

금융소비자보호 상품판매준칙

1. 신의성실의 원칙

관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다한다.

금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다한다.

금융상품 판매과정에서 불완전 판매행위로 인하여 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다한다.

2. 적합성 원칙

금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우에는 면담·질문 등을 통하여 위험에 대한 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매 목적, 구매 경험 등의 정보를 충분히 파악하여야 한다.

적합성 판단 기준에 따른 판단 결과 금융소비자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 계약 체결을 권유해서는 아니 된다.

3. 적정성 원칙

금융소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품이 해당 금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 그 사실을 알려야 한다.

4. 설명의무

금융소비자의 합리적인 판단과 의사결정에 도움이 될 수 있도록 금융상품에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

금융상품에 관한 중요한 사항을 설명 할 때 원금 손실 가능성, 중도해지 시의 불이익, 기한이익 상실사유 등 금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡하여 설명하거나 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 된다.

5. 설명서

설명서는 금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 작성되어야 하며 금융상품에 관한 중요한 사항이 포함되어야 한다.

설명을 하기 전에 서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 금융소비자에게 설명서를 제공한다.

6. 불공정영업행위 금지

대출성 상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하거나, 부당하게 담보 또는 보증을 요구하는 등 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위를 해서는 아니 된다.

7. 부당권유행위 금지

계약의 체결을 권유하는 경우, 불확실한 사항에 대한 단정적 판단을 제공하거나 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 등의 행위를 해서는 아니 된다.

8. 계약서류의 제공의무

금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융상품 계약서, 약관, 설명서 등 계약서류를 다음 각 호의 방법으로 금융소비자에게 지체 없이 제공한다.

서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사 표시

8. 위법계약의 해지

적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 금융소비자는 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다.

위법계약이 해지된 경우 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

9. 청약의 철회

각 금융상품별로 정하는 바에 따라 금융상품 계약의 철회기간을 제공한다.

청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.