

# 투자권유준칙

소관부서: 소비자보호부  
전문개정 2021.09.23  
2021.11.30  
2022.03.03  
2022.11.30  
2023.08.11  
2023.10.31  
2023.12.11  
2024.10.18

## 제 1 장 총칙

제 1 조(목적) 이 준칙은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제 50 조 제 1 항 및 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금소법”이라 한다)에 따라 회사의 임직원과 투자권유대행인 등 회사로부터 투자권유를 위탁 받은 자(이하 “임직원등”이라 한다)가 금융소비자(전문투자자임을 별도로 표시하지 않으면 일반투자자를 말하며, 이하 “고객”이라 한다)에게 투자권유를 할 때 준수하여야 할 구체적인 절차 및 기준 등을 정함을 목적으로 한다.

제 2 조(정의) 이 준칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같으며, 이 준칙에서 따로 정의하지 않은 용어 중 법·법시행령·법시행규칙·금융투자업규정·금소법·금소법시행령·「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 “감독규정”이라 한다), 한국금융투자협회 및 한국거래소의 규정 등(모두 합하여 이하 “관계법령”이라 한다)에서 정한 것이 있으면 그에 따른다.

1. “투자권유”란 특정 고객을 상대로 금융투자상품의 매매 또는 투자자문계약·투자일임계약·신탁계약(관리형 신탁계약 및 투자성 없는 신탁계약을 제외한다. 이하 같다), 신용거래약정, 담보대출계약 및 대주의 체결을 권유하는 것을 말한다. 다만, 「근로자퇴직급여보장법」 제 22 조제 2 항에 따른 운용방법 제시는 투자권유로 보지 아니한다.
2. “상품”이란 금융투자상품, 투자자문, 투자일임, 신탁, 발행어음, 신용거래 및 증권담보대출 그 밖에 회사가 투자목적의 고객을 상대로 매매하거나 계약을 체결하기 위하여 투자권유하는 대상이 되는 모든 것을 말한다.
3. “대출성상품”이란 신용거래, 증권담보대출 및 대주를 말한다.
4. “투자성상품”이란 상품 중 대출성상품이 아닌 상품을 말한다.
5. “전문투자자”란 전문성 구비여부, 소유자산규모 등에 비추어 투자에 따른 위험감수능력이 있는 고객으로서 금소법 제 2 조 제 9 호에서 정하는 전문금융소비자를 말한다.
6. “일반투자자”란 전문투자자가 아닌 고객을 말하며, 확정급여형퇴직연금제도의 경우는 사업자를 말한다. 다만, 전문투자자 중 금소법시행령 제 2 조 제 7 항에서 정하는 자가 일반투자자와 동일한 대우를 받겠다는 의사를 회사에 서면으로 통지하고 회사가 이에 동의한 경우에는 일반투자자로 본다.
7. “적정성원칙 대상상품”이란 다음 각 목의 상품 전부 또는 하나 이상을 말한다.
  - 가. 파생상품
  - 나. 파생결합증권
  - 다. 조건부자본증권
  - 라. 고난도금융상품
  - 마. 가목 또는 나목을 운용대상으로 하는 펀드(법에 의한 집합투자증권 또는 문맥에 따라 집합투자기구를 말한다. 이하 같다)
  - 바. 가목 내지 라목을 운용대상으로 하는 투자일임계약 및 신탁계약
  - 사. 신용거래
  - 아. 증권담보대출(매도담보대출은 제외한다)

8. “설명서”란 제안서, 계약서, 설명서 등 명칭과 서면, 전산파일 등 형식을 불문하고 고객에게 상품을 설명하기 위해 제공되는 모든 것을 말한다.

제 3 조(투자권유 및 판매 일반 원칙) 임직원등은 투자자 보호와 공정거래질서의 유지를 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 준수하여야 한다.

1. 관계법령을 준수하고, 신의성실의 원칙에 따라 정직하고 공정하게 업무를 수행한다.
2. 고객에 대하여 선량한 관리자로서의 주의의무를 다한다.
3. 고객이 합리적인 투자판단과 의사결정을 할 수 있도록 투자에 따르는 위험 및 거래의 특성과 주요내용을 명확히 설명하여야 한다.
4. 고객 스스로 자신의 판단과 책임으로 투자에 관한 의사결정을 하여야 하고, 그에 따른 결과가 고객 본인에게 귀속됨을 고객에게 알려야 한다.
5. 정당한 사유 없이 투자자의 이익을 해하면서 자기, 회사 또는 제 3자가 이익을 얻도록 하여서는 아니 된다.
6. 이해상충이 발생할 가능성이 있는 거래를 할 때에는 고객의 이익이 침해받지 아니하도록 이해상충 가능성을 최대한 낮출 수 있는 조치를 취한 후 매매, 그 밖의 거래를 하여야 하며, 이해상충이 불가피한 경우에는 이러한 사실을 고객에게 통지하고 고객이 이로 인한 피해를 받지 않도록 거래를 중단하는 등 적절한 조치를 취한다.
7. 영업점장은 임직원등이 투자권유를 할 때 관계법령 및 「소비자보호내부통제기준」을 준수하는지 철저히 감독한다.

제 4 조(일반·전문투자자의 확인) ① 임직원등은 투자권유를 하기 전에 고객이 일반투자자인지 전문투자자인지를 확인하여야 하며, 전문투자자인 고객에게는 제 2 장제 1 절을 적용하지 아니한다.

- ② 임직원등은 일반투자자로 전환할 수 있는 전문투자자가 서면으로 일반투자자로의 전환을 통지하는 경우 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 한다. 이 경우 해당 전문투자자는 일반투자자로 본다.
- ③ 일반투자자로 전환한 전문투자자는 서면 통지에 의해 다시 전문투자자로 전환할 수 있다.
- ④ 주권상장법인이 회사와 장외과생상품 거래를 하는 경우에는 일반투자자로 본다. 다만, 해당 법인이 전문투자자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 회사에 서면으로 통지하는 경우에는 전문투자자로 본다.
- ⑤ 회사는 전문투자자의 일반투자자 전환 내역 등에 대한 기록을 유지하여야 한다.

제 5 조(투자권유희망 여부의 확인) ① 고객이 투자권유를 원하지 않고 고객 본인이 특정한 상품을 매수 또는 청약(이하 “가입”이라고 한다)하고자 하는 경우에는 투자권유를 원하지 않았다는 사실을 고객으로부터 서면으로 확인 받고 다음 각 호를 고객에게 설명하여야 한다.

1. 적합성원칙과 설명의무가 적용되지 않으며 관련 법 위반에 대해 소비자의 권리를 주장할 수 없다는 사실
2. 향후 가입 상품과 관련된 분쟁이나 소송이 발생하였을 때 투자권유를 원하지 않았다는 확인이 고객의 권리구제에 불리하게 작용될 수 있으므로 신중하게 결정하여야 한다는 사실
3. 가입을 원하는 상품이 적정성원칙 대상상품인 경우 고객이 투자자정보를 제공하지 않으면 관계법령에 따라 거래가 제한된다는 사실
- ② 투자권유를 원하지 않는 고객에게는 적합성원칙과 설명의무는 적용하지 아니 하되, 고객이 상품에 대한 설명을 요청하는 경우에는 고객에게 설명서를 제공(교부, 우송, 전자우편발송, 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 발송을 포함한다. 이하 같다)하고 설명의무를 이행한다. 이 때 고객이 설명을 요청하지 않는 경우에도 고객에게 설명서를 제공하고 상품의 원금손실 가능성 및 투자에 따른 손익이 모두 고객에게 귀속된다는 사실은 설명하여야 한다.

## 제 2 장 투자권유준칙 일반

### 제 1 절 적합성(적정성)원칙 및 설명의무

제 6 조(적합성 원칙) ① 고객이 투자권유를 원하는 때에는 임직원등은 제 7 조에 따라 고객의 투자자정보를 파악하고 고객의 투자성향(이하 “투자자성향”이라 한다)을 분류한 후 고객에게 적합(투자자성향별로 제 9 조에 따른 상품의 위험등급이 다음 각 호의 기준보다 높지 않은 것을 말한다. 이하 같다)한 상품을 투자권유하여야 한다. 이 때 이미 투자자정보를 알고 있는 고객에 대하여는 기존 투자자성향과 그 의미에 대해 고객에게 설명하고 변동이 없는지를 파악하여야 한다.

1. 공격투자형: 1등급 및 그 보다 낮은 위험의 등급
2. 적극투자형: 2등급 및 그 보다 낮은 위험의 등급
3. 위험중립형: 4등급 및 그 보다 낮은 위험의 등급
4. 안정추구형: 5등급 및 그 보다 낮은 위험의 등급
5. 안정형: 6등급

② 고객이 본인에게 적합하지 않은 상품의 가입을 요청하는 경우에는 임직원등의 투자권유 없이 고객 본인에게 적합하지 않은 상품을 고객이 스스로 거래한다는 사실을 고객으로부터 서면으로 확인 받고 다음 각 호를 고객에게 설명하여야 한다.

1. 고객의 투자자성향과 상품의 위험등급 및 해당 상품이 고객에게 적합하지 않다는 사실
2. 해당 상품을 거래하는 것이 고객의 투자자성향에 부합하는 상품에 투자하는 경우보다 손실이 더 클 수 있다는 사실
3. 적합성원칙이 적용되지 않으며 향후 가입 상품과 관련된 분쟁이나 소송이 발생하였을 때 고객 본인에게 적합하지 않은 상품의 거래를 요청하였다는 확인이 고객의 권리구제에 불리하게 작용될 수 있으므로 신중하게 결정하여야 한다는 사실

③ 제 1 항에도 불구하고 주식과 같이 하루 중에 가격이 변동되어 매매의 적시성이 중요한 상품으로서 이미 제 1 항에 따라 적합성원칙을 적용하여 투자권유한 사실이 있는 고객에게 같은 상품을 추가로 투자권유하는 경우에는 제 1 항의 적용을 생략할 수 있다. 다만 다음 각 호의 경우에는 제 1 항을 적용하여야 한다.

1. 해당 상품을 거래하는 계좌를 추가로 개설하는 경우
2. 거래하는 상품의 종류를 추가하기 위하여 약정 또는 신청 등을 하는 경우
3. 제 7 조제 1 항 또는 제 8 조제 3 항에 따라 투자자정보를 파악하고 투자자성향을 분류한 결과 투자자성향 또는 상품 위험등급의 변동으로 인하여 해당 상품이 고객에게 부적합하다는 사실을 알게 된 경우. 이 때에는 제 1 항 외에 제 2 항도 적용한다.

④ ELS, ELF, ELT, DLS, DLF 또는 DLT 를 처음으로 거래하는 고객 또는 연령이 만 65 세 이상인 고객(이하 “고령투자자”라 한다)에게 투자권유하는 때에는 상품 권유 사유 및 투자 유의사항 등을 기재한 서류를 계약체결 이전에 고객에게 제공하여야 한다.

⑤ 준법감시인은 시장상황 등에 따라 유사해외통화선물거래 등 금융투자상품의 투자위험도가 매우 높다고 판단되는 경우 해당 상품에 대한 고객의 거래자격을 제한하거나 투자권유 할 수 있는 고객의 범위를 제한하도록 관련부서에 의견을 개진할 수 있으며, 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이를 최대한 반영하여야 한다.

⑥ 퇴직연금의 경우 투자자가 보유 자산에 대한 위험회피목적으로 투자하거나 적립식으로 투자하는 등 해당 투자를 통하여 투자에 수반되는 위험을 낮추거나 회피할 수 있다고 판단하는 경우에는 상품에 대하여 보다 완화된 기준을 적용하여 투자권유를 할 수 있다.

제 7 조(투자자정보 파악 및 투자자성향 분류) ① 임직원등은 투자권유를 원하는 고객에 대한 면담·질문 등을 통하여 상품 종류 별로 다음 각 호의 정보(이하 “투자자정보”라 한다)를 파악하여야 한다. 이 때 고객이 투자자정보의 제공을 거부하는 경우에는 적합성원칙의 적용을 원하지 않는 것으로 보고 제 5 조에 따라 처리한다.

1. 투자성상품의 경우
  - 가. 거래 목적
  - 나. 계약기간, 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도
  - 다. 금융상품에 대한 이해도
  - 라. 고객의 재산상황(보유한 자산 중 금융상품의 유형별 비중을 말한다)
  - 마. 투자성 상품을 취득·처분한 경험

- 바. 고객의 연령
- 2. 대출성상품의 경우
  - 가. 거래 목적
  - 나. 원리금 변제계획
  - 다. 고객의 신용
  - 라. 재산상황(소득, 부채 및 자산을 말한다) 및 고정지출
  - 마. 고객의 연령
- ② 임직원등은 투자자정보를 평가하여 그 결과에 따라 투자자성향을 다음 기준에 따라 5 단계 중 어느 하나로 분류하여야 한다.
  1. 공격투자형: 시장평균 수익률을 훨씬 넘어서는 매우 높은 수준의 수익을 추구하며, 이를 위해 손실 위험을 적극 수용할 수 있는 성향
  2. 적극투자형: 높은 수준의 수익을 추구하며 이를 위해 손실위험을 감수할 수 있는 성향
  3. 위험중립형: 이자소득이나 배당소득보다 조금 높은 수익을 추구하며 일정 수준의 손실을 감내할 수 있는 성향
  4. 안정추구형: 이자소득이나 배당소득 수준의 안정적인 수익을 추구하며 투자원금의 손실은 최소화 하고자 하는 성향
  5. 안정형: 예금 또는 적금 이자 수준의 수익을 추구하며 투자원금의 손실을 원하지 않는 성향
- ③ 임직원등은 고객의 대리인에게서 투자자정보를 파악하는 경우에는 위임의 범위에 투자자정보 제공 권한이 포함되어 있는지를 확인하여야 한다.
- ④ 임직원등은 제 1 항부터 제 3 항까지의 규정에 따라 파악한 투자자정보 및 분류된 투자자성향을 고객에게 설명하고 이를 기재한 서면(우편, 전자우편, 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시를 포함하며, 이하 “서면등”이라 한다)을 2부 작성하여, 고객에게 서명(「전자서명법」 제 2 조 제 2 호에 따른 전자서명, 기명날인, 녹취, 전자우편 또는 그 밖에 이와 유사한 전자통신, 우편, 전화응답시스템을 포함하며 이하 “서명등”이라 한다)의 방법으로 확인을 받은 후 1부는 고객에게 제공하고, 1부는 보관 한다.

- 제 8 조(투자자정보의 유효기간) ① 임직원등은 고객으로부터 별도로 제 2 항에 따른 변경 요청이 없으면 투자자정보를 파악한 날로부터 24 개월(이하 “투자자정보 유효기간”이라 한다) 동안 투자자정보가 변경되지 않은 것으로 간주할 수 있다.
- ② 임직원등은 투자자정보를 파악할 때 고객에게 제 1 항의 내용을 설명하고, 투자자정보가 변경되면 회사에 서면등으로 변경을 요청하도록 안내하여야 한다.
  - ③ 임직원등은 회사가 이미 투자자정보를 알고 있는 고객에게 투자권유를 하고자 하는 경우에는 투자자정보 유효기간의 경과 여부를 확인하여 유효기간이 지난 때에는 투자자정보를 다시 파악하여야 한다. 다만, 적정성원칙 대상상품을 판매하려는 경우에는 투자권유를 하지 아니 하더라도 투자자정보를 다시 파악하여야 한다.
  - ④ 제 3 항에도 불구하고 퇴직연금의 경우에는 다음 각 호와 같이 처리할 수 있다.
    1. 투자자정보 유효기간이 지났더라도 고객이 운용지시비율을 변경하거나 운용자산을 변경하기 전까지는 사전에 정해진 비율과 자산대로 운용할 수 있다.
    2. 단순히 원리금보장상품의 비중을 늘리거나 위험자산의 비중을 낮추도록 운용지시비율을 변경하는 경우에는 투자자정보 유효기간이 지났더라도 투자자정보를 다시 파악하지 아니할 수 있다.

- 제 9 조(상품의 위험등급 분류) ① 상품부서(「고난도상품 제조 및 판매 규정」에서 정하는 상품 제조부서를 말하며, 상품제조부서가 없는 상품의 경우에는 상품공급부서를 말한다. 이하 같다)는 각 상품별 위험도(이하 “위험등급”이라 한다)를 다음 6 단계 중 어느 하나로 분류하여야 한다. 다만, 장외파생상품의 경우에는 제 18 조제 3 항제 2 호에 따라 주의·경고·위험의 3 단계로 분류하여야 한다.
1. 1등급(매우 높은 위험): 투자원금 전액 또는 투자원금을 초과하는 손실이 발생할 수 있지만 시장평균 수익을 훨씬 넘어서는 매우 높은 수익이 기대되는 상품

2. 2등급(높은 위험): 최대 투자원금 전액에 손실이 발생할 수 있지만 시장평균 수익보다 높은 수익이 기대되는 상품
3. 3등급(조금 높은 위험): 투자원금의 상당부분에 손실이 발생할 수 있지만 시장평균 수익 수준의 수익이 기대되는 상품
4. 4등급(보통 위험): 투자원금의 일부에 손실이 발생할 수 있지만 이자소득이나 배당소득보다 조금 높은 수익이 기대되는 상품
5. 5등급(낮은 위험): 투자원금의 손실은 최소화하고, 이자소득이나 배당소득 수준의 안정적인 수익을 기대할 수 있는 상품
6. 6등급(매우 낮은 위험): 투자원금에 손실이 거의 발생하지 않고, 예금 또는 적금 수준의 수익을 기대할 수 있는 상품

② 제 1 항의 위험등급은 다음 요소를 감안하여 소비자보호총괄책임자가 따로 정하는 세부 기준에 따라 분류하되, 외부기관이 작성한 위험도 평가기준을 고려할 수 있다. 다만, 금전신탁 및 투자일임계약의 경우에는 제 19 조제 3 항에 따른 세부자산 배분유형별로 분류하여야 한다.

1. 정량적 요소: 과거 가격의 변동성, 원금손실가능범위, 기초자산의 종류 및 구성 비중, 신용등급, 만기, 레버리지 정도 및 상품의 목표 투자기간 등
2. 정성적 요소: 상품구조의 복잡성, 환매나 매매의 용이성, 거래상대방위험, 조기상환가능성 및 유동성 등

③ 제 1 항 및 제 2 항에 따라 위험등급을 분류할 때, 파생상품은 기초자산 본연의 위험 외에 권리에 따른 위험을 추가로 반영하여야 하고, 외화 표시 자산에 투자되는 상품의 경우에는 환위험을 별도로 고려하여야 한다.

④ 포트폴리오투자(투자위험 분산을 목적으로 둘 이상의 상품에 투자하는 것을 말한다) 상품의 경우에는, 포트폴리오를 구성하는 개별 상품의 위험등급을 투자금액 비중으로 가중 평균한 위험도를 기준으로 위험등급을 정한다.

⑤ 회사는 고객이 해당 상품의 위험등급을 쉽게 이해할 수 있도록 상품 위험도 분류표를 상담창구에 비치하고, 임직원등이 투자권유를 할 때 이를 활용하여 다른 금융상품과의 비교 등의 방법을 통해 상대적인 위험수준을 설명할 수 있게 하여야 한다.

제 10 조(적정성원칙) ① 제 5 조제 2 항 전단에도 불구하고 고객이 가입하고자 하는 상품이 적정성원칙 대상상품인 경우에는 고객이 투자권유를 원하지 않아도 제 7 조에 따라 투자자정보를 파악하고 투자자성향을 분류한 후 상품이 고객에게 적정(투자자성향별로 상품의 위험등급이 제 6 조제 1 항 각호의 기준보다 높지 않은 것을 말한다. 이하 같다)한지 여부를 확인하여야 한다. 이때 고객이 투자자정보의 제공을 거부하면 관계법령에 따라 거래가 제한됨을 알리고 거래를 종료한다.

② 제 1 항에 따른 확인 결과 상품이 고객에게 적정하지 않다고 판단되는 경우에는 고객에게 상품의 내용 및 적정성 판단결과와 그 이유를 설명하고, 이를 기재한 서류를 2부 작성하여 고객의 서명등을 받은 후 1부는 서면등으로 고객에게 제공하고 1부는 회사에 보관한다.

③ 제 2 항에도 불구하고 고객이 해당상품의 가입을 원하는 경우에는 제 6 조제 2 항에 준하여 처리한다.

④ 적정성원칙 대상상품 중 ELW, 파생상품 ETF 또는 선물·옵션과 같이 하루 중에 가격이 변동되어 매매의 적시성이 중요한 상품의 경우에는 제 6 조제 3 항을 준용한다.

제 11 조(설명 의무) ① 임직원등은 고객에게 투자권유를 하거나, 고객이 투자권유를 원하지 않으면서 상품에 대한 설명을 요청하는 경우에는 설명서에 따라 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

② 임직원등은 상품을 설명할 때 상품의 복잡성 및 위험도 등 상품측면과 투자자의 투자경험 및 인식능력 등 투자자측면을 고려하여 설명의 정도를 달리 할 수 있다. 특히, 취약한 금융소비자(고령투자자, 미성년자, 투자 무경험자, 한정피후견인, 성년피후견인)에 대해서는 금융소비자의 불이익 사항(원금손실 가능성, 손실가능 범위, 중도해지시의 불이익, 금융소비자에게 추가부담이 발생할 수 있는 사항, 기한이익 상실 사유, 보장이 제한되거나 되지 않는 경우)을 다른 정보보다 우선적으로 설명하고 반드시 그 이해 여부를 확인한다.

- ③ 임직원등은 제 1 항과 제 2 항에 따라 설명하였는데도 투자자가 주요 손익구조 및 손실위험을 이해하지 못하는 경우에는 투자권유를 계속하여서는 아니 된다.
- ④ 임직원등은 고객에게 상품 설명을 할 때에는 고객의 합리적인 투자판단 또는 금융투자상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 중요사항을 거짓 또는 왜곡하여 설명하거나 누락하여서는 아니 된다.
- ⑤ 임직원등은 상품 설명을 한 후에는 고객이 설명을 이해하였음을 서명등의 방법으로 확인 받고, 자기가 설명한 내용이 설명서의 내용과 같음을 서명등의 방법으로 설명에 사용한 설명서와 확인서류에 확인한 후 고객에게 제공하여야 한다. 단, 퇴직연금 상품으로서 국공채, 통안채 등 원리금보장상품에 준하는 상품인 경우 확인절차를 생략할 수 있다.
- ⑥ 임직원등은 고객이 추후에도 상품에 대하여 문의할 수 있도록 고객에게 자신의 성명, 직책 및 연락처와 고객센터의 이용방법을 알려야 한다.

제 12 조(설명사항) 제 11 조에 따라 설명하여야 하는 사항(이하 “기본설명사항”이라 한다)은 다음 각 호와 같다.

1. 투자성상품(일반 사모펀드는 제외)의 경우

- 가. 상품의 내용
  - 나. 투자에 따르는 위험
  - 다. 상품 위험등급, 그 의미, 유의사항 및 등급 책정 이유
  - 라. 고객이 부담하는 수수료
  - 마. 계약의 해지·해제
  - 바. 상품의 환매 및 매매
  - 사. 계약기간
  - 아. 상품의 구조
  - 자. 기대수익(객관적·합리적 근거가 있는 경우에 한정)과 그 근거
  - 차. 손실이 발생할 수 있는 상황(최대 손실 발생 상황 포함), 그에 따른 손실추정액 및 그 근거
  - 카. 중도상환이 있는 상품의 경우 그 요건

2. 일반 사모펀드의 경우

- 가. 기본정보
  - (1) 펀드의 명칭
  - (2) 집합투자업자, 판매회사, 수탁회사 및 사무관리회사의 명칭
  - (3) 펀드의 종류
  - (4) 펀드의 최소투자금액 및 만기일자
  - (5) 판매일정, 환매일정, 결산 및 이익분배
- 나. 펀드에 관한 사항
  - (1) 투자전략
  - (2) 주요 투자대상자산
  - (3) 투자구조 및 다른 펀드가 편입되는 경우 최종 기초자산
  - (4) 레버리지(차입 등) 한도
  - (5) 여유자금의 운용방법
  - (6) 집합투자재산의 평가 및 기준가격 산정 방법
  - (7) 보수 및 수수료에 관한 사항
- 다. 펀드의 위험에 관한 사항
  - (1) 위험등급 및 관련 세부설명
  - (2) 위험요소
  - (3) 유동성 리스크 및 관리방안
- 라. 환매방법, 환매수수료를 포함하여 환매에 관한 사항

3. 대출성상품의 경우

- 가. 상품의 내용
  - 나. 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기
  - 다. 담보권에 관한 사항
  - 라. 고객이 부담하여야 하는 금액의 총액

- 마. 계약의 해지·해제
- 바. 고객의 신용에 미치는 영향
- 사. 연체이자율 및 반대매매 등 연체에 따른 불이익
- 아. 계약기간 및 그 연장
- 자. 이자율산출기준

제 13 조(설명서) ① 임직원등은 제 11 조에 따른 설명을 하기 전에 고객에게 기본설명사항과 제 19 조 및 제 20 조에 따라 추가로 설명하여야 하는 사항이 담긴 설명서를 서면등으로 제공하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 그러하지 아니 하다.

1. 이미 가입한 상품을 동일한 내용으로 갱신하는 경우
  2. 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래하는 경우
  3. 구성원이 5명 이상인 단체가 그 단체의 구성원을 위해 계약을 체결할 때 그 단체의 대표자에게 설명서를 제공한 경우
  4. 법인인 전문투자자와 계약을 체결하는 경우
- ② 상품부서는 설명서를 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 다음 각 호의 기준에 따라 작성(상품이 타사에서 제조된 것으로서 설명서를 상품제조회사가 작성한 경우에는 설명서가 이 기준에 부합되는지 확인하고 필요한 경우 수정 요구 등 적절한 조치를 취하는 행위를 포함한다. 이하 같다) 하여야 하며, 상품의 판매가 개시되기 전에 그 내용에 대해 소관부서의 심의를 받아야 한다.
1. 설명서의 맨 앞에 다음 각 목의 사항이 요약된 자료(이하 “핵심설명서”라 한다)를 둘 것
    - 가. 유사한 금융상품과 구별되는 특징
    - 나. 위험등급의 의미 및 유의사항, 상품의 특별한 위험, 그 밖에 고객의 숙지가 필요한 사항 등 상품으로 인해 발생 가능한 불이익에 관한 사항
    - 다. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처
  2. 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용할 것
  3. 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 할 것
  4. 내용 중 소비자의 선택에 따라 손익에 상당한 영향을 주는 사항을 쉽게 비교할 수 있도록 관련 정보를 제공할 것
  5. 상품에 관한 계약으로 받을 수 있는 혜택이 있는 경우 그 혜택 및 혜택을 받는데 필요한 조건을 함께 알 수 있게 할 것
  6. 그 밖에 소비자보호총괄책임자가 따로 정하는 상품별 설명서 작성기준을 준수할 것

제 14 조(계약서류의 제공) ① 임직원은 고객과 계약을 체결한 경우 다음 각 호의 서류(이하 “계약서류”라 한다)를 고객에게 지체 없이 서면등으로 제공하여야 한다. 다만, 제 13 조제 1항제 2호 또는 제 3호의 경우에는 계약서류를 제공하지 아니할 수 있다.

1. 상품 계약서
  2. 상품 약관
  3. 설명서
- ② 제 1항을 적용할 때 계약서류를 전자우편, 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 제공하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.
1. 고객이 계약서류를 확인하는데 필요한 소프트웨어, 안내자료 등을 제공할 것
  2. 계약서류가 위·변조되지 않게 기술적 조치를 취할 것

제 15 조(판매과정 녹취) ① 개인(대표자의 실명번호로 거래하는 임의단체를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)인 고객을 대상으로 위험등급이 4등급 및 그 보다 높은 등급인 상품에 관한 설명을 할 때에는 그 처리 과정을 전부 녹취하여야 한다. 다만, 고령투자자가 아니면서 투자자성향이 적합한 고객에게 국내시장에 상장된 주식, ETF 및 채권의 장내거래를 설명할 때에는 녹취를 생략할 수 있다.

- ② 제 1항에도 불구하고 투자자문계약, 투자일임계약 및 신탁계약은 운용대상자산 중 어느 하나라도 4등급 및 그 보다 높은 위험등급의 상품인 경우에는 설명과정을 녹취하여야 한다.
- ③ 임직원등은 설명의무의 이행을 입증할 수 있을 정도로 녹취를 충실히 이행하여야 하며, 이를 위하여 판매절차 및 판매대본 등을 숙지하여야 한다.

제 16 조(숙려제도) ① 개인인 고객에게 다음 각 호와 같이 상품을 판매하는 경우에는 고객에게 숙려기간(고객이 상품의 매매 또는 계약체결의 청약을 철회할 수 있도록 부여하는 기간을 말한다. 이하 같다)이 부여된다는 사실을 알려야 한다.

1. 고령투자자 또는 상품의 위험도가 투자성향에 적합하지 않거나 적정하지 않은 고객에게 투자성상품인 적정성원칙 대상상품(상장형 상품은 제외한다)을 판매하는 경우

2. 고객에게 고난도상품을 판매하는 경우

② 제 1 항의 숙려기간은 2영업일 이상의 기간으로 각 상품부서가 정한다.

③ 상품부서는 숙려기간 동안 다음 각 호의 내용을 고객에게 알려주어야 한다.

1. 해당 상품 투자에 따르는 위험, 투자원금의 손실가능성 및 최대 원금손실 가능금액

2. 숙려기간이 끝난 후 청약을 확정하는 의사를 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 방법으로 표시하지 아니하면 청약이 취소된다는 사실

가. 서명 또는 기명날인한 서면을 회사에 제출

나. 직원과의 전화를 통한 녹취

다. 직원에게 이메일 또는 문자 발송

라. 전화자동응답시스템을 통한 기록

④ 고객이 제 3 항제 2 호 가목에서 다목까지의 방법으로 청약 확정 의사를 표시한 경우 이를 접수한 직원은 단말기로 청약 확정 등록을 한다.

⑤ 상품공급부서는 숙려기간이 종료된 후 청약을 확정된 고객을 대상으로 상품매매또는 계약체결을 처리한다.

⑥ 임직원은 청약을 확정시킬 목적으로 고객에게 청약의 의사가 확정적임을 표시해 줄 것을 권유하거나 강요하면 아니 된다.

제 17 조(고령투자자 보호 기준) ① 회사는 고령자의 특성에 부합하는 상담과 금융서비스 제공을 위해 각 영업점에 고령투자자 전담창구를 설치한다.

② 고령투자자에게 다음 각 호의 상품(“투자권유 유의상품” 이라한다. 이하 이 조에서 같다)을 판매하고자 하는 경우에는 계약을 체결하기 전에 영업점장 또는 지점관리팀장이 고객을 직접 대면하거나 전화를 통해 고객의 상품 이해여부 및 투자권유의 적정성을 사전에 확인하고 확인내용을 기록·유지하여야 한다. 다만, 고객이 6 개월 이내에 동일한 유형의 상품을 거래한 경험이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 고난도금융상품

2. 파생결합증권

3. 파생상품펀드

4. 조건부자본증권

5. 그 밖에 구조가 복잡하고 가격변동성이 크거나 환금성에 제약이 있는 상품으로서 소비자보호총괄책임자가 별도로 지정하는 상품

③ 제 2 항에 따른 확인 결과 고객이 상품을 이해하지 못하거나 고객에게 상품이 적합하지 않은 것으로 판단한 경우에는 계약의 체결을 중단하고, 고객에게 그 사실을 설명하여야 한다.

④ 제 2 항에도 불구하고 초고령투자자(만 80 세 이상인 자를 말한다)에게는 원칙적으로 투자권유 유의상품을 판매할 수 없다. 다만, 고객에게 가족이나 관리직 직원 등의 조력을 받아 상품에 가입할 수 있음을 알리고, 그 조력에 따라 상품을 이해한 사실을 확인한 후 영업점장이 가입을 승인한 경우에는 상품을 판매할 수 있다.

⑤ 회사는 투자권유 유의상품에 해당하는 신상품을 개발할 때에는 고령투자자 보호 측면에서 문제가 없는지 검토하여야 하며, 고령투자자에게 판매하는 것이 부적절하다고 판단되는 경우에는 그 사실을 설명서에 반영하여야 한다.

제 18 조(장외파생상품 거래 특칙) ① 일반투자자인 고객을 상대방으로 하는 장외파생상품 거래는 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 경우에만 처리할 수 있다.

1. 고객이 보유하고 있거나 보유하려는 자산·부채 또는 계약 등(이하 “위험회피대상” 이라 한다)에 대한 위험회피(장래에 발생할 수 있는 경제적 손실을 부분적 또는 전체적으로 줄이는 것을 말한다) 목적의 거래일 것

2. 위험회피대상을 보유하고 있거나 보유할 예정일 것

3. 장외파생상품의 약정거래기간 중 해당 거래에서 발생할 수 있는 손익이 위험회피대상에서 발생할 수 있는 손익의 범위를 초과하지 아니할 것
- ② 제 1 항에 따라 장외파생상품 거래를 처리하는 경우 임직원은 고객이 장외파생상품 거래를 통하여 회피하려는 위험의 종류와 금액을 확인하고, 관련 자료를 보관하여야 한다.
- ③ 개인인 고객에게 장외파생상품이 적합 또는 적정한지 판단할 때에는 다음 각 호에 따라 투자자성향과 위험등급을 각각 3 단계를 추가로 분류하여 적용한다. 이 때 고객의 연령이 만 65 세 (퇴직연금의 경우는 55 세를 말한다) 미만인 경우에는 제 1 호의 나목과 다목을 합하고, 제 2 호의 가목과 나목을 합하여 각각 2 단계로 분류하여 적용한다.
1. 투자자성향
- 가. 단기: 고객의 장외파생상품에 대한 투자 경험이 1년 미만인 고객
- 나. 중기: 고객의 장외파생상품에 대한 투자 경험이 1년 이상 3년 미만인 고객
- 다. 장기: 고객의 장외파생상품에 대한 투자 경험이 3년 이상인 고객
2. 위험등급
- 가. 주의: 금리스왑, 옵션매수와 같이 원금 초과 손실이 가능하나 손실범위가 제한적인 상품
- 나. 경고: 통화스왑, 옵션매도, 선도거래와 같이 손실범위가 무제한이나, 구조가 단순한 상품
- 다. 위험: 그 밖에 손실범위가 무제한이고 구조가 복잡한 상품
- ④ 법인 또는 개인사업자인 고객에게 장외파생상품이 적합 또는 적정한지 판단할 때에는 다음 각 호에 따라 투자자성향과 위험등급을 각각 2 단계를 추가로 분류하여 적용한다. 이 때 고객이 주권상장법인인 경우에는 제 1 호 각 목의 3년 대신 1년을 적용하여 분류한다.
1. 투자자성향
- 가. 단기: 고객의 장외파생상품에 대한 투자 경험이 3년 미만인 고객
- 나. 장기: 고객의 장외파생상품에 대한 투자 경험이 3년 이상인 고객
2. 위험등급
- 가. 경고: 금리스왑, 통화스왑, 옵션매수, 옵션매도, 선도거래와 같이 손실범위가 일부 또는 무제한이나, 구조가 단순한 상품
- 나. 위험: 그 밖에 손실범위가 무제한이고 구조가 복잡한 상품
- ⑤ 퇴직연금 가입 고객에게 장외파생상품에 대한 투자를 권유하거나 판매하고자 하는 때에는 리스크관리부서의 사전심사와 파생상품업무책임자의 승인을 얻어야만 한다.

- 제 19 조(투자일임 및 금전신탁 거래 특칙) ① 투자일임계약 또는 신탁계약(고객이 운용대상을 특정종목(적정성원칙 대상상품은 제외한다)과 비중 등 구체적으로 지정하는 특정금전신탁계약을 제외한 금전신탁을 말한다. 이하 이 조에서 같다)의 경우에는 고객의 투자권유 희망 여부와 관계없이 제 7 조에 따라 투자자정보를 파악하고 투자자성향을 분류하되, 투자자정보 평가 결과 공격투자형 또는 적극투자형으로 분류되는 경우에도 투자예정기간이 1년 미만인 고객은 위험중립형으로 분류하여야 한다. 다만, 전문투자자인 고객이 투자자정보의 제공을 원하지 않는 경우에는 고객이 자기의 투자자성향을 선택할 수 있다.
- ② 제 8 조제 1 항은 제 1 항 주문의 경우에 준용한다. 다만, 계약을 체결한 경우에는 다음 각 호에 따라 투자자정보를 관리하여야 한다.
1. 투자자정보의 변경 여부를 연 1 회 이상 고객에게 확인
2. 투자자정보의 변경이 있는 경우 변경내용을 회신해 줄 것을 매 분기 1 회 이상 고객에게 통지
- ③ 상품부서는 투자일임계약 및 신탁계약에 대해 각각 하나 이상의 자산배분유형군을 마련하여야 하며, 하나의 자산배분유형군은 둘 이상의 세부자산배분유형으로 구분한 후 그에 적합한 투자자성향을 정하여야 한다.
- ④ 투자일임계약 또는 신탁계약을 판매할 때 다음 각 호의 사유가 발생한 경우에는 법령상 거래가 제한됨을 고객에게 알리고 거래를 종료한다. 다만, 고객이 전문투자자인 경우에는 그러하지 아니하다.
1. 고객이 투자자정보를 제공하지 않는 경우
2. 고객에게 적합하지 않거나 적정한 상품에 가입하고자 하는 경우.
- ⑤ 임직원등은 투자일임계약 또는 신탁계약을 체결하기 전에 고객에게 다음 각 호를 설명하여야 한다.

1. 세부자산배분유형간 구분 기준, 차이점 및 예상 위험수준에 관한 사항
  2. 분산투자규정이 없을 수 있어 수익률의 변동성이 펀드 등에 비해 더 커질 수 있다는 사실
  3. 상품의 위험등급을 초과하지 않는 범위 내에서 투자일임·금전신탁재산의 운용에 대해 고객이 개입할 수 있다는 사실
  4. 성과보수를 수취하는 경우 성과보수 수취요건 및 성과보수로 인해 발생 가능한 잠재위험에 관한 사항
- ⑥ 고객이 투자자문업자로부터 투자자문을 받고, 투자자문 결과에 따른 상품의 판매를 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 처리하는 경우 회사는 적합성원칙 적용, 설명의무 이행 및 설명서 제공을 생략할 수 있다.
1. 고객이 투자자문업자로부터 적합성원칙과 설명의무를 이행받고 설명서를 제공 받았음을 확인하는 증빙서류를 제출하는 경우
  2. 투자자문계약과 결합된 회사의 매매계좌를 통하는 경우

제19조의2(국내채권 장외거래 특칙) ① 임직원 등은 고객에게 채권(외화표시채권과 민평금리가 없는 채권은 제외한다. 이하 이 항에서 같다)의 장외거래를 권유하는 경우에는 설명서 외에 다음 각 호의 사항이 포함된 자료를 고객에게 추가로 제공하고 이를 설명하여야 한다.

1. 설명일 전영업일 기준 민평금리 및 민평금리로 평가한 단가(당일 발행하는 채권의 경우에는 발행금리 및 발행단가를 말한다. 이하 이 조에서 같다)
  2. 채권의 매매수익률 및 매매단가
  3. 민평금리로 평가한 단가와 실제 매매단가와 가격 차이 및 비율
  4. 제3호의 가격차이가 실제 거래비용에 해당되지는 않는다는 사실
- ② 임직원 등은 채권거래에 따른 투자위험 및 중도매도 관련 불이익을 설명할 때 다음 각 호의 사항을 충분히 설명하고 고객의 이해여부를 확인하여야 한다
1. 채권을 만기 전에 매도하는 경우 시장금리의 변동으로 인해 투자손실이 발생할 수 있다는 사실
  2. 만기가 긴 채권일수록 시장금리의 변화에 채권가격이 더욱 민감하게 변동될 수 있으므로 이에 유의할 필요가 있다는 사실
  3. 만기 전에 매도가능한 채권의 종목은 회사 사정 및 시장상황 등에 따라 변동될 수 있으며, 회사는 고객이 매수한 채권에 대해 중도매도를 보장하지 않는다는 사실
  4. 중도매도가 불가능한 경우 만기까지 채권을 보유해야 할 수 있으므로 투자예정기간과 채권만기의 일치 여부를 반드시 확인하여야 한다는 사실
- ③ 회사는 과거에 투자권유하였으나 현재에는 투자권유하지 않는 채권에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 해당 채권을 매각한 고객에게 채권의 상세 정보 및 투자권유를 하지 않는 사유를 지체 없이 개별적으로 통지하여야 한다.
1. 발행사의 부도, 지급 불능
  2. 발행사에 대한 기업회생절차 개시 신청
  3. 발행사 또는 해당 채권의 신용등급의 하락
  4. 그 밖에 투자자보호를 위해 고객이 알아야 하는 사항

제 20 조(외화증권 등에 대한 설명의무 특칙) 임직원등은 고객에게 다음 각 호의 상품을 투자권유하는 경우에는 기본설명사항 외에 다음 각 호의 상품 별로 각 목을 추가로 설명하여야 한다.

1. 외화증권
  - 가. 투자대상 국가 또는 지역의 경제·시장상황 등의 특징
  - 나. 환율변동 위험, 해당국가의 거래제도, 세제 등 제도의 차이
  - 다. 고객이 직접 환위험 헤지를 하는 경우 시장 상황에 따라 헤지 비율 미조정시 손실이 발생할 수 있다는 사실
2. 해외에 소재하거나 외화로 표시된 자산에 투자하는 펀드
  - 가. 투자대상 국가 또는 지역의 경제여건 및 시장상황에 따른 위험

- 나. 환율변동 위험, 해당 펀드의 환위험 헤지 여부, 환헤지 비율의 최대치가 설정된 목표 환헤지비율, 환헤지 대상 통화, 주된 환헤지 수단 및 방법
- 다. 환위험 헤지가 모든 환율 변동 위험을 제거하지는 못하며, 고객이 직접 환위험 헤지를 하는 경우 시장 상황에 따라 헤지 비율 미조정시 손실이 발생할 수 있다는 사실
- 라. 모자형 펀드의 경우 고객의 요청에 따라 환위험 헤지를 하는 자펀드와 환위험 헤지를 하지 않는 자펀드간의 판매비율 조절을 통하여 환위험 헤지 비율을 달리하여 판매할 수 있다는 사실
- 3. 해외에 소재하거나 외화로 표시되는 자산에 투자하는 신탁계약
  - 가. 투자대상 국가 또는 지역 및 투자대상 자산별 투자비율
  - 나. 투자대상 국가 또는 지역의 경제·시장상황 등의 특징
  - 다. 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, 고객이 직접 환위험 헤지를 하는 경우 시장 상황에 따라 헤지 비율 미조정시 손실이 발생할 수 있다는 사실
- 4. 조건부자본증권
  - 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 이자가 지급되지 않을 수 있다는 사실
  - 라. 만기가 길거나 발행인의 임의 만기연장 특약이 있는 경우 오랜 기간 현금화가 불가능하거나 유동성이 보장되지 않을 수 있다는 사실
  - 마. 중도상환 조건이 있는 경우 만기가 짧아질 수 있다는 사실
  - 바. 사채의 순위

제 20 조의 2(사모펀드 거래 특칙) ① 일반투자자인 고객이 사모펀드의 가입을 요청하는 때에는 적합성원칙 및 적정성원칙의 적용을 별도로 요청할 수 있다는 사실을 서면등으로 미리 알려 주어야 한다.

② 제 1 항에 따라 고객이 적합성원칙 및 적정성원칙의 적용을 요청하는 경우에는 서면등으로 요청을 접수한 후 제 6 조부터 제 9 조까지의 규정에 따라 처리하고, 그 적용을 요청하지 않는 경우에는 제 5 조에 따라 처리한다.

제 20 조의 3(신기술사업투자조합 출자지분 거래 특칙) ① 신기술사업투자조합(이하 이 조에서 “조합” 이라 한다)의 출자지분을 사모로 판매할 때에는 사모펀드 판매의 경우에 준하여 제 6 조부터 제 14 조, 제 20 조의 2 및 제 21 조를 적용한다.

② 제 1 항을 적용할 때 계좌에 의하지 않고 판매하는 경우 전산시스템에 의한 처리는 생략한다. 이 때 고객에게 제공하여야 하는 서류로써 계좌에 의한 거래시 전산시스템에서 출력하는 서류는 수기로 작성한다.

③ 회사가 조합의 업무집행조합원(이하 “GP” 라 한다)인 경우 다른 공동 GP 가 출자지분을 판매하고자 하는 때에는 조합규약에 법 제 4 장의 판매규제를 동일하게 적용하여야 한다는 내용을 포함하여야 한다.

④ 제 1 항 및 제 2 항에도 불구하고 회사가 GP 로 참여하지 않는 조합의 출자지분은 계좌에 의하지 않고서는 판매할 수 없다.

제 21 조(투자권유시 유의사항) ① 임직원등은 투자권유를 할 때 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 고객(전문투자자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에게 거짓의 내용을 알리는 행위
2. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
3. 「방문판매규정」에 의하지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법으로 투자권유하는 행위

4. 투자권유를 받은 고객이 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였음에도 불구하고 투자권유를 계속하는 행위. 다만, 다음 각 목의 경우는 제외한다.
  - 가. 투자권유를 받은 고객이 이를 거부하는 취지의 의사를 표시한 후 1개월이 지난 후에 다시 투자권유를 하는 경우
  - 나. 거부의사를 표시한 상품과 다른 종류의 상품에 대하여 투자권유를 하는 경우. 이 때 종류를 구분하는 기준은 다음과 같다.
    - (1) 금융투자상품: 채무증권, 지분증권, 수익증권, 투자계약증권, 파생결합증권, 증권예탁증권, 장내파생상품, 장외파생상품(구조 또는 기초자산의 종류가 다르면 다른 상품으로 보며 이하 이 목에서 같다)
    - (2) 투자자문계약 또는 투자일임계약: 자문 또는 운용대상 자산을 기준으로 증권, 장내파생상품, 장외파생상품
    - (3) 신탁계약: 금전신탁과 그 밖의 신탁
5. 고객(대출성상품을 통해 대출을 받아 투자를 한 경험이 있는 고객은 제외한다)으로부터 금전의 대여나 그 중개·주선 또는 대리를 요청받지 아니하고 이를 조건으로 투자권유를 하는 행위
6. 관계법령 및 회사가 정한 절차에 따르지 아니하고 금전·물품·편의 등의 재산상 이익을 제공하거나 제공받는 행위
7. 투자성상품을 투자권유하면서 고객이 요청하지 않은 대출성상품을 안내하거나 관련 정보를 제공하는 행위
8. 상품 내용에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니 하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
9. 자기 또는 제 3자가 소유한 상품의 가치를 높이기 위하여 고객에게 해당 상품의 취득을 권유하는 행위
10. 적합성원칙을 적용받지 않게 하기 위하여 고객으로부터 투자권유를 원하지 않는다는 의사를 서면등으로 받는 행위
11. 회사가 정하는 정당한 사유 없이 공모펀드의 판매를 거부하는 행위
  - ② 임직원등은 고객의 투자자성향 및 상품의 특성을 고려하여 장기투자가 유리하다고 판단되는 경우 고객에게 해당 상품에 대한 장기투자를 권유할 수 있다.
  - ③ 임직원등은 고객의 투자자산이 특정 종목의 상품에만 편중되지 아니하도록 분산하여 투자할 것을 권유할 수 있다.
  - ④ 임직원등은 고객에게 계열회사인 집합투자업자가 운용하는 펀드를 투자권유하는 경우 다음 각 호를 준수하여야 한다.
    1. 그 집합투자업자가 회사의 계열회사라는 사실의 고지
    2. 계열회사가 아닌 집합투자업자가 운용하는 유사한 펀드를 함께 투자권유 이 때, 유사한 펀드란 다음 각 목의 요건을 충족하는 펀드를 말한다.
      - 가. 같은 종류(법 제 229 조에 따른 종류를 말한다)의 펀드일 것. 다만, 증권집합투자기구 및 단기금융집합투자기구 이외의 종류일 경우 회사가 같은 종류의 펀드를 갖추지 못했을 때에는 다른 종류로 할 수 있다.
      - 나. 위험등급이 같거나 낮을 것
      - 다. 주된 투자대상자산 및 투자지역(국내·해외)이 고려될 것
  - ⑤ 퇴직연금의 경우 고객에게 운용방법 목록을 제공할 때 운용방법별로 적합성여부에 대한 정보도 함께 제공하여야 한다.
  - ⑥ 다음 각 호의 업무가 발생한 경우 지점관리팀장은 고객으로부터 받은 서류의 내용이 고객의 의사에 따라 작성된 것인지 고객에게 확인하여야 한다.
    1. 제 5 조제 1 항에 따른 투자권유불원의 확인
    2. 제 6 조제 2 항에 따른 부적합 상품 가입신청의 확인
    3. 제 10 조제 2 항에 따른 부적정 상품 가입신청의 확인

제 22 조(청약철회의 처리) ① 일반투자자인 고객은 다음 각 호의 상품을 청약한 후 제 2 항에서 정하는 기간 안에, 청약 철회의 뜻과 청약철회에 따라 금전등을 반환 받을 계좌번호를 기재한 서면등으로 회사에 청약의 철회를 통지할 수 있다. 이 때 제 6 호 및 제 7 호의 상품의 경우에는

서면등으로 통지하는 외에 대출잔액, 이자 및 인지세 등 제세공과금을 합한 금액(이하 “대출잔액등”이라 한다)을 회사에 반환하여야 한다.

1. 고난도금융투자상품으로서 모집기간이 설정되어 있는 집합투자증권
2. 고난도투자일임계약
3. 고난도신탁계약 중 금전신탁계약
4. 투자자문계약
5. 재산신탁계약
6. 신용거래
7. 증권담보대출

② 청약을 철회할 수 있는 기간은 다음 각 호와 같다.

1. 제 1 항제 1 호부터 제 5 호까지의 상품의 경우에는 제 14 조에 의한 계약서류를 제공한 날(제 14 조제 1 항 단서에 따라 계약서류를 제공하지 않은 경우에는 계약체결일을 말한다)부터 7 일
2. 제 1 항제 6 호와 제 7 호의 상품의 경우에는 처음으로 대출이 실행된 날부터 14 일

③ 제 1 항 및 제 2 항에도 불구하고 다음 각 호의 경우에는 청약을 철회할 수 없다.

1. 제 1 항제 1 호부터 제 5 호까지의 상품을 청약하면서 제 2 항제 1 호에서 정하는 기간 안에 이미 예탁한 금전 등을 운용하는데 동의한 경우
2. 제 1 항제 6 호와 제 7 호의 상품의 경우 제 2 항제 2 호에서 정하는 기간 안에 반대매매 등의 사유로 담보로 제공된 증권이 처분된 경우

④ 청약 철회의 통지가 있는 경우에는 다음 각 호의 날(이하 “접수일”이라 한다)부터 3 영업일 이내에 고객이 청약할 때 예탁한 금전 등을 제 1 항에 따라 고객이 지정한 계좌에 입금 또는 입고하는 방법으로 반환한다. 이 때 접수일부터 3 영업일 이내에 예탁한 금전등을 반환하지 못한 경우에는 늦어진 기간에 대하여 해당 상품의 계약에서 정해진 연체이자율로 일할계산한 금액을 추가하여 반환하여야 한다.

1. 제 1 항제 1 호부터 제 5 호까지의 상품의 경우에는 청약철회의 통지 사실을 회사가 안 날
2. 제 1 항제 6 호와 제 7 호의 상품의 경우에는 제 1 항 단서에 따라 대출잔액등을 회사에 반환한 날

⑤ 회사는 고객의 청약철회로 인하여 회사에 손해가 발생하는 경우에도 이를 고객에게 청구할 수 없으며, 제 1 항부터 제 4 항까지의 규정에 반하는 특약으로서 고객에게 불리한 것은 무효로 본다.

제 23 조(위법계약의 해지의 처리) ① 회사가 상품을 판매하는 과정에서 제 6 조제 1 항, 제 10 조제 2 항, 제 11 조제 1 항 및 제 4 항, 제 21 조제 1 항 및 제 36 조를 위반한 경우 고객은 그 위반한 사실을 안 날부터 1년 이내에 위반사실 및 그 증빙자료를 첨부한 서면(이하 “해지요구서”라 한다)으로 회사에 당해 계약의 해지를 요구할 수 있다.

② 제 1 항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 계약의 해지를 요구할 수 없다.

1. 회사와 계속적 거래가 이루어지는 상품이 아닌 경우
2. 중도해지시에도 수수료(집합투자증권의 환매수수료는 제외한다) 등 불이익이 부과되지 않는 상품인 경우
3. 계약체결일로부터 5년이 경과한 경우

③ 계약해지의 요구가 있는 때에는 해지요구서 등을 검토하여 고객의 요구가 합당한 경우에는 계약해지의 요구에 응할 것이라는 사실을 고객에게 회신하고 고객의 의사에 따라 계약을 해지한다. 이 때, 해지요구서 등을 검토한 결과 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 고객의 해지요구에 응할 수 없다는 사실과 그 사유를 고객에게 회신한다.

1. 위반에 대한 근거 없이 해지를 요구하거나 증빙자료가 거짓인 경우
2. 계약체결 당시에는 위반사항이 없었으나 고객이 계약체결 이후의 사정변경에 따라 위반을 주장하는 경우
3. 고객의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

④ 제 3 항에 따른 회신은 해지요구를 받은 날부터 10 일 이내에 서면등으로 처리하여야 한다.

⑤ 제 3 항 전단에 따라 계약을 해지할 때에는 수수료(집합투자증권의 환매수수료는 제외한다)나 위약금등을 취득하거나 요구할 수 없다.

## 제 2 절 그 밖의 투자권유 유의사항

제 24 조(실명확인 및 금융거래의 비밀보장) ① 임직원은 고객이 계좌를 개설하는 경우 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」(이하 “금융실명법”이라 한다)에 따라 주민등록증 또는 운전면허증 등 적격한 신분증에 의하여 실지명의를 확인하여야 한다.

② 임직원은 명의인(신탁의 경우에는 위탁자 또는 수익자를 말한다)의 서면상의 요구나 동의를 받지 아니하고는 그 금융거래의 내용에 대한 정보 또는 자료를 타인에게 제공하거나 누설하여서는 아니 된다. 다만, 금융실명법 제 4 조 제 1 항 단서에 따른 법원의 제출명령 등에 의하여 그 사용 목적에 필요한 최소한의 범위 안에서 거래정보 등을 제공하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제 25 조(특정금융거래 정보보고 등) ① 임직원은 고객의 금융거래가 「특정금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」 제 4 조 또는 제 4 조의 2 에 해당하는 경우 그 사실을 준법감시부서에 보고하여야 한다.

② 임직원은 금융거래와 관련하여 수수한 재산이 「범죄수익 은닉의 규제 및 처벌 등에 관한 법률」 제 2 조 제 4 호에서 정하는 범죄수익등이라는 사실을 알게 된 때 또는 금융거래 상대방이 동법 제 3 조의 죄에 해당하는 행위를 하고 있다는 사실을 알게 된 때에는 지체 없이 관할수사기관에 신고한 후 관련 내용을 준법감시부서에 보고하여야 한다.

제 26 조(자금납입의 제한) 임직원은 고객으로부터 투자자금을 수취함에 있어 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 회사의 임직원 이외의 자를 통해 자금을 받는 행위
2. 판매대금을 분할 납부하도록 하거나 회사 또는 임직원이 선납하는 행위
3. 자금의 실제 납입이 이루어지기 전에 납입이 이루어진 것으로 처리하는 행위

제 27 조(손실보전 등의 금지) ① 임직원은 금융투자상품의 매매, 그 밖의 거래와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 임직원이 자기의 계산으로 하는 경우에도 또한 같다.

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

② 제 1 항에도 불구하고 임직원은 사전에 준법감시인에게 보고한 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 할 수 있다.

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

제 28 조(금융투자상품 판매 적정성 여부 확인) ① 임직원등이 고객에게 상품을 판매한 경우 금융소비자보호 총괄부서는 상품에 대한 투자권유가 관계법령 및 이 준칙에서 정하는 절차와 방법에 따라 적정하게 이행되었는지 여부를 고객에게 확인(이하 “해피콜”이라 한다)하여야 한다.

② 해피콜 대상이 되는 상품 또는 고객에 대한 세부 기준, 해피콜 처리절차 및 해피콜 결과의 기록·유지 그 밖에 해피콜 실시에 필요한 사항은 소비자보호총괄책임자가 따로 정하는 바에 의한다.

제 29 조(연계판매) 임직원등은 펀드의 판매를 다른 상품의 판매나 계약의 체결, 기타 서비스 제공 등과 연계하는 경우 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 관계법령에서 정하는 금지행위에 해당되거나 규제를 회피할 목적으로 하지 아니할 것

2. 투자권유 자격이 없는 자가 펀드의 투자권유 또는 판매를 하지 않을 것
3. 고객에게 환매제한 등의 부당한 제약을 가하지 않을 것
4. 펀드의 실적배당원칙이 훼손되지 아니할 것

## 제 3 장 금융투자업별 투자권유준칙

### 제 1 절 투자매매업 및 투자중개업의 투자권유준칙

제 30 조(최선집행의무) 회사는 법 제 68 조 제 1 항에서 정한 금융투자상품의 매매에 관한 고객의 청약 또는 주문을 처리하기 위하여 최선집행기준을 마련하고 이를 공표하여야 하며, 임직원은 최선집행기준에 따라 금융투자상품의 매매에 관한 청약 또는 주문을 집행하여야 한다.

제 31 조(임의매매의 금지) 임직원은 고객이나 그 대리인으로부터 금융투자상품의 매매주문을 받지 아니하고는 고객으로부터 예약 받은 재산으로 금융투자상품의 매매를 하여서는 아니 된다.

제 32 조(투자일임의 금지) 임직원은 고객으로부터 금융투자상품에 대한 투자판단의 전부 또는 일부를 일임받아 고객별로 구분하여 금융투자상품을 취득·처분, 그 밖의 방법으로 운용하여서는 아니 된다. 다만, 투자일임업으로서 행하는 경우와 고객으로부터 매매주문을 받아 이를 처리하는 과정에서 금융투자상품에 대한 투자판단의 전부 또는 일부를 일임 받을 필요가 있는 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 고객이 금융투자상품의 매매거래일(하루에 한정한다)과 그 매매거래일의 총매매수량이나 총매매금액을 지정한 경우로서 고객으로부터 그 지정 범위에서 금융투자상품의 수량·가격 및 시기에 대한 투자판단을 일임 받은 경우
2. 고객이 여행·질병 등으로 일시적으로 부재하는 중에 금융투자상품의 가격 폭락 등 불가피한 사유가 있는 경우로서 고객으로부터 약관 등에 따라 미리 금융투자상품의 매도 권한을 일임 받은 경우
3. 고객이 금융투자상품의 매매, 그 밖의 거래에 따른 결제나 증거금의 추가 예약 또는 법 제 72 조에 따른 신용공여와 관련한 담보비율 유지의무나 상환의무를 이행하지 아니한 경우로서 고객으로부터 약관 등에 따라 금융투자상품의 매도권한(파생상품인 경우에는 이미 매도한 파생상품의 매수권한을 포함한다)을 일임 받은 경우
4. 고객이 회사가 개설한 계좌에 금전을 입금하거나 해당 계좌에서 금전을 출금하는 경우에는 따로 의사표시가 없어도 자동으로 MMF 등을 매수 또는 매도하거나 증권을 환매를 조건으로 매수 또는 매도하기로 하는 약정을 미리 회사와 체결한 경우로서 고객으로부터 그 약정에 따라 해당 MMF 등을 매수 또는 매도하는 권한을 일임 받거나 증권을 환매를 조건으로 매수 또는 매도하는 권한을 일임받은 경우
5. 그 밖에 투자자 보호 및 건전한 금융거래질서를 해칠 염려가 없는 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우

제 33 조(선행매매 등의 금지) ① 임직원은 고객으로부터 금융투자상품의 가격에 중대한 영향을 미칠 수 있는 매수 또는 매도주문을 받거나 받게 될 가능성이 큰 경우 이를 체결시 키기 전에 그 금융투자상품을 회사 또는 자기의 계산으로 매수 또는 매도하거나 제삼자에게 매수 또는 매도를 권유하여서는 아니 된다. 다만 투자자 보호 및 건전한 거래질서를 해할 우려가 없는 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 할 수 있다.

1. 고객의 매매주문에 관한 정보를 이용하지 아니하였음을 증명하는 경우
  2. 증권시장과 파생상품시장 간의 가격 차이를 이용한 차익거래, 그 밖에 이에 준하는 거래로서 고객의 정보를 의도적으로 이용하지 아니하였다는 사실이 객관적으로 명백한 경우
- ② 임직원은 금융투자상품의 시장가격에 중대한 영향을 미칠 것으로 예상되는 고객의 매매주문을 위탁 받고 이를 시장에 공개하기 전에 당해 주문에 관한 정보를 제 3 자에게 제공하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 정보제공 행위는 제외한다.
1. 정보의 제공이 당해 매매주문의 원활한 체결을 위한 것일 것

2. 정보를 제공받는 자가 예상되는 가격변동을 이용한 매매를 하지 아니하거나 주문정보를 다른 제3자에게 전달하지 아니할 것이라고 믿을 수 있는 합리적 근거가 있을 것
3. 매매주문을 위탁한 고객에 관한 일체의 정보제공이 없을 것

제 34 조(과당매매의 권유 금지) 임직원등은 고객의 투자목적, 재산상황 및 투자경험 등을 고려하지 아니하고 고객에게 빈번한 금융투자상품의 매매거래 또는 과도한 규모의 금융투자상품의 매매거래를 권유하여서는 하여서는 아니 된다. 이 경우 특정거래가 빈번한 거래인지 또는 과도한 거래인지 여부는 다음 각 호의 사항을 감안하여 판단한다.

1. 고객이 부담하는 수수료의 총액
2. 고객의 재산상태 및 투자목적에 적합한지 여부
3. 고객의 투자지식이나 경험에 비추어 당해 거래에 수반되는 위험을 잘 이해하고 있는지 여부
4. 개별 매매거래시 권유내용의 타당성 여부

제 35 조(자기매매를 위한 권유 금지) 임직원은 고객을 거래상대방으로 하여 매매하는 경우 외에 금융투자상품시장에서 회사 또는 자기의 계산에 따라 금융투자상품 매매를 유리하게 또는 원활히 할 목적으로 고객에게 특정 금융투자상품의 매매를 권유하여서는 아니 된다.

제 36 조(부당한 권유 금지) ① 임직원은 금융투자상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 이를 고객에게 알리지 아니하고 해당 금융투자상품의 매수나 매도를 권유하여 해당 금융투자상품을 매도하거나 매수하여서는 아니 된다.

② 임직원은 고객에게 회사가 발행한 주식의 매매를 권유하여서는 아니 된다.

③ 임직원은 법 제 55 조(손실보전 등의 금지) 및 법 제 71 조(불건전영업행위의 금지)에 따른 금지 또는 제한을 회피할 목적으로 하는 행위로서 장외파생상품거래, 신탁계약, 연계거래 등을 이용하여서는 아니 된다.

④ 임직원은 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 고객에게 권유하여서는 아니 된다.

⑤ 임직원은 해당 영업에서 발생하는 통상적인 이해가 아닌 다른 특별한 사유(인수계약 체결, 지급보증의 제공, 대출채권의 보유, 계열회사 관계, 회사가 수행 중인 기업인수 및 합병 업무 대상 또는 발행주식총수의 1% 이상 보유 등)로 그 금융투자상품의 가격이나 매매와 중대한 이해관계를 갖게 되는 경우에 그 내용을 사전에 고객에게 알리지 아니하고 특정 금융투자상품의 매매를 권유하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 이를 알리지 아니한 경우는 제외한다.

1. 고객이 매매권유 당시에 당해 이해관계를 알고 있었거나 알고 있었다고 볼 수 있는 합리적 근거가 있는 경우. 다만, 조사분석자료에 따른 매매권유의 경우는 제외한다.

2. 매매를 권유한 임직원이 그 이해관계를 알지 못한 경우. 다만, 회사가 그 이해관계를 알리지 아니하고 임직원으로 하여금 당해 금융투자상품의 매매를 권유하도록 지시하거나 유도한 경우는 제외한다.

3. 해당 매매권유가 고객에 대한 최선의 이익을 위한 것으로 인정되는 경우. 다만, 조사분석자료에 따른 매매권유의 경우는 제외한다.

⑥ 임직원은 특정 금융투자상품의 매매를 권유하는 대가로 권유대상 금융투자상품의 발행인 및 그의 특수관계인 등 권유대상 금융투자상품과 이해관계가 있는 자로부터 재산상 이익을 제공받아서 아니 된다.

⑦ 임직원은 신용공여를 통한 매매거래를 원하지 않는 고객에게 이를 부추기거나 조장하는 행위를 하여서는 아니 되며, 신용공여를 통한 매매거래를 원하는 고객에게는 그에 따르는 위험을 충분히 설명하여야 한다.

⑧ 임직원은 매매거래에 관한 경험 부족 등으로 임직원의 투자권유에 크게 의존하는 고객에게 신용공여를 이용한 매매거래나 과다하거나 투기적인 거래, 선물·옵션 등 위험성이 높은 금융투자상품의 매매거래를 권유하여서는 아니 된다.

⑨ 임직원은 펀드의 판매와 관련하여 회사가 받는 판매보수 또는 판매수수료가 회사가 취급하는 유사한 다른 펀드의 그 것보다 높다는 이유로 고객을 상대로 특정 펀드의 판매에 차별적인 판매촉진노력(영업직원에게 대한 차별적인 보상이나 성과보수의 제공 및 집중적 판매독려 등)을

하여서는 아니 된다. 다만, 고객의 이익에 부합된다고 볼 수 있는 합리적 근거가 있어 판매대상을 단일집합투자업자의 펀드로 한정하거나 차별적인 판매촉진노력을 하는 경우는 제외한다.

- 제 37 조(불법거래의 방지) ① 임직원은 고객이 법 제 174 조·제 176 조 및 제 178 조를 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 고객의 위법한 거래를 감추 어주기 위하여 부정한 방법을 사용하여서는 아니 된다.
- ③ 임직원은 고객의 거래가 탈세의 수단으로 하는 행위라는 사실을 알면서도 이를 지원하거나 알선하여서는 아니 된다.

- 제 38 조(일중매매거래에 대한 위험 고지) ① 임직원은 일중매매거래(같은 날에 동일 종목의 금융투자상품을 매수한 후 매도하거나, 매도한 후 매수함으로써 해당 금융투자상품의 일중 가격등의 차액을 얻을 목적으로 행하는 매매거래를 말한다)의 투자실적에 관하여 허위의 표시를 하거나 과장 등으로 오해를 유발하는 표시를 하여서는 아니 된다.
- ② 임직원은 금융투자상품 거래에 관한 경험·지식·재산상태 및 투자목적 등에 비추어 일중매매거래에 적합하다고 보기 어려운 고객을 상대로 일중매매거래기법을 교육하는 등 일중매매거래를 권유하여서는 아니 된다.
- ③ 임직원은 고객이 주식, 주식워런트증권 및 장내파생상품의 거래를 위하여 계좌를 개설하고자 하는 경우 일중매매거래 위험고지서를 제공하고 이를 충분히 설명한 후 서명 또는 기명날인을 받아야 한다.

- 제 39 조(시스템매매에 대한 위험 고지) ① 임직원은 시스템매매(투자자 자신의 판단을 배제하고 사전에 내장된 일련의 조건에 의하여 금융투자상품 매매종목, 매매시점 또는 매매호가에 대한 의사결정정보를 제공하거나 이에 의하여 자동매매주문을 내는 전산소프트웨어에 의하여 금융투자상품을 매매하는 투자방법을 말한다. 이 경우 투자자가 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) 프로그램의 투자실적에 관하여 허위의 표시를 하거나 과장 등으로 오해를 유발하는 표시를 하여서는 아니 된다.
- ② 임직원은 고객이 시스템매매 프로그램에 의한 매매거래를 신청하는 경우 다음 각 호의 유의사항을 고지하여야 하며, 시스템매매 위험고지서를 제공하고 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
  - ③ 임직원은 고객이 시스템매매 프로그램에 의한 매매거래를 신청하는 경우 프로그램에 내재된 가격예측이론 및 사용방법 등에 대한 사전교육 이수여부를 확인하여야 한다.
  - ④ 임직원은 고객이 시스템매매 프로그램에 의한 매매거래를 신청하는 경우 별도의 신청서에 의하여 처리하여야 한다.
  - ⑤ 임직원은 금융투자상품 거래에 관한 경험·지식 등에 비추어 해당 고객이 시스템매매를 바르게 이해하고 있다고 볼 수 있는 합리적 근거가 있는 경우를 제외하고는 일반투자자를 상대로 특정 시스템매매 프로그램의 이용을 권유하여서는 아니 된다.

- 제 40 조(매매거래 전 정보제공) 임직원은 고객의 매매거래주문을 처리하기 전에 다음 각 호의 사실을 고지하여야 한다. 다만, 고객이 이미 이를 알고 있다고 인정할 만한 합리적 근거가 있는 경우는 제외한다.
1. 해당 매매거래에 있어서 회사가 동시에 다른 고객의 위탁매매인, 중개인 또는 대리인의 역할을 하는 경우 그 사실
  2. 중개 또는 대리시 매매상대방이 고객의 실명을 요구하는 때에는 이를 알릴 수 있다는 사실
  3. 매매거래의 결제를 위하여 증권의 실물을 전달하게 되는 경우 당해 증권의 하자과 관련한 책임소재

제 41 조(미수금의 처리 등) ① 임직원은 증권의 위탁매매와 관련한 미수금이 발생하지 아니하도록 고객에게 다음 각 호의 사항을 주지시키는 등 필요한 예방 조치를 취하여야 한다.

1. 미수금 발생시 그 처리에 관한 사항

2. 미수금 발생시 매매주문의 수탁제한 및 거절에 관한 사항

② 임직원은 고객이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 매매주문의 수탁 또는 고객 자산의 인출을 거부 또는 제한하여야 한다.

1. 증권매매와 관련하여 미수금을 발생시킨 경우

2. 장내과생상품 위탁증거금을 약정된 시한 내에 납부하지 아니한 경우

3. 외화증권 매매주문의 처리와 관련하여 환전 및 외국시장에서의 결제이행 등에 지장이 있다고 인정되는 경우

③ 임직원은 제 2 항에 따른 수탁거부 사유를 계좌개설시에 고객에게 고지하여야 한다.

제 42 조(매매주문의 처리) ① 임직원은 고객을 거래상대방으로 하여 금융투자상품을 매매거래하는 경우 매매거래 당시의 시장상황 및 고객의 거래담색비용 등에 비추어 고객에게 부당한 거래조건으로 거래하여서는 아니 된다. 다만, 재고부담 등 정당한 사유로 인하여 거래시세보다 불리한 거래조건을 고객에게 제시하고 당시의 시세를 고객에게 사전에 고지하는 경우에는 제외한다.

② 임직원은 고객으로부터 시장에서의 매매주문을 받은 경우 고객이 지정한 주문 내용과 방법에 따라 즉시 주문을 해당 시장에 전달하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 경우에는 주문방법(매매거래시장, 주문의 시장전달 시기, 호가방법 등)을 변경하거나 다른 주문과 합하여 일괄처리 할 수 있다.

1. 매매주문방법의 변경이 고객의 당초 매매주문의 목적을 달성하는데 더 효과적이라고 볼 수 있는 합리적 근거가 있을 것

2. 주문에 대한 최선의 매매체결을 위하여 회사가 주문방법의 변경이나 다른 주문과 합하여 일괄처리 할 수 있다는 것에 대하여 고객의 서면 등에 의한 사전에 동의가 있을 것

3. 주문방법의 변경이나 주문의 일괄처리에 대한 내부통제가 적절히 이루어지고 있을 것

③ 임직원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 계좌명의인 이외의 자로부터 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. 계좌개설시에 고객이 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

④ 임직원은 단일계좌에서의 거래와 관련하여 계좌명의인이 계좌명의인 이외의 자를 매매주문자, 입출금(고)청구자, 매매거래통지의 수령자 등으로 지정하는 경우 계좌명의인으로부터 위임의사를 서면으로 제출 받아야 한다.

⑤ 임직원은 계좌명의인으로부터 제 4 항에 따른 위임의사를 제출받았음에도 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.

⑥ 임직원은 매매거래의 진정한 의사가 없음이 명백한 고객의 주문에 대하여는 수탁을 거부하여야 한다. 이 경우 진정한 매매거래 의사가 있었는지 여부는 다음 각 호의 사항을 감안하여야 한다.

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

2. 증권시장에 상장된 주권 발행기업의 지분분포

3. 해당 고객의 예탁재산 규모 및 거래행태

4. 매매주문 당시의 호가상황

제 43 조(부당한 수수료 지급 등의 금지) ① 임직원은 국내·외에서 투자매매업·투자중개업을 영위하지 아니하는 자(고객을 포함한다)에 대하여 거래대금, 거래량 등 고객의 매매거래 규모 또는 회사의 수수료 수입에 연동하여 직접 또는 간접의 대가를 지급하여서는 아니 된다.

② 임직원은 고객으로부터 성과보수(예탁자산규모에 연동하여 보수를 받는 경우는 성과보수로 보지 아니한다)를 받기로 하는 약정을 체결하거나 그에 따라 성과보수를 받아서는 아니 된다.

제 44 조(회사 발행주식의 권유 금지) 임직원은 회사가 발행하였거나 발행하고자 하는 주식(전환사채 등 주식관련사채를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 고객을 상대로 매수를 권유하거나 매도하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.

1. 둘 이상의 신용평가업자로부터 모두 상위 2 등급 이상에 해당 하는 신용등급을 받은 경우
2. 회사가 주권상장법인이고 주식을 모집 또는 매출하는 경우

제 45 조(주문 중개) 임직원은 고객의 주문을 다른 금융투자상품의 투자중개회사에게 중개함에 있어 중개수수료 이외의 고객의 재산을 수탁 받아서는 아니 된다.

제 46 조(매매거래 등의 통지 방법) 임직원은 고객이 거래를 개시하기 전에 고객이 원하는 매매성립내용의 통지 방법을 확인하여 이를 기록·유지하여야 한다.

제 47 조(정당한 투자설명서의 사용) ① 임직원등은 증권신고의 효력이 발생한 증권을 취득하고자 하는 고객(전문투자자, 투자설명서를 받기를 거부한다는 의사를 서면등으로 표시한 고객, 기타 회계법인·신용평가업자 등 시행령 제 132 조에서 정하는 고객은 제외한다)에게 법 제 123 조에 적합한 투자설명서(집합투자증권의 경우 고객이 투자설명서를 별도로 요청하지 아니하는 경우에는 제 2 항 제 3 호에 따른 간이투자설명서를 말한다. 이하 이항에서 같다.)를 미리 제공하지 아니하면 그 증권을 취득하게 하거나 매도하여서는 아니 된다. 이 경우 투자설명서가 법 제 436 조에 따른 전자문서의 방법에 따르는 때에는 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 때에 이를 제공한 것으로 본다.

1. 전자문서에 의하여 투자설명서를 받는 것을 전자문서를 받을 고객(이하 “전자문서 수신자”라 한다)이 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 임직원등은 증권신고의 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 제 120 조 제 1 항에 따라 증권신고의 효력이 발생한 후 투자설명서를 사용하는 방법
2. 법 제 120 조 제 1 항에 따라 증권신고서가 수리된 후 신고의 효력이 발생하기 전에 발행인이 법 시행령 제 133 조에서 정하는 방법에 따라 작성한 예비투자설명서(신고의 효력이 발생되지 아니한 사실을 덧붙여 적은 투자설명서를 말한다. 이하 같다)를 사용하는 방법
3. 법 제 120 조 제 1 항에 따라 증권신고서가 수리된 후 신문·방송·잡지 등을 이용한 광고, 안내문·홍보전단 또는 전자전달매체를 통하여 발행인이 법 시행령 제 134 조에서 정하는 방법에 따라 작성한 간이투자설명서(투자설명서에 기재하여야 할 사항 중 그 일부를 생략하거나 중요한 사항을 발췌하여 기재 또는 표시한 문서, 전자문서, 그 밖에 이에 준하는 기재 또는 표시를 말한다. 이하 같다)를 사용하는 방법

## 제 2 절 투자자문업 및 투자일임업의 투자권유준칙

제 48 조(계약의 체결) ① 임직원은 고객과 투자자문계약 또는 투자일임계약을 체결하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면자료를 미리 고객에게 제공하고 확인 받아야 한다.

1. 투자자문의 범위 및 제공방법 또는 투자일임의 범위 및 투자대상 금융투자상품 등
2. 투자자문업 또는 투자일임업의 수행에 관하여 회사가 정하고 있는 일반적인 기준 및 절차
3. 투자자문업 또는 투자일임업을 실제로 수행하는 임직원등의 성명 및 주요경력(로보어드바이저의 경우, 투자자문 또는 투자일임이 로보어드바이저에 의해 이루어진다는 사실)
4. 고객과의 이해상충방지를 위하여 회사가 정한 기준 및 절차
5. 투자자문계약 또는 투자일임계약과 관련하여 투자결과가 고객에게 귀속된다는 사실 및 고객이 부담하는 책임에 관한 사항
6. 수수료에 관한 사항

7. 투자실적의 평가 및 투자결과를 고객에게 통보하는 방법(투자일임계약의 경우에 한한다)
  - 7의 2. 고객은 투자일임재산의 운용방법을 변경하거나 계약의 해지를 요구할 수 있다는 사실
  8. 임원 및 대주주에 관한 사항
  9. 투자일임계약인 경우에는 고객이 계약개시 시점에서 소유할 투자일임재산의 형태와 계약종료 시점에서 소유하게 되는 투자일임재산의 형태
  10. 투자일임재산을 운용할 때 적용하는 투자방법에 관한 사항
  11. 법 제 99조 제 1항에 따른 투자일임보고서의 작성대상 기간
  12. 그 밖에 금융투자업규정 제 4-73조 각 호의 사항
- ② 임직원은 일반투자자와 투자자문계약 또는 투자일임계약을 체결하는 경우 법 제 59조 제 1항에 따라 고객에게 제공하는 계약서류에 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다. 이 경우 그 기재내용은 제 1항에 따라 제공한 서면자료에 기재된 내용과 달라서는 아니 된다.
1. 제 1항 각 호의 사항
  2. 계약당사자에 관한 사항
  3. 계약기간 및 계약일자
  4. 계약변경 및 계약해지에 관한 사항
  5. 투자일임재산이 위탁된 투자매매업자·투자중개업자, 그 밖의 금융기관의 명칭 및 영업소명

제 49 조(불건전 영업행위의 금지) 임직원등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 고객에게 금전, 증권 그 밖의 재산을 대여하거나 고객에 대한 제 3자의 금전, 증권 그 밖의 재산의 대여를 중개·주선 또는 대리하는 행위
2. 계약으로 정한 수수료 외의 대가를 추가로 받는 행위

제 50 조(로보어드바이저에 대한 특칙) ① 고객에게 로보어드바이저를 활용하는 투자자문계약 또는 투자일임계약의 체결을 권유하는 경우에는 로보어드바이저의 의미와 해당 로보어드바이저의 투자전략 및 위험요인 등을 충분히 설명하고 고객의 이해여부를 확인하여야 한다.

② 고객이 온라인으로 로보어드바이저 투자자문계약 등을 체결하는 경우 금융투자회사는 로보어드바이저의 주요 특성 및 유의사항 등을 투자자가 쉽게 이해할 수 있도록 (별표 1)의 “로보어드바이저 투자자 유의사항”을 게시하여야 한다.

③ 로보어드바이저 알고리즘의 중대한 변경 등 주요사항 변경시에는 투자자에게 미리 고지하여야 한다.

제 51 조(자료의 기록·보관) ① 회사는 다음 각 호의 자료에 대한 기록을 유지하고 기록한 날(단, 권리·의무 및 중요한 사실관계에 관한 자료의 경우에는 당해 권리·의무 및 사실관계가 종료한 날)부터 10년간 보관하여야 한다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 주문기록 등 계약의 이행에 관한 자료
3. 상품 광고에 관한 자료
4. 제 53조에 따른 고객의 자료 열람 요청에 대한 연기·제한 및 거절에 관한 자료
5. 청약의 철회에 관한 자료
6. 위법계약의 해지에 관한 자료

② 회사는 제 1항 각 호의 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 않도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.

제 52 조(자료의 제공) ① 고객이 서면으로 다음 각 호의 자료의 제공을 요청한 때에는 요청 받은 날부터 6영업일 이내에 고객에게 제공하여야 한다. 다만, 불가피한 사유로 이 기간 안에 자료를 제공하지 못하는 경우에는 그 사유, 제공가능일자 및 제공방법을 고객에게 알려 주어야 한다.

1. 고객의 거래 내역
  2. 회사가 고객에게 통지한 내용
  3. 거래와 관련하여 고객으로부터 제출 받은 의사표시자료
- ② 제 1항의 자료는 고객의 요청에 따라 서면등으로 제공한다.

제 53 조(자료의 열람) ① 고객이 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제 51 조에 따라 보관하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 같다)을 요구한 때에는 고객이 해당 자료를 열람할 수 있도록 서면등으로 다음 각 호의 내용을 알려야 한다. 다만, 고객의 열람 요구 즉시, 요구 받은 자료를 전부 열람할 수 있도록 한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 열람이 가능한 자료의 목록. 이 때 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 경우에는 그 이유와 그에 대한 이의제기방법(서면등의 방법 중 어느 하나를 말한다. 이하 이 조에서 같다)을 포함하여야 한다.
2. 열람이 가능한 날짜 및 시간. 이 때 열람이 가능한 날짜는 열람을 요구 받은 날부터 6영업일 이내의 날이어야 한다.

3. 열람 방법

② 제 1 항에 따른 열람 요구는 다음 각 호와 같이 열람의 목적, 범위 및 방법이 포함된 열람요구서에 고객의 서명등을 받아 접수한다.

1. 목적: 분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역
2. 범위: 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 제 1 호의 관계
3. 방법: 열람, 사본제공, 청취 등 열람 방법

③ 제 1 항을 적용할 때, 열람을 요구한 날부터 6영업일 이내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있는 경우에는 고객에게 그 사유를 문서로 알리고 열람을 연기할 수 있으며 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

④ 제 1 항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 고객에게 그 사유를 문서로 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 회사의 영업비밀이 현저히 침해될 우려가 있는 경우
4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
5. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

⑤ 제 3 항 또는 제 4 항에 따른 열람의 연기 또는 제한·거절을 알리는 문서에는 각각 그 사유와 그에 대한 이의제기방법을 포함하여야 한다.

⑥ 회사는 고객이 자료의 열람을 요구하는 경우 실비를 기준으로 한 수수료(우송의 경우 우송료를 포함한다)를 청구할 수 있다.

## 부 칙(2010.12.01)

이 준칙은 2010년 12월 1일부터 시행한다. 다만, 제5조 제3항 및 제6조 제1항 내지 제3항은 2011년 1월 31일부터 시행한다.

## 부 칙(2012.01.17)

이 준칙은 2012년 1월 18일부터 시행한다. 다만, 기존 투자일임 및 신탁계약에 대해서는 2012년 1월 18일 이후 계약 갱신(자동연장 포함) 또는 변경 시점부터 시행한다.

## 부 칙(2012.07.23)

이 준칙은 2012년 7월 25일부터 시행한다.

부 칙(2013.03.28)

이 준칙은 2013년 4월 1일부터 시행한다. 다만, ELT, ELF의 경우 2013년 4월 이후 전산개발이 완료되는 즉시 시행한다.

부 칙(2013.10.01)

이 준칙은 2013년 10월 2일부터 시행한다.

부 칙(2014.06.16)

제1조(시행일) 이 준칙은 2014년 6월 16일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 제1조에도 불구하고 본 개정사항은 2014년 6월 1일부터 적용된 것으로 본다.

부 칙(2014.12.08)

제1조(시행일) 이 준칙은 2014년 12월 9일부터 시행한다.

부 칙(2015.03.13)

제1조(시행일) 이 준칙은 2015년 3월 13일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 제1조에도 불구하고 본 개정사항은 2015년 2월 9일부터 적용된 것으로 본다.

부 칙(2015. 08. 31)

제1조(시행일) 이 준칙은 2015년 08월 31일부터 시행한다.

부 칙(2015. 11. 20)

제1조(시행일) 이 준칙은 2015년 11월 27일부터 시행한다.

부 칙(2016. 03. 25)

제1조(시행일) 이 준칙은 2016년 4월 18일부터 시행한다.

부 칙(2016. 09. 13)

제1조(시행일) 이 준칙은 2016년 9월 26일부터 시행한다.

부 칙(2016. 12. 13)

제1조(시행일) 이 준칙은 2017년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙(2017. 03. 28)

제1조(시행일) 이 준칙은 2017년 4월 1일부터 시행한다.

부 칙(2017. 07. 18)

제1조(시행일) 이 준칙은 2017년 07월 18일부터 시행한다.

부 칙(2020. 04. 01)

제1조(시행일) 이 준칙은 2020년 04월 01일부터 시행한다.

부 칙(2020.12.23)

제1조(시행일) 이 준칙은 2021년 01월 03일부터 시행한다.

부 칙(2021. 03. 24)

제1조(시행일) 이 준칙은 2021년 03월 25일부터 시행한다.

부 칙(2021. 05. 10)

제1조(시행일) 이 준칙은 2021년 05월 10일부터 시행한다.

부 칙(2021. 09. 23)

제1조(시행일) 이 준칙은 2021년 09월 25일부터 시행한다.

부 칙(2021. 11. 30)

제1조(시행일) 이 준칙은 2021년 12월 01일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 제1조에도 불구하고 제20조의2의 개정규정은 2021년 9월25일부터 소급 적용한다.

부 칙(2022. 03. 03)

제1조(시행일) 이 준칙은 2022년 03월 03일부터 시행한다.

부 칙(2022. 11. 30)

제1조(시행일) 이 준칙은 2022년 12월 08일부터 시행한다.

부 칙(2023. 08. 11)

제1조(시행일) 이 준칙은 2023년 08월 11일부터 시행한다.

부 칙(2023. 10. 31)

제1조(시행일) 이 준칙은 2023년 11월 02일부터 시행한다.

부 칙(2023.12.11)

제1조(시행일) 이 준칙은 2023년12월11일부터 시행한다.

제2조(다른 사규의 개정) 다른 사규 중 “초고위험”, “고위험”, “중위험”, “저위험” 또는 “초저위험”은 각각 “1등급”, “2등급”, “4등급”, “5등급” 또는 “6등급”으로 개정한다.

부 칙(2024.10.18)

제1조(시행일) 이 준칙은 2024년 10월 22일부터 시행한다.

(별표 1)

## 로보어드바이저 투자자 유의사항

1. 로보어드바이저는 컴퓨터 프로그램을 활용한 알고리즘 및 빅데이터 분석을 통해 투자자의 성향에 맞는 투자자문·운용서비스를 제공하는 온라인 자산관리서비스입니다.
2. 로보어드바이저는 평균적인 가정을 기반으로 제시되는 투자조언으로서 금융시장의 모든 변수를 반영하지 못하며, 시장상황 등에 따라 손실이 발생할 수 있습니다.
  - 로보어드바이저를 통해 실현된 기존의 수익률이 미래의 수익률을 보장하지 않습니다.
3. 로보어드바이저는 투자자 성향분석 결과를 바탕으로 자문이 이루어지므로 효율적인 투자자문을 위해서는 투자자의 정확한 답변이 중요하며, 과장되거나 사실과 다른 답변은 잘못된 운용 결과를 초래할 수 있습니다.
  - 아울러, 투자자는 알고리즘의 특징에 대하여 충분히 이해하고 투자에 임해야 합니다
4. 테스트베드\*는 로보어드바이저 알고리즘의 합리성, 법규 준수성, 시스템의 안정성 등을 확인하는 절차로서, 알고리즘의 수익성 및 품질을 검증하는 절차는 아닙니다.
  - \* 분산투자, 투자자성향 분석, 해킹방지체계 등 투자자문·일임을 수행하기 위한 최소한의 규율이 제대로 작동하는지 여부를 확인하는 절차
  - 이에 따라, 테스트베드를 통과한 로보어드바이저가 테스트베드를 통과하지 않은 로보어드바이저에 비해 안정성 측면에서 장점이 있을 수 있으나, 반드시 더 높은 수익률을 보장하는 것은 아닙니다.
5. 로보어드바이저의 자문·일임과정에 사람의 개입이 금지되는 것은 아니므로, 시장상황의 급변 등 필요시에는 투자운용인력의 판단이 개입될 수 있습니다.(※ 회사의 전문인력 개입관련 정책에 따라 “5.”는 표기 생략 가능)