

금융소비자보호 내부통제기준 주요사항 공시

제정 2021.09.25.

KB자산운용(주)은 금융소비자 보호에 관한 법률 제 16조 제2항에 따라 금융소비자보호 내부통제 규정을 2021년 9월 25일자로 제정하였으며, 규정의 주요 사항을 동법 시행령 제 10조 제 4항에 따라 다음과 같이 게시합니다.

1. 목적

이 기준은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제8조에 따른 금융투자업자(이하 “회사”라 한다)가 「금융소비자보호에 관한 법률」 (이하 “법”이라 한다) 제16조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제10조, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다) 제9조 및 관련법규(이하 총칭하여 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 회사의 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 규정함으로써 금융소비자의 권익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

2. 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”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.
- ③ 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내부규정 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준등에서 정하는 바에 따른다.

3. 금융소비자보호에 관한 기본 방침

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

4. 임직원 및 조직

- ① 회사의 각 부서는 담당업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다.
- ② 회사의 모든 임직원은 자신의 담당직무 수행 시 금융소비자 보호를 위한 책임자로서 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령 및 이 기준을 숙지한 후 이를 충실히 준수하여야 한다.
- ③ 회사는 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후 관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.
- ④ 회사의 각 부서는 금융소비자보호 내부통제 관련 내부규정 등을 수립하거나 변경할 경우에 금융소비자보호 총괄기관과 협의하여야 한다.

5. 임직원등의 업무수행에 관한 판매준칙

- ① 회사는 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 회사별 특성, 취급상품의 종류, 판매채널의 현황 등을 고려하여 필요한 범위 내에서 다음 각 호의 구분에 따라 금융소비자를 보호하기 위한 절차와 기준을 마련할 수 있다.

- 1. 금융상품 : 투자성 상품, 대출성 상품 등
- 2. 판매채널 : 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자, 금융상품자문업자

- ② 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등을 담당하는 부서는 담당업무와 관련하여 제1항에 따른 절차 또는 기준을 제정 또는 변경을 추진하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

6. 금융소비자의 의견청취

- ① 회사는 금융상품 개발초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 이전에 발생된 민원, 소비자만족도 등 금융소비자 의견이 적극 반영될 수 있도록 업무절차를 마련해 운영하여야 한다.

- ② 회사는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품의 기획·개발단계에서 외부전문가의 의견이나 금융소비자들의 요구를 회사경영에 반영할 수 있는 고객참여제도 등의 채널을 마련해 활용하며, 소비자 제안에 대한 활용실적 분석 등을 주기적으로 실시하여야 한다.

- ③ 회사는 금융소비자보호를 실천하고 금융소비자 불만 및 불편사항 해결을 위하여 금융상품 판매 및 마케팅 이후 소비자 만족도 및 민원사항을 분석하고 금융소비자의 의견이나 요청을 듣는 등 점검 과정을 실시하며, 점검 결과는 금융상품 개발, 업무개선 및 민원감축 등에 활용하여야 한다.

- ④ 회사는 제3항에 따른 점검 결과, 제도 개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적시에 반영될 수 있도록 하여야 한다.

7. 금융소비자를 대상으로 하는 직무수행의 원칙 및 해석기준

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 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위하여 최선의 노력을 다하여야 한다.

8. 금융소비자 신용정보, 개인정보 관리

① 회사는 금융소비자의 개인(신용)정보의 관리 보호 정책을 수립하고 실행할 수 있는 내부규정을 마련하는 등 신용정보 및 개인정보의 관리 및 보호에 필요한 체계를 구축·운영하여야 한다.

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 주의로써 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

③ 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

9. 금융상품 판매 임직원에 대한 자격

① 판매임직원등은 관련법규가 정하는 자격요건을 갖추어야 하며, 법규에서 정하는 자격요건이 없는 경우에는 회사가 정한 기준에 따른 교육을 이수하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 금융상품을 판매할 수 없다.

1. 제1항에 따른 자격요건을 갖추지 못하였거나 관련교육을 이수하지 않은 판매임직원등일 경우

2. 취급하는 금융상품에 대하여 회사가 정한 기준에 따른 평가결과 전문성과 숙련도가 낮은 판매임직원등일 경우

3. 기타 불완전판매 관련 민원이 회사가 정한 기준을 이상으로 발생하여 회사가 개별적으로 판매를 제한하는 판매임직원등일 경우

③ 회사는 판매임직원등이 제2항 각호에 따른 요건에 해당하는지 주기적으로 확인하고, 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.

④ 회사는 판매임직원등에게 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 제공하는 등 판매임직원등이 금융상품 판매업무를 적법하게 수행할 수 있도록 적극 지원하여야 한다.