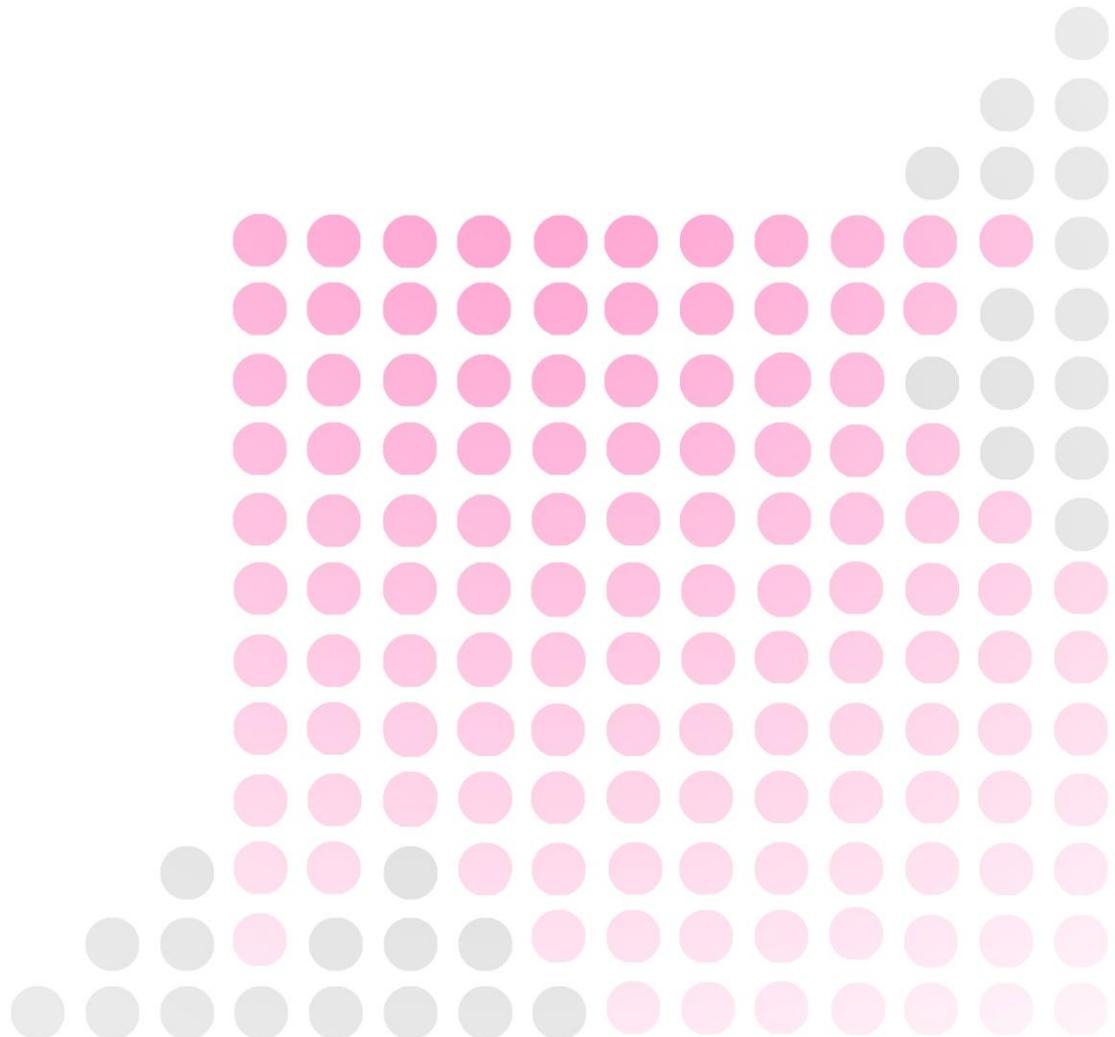


키움에셋플래너 금융소비자보호에 관한 내부통제기준

2021. 09.

- 목 차 -

- I. 총칙
- II. 업무의 분장 및 조직구조
- III. 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력
- IV. 입직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차
- V. 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가
- VI. 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격
- VII. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차
- VIII. 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지
- IX. 부칙



I. 총 칙

제1조(목적)

이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”) 제16조 제2항에 따라 법인보험대리점으로 서 키움에셋플래너(이하 “회사”)가 소속 임직원 및 FA, 영업관리자(이하 “영업조직”)이 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하는 업무를 이행하기 위하여 준수하여야 할 기준 및 절차를 마련함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

- ① 이 기준은 회사 및 회사 소속 임직원 및 영업조직에게 적용한다.
- ② 보험 관련 법규에서 따로 정함이 없는 경우에는 이 기준이 정하는 바에 따른다.
- ③ 회사의 업무지침(정관은 제외)은 이 기준의 내용과 부합하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제3조(용어의 정의)

이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다. 다만, 이 기준에서 정하지 아니한 용어는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」, 동법 시행령 및 「금융회사 지배구조 감독규정」(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙 및 보험업감독규정(시행세칙 포함), 금융소비자보호법, 동법 시행령 및 관련 행정규칙에서 정하는 바에 따른다.

1. “FA”라 함은 보험업법 제2조 제9호에 따라 보험대리점에 소속되어 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 동법 제84조에 따라 등록된 자를 말한다.
2. “법인보험대리점”이란 보험회사를 위하여 보험계약의 체결을 대리하는 자로서 보험업법 제87조에 따라 등록된 자를 말한다.
3. “임직원”이라 함은 해당 법인보험대리점의 임원 및 직원을 말한다.
4. “관련법규”라 함은 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」, 동법 시행령 및 「금융회사 지배구조 감독규정」(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙, 보험업감독규정(감독업무시행세칙 포함) 및 관련 모범규준, 금융소비자보호법, 동법 시행령 및 관련 행정규칙, 보험업법 제125조에 따른 상호협정(생명/손해보험 공정경쟁 질서 유지에 관한 협정) 등 보험계약 체결 또는 모집과 관련된 제반 법규를 말한다.
5. “금융소비자보호 내부통제”란 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따른 금융소비자보호에 관한 내부통제를 말한다.
6. “내부통제기준”이란 금융소비자보호법령을 준수하여 건전한 보험영업을 유도하고 보험소비자를 보호하기 위

하여 임직원 및 소속 소속 영업조직이 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조 제2항에서 정한 '내부통제기준'을 말한다.

7. "업무지침"이란 법인보험대리점의 조직·운영·관리 및 업무수행 과정에 필요한 업무처리기준과 표준 업무처리 절차 등을 말한다.
8. "금융소비자"란 보험상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것에 관한 법인 보험대리점의 거래상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
9. "상품에 관한 광고"란 보험상품에 대한 정보를 제공·홍보하기 위한 광고를 말한다.
10. "업무에 관한 광고"란 회사가 보험상품 계약체결을 유인할 목적으로 소비자에 제공하는 서비스에 관한 광고로 비대면 계약 이벤트 광고, 개인 재무설계 서비스 광고 등을 말한다.

제4조(금융소비자 보호에 관한 기본 방침)

- ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.
- ② 회사는 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

II. 업무의 분장 및 조직구조

제5조(업무의 분장 및 조직구조)

- ① 회사는 금융소비자보호법령의 준수를 위하여 임직원 및 소속 영업조직의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무 간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.
- ② 제1항의 업무분장 및 조직구조에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.
 1. 의사결정에 대한 승인절차(전결규정)
 2. 임직원 및 소속 영업조직의 역할과 책임
- ③ 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내규를 제·개정할 때 제1항의 내용을 충실히 반영하여야 한다.

III. 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제6조(금융소비자보호 내부통제 조직)

- ① 회사의 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자 등으로 구성된다.
- ② 회사는 내부통제의 원활한 수행을 위하여 업무절차 및 전산시스템을 보안등급 등 적절한 단계로 구분하여 집행될 수 있도록 설계하여야 한다.

제7조(이사회)

이사회는 금융소비자보호 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고, 최종적인 책임을 진다.

제8조(대표이사)

- ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호 내부통제체계를 구축·유지·운영하여야 한다.
- ② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제 관련 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 조직단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.
- ③ 대표이사는 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 내부통제체계·운영에 대한 실태를 점검하여야 한다.
- ④ 대표이사는 임직원등의 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책을 마련하고, 이 기준 준수여부에 대해 점검을 하여야 하며, 이 기준 위반시 위반행위에 상응한 조치방안 및 기준을 마련하여야 한다.
- ⑤ 대표이사는 특별한 사정이 있는 경우 본조에 따른 업무를 금융소비자보호를 담당하는 임원에게 위임할 수 있으나, 이 경우 구체적인 위임의 범위를 문서화하고, 정기적으로 관리·감독하는 절차를 마련하여야 한다.

제9조(금융소비자보호 내부통제위원회)

- ① 회사는 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정을 위하여 대표이사를 위원장으로 하고 금융소비자 보호를 전담하는 임원 및 사내임원을 위원으로 하는 금융소비자보호 내부통제위원회를 두어야 한다.
- ② 금융소비자보호 내부통제위원회는 다음 각 호의 역할을 수행한다.
 1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
 2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
 3. 금융상품의 판매, 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 4. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
 5. 내부통제기준 및 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
 6. 금융소비자보호실태평가, 감독 및 검사결과의 후속조치에 관한 사항
 7. 중요 민원·분쟁의 현황 및 조치관리에 대한 관리
 8. 그 밖에 내부통제에 필요하다고 판단되는 사항 심의
- ③ 금융소비자보호 내부통제위원회는 대표이사 주재로 회의를 매 반기별 1회 이상 개최하고, 회의 결과를 의사록으로 작성하여 보관하여야 한다.

제10조(금융소비자보호 총괄기관)

- ① 회사는 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 금융상품 판매업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직전담 조직의 설치 및 운영에 관한 사항을 전담하는 금융소비자보호 총괄기관을 두어야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.
 1. 대표이사 직속으로 둘 것
 2. 다음 각 목의 사항에 대한 권한을 보장할 것
 - 가. 금융상품 판매 후 모니터링 결과 또는 금융소비자 의견을 내부 제도개선에 반영할 수 있는 권한
 - 나. 영업행위 담당기관의 주요 의사결정 전에 협의를 하고 필요시 시정을 요구할 수 있는 권한
 3. 다음 각 목의 업무를 수행할 것
 - 가. 금융소비자 보호에 관한 경영방향 수립
 - 나. 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영
 - 다. 금융소비자 보호 관련 제도 개선
 - 라. 금융상품의 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 - 마. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
 - 바. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
- ③ 금융소비자보호 총괄기관에 속한 임원은 제9조 제1항을 준용한다.
- ④ 회사는 금융소비자보호가 효율적으로 수행될 수 있도록 금융상품 판매 업무로부터 독립적으로 수행하는 충분한 경험과 능력을 갖춘 적절한 수의 인력으로 지원조직을 구성·유지하여 금융소비자 총괄기관의 직무수행을 수행하여야 한다.
- ⑤ 내부통제기준 준수가 효율적으로 운영될 수 있도록 내부통제위원회와 협의하고 책임을 다하여야 한다.

제11조(금융소비자보호 총괄책임자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 1인 이상 지정하여야 한다. 단, 금융소비자보호 총괄책임자는 임원 및 사내임원으로 하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하며, 금융소비자권의 침해 또는 침해 될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니 되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자가 직무를 공정하게 수행할 수 있도록 업무의 독립성을 보장하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자이었던 자에 대하여 해당 직무수행과 관련된 사유로 부당하게 인사상 불이익을 주어서는 아니된다.

제12조(금융소비자보호 업무담당자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하기 위하여 적정규모의 금융소비자보호 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 업무담당자는 업무 수행에 필요한 전문지식과 실무경험을 갖춘 경력자로 하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비

자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 한다.

- ④ 회사는 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제11조 제4항을 준용한다.

제13조(임직원)

- ① 임직원은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며, 직무수행시 자신의 역할을 이해하고 관련 법령 및 규정을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.
- ② 조직·업무를 관리하는 임직원은 소관조직·업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제를 총괄하여야 한다.

IV. 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제14조(판매 과정 관리 및 사후관리 정책 수립)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서로 하여금 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하여야 한다.
 - 1. 금융상품 판매 전 절차
 - 가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.
 - 나. 금융상품의 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행 여부 포함)를 구축 및 운영하여 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화하여야 한다.
 - 다. 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자 확인절차를 마련하여야 한다.
 - 2. 금융상품 판매 후 절차
 - 가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.
 - 나. 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 제기되는 경우 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제15조(광고물 제작 기준 및 광고물 내부심의 절차)

- ① 회사가 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법규 등 관련 법규를 준수하여야 하고, 금

용소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

- ② 회사는 임직원 및 소속 소속 영업조직은 상품에 관한 광고 또는 업무에 관한 광고시 보험협회의 생명(손해)보험 광고·선전에 관한 규정을 준수하고, 보험협회의 사전심의 대상인 광고물에 대해서는 동 규정에 따라 반드시 사전심의 절차를 이행하여야 한다.
- ③ 회사는 업무에 관한 광고시 한국보험대리점협회의 사전 확인절차 및 보험협회 심의절차를 이행하여야 한다.
- ④ 회사는 금융상품 등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의를 위해 합리적인 세부기준 및 절차를 마련하고 공정하게 운영하여야 한다.
- ⑤ 회사가 금융상품 등에 관한 광고나 업무에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인 또는 금융소비자보호 총괄책임자의 심의를 받아야 한다.
- ⑥ 회사가 제1항, 제2항, 제3항에 따른 광고를 하는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 행위를 해서는 아니 된다.
 - 1. 보장한도, 보장 제한 조건, 면책사항 또는 감액지급 사항 등을 빠뜨리거나 충분히 고지하지 아니하여 제한 없이 보장을 받을 수 있는 것으로 오인하게 하는 행위
 - 2. 보험금이 큰 특정 내용만을 강조하거나 고액 보장 사례 등을 소개하여 보장내용이 큰 것으로 오인하게 하는 행위
 - 3. 보험료를 일(日) 단위로 표시하거나 보험료의 산출기준을 불충분하게 설명하는 등 보험료 등이 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위
 - 4. 만기 시 자동갱신 되는 보장성 상품의 경우 갱신 시 보험료 등이 인상될 수 있음을 금융소비자가 인지할 수 있도록 충분히 고지하지 아니하는 행위
 - 5. 업무에 관한 광고를 하는 경우 계약체결을 유인할 목적으로 사실이 아닌 부분을 과장하거나 사실과 다르게 광고하는 행위
- ⑦ 그 밖에 광고와 관련된 사항은 금융소비자보호법 제22조 및 동법 시행령 제17조를 준용한다.

제16조(금융소비자 권익 보호)

- ① 회사는 금융상품에 관한 계약 체결의 권유, 계약 체결 등에 있어서 관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 임직원 및 소속 소속 영업조직은 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약 체결의 권유를 하거나 계약 체결을 하는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지, 광고 준수 등 금융소비자보호법규를 준수하여야 하며, 관련 법규를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원 등의 귀책사유로 고객에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ④ 회사는 판매준칙을 마련하고 이를 문서화하여야 하며, 판매준칙을 제정·변경하고자 하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제17조(금융소비자 보호 관련 교육)

- ① 회사는 임직원과 소속 소속 영업조직들을 대상으로 금융소비자보호법규 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

제18조(금융소비자의 개인정보 관리)

회사는 금융소비자의 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.

V. 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가

제19조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원 및 소속 영업조직들의 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호 내부통제기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위의 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제20조(금융소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준의 위반 정도, 규모 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원, 소속 영업조직에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 위반사항에 대해 관련 부서 등에 시정 또는 개선을 요구할 수 있으며, 이 경우 해당 부서장 및 영업조직장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 중대한 위법·부당행위 등을 발견한 경우 적의조치 하고, 필요시 준법감시인 또는 감사부서에 조치 요구할 수 있다.

VI. 금융소비자대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

제21조(금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격)

- ① 회사는 금융상품 판매를 담당하는 임직원 등에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 금융상품 판매를 담당하는 직원이 갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 세부기준을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제2항에 따른 교육수준 또는 자격을 갖추지 않은 자로 하여금 금융상품 계약체결 권유와 관련된 업무를 하도록 하여서는 아니되며, 금융상품 판매를 담당하는 직원의 관련 법규 및 내규에 따른 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.
- ④ 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 판매자격별로 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.

Ⅶ. 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

제22조(금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정)

- ① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.
- ② 이 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자 총괄기관은 이 기준의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.
- ③ 회사는 이 기준을 제정·변경하는 경우 이사회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
 - 1. 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
 - 2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
 - 3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항
- ④ 회사는 이 기준의 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.

Ⅷ. 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해방지

제23조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 금융상품 판매시 강화된 판매절차 등을 정하여 운영함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.
- ② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 금융상품의 특성, 금융소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.
- ③ 회사는 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제24조(장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.
- ② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.
- ③ 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.
- ④ 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

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

부칙

제1조(적용시기)

이 기준은 2021. 9. 25.부터 시행한다.