

와부농협 상호금융 소비자 보호준칙

와부농협

[2021. 9. 24. 제정
2025. 9. 30. 개정]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 준칙은 상호금융 소비자의 권익보호, 불만예방 및 발생한 피해의 신속한 사후구제를 위한 기본지침을 제공함으로써, 상호금융 소비자의 신뢰를 얻고 대외 경쟁력을 높임을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 상호금융 소비자보호 업무에 관하여는 관계법령, 정관, 규약 또는 다른 규정에서 정하는 경우를 제외하고는 이 준칙을 적용한다.

제3조(정의) 이 준칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “상호금융 소비자”란 본 조합과 직접 또는 간접적으로 금융서비스 또는 금융상품 계약 체결 등의 거래를 하는 상대방을 말한다.
2. “상호금융 소비자 보호”란 본 조합이 제공하는 금융상품 및 서비스 등을 이용하는 상호금융 소비자가 금융거래 시 불이익을 받지 않도록 하기 위한 예방 및 피해구제, 교육홍보 등을 포함한 전반적인 상호금융 소비자 보호 활동을 말한다.
3. “총괄책임자”란 상호금융 소비자보호업무를 총괄하고 독립적으로 그 직무를 수행하는 사람을 말한다.
4. “담당자”란 상호금융 소비자 보호 및 민원업무를 주로 하는 직원을 말한다.

제2장 상호금융 소비자보호를 위한 조직관리

제4조(총괄책임자의 지정·권한) ① 본 조합은 총괄책임자를 본점 소속 간부 중에서 지정·운영 하여야 한다. 다만, 부득이한 경우 4급 이상 책임자로 지정하여 운영할 수 있다.(2023.6.1. 개정)
② 총괄책임자는 상호금융 소비자보호 업무를 총괄·조정하는 독립적 권한을 갖는다.
③ 총괄책임자는 영업이나 마케팅과 직접 연계된 업무를 겸임할 수 없다.
④ 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 자는 총괄책임자의 직무를 수행할 수 없다.

제5조(총괄책임자의 직무) ① 총괄책임자가 수행하여야 할 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 상호금융 소비자보호 계획의 수립 및 시행
2. 상호금융 상품 판매의 사후관리
3. 조합 자체광고의 사전심의

4. 상호금융부문 민원 처리에 관한 관리·감독 업무

② 총괄책임자는 상호금융 소비자권익의 침해 혹은 현저한 침해 우려가 발생한 경우 지체 없이 조합장에게 보고한 후 사고에 준하여 계통보고 한다.

제6조(담당자) 상호금융 소비자보호 업무의 실질적 추진을 위하여 각 사무소는 입사 후 3년 이상의 경력자 중 상호금융 소비자보호 담당자를 선정하여 다음 각 호의 사항을 담당하게 한다.(2023.6.1. 개정)

1. 상호금융 소비자보호 관련 교육 및 홍보·행사
2. 상호금융소비자 의견 수렴
3. 총괄책임자 보좌
4. 그 밖의 상호금융 소비자보호 관련 업무

제7조(교육) ① 담당자는 상호금융 소비자보호를 위해 상호금융 소비자보호제도 및 민원예방 등에 대한 사항을 본 조합의 임직원(모집, 판매조직을 포함한다)이 숙지할 수 있도록 교육을 실시하여야 한다.

② 총괄책임자는 과거 민원 이력, 금융감독원·중앙회의 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 직원 중(모집인 등 판매조직을 포함한다) 불완전판매 유발 직원을 지정·관리할 수 있으며, 해당 직원에 대해서는 중앙회가 실시하는 불완전판매 예방 교육에 참여시켜야 한다.

제3장 상품 판매과정의 상호금융 소비자보호

제8조(판매원칙의 준수) ① 본 조합은 금융상품 판매과정에서 신의성실의 원칙, 적합성의 원칙, 적정성의 원칙, 구속성 금융상품 계약 체결 금지 원칙, 부당 권유행위 금지 원칙, 권한남용 금지 원칙 및 중요 사항 설명의무, 계약서류 제공의무, 금융상품 광고 규제 등을 준수하여야 한다.

② 제1항 중 신의성실의 원칙, 적합성의 원칙, 권한남용 금지 원칙의 상세한 내용은 별지 제1호에서 정하는 지침에 따른다.

제9조(정보보호의 원칙) ① 본 조합은 금융상품 판매와 관련하여 개인 정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아야 하며, 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 한다.

② 수집한 개인정보는 선량한 관리자의 주의 의무를 준수하여 관리하며, 수집한 목적 이외에 사용하여서는 아니 된다.

제10조(부당권유행위 금지) 본 조합은 구매권유를 하는 경우 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 불확실한 상황에 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 이를 상호금융 소비자에게 알리지 않는 행위
4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 명시하지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위

5. 상호금융 소비자의 구매권유 요청을 받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 사용하여 금융상품을 판매하는 행위
6. 금융상품의 구매권유를 받은 상호금융 소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 구매권유를 계속하는 행위

제11조(상품판매) ① 금융상품의 중요내용 및 금융상품의 중요위험요인(원금손실, 금리변동 등 상호금융 소비자의 피해유발사항을 포함한다) 등에 대한 서명 등 상호금융 소비자 확인절차를 실행한다.

② 상호금융 소비자의 구매내용 및 금융상품에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 모니터링 할 수 있다.

제11조의2(판매 관련 평가 및 보상체계) ① 본 조합은 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 직원과 상호금융 소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 직원 및 조직(이하 “판매담당 직원 등”이라 한다)에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.

② 본 조합은 판매담당 직원 등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 불완전판매건수, 계약관련 서류의 충실성, 판매프로세스 적정성 점검결과 등 관련 요소들을 충분히 반영하여 평가결과에 실질적인 차별화가 있도록 운영하여야 한다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 해당 조합 및 금융상품의 특성 등에 따라 조합이 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

③ 상호금융 소비자들이 판매담당 직원의 불건전영업행위, 불완전판매 등으로 금융거래를 철회·해지하는 경우 조합은 판매담당 직원에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 상호금융 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

④ 총괄책임자는 불완전판매 등 관련 정보를 정기적으로 수집하며, 다음 각 호에 대한 판단을 포함하여 소비자보호 관점에서 판매담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상 구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 한다.

1. 본 조합에서 특정 금융상품에 대해 공식 또는 비공식적으로 판매 목표량을 설정한 경우
2. 특정 금융상품에 대한 판매실적 가중치 등의 차이가 과도한 경우
3. 부가상품의 판매로 인하여 상호금융 소비자에게 불완전판매가 이루어졌거나 이루어질 우려가 있는 경우

⑤ 총괄책임자는 제4항의 검토결과를 조합장에게 보고해야 하며, 필요시 판매담당 직원 등에 대한 평가·보상체계 개선을 건의할 수 있다. 조합장은 필요시 소비자피해 예방 및 구제를 위한 조치를 취하여야 한다.

제11조의3(고령금융소비자) ① 본 조합은 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 소비자를 원칙으로 한다. 다만, 업권별 특성 및 상호금융 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 별도의 고령금융소비자 분류기준으로 달리 정할 수 있다.

③ 본 조합은 금융상품 기획·개발, 판매과정, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융 소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.

④ 고령자 보호를 위한 세부사항은 별지 제2호에서 정한 지침에 따른다.

- 제11조의4(장애인의 금융접근성 제고) ① 본 조합은 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애유형에 부합하는 맞춤형서비스를 제공하여야 한다.
- ② 본 조합은 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항 관련 구체적인 이행 방법은 본 조합의 업권별 영업특성과 영업규모 등을 감안하여 별도로 정할 수 있다.
- ④ 본 조합은 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.(2023.6.1. 신설)
- ⑤ 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위한 세부사항은 별지 제3호에서 정한 지침에 따른다.(2023.6.1. 신설)

제4장 금융상품 판매이후 과정의 상호금융 소비자보호

제12조(민원예방) 본 조합은 상호금융 소비자의 민원예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 상호금융 소비자보호를 위한 민원예방 프로그램의 개발 및 시행
2. 상호금융 소비자보호와 관련된 임직원 교육
3. 유사민원의 재발 방지를 위한 교육 프로그램 및 제도개선 방안의 개발 및 활용

제13조(민원처리) 상호금융 소비자보호와 관련하여 발생한 민원처리는 제규정에서 정한 바에 따르되, 민원의 처리결과 통지 시에는 금융감독원으로의 분쟁조정 신청 절차·방법을 안내하여야 한다.

제13조의2(휴면 금융재산 등 관리방안 수립) 본 조합은 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축을 위해 다음 각 호를 포함한 관리방안을 마련하여야 한다.(2023.6.1. 개정)

1. 금융상품 만기 시 금융재산의 처리방법에 대한 안내시점, 안내내용(만기 후 시간경과에 따른 불이익 사항 등을 포함한다)과 관련된 사항(2023.6.1. 개정)
2. 금융상품 만기 이후 금융재산의 안내시점, 안내내용(만기 후 시간경과에 따른 불이익 사항 등을 포함한다), 안내방법, 안내이력 관리와 관련된 사항(2023.6.1. 개정)
3. 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축과 관련된 업무를 담당하기 위하여 설치되는 관리조직 운영에 관한 사항(2023.6.1. 개정)

제5장 금융상품 정보제공 강화

제14조(정보 내용의 적정성) ① 본 조합은 상호금융 소비자에게 정보를 제공함에 있어 부정확한 정보나 과대광고로 상호금융 소비자가 피해를 입지 않도록 하여야 한다.

② 본 조합은 상호금융 소비자의 이해를 돕기 위하여 다음 각 호의 내용을 준수한다.

1. 상호금융 소비자가 알기 쉽도록 간단·명료하게 작성하여야 한다.
2. 객관적인 사실에 근거해야 하며, 상호금융 소비자가 오해할 우려가 있는 정보를 작성하여서는 아니 된다.

3. 조합 등 금융기관 상호간 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함하여서는 아니 된다.
4. 공시내용에 대한 본 조합명 또는 담당부서를 지정·표시하여야 한다.

제15조(정보의 적시성) ① 본 조합은 상호금융 소비자에게 적절한 정보를 제공하여 불완전판매의 발생을 방지하여야 한다.

② 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정해 상호금융 소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제16조(금융상품 구매권유 및 정보제공의 원칙) ① 본 조합은 금융상품을 구매권유할 때 상호금융 소비자가 금융상품의 종류 및 성격, 불리한 내용 등을 이해할 수 있도록 상품설명서 등을 충분히 설명하고 관련 정보를 제공하여야 한다. 특히 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있는 경우 그 내용은 반드시 설명하고 이해여부를 확인하여야 한다.

② 본 조합은 다음 각 호의 사항을 반드시 설명하고 상품설명서 등 관련 정보를 상호금융 소비자에게 제공하여야 하며, 65세 이상 고령층, 은퇴자, 주부 등 특히 취약한 상호금융 소비자에 대해서는 불이익사항을 우선적으로 설명하고 그 이해여부를 확인하여야 한다.

1. 상호금융 소비자의 불이익 사항 : 원금손실 가능성, 손실가능 범위, 중도해지시의 불이익, 추가부담이 발생할 수 있는 사항, 기한이익 상실사유, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우 등
2. 그 밖의 상호금융 소비자의 권익에 관한 중요사항

③ 본 조합은 알고 있는 내용을 고의적으로 숨기거나 사실과 다르게 알릴 수 없다.

제17조(상품정보 제공) 본 조합은 언론매체를 통해 상품 및 서비스를 홍보하는 경우, 내용에 대한 책임을 명확하게 함과 동시에, 상호금융 소비자가 이해하기 쉽고 오인하지 않도록 내용을 쉽게 구성하여 전달하여야 한다.

제18조(정보제공의 정례화) ① 본 조합은 금리인하요구권, 공제의 보장범위, 금융상품 만기 전·후 안내 등 상호금융 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 공제 실효, 지점 폐쇄 등 상호금융 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보의 성격에 따라 수시 또는 정기적으로 상호금융 소비자에게 고지하여야 한다.

② 제1항에 따른 고지대상 정보의 범위나 방법에 대해서는 중앙회 상호금융대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

제19조(조합 보관자료에 대한 접근권) ① 상호금융 소비자는 분쟁조정, 소송의 수행 등 권리구제 및 그 준비를 목적으로 조합이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)·청취를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받을 경우 본 조합은 8일 이내에 상호금융 소비자가 해당 자료를 열람·청취할 수 있도록 하여야 한다. 해당 기간내에 열람·청취토록 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 상호금융 소비자에게 그 사유를 통지하고, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람·청취하게 하여야 한다.(2023.6.1. 개정)

③ 본 조합은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상호금융 소비자에게 그 사유를 알리고 열람·청취를 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람·청취가 금지되거나 제한되는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

3. 열람·청취로 인해 해당 조합의 영업비밀이 현저히 침해되는 등 열람·청취가 부적절한 경우
4. 법령 등에서 정한 보관기간 만료로 인해 조합이 삭제한 경우
5. 그 밖에 상호금융 소비자의 권리구제와 관련이 없는 내용으로서, 해당 조합이 사전에 구체적으로 정한 경우

제20조(금융소비자보호 실태평가제도) ① 본 조합은 중앙회 상호금융대표이사가 정하는 바에 따라 조합에 대한 금융소비자보호 실태평가를 자율적으로 실시하고 그 결과를 중앙회 상호금융대표이사에게 통보하여야 한다.

② 중앙회가 본 조합에 대하여 직접 금융소비자보호 실태평가를 하는 경우 본 조합은 특별한 사정에 없는 한 그 평가에 협조하여야 한다.

③ 제2항에 따른 중앙회의 금융소비자보호 실태평가를 받은 경우 본 조합은 다음 각 호의 사항을 이사회에 보고하고 중앙회 상호금융대표이사에게 통보하여야 한다.

1. 제2항에 따른 중앙회의 금융소비자보호 실태평가 결과
2. 제1호 중 미흡한 사항으로 평가된 항목에 대한 구체적인 개선계획

부 칙

제1조(시행일) 이 준칙은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 준칙 시행 전에 다른 내규, 관계 법령 등에 의하여 적법하게 처리된 사항은 이 준칙에 따라 처리된 것으로 본다.

제3조(내부지침) 이 준칙의 시행을 위하여 내부지침(별지)을 별도로 운영한다.

부 칙

이 준칙은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

부 칙(2025. 9. 30.)

이 준칙은 2025년 9월 30일부터 시행한다.

<별지 제1호>

와부농협 소비자보호 상품 판매 내부지침

와부농협

[2021. 9. 24. 제정
2025. 9. 30. 개정]

제1조(목적) 이 지침은 상호금융 소비자를 보호하기 위하여, 금융상품 판매직원 (이하 “직원” 이라 한다)이 지켜야 할 원칙과 자세 및 의무를 규정함을 목적으로 한다.

제2조(판매직원의 자세) 직원은 내규에서 규정하는 상호금융 소비자보호가 이루어지도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

제3조(중요내용 설명의무) 직원은 금융상품 등에 관한 중요한 사항을 상호금융 소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

제4조(신의성실의 원칙) ① 직원은 상호금융 소비자에 대해 금융상품을 판매하는 과정에서 신의성실의 원칙을 준수한다.

② 금융상품 판매종사자의 도입·양성·교육·관리 등에 있어 법령을 준수하고 건전한 금융거래 질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다한다.

③ 상호금융 소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다한다.

④ 금융상품 판매과정에서 상호금융 소비자에게 피해가 생긴 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다한다.

제5조(권한남용 금지의 원칙) 직원은 우월적 지위를 남용하거나 상호금융 소비자의 권익을 침해하는 행위를 하지 않아야 하며, 특히 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 권한남용 사항이 발생하지 아니하도록 주의하여야 한다.

1. 여신지원 등의 서비스 제공과 관련하여 상호금융 소비자의 의사에 반하는 다른 금융상품의 구매를 강요하는 행위
2. 대출상품 등과 관련하여 부당하거나 과도한 담보 및 보증을 요구하는 행위
3. 부당한 금품제공 및 편의제공을 요구하는 행위
4. 직원의 실적을 위해 상호금융 소비자에게 가장 유리한 계약조건의 금융 상품을 추천하지 않고 다른 금융상품을 추천하는 행위

제6조(적합성의 원칙) ① 직원은 상호금융 소비자에 대한 금융상품 구매 권유 시 상호금융 소비자의 성향, 재무 상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 상호금융 소비자가 적합한 상품을 구매하도록 최선의 노력을 다한다.

② 직원은 65세 이상 고령층, 은퇴자, 주부 등 취약한 상호금융 소비자에 대한 금융상품 구매 권유 시 금융상품에 대한 이해수준, 금융상품 구매목적, 구매경험 등을 파악하여 적합하다고 판단되는 상품을 권유하여야 한다.

제7조(정보보호의 원칙) 직원은 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의 절차를 통하여 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하고, 해당 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 동의받은 목적 이외에는 사용하지 아니한다.

본 문서는 농협의 중요자산입니다

204040 김정* 1627110997

<별지 제2호>

와부농협 고령금융소비자 보호 지침

와부농협

[2021. 9. 24. 제정
2025. 9. 30. 개정]

제1조(목적) 이 지침은 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 기본 지침을 제공함으로써 고령금융소비자를 보호하고 권익을 증진하는 것을 목적으로 한다.

제2조(고령금융소비자의 정의) ① “고령금융소비자”란 준칙 본문 제11조의3에서 정한바에 따라 65세 이상의 소비자를 원칙으로 한다. 다만, 금융상품별로 금융거래 경험, 금융상품에 대한 이해 정도, 재산 및 소득상황, 직업 등을 토대로 고령금융소비자의 범위를 달리 정하여 운영할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고, 65세 이상 연령에 도달하지 않았더라도 사리분별 능력이 현저히 떨어진다고 판단되는 소비자에 대하여 고령금융소비자에게 적용하는 보호 기준을 적용하도록 운영할 수 있다.

제3조(고령금융소비자 보호에 관한 기본원칙) ① 고령금융소비자에 대해 강화된 금융상품 권유절차를 마련하고 보다 편리한 상담 및 금융 서비스를 제공하기 위해 노력하여야 한다.

② 고령금융소비자에게 금융상품을 구매 권유할 때 금융상품 이해수준, 구매목적, 구매경험, 재무상태 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 적합하지 아니한 상품을 구매 권유하지 않는다.

③ 고령금융소비자 보호와 관련하여 법령이나 그 밖에 다른 특별한 규정을 준수하고, 신의성실의 원칙에 따라 업무를 수행하여야 한다.

④ 합리적 사유 없는 연령차별을 금지하되, 다음 각 호의 어느 하나로서 연령별 차등이 불가피한 경우에는 취급제한 및 가격 차등화 등의 명확한 근거를 제시해야 한다. 다만, 연령별 차등이 불가피한 경우에도 고령자가 금융소외 등으로 불이익을 받지 않도록 노력하여야 한다.

1. 연령이 금융상품 설계 시 주요 고려사항이자 가격 결정 시 핵심 요인으로 연령에 따라 금융상품 판매 방식 등을 차별화할 수밖에 없는 경우

2. 연령별 차등을 통해 명백하게 전체 금융 이용자의 편익이 증대되고 금융비용이 감소하는 경우

제4조(금융거래 단계별 고령금융소비자 보호) ① 고령금융소비자에 대한 금융상품 상담 및 판매 과정에서 내용을 쉽게 인지할 수 있도록 가급적 쉬운 용어를 사용하여 느린 속도로 설명하며, 상담 결과 고령금융소비자의 사리분별능력이 저하되었다고 판단되는 경우 판매를 자제하여야 한다.

※ 사리분별 능력은 아래 예시 등을 참조하여 종합적으로 판단한다.

- 간단한 개념을 이해하지 못하는 경우
- 기억을 잃어버린 듯한 행동을 보이는 경우
- 의사를 표시하거나 대화하는데 어려움이 있는 경우
- 최근의 금융거래내역을 인지하지 못하는 경우 등

② 고령금융소비자에 금융상품 구매권유 시 다음 내용을 포함하는 “금융상품 취급 관련 중점 관리사항”을 마련하여 준수하여야 한다.

1. 대출성 상품

가. 적합성의 원칙 : 직원은 고령금융소비자와 대출상담 및 접수 시 자금용도 등에 관하여 신청인과 상담하여 그 타당성을 검토하고 채무 상환능력, 대출상품에 대한 이해수준 및 과거 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 고령금융소비자가 적합한 상품을 구매하도록 노력하여야 한다.

나. 중요내용 설명의무 : 직원은 고령금융소비자가 합리적인 판단과 의사결정을 할 수 있도록 금융상품 등에 관한 중요한 사항(청약철회의 기한, 행사방법, 효과와 함께 청약철회에 따른 이익과 불이익, 중도상환과의 차이를 포함한다)을 약관 및 상품설명서 등을 참조하여 이해하기 쉽게 설명하여야 한다. 특히 다음의 어느 하나에 해당하는 사항은 반드시 설명하고 이행 여부를 확인하여야 한다.

- 1) 기한의 이익 상실 이유
- 2) 변동금리 또는 고정금리 유의사항
- 3) 중도상환수수료
- 4) 지연배상금률(연체이자율) 및 지연배상금(연체이자) 부과 사유
- 5) 그 밖의 불이익에 관한 중요사항

다. 정보제공 방법의 적정성 : 고령금융소비자가 대출 상품에 관한 정보를 쉽게 볼 수 있도록 상품설명서의 글자크기를 크게 하거나 확대경을 구비하는 등의 노력을 해야 한다.

2. 금융투자상품 판매 시 「고령투자자에 대한 금융투자상품 판매 시 보호기준」에 따른다.

3. 보험·공제상품 판매 시 보험협회의 「고령금융소비자보호 가이드라인」의 판매(상품가입을 포함한다) 관련 내용을 준수한다.

③ 구조가 복잡하거나 손실가능성이 큰 금융상품을 “구매권유 유의상품”(이하 “유의상품”이라 한다)으로 지정하고, 유의상품을 권유하는 경우 다음의 강화된 판매절차를 적용하여야 한다.

1. 고령금융소비자에게 유의상품을 권유하는 경우 계약을 체결하기 이전에 상위 관리직 직원(지점장 등을 포함한다)이 권유의 적정성을 사전에 확인하도록 한다.
2. 관리직 직원은 고객을 직접 면담하거나 판매 시 배석하는 등의 방법을 통해 고객의 이해여부 및 판매권유의 적정성을 사전 확인하고 확인내용을 기록·유지한다.

※ “구매권유 유의상품”으로 고려할 수 있는 금융상품의 예

- 일반적으로 후순위채권, 파생연계금융상품 등
- 투자성 상품을 판매하는 경우에는 금융투자업권의 「고령투자자에 대한 금융투자상품 판매 시 보호 기준」(금융투자협회 표준투자권유준칙 참고5)에서 정하는 ‘투자권유 유의상품’을 준용
- 보험상품을 판매하는 경우에는 보험업권의 고령금융소비자보호 가이드라인에서 정하는 변액보험 관련 내용을 포함

④ 다른 금융기관이 개발한 금융상품을 판매하는 경우에 고령금융소비자 보호 측면에서 유의상품

에 해당하는지 여부를 살펴보고, 이를 판매정책에 반영하기 위해 노력하여야 한다.

⑤ 고령금융소비자에게 비대면 방식으로 금융상품을 권유하여 판매하는 경우 고객의 이해여부 및 판매 동의 등을 확인하고 관련 내용을 기록·유지하도록 노력하여야 한다.

⑥ 고령금융소비자가 내용이 복잡하거나 위험이 큰 금융투자상품에 가입하는 경우 가족 등 지정인에게 계약 사실을 안내하는 제도인 “고령층 지정인 계약 사실 알림 서비스”를 제공한다.

구분	상품군	기타
금융투자상품	파생결합증권 (ELS, DLS)	- 인터넷채널을 통한 모집 계약 제외 - 보험상품 중 월 5만원 이하 계약 제외
	장외파생상품	
	조건부 자본증권, 자산유동화증권, 후순위 채권	
	파생형 펀드, 주가연계펀드 등	
보험상품	변액보험	

⑦ 고령금융소비자에게 금융상품 판매 이후 과정에서 다음의 경우에는 해피콜 등 사후 모니터링을 실시하고, 향후 분쟁 등에 대비하기 위하여 사후 모니터링 내용을 녹음하거나 기록하여야 한다.

1. 고령금융소비자 중 80세 이상인 고객이 유의상품을 구매한 경우
2. 고령금융소비자에게 비대면 방식으로 금융상품을 권유하여 판매한 경우
* TM, DM, 이메일, 디지털 채팅 등

⑧ 관리직 직원은 사후 모니터링의 적정 이행여부를 주기적으로 확인하도록 노력하여야 한다.

⑨ 고령금융소비자 중 70세 이상인 고객에게 대출성 상품을 판매한 경우, 청약철회 신청방법 및 청약철회 가능기간 종료일자 등을 청약철회 가능 기간 중 본 조합이 정한 방법으로 안내하여야 한다.

⑩ 보이스피싱 등 불법 금융사기 피해로부터 고령금융소비자를 보호하기 위해 교육 프로그램 운영, 피해 사례 전파, 고령자 금융사기 모니터링 강화 등의 노력을 해야 한다.

제5조(내부통제강화 등) ① 유의상품에 관련된 교육을 할 때에는, 고령금융소비자 보호에 대한 내용을 포함하여 교육을 실시하여야 한다.

② 고령금융소비자를 주요 대상으로 하는 각종 판촉 활동을 하는 경우 고령금융소비자를 현혹할 수 있는 허위·과장정보, 판매광고물이 사용되지 않도록 세심한 주의를 기울인다.

③ 소비자보호 총괄책임자는 고령금융소비자에 대한 유의상품 중 불완전판매 가능성이 높은 거래를 추출하여 불완전판매 여부를 정기적으로 점검하고 기록을 남겨둔다.

제6조(고령금융소비자 전담창구 등) ① 고령금융소비자의 특성에 부합하는 상담과 금융서비스 제공을 위해 각 영업점에 고령금융소비자 전담창구 및 상담직원을 지정하여 운영한다. 다만 전담창구 및 상담직원의 운영 여부는 영업점 규모나 인력규모에 따라 달리 정할 수 있다.

② 고령금융소비자에 대해서는 가급적 전담창구의 상담직원을 통해 상담을 받은 후 금융상품에 가입하도록 안내한다. 다만, 전담 관리직원 또는 권유자가 있는 고객, 전담창구 이용을 거부한 고객 및 다른 창구 이용이 고객에게 보다 용이한 경우에는 예외로 한다.

제7조(다른 규정과의 관계) 고령금융소비자 보호와 관련하여 법령이나 그 밖에 다른 특별한 규정 등을 두고 있는 경우를 제외하고는 이 지침을 적용한다.

본 문서는 농협의 중요자산입니다

204040

김정*

1627110997

<별지 제3호>

와부농협 장애인금융소비자 보호 지침

와부농협

[2021. 9. 24. 제정
2025. 9. 30. 개정]

제1조(목적) 이 지침은 「상호금융 소비자 보호준칙(예)」 제11조의4 제5항에 따라 장애인의 금융 접근성을 제고하고 장애인금융소비자를 보호하기 위하여 필요한 세부 고객 응대 지침 등에 관한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(장애인금융소비자의 정의) ① 이 지침에서 “장애인금융소비자”란 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 금융소비자를 말한다.

② 본 조합은 장애인금융소비자에 대하여 금융상품별로 금융거래 경험, 금융상품에 대한 이해 정도, 재산 및 소득상황, 직업 등의 기준에 근거해 장애인금융소비자의 범위를 달리 정하여 운영할 수 있다.

제3조(장애인금융소비자 보호에 관한 기본원칙) ① 본 조합은 장애인금융소비자에 대해 강화된 금융상품 권유절차를 마련하고 보다 편리한 상담 및 금융 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

② 금융상품 판매직원(이하 “직원”이라 한다)은 장애인금융소비자에게 금융상품을 구매 권유할 때 금융상품 이해수준, 구매목적, 구매경험, 재무상태 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 적합하지 아니한 상품을 구매를 권유하여서는 아니된다.

제4조(금융거래 단계별 장애인금융소비자 보호) ① 직원은 장애인금융소비자에 대한 금융상품 상담 및 판매 시 내용을 쉽게 인지할 수 있도록 가급적 쉬운 용어를 사용하여 느린 속도로 설명하며, 상담결과 장애인금융소비자의 사리분별능력이 저하되었다고 판단되는 경우 판매를 자제하여야 한다.

② 장애인금융소비자에 구매권유 시 다음 내용을 포함하는 금융상품별 중점 관리사항을 마련하여 준수한다.

1. 대출상품 판매 시

가. 적합성의 원칙 : 대출상담 및 접수시 자금용도 등에 관하여 충분히 상담하여 그 타당성을 검토하고 채무상환능력, 상품에 대한 이해수준 및 과거 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 상품을 구매하도록 노력하여야 한다.

나. 중요내용 설명의무 : 금융소비자의 합리적 판단 및 의사결정을 위해 상품 등에 관한 중요한 사항을 약관, 상품설명서 등을 참조하여 이해하기 쉽게 설명하여야 한다.

다. 정보제공 방법의 적정성 : 상품에 관한 정보를 쉽게 볼 수 있도록 상품설명서의 글자크기를 크게하거나 확대경 구비, 점자약관 서비스 안내 등의 노력을 하여야 한다.

2. 금융투자상품 판매 시 금융투자협회의 「표준투자권유준칙」과 본 조합의 「금융투자상품 투자권유준칙」에 따라야 한다.

제5조(내부통제강화 등) ① 장애인금융소비를 주요 대상으로 하는 각종 판촉 활동을 하는 경우 장애인금융소비를 현혹할 수 있는 허위·과장정보, 판매광고물이 사용되지 않도록 세심한 주의를 기울여야 한다.

② 소비자보호 총괄책임자는 장애인금융소비자에 대한 유의상품 중 불완전판매 가능성이 높은 거래를 추출하여 불완전판매 여부를 정기적으로 점검하고 기록을 남겨둔다.

제6조(장애인금융소비자 전담창구 등) ① 본 조합은 장애인금융소비자의 특성에 부합하는 상담과 금융서비스 제공을 위해 각 영업점에 장애인금융소비자 전담창구 및 상담직원을 지정하여 운영한다. 다만, 전담창구 및 상담직원의 운영 여부는 영업점 규모나 인력규모에 따라 달리 정할 수 있다.

② 장애인금융소비자에 대해서는 가급적 전담창구의 상담직원을 통해 상담을 받은 후 금융상품에 가입하도록 안내한다. 다만, 전담 관리직원 또는 권유자가 있는 고객, 전담창구 이용을 거부한 고객 및 다른 창구 이용이 고객에게 보다 용이한 경우에는 예외로 한다.

제7조(다른 규정과의 관계) 장애인금융소비자 보호와 관련하여 법령이나 그 밖에 다른 특별한 규정 등을 두고 있는 경우를 제외하고는 이 지침을 적용한다.