

금융투자상품 판매에 관한 규정

소관부서 : 상호금융수신지원부(T.3210)

[2021. 9. 08. 제정]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 “자본시장법”이라 한다), 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」(이하 “자본시장법 시행령”이라 한다), 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하“금소법”이라 한다), 「금융소비자보호에 관한 법률 시행령」(이하“금소법 시행령”이라 한다), 금융위원회가 고시한 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하“금소법 감독규정”이라 한다)에 따라 본 조합의 임직원이 금융투자상품 판매업무와 관련하여 준법감시 등 내부통제에 관한 사항, 이해상충의 관리 및 투자권유시 지켜야 할 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 본 조합의 금융투자상품 내부통제 및 준법감시업무에 관하여는 자본시장법, 자본시장법 시행령, 자본시장법 시행규칙, 금소법, 금소법 시행령, 금소법 감독규정(이하 통틀어 “관계법령등”이라 한다)에서 정하는 경우를 제외하고는 이 규정을 적용한다.

제3조(정의) ① 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “금융투자상품”이란 이익을 얻거나 손실을 회피할 목적으로 현재 또는 장래의 특정 시점에 금전, 그 밖의 재산적 가치가 있는 것을 지급하기로 약정함으로써 취득하는 권리로서 금소법 제3조에서 정하는 것 중 투자일임계약 및 신탁계약을 제외한 투자성 상품을 말한다.
2. “금융투자상품 판매 내부통제기준”이란 본 조합의 임직원이 금융투자상품 판매와 관련하여 자본시장법 등 관계법령등을 준수하고, 이해상충방지, 불완전판매방지 등 투자자를 보호하기 위하여 준수하여야 할 적절한 기준 및 절차를 말한다.
3. “금융투자상품 판매 준법감시”란 금융투자상품 판매 내부통제기준의 준수 여부를 점검하고 금융투자상품 판매 내부통제기준을 위반하는 경우 이를 조사하여 보고함으로써 금융투자상품 판매업무와 관련한 법규준수체계를 구축하고 관리하는 것을 말한다.
4. “금융투자상품 판매 준법감시인”이란 금융투자상품 판매 준법감시업무를 총괄 관리하는 사람을 말한다.
5. “금융소비자”란 본 조합과 직접 또는 간접적으로 금융투자상품 또는 관련서비스에 관한 계약을 체결하거나 구매권유를 받는 등의 거래 상대방을 말한다.
6. “금융소비자보호”란 금융투자상품 판매업무에 대하여 금융소비자의 권익 보호·

증진, 금융소비자 불만 예방활동, 금융소비자 불만의 처리 및 피해구제, 금융소비자 보호를 위한 교육과 홍보 등을 포함한 제반 금융소비자 보호활동을 말하며, “금융소비자보호 업무”란 금융소비자보호를 위한 본 조합의 제반 업무를 말한다.

7. “관계규정”이란 다음 각 목의 법규 및 내규 등을 통틀어 말한다.

가. 관계법령등

나. 금융투자상품과 관련된 감독기관의 감독규정

다. 본 조합의 정관 및 금융투자상품과 관련된 제규정·내규

② 제1항에서 정하지 아니한 용어의 정의는 관계법령등에서 정하는 바에 따른다.

제2장 금융투자상품 판매 준법감시인 등

제4조(임면) 금융투자상품 판매 준법감시인은 조합장이 임면한다.

<제1례 - 상임감사를 두는 경우>

제5조(자격) ① 금융투자상품 판매 준법감시인은 다음 각 호 중 하나에 해당하는 사람으로 한다.

1. 상임감사

2. 상임감사 직속의 간부직원으로서 3급 이상 직급의 감사업무를 총괄하는 책임자

② 금융투자상품 판매 준법감시인은 다른 업무를 겸직할 수 없다. 다만, 금융투자상품 판매업무와 이해상충 등 관련이 없는 다른 업무에 대하여는 그러하지 아니하다.

<전년 말 기준 자산규모가 5조원 미만인 조합의 경우 제3항을 추가한다>

③ 금융투자상품 판매에 대한 금융소비자 보호 업무를 위해 금융투자상품 판매 준법감시인이 금융소비자 보호 총괄책임자의 직무를 수행하도록 할 수 있다.

제6조(금융투자상품 판매 준법감시인의 직무) 금융투자상품 판매 준법감시인의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 금융투자상품 판매 내부통제기준 준수여부 점검, 조사 및 시정조치 등

2. 중대한 위법행위에 대한 경영진 및 이사회에 보고

3. 금융투자상품 관련 법령, 감독규정 등 변경에 따른 제규정 반영여부 점검

4. 금융투자상품 판매 이해상충방지체계 운영상황에 대한 점검

5. 금융투자상품 판매 불완전판매방지체계 운영상황에 대한 점검

6. 금융투자상품 판매와 관련된 투자광고신고서와 투자광고안 사전심의

7. 금융투자상품 판매 준법감시프로그램의 구축 및 운영에 관한 사항

8. 금융투자상품 판매 관련 마케팅 정책 결정권자(판매 관련 마케팅 정책 담당 부서의 장을 포함한다. 이하 같다)에 대한 사전협의

9. 금융투자상품 관련 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리

10. 금융투자상품 판매임직원의 성과보상체계 설계 및 체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가

11. 금융투자상품 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 결

과에 따른 조치

12. 그 밖에 금융투자상품 가입 금융소비자 보호를 위해 필요하다고 판단되는 사항

13. 그 밖에 관계규정 에서 금융투자상품 판매 준법감시업무로 정한 사항

제7조(업무의 독립성 확보) ① 본 조합은 금융투자상품 판매 준법감시인이 그 직무를 독립적으로 수행할 수 있도록 하여야 한다.

② 본 조합은 금융투자상품 판매 준법감시인이었던 사람에 대하여 그 직무수행과 관련된 사유로 부당한 인사상의 불이익을 주어서는 아니 된다.

③ 금융투자상품 판매 준법감시인은 선량한 관리자의 주의로 그 직무를 수행하여야 한다.

④ 금융투자상품 판매 준법감시인은 그 직무를 수행하기 위해 금융투자상품 판매와 관련 되거나 준법감시업무와 이해상충의 우려가 있는 업무를 겸직하여서는 아니 된다.

제8조(자료제출 요구권) 금융투자상품 판매 준법감시인은 필요하다고 인정하는 경우 해당 부서(“부, 과, 팀”등을 통칭한다)에 대하여 「개인정보 보호법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 등 관계법령에 위반되지 않는 범위 내에서 관련자료 및 정보의 제출을 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제9조(금융투자상품 판매 준법감시담당자 지정 및 역할) 본 조합은 각 사무소장을 금융투자상품 판매 준법감시담당자로 지정·운영함을 원칙으로 한다. 다만, 인력 및 경영여건상 필요한 경우 각 사무소 소속직원 중에서 4급 이상 책임자를 금융투자상품 판매 준법감시담당자로 지정·운영할 수 있다. 금융투자상품 판매 준법감시담당자의 업무는 다음 각 호와 같다.

1. 금융투자상품 판매 준법감시인의 금융투자상품 판매 준법감시업무 보좌
2. 소속 사무소의 금융투자상품 판매 준법감시업무 수행
3. 소속 직원의 금융투자상품 관련 관계규정 준수 등 위반사항 발견 시 금융투자상품 판매 준법감시인에게 보고
4. 금융투자상품 판매 준법감시업무 수행현황 및 결과의 보고
5. 소속 사무소의 금융투자상품 판매 준법감시 활동 관련 자료의 보관 및 관리
6. 금융투자상품 판매 임직원의 자격요건 및 금융소비자 보호에 관한 교육의 기획·운영
7. 금융투자상품 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링
8. 그 밖에 금융투자상품 가입 금융소비자 보호를 위해 필요하다고 판단되는 사항
9. 그 밖에 소속 사무소장 및 금융투자상품 판매 준법감시인이 필요하다고 인정하는 사항

제3장 금융투자상품 판매 준법감시업무

제10조(관계규정 준수 의무) ① 임직원은 금융투자상품 판매 업무를 수행함에 있어 관계 규정에서 정하는 기준과 절차를 충실히 준수하여야 한다.

② 임직원은 업무수행에 있어 준수하여야 할 관계규정과 관련하여 의문이 생기는 경우에는 상급자 또는 금융투자상품 판매 준법감시인과 협의하여야 한다.

제11조(금융투자상품 판매 이해상충의 관리) ① 임직원은 본 조합의 금융투자상품 판매와 관련하여 본 조합과 투자자간, 특정 투자자와 다른 투자자간 어느 일방의 이익을 해하면서 자신이나 다른 투자자의 이익을 추구하는 행위를 하여서는 아니 된다.

② 임직원은 제1항에 따라 이해상충이 발생할 수 있다고 인정되는 경우에는 그 사실을 미리 해당 투자자에게 알리고 이해상충방지체계에 따라 투자자 보호에 문제가 없는 수준으로 낮춘 후 매매 또는 그 밖의 거래를 하여야 한다.

③ 본 조합은 제2항에 따라 그 이해상충이 발생할 가능성을 낮추는 것이 곤란하다고 판단되는 경우 매매, 그 밖에 거래를 하여서는 아니 된다.

제12조(금융투자상품 판매 불완전판매방지) 임직원은 불완전판매를 방지하고 투자자를 보호하기 위하여 투자권유시 관계규정에서 정한 기준 및 절차를 준수하여야 한다.

제12조의2(금융투자상품 판매업무 사전심의) ① 제6조제6호의 업무에 대하여 소관부서는 최종 결재권자의 결재 이전에 금융투자상품 판매 준법감시인의 사전심의를 거쳐야 한다.

② 금융투자상품 판매 준법감시인은 내부통제 및 관계규정 준수 측면에서 사전심의 업무를 수행하며, 심의결과 의견이 있을 때에는 의견서 통보 등의 방법으로 필요한 조치를 요구할 수 있으며, 조치요구를 받은 소관부서는 그에 대한 조치결과를 금융투자상품 판매 준법감시인에게 통보하여야 한다.

제13조(금융투자상품 판매 준법감시프로그램의 운영) 금융투자상품 판매 준법감시인은 금융투자상품 판매 준법감시업무의 이행을 위하여 다음 각 호의 사항을 운영한다.

1. 금융투자상품 판매 준법감시 매뉴얼 등의 작성
2. 금융투자상품 판매 내부통제 기준의 준수여부 점검과 점검결과 및 개선계획 기록·유지

제14조(위반사항 보고) ① 임직원은 업무수행 중 금융투자상품 판매 준법감시업무를 위반한 사항을 발견하거나 위반할 우려가 있다고 판단되는 사안에 대하여는 지체 없이 이를 금융투자상품 판매 준법감시인에게 보고하여야 한다. 이 경우 금융투자상품 판매 준법감시인은 해당직원에게 대하여 즉시 시정조치토록 할 수 있다.

<제14조 - 금융투자상품 판매 준법감시인이 상임감사인 경우>

② 금융투자상품 판매 준법감시인은 보고받은 위반사항에 대하여 지체 없이 필요한 조치를 취하고 그 결과를 이사회에 보고하여야 한다.

제4장 금융소비자 보호를 위한 내부통제관리

제15조(업무분장 및 조직구성) ① 본 조항은 금융투자상품 업무와 관련하여 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 조직을 구성하여야 한다.

② 본 조항은 제1항에 의한 조직이 효율적으로 기능할 수 있도록 업무분장과 조직구성에 관하여 별도의 세부 기준을 제정·운영할 수 있다.

<제2회 - 상임이사에게 금융투자상품 업무에 대한 업무집행권이 있는 경우>

제16조(금융투자상품 내부통제기준 제정·변경) ① 본 조항이 금융투자상품 판매 등 제반업무에 대하여 내부통제기준을 제정·변경하고자 하는 경우 제규정의 제정·변경 및 폐지에 대하여 정하는 관계규정을 준용하여 필요절차를 거쳐야 한다.

② 제1항에 따라 내부통제기준을 제정·변경하고자 하는 경우 금융투자상품 판매 준법감시인은 금융투자상품 표준판매절차 및 이해상충 등의 관점에서 수정·반영하여야 하는 개선사항이 있는지 등을 검토하여야 한다.

③ 본 조항이 금융투자상품 관련 내부통제기준에 관한 내용(금소법 감독규정 별표 2에서 정한 내부통제기준에 포함되어야 하는 사항을 말한다)에 대한 사항을 이 규정 이외의 다른 제규정에서 정하기 위한 제정·변경이 있는 경우에는 이사회의 승인을 받는 규정의 형식으로 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 사항을 변경하는 경우에는 상임이사의 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 본 조항은 이 규정 및 제3항에 따른 내부통제기준에 관한 내용을 정한 제규정을 제정·개정할 경우 제정·개정 사실 및 주요 현황을 인터넷 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

제17조(상품판매 및 사후관리에 대한 모니터링) ① 본 조항은 금융투자상품 판매 시 판매원칙의 준수 여부, 불완전판매 여부 등 금융소비자 보호 측면에서 금융투자상품 판매에 관한 임직원 준수사항을 정기적으로 점검하여야 한다.

② 제1항에 대하여 금융투자상품 판매임직원의 위반사항이 확인되는 경우 금융투자상품 판매 준법감시담당자는 지체 없이 금융투자상품 판매 준법감시인에게 보고하고, 금융투자상품 판매 준법감시인은 적절한 조치를 통해 시정할 수 있도록 하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 대하여 향후 금융투자상품 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립 시 금융투자상품 판매 준법감시인은 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융투자상품 관련 민원 및 금융소비자 의견 등의 반영
2. 금융투자상품으로 인하여 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인에 대한 평가

제18조(금융투자상품 마케팅 정책에 대한 통제) ① 본 조합의 금융투자상품에 대한 마케팅 정책 수립 시 금융투자상품 판매 준법감시인은 투자자에 대한 이해상충의 발생 여부 또는 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인 등을 평가하여 금융투자상품 판매에 대한 마케팅 정책 결정권자와 사전협의 하여야 한다.

② 금융투자상품 판매 준법감시인은 금융투자상품 마케팅 정책에 금융소비자 보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 담당 부서에 금융투자상품 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있으며, 사전협의 누락 시에는 마케팅 시정, 사후보완 또는 중단을 요구하여야 한다.

제19조(판매 관련 평가 및 보상체계) ① 본 조합은 금융투자상품 판매임직원과 투자자의 이해상충 및 불완전판매 등의 발생을 예방하기 위하여 금융투자상품 판매권유·실적 등과 연계한 평가 및 보상을 두어서는 아니 된다.

② 제1항에도 불구하고 본 조합이 금융투자상품 판매담당 임직원에 대한 평가 및 보상체계를 설계하는 경우 금융투자상품 판매 과정에서 판매담당 임직원과 투자자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매실적 이외에도 불완전판매건수, 계약관련 서류의 충실성, 판매프로세스 적정성 점검결과 등 관련 요소들을 충분히 반영하여 설계하여야 한다.

③ 제2항의 경우 금융투자상품 판매 준법감시인은 본 조합의 금융투자상품 불완전판매 등 관련 정보와 판매담당 임직원에 대한 평가 및 보상 구조에 대하여 금융소비자보호 측면에서 적절한지 정기적으로 검토하여야 한다.

제20조(교육) ① 금융투자상품 판매 준법감시담당자는 각 사무소의 금융투자상품 판매담당 임직원을 대상으로 다음 각 호의 사항에 대한 교육을 기획·실시하거나 중앙회에서 실시하는 교육에 참여시킬 수 있다.

1. 금융투자상품 판매 업무를 수행하는 임직원의 자격요건 충족 및 유지를 위한 필수 교육
2. 소비자보호제도 및 민원예방 등 금융소비자 보호를 위한 교육
3. 불완전판매 등 금융투자상품 판매에 대한 관계규정 위반을 예방하기 위해 필요한 사항
4. 그 밖에 과거 민원 이력, 금융감독원·중앙회의 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 교육이 필요하다고 판단되는 사항

② 제1항에 대하여 교육 이수여부를 점검하고 금융투자상품 판매 준법감시인에게 매월 보고하여야 한다.

제21조(정보보호원칙 준수) ① 임직원은 금융투자상품 판매과정에서 투자자의 개인정보, 개인신용정보 및 금융거래정보의 수집 및 활용에 대하여 명확한 동의절차를 밟아야 하며, 업무상 불필요한 정보를 수집·활용하여서는 아니 된다.

② 수집한 개인정보, 개인신용정보 및 금융거래정보는 「개인정보 보호법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 및 관계법령등을 준수하여 관리하고, 수집한 목적 이외에 사용하여서는 아니 된다.

③ 금융투자상품 판매관련 자료는 보존기간을 준수하여야 하고, 해당 기간이 경과한 후

에는 삭제처리 하여야 한다.

제22조(민원처리·분쟁에 대한 관리) ① 금융투자상품 판매 준법감시담당자는 각 사무소의 금융투자상품 관련 민원 접수·현황 및 처리결과에 대하여 점검하여야 하고, 처리 과정에서 임직원의 위규사항이 확인되는 경우 「민원사무처리에 관한 규정」, 「상호금융 소비자 보호준칙」 등 관련 제규정에 따라 적절한 조치를 취하여야 한다.

② 금융투자상품 판매 준법감시인은 본 조합의 금융투자상품 관련 민원·분쟁 현황 및 조치결과에 대하여 점검하고, 필요시 관련 제규정에 따른 조치를 취하여야 한다.

③ 금융투자상품 판매 준법감시인은 본 조합의 금융투자상품 관련 민원·분쟁이력 등을 고려하여 본 조합의 임직원을 대상으로 민원예방 및 유사민원의 재발 방지를 위한 제도개선, 임직원 교육 등 준법감시 프로그램을 운영하여야 한다.

④ 이 조에서 정하지 않는 민원처리 방법·시스템 이용 등의 제반사항에 대하여 「민원 사무처리에 관한 규정」 및 「민원사무처리준칙」을 준용한다.

<제2례 - 상임이사에게 금융투자상품 업무에 대한 업무집행권이 있는 경우>

제23조(의사결정권자의 내부통제기준 운영에 관한 권한·책임) ① 상임이사는 금융투자상품의 내부통제정책과 관련하여 다음 각 호의 사항에 대한 책임 및 의무가 있다.

1. 위법·부당행위의 사전예방에 필요한 내부통제체제의 구축·유지·운영 및 감독
2. 내부통제체제의 구축·유지·운영에 필요한 인적·물적 자원을 지원
3. 조직 내 각 업무분야에서 내부통제와 관련된 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 각 부서 등 조직 단위별로 적절한 임무와 책임 부여
4. 매년 1회 이상 내부통제 체제·운영실태의 정기점검 및 점검 결과의 이사회 보고

② 상임이사는 제1항제4호의 사항에 대한 이사회 보고 의무를 금융투자상품 판매 준법감시인에게 위임할 수 있다.

제5장 이해상충방지

제24조(이해상충 방지의무) ① 본 조합은 다음 각 호의 관계에서 발생할 수 있는 이해상충(이하 “이해상충”이라 한다)을 방지하기 위하여 이해상충이 발생할 가능성을 파악·평가하고, 금융투자상품 판매 내부통제기준이 정하는 방법 및 절차에 따라 이를 적절히 관리하여야 한다.

1. 본 조합과 투자자 사이의 관계
2. 특정 투자자와 다른 투자자 사이의 관계

② 본 조합의 금융투자업무를 담당(금융투자상품의 판매에 국한되지 아니하고, 금융투자상품의 기획, 설계, 자문, 판매, 관리, 내부통제 또는 그 밖에 관련된 행위를 포함한다)하는 임직원은 제1항 각 호의 관계에서 실질적·잠재적 이해상충을 발생시키거나 업무상 지위 또는 업무상 취득한 정보를 이용하여 투자자 등에게 손실을 끼치는 행위를 하여서는 아니 된다.

③ 본 조항은 제1항에 따라 그 이해상충이 발생할 가능성을 낮추는 것이 곤란하다고 판단되는 경우에는 매매, 그 밖의 거래를 하여서는 아니 된다.

제25조(이해상충의 관리 및 방지를 위한 세부사항) 이해상충의 관리 및 방지를 위하여 필요한 세부사항은 준칙으로 정하는 바에 의한다.

제6장 투자권유시 지켜야 할 사항

제26조(투자권유시 준수사항) ① 이 장에서 “투자권유”란 특정 투자자를 상대로 금융투자상품의 매매 또는 투자자문계약·투자일임계약·신탁계약(관리형신탁계약 및 투자성 없는 신탁계약을 제외한다)의 체결을 권유하는 것을 말한다.

② 본 조항은 금소법 제2조제10호에서 정한 일반금융소비자에게 금융투자상품(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제27항에 따른 온라인소액투자중개의 대상이 되는 증권 등 대통령령으로 정하는 투자성 상품은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)의 계약 체결을 권유하는 경우에는 면담·질문 등을 통하여 다음 각 호의 구분에 따른 정보를 파악하고, 일반금융소비자로부터 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다), 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 하며, 확인받은 내용을 일반금융소비자에게 지체 없이 제공하여야 한다.

가. 일반금융소비자의 해당 금융상품 취득 또는 처분 목적

나. 재산상황

다. 취득 또는 처분 경험

제27조(투자권유준칙의 제정 및 시행) ① 본 조항은 투자권유를 함에 있어서 임직원이 준수하여야 할 구체적인 기준 및 절차(이하 “투자권유준칙”이라 한다)를 정하여야 한다. 다만, 파생상품등에 대하여는 일반투자자의 투자목적·재산상황 및 투자경험 등을 고려하여 투자자 등급별로 차등화된 투자권유기준이 규정된 투자권유준칙을 마련하여야 한다.

② 본 조항은 투자권유준칙을 정한 경우 이를 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 공시하여야 한다. 투자권유준칙을 변경한 경우에도 또한 같다.

제7장 보 칙

<제28조 - 상임이사에게 금융투자상품 업무에 대한 업무집행권이 있는 경우>

제28조(위임) 이 규정의 시행에 필요한 세부사항에 대해서는 제16조제3항에서 따라 이사회가 아닌 상임이사의 전결로 처리할 수 있는 범위 내에서, 금융투자상품 판매 준법감시인이 정할 수 있다.

부 칙

이 규정은 2021년 9월 25일부터 시행한다.