

# 금융소비자보호 규정

제정 2019.12.27

개정 2021.05.20

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 금융소비자의 권익 증진과 효과적인 소비자피해 예방 및 신속한 구제를 위한 기본지침을 제공함으로써, 금융소비자의 신뢰를 얻고 경쟁력을 제고하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(용어의 정의)** 이 규정에서 사용되는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 다만, 이 규정에서 정하지 아니한 용어는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 「금융소비자 보호에 관한 법률」 및 「금융소비자보호 모범규준」 등 관련 법령에서 정하는 바에 따른다.(개정 2021.5.20)

1. “금융상품”이란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품을 말한다.
2. “금융소비자”란 회사와 직접 또는 간접적으로 금융서비스 또는 금융상품계약 체결 등의 거래를 하는 상대방으로 회사와 거래하고 있는 당사자뿐만 아니라 잠재적으로 회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포함한다.
3. “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 금소법 제2조제9호의 전문금융소비자를 의미한다. (추가 2021.5.20)
4. “일반금융소비자”란 전문금융소비자가 아닌 자를 말한다. (추가 2021.5.20)

**제3조(경영방침)** 회사는 상품개발, 판매 및 사후관리에 걸친 전 과정에서 금융소비자보호를 우선으로 하며, 직원의 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성을 강화하고 금융소비자의 합리적인 요구사항을 경영활동 등에 반영하여 금융소비자의 권익 보호를 추구한다.

## 제2장 금융소비자보호 조직

### 제1절 금융소비자보호 총괄책임자

**제4조(금융소비자보호 총괄책임자)** ① 금융소비자보호 총괄책임자는 준법감시 담당 임원으로 하되, 준법감시인이 겸임할 수 있다.

- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 소비자보호와 이해상충 우려가 있는 업무를 수행하여서는 아니 된다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없어야 한다.

**제5조(금융소비자보호 총괄책임자의 직무)** ① 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄부서를 총괄하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호 관련 제도 기획 및 개선, 기타 필요한 절차 및 기준의 수립
2. 금융상품 각 단계별(개발, 판매(광고 사전심의 등), 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 관리·감독

및 검토 업무

3. 민원접수 및 처리에 관한 관리·감독 업무
  4. 금융소비자보호 관련 관계부서간 피드백 업무 총괄
  5. 대·내외 금융소비자보호 관련 교육 프로그램 개발 및 운영 업무 총괄
  6. 제1호 내지 제3호의 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 금융소비자 피해가능성에 대해 종합적으로 점검·관리
  7. 기타 금융소비자의 권익증진을 위해 필요하다고 판단되는 업무
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자권익 침해가 혹은 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

**제6조(금융소비자보호 총괄책임자의 인사 및 평가)** ① 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다. 준법감시인이 금융소비자보호 총괄책임자를 겸임하는 경우는 「준법감시인 등의 보수지급 및 평가기준」을 따른다

② 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

## 제2절 금융소비자보호 총괄부서 등

**제7조(금융소비자보호 총괄부서)** ① 금융소비자보호 총괄부서는 준법감시실로 하며, 준법감시실은 민원 건수, 상품개발·판매 등 관련 타부서와 사전협의 등 금융소비자보호 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄책임자를 보좌하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 소비자보호와 이해상충 우려가 있는 업무를 수행하여서는 아니 된다.

**제8조(금융소비자보호 총괄부서의 업무)** ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 금융소비자보호협의회를 통해 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
  2. 개선(안) 및 결과 내역관리
  3. 제도개선 운영성과의 평가
  4. 민원분석 및 개선안 도출
- ③ 금융소비자보호 총괄부서는 발생 민원에 대해 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 접수된 민원의 신속한 처리를 위해 처리방법, 과정관리 등을 포함한 업무처리 프로세스를 마련하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다.
1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
  2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책

- 3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표(계약 유지율, 갱신을 등)
- 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등
- ⑤ 금융소비자보호 총괄부서는 전 임직원을 대상으로 민원사례, 상담화법, 응대요령, 금융소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 교육을 온/오프라인을 통해 정기적으로 실시하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 업무와 관련된 모든 업무 및 관련 규정과 절차를 수립하여야 하며, 각 관련 규정과 절차들은 주기적으로 검토하여 최신성을 유지하도록 하여야 한다.

**제9조(금융소비자보호 총괄부서의 권한)** ① 금융소비자보호 총괄부서는 소비자 보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에게 대한 출석요청 등의 조치를 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다. 다만, 신속한 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 금융소비자보호 총괄부서에 통보하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원에게 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

③ 제1항에 따라 금융소비자보호 총괄부서에서 자료제출 요구, 임직원 출석요청 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

**제10조(금융소비자보호협의회)** ① 회사는 다음 각 호의 사항을 포함한 금융소비자보호 이슈를 금융소비자보호 관계부서 간 업무협의를 통해 전사적인 시각에서 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 금융소비자보호협의회를 설치하여 대표이사가 정기적으로 운영하여야 한다.

- 1. 회사의 금융소비자보호 정책 방향 및 기본 계획 등에 관한 사항
- 2. 금융소비자보호를 위한 제도개선 사항
- 3. 기타 금융소비자보호 총괄부서와 상품개발·영업 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항
- 4. 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석
- 5. 광고 심의결과에 대한 검토
- 6. 상품설명서 제·개정안 검토
- 7. 회사의 소비자 보호실태 점검
- 8. 상품판매 후 모니터링 총괄
- 9. 중요 민원에 대한 처리방안 협의 등
- ② 금융소비자보호협의회는 금융소비자보호 총괄부서에서 보좌한다.
- ③ 금융소비자보호협의회 운영결과는 이사회에 보고한다.

### 제3장 업무단계별 준수사항

#### 제1절 금융상품 기획·개발 과정

**제11조(금융소비자보호 총괄부서와의 사전협의)** ① 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자보호의 시각에서 사전 점검 후 문제점을 시정할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

- 1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
- 2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립
- ② 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 담당 부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자

에게 불리한 사항이 존재한다고 판단될 경우 금융소비자보호 총괄부서와 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단
2. 상품설명서, 약관 등 제·개정
3. 판매프로세스의 개발·변경
4. 고객 관련 이벤트, 프로모션, 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등
5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄부서가 정하는 사항

③ 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

**제12조(금융상품 개발 관련 체크리스트 및 자체 내부준칙 수립)** ① 새로운 금융상품을 개발 시 상품개발담당부서는 <별첨1>의 상품개요서를 작성하여 금융소비자보호 총괄부서에 검토요청을 하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄부서는 제1항에 따른 상품개요서에 따른 검토요청을 받은 경우 <별첨2>에 따른 체크리스트를 통하여 소비자에게 불리한 점은 없는지 신탁계약서 등을 진단하기 위해 아래 각 호와 같은 사항을 확인하여야 한다.

1. 관련 법령, 감독규정, 감독당국의 지도내용과 관련한 위반사항 여부 등
2. 금융소비자의 권익 침해요소 여부
3. 합리적 선택을 위한 정보내용의 적정성(상품설명서 등의 내용)
4. 계약 내용 및 신탁계약서 내용의 불공정성 등 여부
5. 금융소비자 관점의 정보제공 여부
7. 불완전판매 예방 여부
8. 기타 소비자보호를 위하여 필요한 사항

## 제2절 금융상품 판매과정

**제13조(판매 준칙)** ① 임직원은 금융소비자를 보호하기 위하여 상품판매 과정에서 “투자권유준칙” 을 준수하여야 한다.

**제14조(신의 성실의 원칙)** ① 회사는 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 회사는 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

**제15조(적합성 원칙)** ① 회사는 금융상품계약체결 등을 하거나 자문업무를 하는 경우에는 상대방인 금융소비자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지를 확인하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 해당 금융소비자에게 적합하지 아니한 상품을 구매권유하지 아니하여야 한다.

(본조신설 2021.5.20)

**제16조(적정성 원칙)** ① 회사의 금융상품에 대하여 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하지 아니하고 금융상품 판매 계약을 체결하려는 경우에는 미리 면담·질문 등을 통하여 금소법 제18조 각 호의 구분에 따른 정보를 파악하고, 해당 금융상품이 그 일반금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단하는 경우에는 그 사실을 알리고, 그 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받아야

한다.

(본조신설 2021.5.20)

**제17조(불공정영업행위의 금지)** ① 회사는 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위
2. 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위
3. 회사 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위
4. 연계·제휴 서비스 등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위

(본조신설 2021.5.20)

**제18조(부당권유행위 금지)** ① 회사는 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다)하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리 아니하는 행위
4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
5. 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위
6. 계약의 체결권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 계약의 체결 권유를 계속하는 행위

(본조신설 2021.5.20)

**제19조(금융상품등에 관한 광고 관련 준수 사항)** ① 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 금융상품 등을 광고 할 때에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다. 다만, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제249조의2에 따른 전문투자형 사모집합투자기구에 관한 광고에는 적용 되지 않는다.

1. 금융상품에 관한 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어 볼 것을 권유하는 내용
2. 회사의 명칭, 금융상품의 내용
3. 투자에 따른 위험
4. 과거 운용실적을 포함하여 광고를 하는 경우에는 그 운용실적이 미래의 수익률을 보장하는 것이 아니라는 사항

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 한다.

1. 손실보전 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위
2. 수익률이나 운용실적을 표시하는 경우 수익률이나 운용실적이 좋은 기간의 수익률이나 운용실적만을 표시하는 행위 등

(본조신설 2021.5.20)

**제20조(계약서류의 제공의무)** ① 회사는 금융소비자와 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결

하는 경우 계약서류를 금융소비자에 서면교부, 우편 또는 전자우편 등의 방법으로 지체 없이 제공하여야 한다.

(본조신설 2021.5.20.)

**제21조(금융상품 정보제공 원칙)** ① 회사는 상품제안서, 약관, 광고, 홈페이지 등 금융소비자에게 정보를 제공하는 수단에 대하여 부정확한 정보나 과대 광고로 금융소비자가 피해를 입지 않도록 글자크기, 폰트, 글자색, 배치 등에 관한 사항은 『금융투자회사의 영업 및 업무에 관한 규정』 등 관련 법령을 준수하여야 한다.

② 금융소비자에게 제공하는 정보는 다음 각 호의 유의사항을 참조하여 제작함으로써 금융소비자의 이해도를 제고하도록 하여야 한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성하여야 한다.
2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 금융소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.
3. 회사 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
4. 신문, 방송 등 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 그 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 금융소비자가 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달하여야 한다.

(조변변경 2021.5.20)

**제22조(금융상품 정보제공 관리)** ① 회사는 결산공시자료 및 상품정보를 금융소비자가 쉽게 열람할 수 있도록 당해 금융 회사 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

② 총괄책임자는 금융상품 설명의 충실성 확보를 위하여 민원유발요인을 사전에 점검하여 상품별 주요 사항 및 필수 안내사항을 선정하고 이를 상품설명서 등에 반영 할 수 있다.

③ 금융소비자보호 총괄부서는 상품 및 경영정보 공시자료가 적정하게 작성되었는지 여부를 점검하고, 총괄책임자는 제공된 정보내용의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 제공시기 및 방법, 접근의 용이성 등에 대해 각 관련 업무 공시주관부서와 협의하여 이를 개선·관리하여야 한다.

(조변변경 2021.5.20)

### 제3절 금융상품 판매 이후 과정

**제23조(민원처리 프로세스)** ① 회사는 다음과 같은 민원관리프로세스를 정립하여야 한다.

1. 모니터링 기능: 회사는 민원의 다발성, 변동추이 등을 모니터링 할 수 있어야 하며, 이를 활용하여 조기경보 등을 통하여 민원 예방이 실현될 수 있는 프로세스 정립하여야 한다. 또한 신상품 출시 후 상품별 고객불만 및 민원발생 모니터링을 수행할 수 있어야 한다.
2. 신속성, 투명성 확보: 회사는 금융소비자의 불만을 다양한 접수채널(방문, 전화, 서신, 팩스, e-mail, 인터넷 등)을 통해 접수하고, 금융소비자불만이 접수되는 즉시 민원 접수사실, 민원처리 담당자 성명, 전화번호 등을 민원인에게 문서, 팩스, e-mail, 문자 메시지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다. 민원의 접수, 처리 과정은 총괄부서 및 유관부서에서 실시간 공유가 가능하도록 운영하여야 한다.
3. 금융소비자불만의 처리기한은 접수시간부터 처리결과에 대한 안내시점까지 관리하여야 하며, 상품별 금융소비자불만의 유형에 따라 구분·처리하여야 한다.

② 금융소비자의 불만 등의 민원을 접수받은 자는 해당사항을 금융소비자보호 총괄부서에 통보하여 금융소비자보호 총괄부서는 민원을 총괄하여 처리한다.

③ 금융소비자보호 총괄부서는 민원 접수사실 및 처리 결과를 금융소비자가 수궁할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재하여야 한다. 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 하며, 금융감독원으로의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하여야 한다. (조변변경 2021.5.20)

**제24조(민원처리 관리)** 금융소비자보호 총괄책임자는 민원처리 관련 민원유형에 대한 분석 결과에 대한 제도 개선사항을 도출하여 관련부서장에게 제도개선 조치를 요청할 수 있으며, 제도개선을 요구 받은 관련 부서는 개선계획 및 결과를 보고하고, 금융소비자보호 총괄부서는 그 제도개선 진행사항 및 결과를 관리하여야 한다. (조변변경 2021.5.20)

## 제4장 금융소비자에 대한 정보제공 강화

### 제1절 정보제공 기본원칙

**제25조(정보 전달의 적정성 확보)** ① 금융소비자보호 총괄부서는 금융소비자에게 제공된 정보전달의 적정성 여부, 이해가능성 등을 모니터링하고 접근의 용이성 등에 대해 관련 부서와 협의하여 이를 개선·관리하여야 한다.

② 회사는 공시내용에 대한 담당부서를 표시하여야 한다. (조변변경 2021.5.20)

**제26조(정보의 시의성 확보)** ① 금융소비자에 대한 정보제공은 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 금융소비자보호 총괄부서에서 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다. (조변변경 2021.5.20)

### 제2절 정보제공의 확대

**제27조(회사 보관자료에 대한 접근권)** ① 금융소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받을 경우 회사는 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 동 기간 내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람·청취하게 하여야 한다.

③ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 열람·청취로 인해 해당 회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우

4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우(추가 2021.5.20)

5. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우(추가 2021.5.20)

(조변변경 2021.5.20)

**제28조(소비자정보공시)** ① 회사는 소비자에게 유익한 정보를 공시하여야 한다. 소비자에게 유익한 정보는 다음 각호의 사항을 말한다.

1. 금융상품정보(판매중 및 판매중단된 상품정보)

2. 비교공시 사이트 및 금융감독원의 금융소비자 정보포털 등의 소비자에게 유익한 사이트 안내와 링크 등

3. 기타 소비자에게 유익한 정보

② 금융소비자보호 총괄부서는 자체에서 발생·처리한 민원건수와 금융감독원, 한국소비자원 등에서 이첩된 민원 또는 사실조회를 요청한 민원건수를 주요 금융상품 및 민원의 유형별로 분류하여 분기별로 경영공시 등에 반영하여야 한다.

(조변변경 2021.5.20)

**부 칙 (2020.1.1)**

**제1조(시행일)** 이 규정은 2020년 1월 1일부터 시행한다.

**부 칙 (2021.5.20)**

**제1조(시행일)** 이 규정은 2021년 5월 20일부터 시행한다.



<별첨 1> 상품개요서

NO.	기본사항	Check
1	펀드명	
2	설정일	
3	펀드 형태	
4	추가형 or 단위형	
5	개방형 or 폐쇄형	
6	만기일	
7	판매사	
8	PBS	
9	수탁은행	
10	펀드 컨셉(헤지, 재간접, 벤처, 대체투자 등)	
11	재투자	
12	성과보수	
13	결산기간 단위	
14	레버리지 비율	
15	설정주기	
16	환매주기	
17	환매수수료	
18	클래스 종류	
19	보수 및 수수료 - 운용보수/ 판매보수/ 신탁업자보수/ 일반사무관리보수 - 환매수수료	
20	운용역	
21	투자대상	
22	모집(판매)예정금액	
23	기타 투자자보호를 위해 필요한 사항	

<별첨 2> 체크리스트

구분	점검항목 및 내용	양호	보통	미흡
관련법규 위반여부	① 관련 법령 등 위반사항 여부 점검 · 관련 법령(자본시장법 등)에 위반되는 사항은 없습니까? · 감독규정 및 내부규정 등에 위반되는 사항은 없습니까? · 금융감독원 등의 지도사항에 위반되는 사항은 없습니까? · 상품 및 서비스의 내용이 관련 판례 혹은 금융분쟁조정위원회의 결정에 위반되는 사항은 없습니까?			
	② 금융소비자의 권익 침해요소 점검 · 기존 유사상품과 비교하여 민원발생의 소지는 없습니까? · 수수료는 적정하며 회사와 소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있습니까?			
	③ 합리적 선택을 위한 정보내용의 적정성(상품설명서 등의 내용) · 상품설명서의 내용이 금융소비자가 알기 쉽도록 명료하게 작성되었습니까? · 상품 및 서비스 내용이 객관적인 사실에 근거하여 작성되었습니까? · 상품 및 서비스 내용이 소비자가 오해할 소지는 없습니까? · 금융소비자의 불이익 사항이 상품설명서에 제대로 반영되어 있습니까? · 불이익 사항이 소비자가 쉽게 확인하도록 기재되어 있습니까? · 소비자에게 다양한 정보를 제공하여 소비자가 상품위험과 기회요인을 이해하고 합리적인 선택이 가능하도록 하였습니까?			
	④ 계약 내용 및 약관 내용의 불공정성 등 점검 · 약관의 내용 등이 금융소비자가 알기 쉽도록 명료하게 작성되었습니까? · 약관의 내용 등이 모호하게 규정되어 있거나 금융소비자에게 불이익하게 해석될 우려는 없습니까?			
소비자 알권리 등	⑤ 금융소비자 관점의 정보제공 · 금융소비자에 대한 적절한 정보제공방법을 명시하였습니까? · 그림, 기호 등 시각적인 요소를 활용하여 소비자의 이해도를 제고하고 있습니까? · 상품 정보를 고객이 확인할 수 있도록 홈페이지 등을 통하여 게시하고 있습니까?			
	⑥ 불완전판매 예방 · 판매단계에서 임·직원이 소비자에게 상품내용을 충분히 전달하기 위한 교육자료가 마련되어 있습니까?			
	⑦ 불완전판매 예방 · 해당 상품이 고난도 금융상품에 해당되는지 확인 하였습니까? · 고난도 금융상품에 해당되는 경우 관련 내용을 약관 및 투자설명서 등에 표시하였습니까?			

※ 점검결과 모든 항목이 보통 이상일 경우에 한해 해당상품 판매가 가능함. 단, 미흡 항목은 상품 출시 전까지 보완 후 판매 가능함