

「은행 비예금상품 내부통제 모범기준」

제정 2020. 9. 28.

개정 2025. 8. 13.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 모범기준은 은행이용자 보호 및 건전한 시장질서 확립을 위해 은행이 판매하는 비예금 금융상품의 기획·선정·판매 및 사후관리, 그리고 그와 관련한 성과평가에 있어 은행 및 은행 임직원이 준수하여야 할 기본적인 기준 및 절차를 정하는데 그 목적이 있다.

제2조(정의) ① 이 모범기준(이하 ‘기준’이라 한다)에서 사용하는 용어는 다음 각 호와 같다.

1. “비예금 금융상품(이하 ‘비예금상품’이라 한다)”이란 은행이 판매하는 금융상품 중 「은행법」에 따른 예금상품 등 원금이 보장되는 상품이 아닌 금융상품을 말한다.
2. “고난도 금융상품”이란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 시행령 제2조 제7호에 따른 고난도 금융투자상품을 말한다.
3. “내부통제”란 은행의 목표달성을 위하여 모든 임직원이 직무 수행시 준수해야 하는 일련의 통제 과정을 말한다.
4. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
5. “내부통제기준”이란 법령을 준수하고, 경영을 건전하게 하며, 은행이용자 및 주주 등을 보호하기 위하여 은행 임직원이 직무를

수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.

6. “준법감시인”이란 내부통제기준의 준수 여부를 점검하고 내부 통제기준을 위반하는 경우 이를 조사하는 등 내부통제 관련 업무를 총괄하는 사람으로서 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제25조에 따라 선임된 자를 말한다.
 7. “성과평가지표(KPI)”란 상품 판매 등에 따른 재무적 실적달성으로 당해 은행 임직원의 인사평가 및 성과급 지급 등에 영향을 미치는 평가지표를 말한다.
 8. “제조 금융회사”란 비예금상품을 제조하는 금융회사를 말하며, “제조”란 금융회사가 신규로 금융상품을 설계, 개발, 발행하는 행위를 의미한다.
- ② 그 밖에 이 규준에서 사용하는 용어의 정의는 「은행법」, 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 「금융소비자 보호에 관한 법률」 등(이하 ‘관련법규’라 한다)에서 정하는 바에 따른다.

제3조(적용대상) ① 이 규준은 은행이 「금융소비자보호에 관한 법률」 제2조제10호에 따른 일반금융소비자와 「중소기업기본법」 제2조제1항에 따른 중소기업(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 전문투자자는 제외한다)에 판매하는 모든 비예금상품에 적용된다. 다만, 다음 각 호의 상품은 적용하지 아니할 수 있다.

1. 「보험업법」에 따른 보험상품(변액보험계약은 제외한다)
2. 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 직불카드, 선불카드 및 「전자금융거래법」에 따른 직불전자지급수단, 선불전자지급수단
3. 「은행법」에 따른 대출 등 신용공여
4. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 신탁(금융투자상품 이외의 자산과 제7호의 자산으로 운용되는 경우로 한한다)
5. 「근로자 퇴직급여 보장법」에 따른 퇴직연금(고난도 금융상품에

해당하지 않는 경우로 한한다)

6. 「조세특례제한법」에 따른 개인종합자산관리계좌(금융투자상품 이외의 자산과 제7호의 자산으로 운용되는 경우로 한한다)

7. 국공채, 특수채, MMF, MMT, RP

② 제1항에도 불구하고 은행은 원금손실 가능성 및 불완전판매 소지가 낮은 비예금상품에 한하여 이사회 승인을 거쳐 동 규준을 적용하지 않을 수 있다.

③ 은행은 제1항에 따른 적용대상 비예금상품을 정하는 세부기준을 마련하여 운영하여야 한다.

제4조(다른 법규와의 관계) 은행은 비예금상품 판매시 이 규준과 여타 관련법규에 따른 금융상품 판매에 관한 규정을 동시에 준수하여야 한다.

제5조(신의성실 원칙) 은행 및 은행 임직원은 상품 기획·선정, 상품 판매, 판매 후 사후관리 등 비예금상품 판매의 모든 업무단계에 있어 관련법규를 준수하며 고객의 권익을 최우선에 두고 업무를 수행하여야 한다.

제2장 비예금상품위원회

제6조(비예금상품위원회의 설치) ① 은행은 비예금상품의 기획·선정 및 판매, 사후관리에 관한 사항을 협의하기 위하여 비예금상품위원회(이하 ‘위원회’라 한다)를 설치한다. 다만, 은행이 이와 유사한 조직을 기존에 운영하고 있는 경우에는 해당 조직으로 위원회의 설치를 대신할 수 있다.

② 위원회는 위험관리책임자, 소비자보호담당 임원, 상품판매담당 임원(상품기획담당 임원을 포함한다), 준법감시인, 기타 은행이

정하는 위원 등으로 구성한다. 상품판매담당 임원은 위원회를 주재할 수 없으며 이해상충 있는 상품에 대한 심의에는 참석할 수 없다.

③ 은행은 위원회 소집 및 주관, 위원회 심의결과의 통지, 위원회 관련 기록의 보관·유지 등 위원회를 보좌하는 역할을 담당하는 부서를 지정하여야 하며, 동 부서는 상품 판매 및 영업과 관련 없는 부서에서 중립적으로 수행하여야 한다.

④ 은행은 위원회의 전문성과 객관성을 제고하기 위해 위원회에 외부전문가(법인을 포함한다)를 포함시키거나, 필요시 위원회에 외부전문가를 참석토록 하여 의견을 청취할 수 있다.

제7조(비예금상품위원회의 역할) ① 위원회는 다음 각 호의 역할을 수행한다.

1. 비예금상품의 판매여부, 판매대상 고객군, 판매한도, 판매절차, 판매방법, 판매전략, 상품선정기준(파생결합증권 투자상품의 경우 발행사 선정기준 포함) 등 상품 기획·선정 전반에 대한 심의·결정
2. 전체 비예금상품의 판매 후 실적 등 현황, 판매한도 준수 여부, 민원 또는 분쟁발생 여부, 투자자 손익, 상품의 평가손익 현황, 시장상황 급변, 실제 상품선정내역 등 판매 후 사후관리 전반에 대해 모니터링 결과를 정기 또는 수시로 보고받고 이를 심의(단, 고난도 금융상품의 경우 상품판매부서의 모니터링을 실시한 이후, 소비자보호부서, 리스크관리부서 등이 판매한도 준수여부, 투자자손익, 민원사항 등에 대해 모니터링을 실시하며, 위원회는 모니터링 결과를 각각 보고 받고 이를 심의)
3. 사후관리 과정에서 고객 피해 등 중대한 사안이 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우 상품의 판매한도 축소, 판매대상 변경, 판매중단, 전담 대응팀 구성 등 대응방안을 마련
4. 기타 비예금상품 판매 관련 주요사항 협의 등

- ② 고난도 금융상품에 대해서는 비예금상품위원회 최소 월 1회 개최하여 제1항 제1호에 따른 판매여부 및 판매한도 심의·결정하고, 제1항 제2호에 따른 모니터링 결과 심의한다.
- ③ 위원회는 정기 또는 수시로 위원회에서 심의·결정한 결과를 은행장(대표이사) 및 이사회 또는 감사위원회에 보고해야 한다.
- ④ 은행은 위원회에서 논의된 사항에 대하여는 최소 10년 이상 녹취나 영상, 속기·음성변환 방식의 서면 등의 방법으로 기록·유지토록 해야 한다.
- ⑤ 위험관리책임자, 소비자보호담당 임원, 준법감시인은 제1항 각호의 사항이 위험관리기준, 금융소비자보호기준 및 내부통제기준에 위배되는지 여부를 점검하기 위해 위원회에 참여하여 의결권을 행사해야 하며, 상기 인원을 포함한 각 참석위원들의 의결권 행사 사유(판단근거 등)는 제4항에 따라 기록·유지해야 한다.
- ⑥ 위원회 심의·결정과정에서 소비자보호담당 임원 및 기타 은행이 내규로 정하는 위원이 반대하면 은행은 해당 비예금상품 판매를 보류(권한을 위임한 경우에도 같다)하여야 한다.
- ⑦ 위원회 심의·결정과정에서 참석위원이 의견을 표명하는 경우에는 상품판매 담당부서의 후속 검토를 거쳐 차기 회의에 보고하여야 한다.
- ⑧ 준법감시인은 제1항에 따른 위원회 심의 또는 보고대상임에도 누락되는 일이 발생하지 않도록 위원회 운영내역에 대한 점검기준을 마련하여 주기적으로 점검하여야 한다.

제8조(위원회 산하조직의 설치) ① 위원회는 소관업무의 효율적 처리를 위해 위원회 위원 중 1인 이상을 포함(상품판매담당 임원은 제외한다)한 소위원회를 두거나 부서장 협의체(이하 ‘위원회 산하조직’이라 한다)를 두어 소관업무 중 일부를 처리하게 할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 사항은 위원회가 직접 심의하여야 한다.

1. 고난도 금융상품의 판매에 관한 사항
 2. 해외대체펀드(기초자산이 해외에 소재하거나 제조 금융회사 및 자문회사 등이 해외기업인 경우를 포함한다)의 판매에 관한 사항
 3. 상품에 대한 위험도 분류결과 투자등급이 3등급(다소 높은 위험)이상인 상품의 판매에 관한 사항
 4. 기존 상품과 동일한 상품의 재판매에 관한 사항으로서 사전에 마련한 정량·정성적 판단기준(기초자산의 변화, 손실배수의 변경, 시장환경 변화 등)에 따라 상품의 손실가능성이 예측되거나 위험도나 구조에 변화가 있는 경우
 5. 기타 은행이 정하는 사항 등
- ③ 위원회가 위원회 산하조직에 위임할 사항을 정하는 기준, 그 기준에 따른 위임사항, 위원회 산하조직의 운영절차 등 위임에 관한 모든 사항은 이사회에 보고하고 문서화하여야 한다.
- ④ 위원회 산하조직은 부서장급 이상으로서 위원회와 동일한 체계로 구성한다.
- ⑤ 위원회 산하조직은 위원회로부터 위임받거나 지시받은 사항에 관해 심의·결정한 결과를 정기 또는 수시로 위원회에 보고해야 하며, 업무 수행과정에서 상품 수익률 급락 등 중대한 사안이 발생하면 위원회에 지체 없이 보고해야 한다.
- ⑥ 제6조 제2항부터 제4항까지 및 제7조 제4항부터 제8항까지는 위원회 산하조직에 준용한다.

제3장 상품 기획·선정

제9조(판매한도의 설정 등) ① 은행은 비예금상품 기획·선정시 판매할 상품의 위험도 및 복잡성, 상품 제조회사의 운용전략 및 목표시장(판매대상 고객군), 상품의 원금손실 가능성 및 손실가능 범위 등을 충분히 고려하여 판매여부, 판매대상 고객군, 은행의 총 판매한도 등을 결정하여야 한다.

- ② 은행은 판매대상 고객의 특성(투자성향, 재무상태, 금융상품 이해수준, 연령, 구매목적, 구매경험 등)을 충분히 고려하여 개별 고객별 판매한도를 사전에 정하여야 한다. 이 경우 판매한도는 고객 또는 상품의 특성 등을 감안하여 가감방식, 비율방식 등의 방법으로 정할 수 있다.
- ③ 은행은 제2항에 따른 고객별 한도를 정함에 있어, 고난도금융상품은 별도의 관리한도를 설정해야 한다.
- ④ 은행은 제1항 내지 제3항에 따른 판매한도 등을 정하기 위한 세부기준을 마련하고 동 한도 내에서 비예금상품을 판매한다. 다만, 제1항 내지 제3항에도 불구하고 제7조 1항에 따라 비예금상품위원회가 심의·결정한 판매한도를 증액하고자 하는 경우, 위원회의 직접 심의를 거쳐 은행장의 승인을 득해야 하며, 해당 심의내용을 포함한 증액사실은 감사위원회 또는 이사회에 보고해야 한다.
- ⑤ 은행은 제1항에 따라 판매를 결정한 비예금상품에 대해서는 상품의 위험도 및 복잡성, 판매를 담당할 직원의 상품 이해도 및 전문성 등을 종합적으로 고려하여 영업점, PB센터, 인터넷홈페이지 등(이하 ‘판매채널’이라 한다)에서 판매할 것인지를 사전에 정하여야 한다.
- ⑥ 은행의 비예금상품 선정의 객관성과 투명성을 제고하기 위해 위원회를 보좌하여 비예금상품의 선정을 담당하는 부서(조직)는 영업 업무와 분리하여야 하며, 선정을 담당하는 부서(조직)에 대한 성과 평가는 비예금상품의 판매 실적 등과 연계하여서는 아니 된다.

제10조(제조 금융회사에 대한 평가) 외부 제조 금융회사의 비예금상품을 판매하는 경우 위원회는 고객 보호 및 특정 비예금상품 제조회사에 대한 집중 위험 등을 방지하기 위해 제조회사의 재무적 건전성 등 양적요소와 상품 운용 및 리스크관리 능력 등 질적 요소를 정기적으로 평가하고 동 평가결과를 상품기획·선정시 반영하여야 한다.

제4장 상품판매

제11조(일반원칙) ① 은행은 비예금상품 판매시 관련법규에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품 판매시 관련법규를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 은행은 비예금상품의 판매과정에서 은행 또는 임직원의 귀책 사유로 고객에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 이 규준에서 정하지 않는 상품 판매에 관한 사항은 관련법규를 따른다.

제12조(투자 광고·권유시 준수사항) ① 은행은 비예금상품에 대한 광고(광고성 보도자료를 포함한다)·홍보시 준법감시인의 심의를 누락하지 않도록 유의해야 하며, 심의를 거친 광고·홍보자료도 임직원 등이 수정한 경우에는 재차 심의를 거치도록 하고 이를 위해 전산상 통제 방안 등 적절한 내부통제 장치를 마련하여야 한다.

② 은행은 고난도 금융상품에 대하여는 전화, 팩스(FAX), 이메일(E-mail), 문자메시지 등 정보통신망을 통해 투자를 권유하여서는 아니 된다.

③ 은행은 객관적이고 합리적인 근거 없이 자사 홈페이지 및 광고 등을 통해 특정 비예금상품을 추천하여서는 아니 되며, 자사 홈페이지 및 광고 등을 통해 특정 상품을 추천할 경우 그 근거를 광고문구 하단에 상세히 표시해야 한다.

④ 은행은 고객의 투자자성향을 분석하는 경우 투자자 정보를 최대 2년마다 갱신하여 상품 판매시마다 소비자에게 안내하고 서명(「전자서명법」에 따른 제2조제2항에 따른 전자서명을 포함한다) 기명날인, 녹취 등으로 소비자에게 확인을 받아야 한다.

⑤ 비예금상품 판매관련 전략을 수립하는 직원 또는 판매를 담당하는 직원은 관련법규가 정하는 자격요건을 갖추어야 하며, 다음 각 호의 임직원은 비예금상품을 투자권유하거나 판매할 수 없다.

1. 관련법규에 따른 판매자격을 보유하지 않은 임직원
2. 비예금상품 판매와 관련해 전문성과 숙련도가 낮은 직원
3. 기타 불완전 판매 관련 민원이 다수 발생한 임직원 등 은행이 개별적으로 판매를 제한하는 임직원 등

⑥ 은행은 판매자격이 없는 직원이 판매자격이 있는 자의 전산상 아이디 등을 도용 또는 제공받아 상품을 판매하지 않도록 전산상 통제방안 등 적절한 내부통제시스템을 구축하여야 한다.

⑦ 은행은 비예금상품을 일반 영업점에서 판매하는 경우 명찰을 패용하거나 담당창구에 표식을 설치하거나 판매 전담창구를 설치하는 방법을 통해 비예금상품 판매 담당 임직원임을 고객이 쉽게 알 수 있도록 하여야 한다.

제13조(상품설명서 준수사항) ① 은행은 투자설명서, 비예금상품 신청서, 핵심설명서, 약관 등 명칭을 불문하고 고객에게 안내·설명·교부하는 비예금상품 판매와 관련된 모든 서류(온라인을 포함한다)와 자사 홈페이지 및 광고문의 상단에 해당 상품이 “원금손실이 발생할 수 있는 상품”임을 고객이 쉽게 알 수 있도록 명확히 표시하여야 한다.

② 은행이 비예금상품 판매와 관련하여 상품설명서를 고객에게 교부하는 경우 동 상품설명서는 은행 준법감시인의 사전확인을 받아야 한다.

③ 은행이 비예금상품 광고·홍보 또는 투자권유시 해당 상품의 과거 수익률 또는 기대수익률을 활용하는 경우 과거 수익률이 미래의 수익률을 의미하지 않으며, 기대수익률은 확률에 의한 것으로 사전에 정해진 모든 조건이 우호적으로 진행될 경우에만 실현되는 수익률이라는 것을 명확히 표시하여야 한다.

④ 은행은 고객이 상품의 위험성 및 상품구조, 투자처 등을 쉽게 이해할 수 있도록 투자설명서 및 약관 등에 쉬운 용어를 사용하고, 거래의 중요한 내용을 부호, 눈에 띄는 색채, 굵고 큰 문자 등으로 두드러지게 표시하며 다양한 도표 및 그래프를 활용하여 고객이 상황에 따른 손실발생 정도 및 최대 손실가능금액을 쉽게 알 수 있도록 하여야 한다.

⑤ 은행은 비예금상품 판매시 예금과 비교하여 원금보장 여부, 예금자 보호법 적용 여부 등을 고객이 명확히 알 수 있도록 별표의 ‘비예금상품 설명서’ 내용을 기존 투자자 확인서 또는 설명서 등에 반영하여 고객에게 설명하고 교부한다.

제14조(투자자 보호장치 운영) ① 은행은 고난도 금융상품 판매시나 부적합 투자자 또는 고령자(만 65세 이상)에 대한 비예금상품 판매시 판매과정을 녹취(비대면 판매의 경우 판매과정을 저장하는 것을 포함한다)해야 한다(고령자의 경우는 투자자성향 파악시부터 녹취해야 한다). 이 경우 은행은 녹취가 정상적으로 이루어졌는지 여부 및 녹취품질 등을 주기적으로 점검하여야 한다.

② 은행은 비예금상품을 판매(제8조제2항에 따라 위원회가 선정한 상품을 비대면 판매하는 경우를 포함한다)한 후 7영업일까지 고객에 대해 상품 설명이 제대로 이루어졌는지 유선 또는 온라인방법(이하 “해피콜”이라 한다)을 통해 다음 각 호의 사항을 고객으로부터 확인 받아야 한다. 다만, 보험상품 등 제조회사가 직접 해피콜을 하는 경우에는 제조회사의 해피콜로 대신하되, 그 결과를 정기적으로 받아서 점검해야 한다. 그 외 해피콜 운영과 관련해서는 「금융투자회사 해피콜 운영 가이드라인」 등을 참고하여 은행이 정한다.

1. 원금손실가능성, 손실가능범위, 중도해지시 불이익 등 상품의 주요 내용에 대해 은행 임직원이 제대로 설명했는지 여부
2. 원금손실 위험성이 있음에도 비예금상품에 가입하려는 고객의 의사가 명확한지 여부

3. 투자자성향 분석대상 고객의 경우 투자성향 분석결과에 대한 설명 및 그 결과와 본인의 투자성향이 일치하는 지 여부
 4. 기타 고객의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 경우로서 은행이 개별적으로 정하는 사항 등
- ③ 제2항에 따른 해피콜과 관련하여 은행은 해피콜이 누락되는 일이 없도록 해피콜 확인결과에 대한 승인절차 및 기록·관리에 대한 기준을 마련하고, 은행은 빠른 말투로 알아듣기 어렵게 말하거나 고객의 동의를 유도하는 등 해피콜이 형식적으로 이루어지지 않도록 정기 또는 수시로 점검해야 한다.
- ④ 제2항에 따라 해피콜을 한 결과 상품설명이 제대로 이행되지 않은 것으로 판단되는 경우 지체없이 재설명하거나 손해배상 등의 소비자 구제절차를 진행하여야 한다.
- ⑤ 은행은 특정 비예금상품의 고객이 민원 등을 통해 부당권유, 설명의무 위반 등의 불완전판매를 주장하거나, 자체 점검 등을 통해 불완전판매 사례가 확인되는 경우, 사실관계 조사 및 고객의 동의 등을 거쳐 상품 가입을 취소하고 고객에게 상품가입 자금을 반환하는 제도(이하 ‘금융상품 리콜제도’라고 한다)를 운영할 수 있다.

제5장 사후관리

제15조(판매 후 모니터링) ① 은행은 비예금상품 판매 담당부서와 독립부서(소비자보호부, 리스크관리부 등)를 판매 후 모니터링 담당부서로 지정하며, 모니터링은 상품판매부서, 독립부서 순서로 실시한다. 각 부서는 비예금상품 판매 후 실적 등 현황, 실제상품선정 내역, 판매한도 준수 여부, 투자자손익, 상품별 평가손익 추이, 제조회사의 투자전략 및 운용방법 변동 여부, 환매연기, 소송발생, 민원·분쟁발생 현황, 급격한 시장상황 변동 등 판매상품에 영향을 주는 중요사항을 정기 또는 수시로 분석하고 모니터링 하여야 한다. (단, 고난도 금융상품에 대한 모니터링은 매월 실시하여야 한다.)

② 제1항에 따른 분석 및 모니터링 결과는 위원회에서 심의하고 위원회는 이를 정기적으로 은행장(대표이사) 및 이사회 또는 감사 위원회에 보고하여야 한다.

③ 판매 후 모니터링 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 또는 해당 상품과 관련하여 민원 및 불완전 판매 사례가 다수 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생한 경우 위원회는 제7조 또는 제8조에 따라 적절한 대응방안을 마련하여 조치한다.

제16조(준법감시인 등의 역할) ① 은행은 각 영업점의 비예금상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 관련법규에 따라 적정하게 처리되고 있는 지 여부를 해당 영업점장 책임 하에 자체적으로 검사(이하 ‘자점검사’라 한다)토록 하여야 한다.

② 은행은 제1항에 따른 자점검사의 방법, 판매서류 검증 등 자점 검사시 확인사항, 실시 주기 및 보고 절차, 위규사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

③ 준법감시인은 제1항에 따른 자점검사 결과 및 처리의 적정성을 주기적으로 점검하고 그 결과를 은행장(대표이사)에게 보고하여야 한다.

④ 준법감시인은 이 기준에 따른 상품 기획·선정, 상품판매, 판매 후 사후관리 등의 내부통제체계가 실효성 있게 운영되고 제대로 작동 하는지 주기적으로 점검하고 필요한 경우 내부통제기준을 변경하는 등 관련법규에 따른 역할을 충실히 수행해야 하며, 그 결과를 은행장 (대표이사) 및 이사회에 보고하여야 한다.

⑤ 은행은 비예금상품 판매관련 업무가 이 기준 및 관련법규에 따라 적정하게 처리되고 있는지 여부에 대해 준법감시부서 및 내부 검사부서의 직원이 점검하는 체계와 기준을 마련하여야 하며, 이 경우 은행은 관련법규 등의 위반시 관련 직원 등에 대한 제재기준도 사전에 마련하여야 한다.

제17조(고객에 대한 정보제공) ① 은행은 비예금상품의 특성을 감안하여 상품 손익상황, 상품의 리스크 현황, 상품 관련 시장상황 등에 대한 정보를 고객에게 정례적으로 제공한다. 이 경우 고령자(만 65세 이상)인 고객의 경우에는 은행의 안내를 함께 받아보는 자를 가족 중에서 1명 이상 지정할 수 있다.

② 제1항과 관련하여 해당 상품이 손실구간에 진입할 우려가 높아지거나 손실구간에 진입하는 등 고객의 손실이 발생할 가능성이 높은 경우에는 평상시보다 제공주기를 앞당겨 관련정보를 제공해야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 제공대상 정보의 범위나 방법에 대해서는 관련법규와 정보의 성격을 감안하여 위원회가 결정한다.

제18조(시스템 구축) 은행은 비예금상품의 기획·선정 및 판매 및 판매 후 사후관리, 위험 조기경보 등 비예금상품 판매와 관련한 모든 현황을 쉽게 확인·점검할 수 있는 전산상 통합관리시스템을 구축·운영한다.

제6장 성과평가(KPI)

제19조(일반원칙) ① 은행은 비예금상품 판매와 관련하여 본점 부서 및 영업점에 대한 성과평가지 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 단기 영업실적 보다 고객 보호 관점에서 균형있는 성과평가지표(KPI)가 운영되도록 하여야 한다.

② 성과평가지표(KPI) 체계에 있어 금융소비자 보호를 위협하는 요인은 없는지 대표이사 책임하에 정기적으로 점검하고, 결과를 이사회에 보고하여야 한다.

③ 비예금상품 판매에 따른 수익성 배점은 금융소비자 보호 관련 배점을 초과하지 않도록 절대적·상대적 기준으로 관리해야 하며, 금융소비자

보호 관련 평가에 있어 기본점수를 높게 하거나 감점폭을 미미하게 설계·운영하지 않도록 유의해야 한다.

제20조(성과평가지표 준수사항) ① 은행은 특정 비예금상품의 판매 실적 등을 성과평가지표(KPI) 항목으로 운용하여서는 아니 된다. 이는 정기적인 성과평가 및 수시로 실시하는 성과평가를 모두 포함한다.

② 은행은 성과평가지표 부당권유, 적합성·적정성 원칙 위반, 설명의무 위반 등의 불완전판매 항목을 성과평가지표(KPI)로 운영하되, 불완전판매 발생으로 인한 성과평가지표(KPI) 배점은 해당 비예금상품의 판매실적으로 인한 성과평가지표(KPI) 배점 이상으로 운용하며 해당 상품 판매에 따른 판매실적 배점을 실질적으로 차감하는 등 불완전판매 발생을 방지할 수 있도록 실효성 있게 운영하여야 한다.

③ 비예금상품의 판매와 관련된 성과평가지표(KPI) 설계시 위험도가 높은 상품판매에 가중치를 더 높게 부여하지 않아야 하며, 판매실적의 집계는 비선형적으로 평가하지 않아야 한다.

④ 은행은 준법감시인 및 내부 감사부서의 감사결과 등 비예금상품 판매와 관련된 내부통제 점검결과가 성과평가지표(KPI)에 반영되도록 하여야 한다.

⑤ 은행은 성과평가지표 단기 영업실적보다 고객이익이 우선할 수 있도록 해당 비예금상품을 구매한 고객 수익률 등 고객만족도와 관련된 지표를 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다. 단, 고객만족도와 관련된 지표에는 고객의 만기 또는 조기상환 시점의 손익결과가 포함되어야 한다.

⑥ 만기가 있는 비예금상품의 판매 실적을 성과평가지표(KPI)에 반영할 경우 만기까지 평가기간 별로 나누어 반영하여야 한다. 단, 만기가 10년을 초과하는 비예금상품의 경우에는 판매실적을 10년간 나누어 반영할 수 있다.

⑦ 신규 판매 건 등 단기지표는 관리자산 규모·유형별 비중 등의 지표 중심으로 반영하여야 한다.

- ⑧ 은행은 비예금상품 판매와 관련하여 성과평가지표(KPI) 개정시에는 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 [별표2]에 따라 선임된 금융 소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원(이하 ‘CCO’라 한다)의 사전합의를 얻어야 한다. 또한 CCO가 성과평가지표 항목 또는 배점 등에 대하여 개선을 요구하는 경우에는 거부할 만한 합리적인 이유가 없는 한 이를 반영하여야 한다.
- ⑨ 금융소비자가 판매담당 직원의 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 은행은 판매담당 직원에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며 이를 위해 보상의 일정 부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.
- ⑩ 고령자(만 65세 이상)에게 부적합확인서를 받고 판매한 실적은 성과평가지표에 반영하지 않거나 매우 낮은 배점으로 반영하여야 한다.

제7장 임직원 교육·연수 등

- 제21조(교육·연수 방법)** ① 준법감시인은 비예금상품 판매 업무에 종사하는 모든 임직원에게 준법 관련 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고 주요 법령 및 제도 변경, 불완전판매 발생 등 필요시 수시로 실시하며 동 결과를 은행장(대표이사) 및 이사회에 보고하여야 한다.
- ② 상품담당 부서는 상품 판매를 담당하는 판매채널의 직원이 판매 상품의 위험도 및 복잡성 등을 충분히 인지할 수 있도록 교육·훈련하여야 한다.
- ③ 은행은 비예금상품 판매담당 임직원이 관련법규에 따른 판매 자격을 보유하고 있는지 여부 및 보유 자격증의 기한만료 또는 보수교육 이행 여부 등을 정기적으로 확인해야 한다.
- ④ 은행은 불완전판매가 발생하거나 민원 등을 다수 유발한 직원들에 대한 특별 교육 절차를 운영하여야 한다.

제22조(타 조직과의 협조) ① 준법감시인과 감사위원회는 준법감시인의 비예금상품 판매 내부통제기준 준수여부 점검 계획 및 감사위원회의 감사계획 수립시 상호간의 관심사항이 이들 계획에 반영될 수 있도록 상호 협의·조정하는 등 내부통제체계가 원활히 작동될 수 있도록 협조체제를 유지하여야 한다.

② 내부 검사부서가 동 기준에 따른 내부통제체계에 대해 정기 또는 수시 검사를 실시한 경우, 준법감시인과 검사결과를 공유하고 관련 직원에 대한 제재 및 관련 내부통제기준을 변경하는 등 적절한 조치를 취하여야 한다.

부 칙(2020.9.29.)

제1조(시행시기) 이 기준은 2020년 9월 29일부터 시행한다. 다만 제2조제1항제2호, 제3조제1항제5호, 제8조제2항제1호, 제12조제2항, 제14조제1항의 규정 중 고난도 금융상품에 관한 내용은 금융위원회 공고 제2020-6호로 입법예고된 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령 일부개정령안」의 시행일로부터 시행한다.

제2조(경과조치) ① 이 기준은 부칙 제3조에 따라 마련된 내규에 의해 선정되는 비예금상품부터 적용하며, 내규 시행 이전에 선정된 비예금상품에 대해서도 판매·사후관리 등에 대한 규정은 적용한다.

② 제3조 제1항을 적용함에 있어 「금융소비자보호에 관한 법률」이 시행되기 전까지는 개인·개인사업자(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 전문투자자는 제외한다)를 일반금융소비자로 본다.

제3조(조치사항) 은행은 이 기준에서 정한 바를 준수하기 위해 필요한 세부사항을 2020년 12월말까지 관련 내규에 반영한다.

제4조(시스템 구축에 대한 적용례) 은행은 2021년 6월말까지 제 18조에 따른 시스템을 구축하여야 한다. 다만, 현저하게 불가피한 경우에는 구축시한을 달리 정할 수 있다.

부 칙(2025.8.13.)

제1조(시행시기) 이 규준은 2025년 8월 13일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규준은 부칙 제3조에 따라 마련된 내규에 의해 선정되는 비예금상품부터 적용하며, 내규 시행 이전에 선정된 비예금상품에 대해서도 판매·사후관리 등에 대한 규정은 적용한다.

제3조(조치사항) 은행은 이 규준에서 정한 바를 준수하기 위해 필요한 세부사항을 2025년 9월말까지 관련 내규에 반영한다.

비예금상품 설명서

본 상품은 가입시 일반 예금상품과 달리 원금의 일부 또는 전부 손실이 발생할 수 있으며, 투자로 인한 손실은 투자자 본인에게 귀속됩니다.

- ※ 비예금상품 설명서는 은행이 판매하는 비예금상품(펀드, 신탁 등) 중 반드시 확인이 필요한 사항을 안내하고 있습니다.
- ※ 답변 내용이 향후 민원 분쟁조정시 판단자료로 활용될 수 있으니 질문에 대해 정성껏 답변해 주시기 바랍니다.



본 상품은 예·적금과는 다른 상품이며, 은행이 판매하는 상품이지만 예금자 보호를 받지 못해 원금 손실 위험이 있습니다.
확인하셨습니까?

⇒ ① 예 / ② 아니오



본 상품의 원금손실위험이 발생할 가능성에 대해 어떻게 생각하십니까?
답변 후 판매직원의 구체적인 설명을 들어보시기 바랍니다.



- ① 원금손실위험이 거의 없다.
② 원금손실위험이 있지만 경미한 수준이다.
③ 원금손실위험이 있지만 높은 수익률을 위해 감수해야 한다.



본 상품의 최대 원금손실 규모에 대해 판매직원으로부터 어떻게 설명을 들으셨습니까?



- ① 경미한 수준일 것이다.
② 원금의 0%~20%의 손실이 발생할 수 있다.
③ 원금의 20%~100%(원금 전액손실)의 손실이 발생할 수 있다.
④ 시장 상황에 따라 손실이 무한하게 커질 수 있다.



원금손실 가능성과 최대 손실가능금액을 정확하게 이해하셨습니까?
(이해한 경우) 이러한 위험에도 불구하고 본 상품에 가입하시겠습니까?



⇒ ① 예 / ② 아니오