

## 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 안내

금융소비자보호에 관한 법률 및 관련 법규(이하 "금융소비자보호법령")에 따라 당사의 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 제정에 대하여 아래와 같이 안내드립니다.

1. 이사회 승인 및 제개정 일자: 2021 년 9 월 13 일
2. 시행일자: 2021 년 9 월 25 일
3. 주요 현황

### \* 금융소비자보호 내부통제기준

1. 근거법령: 금융소비자보호에 관한 법률 제 16 조, 금융소비자보호에 관한 법률 시행령 제 10 조, 금융소비자보호에 관한 감독규정 제 9 조
2. 제정이유: 금융소비자보호법령에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 권익을 보호하기 위함
3. 소비자에게 미치는 영향: 소비자 권익 증진
4. 적용대상: 당사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련된 모든 업무에 적용되며, 회사의 업무 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에 한하여 이 기준이 적용됨
5. 주요내용:
  - 1) 업무의 분장 및 조직구조 (제 5 조)
  - 2) 임직원이 업무를 수행하는 데 준수하여야 하는 기준 및 절차(제 12 조~제 19 조)

- 3) 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력 (제 5 조, 제 6 조, 제 8 조~제 11 조)
- 4) 내부통제기준 준수여부에 대한 점검 및 조치 (제 21 조)
- 5) 내부통제기준에 따른 직무수행 교육에 관한 사항 (제 23 조)
- 6) 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안 (제 27 조, 제 28 조)
- 7) 내부통제기준 제정, 변경 절차 (제 29 조)

\* 금융소비자보호기준

1. 근거법령: 금융소비자보호에 관한 법률 제 32 조, 금융소비자보호에 관한 법률 시행령 제 31 조, 금융소비자보호에 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 모든임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용
5. 주요내용
  - 1) 금융소비자의 권리
  - 2) 민원, 분쟁 발생시 업무처리 절차
  - 3) 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직, 인력
  - 4) 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검, 조치
  - 5) 민원, 분쟁 대응 관련 교육 및 훈련
  - 6) 금융소비자보호기준의 제정, 변경 절차

- 7) 금융소비자의 민원 등을 효율적, 체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템의 구축
- 8) 법 제 28 조 제 3 항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응
- 9) 법 제 46 조 제 1 항에 따른 일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응
- 10) 법 제 47 조 제 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