제보 내용 또는 제보 사실로 불이익을 받지 않도록 하여야 한다.

6.3 위반 시 처리사항

- ① 회사는 임직원이 관련법규 및 본 기준을 위반한 경우 해당 업무에서 배제하거나 내부 절차에 따라 징계하는 등 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ② 회사는 관련법규 및 본 기준을 위반하는 사항이 재발되지 않도록 취약부분 점검 및 개선 조치를 취하여야 한다.

7.1 세부지침

이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2022년 3월 14일부터 시행한다.

<별 표> 민원관리시스템 필수 구축사항

가. 모니터링 기능

회사는 민원의 다발성, 변동추이 등을 모니터링할 수 있어야 하며, 이를 활용하여 조기경보 등을 통하여 민원 예방이 실현될 수 있는 시스템을 구축하여야 한다. 또한 업무의 유형별로 고객불만 및 민원발생 모니터링을 수행할 수 있어야 한다.

나. 신속성, 투명성 확보

회사는 금융소비자의 불만을 다양한 접수채널(방문, 전화, 서신, 팩스, e-mail, 인터넷 등)을 통해 접수하고, 금융민원이 접수되는 즉시 민원 접수사실, 민원처리 담당자 성명, 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, e-mail, 문자메세지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다.

민원의 접수, 처리 과정은 전담조직 및 유관부서(영업점 포함)에서 실시간 조회가 가능하도록 운영하여야 한다.

금융민원의 처리기한은 접수시간부터 처리결과에 대한 안내시점까지 관리하여야 하며, 상품별 금융소비자불만의 유형에 따라 구분·처리하여야 한다.

다. 전 과정 전산화

금융회사는 민원의 접수단계에서 종결까지 전 과정에 대하여 전산시스템(음성녹취, 이미지 스캐닝, E-mail, SMS서비스등)을 개발, 운영함으로써 업무처리의 효율성을 높여야 한다. (단, 민원건수가 적어 수작업 분석이 가능한 경우에는 제외가능)

라. 모든 처리결과 Data Base화

민원처리 시스템내에는 유형별, 원인별, 상품별, 부서별, 영업조직별 통계 Data를 제공할 수 있어야 하며, 문제영역에 대해서는 조기대응 및 분석이 가능하여야 한다