

은행권 고령금융소비자 보호 지침

시행 2023. 1. 1.

개정 2024. 7. 1.

본 지침은 금융회사(이하 '회사')가 고령금융소비자에 대한 금융상품 및 서비스 판매 시(이하 '금융상품') 준수하여야 하는 일반적 절차 및 유의사항을 정한 것입니다.

회사는 본 지침을 적용함에 있어 회사 및 영업점 규모, 고객 특성 및 분포 등을 감안하여 고령금융소비자에 대한 적절한 금융상품 판매절차가 수립될 수 있도록 회사별 사정에 맞게 세부내용을 수정·사용할 수 있습니다.

1. 제정 목적

- 본 지침은 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하기 위한 회사의 기본 지침을 제공함으로써 고령금융소비자를 보호하고 권익을 증진하는 것을 목적으로 합니다.

2. 고령금융소비자 보호 필요성

- 금융상품은 복잡해지고 다양화되는 추세인 반면, 고령금융소비자는 일반적으로 신체적인 쇠약과 더불어 기억력과 이해력이 저하될 수 있어 각별히 유의할 필요가 있습니다.
- － 특히, 고령금융소비자들은 안정적인 소득원이 없거나 생활을 유지하기에 부족할 수 있어, 부적절한 금융거래에 따른 손실이 생계에 어려움을 초래할 수도 있습니다.

3. 고령금융소비자의 정의

- 회사는 만 65세 이상을 고령금융소비자로 정의합니다. 다만, 회사는 금융거래 경험, 금융상품에 대한 이해 정도, 재산 및 소득상황, 직업 등을 토대로 고령금융소비자의 범위를 달리 정할 수 있습니다.

- ▶ 회사는 자체 기준을 정하여 만 65세 이상 고령자 중 금융상품의 이해 정도가 낮고 과거 금융거래 경험, 재산 및 소득 등이 부족하여 보호의 필요성이 큰 고령자를 선별하여 동 고령금융소비자 보호 기준을 적용·운영할 수 있음
- ▶ 다만 해당 연령에 도달하지 않았더라도 사리분별 능력이 현저히 떨어진다고 판단되는 소비자에 대하여 고령금융소비자에게 적용하는 보호 기준을 준용하는 것을 권고함

4. 고령금융소비자 보호에 관한 원칙

- 회사는 고령금융소비자에 대해 강화된 권유 절차를 마련하고 보다 편리한 상담 및 금융 서비스를 제공하기 위해 노력해야 합니다.
- 회사는 고령금융소비자에게 금융상품을 구매 권유할 때 금융상품 이해 수준, 구매 목적, 구매 경험, 재무 상태 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 적합하지 아니한 상품을 구매 권유하지 않습니다.
- 회사는 관계 법규를 준수하고, 신의성실의 원칙에 따라 업무를 수행하여야 합니다.
- 회사는 합리적 사유 없는 연령차별을 금지하고, 연령별 차등이 불가피한 경우 취급 제한·가격 차등화 등의 명확한 근거를 제시해야 합니다.

- 다만, 연령별 차등이 불가피한 경우에도 고령자가 금융소외 등으로 불이익을 받지 않도록 노력해야 합니다.

※ **연령별 차등이 불가피한 사례**

- 연령이 금융상품 설계 시 주요 고려 사항이자 가격 결정 시 핵심 요인으로 연령에 따라 금융상품 판매 방식 등을 차별화할 수밖에 없는 경우
- 연령별 차등을 통해 명백하게 전체 금융 이용자의 편익이 증대되고 금융비용이 감소하는 경우

5. 금융거래 단계별 고령금융소비자 보호 방안

(1) 금융상품 ‘기획·개발 과정’의 고령금융소비자 보호 방안

- 회사는 금융상품개발 관련 체크리스트를 통해 고령금융소비자에 관한 위험요인을 점검*하여야 합니다.

* 예) 고령금융소비자에게 적합한 금융상품인지?

고령금융소비자에게 반드시 고지해야 할 사항이 있는지?

- 만일, 고령금융소비자에게 판매하는 것이 부적절하다고 판단되는 경우에는 그러한 사실을 회사 판매 정책 등에 반영합니다.

(2) 금융상품 ‘판매과정’의 고령금융소비자 보호 방안

- 회사는 고령금융소비자에 대한 금융상품 상담 및 판매 시 내용을 쉽게 인지할 수 있도록 가급적 쉬운 용어와 느린 속도로 설명합니다.
- 회사는 상담 결과 고령금융소비자의 사리분별 능력이 저하되었다고 판단되는 경우 판매를 자제합니다.

※ 사리분별 능력은 아래 예시 등을 참조하여 종합적으로 판단합니다.

- 간단한 개념을 이해하지 못하는 경우
- 기억을 잃어버린 듯한 행동을 보이는 경우
- 의사를 표시하거나 대화하는데 어려움이 있는 경우
- 최근의 금융거래내역을 인지하지 못하는 경우 등

- 회사는 고령금융소비자에 금융상품 권유 시 <붙임>의 ‘금융상품 취급 관련 중점 관리 사항’을 준수하여야 합니다.
- 회사는 구조가 복잡하거나 손실 가능성이 큰 금융상품을 ‘구매권유 유의상품’으로 지정하고, ‘구매권유 유의상품’을 권유하는 경우 강화된 판매절차를 적용합니다.

※ 일반적으로 “구매권유 유의상품”으로 고려할 수 있는 금융상품의 예로는 후순위 채권, 파생연계금융상품 등을 들 수 있습니다. 투자성 상품을 판매하는 경우에는 금융투자업권의 ‘고령투자자에 대한 금융투자상품 판매 시 보호 기준’(금융투자협회 표준투자권유준칙 참고5)에서 정하는 ‘투자권유 유의상품’을 준용하며, 보험상품을 판매하는 경우에는 보험업권의 고령금융소비자보호 가이드라인에서 정하는 변액보험 관련 내용을 포함합니다.

- 회사는 임직원이 고령금융소비자에게 ‘구매권유 유의상품’을 권유하는 경우 계약을 체결하기 이전에 관리직 직원(지점장, 준법 감시담당자 등)이 권유의 적정성을 사전에 확인하도록 하여야 합니다.
- 관리직 직원은 고객과의 직접적인 면담(판매 시 배석 등) 등을 통해 고객의 이해 여부 및 판매 권유의 적정성을 사전 확인하고 확인 내용을 기록·유지하여야 합니다.

- 회사는 다른 회사가 개발한 금융상품을 판매하는 경우에 고령 금융소비자 보호 측면에서 ‘구매권유 유의상품’에 해당하는지 여부를 살펴보고, 이를 회사 판매 정책에 반영하기 위해 노력하여야 합니다.
- 회사는 고령금융소비자에게 비대면 방식으로 금융상품을 권유하여 판매하는 경우 고객의 이해 여부 및 판매 동의 등을 확인하고 관련 내용을 기록·유지하여야 합니다.
- 회사는 고령금융소비자가 내용이 복잡하거나 위험이 큰 금융투자상품에 가입하는 경우 가족 등 지정인에게 계약 사실을 안내하는 제도인 ‘고령층 지정인 계약 사실 알림 서비스’를 제공하고 서비스 제공과 관련한 내부 운영 기준을 마련해야 합니다.

< 적용대상 상품 및 판매채널별 서비스 제공 대상 >

구분	상 품 군	기 타
금융투자 상품	파생결합증권(ELS, DLS)	<ul style="list-style-type: none"> - 인터넷채널을 통한 모집 계약 제외 - 보험상품 중 월 5만원 이하 계약 제외
	장외파생상품	
	조건부 자본증권, 자산유동화증권, 후순위 채권	
	파생형 펀드, 주가연계펀드 등	
보험 상품	변액보험	

(3) 금융상품 ‘판매 이후 과정’의 고령금융소비자 보호 방안

○ 회사는 다음의 경우 해피콜 등을 통해 사후 모니터링을 실시하고, 향후 분쟁 등에 대비하기 위하여 사후 모니터링 내용을 녹음하거나, 기록을 보관하는 것이 좋습니다.

- 고령금융소비자 중 만 80세 이상인 고객이 ‘구매권유 유의상품’을 구매한 경우
- 고령금융소비자에게 비대면 방식*으로 금융상품을 권유하여 판매한 경우

* TM(Telemarketing), DM(Direct Message), 이메일 발송, 디지털 채팅 등

○ 회사는 관리직 직원으로 하여금 사후 모니터링의 적정 이행 여부를 주기적으로 확인하는 것이 좋습니다.

○ 회사는 고령금융소비자 중 만 70세 이상인 고객에게 대출성 상품을 판매한 경우, 청약철회 신청방법 및 청약철회 가능 기간 종료일자 등을 청약철회 가능 기간 중 회사가 정한 방법으로 안내하여야 합니다.

(4) 기타

○ 회사는 보이스피싱 등 불법 금융사기 피해로부터 고령금융 소비자를 보호하기 위해 교육 프로그램 운영, 피해 사례 전파, 고령자 금융사기 모니터링 강화 등의 노력을 해야 합니다.

6. 고령금융소비자 보호 관련 내부통제 강화 등

(1) 고령금융소비자보호 관련 교육 강화

- 회사는 ‘구매권유 유의상품’ 관련 교육 시 고령금융소비자 보호에 대한 내용을 포함하여 교육을 실시하여야 합니다.

(2) 고령금융소비자에 대한 불완전 판매 가능성에 대한 정기 점검

- 회사는 감사부서 또는 준법 감시부서 등을 통해 고령금융소비자에 대한 ‘구매권유 유의상품’ 중 불완전판매 가능성이 높은 거래를 추출하여 정기적으로 점검하고 기록을 남겨둘 필요가 있습니다.

(3) 고령금융소비자 대상 마케팅 활동에 대한 내부통제 강화

- 회사는 고령금융소비자를 주요 대상으로 하는 각종 마케팅 활동을 하는 경우 고령금융소비자를 현혹할 수 있는 허위·과장정보, 판매광고물이 사용되지 않도록 체크리스트 등을 활용하여 금융소비자보호 부서 등 통제 부서와의 사전 협의 절차를 마련·준수해야 합니다.

7. 고령금융소비자 보호에 관한 추가 기준

(1) 본사 전담 부서 및 전담인력 지정

- 회사는 고령금융소비자 보호 정책 마련을 위한 총괄부서와 판매 프로세스 개선 및 임직원 교육 수행 등을 위한 본사내 업무 단위별 전담부서를 지정합니다.

(2) 고령금융소비자 전담창구 마련

- 회사는 고령금융소비자의 특성에 부합하는 상담과 금융 서비스 제공을 위해 각 영업점포와 콜센터에 고령금융소비자 전담창구 및 상담직원을 지정하여 운영합니다.

※ 전담창구 및 상담직원의 운영 여부는 영업소(지점) 규모나 인력 규모에 따라 달리 정할 수 있습니다.

- － 고령금융소비자에 대해서는 가급적 전담창구의 상담직원을 통해 상담을 받은 후 금융상품에 가입하도록 안내합니다.

※ 전담관리직원(또는 권유자)이 있는 고객, 전담창구 이용을 거부한 고객 및 다른 창구 이용이 고객에게 보다 용이한 경우에는 예외

(3) 고령자 친화적 모바일 금융앱 운용

- 회사는 고령금융소비자의 금융접근성 향상을 위해 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성 지침」을 준수하여 모바일 금융 앱을 개발·운용토록 해야 합니다.

붙임 : 금융상품 취급 관련 중점 관리 사항. 끝.

<붙임>

금융상품 취급 관련 중점 관리 사항

1. 대출상품

(1) 고령자에게 적합한 상품 권유

- 회사는 고령금융소비자와 대출상담 및 접수 시 자금용도 등에 관하여 신청인과 상담하여 그 타당성을 검토하고 채무 상환능력, 대출상품에 대한 이해 수준 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 고령금융소비자가 적합한 상품을 구매하도록 노력하여야 합니다.

(2) 중요 내용 설명의무

- 회사는 고령금융소비자가 합리적인 판단과 의사결정을 할 수 있도록 금융상품 등에 관한 중요한 사항을 약관 및 상품설명서 등을 참조하여 이해하기 쉽게 설명하여야 합니다. 특히 다음에 해당하는 사항은 반드시 설명하고 이해 여부를 확인하여야 합니다.

- 기한의 이익 상실 사유
- 변동금리 또는 고정금리 유의사항
- 중도 상환 해약금
- 지연배상금률(연체이자율) 및 지연배상금(연체이자) 부과 사유
- 기타 불이익에 관한 중요사항

- 회사는 금융소비자보호법에서 정한 청약 철회의 기한, 행사방법, 효과와 함께 청약철회에 따른 이익과 불이익, 중도상환과의 차이도 설명하여야 합니다.

(3) 정보제공 방법의 적정성

- 회사는 고령금융소비자가 대출성 상품에 관한 정보를 쉽게 볼 수 있도록 상품설명서의 글자 크기를 크게 하거나 확대경을 구비하는 등의 노력을 하여야 합니다.

2. 금융투자상품

- 회사는 금융투자상품 판매 시에는 금융투자협회 표준투자권유준칙의 ‘고령투자자에 대한 금융투자상품 판매 시 보호 기준’ 관련 내용을 준용합니다.

3. 보험상품

- 회사는 보험상품 판매 시에는 보험업권의 고령금융소비자보호 가이드라인의 판매(“상품 가입”)관련 내용을 준용합니다.