

# **금융상품 개발 및 금융상품 판매 과정 업무 절차**

소관부서 : 준법감시인실  
제 정 : 2018년 10월 25일

**제1조(목적)** 이 준칙은 새로운 금융상품 개발 및 금융상품 판매 과정에서 금융소비자 보호 및 시장질서 유지 등을 위하여 준수하여야 할 업무 절차를 마련·운영함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** 이 준칙은 회사 및 회사의 금융투자상품 판매임직원들에게 적용되며, 현재의 투자자 및 잠재적 투자자에 대해서도 준수되어야 한다.

**제3조(판매과정에서의 정보제공)** 회사 및 금융투자상품 판매임직원들은 불완전 판매를 방지하고 필요한 정보가 투자자에게 충분히 제공될 수 있도록 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 투자자에게 금융투자상품에 대한 충분한 선택정보 및 금융투자상품의 특징, 원금 손실 가능 여부, 중도 해지시의 불이익 등 중요 위험요인에 관한 정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
2. 투자자에게 제공하는 정보는 다음 각 목의 원칙에 따라 투자자가 이해하기 쉽도록 작성되어야 한다.
  - 가. 투자자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 기술되어야 한다.
  - 나. 객관적인 사실에 근거하여야 하며, 투자자가 오해할 우려가 있는 정보가 기재되어서는 아니 된다.
  - 다. 금융투자회사 상호 간의 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
  - 라. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 투자자가 오인하지 않도록 하여야 한다.
3. 회사가 투자자에게 제공하는 서비스와 관련하여 업무의 일부를 제3자에게 위탁하는 경우 회사는 위탁을 한 내용을 투자자에게 알려주어야 한다.

**제4조(계약서류의 작성 등)** ① 회사는 투자자가 계약서의 내용을 쉽게 알 수 있도록 표준화된 용어를 사용하여야 하며, 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 하여야

한다.

② 회사는 투자자와 계약을 체결한 경우 그 계약서류를 투자자에게 지체없이 교부하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 계약서류를 교부하지 아니할 수 있다.

1. 투자자가 계약서류의 수령을 거부한다는 의사를 서면으로 표시한 경우
2. 투자자가 계약서류를 우편이나 전자우편으로 수령하겠다는 의사를 서면으로 표시하여 우편이나 전자우편으로 계약서류를 제공하는 경우

③ 회사가 투자자에게 제공하는 계약서류에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 수수료의 종류 및 요율 등의 세부적인 수수료 부과기준
2. 민원처리 방법
3. 투자자가 투자한 금융투자상품의 환금성에 제한이 있을 경우 그 내용

**제5조(판매 원칙)** 회사 및 금융투자상품 판매임직원들은 투자권유 및 금융투자상품을 판매함에 있어 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니되며 관계법규를 준수하고 건전한 금융거래가 유지되도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

1. 거짓의 내용을 알리는 행위
2. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
3. 투자자로부터 투자권유의 요청을 받지 아니하고 방문, 전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위.
4. 금융투자상품의 투자위험에 대하여 충분히 알리지 않거나 투자광고시 투자위험을 축소하여 표현하는 행위
5. 임직원이 해당 금융투자상품의 투자에 수반되는 위험을 충분히 이해하지 못하거나 관련법규가 정하는 자격요건을 보유하지 아니하고 금융투자상품을 판매하는 행위

**제6조(이해상충방지)** 회사 및 금융투자상품 판매임직원들은 회사와 투자자간 또는 투자자와 투자자간 이해상충의 관계에 있거나 이해상충이 우려되는 경우 회사가 정하는 내부통제기준 등에 따라 투자자 보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 사전에 조치하며, 이해상충이 발생할 가능성을 낮추는 것이 곤란하다고 판단되는 경우에는 그 사실을 투자자에게 통지하고 매매 그 밖의 거래를 하여서는 아니 된다.

**제7조(기록의 보관)** 회사는 다음 각 호의 자료를 관련 법령이 정하는 기간 동안 보관·유지하여야 한다.

1. 투자자 실명확인 증표 사본
2. 투자자와 체결한 계약 관련 자료 및 각종 위험고지 서류
3. 투자자에게 제공된 정기 보고서
4. 투자권유 관련 자료
5. 금융투자상품의 매매 업무와 관련하여 당해 투자자로부터 제출 받은 의사표시자료의 사본
6. 회사가 투자자에게 통지한 내용의 기록물

**제8조(투자자의 정보 보호)** ① 회사는 금융투자상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요한 경우 투자자로부터 명확한 동의를 얻어 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하고, 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

② 투자자의 금융거래 정보를 제3자에게 제공하는 경우 회사는 관계법규에서 다르게 정하지 않는 한 투자자에게 해당 사실을 통보해야 한다.

③ 회사는 개인정보의 수집·이용 및 제3자 제공·공유시 적용되는 개인정보 취급방침을 공개하여야 하며, 투자자에게 투자자 개인정보의 제3자 제공에 대하여 이를 거부할 권리가 있다는 사실과 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우 그 내용을 알려 주어야 한다.

**제9조(민원 등의 처리)** ① 회사 및 금융투자상품 판매임직원들은 금융투자상품 판매과정에서 투자자에게 피해가 생긴 경우 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

- ② 회사는 투자자의 민원을 신속하고 공정하게 처리하기 위한 프로세스를 구축·운영하여야 한다.
- ③ 회사는 투자자의 민원 처리를 전담하는 담당자를 지정하여 민원 처리를 전담케 하여야 한다.
- ④ 회사는 민원처리 절차를 회사의 영업점 및 홈페이지에 게시하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융투자상품 판매에 따른 민원을 수시로 모니터링하고 필요한 경우 그 내용을 임직원에게 전파하여 유사한 민원이 발생되지 않도록 노력한다.
- ⑥ 회사는 투자자에게 회사와 분쟁이 발생하는 경우 회사의 민원처리 기구에 그 해결을 요구하거나 금융감독원, 한국금융투자협회, 한국거래소 등에 분쟁조정을 신청할 수 있다는 사실을 약관 등을 통하여 안내한다.

**제10조(상품공시)** 회사는 회사가 판매하는 금융투자상품을 회사의 인터넷 홈페이지에 공시하는 경우 다음 각 호의 원칙을 준수하여야 한다.

- 1. 투자자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성할 것
- 2. 객관적인 사실에 근거하여 작성할 것
- 3. 투자자의 오해를 초래할 우려가 있는 정보를 포함하지 아니할 것

**제11조(소비자보호 총괄 책임자의 지정)** ① 회사는 업무집행책임자(임원급) 중에서 준법감시인에 준하는 독립적 지위의 금융소비자보호총괄 책임자를 1인 이상 지정하여야 한다. 다만 자산규모, 영위하는 업무의 성질상 업무집행책임자로 지정하기에 적합하지 아니한 경우에는 준법감시인으로 하여금 금융소비자보호총괄 책임자의 직무를 겸직하게 할 수 있다.

② 금융소비자보호 총괄 책임자는 최근 5년간 금융관계 법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

**제12조(소비자보호 총괄책임자의 직무)** 금융소비자보호 총괄책임자는 투자자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 있는 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반조치를 신속히 취하여야 한다.