

금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 제정 안내

금융소비자보호법 시행(‘21.9.15)에 따른 「금융소비자보호 내부통제기준(동법 제16조 제2항)」 및 「금융소비자보호기준(동법 제32조 제3항)」 제정하여 시행을 안내드립니다.

1. 제정 사유

- 금융소비자보호 내부통제기준 : 금융상품판매업자 등은 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차 마련 필요
- 금융소비자보호기준 : 금융상품판매업자 등은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후 구제를 통한 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준 마련 필요

2. 적용 범위 : 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용

3. 주요 내용

금융소비자보호 내부통제기준	금융소비자보호기준
①금융소비자보호 업무분장 및 조직구조	①금융소비자의 권리 및 안내
②금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력	②금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력
③임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차	③민원·분쟁 발생시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축
④금융소비자보호 내부통제기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가	④금융소비자보호기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가
⑤금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격	⑤민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련
⑥업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안	⑥금융소비자보호기준의 제정·변경 절차
⑦금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차	⑦금융소비자보호 권리행사에 대한 대응
⑧고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지	⑧계약 체결 후 금융소비자보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

4. 시행일자 : 2021.9.25

[첨 부]

1. 금융소비자보호 내부통제기준 1부
2. 금융소비자보호기준 1부. 끝.