

금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 제정 안내

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

- 아 래 -

가. 시행일자 : 2021년 9월 25일

나. 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
 - 2) 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차
 - 3) 내부통제기준의 운영을 위한 조직·인력
 - 4) 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가
 - 5) 내부통제기준에 따른 직무수행 교육에 관한 사항
 - 6) 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안
 - 7) 내부통제기준의 제정·변경 절차

□ 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. 개정 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 제28조제3항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응
 - 9) 법 제46조제1항에 따른 일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응
 - 10) 법 제47조제1항에 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