

금융소비자보호 내부통제 점검업무 및 위반방지 지침

제정 2022.07.27.

개정 2023.11.02.

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 금융소비자보호 내부통제 자체 점검 업무의 구분을 규정하고 점검 사항별 점검 내용을 예시하여 자체 점검의 효율성을 제고하며, 금융소비자보호법령과 금융소비자보호내부통제기준 및 금융소비자보호규정의 준수와 그 위반 방지로 민원을 예방하여, 금융소비자의 권익 증진과 금융소비자 보호를 위해 임직원 등이 업무를 수행 시에 준수해야 하는 절차와 기준을 마련하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용 범위) ① 이 지침은 회사의 임직원 등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 금융소비자보호법령과 금융소비자보호내부통제기준 및 금융소비자보호규정, 기타 지침 등('이하' 법령 등이라 한다)에 대하여 적용한다.

② 금융상품 각 단계별(개발, 판매, 사후관리) 소비자보호 체계에 관한 검토 및 점검 업무와 법령 등의 준수여부에 대한 조치 및 평가 업무에 적용한다.

③ 금융소비자보호 내부통제 점검 업무와 관련한 다른 규정이나, 지침, 기타 지시 사항 중 본 지침과 상충되는 내용이 있을 경우에는 상위규정이 우선하고 동일 또는 하위규정인 경우에는 이 지침을 우선하여 적용한다.

제2장 점검 업무의 구분 및 절차

제1절 점검 업무의 구분 및 점검 대상

제3조(점검 업무의 구분) ① 점검 업무는 사전 점검과 자체 점검으로 구분한다.

② 사전 점검은 업무 담당본부(부서)가 금융상품 개발, 판매, 사후관리업무와 관련하여 금융소비자보호부서와 사전 협의하는 것을 말하며, 자체 점검은 금융상품 개

발, 판매, 사후관리업무와 관련한 업무로 업무 담당본부(부서)가 자체 점검을 실시하는 것을 말한다.

제4조(점검 대상 업무) 사전 점검과 자체 점검 대상업무는 금융소비자보호 내부 통제기준 제18조 제2항 각호와 금융소비자보호규정 제13조 제2항 각호에서 정한 금융상품 개발, 판매, 사후관리업무와 관련한 업무로 하며, [별표1]에서 정하는 바에 의한다.

제2절 사전 점검 방법 및 절차

제5조(사전 점검 방법) ① 업무 담당부서는 제4조에 해당하는 업무에 대하여 전자 결재 문서는 부서 합의, 기타 문서 등은 전자 메일 등의 방법으로 금융소비자보호 부서에 사전 검토를 받아야 한다.

② 금융소비자보호부서는 제1항의 사전 검토 및 협의 요청 건에 대하여 금융소비자보호 측면에서 법령 등에 부합하는지 여부를 점검하여야 하며, 점검결과 확인된 문제점을 시정할 수 있도록 의견을 제시하여야 한다.

③ 금융소비자보호부서는 사전 검토 및 협의가 완료된 건에 대하여 금융소비자보호 총괄 책임자 사전 승인번호를 부여하고 그 이력을 관리하여야 한다.

제6조(사전 점검 절차) 사전 점검은 다음 각호의 순서로 실시한다.

1. 업무 담당부서 사전 검토 요청
2. 금융소비자보호부서 사전 검토, 의견 및 조치사항 등 회신
3. 업무 담당부서 조치결과 등 회신
4. 금융소비자보호 총괄 책임자 사전 승인번호 부여

제3절 자체 점검 방법 및 절차

제7조(자체 점검의 방법) 자체 점검은 시기 및 목적 등에 따라 다음 각호와 같이 구분한다.

1. 상시 점검
상시 점검은 수시로 발생하는 업무에 대하여 실시한다.
2. 분기 점검
분기 점검은 분기별 점검 사항에 대하여 매 분기 종료 후 10 영업일 이내에

하며 분기 1회 실시한다.

3. 연간 점검

연간 점검은 연간 점검 사항에 대하여 매해 익년 20 영업일 이내에 하며 연 1회 실시한다.

4. 특명 점검 및 테마 점검

특명 점검 및 테마 점검은 소비자보호를 위하여 금융소비자총괄책임자와 담당 본부(부서)장이 필요하다고 인정하는 경우 특정 사안에 대해서 비정기적으로 실시한다.

제2절 자체 점검 사항 및 세부 방법 등

제8조(자체 점검 사항) ① 상시, 분기, 연간 점검사항은 각각 [별표1]에서 정하는 바에 의한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자 또는 업무 담당 본부(부서)장이 정확한 업무처리 및 사고예방에 필요하다고 인정하는 경우 점검 항목을 추가로 지정하여 시행할 수 있다.

제9조(자체 점검 담당자의 지정) ① 업무 담당 본부(부서)장은 점검 담당자를 지정할 수 있고, 필요한 경우 점검별 담당자를 달리 정할 수 있다.

② 점검 담당자가 휴가, 퇴직 등으로 결원이 될 때에는 담당 본부(부서)장은 즉시 점검 담당자를 재지정할 수 있다.

제10조(자체 점검의 요령) ① 자체 점검은 점검의 종류별로 명시된 『점검사항』을 기준으로 시행한다.

② 자체 점검 시행 시 발견된 적출사항에 대하여는 점검 기록부에 그 내용을 상세히 기재하고, 정리 시에는 점검 기록부의 정리 사항란에 정리사실을 명기하여야 한다.

제11조(자체 점검 결과 및 위반 보고) ① 업무 담당 본부(부서)장은 자체 점검 방법에 따라 점검한 결과를 다음 각호의 방법으로 조치하여야 한다.

1. 상시 점검은 그 결과를 금융소비자보호부서에 사전 점검의 방법으로 검토를 받아야 한다.
2. 상시 점검 외 점검의 경우에는 그 점검결과를 금융소비자보호 총괄 책임자

에게 점검 후 3 영업일 이내에 보고하여야 한다.

② 점검 담당자는 금융소비자보호법령과 금융소비자내부통제기준을 위반하였거나 또는 위반할 우려가 있는 경우에는 즉시 주관 본부(부서)장에게 보고하고, 주관 본부(부서)장은 금융소비자보호 총괄 책임자에게 보고한다.

제12조(자체 점검 기록부 등의 작성) ① 자체 점검 업무별 기록부는 [별지 제1호, 별지 제2호]에 의해 정해진 기록부가 있는 경우에는 해당 서식을 사용하여 작성하여야 하며, 별도로 지정된 기록부가 없는 경우에는 점검 내용에 따라 금융소비자보호부서 또는 업무 담당본부(부서)가 정하여 사용할 수 있다. 다만, 금융소비자보호 법령 및 내부통제기준 준수 서약서는 그룹 공통 윤리준법 서약서 또는 이와 유사한 윤리준법 자기점검서가 있는 경우 해당 서약서 등으로 대체할 수 있다.

② 각 점검 담당자는 점검 당일 서명 또는 날인하고, 해당 점검 기록부를 담당 본부(부서)장의 승인을 받아야 한다. 다만, 투자성 상품과 대출성 상품의 경우에는 담당 본부(부서)장의 승인이 완료된 점검 기록부를 금융소비자보호부서의 사전 점검을 받아 그 점검 기록부 사본을 해당 계약서 결재문서에 첨부하고 최종 결재권자의 승인을 받아야 한다. 이때, 금융소비자보호부서가 필요하다고 판단하는 경우에는 금융소비자보호부서는 업무 담당부서에 해당 문서에 대해 합의를 요청할 수 있다.

③ 제1항에 의한 서식이 있는 경우에는 해당 기록부는 별도로 편철하여 보관하되, 해당 사본 등을 전자문서 등으로 보관할 수 있다.

제2장 위반 방지 및 위반 시 조치 방법

제1절 누락 방지 및 정보공유체계

제13조(점검 업무 누락 방지)

① 업무 담당 부서는 점검 업무를 누락하지 않도록 하여야 하며, 금융소비자보호 총괄 책임자는 업무 담당 본부(부서)가 제3조에 의한 점검 업무가 적정하게 이루어지고 있는 지 자체 점검을 주기적으로 실시하게 할 수 있다.

② 자체 점검의 세부 내용 및 방법은 점검하고자 하는 사항에 따라 금융소비자보

호부서가 달리 정할 수 있다.

제14조(위반 방지를 위한 정보공유체계)

① 금융소비자보호부서는 제3조에 의한 사전 검토 및 점검 과정에서 아래 각호의 사항에 대해서는 전자메일과 전자결재시스템 등의 방법으로 관련 부서에 금융상품 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

1. 금융상품 개발, 마케팅 및 판매절차 관련 정책, 약관 등에 금융소비자보호를 위해 문제가 있다고 판단되는 경우
2. 금융소비자의 권익이 침해되거나 침해될 현저한 우려가 발생한 경우
3. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 판매되는 금융상품에 미치는 중요 사항 점검과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우
4. 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우
5. 기타 소비자 보호를 위하여 필요하다고 판단하는 경우

② 각 업무담당 부서 및 내부통제부서 간 정보공유체계는 [별표2]와 같이 하되, 법령, 시장상황 등에 따라 달리 운영할 수 있다.

제2절 위반 시 조치 및 평가

제15조(위반 시 조치 및 처리절차)

① 제3조에 따른 점검 결과 위법·위규행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 금융소비자보호부서는 임직원 등 및 관련 본부(부서)장에게 자료 제출 요구, 임직원 등에 대한 출석요청, 해당 사실 통보 및 현장조사(필요시 감사 부서 등에 의뢰 가능) 등의 조치를 취할 수 있으며, 조치를 받은 자 또는 해당 부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

② 금융소비자보호부서는 금융소비자보호 업무와 관련하여 해당 임직원 등이 법령 등을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서(감사 부서 등)에 해당 사실을 통보하여야 하며, 이를 통보받은 부서의 장은 조사 등을 통해 사실관계를 확인하고 그에 따라 필요한 조치를 취하여야 한다.

③ 금융소비자보호부서는 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에 이를 대표이사에 보고하여야 하며, 이 경우 대표이사는 적절한 조치를 취하여야 한다.

④ 금융소비자보호부서는 제3항의 위법·위규행위가 중대하다고 판단될 경우에 이

를 감사위원회에 보고할 수 있다.

제16조(금융소비자보호 평가)

- ① 금융소비자보호부서는 업무 담당 부서가 제3조에 의한 점검 업무를 누락하거나 점검결과에 대한 의견을 반영하지 않는 경우와 금융소비자보호와 관련된 위법·위규행위를 발견한 경우에는 해당 내용을 성과평가 또는 민원평가 등에 반영하여야 한다.
- ② 제1항에 의한 평가는 연간 평가로 하되, 세부 평가기준 및 방법 등은 금융소비자보호부서가 평가업무 담당부서와 협의하여 결정하며, 금융소비자보호 총괄 책임자의 최종 결재로 시행한다.
- ③ 금융소비자들이 판매임직원등에게 귀책사유가 있는 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 성과평가에 따라 판매임직원등에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

부 칙 (1)

제1조(시행일) 이 지침은 2022년 7월 27일부터 시행한다.

부 칙 (2)

제1조(시행일) 이 지침은 2023년 11월 2일부터 시행한다.

[별표 1]

점검 대상 업무 및 점검 사항

업무단계	점검 구분	점검사항	적정성점검항목	점검 시기 α 방법	주관부서 [소관부서]	금융소비자 보호부서 모니터링 점검여부
개발	사전 점검	상품정책	금융상품개발 변경, 판매중단	상시	상품부서	○
		상품문서	상품문서(규약, 투자설명서, 간이투자설명서 등)제개정			○
판매	사전 점검	판매절차	판매업무지침 절차 등 개발 변경	상시	직판부서	○
		계약절차/기준	금융상품 계약절차 또는 기준 제정 변경		직판부서	○
		마케팅정책	주요 마케팅 정책(이벤트, 프로모션, 영업평가 등) 수립 및 변경 등		영업부서	○
		광고	광고물 제작 및 광고물 내부 심의		시행부서	○
판매/운영	사전/지체 점검	업무절차 적정성	상품별 금융소비자 보호 내부 통제 자체 점검 리스트 점검 (1) 투자성 상품 판매 시 6대 판매 원칙 준수 적정성 (2) 대출성 상품 판매 시 6대 판매 원칙 준수 적정성	상시/분기	영업/운영부서 운영부서	○
사후관리	사전 점검	성과보상체계	금융소비자 보호 관점의 평가 및 보상 구조 적정성 검토	연간	금융 소비자 보호 부서	○
사후관리	지체 점검	점검업무 적정성	사전 점검 및 자체 점검 누락 여부 점검	분기	전부서	○
사후관리	지체 점검	업무절차 적정성	금융상품 판매절차 등 업무절차 적정성 점검 - 6대 판매 원칙 준수 여부 점검	분기	펀드/직판/ 투자일임 담당 영업/운영 부서	○
사후관리	지체 점검	소비자 권익 보호	소비자 주요 권리 행사 시 처리 적정성 점검 (1) 청약철회권 처리 적정성 (2) 자료 열람권 처리 적정성 (3) 위법해지원 처리 적정성	분기	직판부서	○
사후관리	지체 점검	고난도 금융상품 운영 현황	고객의 수익에 영향을 미칠 수 있는 아래의 중대한 사안이 발생하는 경우 그 사실을 신속히 준법감시해당 금융투자상품 담당 영업상품 전략담당부서에 공유 하였는지 여부 (1) 금융투자상품의 평가가격이 최근 1개월 기준 50% 이상 급락 (2) 금융투자상품에서 보유한 자산의 발행인 또는 거래상대방의 기한이익상실 상황 발생 등	분기	운영부서	○
사후관리	지체 점검	법령 및 규정 준수	금융소비자 보호 법령 및 내부 통제 기준 준수 서약서 또는 자기점검서	연간 1회 이상	전부서	○
사후관리	지체 점검	고난도 금융상품 점검 및 스트레스 테스트	(1) 금융투자상품 출시 후 해당 상품의 목표시장에 영향을 미칠 수 있는 사항에 대한 점검과 모니터링 수행의 적정성 아래 내용 포함 * 금융투자상품의 위험구조와 특성을 감안해 금융시장 요인별로 발생 가능한 손실위험에 대한 시나리오 분석 및 관련 부서 제출 여부	연간	금융 소비자 보호 부서 [운영부서]	○

사후관리	자체 점검	고난도 금융상품 목표시장 및 판매현황	고난도 금융투자상품 출시 후 점검사항 확인 ① 목표시장 설정시 전제한 시장상황이 유지되고 있는지 여부 ② 고난도 금융투자상품이 목표시장에 부합하게 판매되고 있는지 여부 ③ 고객의 수익에 영향을 미칠 수 있는 중대한 사안이 발생하는 경우 기존 목표시장, 판매전략 등을 재설정하는 등 적절한 조치를 취하고 동 결과를 판매회사에 제공하였는지 여부	연간	금융 소비자보호 부서 [영업부서]	○
사후관리	자체 점검	소비자보호	기타 금융소비자보호를 위해 금융소비자보호 총괄 책임자가 필요하다고 판단되는 업무	특명 및 테마	전부서	○

[별표2]

업무담당 부서 및 내부통제부서 간 정보공유체계

분부/부서명	개발단계	판매 단계	사후관리 단계	공통사항/비고
상품	<ul style="list-style-type: none"> 상품 개발 정책 사전 검토 상품승인위원회 적정성 점검 상품 개발 점검항목 제시 상품 주요 문서 사전 검토 		<ul style="list-style-type: none"> 상품개발 자체 점검(상시, 수시 등) 	법령/내부통제기준 준수 점검 (정기/수시) * 기타 업무부서에 대해 별도 실시 가능
영업		<ul style="list-style-type: none"> 마케팅 관련 정책 사전 검토 영업성과 평가기준 등 사전 검토 마케팅 자료 사전 검토 광고 심의/승인 투자성 상품 해당시 사전 점검 * 일임/자문 계약시 	<ul style="list-style-type: none"> 소비자 불만내용 및 피해 사례 분석/개선 판매 후 사후관리 목적 제공자료 사전 검토 펀드 직판/일임/자문 등 자체 점검(상시, 수시 등) 	
인사/평가담당부서		<ul style="list-style-type: none"> -임직원 평가/보상구조 적절성 사전 검토 및 설계 결과 사후 평가 * 금융소비자보호 내부통제기준 준수 관련 개인 성과평가지표(KPI) 반영 * 민원평가 관련 개인 성과평가지표(KPI) 반영 * 소비자보호우수직원 인사상 가점 및 포상 반영 부서 평가/보상구조 적절성 사전 검토 및 설계 결과 사후 평가 * 금융소비자보호 내부통제기준 준수 관련 부서 성과평가지표(KPI) 반영 * 민원평가 관련 부서 성과평가지표(KPI) 반영 -판매자격/보수교육/자격 재취득 기준 관리(직판/생문판매 부서 대상) 		
운용부서	<ul style="list-style-type: none"> 제안서 등 사전 검토 (사후관리 단계 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> -대출성 상품 해당시 사전 점검 -투자성 상품 해당시 사전 점검 * 운용부서가 직접 일임/자문 계약시 	<ul style="list-style-type: none"> -운용 과정 또는 시장상황 등 소비자에게 중대한 영향을 미치는 사항 점검 -일임/자문 등 자체 점검(상시, 수시 등) * 운용부서가 직접 일임/자문 계약시 	
리스크관리	<ul style="list-style-type: none"> -소비자 피해 발생 또는 우려 요인에 대한 공유/조치 협업 			
준법지원 / 감사	<ul style="list-style-type: none"> 준법지원/개발/판매/사후관리 단계 점검활동 협업 준법지원/감사: 법령/내부통제기준 준수여부 점검시 위법/위규/중대한 소비자 피해 우려사항 등 공유 * 감사: 현장조사 협업 -금융소비자보호팀 → 감사: 법령/내부통제기준 중대한 위반사항 감사부서에 공유(감사위원회 보고 사항) -금융소비자보호팀 → 감사: 성과보상체계 검토결과 공유 			금융소비자보호팀 ↔ 준법지원팀/감사실
전 부서 공통사항	<ul style="list-style-type: none"> -소비자보호 및 민원방지를 위한 업무상 소비자 피해 발생 또는 우려 요인에 대한 관련부서 공유 및 조치 확인 -금융상품에 영향을 미치는 중요사항 점검/분석/공유/조치 확인 			해당부서 → 금융소비자보호팀

[별지 제1호]

금융소비자 보호 내부통제 자체 점검 리스트[투자성 상품]

담당자	(서명)
팀장	(서명)
본부장	(서명)

● 점검일자: 202 . . .

계약서명	
------	--

점검 항목	점검 사항	점검 결과 [적정/부적정]
신의 성실의무	계약의 체결, 권리의 행사 및 의무의 이행을 신의성실의 원칙에 따라 처리하였습니까?	적 정 [] 부적정 []
	업무의 내용과 절차를 공정히 하며, 정당한 사유없이 금융소비자의 이익을 해치지면서 자기가 이익을 얻거나 제 3 자가 이익을 얻는 행위가 발생하지 않도록 처리하였습니까?	적 정 [] 부적정 []
차별 금지	계약을 체결하는 경우 정당한 사유없이 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별하지 않았습니까?	적 정 [] 부적정 []
적합성 원칙	금융 소비자가 '금융소비자 보호에 관한 법률' 제 2 조 제 9 호에 의한 전문금융소비자인지 또는 일반금융소비자인지 여부를 확인하였습니까? ※ 포함 여부 확인: 전문금융소비자 [] / 일반금융소비자 []	적 정 [] 부적정 []
	금융소비자가 전문금융소비자인 경우, '금융소비자 보호에 관한 법률 시행령' 제 2 조 제 7 항에 의한 투자성 상품의 경우, 주권상장법인, 해외상장 국내법인, 일반법인 또는 단체, 기금(국가재정법 별표 2), 개별 법률에 따른 공제사업을 영위하는 법인·조합·단체, 개인전문투자자('자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령' 제 10 조 제 3 항 제 17 호), 지방자치단체가 포함되는지 여부를 확인하였습니까? ※ 포함 여부 확인: 포함 [] / 불포함 []	적 정 [] 부적정 []
	위에서 법인·조합·단체, 개인전문투자자('자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령' 제 10 조 제 3 항 제 17 호), 지방자치단체가 포함된 경우, 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 당사에 서면으로 통지한 경우 적정하게 처리하였습니까?	적 정 [] 부적정 [] * 해당사항 없음 []

	<p>일반금융소비자에 계약을 체결하는 경우, 해당 금융상품 취득 또는 처분 목적, 재산상황, 취득 또는 처분 경험, 연령, 금융상품 이해도, 위험에 대한 태도에 대해 정보를 파악하고 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 이를 유지·관리하고 이를 일반금융소비자에게 지체 없이 제공하였습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[] * 해당사항 없음[]</p>
	<p>'자본시장과 금융투자업에 관한 법률' 제 249 조의 2 에 따른 일반 사모집합투자기구의 집합투자증권을 판매하는 경우에는 같은 법 제 249 조의 2 에 따른 적격투자자 중 일반금융소비자에게 적합성 원칙을 적용해 줄 것을 서면, 우편(전자우편), 전화(팩스), 휴대전화 메시지(준하는 방법)로 요청할 수 있다는 사실을 미리 알렸습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[] * 해당사항 없음[]</p>
<p>적정성 원칙</p>	<p>[고난도 금융투자상품 등 일부 투자성 상품] 일반금융소비자에게 아래에 해당하는 상품에 대하여 계약 체결을 권유하지 아니하고 금융상품 판매 계약을 체결하려는 경우에는 미리 면담·질문 등을 통하여 1) 일반금융소비자의 손실에 대한 감수능력과 관련하여 거래 목적, 계약기간, 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도, 금융상품에 대한 이해도, 재산상황(보유한 자산 중 금융상품의 유형별 비중을 말한다), 투자성 상품을 취득·처분한 경험, 연령 중 어느 하나라도 해당 금융상품에 적합하지 않았는지와 2) 해당 금융상품의 위험등급에 따라 평가하고 1)에 대한 평가결과를 평가근거와 함께 문서에 기록하였습니까?</p> <p>1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 파생상품 및 파생결합증권(같은 법 시행령 제 7 조제 2 항 각 호의 증권은 제외한다)</p> <p>2. 사채(社債) 중 일정한 사유가 발생하는 경우 주식으로 전환되거나 원리금을 상환해야 할 의무가 감면될 수 있는 사채(「상법」 제 469 조제 2 항, 제 513 조 또는 제 516 조의 2 에 따른 사채는 제외한다)</p> <p>3. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도금융투자상품, 고난도투자일임계약 및 고난도금전신탁계약</p> <p>4. 그 밖에 1 호부터 3 호까지에 준하는 것으로서 일반금융소비자의 보호를 위해 금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품</p>	<p>적 정[] 부적정[] * 해당사항 없음[]</p>
	<p>일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하지 않고 계약을 체결하는 경우, 적합성 원칙에 해당되는 소비자 정보를 파악하고 적정하지 않은 경우, 서면, 우편(전자우편), 전화(팩스), 휴대전화 메시지(준하는 방법)로 그 사실을 알리고 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[] * 해당사항 없음[]</p>

	<p>'자본시장과 금융투자업에 관한 법률' 제 249 조의 2 에 따른 일반 사모집합투자기구의 집합투자증권을 판매하는 경우에는 같은 법 제 249 조의 2 에 따른 적격투자자 중 일반금융소비자에게 적정성 원칙을 적용해 줄 것을 서면, 우편(전자우편), 전화(팩스), 휴대전화 메시지(준하는 방법)로 요청할 수 있다는 사실을 미리 알렸습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
<p>설명 의무</p>	<p>일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우, 중요한 사항(상품 내용, 투자 위험, 위험등급, 수수료, 계약의 해지·해제, 증권의 환매·매매 및 금융소비자보호에 관한 감독규정 [별표 3]의 내용 등)을 이해할 수 있도록 설명하였습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
	<p>설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하고 설명한 내용을 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인 받았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
	<p>설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품이 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡하여 설명하거나 중요한 사항을 빠트리지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
<p>불공정영업행위 금지</p>	<p>업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받은 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
	<p>우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
	<p>연계·제휴서비스등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 불가피하게 축소하거나 변경하더라도 금융소비자에게 그에 상응하는 다른 연계·제휴서비스등을 제공하는 경우와 금융상품판매업자들의 휴업·파산·경영상의 위기 등에 따른 불가피한 경우는 제외하고, 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위로서 '금융소비자 보호에 관한 법률 시행령' 제 15 조 제 3 항 각호에서 정하는 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
	<p>'금융소비자 보호에 관한 법률' 제 20 조 제 2 항에 따른 불공정영업행위의 구체적인 유형 또는 기준에 해당하는 행위로서 동법 시행령 제 15 조 제 4 항 각호에서 정한 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
<p>부당권유행위 금지</p>	<p>아래 행위 중 하나를 하지 않았습니까?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위 3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위 4. 금융상품의 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 	<p>적 정[] 부적정[]</p>

	<p>금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위</p> <p>5. 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위</p> <p>6. 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위</p> <p>7. 법 제 17 조에 의한 적합성 원칙을 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약 체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위</p>	
	<p>아래 행위 중 하나를 하지 않았습니까?</p> <p>1. 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위</p> <p>2. 계약의 체결권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 계약의 체결권유를 계속하는 행위</p> <p>3. 투자성 상품에 관한 계약의 체결을 권유하면서 일반금융소비자가 요청하지 않은 다른 대출성 상품을 안내하거나 관련 정보를 제공하는 행위, 기타 금융소비자의 합리적 판단을 저해하는 행위 등</p> <p>4. 투자성 상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 알면서 그 사실을 금융소비자에 알리지 않고 그 금융상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위</p> <p>5. 자기 또는 제 3 자가 소유한 투자성 상품의 가치를 높이기 위해 금융소비자에게 해당 투자성 상품의 취득을 권유하는 행위</p> <p>6. 금융소비자가 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제 174 조, 제 176 조 또는 제 178 조에 위반되는 매매, 그 밖의 거래를 하고자 한다는 사실을 알고 그 매매, 그 밖의 거래를 권유하는 행위</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p>
<p>광고 관련 준수사항</p>	<p>금융상품등에 관한 광고에 '금융소비자 보호에 관한 법률' 제 22 조 제 3 항에 의한 아래 준수사항을 포함하였습니까?</p> <p>1. 계약 체결 전 설명서 및 약관을 읽어볼 것 권유하는 내용</p> <p>2. 금융상품판매업자들의 명칭, 금융상품의 내용</p> <p>3. 투자성 상품의 경우, 투자 위험(원금 손실 발생 가능성, 원금 손실에 대한 소비자의 책임), 과거 운용실적이 미래의 수익률을 보장하는 것이 아니라는 사항</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
<p>광고 관련 준수사항</p>	<p>금융상품등에 관한 광고에 '금융소비자 보호에 관한 법률' 제 22 조 제 4 항에 의한 아래 금지사항 중 하나를 하지 않았습니까?</p> <p>1. 손실보전(損失補填) 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위</p> <p>2. 대통령령으로 정하는 투자성 상품에 대하여 해당 투자성 상품의 특성을 고려하여 대통령령으로 정하는 사항 외의 사항을 광고에 사용하는 행위</p> <p>3. 수익률이나 운용실적을 표시하는 경우 수익률이나 운용실적이 좋은 기간의 수익률이나 운용실적만을 표시하는 행위 등 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 행위</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>

<p>계약서류 제공의무</p>	<p>금융소비자와 금융상품 계약을 체결하는 경우 계약서(금융상품 계약서, 금융상품 약관, 금융상품 설명서)를 서면교부, 우편(전자우편), 휴대전화 문자메세지(준하는 방법)로 제공하였습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
<p>청약 철회권</p>	<p>'금융소비자 보호에 관한 법률' 제 46 조에 따라 투자성 및 대출성 상품 중 청약철회가 가능한 상품에 대하여 일반금융소비자에게 청약철회권 행사기간을 부여하였습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[] * 해당사항 없음[]</p>

※ 점검 시 참고사항

- 점검 결과는 '적정' 또는 '부적정' 중 그 결과에 해당하는 곳에 'O'를 기재하되, 해당사항이 없는 경우에는 해당사항 없음에 'O' 기재
- '전문금융소비자'는 점검 항목 중 신의 성실의무, 차별금지, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 광고 관련 준수사항, 계약서류의 제공의무 항목을 점검하고, 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 당사에 서면으로 통지한 경우에는 추가로 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명 의무, 청약 철회권 점검[단, 투자자문인 경우에는 적정성 원칙 적용 제외]
- 전문금융소비자인지 또는 일반금융소비자인지 여부, 주권상장법인 등이 포함되어 있는 지 여부를 확인하여 해당 '()' 안에 'O' 기재
- '일반금융소비자'는 점검 항목 중 모든 항목을 점검

[별지 제2호]

금융소비자 보호 내부통제 자체 점검 리스트[대출성 상품]

담당자	(서명)
팀장	(서명)
본부장	(서명)

● 점검일자: 202 . . .

펀드명	
투자 대상 자산	

점검 항목	점검 사항	점검 결과 [적정/부적정]
신의 성실의무	계약의 체결, 권리의 행사 및 의무의 이행을 신의성실의 원칙에 따라 처리하였습니까?	적 정[] 부적정[]
	업무의 내용과 절차를 공정히 하며, 정당한 사유없이 금융소비자의 이익을 해치지면서 자기가 이익을 얻거나 제 3 자가 이익을 얻는 행위가 발생하지 않도록 처리하였습니까?	적 정[] 부적정[]
차별 금지	계약을 체결하는 경우 정당한 사유없이 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별하지 않았습니까?	적 정[] 부적정[]
적합성 원칙	금융 소비자가 '금융소비자 보호에 관한 법률' 제2조 제9호에 의한 전문금융소비자인지 또는 일반금융소비자인지 여부를 확인하였습니까? ※ 포함 여부 확인: 전문금융소비자[] / 일반금융소비자[]	적 정[] 부적정[]
	금융소비자가 전문금융소비자인 경우, 금융소비자 보호에 관한 법률 시행령 제 2 조 제 7 항 제 1 호에 의한 상시 근로자가 5 명 이상인 법인·조합·단체가 포함되는지 여부를 확인하였습니까? ※ 포함 여부 확인: 포함[] / 불포함[]	적 정[] 부적정[]
	위에서 상시 근로자가 5 명 이상인 법인·조합·단체가 포함된 경우, 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 당사에 서면으로 통지한 경우 적정하게 처리하였습니까?	적 정[] 부적정[] * 해당사항 없음[]
	일반금융소비자에 계약을 체결하는 경우, 재산상황, 신용 및 변제계획, 연령, 계약체결의 목적에 대해 정보를 파악하고 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 이를 유지·관리하고 이를 일반금융소비자에게 지체 없이 제공하였습니까?	적 정[] 부적정[] * 해당사항 없음[]

적정성 원칙	<p>[담보대출 상품의 경우]</p> <p>일반금융소비자에게 아래에 해당하는 상품에 대하여 계약 체결을 권유하지 아니하고 금융상품 판매 계약을 체결하려는 경우에는 미리 면담·질문 등을 통하여 거래 목적, 원리금 변제계획, 법 제 17 조 제 2 항 제 3 호 나목에 따른 신용, 재산상황(소득, 부채 및 자산을 말한다) 및 고정지출, 연령 중 어느 하나라도 해당 금융상품에 적합하지 않았는지와 그에 대한 평가결과를 평가근거와 함께 문서에 기록하였습니까?</p> <p>1. 「주택법」 제 2 조 제 1 호에 따른 주택을 담보로 하는 대출</p> <p>2. 증권(매도증권 제외), 지식재산권 또는 금융위원회가 정하여 고시하는 재산을 담보로 계약을 체결하는 대출성 상품</p> <p>3. 그 밖에 1 호 및 2 호의 금융상품에 준하는 것으로서 일반금융소비자의 보호를 위해 금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
	<p>일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하지 않고 계약을 체결하는 경우, 적합성 원칙에 해당되는 소비자 정보를 파악하고 적정하지 않은 경우, 서면, 우편(전자우편), 전화(팩스), 휴대전화 메시지(준하는 방법)로 그 사실을 알리고 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받았습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
설명 의무	<p>일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우, 중요한 사항(금리 및 변동 여부, 중도상환수수료 부과 여부·기간 및 수수료율 등 대출성 상품의 내용, 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기, 저당권 등 담보권설정, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보목적물의 소유권 상실 등 권리 변동에 관한 사항, 대출원리금, 수수료 등 부담하는 금액의 총액, 계약의 해지·해제, 신용에 미치는 영향, 연체 이자율 및 그 밖의 불이익, 계약기간 및 그 연장에 관한 사항 등)을 이해할 수 있도록 설명하였습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
	<p>설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하고 설명한 내용을 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인 받았습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
	<p>설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품이 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡하여 설명하거나 중요한 사항을 빠트리지 않았습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
불공정영업행위 금지	<p>업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받은 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p>
	<p>우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p>

	<p>계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위를 하거나 부당한 담보 요구, 보증 요구를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
	<p>자기 또는 제 3 자의 이익을 위하여 금융소비자에게 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위와 계약 성립 후 3 년 이내 상환하는 경우, 다른 법령에 따라 중도상환수수료 부과가 허용된 경우, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 행위로서 '금융소비자 보호에 관한 법률 시행령' 제 15 조 제 2 항의 각호에 해당하지 않는 경우를 제외하고 중도상환수수료를 부과하는 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
	<p>'금융소비자 보호에 관한 법률' 제 20 조 제 1 항 제 4 호 다목에 의한 연대보증을 요구하는 경우 '동법 시행령' 제 15 조 제 2 항의 각호 단서 조항에서 허용한 경우를 제외하고 대출상품의 계약과 관련하여 제 3 자의 연대보증을 요구하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
	<p>연계·제휴서비스등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 불가피하게 축소하거나 변경하더라도 금융소비자에게 그에 상응하는 다른 연계·제휴서비스등을 제공하는 경우와 금융상품판매업자들의 휴업·파산·경영상의 위기 등에 따른 불가피한 경우는 제외하고, 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위로서 '금융소비자 보호에 관한 법률 시행령' 제 15 조 제 3 항 각호에서 정하는 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
	<p>'금융소비자 보호에 관한 법률' 제 20 조 제 2 항에 따른 불공정영업행위의 구체적인 유형 또는 기준에 해당하는 행위로서 '동법 시행령' 제 15 조 제 4 항 각호에서 정한 행위를 하지 않았습니까?</p>	<p>적 정[] 부적정[]</p>
<p>부당권유행위 금지</p>	<p>아래 행위 중 하나를 하지 않았습니까?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위 3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위 4. 금융상품의 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위 5. 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위 6. 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위 7. 법 제 17 조에 의한 적합성 원칙을 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약 체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위 	<p>적 정[] 부적정[]</p>

광고 관련 준수사항	<p>금융상품등에 관한 광고에 '금융소비자 보호에 관한 법률' 제 22 조 제 3 항에 의한 아래 준수사항을 포함하였습니까?</p> <p>1. 계약 체결 전 설명서 및 약관을 읽어볼 것 권유하는 내용</p> <p>2. 금융상품판매업자들의 명칭, 금융상품의 내용</p> <p>3. 대출성 상품의 경우, 대출조건(신용 수준, 원리금 상환방법)</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
	<p>금융상품등에 관한 광고에 '금융소비자 보호에 관한 법률' 제 22 조 제 4 항에 의한 아래 금지사항 중 하나를 하지 않았습니까?</p> <p>1. 대출이자율의 범위·산정방법, 대출이자의 지급·부과 시기 및 부수적 혜택·비용을 명확히 표시하지 아니하여 금융소비자가 오인하게 하는 행위</p> <p>2. 대출이자를 일 단위로 표시하여 대출이자가 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 등 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 행위</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>
계약서류 제공의무	<p>금융소비자와 금융상품 계약을 체결하는 경우 계약서(금융상품 계약서, 금융상품 약관, 금융상품 설명서)를 서면교부, 우편(전자우편), 휴대전화 문자메세지(준하는 방법)로 제공하였습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p>
청약 철회권	<p>'금융소비자 보호에 관한 법률' 제 46 조에 따라 투자성 및 대출성 상품 중 청약철회가 가능한 상품에 대하여 일반금융소비자에게 청약철회권 행사기간을 부여하였습니까?</p>	<p>적 정[]</p> <p>부적정[]</p> <p>* 해당사항 없음[]</p>

※ 점검 시 참고사항

- 점검 결과는 '적정' 또는 '부적정' 중 그 결과에 해당하는 곳에 'O'를 기재하되, 해당사항이 없는 경우에는 해당사항 없음에 'O' 기재
- '전문금융소비자'는 점검 항목 중 신의 성실의무, 차별금지, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 광고 관련 준수사항, 계약서류의 제공의무 항목을 점검하고, 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 당사에 서면으로 통지한 경우에는 추가로 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명 의무, 청약 철회권 점검
- 전문금융소비자인지 또는 일반금융소비자인지 여부, 상시 근로자가 5 명 이상인 법인·조합·단체가 포함되는 지 여부를 확인하여 해당 '()' 안에 'O' 기재
- '일반금융소비자'는 점검 항목 중 모든 항목을 점검