

금융상품판매 대리 내부통제 기준

[제정] 2023. 4. 1

제1장 목적 및 정의

제1조(목적) 이 기준은 ㈜케이티아이에스 (이하 "회사"라 한다) 의 TM직군 내 금융상품판매 대리 등 업무에 종사하는 직원("이하 "직원" 이라 한다)에 대한 업무의 분장 및 조직구조, 업무수행 기준 및 절차 등 금융소비자보호법에서 요구하는 전반적인 내부통제기준 및 금융소비자보호에 대한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) TM직군 내 금융상품판매 대리 등 업무에 종사하는 직원에 대하여 적용한다.

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "상담사"란 컨택센터의 업무수행을 위하여 재직중인 자를 말한다.
2. "컨택센터"란 회사가 직영 또는 수탁받아 운영하는 고객상담센터를 말한다.
3. "센터장"이란 컨택센터 업무장소에 상주하여 운영전반을 총괄하는 현장대리인을 말한다.
4. "운영계획서"란 컨택센터의 운영전략 및 근로조건(급여, 복리후생 등)을 규정해 놓은 연간 운영계획서를 말한다.
5. "운영팀(부서)"란 컨택센터를 직접 운영하는 팀(부서)를 말한다.
6. "고용승계"란 컨택센터 신규수주, 수탁계약에 따라 이전 컨택센터 운영회사의 상담사와 고용 및 근로조건 전반의 승계 계약을 체결함을 말하며 "인력승계"란 이전 컨택센터 인력에 대한 신규채용을 말한다. 이 경우, 인력승계에 대한 조건은 대표이사가 정한다.
7. "금융상품"이란 "자본시장과 금융투자업에 관한 법률"에 의한 금융투자상품을 말한다.
8. "금융소비자"란 회사와 금융서비스 또는 금융상품 계약체결 등의 거래를 하는 상대방을 말한다.
9. "금융소비자보호"란 소비자가 금융거래 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육, 홍보 등을 포함한 전반적인 소비자 보호 활동을 말한다.
10. "판매대리·중개"라 함은 금융상품직접판매업자가 판매하는 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 행위를 말한다.

제4조(직원의 구분) TM직군 내 금융상품판매 대리 등 업무에 종사하는 직원은 금융상담사와 파

트상담사로 구분하고 직급, 직위 등의 부여는 별도로 정한다.

1. 금융상담사 : 금융소비자를 대상으로 하는 직무를 수행하는 자
2. 파트상담사 : Project 기간에 따라 한시적(1년 이하)으로 채용된 자

제2장 채용 등

제5조(채용원칙) 위탁계약체결 인원에 준하여 당해업무 수행에 필요한 학력, 경력 또는 자격증 등 회사의 요구 조건을 구비한 자를 채용함을 원칙으로 한다.

제6조(채용권한) 대표이사는 직원에 대한 근로계약체결 권한을 가지며 본부장 또는 해당기관의 장에게 근로계약체결 권한을 위임할 수 있다.

제7조(채용결격사유) 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 채용할 수 없다.

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산된 자로서 복권되지 아니한 자
3. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년을 경과하지 아니한 자
4. 금고이상의 형을 받고 집행유예의 기간이 만료된 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
5. 금고이상 형의 선고유예 기간 중에 있는 자
6. 법원의 판결 또는 다른 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
7. 징계에 의하여 해임처분을 받은 때로부터 5년을 경과하지 아니한 자
8. 병역법에 의한 병역 기피자
9. 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 감독 기관으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 있는 자
10. 금소법, 『금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령』 제5조 또는 외국 금융 관련 법령에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 자

제8조(채용절차) 운영팀(부서)장은 직원을 채용하고자 할 경우 모집방법, 시험방법, 교육, 합격자 결정기준 등을 포함한 회사의 채용절차를 준수하여 시행한다.

제9조(면접전형 합격자 교육) ① 면접전형에 합격한 자는 업무수행에 필요한 교육을 이수하여야 하며, 교육기간은 센터별로 정하는 바에 따른다.

② 교육기간은 면접전형 합격자별 업무습득능력 등을 고려하여 단축 또는 연장할 수 있다.

③ 회사는 상기 교육과정의 평가결과 회사가 정한 일정 수준에 도달한 자에 대해 최종 합격 통보를 한다.

제3장 운영에 관한 사항

제10조(내부통제기준 운영)

- ① 컨택센터 본부장은 금융소비자보호에 관한 법률 등 관련법령에 따라 내부통제기준을 운영하고, 기획팀(부서)장이 이를 보좌한다.
- ② 컨택센터 본부장은 내부통제기준 개정, 개선 및 준수여부에 대한 감독을 수행한다.

제11조(내부통제기준 준수 점검, 조치 및 평가)

- ① 컨택센터 본부의 기획팀(부서)장은 운영부서 및 금융상담사의 내부통제기준 준수여부에 대한 점검을 실시하고 평가한다.
- ② 컨택센터 본부의 기획팀(부서)장은 내부통제기준 준수여부 점검 결과 및 조치사항을 컨택센터 본부장에게 보고하고 운영팀(부서)에 고지한다.

제12조(직무수행) 직원은 금융상품의 판매 대리·중개에 대한 직무수행시 다음 각 호를 준수하여야 한다.

1. 금융상품 판매 대리·중개의 직무를 수행할 때에는 금융소비자보호에 관한 법률 등 관련 법령에 위반되는 행위를 하여서는 안될 뿐만 아니라, 금융소비자 보호에 반할 우려가 있는 일체의 행위를 하여서는 아니된다.
2. 금융소비자에 대해 금융상품을 판매 또는 권유하는 과정에서 신의성실의 원칙을 준수한다.
3. 금융소비자에게 금융상품을 권유 할 때 금융소비자의 성향, 재무상태, 연령, 금융상품 구매 목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 당해 금융소비자에게 적합하지 아니한 금융상품을 구매 권유하지 아니하도록 한다.
4. 금융상품 판매 대리·중개와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집, 활용하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외의 용도로 사용하여서는 아니된다.

제13조(교육 및 자격확인) ① 운영팀(부서)장은 금융 상담사가 취급하는 대출성 상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 운영팀(부서)장은 제7조에 따른 요건을 갖추지 않은 자로 하여금 금융상품 계약체결 권유와 관련된 업무를 하도록 하여서는 아니되며, 금융 상담사 대상으로 관계법령 및 운영규약과 법인의 내규에 따른 금융상품의 판매 대리·중개 자격을 보유하였는지 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

제14조(보수교육) 운영팀(부서)장은 보수교육 대상자로 하여금 2년 마다 1회 이상 금융관련 법률, 대출관련 규정, 윤리교육 등 금융상품의 판매 대리·중개에 대한 업무수행에 필요한 제반 보수교육을 수강하도록 하여야 한다.

제15조(금융소비자에 대한 정보제공) ① 운영팀(부서)장은 부정확한 정보나 과대 광고로 소비자가 피해를 입지 않도록 다음 각호의 원칙을 준수하여 매체 정보(상품 설명서, 광고, 홈페이지 등)를 제공하고 관리하여야 한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단, 명료하게 작성
2. 객관적인 사실에 근거해 작성
3. 금융회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용 금지

② 운영팀(부서)장은 공시 자료에 변경사항이 발생한 경우 특별한 사유가 없는 한 즉시 자료를 수정하고 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

③ 운영팀(부서)장 및 직원은 금융상품을 권유할 때 소비자에게 금융상품의 종류 및 성격, 불리한 내용 등을 충분히 설명하며, 상품 설명서 등에 의해 관련 정보를 제공하여야 하고 이해 여부를 확인 한다.

④ 운영팀(부서)장 및 직원은 금융소비자의 불이익 사항, 기타 금융소비자의 권익에 관한 중요 사항 등에 대하여 설명하고 상품 설명서 등 관련 정보를 소비자에게 제공하여야 한다.

⑤ 운영팀(부서)장 및 직원은 취약한 금융소비자(65세 이상 고령층, 퇴직자, 주부 등)에 대해서는 금융소비자의 불이익사항을 다른 정보보다 우선적으로 설명하고 반드시 그 이해 여부를 확인하여야 한다.

제16조(이해상충 방지) ① 직원은 자신의 업무를 수행하면서 위법·부당한 방법으로 금융상품 직접판매업자, 법인, 금융소비자를 상대로 자신의 이익 또는 보상을 추구하여서는 아니 된다.

② 직원은 직무 이외의 대외활동을 하는 경우 자신의 이익을 위하여 금융상품직접판매업자, 법인의 자산, 인력 및 업무상 취득한 정보 등을 이용하여서는 아니 된다

③ 컨택센터 본부장은 금융소비자와의 이해상충 방지를 위하여 1년에 1회 이상 금융 상담사에게 소비자보호제도 및 민원예방, 불합리한 차별행위 금지에 대한 교육을 실시할 수 있다.

④ 운영팀(부서)장과 직원은 이해상충 방지를 위해 금융상품직접 판매업자 또는 협회 등의 조치 및 요청사항이 있는 경우 적극 협조하여야 한다.

제17조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항) ① 운영팀(부서)장 또는 직원이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 관계법령 및 운영규약을 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 운영팀(부서)장 또는 직원이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 해당 금융상품을 판매하는 금융상품직접판매업자의 심의를 받아야 한다

③ 운영팀(부서)장 또는 직원이 금융상품의 판매 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 하기 전에 그 광고가 관계법령 및 운영 규약에 위배되는지 확인해야 한다.

제18조(민원처리) ① 직원은 발생 민원에 대해서는 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 운영팀(부서)장은 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등이 포함된 운영계획을 구비하여야 한다.

② 운영팀(부서)장은 직원의 행위 등 회사의 귀책사유로 고객에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 운영팀(부서)장은 금융소비자의 민원상황과 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송진행상황 및 결과를 효율적, 체계적으로 관리한다.

제19조(개인(신용)정보 보호) ① 직원은 개인정보보호법, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 사전 고지받은 금융상담 업무상 보안관리 기준을 준수하여야 한다.

② 직원은 금융소비자가 제시한 서류 등 모든 정보에 대해 비밀유지를 하여야 하며, 지정된 공간(시스템)에 보관 또는 파기하는 등 유출되지 않도록 보안관리 이행을 철저히 하여야 한다.

③ 운영팀(부서)장은 직원의 보안관리 이행에 대해 점검하고, 주기적인 교육 의무를 다하여야 하며, 개인(신용)정보 유출 방지에 대해 관리, 감독하여야 한다.

④ 직원은 업무수행 과정에서 지득한 금융소비자의 개인정보 또는 신용정보를 사전 동의 및 위탁 받은 업무 범위 내에서만 처리할 수 있으며, 그 밖의 개인정보 보호에 관한 사항은 정보보안업무처리지침에 따른다.

제20조(기타사항) 본 기준에서 정의하지 않은 사항은 회사 내 제반 규정을 준수하도록 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2023년 4월 1일부터 시행한다.

제2조(기타) 관계법령 및 운영규약이 변경되는 경우 이 기준을 개정하여 적용하기로 한다.