

은행권 방문판매 모범규준

제정 2022.11.29.

개정 2023.10.12.

제1조(목적) 이 모범규준(이하 “규준”이라 한다)은 은행, 은행의 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자 등이 금융소비자(이하 “고객”이라 한다)를 대상으로 방문판매등의 방식으로 예금성 상품 및 대출성 상품에 관한 계약 체결의 권유, 계약의 체결 등의 판매업무를 수행함에 있어 금융소비자 보호에 관한 법률 제16조의2 및 제21조의2 등의 준수를 위한 기준과 절차를 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) ① 이 규준은 은행과 방문판매인력이 방문판매 등의 업무를 수행하는 범위 내에서 적용된다.

② 전문금융소비자에 대하여는 이 규준을 적용함에 있어 제6조, 제7조, 제8조(단, 제1항 제4호 및 제3항은 제외), 제9조 내지 제11조, 제13조(제1항 제6호 및 제2항 제3호는 제외), 제15조 제1항 및 제2항, 제16조 내지 제17조에 한한다.

③ 이 규준에서 정하지 않은 사항은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다)·법시행령·법 감독규정 및 「은행법」·은행법시행령·은행업 감독규정 및 그 시행세칙, 「금융소비자보호에 관한 내부통제기준」, 「금융소비자보호기준」 등 관계법령(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정하는 바에 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 규준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “예금성 상품”이란 법 제3조제1호에 따른 예금 또는 이와 유사한 것으로서 관계법령등에서 정하는 금융상품을 말한다.
2. “대출성 상품”이란 법 제3조제2호에 따른 대출 또는 이와 유사한 것으로서 관계법령등에서 정하는 금융상품을 말한다.
3. “방문판매”란 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 방문 판매 방식으로 예금성 상품 및 대출성 상품(이하 “상품”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.
4. “전화권유판매”란 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매 방식으로 상품을 판매하는 것을 말한다.
5. “화상권유판매”란 금융소비자가 은행의 사업장에 방문하지 않고 영상 통화, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 고객과 회사 방문판매인력이 얼굴을 상호 간에 보면서 실시간 대화를 통해 계약 체결을 권유하는 방법으로 상품을 판매하는 것을 말한다.
6. “방문판매등”이란 제3호 내지 제5호에 따른 방식으로 상품에 대한 계약 체결의 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하는 판매방식을 통틀어 말한다.
7. “방문판매인력”이란 제4조의 요건을 갖춘 자로서 방문판매등의 업무를 수행하는 은행의 임직원 또는 제8호에 따른 금융상품판매대리·중개업자 및 그 소속의 임직원을 말한다.
8. “금융상품판매대리·중개업자”란 법 제2조 제3호 나목의 자로서 관계 법령등에 따라 금융상품판매대리·중개업자로 등록된 개인 또는 법인을 말한다.

제4조(방문판매인력의 자격요건) 방문판매인력은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 요건을 갖추어야 한다.

1. 은행의 임직원일 것
2. 은행으로부터 은행의 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 업무를 위탁받은 금융상품판매대리·중개업자 또는 그 소속의 임직원일 것

제5조(방문판매인력 직무교육) ① 은행은 방문판매인력에 대해 방문판매시 준수사항, 금지행위 등에 대해 연1회 이상 교육하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 은행은 위탁계약을 체결한 법인인 금융상품판매대리·중개업자에게 해당 법인 소속의 개인 금융상품판매대리·중개업자에 대한 방문판매인력 직무교육을 위탁할 수 있다.

제6조(방문판매인력 명부관리) ① 은행은 [별표1]에 따라 방문판매인력에 대한 명부를 작성하고 이를 유지·관리하여야 한다.

② 은행은 고객이 방문판매인력의 신원확인을 요청하면 언제든지 확인할 수 있도록 하여야 한다.

③ 은행은 홈페이지를 운영하는 경우 고객이 그 홈페이지를 통하여 방문판매인력의 신원을 쉽게 확인할 수 있도록 하여야 한다.

④ 은행은 방문판매인력 명부의 정확성 및 적시성을 유지할 수 있도록 담당 책임자 및 실무자를 지정하여야 한다.

⑤ 은행은 명부를 연 1회 이상 점검하여야 하며, 필요시 보완 등 적절한 조치를 하여야 한다.

제7조(방문판매등 사전안내) ① 방문판매인력은 고객에게 방문판매등을 개시하기 전 전화, 문자메시지 등을 통해 방문판매등의 실시에 관한 사전 안내를 할 수 있다.

② 제1항에 따른 사전안내는 다음 각 호의 사항을 포함하여 안내하여야 한다.

1. 방문판매인력의 소속과 성명
2. 권유하고자 하는 상품의 종류
3. 방문판매등을 실시할 예정시간

③ 방문판매인력은 제2항 제1호에 따라 본인의 신원을 고객에게 안내하는 경우 은행 또는 금융상품판매대리·중개업자의 홈페이지 등을 통해 확인할 수 있음을 안내하여야 한다.

제8조(방문판매등 절차) ① 방문판매인력은 방문판매등을 개시할 때 다음 각 호의 사항을 미리 안내하여야 한다.

1. 방문판매등이 상품에 대한 계약체결의 권유를 위한 것이라는 사실
2. 방문판매인력의 소속과 성명
3. 권유하고자 하는 상품의 종류 및 내용
4. 고객에게 상품을 소개하거나 계약 체결을 권유할 목적으로 연락하는 것을 금지하도록 요구할 수 있는 권리(이하 “연락금지 요구권”이라 한다)가 있다는 사실 및 그 행사방법 및 절차

② <삭제>

③ 방문판매인력은 고객이 제1항 제4호의 요구를 할 경우 즉시 이에 따라야 한다.

④ 방문판매인력은 고객에게 태블릿 PC, 은행 홈페이지 등을 활용하여 본인의 소속을 확인시켜야 한다.

제8조의2(연락금지 요구권) ① 은행은 제8조 제1항 제4호의 사항을 구두로 안내한 경우에는 해당 고객에게 1개월 이내에 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 등으로 추가로 알려야 한다.

② 은행은 고객이 연락금지 요구권을 행사한 경우 1개월 이내에 조치를 완료하여야 한다.

③ 은행은 고객이 인터넷 홈페이지, 유무선 통신, 전자우편, 서면 등을 통해 연락금지 요구권을 행사하는 경우 이에 따를 수 있는 시스템을 마련하여야 한다.

④ 은행은 고객이 연락금지요구권 행사에 따른 금전적 비용을 부담하지 아니하도록 수신자 부담 전화, 수취인 부담 우편 등의 조치를 하여야 한다.

제9조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무 등) ① 금융상품판매대리·중개업자인 방문판매인력은 계약체결의 권유 업무를 수행할 때 제8조 제1항 각호에 따른 사전안내 이외에 고객에게 다음 각 호의 사항을 미리 알려야 한다.

1. 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 업무를 위탁한 은행의 명칭
2. 금융상품판매대리·중개업자인 방문판매인력은 계약을 체결할 권한이 없다는 사실
3. 고객으로부터 방문판매등의 이행으로서 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받아서는 안 된다는 사실
4. 고객이 제공한 개인(신용)정보는 은행이 수집·이용한다는 사실

② 금융상품판매대리·중개업자는 업무를 수행할 때 자신이 금융상품판매대리·중개업자라는 사실을 나타내는 명함을 제시하거나 등록증을 고객에게 보여주고 은행연합회의 대출성 금융상품 판매대리·중개업자 통합조회 서비스를 통해 자신의 신원을 확인할 수 있음을 안내하여야 한다.

제10조(계약서류의 교부 등) ① 은행은 방문판매등을 통해 고객과 상품에 대한 계약을 체결하는 경우 계약서류(계약서, 약관, 설명서 등)를 서면, 우편, 이메일, 그 밖에 이와 비슷한 전자통신의 방법 등으로 고객에게 지체 없이 제공하여야 한다.

② 제1항의 계약서류 교부와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 관하여 고객과 다툼이 있는 경우에는 은행이 이를 증명하여야 한다.

1. 계약서류의 제공 사실
2. 계약체결 사실 및 그 시기

제11조(적정한 계약서류 사용 등) 방문판매인력은 고객에게 적합한 상품을 제공하고 성실한 설명의무 이행을 위하여 「금융소비자보호에 관한 내부통제기준」 등 관계법령등에 따른 절차를 거친 계약서류 및 광고물을 사용하여 방문판매등을 수행하여야 한다.

제12조(판매절차 적정성 점검 등) ① 은행은 방문판매등의 방식으로 고객과 대출성 상품에 대한 계약을 체결하는 경우 관계법령등과 은행의 내부통제기준이 정하는 방법과 절차에 따라 적정하게 이행되었는지 여부를 서면, 녹취 등의 방법을 통해 고객으로부터 확인하여야 한다.

② 제1항에 따른 적정성 점검을 고객과 통화 또는 휴대폰 문자로 하는 경우 고객이 응답을 거부하거나 응답을 하지 않을 때에는 고객에게 판매절차의 적정성에 대한 점검이 종결된다는 취지의 휴대폰 문자 발송 등으로 종결할 수 있다. 단, 사전에 고객에게 일정 기간 적정성 점검에 대한 무응답시 관련 절차가 종결된다는 안내가 있었을 경우 휴대폰 문자메세지 발송을 생략할 수 있다.

③ 은행은 제1항에 따른 확인결과를 계약이 체결된 날로부터 10년간 기록·보관하여야 한다.

제13조(금지행위) ① 방문판매인력은 방문판매등을 할 때 다음 각 호에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 방문판매인력 본인이 취급 가능한 상품 이외의 금융상품에 대한 계약 체결을 권유 또는 계약 체결을 하는 일체의 행위

2. 고객을 대리하여 계약을 체결하거나, 고객으로부터 체결권한을 위탁 받는 행위
3. 고객으로부터 현금을 수취하는 행위. 단, 제4조 제1호에 해당하는 자가 계약체결에 수반되는 인지세, 수수료 등을 수취하거나 은행이 정한 범위내에서 입금 등 거래의 이행에 필요한 금액을 수취하는 행위는 제외한다.
4. 고객의 동의 없이 고객의 개인(신용)정보를 수집·이용하는 행위
5. 고객의 정보를 업무 이외 목적으로 수집·이용하거나 변조하는 행위
6. 고객에게 청약의 철회(제3조제1호에 따른 예금성 상품의 경우는 제외한다.)에 대한 사항을 안내하지 않거나, 고객이 이를 행사하지 못하도록 서면 등을 발송하는 것을 방해하는 행위
7. 그 밖에 관계법령등에서 정한 금지행위

② 은행 및 방문판매인력은 고객의 평온한 생활 유지를 위해 다음 각 호에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 방문판매등에 대한 거부의를 밝힌 고객에게 방문판매등을 계속 수행하는 행위. 단, 거부의를 밝힌 고객이 이후 자발적으로 방문판매등을 요청한 경우는 제외한다.
2. 야간(오후 9시 이후부터 다음 날 오전 8시까지를 말한다)에 고객에게 방문판매등을 하는 행위. 단, 고객이 요청하는 경우에는 제외한다.
3. 연락금지요구권을 행사한 고객에게 상품을 소개하거나 계약 체결을 권유할 목적으로 연락하는 행위

③ 은행은 방문판매인력에 대해 제1항 및 제2항의 금지행위를 방지하기 위한 내부통제기준을 마련하여야 하며, 방문판매인력의 금지행위 위반 적발 시 적절한 조치를 취하여야 한다.

④ 은행은 제2항(제2호 및 제3호에 한한다)에 따른 고객 요청·행사내역 및 제3항의 조치 내역을 기록하고 이를 유지·관리 하여야 한다.

제14조(방문판매등의 재위탁 금지) ① 은행은 방문판매인력 외의 자에게 방문판매등을 위탁하여서는 아니 된다.

② 방문판매인력은 타인에게 방문판매등을 위탁하거나 이로 인해 발생한 수수료 등을 지급하여서는 아니 된다.

③ 방문판매인력은 타인에게 「방문판매 등에 관한 법률」에서 정한 다단계 판매 또는 후원방문판매의 방법으로 계약의 권유, 알선 또는 중개하도록 하고 수수료 등을 수취하여서는 아니 된다.

제15조(자료 유지 보관 및 열람) ① 은행은 방문판매등과 관련하여 제10조에 따른 자료 등을 관계법령등에서 정한 기간동안 유지·보관하여야 한다.

② 은행은 고객이 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 자료 등에 대한 열람을 요구하는 경우 요구받은 날부터 6영업일 이내에 고객에게 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 단, 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 고객에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 반하는 특약을 맺어서는 아니 된다.

제16조(개인(신용)정보 보호) ① 은행은 개인(신용)정보의 수집, 이용 및 제공에 있어 관계법령등을 준수하여야 하며, 개인(신용)정보가 유출되어 고객에게 피해를 주지 않도록 방문판매인력에 대한 교육 및 점검에 만전을 기하여야 한다.

② 은행은 방문판매 관련 개인(신용)정보 처리를 제3자에게 위탁한 경우 개인(신용)정보 제공·이용 동의 방법 및 절차에 관하여 적법 여부를 확인하여야 한다.

③ 방문판매인력은 계약의 권유 또는 계약 체결의 절차에 있어서 고객의 서명 또는 비밀번호 입력이 필요한 경우 반드시 고객(대리인이 있는 경우 대리인을 포함한다)이 직접 하도록 하여야 한다.

제17조(관할법원) ① 방문판매등을 통한 금융상품 계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 고객과 은행(방문판매인력을 포함한다) 사이에 소송의 필요가 생긴 경우에는 제소 당시 고객의 주소를, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 단, 제소 당시 고객의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우에는 「민사소송법」이 정한 바에 따른다.

② <삭제>

부 칙 <2022.11.29.>

제1조(시행일) 이 규준은 2022년 12월 8일부터 시행한다. 단, 제5조는 2023년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(시행방법) 은행은 이 규준 적용시 은행별 특성 등을 감안하여 변경 또는 수정하여 사용할 수 있다.

부 칙 <2023.10.12.>

제1조(시행일) 이 규준은 2023년 10월 12일부터 시행한다.

제2조(시행방법) 은행은 이 규준 적용시 은행별 특성 등을 감안하여 변경 또는 수정하여 사용할 수 있다.

[별표1]

방문판매인력 명부[예시¹⁾]

[은행 임직원용]

방문판매인력 정보	
소속 :	
성명 :	
전화번호 :	

[금융상품판매대리·중개업자용]

방문판매인력 정보			
등록번호 :			
성명 :			
전화번호 :			
계약이력			
계약 금융회사	소속 법인	계약 시작	계약 종료

1) 해당 양식은 예시사항으로 금융소비자보호법 제16조의2에 따른 사항 등을 명시하였으며, 개별은행 상황에 따라 개인정보보호법 등 관계 법률에 의거하여 방문판매인력의 동의를 받아 추가적인 정보 수집·이용·제공·제공이 가능