

■ 금융소비자 보호에 관한 감독규정 [별표 2]

내부통제기준에 포함되어야 하는 사항(제9조제2항 관련)

1. 업무의 분장 및 조직구조
2. 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차
 - 가. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립에 관한 다음의 사항
 - 1) 민원 또는 금융소비자 의견 등의 반영
 - 2) 금융상품으로 인해 금융소비자에 발생할 수 있는 잠재적 위험요인에 대한 평가
 - 나. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항
 - 다. 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무의 수행에 관한 사항
 - 라. 금융소비자와의 이해상충 방지에 관한 사항
 - 마. 금융소비자 보호 관련 교육에 관한 사항
 - 바. 금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리에 관한 사항
 - 사. 금융상품등에 관한 업무 위탁 및 관련 수수료 지급에 관한 사항
 - 아. 금융소비자로부터 받는 보수에 관한 사항(금융상품자문업자만 해당한다)
3. 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력
 - 가. 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구(이하 “금융소비자보호 내부통제위원회”라 한다)의 설치 및 운영에 관한 사항
 - 1) 조정·의결하는 의제에 관한 사항(2) 보고하는 의제에 관한 사항은 제외한다) <개정 2025. 10. 1.>
 - 가) 금융소비자 보호에 관한 경영방향
 - 나) 금융소비자 보호 관련 주요 제도 변경사항
 - 다) 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
 - 라) 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
 - 마) 법 제16조제2항에 따른 내부통제기준 및 법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
 - 바) 법 제32조제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호실태평가”라 한다), 감독(법 제48조제1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(법 제50조에 따른 “검사”를 말한다)
 - 다) 결과의 후속조치에 관한 사항
 - 사) 중요 민원·분쟁에 대한 대응결과
 - 2) 보고하는 의제에 관한 사항 <개정 2025. 10. 1.>
 - 가) 제3호 가목 1)의 나)에 관한 사항 중 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 발생하는 경미한 제도개선
 - 나) 제3호 가목 1)의 다)에 관한 사항 중 정기적으로 실시하는 정보공시에 관한 사항
 - 다) 제3호 가목 1)의 마)에 관한 사항 중 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 위반사항에 대한 주의, 경고 등 경미한 수준의 조치결과
 - 3) 나목의 금융소비자보호 총괄기관은 가목 2)에 따라 보고하는 의제에 관한 업무를 적절하게 수행하고 있는지 여부를 점검·평가하고 미흡한 사항에 대해서는 개선 등 필요한 조치

를 요구할 것 <개정 2025. 10. 1.>

4) 대표자, 금융소비자 보호를 담당하는 임원 및 사내 임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 임원을 말한다)으로 구성할 것

5) 대표자가 주재하는 회의를 매년 반기마다 1회 이상 개최할 것

나. 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직(이하 “금융소비자보호 총괄기관”이라 한다)의 설치 및 운영에 관한 사항

1) 수행하는 업무에 관한 사항(자)는 금융소비자보호 내부통제위원회를 운영하는 자만 해당한다)

가) 금융소비자 보호에 관한 경영방향 수립

나) 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영

다) 금융소비자 보호 관련 제도 개선

라) 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치

마) 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리

바) 법 제16조제2항에 따른 내부통제기준 및 법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호 기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 <개정 2025. 10. 1.>

사) 법 제32조제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호실태평가”라 한다), 감독(법 제48조제1항에 따른 “감독”을 말한다) 및 검사(법 제50조에 따른 “검사”를 말한다) 결과의 후속조치 관리 <개정 2025. 10. 1.>

아) 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가

자) 금융소비자보호 내부통제위원회의 운영(가)부터 아)까지의 사항을 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하는 업무를 포함한다)

2) 대표자 직속으로 설치할 것

3) 업무수행에 필요한 인력을 갖추어

다. 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원 및 직원의 임명·자격요건 및 직무 등에 관한 사항

라. 대표이사, 이사 등 법인의 업무집행에 관한 의사결정 권한을 가진 자의 내부통제기준 운영에 관한 권한 및 책임에 관한 사항

마. 내부통제기준 준수에 관한 금융소비자보호 총괄기관과 그 외 기관 간의 권한 및 책임에 관한 사항 <개정 2025. 10. 1.>

1) 금융소비자보호 총괄기관과 그 외 기관 간의 금융상품의 개발 및 판매에 관한 사전협의 절차

2) 성과보상체계 등에 관한 사전협의 및 개선요구 절차

바. 그 밖에 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 위해 필요한 사항

4. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

5. 개별 금융상품에 대해 권유, 계약체결 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하는 사람이

갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 사항

6. 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안: 영업행위를 수행하는 담당 임원·직원과 금융 소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 하는 성과 보상체계의 설계·운영에 관한 사항
7. 내부통제기준의 제정·변경 절차
8. 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항

※ 비고

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자는 제3호가목을 적용하지 않는다.
 - 가. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제6조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자
 - 나. 최근 사업연도 말 현재 자산총액이 7천억원 미만인 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합
 - 다. 자본금의 총액이 10억원 미만인 금융상품자문업자(법 제12조제1항에 따라 등록한 금융상품자문업자를 말한다)
 - 라. 소속된 개인 금융상품판매대리·중개업자가 500명 미만인 법인 금융상품판매대리·중개업자
 - 마. 최근 사업연도 말 현재 자산총액이 5조원 미만인 「전자금융거래법」에 따른 전자금융업자(같은 법 제35조의2제1항에 따른 소액후불결제업무를 겸영하는 자에 한정한다)
2. 제3호다목에 따른 임원은 다음 각 호의 구분에 따른다.
 - 가. 제1호가목부터 마목까지에 해당하는 자: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람
 - 나. 최근 사업연도 말 현재 자산총액이 5조원 미만인 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람
 - 다. 「은행법」 제58조제1항에 따라 인가를 받은 외국은행의 지점 또는 대리점: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람
 - 라. 다음의 요건 중 어느 하나에 해당하는 여신전문금융회사: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람
 - 1) 개인인 금융소비자를 대상으로 계약을 체결하지 않을 것
 - 2) 개인인 금융소비자를 대상으로 체결한 계약에 따른 자산이 전체 자산의 5%를 초과하지 않을 것
 - 마. 그 밖의 경우: 금융소비자보호 총괄기관을 전담하는 사람