

# 영업행위 윤리준칙

## 제 1 조 (목적)

이 윤리준칙은 은행 영업행위 전반을 포괄하여 금융소비자의 권익 증진을 위해 은행 및 은행의 금융상품 판매종사자들이 수행해야 하는 역할을 명확히 하여 은행에 대한 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

## 제 2 조 (신의 성실의 원칙)

- ① 은행은 금융상품 판매종사자의 도입·양성·교육·관리 등에 있어서 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 은행 및 금융상품 판매종사자들은 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택 정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 은행은 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

## 제 3 조 (적합성 원칙)

- ① 은행 및 금융상품 판매종사자들은 금융투자상품, 보험상품을 판매함에 있어 금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 해당 금융소비자에게 적합하지 아니한 상품을 구매권유하지 아니하여야 한다.
- ② 은행 및 금융상품 판매종사자들은 금융소비자가 합리적인 판단을 할 수 있도록 금융상품 구매계약에 따르는 위험 및 거래의 특성과 주요내용에 관한 정보를 충분히 제공하여야 한다.

## 제 4 조 (상품 설명)

- ① 은행 및 금융상품 판매종사자들은 금융소비자의 합리적인 판단과 의사결정에 도움이 되도록 금융상품에 대한 중요 사항을 금융소비자가 이해할 수 있도록 설명 하여야 한다.
- ② 은행 및 금융상품 판매종사자들은 상품의 중요 사항을 설명함에 있어 원금손실가능성, 손실가능범위, 중도해지시 불이익, 소비자에게 추가부담이 발생할 수 있는 사항, 기한이익 상실사유 등 소비자가 유의하여야 할 사항을 누락하지 않도록 주의한다.

## 제 5 조 (구속행위 금지)

- ① 은행 및 금융상품 판매종사자들은 은행의 우월적 지위를 남용하여 금융소비자의 선택을 제한하고 권익을 침해하는 행위를 하지 않는다.
- ② 은행 및 금융상품 판매종사자들은 여신거래와 관련하여 고객의 의사에 반하여 금융상품의 가입 또는 매입을 강요하지 않는다.

## 제 6 조 (대출계약 철회권)

- ① 은행은 여신거래기본약관(가계용)이 정하는 바에 따라 대출계약 철회기간을 제공 한다.
- ② 은행은 금융소비자에게 대출계약 철회에 따른 손해배당금 또는 위약금을 청구하지 않는다.

## 제 7 조 (대출금리 산정 및 운용)

- ① 대출금리는 대출 기준금리(또는 내부기준금리) 및 가산금리로 구분하여 합리적인 기준에 따라 체계적으로 산정한다.
- ② 금리 가산근거를 합리적으로 설명할 수 없는 항목은 가산금리 항목에 포함하지 않는다.

## 제 8 조 (약관의 공시 등)

- ① 은행은 금융소비자가 금융상품에 가입하기 전에 해당 상품의 약관 또는 약관의 변경 내용을 쉽게 찾아 이용할 수 있도록 인터넷 홈페이지 등에 공시하여야 한다.
- ② 은행이 약관을 공시하는 경우 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.
  - 1. 인터넷 홈페이지 공시는 이용자가 언제든지 약관을 열람 또는 수령할 수 있도록 운영하여야 하고, 영업점에서는 이용자가 요청하는 경우 즉시 제공할 수 있도록 하여야 한다.
  - 2. 약관의 시행일(변경된 경우에는 변경약관의 시행일 포함), 변경 전·후 약관내용의 비교, 기존 가입고객에 대한 변경약관의 적용여부, 약관적용대상 상품판매가 종료된 경우 상품판매 종료사실 및 종료일 등을 표시하여야 한다.
  - 3. 약관은 계약이 종료한 후 3년까지 공시하여야 한다.
- ③ 은행은 약관 작성시 가능한 한 쉬운 표현을 사용하고 이용자의 권리 의무에 중대한 영향을 미치는 내용은 큰 글자나 두드러지게 표시하여 금융소비자가 인지할 수 있도록 하여야 한다.

## 제 9 조 (상품설명서 제공)

- ① 은행 및 금융상품 판매종사자들은 금융소비자의 상품에 대한 이해를 돕기 위한 참고 자료로 상품설명서를 제공한다. 단, 설명서 수령 거부 의사를 확인한 경우 설명서 제공을 생략할 수 있다.
- ② 은행은 상품설명서 작성시 가능한 쉬운 표현을 사용하고, 금융소비자의 권리의무에 중대한 영향을 미치는 내용 등 거래의 중요한 내용을 부호, 눈에 띄는 색채, 굵고 큰 문자 등으로 두드러지게 표시하여 금융소비자가 알아보기 쉽게 작성한다.

## 제 10 조 (금융상품 판매종사자의 자격)

- ① 금융상품 판매종사자는 상품을 판매함에 있어 관련 법규 및 내부통제기준, 윤리강령 등을 숙지하고 선량한 관리자로서 주의의무를 다한다.
- ② 은행은 판매자격을 갖춘 직원이 판매요건을 숙지하여 상품을 판매하도록 하여야 한다.

## 제 11 조 (판매 관련 평가 및 보상체계)

- ① 은행은 금융상품 판매종사자 및 영업 단위조직에 대한 평가 및 보상을 하는 경우 금융상품을 판매하는 과정에서 금융상품 판매종사자와 소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 금융상품 판매종사자 및 영업 단위조직에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.
- ② 은행은 금융상품 판매종사자 및 영업 단위조직에 대한 평가 및 보상을 하는 경우 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 불완전판매건수, 소비자만족도 조사결과 등 판매 프로세스 적정성 점검결과 등 관련 요소들을 충분히 반영하여 평가결과에 실질적인 차별화가 있도록 운영하여야 한다.
- ③ 소비자들이 금융상품 판매종사자의 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 은행은 금융상품 판매종사자에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

## 제 12 조 (상품공시)

은행은 상품의 내용이 완전하고도 충분히 적시에 공시될 수 있도록 다음 각 호에 의하여 공시자료를 작성하여 은행 홈페이지를 통해 공시하여야 한다.

1. 금융소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성할 것
2. 객관적인 사실에 근거하여 작성할 것
3. 공시목적에 부합되지 않는 홍보성격의 내용은 최대한 배제할 것

#### 4. 관련 법규에서 정하는 바에 따라 작성할 것

### 제 13 조 (비교공시)

은행은 금융소비자가 효과적으로 상품을 비교할 수 있도록 상품정보를 은행연합회에 제공하여 은행연합회 홈페이지에 비교공시 할 수 있도록 한다.

### 제 14 조 (상품광고)

- ① 은행이 취급하는 상품에 관하여 광고를 하는 경우 관련 법령에서 정한 바에 따라 소비자의 합리적 의사결정을 위하여 은행의 명칭, 은행상품의 내용, 거래조건 등을 명확히 표시하여 소비자가 오해하지 않도록 하여야 한다.
- ② 은행은 은행상품 광고의 제작 및 내용에 관하여 지켜야 할 세부기준 및 절차를 마련하여 운영한다.

### 제 15 조 (거래내역 확인)

은행은 금융소비자가 특정 기간 동안의 거래 내역을 확인할 수 있는 전자적 수단 또는 비전자적 수단을 제공한다.

### 제 16 조 (금리 변경)

- ① 은행은 예금금리 또는 대출금리(기준금리)가 변경되는 경우, 변경 내용을 영업점 및 인터넷 홈페이지 등에 1개월 동안 게시한다.
- ② ①항에도 불구하고, 시장금리 등에 연동되어 수시로 변경되는 예금의 경우에는 인터넷 홈페이지 이율 고시(조회)로 갈음하기로 한다.

### 제 17 조 (고객 기록 유지·보관)

은행은 다음 각 호의 고객기록을 유지하고 관련 법령에 따라 보관한다.

1. 고객 신분 증명 서류 사본
2. 고객 주소, 전화번호, 기타 연락처
3. 고객이 가입한 상품 및 서비스
4. 고객이 작성, 서명하여 은행에 제출한 서류

### 제 18 조 (전자금융거래)

- ① 은행은 전자금융거래 서비스 내용과 그에 따른 수수료 및 수수료율을 영업점 및 금융 소비자가 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 알기 쉬운 형태로 게시한다.

- ② 은행은 고객의 전자금융거래 기록을 관련 법령에 따라 일정 기간 유지·보존하고 고객의 요청이 있을 경우 은행이 보존·관리하고 있는 전자금융거래 관련 기록·자료를 제공하여야 한다.
- ③ 은행은 전자금융거래의 오류 정정 및 사고·장애 시 처리에 대한 규정을 마련하여야 한다.

### 제 19 조 (담보권 행사)

은행이 대출 담보물의 담보권을 행사할 경우, 은행은 고객에게 관련 절차를 사전에 서면으로 통지하여야 한다.

### 제 20 조 (고객정보보호 원칙)

- ① 은행은 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위의 개인정보만을 적법하게 수집하고 이용하여야 한다.
- ② 은행은 법령에 따라 제공하는 경우를 제외하고 금융소비자의 정보를 누설하거나 부당하게 이용하여서는 아니 된다.
- ③ 은행은 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 개인정보를 안전하게 보호하고 관리하여야 한다.
- ④ 은행은 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 관련 법령에 따라 열람청구권 등 정보주체인 금융소비자의 권리를 보장하여야 한다.

### 제 21 조 (고객의 개인정보 수집 및 이용)

은행은 다음 각 호의 경우 금융소비자의 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. 계약 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
4. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
5. 은행의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우

### 제 22 조 (고객정보의 제공)

은행은 고객의 개인정보를 외부에 제공할 때 필요 최소한의 정보를 적법한 절차에 따라 제공하여야 하며 제공받은 자가 고객의 개인정보를 안전하게 처리하도록 요청하여야 한다.

### 제 23 조 (고객정보의 파기)

은행은 법령이 허용하는 경우를 제외하고는 관련 법령에서 정한 기간 이내에 해당 고객 정보를 관리대상에서 삭제하여야 한다.

### 제 24 조 (민원 처리 원칙)

- ① 은행은 금융소비자가 편리한 방법으로 민원을 제기할 수 있도록 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, FAX, E-mail, 인터넷 등)을 다양화하고, 접수되는 민원을 체계적으로 처리할 수 있는 절차와 시스템을 마련한다.
- ② 은행은 민원이 접수되면 해당 민원인에게 민원이 접수되었음을 알리고, 민원에 대한 조사 및 처리결과를 민원인에게 통지한다.
- ③ 은행이 민원처리결과를 통지할 때에는 민원 처리의 명시적인 근거를 포함하고 민원인이 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 기재한다.
- ④ 은행은 상품판매에 따른 민원사항을 수시로 모니터링하고 민원 유발 내용을 전파함으로써 유사한 민원이 반복되지 않도록 노력한다.

### 제 25 조 (분쟁 처리)

- ① 은행은 민원인이 금융감독원 등 외부의 분쟁 해결 기관을 이용할 수 있음을 안내한다.
- ② 은행은 분쟁민원에 대한 감독기관의 결정이 있는 경우, 특별한 사유가 있지 않는 한 감독기관의 조정결과에 따르도록 노력한다.

### 제 26 조 (민원 정보 공시)

- ① 은행은 접수 민원에 대한 통계자료와 데이터를 관리하고 감독기관이 요청하는 경우 관련 자료를 제공한다.
- ② 은행연합회는 금융소비자가 은행을 선택하는데 참고할 수 있도록 소비자보호관련 정보(민원·소송현황, 금융소비자보호실태평가결과 등)를 비교공시한다.

### 제 27 조 (내부자 신고제도)

- ① 은행은 금융사고를 미연에 방지하고 사고발생시 손실을 최소화하기 위하여 내부자 신고제도를 운영한다.

- ② 내부자 신고대상 행위는 다음 각 호와 같다.
  - 1. 횡령, 배임, 공갈, 절도, 금품수수, 사금융알선, 저축관련 부당행위, 재산 국외도피 등 범죄 혐의가 있는 행위
  - 2. 「금융실명거래및비밀보장에관한법」률 또는 「특정금융거래정보의보고및이용등에관한법」률 위반 혐의가 있는 행위
  - 3. 업무와 관련된 상사의 위법 또는 부당한 지시 행위
  - 4. 기타 위법 또는 부당한 업무처리 및 사고 징후로 판단되는 일체의 행위
- ③ 내부자는 상기 2항 각호에서 정한 임직원의 신고대상 행위를 인지한 경우 이를 지체 없이 신고하여야 한다.
- ④ 은행은 내부자 신고를 이유로 신고자에게 인사상 일체의 불리한 대우를 하여서는 안 된다.

#### 제 28 조 (영업행위 윤리준칙 내부통제 방법)

- ① 은행은 영업행위 윤리준칙 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 정기 또는 비정기적으로 점검한다.
- ② 은행은 각 조직단위의 장으로 하여금 소관조직 및 소관업무에 대한 영업행위 윤리준칙 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 은행은 위법 부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰할 수 있으며 유사 행위가 재발하지 않도록 필요한 조치를 신속하게 취한다.
- ④ 영업행위 윤리준칙 시행 전 다른 내규, 관계법령 등에 의하여 적법하게 처리된 사항은 본 준칙에 따라 내부통제된 사항으로 본다.

#### 부 칙

제1조(시행일) 이 준칙은 2018년 8월 20일부터 시행한다.