

# 금융소비자보호 내부통제기준

## 제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제16조 제2항에 따라 회사 소속 임직원 및 보험설계사가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하는 업무를 이행하기 위하여 준수하여야 할 기준 및 절차를 마련함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다. 다만, 이 기준에서 정하지 아니한 용어는 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 동법 시행령 및 금융회사 지배구조 감독규정(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙 및 보험업감독규정(시행세칙 포함), 금융소비자보호법, 동법 시행령 및 관련 행정규칙에서 정하는 바에 따른다.

1. “보험설계사”란 보험업법 제2조제9호에 따라 보험중개사에 소속되어 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 동법 제84조에 따라 등록된 자를 말한다.
2. “보험중개사”란 독립적으로 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 보험업법 제89조에 따라 등록된 자를 말한다.
3. “임직원등”이란 해당 보험중개사의 임직원 및 소속 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.

4. “관련법규”라 함은 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 동법 시행령 및 금융회사 지배구조 감독규정(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙, 보험업감독규정(감독업무시행세칙 포함) 및 관련 모범규준, 금융소비자보호법, 동법 시행령 및 관련 행정규칙, 보험업법 제125조에 따른 상호협정(생명·손해보험 공정경쟁질서 유지에 관한 협정) 등 보험계약 체결 또는 모집과 관련된 제반 법규를 말한다.
5. “금융소비자보호 내부통제”란 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따른 금융소비자보호에 관한 내부통제를 말한다.
6. “내부통제기준”이란 법령을 준수하여 건전한 보험영업을 유도하고 보험소비자를 보호하기 위하여 임직원 및 소속 보험설계사가 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.
7. “업무지침”이란 회사의 조직·운영·관리 및 업무수행 과정에 필요한 업무처리기준과 표준 업무처리 절차 등을 말한다.
8. “금융소비자”란 보험상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것에 관한 회사의 거래상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
9. “상품에 관한 광고”란 보험상품에 대한 정보를 제공·홍보하기 위한 광고를 말한다.
10. “업무에 관한 광고”란 회사가 보험상품 계약체결을 유도할 목적으로 소비자에 제공하는 서비스에 관한 광고를 말한다.

## 제2장 업무의 분장 및 조직구조

### 제3조(업무의 분장 및 조직구조)

- ① 회사는 금융소비자보호 법규의 준수를 위하여 임직원의 역할과 책임을

명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무 간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 별표 1과 같이 정한다.

② 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내규를 제·개정할 때 제1항의 내용을 충실히 반영하여야 한다.

### 제3장 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제4조(금융소비자보호 내부통제 조직) 회사의 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자 등으로 구성된다.

#### 제5조(이사회)

① 이사회는 금융소비자보호 내부통제 체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고, 금융소비자보호 내부통제에 대한 최종적인 책임을 진다.

② 이사회는 금융소비자보호 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인하고 금융소비자보호 내부통제기준, 금융소비자보호기준, 금융소비자보호 내부통제체계 등 금융소비자보호 내부통제와 관련된 주요사항을 심의·의결한다.

#### 제6조(대표이사)

① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호 내부통제 체계를 구체적으로 구축·운영하여야 한다.

② 대표이사는 금융소비자보호 내부통제 체계가 적절히 운영되도록 조직구

조 등을 구축·확립하는 등 내부통제 환경을 조성하여야 하며, 영업환경 변화에 따라 금융소비자보호 내부통제 체계의 유효성에 대해 재검토하여야 한다.

③ 대표이사는 직접 또는 금융소비자보호 총괄책임자를 통해 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 내부통제 체계·운영에 대한 실태를 점검하고 이사회에 보고하여야 한다.

④ 대표이사는 임직원등의 이 기준 위반방지를 위한 실효성 있는 예방대책을 마련하고, 이 기준 위반시 위반행위에 상응한 조치방안 및 기준을 마련하여야 한다.

⑤ 대표이사는 특별한 사정이 있는 경우 본조에 따른 업무를 금융소비자보호를 담당하는 임원에게 위임할 수 있으나, 이 경우 위임의 범위를 구체적으로 명시하고, 정기적으로 관리·감독하는 절차를 마련하여야 한다.

#### 제7조(금융소비자보호 총괄기관)

① 회사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 판매업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 대표이사 직속으로 금융소비자보호 총괄기관을 설치·운영하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자 보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자 보호 관련 제도 개선
4. 금융상품의 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가

## 7. 그 밖에 이 기준 등 내규에서 정하는 업무

### 제8조(금융소비자보호 총괄책임자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 준법감시인 또는 이에 준하는 사람 중에서 1인 이상 지정하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 전담하며, 금융소비자 권익 침해 또는 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자가 직무를 공정하게 수행할 수 있도록 업무의 독립성을 보장하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자이었던 자에 대하여 해당 직무수행과 관련된 사유로 부당하게 인사상 불이익을 주어서는 아니된다.

### 제9조(금융소비자보호 업무담당자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하기 위하여 적정규모의 금융소비자보호 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 업무담당자는 업무 수행에 필요한 전문지식과 실무경험을 갖춘 경력자로 하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증

취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 하며, 금융소비자보호 우수직원에 대한 포상(표창·연수)제도를 시행하여야 한다.

④ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제8조 제4항을 준용한다.

### 제10조(임직원)

① 임직원은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며, 직무수행시 자신의 역할을 이해하고 관련 법령 및 규정을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 조직·업무를 관리하는 임직원은 소관조직·업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제를 총괄하여야 한다.

## 제4장 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

### 제11조(금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립 시 금융상품으로 인해 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 평가하고, 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견이 반영될 수 있도록 하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 제기되는 경우 주요 원인을 파악하고 이를 관련 부서와 협의하여 개선되도록 하여야 하며, 구축된 판매절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

### 제12조(금융상품 광고 기준)

- ① 회사가 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법 등 관련 법규를 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.
- ② 회사는 상품에 관한 광고 또는 업무에 관한 광고 시 보험협회의 생명(손해)보험 광고·선전에 관한 규정을 준수하고, 보험협회의 사전심의 대상인 광고물에 대해서는 동 규정에 따라 반드시 사전심의 절차를 이행하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품 등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의를 위해 합리적인 세부기준 및 절차를 마련하고 공정하게 운영하여야 한다.
- ④ 회사가 금융상품 등에 관한 광고나 업무에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인 또는 금융소비자보호 총괄책임자의 심의를 받아야 한다.

### 제13조(금융소비자 권익 보호)

- ① 회사는 금융상품에 관한 계약 체결의 권유, 계약 체결 등에 있어서 관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 노력하여야 한다.
- ② 임직원은 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약 체결의 권유를 하거나 계약체결을 하는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지, 광고 준수 등 금융소비자보호 법규를 준수하여야 하며, 관련 법규를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 노력하여야 한다.

#### 제14조(금융소비자 보호 관련 교육)

- ① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자보호 법규 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

#### 제15조(금융소비자의 개인정보 관리)

회사는 금융소비자의 신용정보 및 개인정보를 관리함에 있어서 개인정보보호법, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 등 관련 법령을 준수하고, 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 허용된 목적 이외의 목적으로는 사용하지 아니하여야 한다.

#### 제16조(금융상품등에 관한 업무 위탁 및 관련 수수료 지급)

업무 위탁 및 관련 수수료의 지급은 별도로 정한 약정서에 따른다.

### 제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가

#### 제17조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자 보호 총괄책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호 내부통제기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.



- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위의 장은 점검결과를 금융 소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 등의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검결과를 평가하여, 대표이사 및 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 한다.

#### 제18조(금융소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준의 위반 정도, 규모 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에게 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구할 수 있으며, 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 중대한 위법·부당행위 등 발견 시 준법감시인 또는 감사부서에 적절한 조치를 요구할 수 있다.

### 제6장 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

#### 제19조(금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격)

- ① 회사는 금융상품 판매를 담당하는 임직원등이 금융상품의 위험도 및 복잡성 등을 인지할 수 있도록 상품 내용과 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 실시하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 금융상품 판매를 담당하는 직원이 갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 세부기준은 다음과

같다.

1. 보험업법 및 관련 법령에 따른 보험설계사 또는 보험중개사 자격요건을 충족한 자
2. 별표 2의 보험중개사(개인) 등록신청인 고지사항에서 결격사유에 해당하는 것이 없는 자
- ③ 회사는 제2항에 따른 교육수준 또는 자격을 갖추지 않은 자로 하여금 금융상품 계약체결 권유와 관련된 업무를 하도록 하여서는 아니되며, 금융상품 판매를 담당하는 직원의 관련 법규 및 내규에 따른 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.
- ④ 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 판매자격별로 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.

## 제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

### 제20조(업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안)

- ① 업무수행에 대하여 별도의 계약에 따른 보수를 지급한다.
- ② 영업행위를 수행하는 담당 임원·직원과 금융소비자간에 이해상충이 발생할 수 있는 경우 금융소비자보호 총괄기관에 사전 보고 하여야 한다. 위 보고의무를 위반한 경우, 금융소비자보호 총괄기관의 장은 징계심의를 위한 인사위원회 소집을 제안할 수 있다.

## 제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

### 제21조(금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정)

- ① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 금융

소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.

② 이 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.

③ 회사가 이 기준을 제정·변경하는 경우 이사회를 승인받아야 한다. 다만, 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

1. 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항

④ 회사는 이 기준을 제정·변경한 경우 제정·변경 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용대상 등을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하여야 하고, 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하여야 하며, 필요 시 이에 대한 교육을 실시할 수 있다.

## 제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지

### 제22조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 금융상품의 특성, 금융소비자의 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.

### 제23조(장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 장애인의 금융거래 편의성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.

② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.

③ 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

④ 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

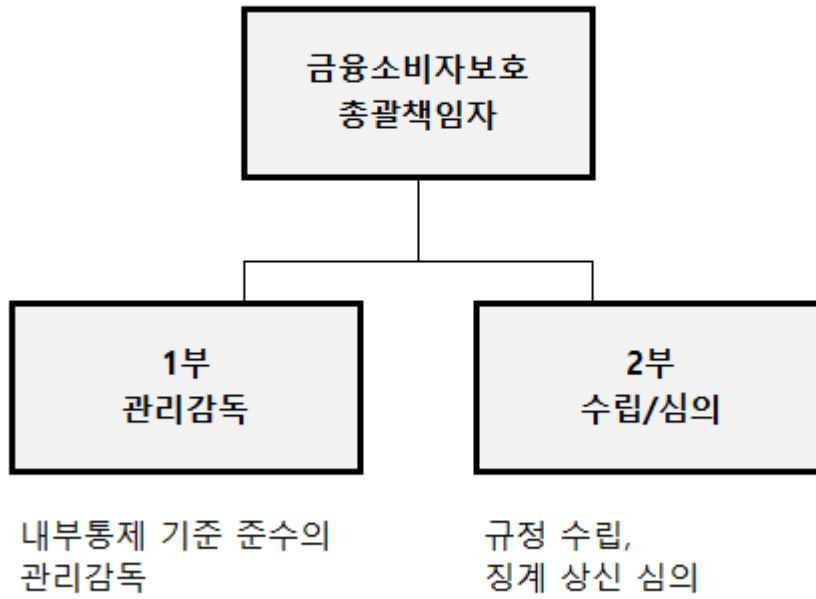
제24조(세부지침의 위임) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

## 부 칙 (2021.9.6)

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 6일부터 시행한다.

[별표 1] 조직도

< 금융소비자보호 내부통제 조직도 >



[별표 2] 보험중개사(개인)등록신청인 고지사항

**보험중개사(개인) 등록신청인 고지사항**

■ 보험중개사 등록신청인은 아래 각항의 질문사항에 대하여 사실대로 기재하시기 바랍니다.  
(해당란에 ○표를 하시고, 관련법규는 뒷면을 참조하시기 바랍니다)

① 보험업법제84조제2항 각호의 1에 해당하는 사항이 있습니까? (해당되는 경우 해당호 : )	예	아니오
② 현재 보험설계사 또는 보험대리점으로 등록되어 있습니까?	예	아니오
③ 현재 다른 보험회사, 보험대리점, 보험중개사의 임직원이십니까?	예	아니오
④ 현재 다음 각호에 열거한 법인 또는 단체에 임원 또는 직원으로 소속되어 있습니까? 1. 국가기관과 특별법에 의하여 설립된 기관 및 동 기관의 퇴직자로 구성된 법인 또는 단체 2. 제1호의 기관, 금융지주회사 또는 법 제91조제1항 각호의 금융기관[은행법에 의하여 설립된 금융기관, 자본시장법에 따른 투자매매업자 또는 투자중개업자, 상호저축은행법에 의한 상호저축은행, 여신전문금융업법에 의하여 허가받은 신용카드업자(경영여신업자제외), 한국산업은행, 중소기업은행]이 출연·출자한 금액의 합이 100분의 15를 초과하거나 최대 출연·출자자가 되는 법인 또는 단체 3. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각호의 기관[법 제91조 제1항 각호의 금융기관은 제외] 4. 손해보험중개사의 경우 화물자동차운수사업법 또는 여객자동차운수사업법에 의한 운송사업자 5. 방문판매등에관한법률에 의하여 등록된 다단계판매업자	예	아니오
⑤ 보험업법 제101조의 규정에 의한 자기보험중개사로 운영하려고 합니까?	예	아니오
⑥ 보험중개사 등록신청일 이전에 모집에 관한 부당행위로 감독당국으로부터 조치를 받은 사실이 있습니까? (등록취소된 경우 취소일과 그 사유 : ) (조치받은 경우 조치일과 그 사유 : )	예	아니오
⑦ 보험회사보험설계사보험대리점보험계리업자손해사정업자와 보험업 감독규정 제4-26조 각호의 1에 해당되는 사항이 있습니까? (해당되는 경우 해당호 : )	예	아니오
⑧ 보험업 감독규정 제4-11조의5제2항 각호의 1에 해당되는 사항이 있습니까? (해당되는 경우 해당호 및 그 처분일 : )	예	아니오
⑨ 현재 다른 사업을 영위하거나 다른 업무를 겸직하고 있습니까? (해당되는 경우 사업명 또는 겸직업무 : )	예	아니오

위 각 사항에 대한 기재사항은 사실과 다름없으며, 신청인 본인이 직접 작성하였음을 확인합니다. 또한, 위 기재사항을 허위로 작성하였음이 판명되는 때에는 보험중개사 등록을 취소하여도 이의가 없음을 서약합니다.

년 월 일

신청인

(날인 또는 서명)

**손해보험협회장 귀하**