

금융투자상품 등의 투자권유 시행세칙

소관부서 : 금융소비자보호팀

제정 2016. 12. 30

개정 2017. 07. 01

개정 2020. 09. 21

개정 2021. 09. 25

개정 2022. 12. 08

개정 2023. 04. 19

개정 2023. 08. 01

개정 2023. 10. 12

개정 2023. 12. 18

제 1 장 총 칙

제1조(목적)

① 이 세칙은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 '법'이라 한다) 제50조제1항, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」(이하 '법시행령'이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 '금소법'이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 '금소법시행령'이라 한다), 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 '금소법감독규정'이라 한다) 및 사규 내부통제기준에 따라 회사의 임직원 및 회사로부터 투자권유업무를 위탁받은 투자권유대행인이 금융투자상품 등을 법상 일반투자자 및 금소법상 일반금융소비자(이하 '투자자'라 한다)에게 투자권유를 함에 있어 준수하여야 할 구체적인 절차 및 기준 등을 정함을 목적으로 한다.

② 제5장 방문판매 투자권유준칙(이하 '방문판매준칙'이라 한다)은 회사의 방문판매인력이 금융소비자를 대상으로 방문판매 등의 방식으로 투자성상품, 대출성상품 등에 관한 계약 체결의 권유, 계약 체결 등의 판매업무를 수행함에 있어 준수하여야 할 기준과 절차를 정함을 목적으로 한다.

제2조(지침의 운영)

이 세칙을 운영함에 있어 필요한 업무 양식 및 세부 기준 등은 「금융투자상품 등의 투자권유 지침」(이하 '지침'이라 한다)에서 정한다.

제3조(용어의 정의)

이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 다만, 이 시행세칙에서 정하지 아니한 용어는 법, 법시행령, 법시행규칙, 금융위원회의 금융투자업규정, 금소법, 금소법시행령, 금소법감독규정 및 한국금융투자협회(이하 '협회'라 한다) 및 한국거래소의 규정 등 (이하 '관계법규'라 한다)에서 정하는 바에 따른다.

1. '투자성상품'이란 금소법 제3조에 따라 금융투자상품, 투자일임계약 및 신탁계약(관리형신탁계약 및 투자성 없는 신탁계약을 제외한다. 이하 같다)을 말하며, '대출성상품'이란 금소법 제3조에 따라 대출 또는 이와 유사한 것으로서 금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것(이하 '금전 등'이라 한다)을 제공하고 장래에 금전 등 또는 그에 따른 이자 등 대가를 받기로 하는 계약을 말한다.
2. '투자권유'란 특정 투자자를 상대로 금융투자상품의 매매 또는 투자자문계약·투자일임계약·신탁계약(관리형신탁계약 및 투자성 없는 신탁계약을 제외한다. 이하 같다)의 체결을 권유하는 것을 말한다. 다만, 법 제71조제2호에서 규정하는 조사분석자료의 공표 및 근로자퇴직급여보장법 제21조제2항에 따른 적립금 운용방법 제시는 투자권유로 보지 아니한다.
3. '전문금융소비자'란 전문성 구비여부, 소유자산규모 등에 비추어 투자에 따른 위험감수능력이 있는 투자자로서 금소법 제2조제9호 및 금소법시행령 제2조제10항, 법 제9조제5항에서 정하는 자를 말한다.
4. '일반금융소비자'란 전문금융소비자가 아닌 투자자를 말하며, 다음 각 목과 같이 구분한다. 다만, 전문금융소비자 중 금소법시행령 제2조제7항 각 호의 자가 일반금융소비자와 동일한 대우를 받겠다는 의사를 회사에 서면으로 통지하고 회사에 이에 동의한 경우에는 일반금융소비자로 본다.
 - 가. 투자권유희망고객 : 투자권유를 받겠다는 의사를 표시하고 <지침 제1호, 제2호>의 일반금융소비자 투자자정보 확인서(개인용,법인용)(이하 '투자자정보 확인서'라 한다) 또는 <지침 제4호>의 '장외파생상품 투자자정보 확인서(법인 및 개인사업자)(이하 '장외파생상품 투자자정보 확인서'라고 한다)를 서면, 유선 또는 전자통신 등으로 작성, 제출한 투자자

나. 투자권유불원고객 : 투자권유를 필요로 하지 않으며, 모든 투자를 스스로 판단하여 결정하겠다는 의사를 표시한 투자자

(1) 정보제공고객 : <지침 제1호, 제2호>의 '투자자정보 확인서' 또는 <지침 제4호> '장외파생상품 투자자정보 확인서'를 서면, 유선 또는 전자통신등으로 작성, 제출한 투자자

(2) 정보미제공고객 : 회사가 투자자정보확인서 또는 장외파생상품 확인서를 제출하지 아니하면 투자자로서의 보호를 받을 수 없다는 점을 통지하였음에도 불구하고 투자자정보 확인서 또는 장외파생상품 투자자정보확인서를 제출하지 아니하겠다는 의사를 서면 또는 전자통신 등으로 확인 받은 투자자

5. '투자권유대행인'이란 법 제51조에 따라 협회에 투자권유대행인으로 등록된 자를 말한다.

6. '일중매매거래'란 같은 날에 동일 종목의 금융투자상품을 매수한 후 매도하거나, 매도한 후 매수함으로써 해당 금융투자상품의 일중 가격등락의 차액을 얻을 목적으로 행하는 매매거래를 말한다.

7. '시스템매매'란 투자자 자신의 판단을 배제하고 사전에 내장된 일련의 조건에 의하여 금융투자상품 매매종목, 매매시점 또는 매매호가에 대한 의사결정정보를 제공하거나 이에 의하여 자동매매 주문을 내는 전산 소프트웨어에 의하여 금융투자상품을 매매하는 투자방법을 말한다. 이 경우 투자자 자신의 판단으로 일부 조건을 설정하는 경우라도 해당 소프트웨어에서 제공되는 조건이 한정되어 있고 그 조건이 금융투자상품의 가격예측에 관한 특정한 이론을 내재하고 있으면 해당 소프트웨어에 의한 금융투자상품의 매매도 시스템매매로 본다.

8. '포트폴리오 투자'란 투자위험 분산을 목적으로 둘 이상의 금융투자상품에 분산투자하는 것을 말한다. (개정 2010.12.6)

9. '적정성원칙 대상 상품'이란 금소법 제18조제1항, 금소법시행령 제12조제1항제2호 각 목의 금융투자상품, 금소법시행령 제12조제1항제3호 각 목의 대출성상품으로 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 금융투자상품을 말한다.

가. 파생상품 (장내파생상품 및 장외파생상품)

나. 파생결합증권 (단, 금적립 계좌 등은 제외)(법시행령 제52조의2제1항제1호)

다. 파생형 집합투자증권(레버리지·인버스ETF 포함) 단, 「금소법 감독규정 제11조제1항 단서에 해당되는 인덱스 펀드는 제외

라. 집합투자재산의 50%를 초과하여 '나'의 파생결합증권에 운용하는 집합투자기구의 집합투자증

권

마. 사채(社債) 중 일정한 사유가 발생하는 경우 주식으로 전환되거나 원리금을 상환해야 할 의무가 감면될 수 있는 사채(조건부자본증권, 「상법」 제469조제2항, 제513조 또는 제516조의2에 따른 사채는 제외)

바. 고난도금융투자상품, 고난도금전신탁계약, 고난도투자일임계약

사. 가~바'까지의 금융투자상품에 운용하는 금전신탁계약의 수익증권(이와 유사한 것으로 신탁의 수익권이 표시된 것도 포함)

아. 신용공여(금투업규정 제4-21조)

10. “방문판매”란 방문판매인력이 고객을 방문하는 방법으로서 회사의 영업소, 지점, 출장소 등 (이하 “사업장”이라 한다) 외의 장소에서 고객에게 계약체결의 권유를 하거나, 계약의 청약을 받아 계약을 체결(사업장 외의 장소에서 계약 체결의 권유하는 방법으로 고객을 유인하여 사업장에서 또는 온라인 매체를 이용하여 계약의 청약을 받아 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 투자성 상품 및 대출성 상품(이하 “상품”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.

11. “전화권유판매”란 전화를 이용하여 고객에게 계약 체결의 권유를 하거나, 계약의 청약을 받아 계약을 체결(전화로 권유하는 방법으로 고객을 유인하여 체결하는 경우를 포함한다)하여 상품을 판매하는 것을 말한다.

12. “화상권유판매”란 영상통화, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 고객과 회사 방문판매인력이 얼굴을 상호 간에 보면서 실시간 대화를 통해 계약 체결의 권유를 하거나, 계약의 청약을 받아 계약을 체결(화상을 통해 권유하는 방법으로 고객을 유인하여 사업장에서 또는 온라인 매체를 이용하여 계약의 청약을 받아 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 상품을 판매하는 것을 말한다.

13. “방문판매등”이란 제10호 내지 제12호에 따른 방식으로 상품에 대한 계약체결의 권유를 하거나 계약의 청약을 받아 계약의 체결을 하는 판매방식을 통틀어 말한다.

14. “방문판매인력”이란 제32조 및 제33조의 요건을 갖춘 자로서 방문판매등의 업무를 수행하는 회사의 임직원 등을 말한다.

제4조(투자자의 구분)

- ① 임직원 등은 투자권유 이전에 투자자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지 여부를 확인하여야 하며, 법 제9조제5항에 따라 일반금융소비자로 전환할 수 있는 전문금융소비자에 대해서는 일반금융소비자로 전환할 수 있다는 사실을 알려야 한다.
- ② 회사는 일반금융소비자로 전환할 수 있는 전문금융소비자가 서면으로 일반금융소비자로의 전환을 통지하는 경우 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 당해 투자자를 일반금융소비자로 본다.
- ③ 일반금융소비자로 전환한 전문금융소비자는 서면 통지에 의해 다시 전문금융소비자로 전환할 수 있다.
- ④ 회사는 전문금융소비자의 일반금융소비자 전환 내역 등에 대한 기록을 유지하여야 한다.
- ⑤ 주권상장법인이 회사와 장외파생상품 거래를 하는 경우에는 일반금융소비자로 본다. 단, 해당 법인이 전문금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 회사에 서면으로 통지해온 경우에는 전문금융소비자로 간주한다.

제 2 장 투자권유준칙 일반

제 1 절 공통 투자권유준칙

제5조(투자권유 및 판매의 일반원칙)

임직원 등은 투자자에 대하여 투자권유 및 판매를 하는 경우에는 투자자 보호와 공정거래질서의 유지를 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 준수하여야 한다.

1. 임직원은 관계법규 등을 준수하고, 신의성실의 원칙에 따라 정직하고 공정하게 업무를 수행한다.
2. 임직원은 등은 투자자에 대하여 선량한 관리자로서의 주의의무를 다한다.
3. 임직원은 등은 투자자가 합리적인 투자판단과 의사결정을 할 수 있도록 투자에 따르는 위험 및 거래의 특성과 주요내용을 명확히 설명하여야 한다.
4. 임직원 등은 투자자 자신의 판단과 책임에 따라 스스로 투자에 관한 의사결정을 하여야 하고, 그에 대한 결과가 투자자 본인에게 귀속됨을 투자자에게 알려야 한다.

5. 임직원 등은 정당한 사유 없이 투자자의 이익을 해하면서 자기가 이익을 얻거나 회사 또는 제삼자가 이익을 얻도록 하여서는 아니 된다.
6. 임직원 및 투자권유대행인의 영업을 감독하는 책임자는 임직원 및 투자권유대행인이 투자권유를 함에 있어 관계법규 및 내부통제기준을 준수하는지 철저히 감독한다.
7. 임직원 등은 투자자에 대하여 적합성, 적정성 원칙 준수 의무를 다한다.

제6조(투자자 정보 확인 및 투자성향 분류)

- ① 임직원 등은 투자성상품의 경우, <지침 제1호 또는 지침 제2호>의 '일반금융소비자 투자자정보 확인서' (해당 투자자가 장외파생상품에 투자하고자 하는 개인, 개인사업자 또는 법인인 경우 <지침 제4호>의 '장외파생상품 투자자정보 확인서')를 참조하여 투자자의 투자목적, 재산상황 및 투자경험 등의 정보(이하 '투자자정보'라 한다)를 확인하고, 대출성상품의 경우, <지침 제9호>의 '신용공여 투자자정보확인서'를 참조하여 공통항목으로 대출용도, 변제계획, 신용공여 이해도를, 개인의 경우 순자산규모, 연간소득, 부채현황, 신용점수를, 법인의 경우 영업이익, 부채비율 정보를 확인하여, 해당 투자자로부터 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다), 기명 날인, 녹취, 전자우편 또는 그 밖에 이와 유사한 전자통신, 우편, 전화자동응답시스템(이하 '서명 등'이라 한다)의 방법으로 확인을 받아 유지·관리하여야 한다.
- ② 회사는 제1항 '일반금융소비자 투자자정보 확인서'의 기초정보(<지침 제1호>의 1~8항목)를 기준으로 투자자의 투자성향을 안정형, 안정추구형, 위험중립형, 성장추구형, 성장형의 5단계로 분류하여야 한다.(개정 2010.12.6)
- ③ 제2항에도 불구하고 해당 투자자가 장외파생상품에 투자하고자 하는 경우 '장외파생상품 투자자정보 확인서'(<지침 제4호>)의 기초정보로 개인인 경우 3단계로, 개인사업자 및 법인인 경우 2단계로 분류하여야 한다.
- ④ 임직원 등은 제1항부터 제3항에 따라 확인한 투자자정보의 내용 및 분석결과를 해당 투자자에게 지체 없이 제공하여야 하며, 투자자등급에 대한 의미 등을 설명하고 투자자로부터 서명 등의 방법으로 확인 받아 유지·관리하여야 한다.
- ⑤ 다음 각 호에 해당하는 투자자에 대해서는 제1항 내지 제4항 내용을 적용하지 아니한다.

1. 회사가 금소법 제17조제2항 및 제3항에 따른 적합성의무를 부담하지 아니하여도 무방하다는 의사를 서면 등의 방법으로 명확하게 표시한 투자자
 2. 회사가 투자자에게 투자자정보를 제공하지 아니하면 보호를 받을 수 없다는 점을 통지하였음에도 불구하고 자신의 정보를 제공하지 않겠다는 의사를 서면 등으로 제출한 투자자.
- ⑥ 임직원 등은 원칙적으로 투자자 본인으로부터 투자자정보를 파악하여야 하며, 투자자의 대리인이 그 자신과 투자자의 실명확인증표 및 위임장 등 대리권을 증빙할 수 있는 서류 등을 지참하는 경우 대리인으로부터 투자자 본인의 정보를 파악할 수 있다. 이 경우 회사는 위임의 범위에 투자자 정보 작성 권한이 포함되어 있는지를 확인하여야 한다.
- ⑦ 회사는 제1항 '일반금융소비자 투자자정보 확인서'의 기초정보(〈지침 제1호〉의 제10항목)를 기준으로 금융취약계층(은퇴자, 주부) 여부를 파악하여야 한다.

제6조의 2(투자자정보의 유효기간)

- ① 제6조 제1항 및 제8조 제6항에도 불구하고 임직원 등은 투자자가 투자자정보확인 유예에 동의하고, 투자자로부터 별도의 변경 요청이 없는 경우에 한하여 투자자정보를 파악한 날로부터 24개월(단, 만 65세이상 고령투자자는 12개월) 동안 투자자정보가 변경되지 않은 것으로 간주할 수 있다.
- ② 임직원 등은 투자자에게 제1항을 설명하고 투자자정보가 변경되면 회사에 변경내용을 통지하도록 알린 후 투자자로부터 서명 등의 방법으로 확인을 받아야 한다.
- ③ 임직원 등은 회사가 이미 투자자정보를 알고 있는 투자자에 대하여 투자권유를 하고자 하는 경우 투자자정보 유효기간 경과 여부를 확인하고, 유효기간이 지난 경우에는 투자자정보를 다시 파악하여야 한다.
- ④ 제1항과 제3항에도 불구하고 투자일임계약이 체결된 투자자의 경우에는 투자자의 재무상태 및 투자목적 등 변경여부를, 금전신탁계약(투자자가 운용대상을 특정종목과 비중 등 구체적으로 지정하는 특정금전신탁은 제외한다)이 체결된 경우에는 재무상태 등 변경여부를 연 1회 이상 확인하여야 하며, 매 분기 1회 이상 투자자의 재무상태, 투자목적 등의 변경이 있는 경우 이를 회신해 줄

것을 투자자에게 통지(서면, 전자우편, 인터넷 또는 모바일시스템, 그 밖에 이와 비슷한 전자통신의 방법 등)하여야 한다.

제6조의 3(투자일임 및 금전신탁에 대한 특칙)

제5조에도 불구하고 투자일임 및 금전신탁(투자자가 운용대상을 특정종목과 비중 등 구체적으로 지정하는 특정금전신탁은 제외한다. 이하 같다)의 경우 아래 사항을 추가적으로 적용하여야 한다.

1. 임직원 등은 제5조에 의해 파악된 투자자의 투자성향을 고려하여 투자권유를 하여야 한다. 다만, 전문금융소비자가 투자자를 유형화하기 위한 조사를 원하지 아니할 경우에는 조사를 생략할 수 있으며, 이 경우 전문금융소비자가 자기의 투자자 유형을 선택할 수 있다.
2. 제1호에도 불구하고, ‘투자일임 및 신탁 투자자유형과 위험등급<지침 제3-1호, 2023.12.18 삭제>’을 적용하여 체결된 계약의 경우, 해당 계약의 해지 전까지 유효한 것으로 본다.
3. 회사는 하나 이상의 자산배분유형군을 마련하여야 하며, 하나의 자산배분유형군은 둘 이상의 세부자산배분유형으로 구분하여야 한다. 다만, 투자자의 자산을 개별적으로 1:1로만 운영하는 경우(특정증권의 취득과 처분을 각 계좌재산의 일정 비율로 정한 후 여러 계좌의 주문을 집합하지 않는 경우)는 자산배분유형군이나 세부자산배분유형을 마련하지 않아도 된다. 이 경우에도 분류된 투자자 유형에 적합하게 운용하여야 한다.
4. 회사는 제1호에 따라 분류된 투자자 유형에 적합한 세부자산배분유형을 정하고 계약을 체결하여야 한다.
5. 임직원 등은 투자일임·금전신탁계약 체결 전에 투자자에게 다음 각 목의 사항을 설명하여야 한다.
 - 가. 세부자산배분유형간 구분 기준, 차이점 및 예상위험수준에 관한 사항
 - 나. 분산투자규정이 없을 수 있어 수익률의 변동성이 집합투자기구 등에 비해 더 커질 수 있다는 사실
 - 다. 제1호에 따라 분류된 투자자 유형 위험도를 초과하지 않는 범위 내에서 투자일임·금전신탁재산의 운용에 대해 투자자가 개입할 수 있다는 사실

라. 성과보수를 수취하는 경우 성과보수 수취요건 및 성과보수로 인해 발생 가능한 잠재 위험에 관한 사항

제7조(금융투자상품의 분류)

① 회사는 <지침 제3호> '투자자 유형 및 금융투자상품 위험도 분류표'를 참고하여 회사가 투자자에게 투자권유하고자 하는 금융투자상품 및 포트폴리오(이하 '금융투자상품 등'이라 한다)의 투자위험도를 고려하여 매우높은위험(1등급), 높은위험(2등급), 다소높은위험(3등급), 보통위험(4등급), 낮은위험(5등급), 매우낮은위험(6등급)의 6단계로 분류하여야 한다. 다만, 해당 금융투자상품이 장외파생상품인 경우 위험(3단계), 경고(2단계), 주의(1단계) 3단계로 분류하고, 집합투자증권 등 제조회사가 정한 위험등급을 사용하는 것이 적절하다고 판단되는 경우 해당 위험등급을 사용할 수 있다.

② 다만, 제조회사가 정한 위험등급을 사용하는 집합투자증권의 경우, 해당 금융투자상품을 관리하는 부서에서는 <지침 제11호> '집합투자증권 위험등급 산정기준 및 적정성 점검기준'에 따라 제조회사가 정한 위험등급의 적정성을 주기적으로 점검하고 내부보고 절차를 준수하여야 한다.

③ 임직원 등은 포트폴리오투자의 경우, 이를 구성하는 개별 금융투자상품의 위험도를 투자금액 비중으로 가중 평균한 포트폴리오 위험도를 사용할 수 있다. 다만, 포트폴리오의 구성, 운용전략 및 위험도책정 등을 회사의 전문조직에서 결정하는 경우 이에 따르도록 한다.

④ 임직원 등은 투자자가 보유 자산에 대한 위험회피 목적으로 투자하거나 적립식으로 투자하는 등 해당 투자를 통하여 투자에 수반되는 위험을 낮추거나 회피할 수 있다고 판단하는 경우에는 리스크관리 담당 부서와 협의하여 금융투자상품의 투자위험도 분류기준 보다 완화된 기준을 적용하여 투자권유를 할 수 있다.

⑤ 회사는 금융투자상품의 판매 전 해당 상품의 기초자산의 변동성, 신용등급, 상품 구조의 복잡성, 최대 원금손실 가능액, 환매·매매의 용이성, 환율의 변동성, 그 밖에 원금손실 위험에 영향을 미치는 사항 등을 고려하여 위험등급을 산정해야 한다.

⑥ 금융투자상품을 관리하는 부서는 리스크 관리 담당 부서와 협의하여 제1항의 금융투자상품 등

의 투자위험도를 분류하여야 하며, 관련 기록을 5년간 유지·보관하여야 한다.

⑦ 회사는 투자자가 해당 금융투자상품의 위험도를 쉽게 이해할 수 있도록 <지침 제3호>의 투자자 유형 및 금융투자상품 위험도 분류표를 상담창구에 비치하고, 임직원 등은 투자자에게 투자권유시 이를 활용하여 다른 금융투자상품과의 비교 등의 방법을 통해 상대적인 위험수준을 설명하여야 한다.

⑧ 회사는 금융투자상품 별로 위험등급을 다른 색상으로 표시하는 등 투자자가 각 위험등급의 의미를 시각적으로 이해하기 쉽게 표시하여야 한다. 또한 위험등급 산정시 중요 위험요소에 대한 추가 설명이 필요하다고 판단되는 경우, 설명서 등에 이를 기재하고 투자자에게 설명하여야 한다.

제8조(투자권유의 적합성 확보 등)

① 임직원 등은 투자자에게 투자권유를 하기 전에 해당 투자자가 투자권유희망 고객인지의 여부를 확인하여야 하며, 투자권유불원 고객에 대하여는 투자권유를 하여서는 아니 되며, 투자권유불원 고객에게는 고객이 원하는 객관적인 정보만을 제공하여야 한다.

② 임직원 등은 회사가 이미 투자자정보를 알고 있는 투자자에 대하여는 기존 투자자성향을 알고 투자권유를 하여야 한다.

③ 임직원 등은 투자자에게 투자권유시 해당 투자자의 현재자금성향을 확인하고 현재 투자자금성향이 '원금보전을 추구'하는 성향인 경우, 제6조제1항의 매우높은위험(1등급)부터 보통위험(4등급)에 해당하는 금융투자상품을 판매할 수 없다.

④ 임직원 등은 제5조에 따라 산정된 투자자의 투자자성향보다 투자위험도가 높은 금융투자상품 등에 대한 투자권유를 하여서는 아니되며, 임직원 등이 투자자에 적합한 금융투자상품에 대해 투자권유를 하였음에도 불구하고 투자자가 투자권유 없이 자신의 판단으로 투자성향보다 투자위험도가 높은 금융투자상품 등에 투자하고자 하는 경우 <지침 제5호>의 '투자성향에 적합(적정)하지 않는 투자성 상품 거래확인서'를 사용하여 해당 투자자로부터 서명 등의 방법으로 투자위험성을 고지 받았다는 사실을 확인받고, 판매절차를 진행하여야 한다.

이 경우 임직원 등은 투자자에게 투자자성향과 금융투자상품의 위험수준을 확인시켜주고 해당 투

자가 투자자에게 적합하지 않다는 사실을 명확히 알려주어야 하며, 특히 투자자에게 다음 각 호의 내용을 충분히 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 확인서의 취지 : 투자자가 판매직원의 투자권유 없이 자신의 투자자성향보다 높은위험의 상품(부적합상품)을 투자한다는 확인서를 작성하는 경우 판매자는 금소법상 적합성 원칙이 적용되지 않는다는 사실과 투자자성향에 부합하는 상품에 투자하는 경우보다 더 큰 손실 위험이 있음.

2. 유의사항 : 투자자가 자신의 투자자성향보다 높은위험의 상품을 투자하는 등 '투자성향에 적합(적정)하지 않은 투자성 상품 거래확인서'에 서명하는 것은 향후 판매회사와 체결한 계약내용 등에 대한 피해 발생으로 분쟁 또는 소송이 발생하는 경우 투자자가 작성한 확인서로 인해 불리하게 적용될 수 있으므로 그 확인서의 법적 의미와 그 위험 내용을 충분히 이해한 후 서명여부 등 확인서 작성을 신중하게 결정해야 함.

⑤ 임직원 등은 장외파생상품 이외의 파생상품 등(이하 이항에서 '파생상품 등'이라 한다)에 대한 투자권유를 하는 경우 제4항의 내용을 준수하여야 하고, 파생상품 등으로 운용하는 금전신탁계약의 경우 운용 대상 자산을 기준으로 적합성 원칙을 적용한다.

⑥ 임직원 등은 만 65세 이상 고령자에게 금융투자상품을 판매하는 경우 <지침 제1호>의 '투자자 정보 확인서'를 통한 사리분별능력 판단 기준, 적합성 판단 기준과 <지침 제8호>'강화된 고령자 보호기준'을 준수하여야 한다.

⑦ 임직원 등은 장외파생상품에 대한 투자권유를 하는 경우 제3항과 더불어 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 만 65세 이상이고 장외파생상품에 대한 투자경험이 1년 미만인 개인에게는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 위험회피목적의 장외파생상품만 투자 권유할 수 있다.

가. 금리 스왑

나. 옵션 매수

2. 개인사업자, 장외파생상품에 대한 투자경험이 3년 미만인 주권 비상장법인 및 장외파생상품에 대한 투자경험이 1년 미만인 주권상장법인과 만65세 미만이고 장외파생상품에 대한 투자경험이 1년 미만이거나, 만65세 이상이고 장외파생상품에 대한 투자경험이 1년 이상 3년 미만인 개인에게

는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 위험회피목적의 장외파생상품만 투자 권유할 수 있다. 다만, 회사가 위험관리능력 및 장외파생상품 투자경험, 장외파생상품에 대한 지식수준 등이 우수하다고 인정하는 투자자(개인사업자가 아닌 개인 투자자는 제외한다)에 대하여는 가목부터 다목 이외의 장외파생상품도 위험회피목적의 투자권유를 할 수 있다.

가. 금리·통화 스왑

나. 옵션 매수/매도

다. 선도거래

3. 임직원 등은 장외파생상품의 매매 및 그 중개·주선 또는 대리의 상대방이 일반금융소비자인 경우에는 투자권유 여부와 상관없이 그 투자자가 보유하고 있거나 보유하려는 자산·부채 또는 계약 등에 대하여 미래에 발생할 수 있는 경제적 손실을 부분적 또는 전체적으로 줄이기 위한 거래를 하는 경우로서 다음의 요건을 충족하는 경우에 한하여 거래를 할 수 있다. 이 경우 임직원은 투자자가 장외파생상품 거래를 통하여 회피하려는 위험의 종류와 금액을 확인하고, 관련 자료를 보관하여야 한다.

가. 위험회피대상을 보유하고 있거나 보유할 예정일 것

나. 장외파생상품에 대한 약정거래기간 중 해당 거래에서 발생할 수 있는 손익이 위험회피대상에서 발생할 수 있는 손익의 범위를 초과하지 아니할 것

⑧ 임직원 등은 투자자에게 투자권유를 하지 않았더라도 적정성원칙 대상상품을 판매하려는 경우에는 ‘일반금융소비자 투자자정보 확인서’ 또는 ‘장외파생상품 투자자정보 확인서’, ‘신용공여 투자자정보 확인서’를 이용하여 성향을 파악하고 해당 거래의 적정성을 판단하여 부적정하다고 판단되는 경우 거래를 거절하거나 해당 적정성원칙 대상상품의 내용, 해당 투자에 따르는 위험 및 해당 투자가 투자자정보에 비추어 적정하지 아니하다는 사실을 <지침 제5-3호, 제5-5호 또는 지침 제10-1호>의 적정성 판단보고서를 통해 투자자에게 알리고 서명, 기명날인, 녹취 또는 금소법시행령 제11조제2항에 따른 전자적수단의 방법으로 확인을 받아야 한다. 투자성상품의 경우에는 ④항에 적시되어 있는 <지침 제5호> ‘투자성향에 적합(적정)하지 않는 투자성상품 거래확인서’를 사용하는 절차를 준수하여야 한다.

⑨ (삭제 2021.09.25)

⑩ 임직원 등은 투자권유 시 자신의 성명, 연락처 등을 투자자에게 교부하는 설명서 등에 기재하여 투자자가 금융투자상품 등에 대해 문의할 수 있도록 하며 고객센터 또는 상담센터 등의 이용방법 등을 투자자에게 알려주어야 한다.

⑪ 임직원 등은 투자자에게 투자권유시 투자자의 성향, 재무상태, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하고 적합한 상품을 투자권유 하여야 하며, 제5조제7항에서 파악된 금융취약계층에 해당하는 경우 금융상품에 대한 이해수준, 구매경험, 구매목적에 대한 정보를 파악하여야 한다.

⑫ 임직원 등은 1호의 투자자에게 2호의 금융투자상품을 투자권유하는 경우 투자자의 올바른 투자 판단을 유도하기 위하여 추천 사유 및 유의사항 등을 <지침 제7호 또는 지침 제7-1호> ‘파생결합증권(ELS/DLS) 투자권유에 대한 적합성 보고서’에 기재하여 계약체결 이전에 투자자에게 교부하여야 한다.

1. 신규투자자, 고령투자자 및 초고령투자자

2. ELS/DLS, 공모ELF/DLF, ELT/DLT(비지정형 신탁과 ELB/DLB편입 신탁계약은 제외)

⑬ 상품판매 주관부서는 유선판매가 가능한 금융투자상품에 대하여 투자경험여부에 따라 투자위험등급 별로 유선판매를 제한할 수 있다.

⑭ 임직원 등은 만65세이상 고령투자자 또는 금소법 제17조제2항 또는 제18조제1항에 따라 투자목적·재산상황 및 투자경험 등의 정보를 파악한 결과 판매 상품이 적합하지 않거나 걱정하지 않고 판단되는 개인 투자자를 대상으로 법시행령 제68조제5항제2호의2에 따라 금융투자상품(투자자보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품은 제외)을 판매하는 경우, 판매과정을 녹취하고 투자자가 요청하는 경우 녹취한 파일을 제공하여야 하며, 판매과정에서 2영업일 이상의 숙려기간을 부여하여야 한다.

제8조의2(투자권유불원 고객의 보호의무)

① 임직원 등은 투자자가 투자권유를 희망하지 않는 경우 투자권유를 할 수 없음을 알려야 한다.

이 경우 금소법 제17조제2항(투자자정보 파악) 및 제3항(적합성원칙)에 따른 의무를 회사가 부담하지 아니하여도 무방하다는 의사를 투자자로부터 회사가 정하는 서면 또는 전자통신 등의 방법으로 확인받아야 한다.

② 임직원 등은 투자자가 투자권유를 받지 않고 투자하고자 하는 경우라도 원금손실 가능성, 투자에 따른 손익은 모두 투자자에게 귀속된다는 사실 등 투자에 수반되는 주요 유의사항을 알려야 한다.

③ 임직원 등은 투자자에 대한 투자권유 여부와 상관없이 투자자가 법 제120조 제1항에 따라 증권신고의 효력이 발생한 증권에 투자하고자 하는 경우에는 판매 전에 해당 투자설명서를 투자자에게 교부하여야 한다. 단, 법시행령 제132조에 따라 투자설명서의 교부가 면제되는 투자자는 제외한다.

④ 제3항에 불구하고, 집합투자증권의 경우에는 투자자가 투자설명서 교부를 별도로 요청하지 아니하는 경우 간이투자설명서 교부로 갈음할 수 있으며, 이 경우 투자자에게 투자설명서를 별도로 요청할 수 있음을 알려야 한다.

⑤ 적정성원칙 대상상품의 거래를 희망하는 투자자가 투자자정보를 제공하지 않는 경우에는 관련 법령에 따라 거래가 제한된다는 사실을 알려야 한다.

⑥ 임직원 등은 투자권유를 희망하지 않는 투자자가 금융투자상품을 특정하여 청약하는 경우에는 '투자권유 희망 및 투자자정보 제공 여부 확인서'를 받아 판매절차를 진행할 수 있으나, 이 경우 투자자가 다음 각 호의 내용을 충분히 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 확인서의 취지 : 투자자가 판매직원의 투자권유 없이 특정 상품에 대한 투자를 희망하는 경우 판매자는 금소법상 적합성원칙이 적용되지 않는다는 사실

2. 유의사항 : 투자권유를 희망하지 않는다는 확인서를 투자자가 작성하는 경우 판매자는 금소법상 적합성원칙과 설명의무 적용대상에서 제외되며, 판매자의 관련 법 위반에 대해 소비자의 권리를 주장할 수 없음. 다만, 설명의무의 경우 소비자가 요청할 경우에는 판매자에게 설명의무가 적용됨 따라서, 이 경우 향후 판매회사와 체결한 계약내용 등에 대한 피해 발생으로 분쟁 또는 소송이 발생하는 경우 투자자가 작성한 확인서로 인해 불리하게 작용될 수 있으므로 그 확인서의 작성을 신

중하게 결정해야 함.

제9조(설명의무 및 위험고지)

① 임직원 등은 투자자를 상대로 투자권유를 하는 경우에는 다음 각 호의 사항(이하 “투자설명 사항”)을 투자자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 금융투자상품의 내용
2. 투자에 따르는 위험
3. 금융투자상품의 투자성에 관한 구조 및 성격
4. 투자자가 부담하는 수수료에 관한 사항
5. 조기상환조건이 있는 경우 그에 관한 사항
6. 계약의 해제·해지에 관한 사항
7. 금융투자상품 위험등급의 의미와 유의사항 및 해당 위험등급으로 정해진 사유

② 임직원 등은 투자자에게 설명한 “투자설명 사항”을 투자자가 이해하였음을 확인받아야 하며, 이 경우 투자자 확인 사항에 대하여 투자자에게 서명, 기명날인 또는 녹취, 전자우편 또는 그 밖에 이와 유사한 전자통신, 우편, 전화자동응답시스템의 방법 등으로 확인을 받아야 한다. 다만, 국공채, 통안채, 지방채(지방공사채 제외) 등 초저위험 상품인 경우 확인절차를 생략할 수 있다. 1항에 따른 설명의무는 단순 확인 방식으로 이행할 수 없으며, 다음의 사항을 포함하여 자필 또는 육성으로 진술하는 방식으로 이행해야 한다.

1. 투자자 : 본인이 이해하는 상품의 특성, 최대위험 등
2. 임직원 등 : 투자자의 상품 이해 수준, 설명내용 등

또한, 설명서에는 투자자에게 설명한 내용과 실제 설명서의 내용이 같다는 사실에 대해 금소법 제 19조제1항에 따른 설명을 한 사람의 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함)이 있어야 한다. 다만, 대출성 상품에 관한 계약, 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약에 대한 설명서는 제외한다.

③ 임직원 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 1항에 따른 설명의무를 이

행하기 위해서 투자자에게 설명을 하기 전에 서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법으로 투자자에게 '설명서 또는 위험고지서'(이하 이조에서 '설명서'라 한다.)를 교부하여야 한다. 이때, 집합투자증권의 발행인이 작성한 법 제123조제1항에 따른 투자설명서 및 간이투자설명서를 제공한 경우 해당 내용을 제외할 수 있다.

1. 증권신고의 효력이 발생한 증권을 취득하고자 하는 투자자가 서면(서명 또는 기명날인), 전화·전신·모사전송, 전자우편 및 이와 비슷한 전자통신, 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 방법으로 '설명서'의 수령을 거부하는 경우

2. 이미 취득한 것과 같은 집합투자증권을 계속하여 추가로 취득하려는 경우. 다만 해당 집합투자증권의 투자설명서의 내용이 직전에 교부한 투자설명서의 내용과 같은 경우만 해당

3. 기본계약을 동일한 내용으로 갱신하는 경우 또는 기본계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우

④ 회사는 설명서 내용 중 원금손실가능성, 예금자보호, 투자위험 등과 관련된 중요단어는 상대적으로 크고(예:A4용지 기준, 다른 글자보다 2pt) 굵은 문자로 표기하도록 한다.

⑤ 임직원 등은 투자자에게 제1항의 규정에 따른 설명을 함에 있어 투자자의 합리적인 투자판단(종류, 종목, 취득·처분, 취득·처분의 방법·수량·가격 및 시기 등에 대한 판단을 말한다. 이하 같다) 또는 금융투자상품 등의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 중요사항을 거짓 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적인 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 누락하여서는 아니 된다.

⑥ 임직원 등은 투자자에게 투자권유를 하는 경우 해당 투자가 투자자 자신의 판단과 책임으로 이루어짐을 고지하여야 한다.

⑦ 임직원 등은 투자자에게 금융투자상품에 대하여 충분한 설명을 하였음에도 불구하고 해당 투자자가 금융투자상품에 대한 주요 손익구조 및 위험을 이해하지 못하는 경우에는 해당 투자자에 대한 금융투자상품 판매를 중지하여야 한다.

⑧ 임직원 등은 제5조 제7항에서 파악된 금융취약계층을 상대로 투자권유를 하는 경우에는 금융투자상품 투자 등과 관련하여 불이익사항(원금 손실 가능성, 중도해지시의 불이익, 금융소비자에게 추가부담이 발생할 수 있는 사항, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우, 손실가능 범위 등)을 투자자가 충분히 이해할 수 있도록 다른 정보보다 우선적으로 설명하고 그 이해여부를 확인한다.

⑨ 삭제 (2017. 7. 1)

⑩ 임직원 등은 투자권유하는 금융투자상품과 동일한 유형의 상품에 투자자가 투자한 경험이 확인되거나, 투자자가 본인의 투자경험 등을 이유로 간략한 설명 등을 희망하는 경우에는 투자자의 이해수준에 맞게 설명의 정도를 간략히 할 수 있다.

⑪ 임직원 등은 투자자가 계속적·반복적 거래가 발생하는 단순한 구조의 상장증권 및 장내파생상품 등을 거래소시장에서 거래하는 경우에는 최초 계좌개설 또는 투자권유시에만 설명의무를 이행하는 것이 가능하다.

⑫ 회사는 공모의 방법으로 발행된 파생결합증권(주식워런트증권은 제외한다)이 만기일 또는 최종환매청구기한 이전에 최초로 원금손실 조건에 해당되는 경우 다음 각 호의 내용을 지체 없이 투자자에게 우편 또는 컴퓨터 기타 이와 유사한 전자통신의 방법으로 통지하여야 한다. 다만, 투자자가 서명 또는 기명날인의 방법으로 수령을 거부한 경우에는 통지를 아니할 수 있다.

1. 원금손실 조건에 해당되었다는 사실
2. 조기상환조건 및 조기상환 시 예상수익률
3. 환매청구방법, 환매청구기한 및 환매수수료 등

⑬ 투자자가 투자자문업자로부터 투자자문을 받고, 투자자문 결과에 따른 금융투자상품 등의 구매를 다음의 어느 하나의 방법으로 요청하는 경우 해당 금융투자상품 등을 판매하는 금융투자회사는 적합성원칙 및 설명의무와 설명서 교부를 생략할 수 있다.

1. 투자자가 투자자문업자로부터 적합성원칙, 설명의무 이행 및 설명서를 교부받았음을 확인하는 증빙서류를 제출하는 경우
2. 투자자문계약과 결합된 금융투자회사의 판매계좌(자문결합계좌)를 통해 투자자문 결과에 따른 금융투자상품 등의 구매의사가 전달되는 경우

⑭ 임직원 등은 회사가 자기신용으로 발행한 확정금리형 상품인 발행어음의 경우 다음과 같은 사항을 참조하여 주요내용 및 위험사항을 설명하여야 한다.

1. 주요내용 : 이자율, 만기, 상환방식(일부 상환이 가능한 경우 그 사실) 및 중도상환시 적용 이자율 등에 관한 사항
2. 위험사항 : 예금자보호가 적용되지 않는다는 사실, 발행회사 신용위험, 발행회사 신용등급을 확

인 할 수 있는 방법 등에 관한 사항

⑮ 임직원 등은 투자자가 추후에도 금융투자상품에 대하여 문의할 수 있도록 자신의 성명, 직책, 연락처 및 콜센터 또는 상담센터 등의 이용방법을 알려야 한다.

제9조의 2(외화증권 등에 대한 설명의무 특칙)

① 임직원 등은 투자자에게 외화증권 투자를 권유하는 경우에는 제9조 제1항에 따른 설명시 다음의 사항을 포함하여야 한다.

가. 투자대상 국가 또는 지역의 경제 시장상황 등의 특징

나. 투자에 따른 일반적 위험 외에 환율변동 위험, 해당국가의 거래제도, 세제 등 제도의 차이

다. 투자자가 직접 환위험 헤지를 하는 경우 시장 상황에 따라 헤지 비율 미조정시 손실이 발생할 수 있다는 사실

② 임직원 등은 투자자에게 해외자산에 투자하는 신탁계약을 투자권유하는 경우에는 제8조 제1항에 따른 설명시 다음의 사항을 포함하여야 한다.

가. 투자대상 국가 또는 지역 및 투자대상 자산별 투자비용

나. 투자대상 국가 또는 지역의 경제·시장상황 등의 특징

다. 신탁계약 체결에 따른 일반적 위험 외에 환율변동 위험, 해당 신탁계약의 환위험 헤지 여부 및 헤지 정도

라. 과거의 환율변동추이가 미래의 환율변동을 전부 예측하지는 못하며, 통화간 상관관계는 미래에 변동할 수 있다는 사실

마. 환위험 헤지가 모든 환율 변동 위험을 제거하지는 못하며, 투자자가 직접 환위험 헤지를 하는 경우 시장 상황에 따라 헤지 비율 미조정시 손실이 발생할 수 있다는 사실

③ 임직원 등은 투자자에게 법 제165조의11 제1항의 조건부자본증권에 대해 투자를 권유하는 경우에는 제9조 제1항에 따른 설명시 다음의 사항을 포함하여야 한다.

가. 일정한 사유가 발생하면 원리금이 전액 상각되거나 보통주로 전환되는 특약이 있다는 사실

나. 상각·전환의 사유 및 효과

다. (이자지급제한에 관한 특약이 있는 경우) 특정한 사유 발생 시 또는 발행인의 재량에 따라 이

자가 지급되지 않을 수 있다는 사실

라. (만기가 장기이거나 발행인의 임의만기연장 특약이 있는 경우) 장기간 현금화가 불가능하거나 유동성이 보장되지 않을 수 있다는 사실

마. (중도상환 조건이 있는 경우) 만기가 짧아질 수 있다는 사실

바. 사채의 순위

제9조의 3(판매절차 적정성 점검 등)

① 회사는 투자자를 대상으로 금융투자상품을 매매하거나 투자자문계약, 투자일임계약 또는 신탁계약을 체결하는 경우, 7영업일 이내에 판매절차가 관계법규 및 이 시행세칙에서 정하는 방법과 절차에 따라 적정하게 이행되었는지 여부를 투자자로부터 확인하여야 한다. 다만, 회사는 회사의 인력현황 및 계약건수, 금융투자상품의 위험도 등을 감안하여 확인하고자 하는 금융투자상품 또는 투자자의 범위 등을 조정할 수 있다.

② 회사는 제1항에 따른 확인결과를 기록·관리하여야 한다.

③ 회사는 투자자를 대상으로 금융투자상품 권유 및 계약 체결 시 관계법규 준수 여부 등에 대하여 현장점검 등을 통한 수시점검 및 상시점검 체크리스트를 통한 정기점검 등을 실시하며, 필요 시 관련된 판매프로세스 개선 및 임직원 교육 활동을 수행한다. 또한, 점검과정에서 발견된 위규행위에 대해서는 금융소비자보호 내부통제기준 시행세칙 제18조에 따라 조치할 수 있다.

제9조의 4(판매 관련 자료의 보존 및 투자자 제공)

① 회사는 판매 관련 자료(녹취자료 포함)를 그 종류별로 법 제 60조, 영 제 62조제1호, 금융투자업규정 제4-13조 및 별표 12에서 정한 최소 보존기간 이상 서면, 전산자료, 그 밖에 마이크로필름 등의 형태로 기록·유지하여야 한다.

② 회사는 금융투자업규정 제4-13조 제3항에 따라 투자자로부터 판매 관련 자료를 서면으로 요청 받은 경우 해당 자료를 6영업일 이내에 제공하여야 한다. 다만, 불가피한 사유 때문에 그 기간 안에 제공하지 못하는 경우에는 그 사유와 제공가능일자를 투자자에게 통지하여야 한다.

③ 회사는 금소법 제28조 및 금소법 시행령 제26조에 따라 금융상품판매업 등의 업무와 관련한 자료를 15년(계약 기간이 15년을 초과하는 경우에는 그 계약 기간 동안) 이내의 범위에서 유지 관리하여야 한다.

④ 회사는 금소법 제28조 및 금소법 시행령 제26조에 따라 투자자로부터 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제의 목적으로 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취 포함)을 요구받은 날로부터 6영업일 이내에 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 6영업일 이내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 투자자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.

⑤ 제①항 및 제④항에 반하는 특약을 맺어서는 아니 된다.

제10조(투자권유시 금지 및 유의사항)

① 임직원 등은 투자권유를 함에 있어 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 금융투자상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위

2. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위

3. 투자자로부터 투자권유의 요청을 받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위. 다만, 가, 나,의 경우를 제외하고 투자권유를 하기 전에 금융소비자의 개인정보 취득 경로, 권유하려는 금융상품의 종류·내용 등을 금융소비자에게 미리 안내하고 해당 금융소비자가 투자권유를 받을 의사를 표시한 경우 제외.

가. 일반금융소비자의 경우 : 고난도금융투자상품, 고난도투자일임계약, 고난도금전신탁계약, 사모펀드, 장내파생상품, 장외파생상품

나. 전문금융소비자의 경우 : 장외파생상품

4. 투자권유를 받은 투자자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였음에도 불구하고 투자권유를 계속하는 행위. 다만, 투자자 보호 및 건전한 거래질서를 해할 우려가 없는 행위로서 다음 각 목의 경우는 제외한다.

가. 투자권유를 받은 투자자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시한 후 1개월이 지난 후에 다시 투자권유를 하는 행위

나. 다른 종류의 금융투자상품 등에 대하여 투자권유를 하는 행위. 이 경우 다음의 어느 하나에 해당하는 각 금융투자상품 및 계약의 종류별로 서로 다른 금융투자상품에 해당하는 것으로 본다.

(1) 금융투자상품 : 채무증권, 지분증권, 수익증권, 투자계약증권, 파생결합증권, 증권예탁증권, 장내파생상품, 장외파생상품

(2) 투자자문계약 또는 투자일임계약 : 증권에 대한 투자자문계약 또는 투자일임계약, 장내파생상품에 대한 투자자문계약 또는 투자일임계약, 장외파생상품에 대한 투자자문계약 또는 투자일임계약

(3) 신탁계약 : 법 제103조제1항제1호의 신탁재산(금전)에 대한 신탁계약, 법 제103조제1항제2호부터 제7호까지의 신탁재산[증권, 금전채권, 동산, 부동산·지상권·전세권·부동산임차권·부동산소유권 이전등기청구권·그밖의 부동산 관련 권리, 무체재산권(지적재산권 포함)]에 대한 신탁계약

(4) (3)에도 불구하고 기초자산의 종류가 다른 장외파생상품, 선도, 스왑, 옵션 등 금융투자상품의 구조가 다른 장외파생상품은 다른 유형의 금융투자상품으로 본다.

5. 투자성 상품에 관한 계약의 체결을 권유하면서 투자자가 요청하지 않은 다른 대출성 상품을 안내하거나 관련 정보를 제공하는 행위

6. 회사가 정한 절차에 의하지 아니하고 금전·물품·편익 등의 재산상 이익을 제공하거나 제공받는 행위

7. 준법감시인의 확인을 받아 회사가 실시하는 교육을 받지 아니하고 법 제229조제3호에 따른 집합투자기구(집합투자재산의 100분의 40을 초과하여 특별자산(증권 및 부동산을 제외한 투자대상 자산을 말한다)에 투자하는 집합투자기구)의 집합투자증권을 투자권유 하는 행위

8. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 투자자에게 알리지 아니 하는 행위 또는 투자성 상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 알면서 그 사실을 투자자에게 알리지 않고 그 금융상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위

9. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위

10. 자기 또는 제3자가 소유한 투자성 상품의 가치를 높이기 위해 투자자에게 해당 투자성 상품의 취득을 권유하는 행위

11. 투자자가 법 제174조, 제176조 또는 제178조에 위반되는 매매, 그 밖의 거래를 하고자 한다는 사실을 알고 그 매매, 그 밖의 거래를 권유하는 행위

12. 투자자의 사전 동의없이 신용카드를 사용하도록 유도하거나 다른 대출성 상품을 권유하는 행위

13. 금소법 제17조를 적용받지 않고 권유하기 위해 투자자로부터 계약 체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위

② 임직원 등은 투자자의 투자자 성향 및 금융투자상품의 특성을 고려하여 장기투자가 유리하다고 판단되는 경우 그 투자자에게 해당 금융투자상품에 대한 장기투자를 권유할 수 있다.

③ 임직원 등은 투자자의 투자자산이 특정 종목의 금융투자상품에만 편중되지 아니 하도록 분산하여 투자할 것을 권유할 수 있다.

④ 임직원 등은 투자자에게 금융투자업규정 제4-20조에 따른 '계열회사 또는 계열회사에 준하는 회사'(이하 '계열회사 등'이라 한다)인 집합투자업자가 운용하는 집합투자증권을 투자권유하는 경우에는 다음의 사항을 모두 준수하여야 한다.

가. 그 집합투자회사가 회사와 계열회사등에 해당한다는 사실을 고지하여야 한다.

나. 계열회사등이 아닌 집합투자업자가 운용하는 유사한 집합투자증권을 함께 투자권유하여야 한다.

제10조의 2(확인서 징구 계약 관련 유의사항)

① 회사는 투자성향에 맞지 않는 금융투자상품 매매현황(부적합/부적정) 또는 투자권유를 희망하지 않는다는 투자성향 등록현황(투자권유불원 등)을 영업점 책임자(영업점 전결규정에 따라 고객지원 팀장 또는 지점장)가 확인하여야 한다.

② 회사는 투자성향에 맞지 않는 금융투자상품 또는 투자권유를 희망하지 않는 투자자에 판매한 금융투자상품 현황을 주기적으로 파악 및 점검하고 내부보고 절차를 준수하여야 한다.

제11조(계약서류의 교부 및 계약의 해제)

① 회사는 투자자와 계약을 체결한 경우 금소법령에 따른 계약서류를 서면교부, 우편, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법으로 투자자에게 지체 없이 교부하여야 하며, 투자자가 위의 계약서류 교부방법 중 특정 방법으로 제공해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 제공해야 한다. 다만, 계약내용 등을 고려하여 투자자 보호를 해할 우려가 없는 경우로서 다음 각 호의 법률에 따라 계약서류가 제공된 경우 또는 어느 하나에 해당하는 경우에는 계약서류를 교부하지 아니할 수 있다.

1. 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률
2. 자본시장과 금융투자업에 관한 법률(온라인소액투자중개업자만 해당)
3. 온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률
4. 그 밖에 계약 내용이나 금융상품의 특성 등을 고려할 때 계약서류를 제공하지 않아도 금융소비자 보호를 해할 우려가 없는 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우

② 회사는 제1항에 따라 계약서류를 전자우편 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 교부하는 경우에 투자자가 전자금융거래법에 따른 전자적 장치를 통해 계약서류를 확인하는데 필요한 소프트웨어, 안내자료 등을 제공해야 한다.

③ 회사는 제1항에 따라 계약서류를 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 제공하는 경우에는 해당 계약서류가 위조·변조되지 않도록 기술적 조치를 취해야 한다.

④ 회사는 제1항에 따라 계약서류를 제공하는 경우 해당 계약서류가 법령 및 내부통제기준에 따른 절차를 거쳐 제공된다는 사실을 해당 계약서류에 적어야 한다.

⑤ 임직원 등은 회사와 투자자문계약을 체결한 투자자에게 제1항에 따른 계약서류를 교부받은 날부터 7일 이내에 계약의 해제를 신청할 수 있음을 고지하여야 한다.

⑥ 제1항의 계약서류 교부와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 관하여 고객과 다툼이 있는 경우에는 회사가 이를 증명하여야 한다.

1. 계약서류의 제공 사실
2. 계약체결 사실 및 그 시기

제11조의 2(청약의 철회)

① 회사는 투자자가 투자성 상품 중 청약철회가 가능한 대상상품에 대해 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 날로부터 7일 이내에 서면, 우편, 전자우편, 팩스, 유선(이하 이조에서는 ‘서면 등’이라 한다)의 방법으로 청약 철회의 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다.

1. (금소법제23조에제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공받은 날

2. (금소법제23조에제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일

② 투자성 상품에 관한 계약의 경우 투자자가 예탁한 금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것(이하 이조에서는 ‘금전 등’이라 한다.)을 지체없이 운용하는데 동의한 경우에는 그러하지 아니하다. 이때 회사는 해당 투자자에게 ‘투자자가 지체없이 운용하는데 동의하는 경우 7일간 청약철회권 행사를 할 수 없다’는 사실 등을 설명하고, 서명 등의 방법으로 확인을 받아야 한다.

③ 청약철회가 가능한 투자성 상품의 경우, 청약의 철회는 투자자가 서면 등을 발송한때 효력이 발생한다. 투자자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다.

④ 회사는 청약의 철회를 접수한 날로부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전 등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

⑤ 고난도투자일임계약 또는 고난도금전신탁계약에 대하여 청약 철회 기간을 계산할 때 숙려기간 및 투자자의 가입의사확인 기간을 제외하고 계산한다.

⑥ 법 제72조제1항에 따른 신용공여의 경우 회사는 투자자가 다음 각호의 어느 하나에 해당되는 날로부터 14일 이내에 서면 등의 방법으로 청약의 철회 의사를 표시하는 경우 이를 수락하여야 한다. 다만, 금소법 시행령 제37조에 따라 담보로 제공된 증권이 법에 따라 처분된 경우에는 그러하지 아니하다.

1. (금소법제23조에제1항 본문에 따라) 계약서류를 제공받은 날

2. (금소법제23조에제1항 단서에 따른 경우) 계약 체결일

⑦ 청약철회가 가능한 대출성 상품의 경우 청약의 철회는 투자자가 청약 철회의 의사를 표시하기

위하여 서면 등을 발송하고, 회사로부터 이미 공급받은 금전 등을 회사에 반환한 때 효력이 발생한다. 투자자가 서면 등을 발송한 때에는 지체없이 그 발송 사실을 회사에 알려야 한다.

- ⑧ 회사는 투자자로부터 금전 등을 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 신용공여와 관련하여 투자자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전 등을 반환하고, 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.
- ⑨ 투자자에게 제공한 대출성 상품에 대해 반대매매 등의 발생으로 원본의 손실이 발생한 경우 청약철회권 적용에서 제외한다
- ⑩ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에게 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 투자자에게 불리한 것은 무효로 한다.
- ⑪ 회사는 청약이 철회된 경우 투자자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)을 반환하는 경우에는 투자자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

제11조의3(위법 계약의 해지)

① 회사는 금소법 제17조(적합성원칙)제3항, 제18조(적정성원칙)제2항, 제19조(설명의무)제1항·제3항, 제20조(불공정영업행위 금지)제1항 또는 제21조(부당권유행위 금지)를 위반하여 다음 각호의 내용을 모두 충족하는 금융상품에 관한 계약을 투자자와 체결한 경우, 투자자가 서면 등으로 해당 계약의 해지를 요구하는 경우 이를 수락하여야 한다.

- 1. 계약의 형태가 계속적일 것(법 제9조제22항에 따른 집합투자계약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다)
- 2. 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것

② 투자자가 제1항에 따른 위법한 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 (해당기간은 계약 체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 해당계약의 해지를 요구할 수 있으며, 회사는 투자자의 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유

를 함께 통지하여야 한다.

③ 회사가 다음 각호와 같은 정당한 사유가 없이 투자자의 계약 해지 요구를 따르지 않는 경우, 투자자는 해당 계약을 해지할 수 있다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우

2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약체결 이후의 사정변경에 따라 위반 사항을 주장하는 경우

3. 투자자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

4. 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에게 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 투자자에게 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 투자자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 금소법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간내 연락이 곤란한 경우 : 해당 사유가 해소된 후 지체없이 알릴 것

나. 금소법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 투자자의 동의를 받아 금소법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우 : 연장된 기한까지 알릴 것

5. 투자자가 회사의 행위에 금소법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전이 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

④ 회사는 제2항과 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 계약의 해지와 관련하여 수수료, 위약금 등의 비용을 요구할 수 없다.

제12조 (직무관련 정보의 이용 금지)

임직원 등은 직무상 알게 된 정보로서 외부에 공개되지 아니한 정보를 정당한 사유 없이 자기 또는 제삼자의 이익을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제13조(손실보전 등의 금지)

① 임직원은 금융투자상품의 매매, 그 밖의 거래와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 만, 법 제103조제3항에 따라 손실의 보전 또는 이익의 보장을 하는 경우(금융투자업규정 제4-82조 제1항 각호에서 정하는 신노후생활연금신탁, 연금신탁, 퇴직일시금 신탁에 대하여 손실의 보전을 하는 경우를 말한다), 그 밖에 건전한 거래질서를 해할 우려가 없는 경우로서 정당한 사유가 있는 경우는 제외한다.

1. 투자자가 입을 손실의 전부 또는 일부를 보전하여 줄 것을 사전에 약속하는 행위
2. 투자자가 입을 손실의 전부 또는 일부를 사후에 보전하여 주는 행위
3. 투자자에게 일정한 이익을 보장할 것을 사전에 약속하는 행위
4. 투자자에게 일정한 이익을 사후에 제공하는 행위

② 제1항에 불구하고 임직원은 사전에 준법감시인에게 보고한 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 할 수 있다.

1. 임직원 등이 자신의 위법(과실로 인한 위법을 포함한다. 이하 이 항에서 같다)행위여부가 불명확한 경우 사적 화해의 수단으로 손실을 보상하는 행위. 다만, 투자자의 금융투자상품 투자에 대한 자기책임원칙에 반하는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 임직원 등의 위법행위로 인하여 회사가 손해를 배상하는 행위
3. 분쟁조정 또는 재판상의 화해절차에 따라 손실을 보상하거나 손해를 배상하는 행위

제 2 절 집합투자증권

제14조(집합투자증권의 판매시 준수사항)

① 회사는 영업점에 자금입출 등 통상적인 창구와 구분될 수 있도록 집합투자증권 투자권유창구에 별도의 표시를 하여야 한다.

② 회사는 집합투자증권의 판매를 다른 금융투자상품 등의 판매나 계약의 체결, 기타 서비스 제공 등과 연계(이하 '연계판매'라 한다)하는 경우 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 관례법규 등에서 정하는 금지행위에 해당되거나 규제를 회피할 목적으로 하지 아니할 것

2. 투자권유 자격이 없는 자가 집합투자증권의 투자권유나 판매를 하지 않을 것
 3. 투자자에게 환매제한 등의 부당한 제약을 가하지 않을 것
 4. 집합투자증권의 실적배당원칙이 훼손되지 아니할 것
- ③ 회사는 투자권유 임직원 등의 집합투자증권 판매실적(투자권유대행인의 경우 투자권유 실적)을 평가함에 있어 관계법규 등의 준수 및 민원발생 여부 등 판매의 질적 측면을 반영함으로써 불완전 판매를 예방하도록 노력하여야 한다.

제15조(집합투자증권 설명의무)

- ① 임직원 등은 투자자에게 집합투자증권의 매매거래를 권유하는 경우 (간이)투자설명서를 이용하여 다음 각 호의 사항을 명확하고 구체적으로 설명하여야 한다.
1. 집합투자기구의 명칭 및 종류
 2. 집합투자기구의 투자목적, 투자대상 자산 및 주요 투자전략
 3. 투자원금이 보장되지 않는다는 사실 및 최대손실 가능금액 등 투자위험에 관한 사항
 4. 집합투자기구의 환매방법, 환매수수료 및 환매수수료 부과기간 등 환매에 관한 사항
 5. 투자자 또는 집합투자기구가 부담하는 각종 보수 또는 수수료
 6. 집합투자규약 또는 투자회사 정관의 주요 내용 변경 시 공시에 관한 사항
- ② 임직원 등은 제1항 제2호에서부터 제5호까지의 내용에 대해서는 투자자가 충분한 설명을 듣고 그 내용을 이해하였음을 해당 투자자로부터 서명 등의 방법으로 확인을 받아야 한다.
- ③ 임직원 등은 투자자에게 해외자산에 투자하는 집합투자기구의 집합투자증권에 대한 취득을 권유하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 추가 설명하여야 한다.
1. 집합투자기구 투자에 따른 일반적 위험 외에 환율변동 위험이 있다는 사실과 해당 집합투자기구의 환위험 헤지 여부, 환헤지 비율의 최대치가 설정된 목표 환헤지비율, 환헤지 대상 통화, 주된 환헤지 수단 및 방법
 2. 투자대상 국가 또는 지역의 경제여건 및 시장현황에 따른 위험
 3. 환 헤지가 모든 환율 변동 위험을 제거하지는 못하며, 투자자가 직접 환 헤지를 하는 경우 시장

상황에 따라 헤지 비율 미조정시 손실이 발생할 수 있다는 사실

4. 모자형 집합투자기구의 경우 투자자의 요청에 따라 환위험 헤지를 하는 자펀드와 환위험 헤지를 하지 않는 자펀드간의 판매비율 조정을 통하여 환위험 헤지 비율을 달리하여 판매할 수 있다는 사실

④ 임직원 등은 투자자에게 파생상품집합투자기구, 법 제229조 제2호의 부동산집합투자기구 및 법 제229조 제3호의 특별자산집합투자기구의 집합투자증권을 투자권유하는 경우 다음 각 호의 사항을 추가 설명하여야 한다.

1. 해당 집합투자기구가 투자하는 파생상품, 부동산, 특별자산의 주요 특성 및 투자위험
2. 기타 해당 파생상품, 부동산, 특별자산에 대한 중요 정보

⑤ 회사는 제3항의 집합투자증권을 투자권유하는 임직원 및 투자권유대행인이 해당 집합투자기구에 대해 충분한 지식과 정보를 갖추도록 교육하여야 한다.

제16조(집합투자증권 판매와 관련한 금지행위)

회사(임직원 및 투자권유대행인을 포함한다)는 집합투자기구 판매와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 회사가 받는 판매보수 또는 판매수수료가 회사가 취급하는 유사한 다른 집합투자증권의 그것보다 높다는 이유로 투자자를 상대로 특정 집합투자증권의 판매에 차별적인 판매촉진노력(영업직원에게 대한 차별적인 보상이나 성과보수의 제공 및 집중적 판매독려 등)을 하는 행위. 다만, 투자자의 이익에 부합된다고 볼 수 있는 합리적 근거가 있어 판매대상을 단일집합투자업자의 집합투자증권으로 한정하거나 차별적인 판매촉진노력을 하는 경우는 제외한다.

2. 회사가 행한 집합투자증권의 판매의 대가로 집합투자업자를 상대로 집합투자재산의 매매주문을 회사나 제3자에게 배정하도록 직접 또는 간접으로 요구하는 행위. 다만, 집합투자업자가 사전에 투자설명서에 최선의 매매조건을 제시하는 투자매매업자 또는 투자중개업자가 둘 이상 있는 때에는 판매실적을 감안하여 매매를 위탁하는 투자매매업자 또는 투자중개업자를 선정하겠다고 사전에 공시한 집합투자증권을 투자매매업자 또는 투자중개업자가 판매하는 경우 그 공시내용을 근거로 판

매의 대가로 집합투자업자에 대하여 매매주문을 요구하는 경우는 제외한다.

3. 집합투자증권의 판매의 대가로 회사에게 위탁하는 집합투자재산의 매매거래에 대하여 유사한 다른 투자자의 매매거래보다 부당하게 높은 수수료를 요구하는 행위

4. 임직원 등은 자기가 판매하는 집합투자기구의 집합투자재산에 관한 정보를 자기가 판매하는 다른 집합투자기구의 판매를 위하여 이용하는 행위

5. 판매회사 변경과 관련하여 부당하게 다른 판매회사의 투자자를 유인하는 등 공정한 거래질서를 해하는 행위

6. 회사 및 임직원은 투자자로부터 집합투자증권 취득자금을 수취함에 있어 다음 각 목의 하나에 해당하는 행위

가. 회사의 임직원 이외의 자를 통해 자금을 받는 행위

나. 판매대금을 분할 납부하도록 하거나 회사 또는 임직원이 선납하는 행위

다. 자금의 실제 납입이 이루어지기 전에 납입이 이루어진 것으로 처리하는 행위

7. 임직원은 특정 집합투자증권의 판매와 관련하여 투자자를 상대로 예상수익률의 보장, 예상수익률의 확정적인 단언 또는 이를 암시하는 표현, 실적배당상품의 본질에 반하는 주장이나 설명 등을 하여서는 아니 된다.

8. 회사가 정하는 정당한 사유 없이 공모집합투자증권 판매를 거부하는 행위

제 3 장 금융투자업 영역별 투자권유준칙

제 1 절 투자매매업 및 투자중개업 투자권유준칙

제17조(과당매매 권유 금지)

임직원 등은 투자자의 투자목적, 재산상황 및 투자경험 등을 고려하지 아니하고 투자자에게 빈번하게 또는 과도한 규모의 금융투자상품의 매매거래를 권유를 하여서는 아니 된다. 이 경우 특정거래가 빈번한 거래인지 또는 과도한 거래인지 여부는 다음 각 호의 사항을 감안하여 판단한다.

1. 투자자가 부담하는 수수료의 총액

2. 투자자의 재산상태 및 투자목적에 적합한지 여부
3. 투자자의 투자지식이나 경험에 비추어 당해 거래에 수반되는 위험을 잘 이해하고 있는지 여부
4. 개별 매매거래 시 권유내용의 타당성 여부

제18조(자기매매 등을 위한 권유 금지)

회사 및 임직원 등은 자기 또는 제3자가 소유한 투자성 상품의 가치를 높이기 위해 투자자에게 해당 투자성 상품의 취득을 권유하여서는 아니 된다.

제19조(부당권유 행위의 금지)

- ① 임직원 등은 금융투자상품 등의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 이를 투자자에게 알리지 아니하고 해당 금융투자상품 등의 매수나 매도를 권유하여 해당 금융투자상품 등을 매수하거나 매도하게 하여서는 아니 된다.
- ② 임직원 등은 투자자에게 회사가 발행한 주식(전환사채 등 주식관련사채를 포함한다.)의 매매를 권유하여서는 아니 된다.
- ③ 임직원 등이 금융투자상품별 투자권유 또는 판매를 하고자 하는 경우에는 이에 필요한 자격을 갖추고 협회에 금융투자전문인력으로 등록하여야 한다.
- ④ 임직원 등은 법 제55조(손실보전 등의 금지) 및 법 제71조(불건전영업행위의 금지)에 따른 금지 또는 제한을 회피할 목적으로 하는 행위로서 장외파생상품거래, 신탁계약, 연계거래 등을 이용하여서는 아니 된다.
- ⑤ 회사 및 임직원은 해당 영업에서 발생하는 통상적인 이해가 아닌 다른 특별한 사유(인수계약 체결, 지급보증의 제공, 대출채권의 보유, 계열회사 관계, 자기가 수행 중인 기업인수 및 합병 업무대상 또는 발행주식총수의 1% 이상 보유 등)로 그 금융투자상품의 가격이나 매매와 중대한 이해관계를 갖게 되는 경우에 그 내용을 사전에 투자자에게 알리지 아니하고 특정 금융투자상품의 매매를 권유하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 이를 알리지 아니한 경우는 제외한다.

1. 투자자가 매매권유 당시에 당해 이해관계를 알고 있었거나 알고 있었다고 볼 수 있는 합리적 근거가 있는 경우. 다만, 조사분석자료에 따른 매매권유의 경우는 제외한다.
 2. 매매를 권유한 임직원 등이 그 이해관계를 알지 못한 경우. 다만, 회사가 그 이해관계를 알리지 아니하고 임직원 등으로 하여금 당해 금융투자상품의 매매를 권유하도록 지시하거나 유도한 경우는 제외한다.
 3. 해당 매매권유가 투자자에 대한 최선의 이익을 위한 것으로 인정되는 경우. 다만, 조사분석자료에 따른 매매권유의 경우는 제외한다.
- ⑥ 임직원 등은 특정 금융투자상품의 매매를 권유한 대가로 권유대상 금융투자상품의 발행인 및 그의 특수관계인 등 권유대상 금융투자상품과 이해관계가 있는 자로부터 재산상 이익을 제공받아서 아니 된다.
- ⑦ 임직원 등은 신용공여를 통한 매매거래를 원하지 않는 투자자에게 이를 부추기거나 조장하는 행위를 하여서는 아니 되며, 신용공여를 통한 매매거래를 원하는 투자자에게는 그에 따르는 위험을 충분히 설명하여야 한다.
- ⑧ 임직원 등은 신뢰할 만한 정보·이론 또는 논리적인 분석·추론 및 예측 등 적절하고 합리적인 근거를 가지고 있지 아니하고 특정 금융투자상품의 매매거래나 특정한 매매전략·기법 또는 특정한 자산운용배분의 전략·기법을 채택하도록 투자자에게 권유하여서는 아니 된다.
- ⑨ 임직원 등은 매매거래에 관한 경험부족 등으로 임직원 등의 투자 권유에 크게 의존하는 투자자에게 신용공여를 통한 매매거래나 과다하거나 투기적인 거래, 선물·옵션 등 위험성이 높은 금융투자상품의 매매거래를 권유하여서는 아니 된다.

제20조(불법거래의 방지)

- ① 임직원 등은 투자자가 법 제174조(미공개중요정보 이용행위 금지) . 제176조(시세조종행위 등의 금지) 및 제178조(부정거래행위 등의 금지)를 위반하여 매매, 그 밖의 거래를 하려는 것을 알고 그 매매, 그 밖의 거래를 위탁 받아서는 아니 된다.
- ② 임직원은 금융투자상품의 매매, 그 밖의 거래와 관련하여 투자자의 위법한 거래를 감추어 주기

위하여 부정한 방법을 사용하여서는 아니 된다.

③ 임직원은 투자자의 거래가 탈세의 수단으로 하는 행위라는 사실을 알면서도 이를 지원하거나 알선하여서는 아니 된다.

제21조(일중매매거래에 대한 위험 고지)

① 임직원 등은 투자자가 주식, 주식워런트증권, 상장지수증권 및 장내파생상품의 거래를 위하여 계좌를 개설하고자 하는 경우 '일중매매거래 위험고지서'를 교부하고 이를 충분히 설명한 후 서명 또는 기명날인을 받아야 한다.

② 회사는 홈페이지 및 온라인거래를 위한 컴퓨터 화면에 '일중매매거래 위험고지서'를 게시하여야 한다.

제22조(시스템매매에 대한 위험 고지)

① 임직원 등은 투자자가 시스템매매 프로그램에 의한 매매거래를 신청하는 경우 다음 각 호의 유의사항을 고지하여야 하며, '시스템매매 위험고지서'를 교부하고 충분히 설명한 후 서명 또는 기명날인을 받아야 한다.

1. 시스템매매가 반드시 수익을 보장해 주지는 않는다는 내용

2. 해당 프로그램에 대한 올바른 이해 없이 증권 또는 장내파생상품의 매매거래를 하는 경우 커다란 손실을 입을 수 있다는 내용

② 임직원 등은 투자자가 시스템매매 프로그램에 의한 매매거래를 신청하는 경우 프로그램에 내재된 가격예측이론 및 사용방법 등에 대한 사전교육 이수여부를 확인하여야 한다.

③ 임직원은 투자자가 시스템매매 프로그램에 의한 매매거래를 신청하는 경우 별도의 신청서에 의하여 처리하여야 한다.

④ 회사는 홈페이지 및 온라인거래를 위한 컴퓨터 화면에 '시스템매매 위험고지서'를 게시하여야 한다.

제23조(매매거래 전 정보제공)

임직원 등은 투자자의 매매거래주문을 처리하기 전에 다음 각 호의 사실을 고지하여야 한다. 다만, 투자자가 이미 이를 알고 있다고 인정할 만한 합리적 근거가 있는 경우는 제외한다.

1. 해당 매매거래에 있어서 회사가 동시에 다른 투자자의 위탁매매인, 중개인 또는 대리인의 역할을 하는 경우 그 사실
2. 중개 또는 대리시 매매상대방이 투자자의 실명을 요구하는 때에는 이를 알릴 수 있다는 사실
3. 매매거래의 결제를 위하여 증권의 실물을 전달하게 되는 경우 당해 증권의 하자과 관련한 책임 소재

제24조(매매주문의 처리)

① 임직원 등은 투자자를 거래상대방으로 하여 금융투자상품을 매매거래 하는 경우 매매거래 당시의 시장상황 및 투자자의 거래탐색비용 등에 비추어 투자자에게 부당한 거래조건으로 거래하여서는 아니 된다. 다만, 재고부담 등 정당한 사유로 인하여 거래시세보다 불리한 거래조건을 투자자에게 제시하고 당시의 시세를 투자자에게 사전에 고지하는 경우에는 제외한다.

② 임직원 등은 시장에서 매매주문을 받은 경우 투자자가 지정한 주문 내용과 방법에 따라 즉시 주문을 해당 시장에 전달해야 한다. 다만, 다음의 각 호의 요건을 모두 충족하는 경우에는 주문방법(매매거리시장, 주문의 시장전달시기, 호가방법 등)을 변경하거나 다른 주문과 합하여 일괄처리할 수 있다.

1. 매매주문방법의 변경이 투자자의 당초 매매주문의 목적을 달성하는데 더 효과적이라고 볼 수 있는 합리적 근거가 있을 것
2. 주문에 대한 최선의 매매체결을 위하여 투자매매업자 또는 투자중개업자가 주문방법의 변경이나 다른 주문과 합하여 일괄처리 할 수 있다는 것에 대하여 투자자의 서면 등에 의한 사전 동의가 있을 것
3. 주문방법의 변경이나 주문의 일괄처리에 대한 내부통제가 적절히 이루어지고 있을 것

② 임직원 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 계좌명의인 이외의 자로부

터 매매거래의 위탁을 받아서는 아니 된다. 다만, 업무상 통상적인 노력을 기울여 이 항에 따른 정당한 매매주문자로 볼 수 있었던 자로부터 주문을 받은 경우(주문자가 정당한 매매주문자가 아니라는 사실을 알고 있었던 경우는 제외한다)는 제외한다.

1. 계좌개설 시에 투자자가 매매주문을 대리할 수 있는 자를 서면으로 지정하고 동 대리인이 매매주문을 내는 경우

2. 위임장 등으로 매매주문의 정당한 권한이 있음을 입증하는 자가 매매주문을 내는 경우

3. 일임계약에 따라 일임매매관리자가 주문을 내는 경우

③ 임직원 등은 단일계좌에서의 거래와 관련하여 계좌명의인이 계좌명의인 이외의 자를 매매주문자, 입출금(고)청구자, 매매거래통지의 수령자 등으로 지정하는 경우 계좌명의인으로부터 위임의사를 서면으로 제출받아야 한다.

④ 임직원 등은 계좌명의인으로부터 제3항에 따른 위임 의사를 제출 받았음에도 불구하고 단일계좌에서 계좌명의인 이외의 자가 행하는 거래에 관한 지시를 거부하여서는 아니 된다. 다만, 회사가 계좌명의인 이외의 자에 대한 위임의 일부 또는 전부를 인정하지 아니하겠다는 의사를 사전에 계좌명의인에게 서면으로 표시한 경우는 제외한다.

⑤ 임직원 등은 매매거래의 진정한 의사가 없음이 명백한 투자자의 주문에 대하여는 수탁을 거부하여야 한다. 이 경우 진정한 매매거래 의사가 있었는지 여부는 다음 각 호의 사항을 감안하여야 한다.

1. 해당 매매주문의 대상이 되는 금융투자상품시장 등에 상장된 금융투자상품의 수량 및 평균거래량

2. 금융투자상품시장에 상장된 주권 발행기업의 지분분포

3. 해당 투자자의 예탁재산 규모 및 거래행태

4. 매매주문 당시의 호가 상황

제25조(부당한 수수료 수취 등의 금지)

임직원 등은 투자자로부터 성과보수(예탁자산규모에 연동하여 보수를 받는 경우는 성과보수로 보

지 아니한다)를 받기로 하는 약정을 체결하거나 그에 따라 성과보수를 받아서는 아니 된다.

제26조(매매거래 등의 통지 방법)

임직원은 투자자가 거래를 개시하기 전에 투자자가 원하는 매매성립내용의 통지 방법을 확인하여 이를 기록·유지하여야 한다.

제27조(정당한 투자설명서의 사용)

① 임직원 등은 증권 신고의 효력이 발생한 증권을 취득하고자 하는 투자자(전문금융소비자, 투자 설명서를 받기를 거부한다는 의사를 서면 등으로 표시한 투자자, 법시행령 제132조에서 정하는 투자자는 제외한다)에게 법 제123조에 적합한 투자설명서를 미리 교부하지 아니하면 그 증권을 취득하게 하거나 매도하여서는 아니 된다. 이 경우 투자설명서가 법 제436조에 따른 전자문서의 방법에 따르는 때에는 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 때에는 이를 교부한 것으로 본다.

1. 전자문서에 의하여 투자설명서를 받는 것을 전자문서를 받을 투자자(이하 '전자문서수신자'라 한다)가 동의할 것
2. 전자문서수신자가 전자문서를 받을 전자전달매체의 종류와 장소를 지정할 것
3. 전자문서수신자가 그 전자문서를 받은 사실이 확인될 것
4. 전자문서의 내용이 서면에 의한 투자설명서의 내용과 동일할 것

② 제1항에 불구하고, 집합투자증권의 경우에는 투자자가 투자설명서 교부를 별도로 요청하지 아니하는 경우 간이투자설명서 교부로 갈음할 수 있으며, 이 경우 투자자에게 투자설명서를 별도로 요청할 수 있음을 알려야 한다.

③ 임직원 등은 증권 신고의 대상이 되는 증권의 모집 또는 매출, 그 밖의 거래를 위하여 청약의 권유 등을 하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법에 따라야 한다.

1. 법 제120조 제1항에 따라 증권신고의 효력이 발생한 후 투자설명서를 사용하는 방법
2. 법 제120조 제1항에 따라 증권신고서가 수리된 후 신고의 효력이 발생하기 전에 발행인이 법시행령 제133조에서 정하는 방법에 따라 작성한 예비투자설명서(신고의 효력이 발생되지 아니한

사실을 덧붙여 적은 투자설명서를 말한다.)를 사용하는 방법

3. 법 제120조 제1항에 따라 증권신고서가 수리된 후 신문·방송·잡지 등을 이용한 광고, 안내문·홍보전단 또는 전자전달매체를 통하여 발행인이 법시행령 제134조에서 정하는 방법에 따라 작성한 간이투자설명서(투자설명서에 기재하여야 할 사항 중 그 일부를 생략하거나 중요한 사항만을 발췌하여 기재 또는 표시한 문서, 전자문서, 그 밖에 이에 준하는 기재 또는 표시를 말한다.)를 사용하는 방법

제 2 절 투자자문업 및 투자일임업 투자권유준칙

제28조(투자자문계약 및 투자일임계약의 체결)

① 임직원은 투자자와 투자자문계약 또는 투자일임계약을 체결하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면 자료를 미리 투자자에게 제공하고 확인받아야 한다.

1. 투자자문의 범위 및 제공방법 또는 투자일임의 범위 및 투자대상 금융투자상품등
2. 투자자문업 또는 투자일임업의 수행에 관하여 회사가 정하고 있는 일반적인 기준 및 절차
3. 투자자문업 또는 투자일임업을 실제로 수행하는 임직원 등의 성명 및 주요경력(로보어드바이저의 경우, 투자자문 또는 투자일임이 로보어드바이저에 의해 이루어진다는 사실)
4. 투자자와의 이해상충방지를 위하여 회사가 정한 기준 및 절차
5. 투자자문계약 또는 투자일임계약과 관련하여 투자결과가 투자자에게 귀속된다는 사실 및 투자자가 부담하는 책임에 관한 사항
6. 수수료에 관한 사항
7. 투자실적의 평가 및 투자결과를 투자자에게 통보하는 방법(투자일임계약의 경우에 한한다)
8. 임원 및 대주주에 관한 사항
9. 투자일임계약인 경우에는 투자자가 계약개시 시점에서 소유할 투자일임재산의 형태와 계약종료 시점에서 소유하게 되는 투자일임재산의 형태
10. 투자일임재산을 운용할 때 적용하는 투자방법에 관한 사항

- 11. 법 제99조제1항에 따른 투자일임보고서의 작성대상 기간
 - 12. 그 밖에 투자자가 계약체결 여부를 결정하는 데에 중요한 판단기준이 되는 사항으로서 금융투자업규정 제4-73조의 각 호의 사항
 - 13. 투자자는 투자일임재산의 운용방법을 변경하거나 계약의 해지를 요구할 수 있다는 사실
- ② 임직원 등은 투자자와 투자자문계약 또는 투자일임계약을 체결하는 경우 금소법 제23조제1항에 따라 투자자에게 교부하는 계약서류에 다음 각 호의 사항을 기재된 회사가 정하는 공식적인 계약서를 이용하여야 한다. 이 경우 그 기재내용은 1항에 따라 교부한 서면자료에 기재된 내용과 달라서는 아니 된다.

- 1. 제1항 각 호의 사항
- 2. 계약당사자에 관한 사항
- 3. 계약기간 및 계약일자
- 4. 계약변경 및 계약해지에 관한 사항
- 5. 투자일임재산이 예탁된 투자매매업자·투자중개업자, 그 밖의 금융기관의 명칭 및 영업소명

③ 임직원 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- 1. 계약시에 약정한 수수료 외의 대가를 추가로 받는 행위
- 2. 투자권유자문인력 또는 투자운용인력이 아닌 자에게 투자자문업 또는 투자일임업을 수행하게 하는 행위
- 3. 투자자문에 응하거나 투자일임재산을 운용하는 경우 금융투자상품등의 가격에 중대한 영향을 미칠 수 있는 투자판단에 관한 자문 또는 매매 의사를 결정한 후 이를 실행하기 전에 그 금융투자상품등을 자기의 계산으로 매매하거나 제삼자에게 매매를 권유하는 행위

제28조의 2(로보어드바이저에 대한 특칙)

① 투자자에게 로보어드바이저를 활용하는 투자자문·일임계약 체결을 권유하는 경우에는 로보어드바이저의 의미와 해당 로보어드바이저의 투자전략 및 위험요인 등을 충분히 설명하고 투자자의 이해여부를 확인하여야 한다.

- ② 투자자가 온라인으로 로보어드바이저 자문계약 등을 체결하는 경우 금융투자회사는 로보어드바이저의 주요 특성 및 유의사항 등을 투자자가 쉽게 이행할 수 있도록 관련사항을 게시하여야 한다.
- ③ 로보어드바이저 알고리즘의 중대한 변경 등 주요사항 변경시에는 투자자에게 미리 고지하여야 한다.

제28조의 3(투자자문업 경영에 관한 사항)

- ① 회사가 투자자문 업무를 수행하고자 하는 경우에는 다음 각 호를 준수하여 해당 업무를 수행하여야 한다.
 - 1. 투자자문 및 판매업무에 대한 내부 업무절차를 별도로 구분하여 갖출 것
 - 2. 투자자가 제공받는 서비스의 종류(자문/판매)를 명확하게 인지할 수 있도록 충분히 설명할 것
 - 3. 투자자로부터 판매행위와 구분된 별도의 투자자문을 받겠다는 의사표시를 확인할 것
- ② 회사는 투자자에게 투자자문 업무를 수행하고자 할 경우에는 투자자문에 따른 보수·수수료와 판매에 따른 보수·수수료를 각각 분리하여 적용하여야 하며, 투자자에게 이 사실을 안내하여야 한다.

제 3 절 신탁업 투자권유준칙

제29조(신탁계약의 체결 등)

- ① 임직원은 투자자와 신탁계약을 체결하는 경우 법 제59조 제1항에 따라 투자자(위탁자)에게 교부하는 계약서류에 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.
 - 1. 위탁자, 수익자 및 신탁업자의 성명 또는 명칭
 - 2. 수익자의 지정 및 변경에 관한 사항
 - 3. 신탁재산의 종류·수량과 가격
 - 4. 신탁의 목적

5. 계약기간

6. 신탁재산의 운용에 의하여 취득할 재산을 특정한 경우에는 그 내용

7. 손실의 보전 또는 이익의 보장을 하는 경우 그 보전·보전비율 등에 관한 사항

8. 회사가 받을 보수에 관한 사항

9. 신탁계약의 해지에 관한 사항

10. 그 밖에 수익자 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 필요한 사항으로서 자본시장법시행령 제 110조에서 정하는 사항

② 회사 및 임직원 등은 신탁업을 영위함에 있어 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 다만, 수익자 보호 및 건전한 거래질서를 해할 우려가 없는 경우로서 법 시행령 제109조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 예외로 한다.

1. 신탁재산을 운용할 때 금융투자상품, 그 밖의 투자대상자산의 가격에 중대한 영향을 미칠 수 있는 매수 또는 매도 의사를 결정한 후 이를 실행하기 전에 그 금융투자상품, 그 밖의 투자대상자산을 회사 또는 임직원의 자기 계산으로 매수 또는 매도하거나 제삼자에게 매수 또는 매도를 권유하는 행위

2. 회사 또는 관계인수인이 인수한 증권을 신탁재산으로 매수하는 행위

3. 회사 또는 관계인수인이 대통령령으로 정하는 인수업무(발행인 또는 매출인으로부터 직접 증권의 인수를 의뢰받아 인수조건 등을 결정하는 인수업무)를 담당한 법인의 특정증권 등(법 제172조 제1항의 특정증권등을 말한다. 이하 이 호에서 같다)에 대하여 인위적인 시세(법 제176조제2항제1호의 시세를 말한다)를 형성시키기 위하여 신탁재산으로 그 특정증권등을 매매하는 행위

4. 특정 신탁재산의 이익을 해하면서 회사, 임직원 또는 제삼자의 이익을 도모하는 행위

5. 신탁재산으로 회사가 운용하는 다른 신탁재산, 집합투자재산 또는 투자일임재산과 거래하는 행위

6. 신탁재산으로 회사 또는 회사의 이해관계인의 고유재산과 거래하는 행위

7. 수익자의 동의없이 신탁재산으로 회사 또는 회사의 이해관계인이 발행한 증권에 투자하는 행위

8. 협회에 주요 직무종사자로 등록된 투자운용인력이 아닌 자에게 신탁재산을 운용하게 하는 행위

9. 그 밖에 수익자 보호 또는 건전한 거래질서를 해할 우려가 있는 행위로서 법시행령 제109조 제3항 및 금융투자업규정 제4-93조 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위

제 4 장 투자권유대행인

제30조(투자권유대행인 관리규정 위임)

- ① 투자권유대행인 주관부서는 투자권유대행인의 관리 등 관련 업무를 영위함에 있어 준수하여야 할 사항과 세부업무처리에 대하여 별도의 세칙이나 지침 등을 제정하여 운영하여야 한다.
- ② 제1항의 별도 세칙이나 지침 등을 제·개정하는 경우 관련법규 및 기준 등(이하 법규 등)을 준수하여야 하며, 법규 등에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호 총괄부서와 사전에 협의하여야 한다.

제 5 장 방문판매 투자권유준칙

제 1 절 방문판매 투자권유준칙 적용

제31조(적용범위)

- ① 방문판매준칙은 회사의 임직원 등(방문판매인력)이 방문판매 등의 업무를 수행하는 범위 내에서 적용된다.
- ② 전문금융소비자에 대하여는 이 준칙을 적용함에 있어 제9조의4 제1항 및 제4항, 제11조, 제35조, 제36조제1항(제3호는 제외) 및 제2항, 제37조(제1항 제6호는 제외), 제41조, 제44조에 한한다.
- ③ 방문판매준칙에서 정하지 않은 사항은 금소법·금소법 시행령·금소법 감독규정과 법·법시행령·금융투자업규정 및 그 시행세칙, 한국금융투자협회(이하 “협회”라 한다) 및 한국거래소가 정한 규정 등 관계법령(이하 “관계법령 등”이라 한다)에서 정하는 바에 따른다.

제 2 절 방문판매인력 관리

제32조(방문판매인력의 자격요건)

방문판매인력은 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다. 다만, 제2호와 관련하여 관계법규에서 정하는 자격요건이 없는 경우에는 제2호를 적용하지 아니한다.

1. 회사의 임직원일 것
2. 방문판매등의 대상이 되는 상품별로 「금융투자전문인력과 자격시험에 관한 규정」(이하 “전문인력규정”이라 한다) 제2-1조에 따라 금융투자전문인력으로 등록하였을 것
3. 협회가 주관하는 방문판매인력 사전교육을 이수할 것
4. 협회가 주관하는 직무교육을 연간 1회 이상 이수 할 것

제33조(방문판매인력 직무교육)

① 방문판매인력이 이수하여야 하는 사전교육에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 방문판매 관련 직무윤리 및 판매예절
2. 방문판매 시 준수사항
3. 방문판매인력의 금지행위
4. 「방문판매 등에 관한 법률」 등 관련 법규
5. 그 밖에 방문판매등과 관련된 유의사항

② 직무교육은 방문판매인력을 대상으로 하되, 제1항에 따른 사전교육에 준하는 내용으로 구성되어야 한다.

③ 사전교육을 이수한 해당 연도는 직무교육을 이수한 것으로 본다.

제34조(방문판매인력 명부관리)

① 회사는 방문판매인력에 대한 성명, 소속 및 연락처가 포함된 명부(이하 “명부”라 한다)를 작성하고 이를 유지·관리하여야 한다.

- ② 회사는 방문판매등을 하려는 해당 방문판매인력에 대하여 고객이 신원확인을 요청하면 언제든지 확인 할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 회사는 명부 상 방문판매인력 정보의 정확성·적시성을 유지할 수 있도록 실무자 및 관리책임자를 지정하여야 한다.
- ④ 회사는 명부를 연 1회 이상 점검하여야 하며, 필요시 보완 등 적절한 조치를 하여야 한다.

제 3 절 방문판매등을 수행할 때 준수사항

제35조(방문판매등 사전안내)

- ① 방문판매인력은 고객에게 방문판매등을 하기전에 사전에 전화, 문자메시지 등을 통해 고객에게 방문판매등을 실시할 예정이라는 계획을 안내하여야 한다.
- ② 방문판매인력은 제1항에 따라 고객에게 안내할 때 다음 각 호의 사항을 포함하여 안내하여야 한다.
 1. 고객의 개인정보에 대한 취득 경로
 2. 방문판매인력의 소속과 성명, 판매하고자 하는 상품의 종류
 3. 방문판매등을 실시할 예정시간·장소
- ③ 회사는 제2항 제2호에 따라 방문판매인력의 신원을 고객에게 안내하는 경우 회사 홈페이지 등을 통해 고객이 이를 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- ④ 제1항에 따라 사전안내를 받은 고객이 방문판매등을 거절하거나, 방문판매등을 실시할 시간·장소 등을 변경하고자 하는 경우 회사는 이를 따라야 한다.
- ⑤ 회사는 사전안내 한 방문판매인력이 아닌 다른 방문판매인력이 방문판매등을 하게 되는 경우 고객에게 다시 안내하고 확인을 받아야 있다.
- ⑥ 신규 고객인 경우, 고객의 동의를 얻어 투자성향을 미리 분류·확인 받을 수 있다.
- ⑥ 제35조에 따른 사전안내가 현실적으로 불가능한 경우 또는 사전안내의 필요성이 매우 낮은 경

우에는 사전안내는 생략할 수 있으나, 제36조제1항에 따른 안내는 이행하여야 한다.

제36조(방문판매등 절차)

① 방문판매인력은 방문판매등을 개시할 때 서면, 전자문서 또는 구두에 의한 방법으로 다음 각호의 사항을 안내하여야 한다.

1. 방문판매등이 상품에 대한 계약체결의 권유 또는 계약의 체결을 위한 것이라는 사실
2. 방문판매인력의 소속과 성명, 판매하고자 하는 상품의 종류 및 내용
3. 고객에게 계약체결의 권유 또는 계약의 체결을 목적으로 방문 또는 전화 연락하는 것을 금지하도록 요구할 수 있는 권리가 있다는 사실과 행사방법 및 절차

② 회사는 제1항 제3호에 관해 방문판매인력이 구두로 알린 경우에는 알린 날로부터 1개월 이내에 그 내용을 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법 등을 통하여 추가로 알려야 한다.

③ 회사는 고객이 제1항에 제3호의 요구를 할 경우 즉시 이에 따라야 한다.

④ 방문판매인력은 고객에게 방문판매등의 과정이 녹취(화상권유판매의 경우 녹화를 말한다)된다는 사실을 안내하고 녹취를 진행하여야 한다.

⑤ 고객이 녹취하기를 거부할 경우 추후 발생한 민원.분쟁에서 증빙자료 확보가 어려워 권리구제에 불리할 수 있다는 사실을 재차 안내하여야 하며, 그럼에도 불구하고 고객이 녹취를 거부하는 경우 방문판매등을 중단하여야 한다.

⑥ 방문판매인력은 고객에게 태블릿 PC, 회사 홈페이지 등을 활용하여 본인의 소속을 증명하고 취급가능상품의 범위를 안내하여야 한다.

⑦ 방문판매인력은 고객의 투자권유 희망 여부를 확인하고, 투자권유를 희망하지 않는 고객에 대하여는 투자권유에 해당하는 행위를 해서는 아니 되며, 고객이 원하는 객관적인 정보만을 제공하여야 한다.

⑧ 고객이 투자권유를 받거나 적정성 원칙 대상상품을 구매하고자 하는 경우, 투자자정보 유효기간 경과여부를 확인하고 경과 시 또는 재진단 요청 시, 방문판매인력은 고객이 투자자정보확인서를

직접 작성하게 하여, 투자자정보 및 투자자성향을 파악하고 이를 지체 없이 고객에게 제공하여야 한다.

⑨ 방문판매인력은 고객으로부터 투자자정보에 대한 별도의 변경 요청이 없으면 투자자정보를 파악한 날로부터 투자자정보 유효기간(24개월, 고령투자자는 12개월)동안 투자자 정보가 변경되지 않은 것으로 간주하여 제7항 및 제8항에 따른 확인서 작성을 생략하고 방문판매등을 진행할 수 있다.

⑩ 방문판매인력은 고객의 투자성향보다 위험도가 높은 상품에 대한 계약체결의 권유를 할 수 없으며, 그럼에도 불구하고 고객이 스스로 자신의 투자성향보다 위험도가 높은 상품을 청약하는 경우에는 <지침 제5호>의 '투자성향에 적합(적정)하지 않는 투자성 상품 거래확인서'를 사용하여 해당 투자자로부터 서명 등의 방법으로 투자위험성을 고지 받았다는 사실을 확인받고, 그 확인서의 취지와 유의사항을 충분히 이해할 수 있도록 알려 주고 판매절차를 진행하여야 한다.

⑪ 제8항 및 제10항에도 불구하고 전화권유판매 및 화상권유판매의 경우 방문판매인력은 고객이 직접 자신의 HTS, MTS, 전화녹음방식 등 전자적 매체 방식을 이용하여 제7항 및 제9항에 따른 확인서를 작성하도록 안내하여야 한다.

⑫ 방문판매인력은 고객으로부터 투자성향에 맞지 않는 상품을 청약하는 의사표시를 받았을 때에는 방문판매등과 관련한 회사의 관리자(회사의 전결규정에 따른 책임자 등)의 확인을 거쳐야 한다.

⑬ 방문판매인력은 계약체결 전에 적합성·적정성 원칙, 설명의무 등 방문판매등의 절차가 제대로 이행되었는지 스스로 확인하여야 한다.

⑭ 투자권유대행인이 고객에게 투자권유에 해당하는 일체의 행위없이 고객을 단순히 사업장으로 인도, 동행하는 등 단순 유치행위만 하고 투자권유는 지점내에서 투자권유대행인이 아닌 임직원 등을 통해 이루어지는 경우는 방문판매절차를 적용하지 않는다.

제 4 절 방문판매인력의 금지행위 등

제37조(금지행위)

① 방문판매인력은 방문판매등을 할 때 다음 각 호에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 방문판매인력 본인이 권유 또는 계약을 체결할 수 있는 대상상품 이외의 금융상품에 대한 권유 또는 계약 체결하는 일체의 행위
2. 고객을 대리하여 계약을 체결하거나, 고객으로부터 매매권한을 위탁 받는 행위
3. 고객의 정보를 개별적으로 저장하거나, 사후적으로 변조하는 행위
4. 고객으로부터 현금 수취를 하는 행위
5. 고객의 개인정보를 고객이 동의한 범위 외의 목적으로 무단 열람하거나 활용하는 행위
6. 고객에게 청약의 철회에 대한 사항을 안내하지 않거나, 고객이 이를 행사하지 못하도록 서면 등을 발송하는 것을 방해하는 행위
7. 특정한 상품(신탁업자가 신탁재산의 구체적인 운용방법을 미리 정하여 위탁자의 신탁재산에 대한 운용방법 지정이 사실상 곤란한 상품을 말한다)으로 특정금전신탁을 구성하고 이를 방문판매등으로 계약을 권유하는 행위
8. 그 밖에 관계법령등에서 정한 금지 행위

② 회사 및 방문판매인력은 투자자의 평온한 생활 유지를 위해 다음 각 호에 해당하는 행위를 해서는 안 된다.

1. 방문판매등 관련 계약의 권유를 받은 투자자가 거부 의사를 표시하였는데도 계속 권유하는 행위.
2. 야간(오후 9시 이후부터 다음 날 오전 8시까지를 말한다)에 고객에게 방문판매등을 하는 행위. 단, 고객이 요청하는 경우에는 제외한다.
3. 전화권유 수신 거부 의사를 밝힌 고객에게 전화를 통해 계약의 체결을 권유하는 행위

③ 회사는 소속 방문판매인력에 대해 제1항 및 제2항의 금지행위 위반 여부를 금융소비자보호 내부통제기준 시행세칙 제18조에 따라 연 1회 이상 점검하고, 방문판매인력의 금지행위 위반 적발 시 적절한 조치를 취할 수 있다.

④ 회사는 제3항의 점검 및 조치 내역을 기록하고 이를 유지·관리 하여야 한다.

제38조(방문판매등의 재위탁 금지)

- ① 회사는 소속 방문판매인력 외의 자에게 방문판매등을 위탁하여서는 아니 된다.
- ② 방문판매인력은 타인에게 방문판매등을 위탁하거나 이로 인해 발생한 수수료등을 지급하여서는 아니 된다.
- ③ 방문판매인력은 타인에게 「방문판매 등에 관한 법률」에서 정한 다단계판매 또는 후원방문판매의 방법으로 계약의 권유, 알선 또는 중개하도록 하고 수수료 등을 수취하여서는 아니 된다.

제39조(고객에 대한 재산상 이익제공 금지)

방문판매인력은 방문판매등을 수행하면서 고객에 대한 재산상 이익의 제공과 관련하여 다음 각 호에 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 상품판매를 유인하거나 상품판매를 조건으로 회사에서 정한 기준을 초과하여 금전, 상품권, 투자성상품 등(이하 '금전등'이라고 한다)을 제공하는 행위
2. 판매회사의 변경 또는 변경에 따른 이동액을 조건으로 하여 재산상 이익을 제공하는 행위
3. 판매상품의 가격이나 수수료를 임의로 할인하는 행위
4. 판매상품의 가격이나 수수료의 일부 또는 전부를 부담하거나 부담하기로 약속하는 행위
5. 대출성 상품의 경우 대출원금 또는 발생이자 등에 대해 일부 또는 전부를 부담하거나 부담하기로 약속하는 행위
6. 퇴직연금의 경우 3만원을 초과하여 금전등을 제공하는 행위(해당 여부는 사용자 및 가입자 각각에 대해 개별적으로 적용한다)

제 5 절 고객의 권리 및 보호

제40조(고령투자자에 대한 방문판매등)

- ① 방문판매인력은 방문판매등을 개시하기전에 해당 고객이 고령투자자 등 취약 금융소비자에 해당되는지 여부를 확인하여야 한다.

- ② 65세 이상의 일반금융소비자(이하 “고령투자자”라고 한다)에 해당하는 경우 적정성 원칙 대상 상품(시장에서 직접 거래하는 경우 제외)을 권유 시 숙려기간(2 영업일 이상), 숙려기간 중 위험성 고지 및 녹취의무 등에 대한 내용을 안내하여야 한다
- ③ 회사는 고령자에게 회사가 정한 투자유의상품을 권유하는 경우 적합성·적정성 원칙, 계약서류 등 계약권유의 적정성에 대한 회사 관리자의 확인을 거쳐 방문판매인력이 계약체결을 진행하도록 하여야 한다.
- ④ 방문판매인력은 제3항에 따른 절차를 진행할 경우 고령자의 청약에도 불구하고 계약체결이 최종 완료된 것이 아니며 지연 또는 거부될 수 있다는 사실을 고령자에게 안내하여야 한다.
- ⑤ 방문판매인력은 회사가 정한 초고령자에 대해서는 투자유의상품을 권유하는 것을 자제할 필요가 있으며 초고령자가 스스로 상품가입을 원하는 경우 가족 등의 조력자도 설명을 같이 들었다는 서명을 받거나 동의를 얻어 녹취를 받는 등의 방법으로 조력 받을 수 있도록 안내하여야 한다.

제41조(개인정보 보호)

- ① 회사는 개인정보의 수집, 활용 및 제공에 있어 관계법령등을 준수하여야 하며, 개인정보가 유출되어 고객에게 피해를 주지 않도록 방문판매인력에 대한 교육 및 보안에 만전을 기하여야 한다.
- ② 회사는 제휴업체의 개인정보 제공·활용 등의 방법 및 절차에 관하여 적법 여부를 확인하여야 한다.
- ③ 회사 및 방문판매인력은 법규에서 정하는 경우를 제외하고는 업무수행 과정에서 취득한 고객 정보를 고객의 동의 없이 방문판매등의 목적 이외의 용도로 사용하여서는 아니되며, 어떠한 형태로든 외부에서 유출하여서는 아니된다.
- ④ 회사 및 방문판매인력은 고객정보가 포함된 서류에 대해 필요 이상의 복사본을 만들거나 방치하여서는 아니되며, 불필요한 서류는 지체없이 폐기하여야 한다.
- ⑤ 방문판매인력은 계약의 권유 또는 체결의 절차에 있어서 고객의 서명 또는 비밀번호 입력이 필요한 경우 반드시 고객(대리인이 있는 경우 대리인을 포함한다)이 직접 하도록 하여야 한다.

제 6 절 관계법규등 준수 점검 및 관리체계 구축

제42조(관계법규등 준수 여부 점검)

- ① 회사는 방문판매인력의 상품 권유 및 계약 체결 등 관련 업무가 관계 법규등을 충실히 준수하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ② 회사는 제1항에 따른 점검의 방법 및 위법·위규행위 사실 확인 시 조치사항 등이 포함된 세부 절차를 마련하여 시행하여야 한다.

제42조의 1(판매절차 적정성 점검 등)

- ① 회사는 방문판매등의 방식으로 금융투자상품을 매매하거나 계약을 체결하는 경우 계약이 체결된 날로부터 7영업일 이내에 판매절차가 관계법규 및 이 시행세칙에서 정하는 방법과 절차에 따라 적정하게 이행되었는지 여부를 투자자로부터 확인하여야 한다. 다만, 회사는 회사의 인력현황 및 계약건수, 금융투자상품의 위험도 등을 감안하여 확인하고자 하는 금융투자상품 또는 투자자의 범위 등을 조정할 수 있다.
- ② 회사는 제1항에 따른 확인결과를 기록·관리하여야 한다.

제43조(관리체계 구축)

회사는 방문판매인력의 투자자정보 및 계약서류 관련 위법·부당 취급 여부와 판매 과정의 부당권유 행위 여부 등에 대하여 점검하는 관리체계를 구축·운영하여야 한다.

제 7 절 기타

제44조(관할법원)

- ① 방문판매등을 통한 금융상품 계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 고객과 회사(방문판매인력

을 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 방문판매인력이 방문판매등을 통해 상품 계약을 체결할 때 제1항에 따른 취지의 내용을 안내하여야 한다.

제45조(개폐)

이 시행세칙의 개폐는 금융소비자보호 총괄책임자의 승인에 의한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2016년 12월 30일부터 시행한다.

제2조(효력의 불소급 및 경과조치)

이 시행세칙은 종전의 규정에 따라 생긴 효력에 영향을 미치지 아니하고, 본 규정 시행 전의 행위에 대하여는 종전의 규정에 따른다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2017년 7월 1일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2020년 9월 21일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2022년 12월 8일부터 시행한다. 단, 제32조 제3호 및 제4호, 제33조는 2023년 1월1일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2023년 4월 19일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2023년 8월 01일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2023년 10월 12일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 시행세칙은 2023년 12월 18일부터 시행한다. 단, 제7조 제2항은 2024년 1월 1일부터 시행한다.