

소비자보호내부통제기준

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다). 그 하위법규(이하 금융소비자보호법과 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 소비자보호를 위한 회사의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 소비자보호의 실효성을 높이고, 소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

- ① 이 기준은 회사의 대출업무와 관련된 소비자보호내부통제에 적용한다.
- ② 소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 “이 기준 등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제3조(다른 사규와의 관계)

대출상품판매 및 소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 사규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준 등에서 정하는 바에 따른다.

제4조(용어의 정의)

- ① 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는 금융소비자보호법령에서 정의한 바에 따른다.
- ② “내부통제기준”이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.
- ③ “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.

제5조(소비자 보호에 관한 기본 방침)

- ① 회사는 소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 소비자보호를 위하여 노력한다.
- ② 회사는 소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극

적으로 확보하여야 한다.

제2장 소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제6조(소비자보호 내부통제 조직)

회사의 소비자보호 내부통제조직은 대표이사, 소비자보호 총괄기관, 소비자보호 총괄책임자 등으로 구성된다.

제7조(대표이사)

- ① 대표이사는 소비자보호 내부통제체계를 구축·운영하여야 한다.
- ② 대표이사는 회사의 소비자보호 내부통제체계가 적절히 운영되도록 조직구조 등을 구축·운영하는 등 내부통제 여건을 조성하여야 하며, 영업환경 변화 등에 따라 소비자보호 내부통제가 잘 이루어질 수 있도록 점검하여야 한다.

제8조(소비자보호 총괄기관)

- ① 회사는 소비자보호 내부통제 업무가 잘 이행될 수 있도록 소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하는 조직(이하 “소비자보호 총괄기관”이라 한다)을 설치 및 운영한다.
- ② 소비자보호 총괄기관은 운영본부로 한다.
- ③ 소비자보호 총괄기관은 다음 각호의 업무를 수행한다.
 1. 소비자 보호에 관한 지침 수립
 2. 소비자 보호 관련 교육의 기획·운영
 3. 소비자 보호 관련 제도 개선
 4. 대출업무 및 사후관리에 관한 소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
 6. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 적정성 검토

제9조(소비자보호 총괄책임자)

- ① 회사는 내부통제담당을 소비자보호 총괄기관의 업무를 담당하도록 하며, 소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)로 지정·운영한다.
- ② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 소비자보호 총괄책임자로 선임될 수 없다.
- ③ 소비자보호 총괄책임자는 소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하며, 소비자권익 침해

또는 침해될 현저한 우려가 발생하는 경우와 제9조 제5항에 따라 위임 받은 업무의 결과에 대해 지체없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

④ 회사는 소비자보호 총괄책임자에 대하여 대출 등의 성과 및 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.

⑤ 회사는 소비자보호 총괄책임자에 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..

제10조(임직원)

임직원은 자신의 직무와 관련하여 소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 관련 법령 및 규정을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

제3장 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제11조(대출업무 과정 관리)

① 회사는 대출업무과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 운영지원 담당부서로 하여금 소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.

1. 대출업무 전 절차

가. 업무 실행자에 대해 상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 상품별 판매자격을 관리하여야 한다.

나. 업무과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행 여부 포함)를 구축 및 운영하여 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화하여야 한다.

다. 소비자가 상품 선택과정에서 소비자가 반드시 알아야 할 사항 및 상품의 주요 위험요인 등에 대한 소비자가 확인할 수 있도록 해야 한다.

2. 대출 후 절차

가. 상품의 주요 내용 설명 여부 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 수시로 확인하여야 한다.

나. 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 상품의 유형을 고려하여 소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

② 회사는 상품 및 서비스와 관련한 소비자의 불만이 제기되는 경우 주요 원인을 파악

하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

③ 고객사의 대출업무 과정 관리체계가 마련되어 있을 경우, 그 이행 사항으로 대신할 수 있다.

제12조(판매 후 소비자 권익 보호)

회사는 상품 판매 이후 거래조건 등 주요 내용의 변경, 상품에 내재된 위험성의 변경, 소비자의 대규모 분쟁발생 우려시 관련사항을 신속하게 소비자에게 안내하여야 하며, 소비자의 법령상·계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제13조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항)

① 회사 및 임직원은 대출업무와 관련한 상품광고를 하지 않는 것을 원칙으로 한다.

② 회사 및 임직원은 대출관련 광고가 필요한 경우에는 고객사에 광고 실행을 요청할 수 있다.

제14조(대출업무 등 소비자 대상 직무 수행)

① 회사는 대출업무 등 소비자를 대상으로 하는 직무수행을 담당하는 임직원의 교육·관리 등에 있어서 관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 임직원은 소비자를 대상으로 대출업무를 하는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지 등 금융소비자보호법령을 준수하여야 하며, 관련 법규를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 회사는 대출업무과정에서 회사 또는 임직원 등의 귀책사유로 소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

④ 임직원이 대출 업무를 수행할 경우 위탁사의 판매관련 기준을 준수하여야 한다.

제15조(소비자와의 이해상충 방지)

① 회사는 회사 및 임직원 등과 소비자 간의 이해상충을 방지하기 위해 노력하여야 한다.

② 임직원은 소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 소비자보호에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제16조(소비자 보호 관련 교육)

① 회사는 임직원을 대상으로 금융소비자보호법령 준수 등 소비자 보호 관련 교육을

정기·수시로 실시하여야 한다.

② 소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

제17조(소비자의 신용정보, 개인정보 관리)

① 회사는 소비자의 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.

② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자(정보보호 최고 책임자)를 선임하여야 한다.

제18조(대출관련 수수료 지급)

① 회사는 임직원에게 대출업무와 관련하여 별도의 수수료 지급에 관한 기준을 마련할 수 있으며, 이를 점검 및 승인하는 내부 절차 등을 운영하여야 한다.

② 수수료 지급기준은 과도한 수수료 지급으로 불완전판매가 발생하지 않도록 해야 한다.

③ 불완전판매가 확인될 경우에는 지급 수수료를 환수할 수 있다.

제19조(고령소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 고령소비자가 상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 상품 판매시 강화된 판매절차 등을 시행할 수 있으며, 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.

② 고령소비자는 65세 이상 소비자를 원칙으로 하나, 회사는 상품의 특성, 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령 소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 회사는 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제20조(장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

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

② 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제4장 소비자보호내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제21조(소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가)

- ① 소비자보호 총괄책임자는 임직원의 소비자보호 내부통제기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 소비자보호 총괄책임자는 소비자보호 내부통제기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하고 조치하여야 하며 중대한 위법·부당행위에 대해서는 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ③ 대출업무와 관련된 점검은 고객사의 점검이 있을 경우 소비자보호 총괄책임자의 점검을 갈음할 수 있다..

제22조(소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 소비자보호 내부통제기준의 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 소비자보호 총괄책임자는 소비자보호 내부통제기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.

제5장 소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

제23조(소비자 대상 대출업무수행자의 교육수준 또는 자격)

- ① 회사는 대출업무를 담당하는 임직원에 대하여 상품의 위험도·복잡성 등 상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
- ② 회사는 제1항에 따른 교육 또는 자격을 갖추지 않은 자로 하여금 대출업무를 하도록 하여서는 아니된다.
- ③ 회사는 상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 적절한 보수교육을 실시하여야 한다.

제6장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제24조(보상체계 및 책임확보 방안)

- ① 회사는 대출업무 과정에서 임직원과 소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 담당 임직원 및 단위조직에 대한 평가 및 보상체계를 마련하여야 한다.
- ② 회사는 대출업무 임직원 및 단위조직에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 다양한 지표를 반영하여 소비자보호 등의 관점에서 균형있는 성과보상체계가 운영되도록 하여야 한다.
- ③ 회사는 특정 상품 판매실적을 판매담당 임직원에 대한 성과평가지표와 연계하여서는 아니된다.
- ④ 소비자가 불건전영업행위, 불완전판매 등 대출업무 임직원의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 해당 임직원에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있다.
- ⑤ 회사의 성과보상체계 설정 부서는 소비자보호 총괄기관의 의견을 사전에 확인하여야 한다.

제25조(세부지침의 위임) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

제26조(이 기준등의 제·개정)

- ① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준등의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.
- ② 이 기준등의 제정·변경을 추진하는 부서는 소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 하며, 소비자보호 총괄기관은 이 기준등의 제정·변경 필요성을 소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.
- ③ 회사가 이 기준등을 제정·변경하는 경우 이사회를 승인받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등의 제정·개정 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ④ 회사는 이 기준등을 제정·변경한 경우 제정·변경사실 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.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 10일부터 시행한다.

제2조(이사회 승인) 이 기준은 2025년 6월 23일 이사회 승인으로 시행한다.

제3조(시행일) 이 기준은 2025년 6월 23일 개정 시행한다.