금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 제정 안내

「금융소비자보호에 관한 법률」 및 관련 법규 (이하 “금융소비자호보법령”)에 따라 당사의「금융소비자보호 내부통제기준」 및 「금융소비자보호기준」 제정에 대하여 아래와 같이 공지합니다.

- 아 래 -

1. 이사회 승인 및 제정일자: 2021 년 9 월 17 일

2. 시행일자: 2021 년 9 월 25 일

3. 주요현황

□ 금융소비자보호 내부통제기준

1. 근거법령: 「금융소비자보호에 관한 법률」 제 16 조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제 10 조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제 9 조
2. 제정 이유: 금융소비자보호법령에 따라 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 권익을 보호하기 위함
3. 소비자에게 미치는 영향: 금융소비자의 권익 증진 등
4. 적용대상: 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사의 업무 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에 한하여 이 기준을 적용
5. 주요내용

   1) 업무의 분장 및 조직구조 (제 5 조)

   2) 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차 (제 17 조 ~ 제 29 조)

   3) 내부통제기준의 운영을 위한 조직·인력 (제 5 조, 제 8 조, 제 9 조 ~ 제 16 조)

   4) 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가 (제 30 조 ~ 제 31 조)

   5) 내부통제기준에 따른 직무수행 교육에 관한 사항 (제 32 조 ~ 제 33 조)

   6) 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안 (제 34 조 ~ 제 36 조)

   7) 내부통제기준의 제정·변경 절차 (제 37 조)

□ 금융소비자보호기준

1. 근거법령: 「금융소비자보호에 관한 법률」 제 32 조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제 31 조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제 29 조
2. 제정 이유: 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자의 권익을 증진하는 한편, 금융소비자의 불만예방 및 발생한 피해의 신속한 사후구제를 위한 기본지침을 제공하기 위함
3. 소비자에게 미치는 영향: 금융소비자의 권익 증진 등
4. 적용대상: 당사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용
5. 주요내용

   1) 금융소비자의 권리

   2) 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차

   3) 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

   4) 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

   5) 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

   6) 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

   7) 금융소비자의 민원 등을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템의 구축

   8) 법 제 28 조제 3 항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응

   9) 법 제 46 조제 1 항에 따른 일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응

   10) 법 제 47 조제 1 항에 따른 계약의 해지 요구에 대한 대응

   11) 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하는 방법

   12) 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항