

금융소비자보호에 관한 내부통제기준

2021년 9월 27일 제정

제1장 총칙

제1조(목적) 이 금융소비자보호에 관한 내부통제기준(이하 "기준"이라 한다)은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 "금융소비자보호법"이라 한다) 제16조 제2항 및 관련법규(이하 "금융소비자보호법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자 보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 HSBC은행 서울지점(이하 "은행"이라 한다)의 임직원이 직무를 수행할 때 내부통제측면에서 준수하여야 할 기준 및 절차를 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위) ① 이 기준은 은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호 법령에 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. "금융상품"이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품으로서, 「은행법」에 따른 예금 및 대출, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 "자본시장법"이라 한다)에 따른 금융투자상품 등 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한 '금융상품'을 말한다.
2. "금융소비자"란 은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약에 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 '금융소비자'를 말한다.
3. "전문금융소비자"란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조제9호에서 정한 '전문금융소비자'를 말한다.

4. "일반금융소비자"란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
5. "임직원"은 은행의 소속 임직원을 말한다.
6. "내부통제체계"란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
7. "금융소비자보호 내부통제위원회"란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 "감독규정"이라 한다) [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 말한다.
8. "금융소비자보호 총괄기관"이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 총괄기관'을 말하며, 금융소비자보호기준 제8조 제1항에 따라 지정된 준법감시부를 말한다.

제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침) ① 은행은 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 은행은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 "금융소비자보호기준"이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 은행은 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

제5조(다른 내규와의 관계) 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 은행 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준에서 정하는 바에 따른다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제6조(내부통제체계의 운영) 은행은 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(경영위원회) ① 경영위원회 (EXCO)는 은행의 금융소비자보호에 관한 내부통

제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 경영위원회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

제8조(대표) ① 은행의 대표(CEO)는 경영위원회가 승인한 이 기준 및 금융소비자보호 기준에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하고, 임직원이 금융소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 관리·감독하여야 한다.

② 은행의 대표(CEO)는 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있으며, 은행의 대표(CEO)는 금융소비자보호 담당임원에게 아래의 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영 업무를 위임한다. 금융소비자보호 담당임원은 동 업무의 수행에 대하여 정기적으로 보고함으로써, 대표(CEO)가 정기적으로 관리·감독할 수 있도록 한다.

1. 내부통제기준 위반방지를 위한 예방대책 마련
2. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검
3. 내부통제기준 위반시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준 마련

③ 대표(CEO)는 은행의 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 임직원은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 은행은 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

제3장 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제10조(금융소비자보호 총괄기관의 점검 및 협의) ① 금융소비자보호 총괄기관은 각 영업부서의 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 적용되는 정책 및 절차를 소비자보호 관점에서 점검하여야 하며, 미비점이 발견되는 경우 이를 시정하기 위한 협의를 진행하여야 한다.

② 제1항에 따른 점검을 함에 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 개발 및 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.
1. 금융상품 개발·변경·판매중단 (판매중단은 중대한 문제발생이 예상되는 경우에 한함)
 2. 상품설명서 등 중요서류의 제작·변경
 3. 판매절차의 개발·변경 (소비자보호에 장애를 초래하거나 초래할 수 있는 경우에 한함)
 4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등) 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
 5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등으로 인해 금융소비자에게 피해가 발생할 가능성이 있다고 판단하는 경우 관련부서에 새로운 금융상품의 출시 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.
- ⑤ 은행은 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제11조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립) ① 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점이 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목은 별첨1과 같다.

② 은행이 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 적용하는 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙은 별첨2와 같다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명 자료에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화

제12조(금융소비자의 의견청취) ① 은행은 금융상품 개발 등 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원 등 금융소비자의 의견을 적극 반영할 수 있도록 과거 1년간 해당 부서에 제기된 고객불만 내용을 고려하여야 한다.

② 은행은 새로운 금융상품의 출시 후 고객의 피드백을 점검하거나 제기된 민원

의 내용을 분석 및 대처방안을 마련하는 등의 방법으로 사후 검증하여야 하고, 점검 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서간에 통보 및 상의하여 적기에 반영될 수 있도록 한다.

제13조(금융상품의 판매 과정 관리) ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서의 다음 각 항목별 판매과정을 금융소비자보호 관점에서 점검하여야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차 (금융소비자보호법령에서 요구되는 경우)

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육을 실시

나. 금융상품의 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행 여부 포함)의 구축 및 운영

다. 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자에 대한 설명

2. 금융상품 판매 후 절차 (금융소비자보호법령에서 요구되는 경우)

가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.

나. 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 금융소비자보호 조치를 취하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 분석을 통하여 불만 및 피해의 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선토록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제14조 (금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호) ① 은행은 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

② 은행은 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 하여야 하며, 금융소비자보호기준의 '별첨1. 민원처리 및 분쟁처리의 기준 및 절차', '별첨2. 금융소비자의 자료열람요구에 대한 처리 절차와 기준', '별첨3. 금융소비자의 위법계약 해지요구에 관한 기준과 절차'를 준수하여야 한다.

제15조(영업행위의 일반원칙) ① 은행은 금융상품 판매시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품판매시 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 은행은 금융상품의 판매과정에서 은행 또는 임직원의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

제16조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① 은행은 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 은행은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 한다.

③ 은행이 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의를 위하여는 '상품설명서, 약관 및 광고자료의 작성 및 운영에 관한 가이드라인'을 적용한다.

제17조(금융상품 판매준칙) ① 임직원이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 금융소비자를 보호하기 위하여 준수하여야 할 금융상품 판매준칙은 별첨3과 같다. 금융상품을 판매하는 부서는 해당 부서에게만 적용되는 별도의 판매준칙을 제정할 수 있다.

② 제1항의 준칙을 제정·변경하고자 하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의를 거쳐야 한다.

제18조(금융소비자와의 이해상충 방지) ① 은행은 은행 및 임직원이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 시스템을 구축하여야 한다.

② 임직원은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제19조(금융소비자 보호 관련 교육) ① 은행은 임직원을 대상으로 금융소비자의

권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

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

제20조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리) 은행은 금융상품 판매와 관련하여 수집한 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의 절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

제21조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영) ① 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 "위원회"라 한다)의 역할은 금융회사지배구조에관한법률에 따라 설치된 내부통제위원회가 수행한다.

② 은행은 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원(이하 "금융소비자보호 담당임원"이라 한다)으로 준법감시인을 지명한다.

③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결하며, 위원회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
4. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
5. 이 기준 및 금융소비자보호법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
6. 금융소비자보호법 제32조제2항에 따른 평가(이하 "금융소비자보호실태평가"라 한다), 감독(금융소비자보호법 제48조제1항에 따른 "감독"을 말한다) 및 검사(금융소비자보호법 제50조에 따른 "검사"를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항
7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
8. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차

9. 상품설명서 등 금융상품 계약서류 제·개정안 검토(준법감시인이 해당 계약서류를 사전 검토하는 경우에는 제외할 수 있다)
 10. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련부서간 협의 필요사항
- ④ 대표(CEO)가 주재하는 회의를 매 반기마다 1회 이상 개최한다.

제22조(금융소비자보호 총괄기관의 지명 및 운영) ① 은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄기관으로 준법감시부를 지명한다.

② 은행은 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. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 파악 및 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 위원회의 운영(제1호부터 제5호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)

제23조(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 위원회를 통해 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 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 금융 소비자 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.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 직접 조사(자료제출 요구, 출석요청 및 임점조사를 포함한다)하거나 필요한 경우 관련부서에 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, 금융상품의 개발·판매 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 대표(CEO)에게 보고하여야 한다.

제24조(금융소비자보호 담당임원) ① 은행은 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당임원으로 준법감시인을 지정한다.

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 대표(CEO)에게 즉시 보고하여야 하며, 대표(CEO)는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

④ 은행은 금융소비자보호 담당임원의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 인사평가지 부당한 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 은행의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 방식으로 업무평가 및 급여 결정을 하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 담당임원의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의

급여 등 보상시에 고려되어야 한다.

⑤ 은행은 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.

제25조(금융소비자보호 담당직원) ① 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원은 준법감시부 소속 직원중 제2항의 요건을 충족하는 직원으로 한다.

② 제1항에 따른 금융소비자보호 담당직원은 금융기관 근무 3년 이상 경력자로서 상품개발·영업·법무·내부통제·위험관리 등 분야에서 2년 이상 근무한 사람이어야 한다. 다만, 이와 동일한 수준의 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 금융소비자보호 담당임원이 인정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 은행은 금융소비자보호 담당직원에 대하여 금융소비자보호와 관련한 교육 참여, 자격증 취득 등 직무향상의 기회를 제공하여야 한다.

④ 금융소비자보호 담당직원의 업무평가기준, 급여지급기준 및 근무평가 등과 관련하여서는 제27조제4항과 제5항을 준용한다.

제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제26조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 은행은 임직원의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 은행은 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 별첨4와 같이 시행한다.

③ 금융소비자보호 담당임원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 대표(CEO) 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하도록 하여야 한다.

제27조(임직원의 법령, 규정 위반에 대한 조치) 은행은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원이 관련 법령 및 내부통제기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서 및 임직원에게 대한 조치 방안을 마련하고, 관련부서에 검사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이

없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

제28조(금융상품 판매 임직원에 대한 교육 및 자격) ① 은행은 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

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

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제29조(성과보상체계의 운영) ① 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않는 범위 내에서 성과보상체계를 운영하여야 한다.

② 제1항의 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원은 다음 각 호를 포함한다.

1. 소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 상급자

③ 은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가 시 고객수익률 등 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 고려하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

제30조(이 기준의 변경 등) ① 관련 법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 은행은 이를 반영하기 위한 이 기준을 변경할 수 있다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 대표(CEO)에게 보고하여야 한다.

③ 은행은 이 기준의 내용을 변경하고자 하는 경우에 경영위원회의 승인을 받아야 한다. 다만, 별첨에 언급된 각종 세부기준은 금융소비자보호 담당임원의 승인으로 변경한다.

④ 은행은 제2항에 따라 이 기준을 신설하거나 변경한 경우에는 제정·개정 사실 및 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용 대상 등 주요 현황을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 이 기준의 개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하며, 필요한 경우 교육을 실시할 수 있다.

(별첨 1)

금융상품 개발 관련 점검항목

은행이 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점이 없는지 다음의 항목을 점검한다.

1. 금융상품이 공정하고 합리적으로 설계되었는지의 여부
2. 합리적인 근거없이 고객간에 부당한 차별을 초래하는지의 여부
3. 금융상품의 고객의 필요에 부합하는지의 여부
4. 금융상품의 고객의 평균적 경험과 지식에 비하여 과다하게 복잡하고 어렵게 설계되었는지의 여부

(별첨 2)

금융상품개발시 적용되는 내부준칙

은행이 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점이 없는지 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 아래의 준칙을 적용한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명 자료에 명기(담당부서명 및 연락처를 고객에게 제공하였거나 고객이 알고 있음을 충분히 입증할 수 있는 경우는 명기하지 않을 수 있음)함으로써 책임성을 강화한다.
2. 금융상품 개발자와 금융상품 판매자가 서로 다른 경우 충분한 정보를 공유함으로써 책임성을 강화한다.
3. 금융상품개발에 적용되는 관련법규를 준수하고 있는지 점검하기 위하여 준법감시부와 상의한다.

(별첨 3)

금융상품 판매준칙

은행의 임직원은 금융상품을 판매할 때 고객의 권익이 침해되지 않도록 다음의 사항을 실천한다.

1. 내규에서 규정하는 고객보호가 이루어질 수 있도록 최선을 다한다.
2. 우월한 지위를 남용하거나 고객의 권익을 부당하게 침해하지 않는다.
3. 고객에 대한 정보의 수집, 보관 및 활용은 관련법규에서 허용되는 범위내로 한다.
4. 설명의무 등 금융소비자보호법에서 부여되는 각종 의무를 충실히 이행한다.

(별첨 4)

내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가

1. 은행은 아래에 따라 내부통제기준 준수 여부를 평가한다.

- (1) '금융상품 개발 관련 점검항목'에 따라 점검한 결과 주요 위반 사항이 있는지의 여부
- (2) '금융상품개발시 적용되는 내부준칙'을 위반하였는지의 여부
- (3) '금융상품판매준칙'을 위반하였는지의 여부
- (4) 금융소비자 보호 관점에서 임직원의 역할 및 책임이 명확한지의 여부
- (5) 금융소비자 보호 관점에서 임직원의 업무 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 상호 견제 및 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장이 이루어지고 조직구조가 수립되었는지의 여부
- (6) '상품설명서, 약관 및 광고자료의 작성 및 운영에 관한 가이드라인'을 준수하였는지의 여부
- (7) 금융상품판매 임직원에게 대한 교육이 적절히 이루어졌는지의 여부
- (8) 금융소비자보호기준을 준수하였는지의 여부
- (9) 기타 금융소비자보호 관점에서 심각한 문제가 존재하는지의 여부

2. 상기 1.에 따른 점검결과 발견된 문제에 대하여는 사후보완 조치, 재발방지 조치 등을 취하여야 한다.

3. 소비자보호법령, 은행 내규등의 위반이 발견된 경우 은행의 징계시행세칙에 따라 처리한다.