

금융소비자보호 내부통제기준

제 1 조 (목적)

이 기준은 라포자산운용 주식회사(이하 “회사”)가 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”) 제 16 조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제 10 조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제 9 조 및 관련 법규(이하 총칭하여 “금융소비자 보호법령”)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제 2 조 (적용 범위)

- ① 이 기준은 회사의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용되며, 회사의 업무 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에 한하여 이 기준을 적용한다.
- ② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 내부규정 등(이하 “이 기준등”)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

제 3 조 (금융소비자보호에 관한 기본 방침)

- ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.
- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보한다.

제 4 조 (내부통제체계의 운영)

- ① 회사는 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.
- ② 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내규를 제·개정할 때에는 제1항의 내용을 충실히 반영하여야 한다.
- ③ 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 총괄기관 등으로 구성된다.

제 5 조 (이사회)

- ① 이사회는 회사의 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.
- ② 이사회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

제 6 조 (대표이사)

- ① 대표이사는 이사회가 정한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구체적으로 구축·운영한다.
- ② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제환경을 조성하고, 관련 법규



의 변경, 영업환경 변화 등에도 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 관리한다.

- ③ 대표이사는 다음 각 호의 사항에 대한 권한 및 의무가 있다. 단, 제2호 내지 제3호의 업무는 제10조에 따른 금융소비자보호 총괄책임자에게 위임하며, 금융소비자보호 총괄책임자는 매년 1회 이상 위임업무의 이행사항을 대표이사에게 보고한다.
 1. 제1항 및 제2항에 필요한 인적, 물적 자원의 지원
 2. 이기준 위반방지를 위한 예방대책 마련
 3. 이기준 위반내용에 상응하는 조치방안 및 기준 마련

제 7 조 (임직원 및 조직)

- ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다.
- ② 회사의 모든 임직원은 자신의 담당직무 수행시 금융소비자 보호를 위한 책임자로서 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 및 이 기준을 숙지한 후 이를 충실히 준수하여야 한다.
- ③ 회사의 각 부서는 금융소비자보호 내부통제 관련 내부규정 등을 수립하거나 변경할 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

제 8 조 (금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)

- ① 회사는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제19조제3항에 따라 내부통제를 전담하는 조직을 금융소비자보호 총괄기관으로 지정한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 고객수, 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 수요 등을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 한다.

제 9 조 (금융소비자보호 총괄기관의 권한)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 제6조 제3항 각 호와 관련된 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
 2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
 3. 금융소비자보호 관련 제도 개선
 4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
 6. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
 7. 제12조제2항에 따라 담당부서가 요청하는 사항에 대한 사전협의
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호 총괄기관에 소명해야 한다.
 1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
 2. 개선(안) 및 결과 내역관리



- 3. 제도개선 운영성과의 평가
- 4. 민원분석 등을 토대로 영업프로세스 실태분석 및 개선안 도출
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원등에 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제 10 조 (금융소비자보호 총괄책임자)

- ① 회사는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제25조에 따라 선임된 준법감시인을 “금융소비자보호 총괄책임자”로 지정한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 장으로서 금융소비자보호
- ③ 총괄기관의 업무를 통할하며, 금융소비자권익 침해 또는 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가 기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 않도록 하여야 한다.
- ⑥ 회사는 금융소비자보호 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.

제 11 조 (금융소비자보호 업무담당자)

- ① 회사는 내부통제기준 제14조의 준법감시조직에 소속된 직원으로 하여금 “금융소비자보호 업무담당자”의 직무를 수행하게 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 업무평가, 급여, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 해야 한다. 또한 회사는 금융소비자 보호 업무담당자가 소비자보호와 관련된 고객불만사항에 대해 신속히 조치할 수 있도록 충분한 권한을 부여하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 제공하도록 노력한다.

제 12 조 (금융상품의 개발 및 판매 등에 관한 정책 수립)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 신규 금융상품, 마케팅 및 판매절차 개발·변경 등에 관한 정책 수립 시 금융소비자보호 측면에서 이 기준 및 금융소비자보호법령에 부합하는지 여부를 점검 후 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 부서간 사전협의 관련 절차와 정보공유 체계를 구축, 운영한다.
- ② 금융상품, 마케팅, 판매절차 개발·변경 등에 관한 정책 수립시 담당부서는 다음 각 호와 관련된 사항을 포함하여 금융소비자에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.



1. 금융상품 개발·변경·판매중단
 2. 상품 설명 및 상품판매 관련 약관 제정 및 개정
 3. 판매프로세스의 개발·변경
 4. 고객관련 이벤트, 프로모션 등 주요마케팅 정책 수립 및 변경 등
 5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 사전 협의시 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.
1. 금융상품의 위험도·복잡성
 2. 소비자의 특성
 3. 금융상품 발행인의 재무적 건전성
 4. 상품운용 및 리스크 관리 능력
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품, 마케팅 및 판매절차 관련 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

제 13 조 (금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립)

- ① 회사는 금융상품 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립 시 그 동안 발생된 민원 또는 금융소비자의 의견 등이 적극 반영될 수 있도록 하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품으로 인해 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 점검하고, 이를 해소하기 위한 대책을 수립·시행하여야 한다. 잠재적 위험요인이 회사의 귀책사유로 인하여 금융소비자의 대규모 분쟁을 발생시킬 가능성이 있는 경우, 회사는 금융소비자의 대규모 피해 예방을 위한 적절한 조치를 신속하게 취하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자 보호를 위하여 필요한 경우 신의성실의 원칙에 따라 금융상품 판매 이후에도 필요한 상품내용과 계약상 권리에 대해 안내한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 빈발하는 경우 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 면밀한 분석을 통하여 금융소비자불만의 주요원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 한다.

제 14 조 (광고물 제작 및 광고물 내부 심의)

- ① 회사가 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에 법 제22조 등 관련 법령에서 정한 바에 따라 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.
- ② 금융상품등에 관한 광고에는 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어볼 것을 권유하는 내용, 금융상품판매업자의 명칭, 금융상품의 내용, 금융상품 유형별 구분에 따른 내용, 그 밖에 금융소비자보호를 위하여 법령이 정하는 내용이 포함되어야 한다.
- ③ 회사는 광고를 하고자 하는 경우 준법감시인의 사전 심의 등 관련 법령에서 정한 절차를 거쳐야 하고, 광고 관련 내부통제체계가 적정하게 운영되는지 여부에 대해 주기적으로 점검한 후 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자 보호를 위하여 필요한 경우 금융상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 세부기준 및 절

차를 마련하여 운영한다.

제 15 조 (금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙 및 해석 기준)

- ① 회사는 금융상품 판매 시 이 기준 및 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 이 기준 및 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품의 판매 과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하여야 하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별로 형평에 맞게 해석·적용되도록 하여야 한다.

제 16 조 (금융소비자와의 이해상충 방지)

- ① 회사는 임직원등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.
- ② 임직원등은 금융소비자와 이해 상충이 발생하거나 이해상충이 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ③ 회사는 전항에 따른 이해상충을 관리하는 방법 및 절차 등에 관한 세부기준을 마련하고 효율적인 관리체계를 구축한다.

제 17 조 (금융소비자보호와 관련한 교육)

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

제 18 조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)

- ① 회사는 금융소비자의 신용정보 및 개인정보 관리·보호 정책을 수립하고, 금융소비자 보호를 위하여 필요한 경우 상기 정책을 실행할 수 있는 내규를 마련하고 운영한다.
- ② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

제 19 조 (대리·중개업자에 대한 업무위탁 및 수수료 지급)

- ① 회사는 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 대리·중개업자에 게 위탁하는 계약(이하 이 조에서 "위탁계약")을 체결하는 경우, 개별 금융상품별로 금융관련 법령에서 정한 사항을 준수하여야 한다.
- ② 회사가 대리·중개업자와 위탁계약을 체결하는 경우 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.



1. 모집대상 상품의 종류 및 업무위탁의 범위
 2. 계약기간 및 갱신, 계약 해지사유
 3. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
 4. 수수료 및 지급방법에 관한 사항
 5. 회사의 구상권 행사에 관한 사항
 6. 대리·중개업자의 금지행위
 7. 재판관할 등 기타 필요사항
- ③ 회사는 대리·중개업자에 대한 체계적 관리 및 금융소비자보호 또는 건전한 거래 질서를 위하여 다음 각 호의 내용을 포함하는 관리기준을 마련하고, 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 위탁계약 이행상황을 관리·감독하여야 한다.
1. 대리·중개업자와의 위탁계약 체결 및 계약해지 절차
 2. 대리·중개업자 영업행위 점검절차 및 보고체계
 3. 금융소비자 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련법 규의 준수
 4. 위탁계약서 주요 기재사항
 5. (업무 범위, 위탁자의 감사 권한, 업무 위·수탁에 대한 수수료 등, 고객정보의 보호, 감독기관 검사수용의무 등)
 6. 대리·중개업자 실적 등에 대한 기록관리
 7. 수수료 산정 및 지급기준
 8. 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
 9. 회사 감사인의 자료접근권 보장
- ④ 회사는 대리·중개업자가 관련법령을 위반하는 경우, 해당 대리·중개업자에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익에 관한 사항을 정하여 업무위탁 계약서에 반영하여야 한다.

제 20 조 (금융상품 자문업무에 대한 보수기준)

- ① 회사는 금융상품에 관한 자문업무를 수행하는 경우 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 선량한 관리자의 주의로 자문업무를 충실히 수행하여야 하며, 자문업무 수행시 금융소비자로부터 받는 보수 및 산정기준을 마련한다.
- ② 회사는 제1항에 따른 보수 이외에 추가로 금전 등을 요구하여서는 아니되며, 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 해당 사실을 금융소비자 보호법령에서 정하는 바에 따라 금융소비자에게 알려야 한다.

제 21 조 (금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄기관이 정한 방법에 따라 담당조직 및 담당업무에 대한 이 기준 및 금융소비자보호법령 위반여부를 점검하게 할 수 있다.



- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 임직원등 및 관련 부서장에게 자료제출 요구, 임직원등에 대한 출석요청 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄기관에 통보하여야 한다.
- ⑤ 회사는 본조에 따른 점검 사항을 평가하고 그 결과를 금융소비자보호 총괄책임자로 하여금 대표이사에게 보고하도록 한다.

제 22 조 (임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제2항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이를 감사위원회 또는 감사에게 보고할 수 있다.

제 23 조 (금융상품 판매 임직원에 대한 교육)

- ① 회사는 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등(이하 판매임직원등)에 대하여 이 기준 및 금융소비자보호법령 등 준수와 관련한 교육을 정기적으로 실시한다.
- ② 회사는 금융소비자보호법령에 따라 관련교육을 받은 판매임직원등이 계약체결을 권유할 수 있도록 하여야 하며, 이를 위해 판매임직원등이 상품의 위험도, 복잡성 등의 내용을 충분히 습득할 수 있도록 협회 금융투자교육원 등 외부교육기관을 이용하거나 자체 교육과정을 마련하여 판매임직원등에 대한 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제1항의 교육을 기획·운영을 총괄하고, 해당 금융상품의 판매를 담당하는 부서가 개별 금융상품에 대한 교육을 실시할 수 있도록 지원한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 판매임직원등 중에서 불완전판매 유발 임직원등을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원등에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 별도로 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

제 24 조 (금융상품 판매 임직원에 대한 자격)

- ① 판매임직원등은 관련 법규가 정하는 자격요건을 갖추어야 하며, 법규에서 정하는 자격요건이 없으나 금융소비자 보호를 위하여 필요한 경우에는 회사가 정한 기준에 따른 교육을 이수하여야 한다.
- ② 다음 각호의 어느 하나에 해당할 경우에는 금융상품을 판매할 수 없다.
 - 1. 제1항에 따른 자격요건을 갖추지 못한 판매임직원등일 경우
 - 2. 취급하는 금융상품에 대하여 회사가 정한 기준에 따른 평가 결과 전문성과 숙련도가 낮은 판매임직원등일 경우



- 3. 불완전판매 관련 민원이 다수 발생하여 금융소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄책임자가 관련 금융상품의 판매의 제한을 요청하는 판매임직원등일 경우
- ③ 회사는 판매임직원등이 제2항 각호에 따른 요건에 해당하는지 확인하고, 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.
- ④ 회사는 판매임직원등에게 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를
- ⑤ 제공하는 등 판매임직원등이 금융상품 판매업무를 적법하게 수행하기 위하여 적극 지원하여야 한다.

제 25 조 (성과평가 및 보상체계의 설계 및 운영)

- ① 회사는 판매임직원등과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 소비자만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 성과평가 및 보상체계(이하 “평가보상체계”)를 설계·운영한다. 이 경우 회사는 회사의 조직·인력·규모를 고려하여 평가보상체계를 설계·운영할 수 있다.
- ② 회사는 금융상품 판매와 관련하여 성과평가 시 불완전판매건수, 소비자만족도 조사결과, 계약관련 서류의 충실성, 판매프로세스 점검결과(부당권유, 적합성·적정성 원칙 위반, 설명의무 위반에 관한 점검결과를 포함하며 이에 한정하지 않는다) 등 금융소비자보호 관점을 반영한 성과평가지표(KPI)가 운영되도록 노력하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품 선정을 담당하는 부서에 대한 성과평가 시 금융상품 판매 실적 등과 연계하여서는 아니 된다.

제 26 조 (성과평가지 책임확보 방안)

금융소비자들이 판매임직원등에게 귀책사유가 있는 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 성과평가에 따라 판매임직원등에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

제 27 조 (이 기준의 신설·변경 및 세부사항 위임)

- ① 회사는 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하는 경우에 이사회 의 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정 등에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 그 밖에 이에 준하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ② 회사는 이 기준등을 신설하거나 변경하는 경우에는 제정·개정 사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점, 적용대상 등의 주요사항을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시한다.
- ③ 회사는 이 기준의 제정·개정 사실을 임직원등이 확인할 수 있는 방법으로 안내하고, 필요시 교육을 실시한다.
- ④ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 별도의 내부규정으로 정할 수 있다.

제 28 조 (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 해당 금융상품별 특성 및 소비자의 금융상품 이해도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

- ③ 회사는 금융상품의 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 투자권유준칙에 따라 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다.
- ④ 회사는 고령자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 고령자가 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

제 29 조 (장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하도록 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.
- ③ 회사가 비대면으로 금융상품을 판매하는 경우, 장애인이 원활하게 이용할 수 있도록 전자금융 이용편의성을 제고하여야 한다.
- ④ 회사는 장애인이 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 장애인이 지니는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차를 적용함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

부칙

제1조(시행일) 본 내부통제기준은 2025년 4월 14일부터 시행한다.