

불건전 영업행위 방지에 관한 규정

제 1 장 총칙

제 1 조(목적) 이 규정은 은행 및 은행 임직원이 「은행법」 등 금융관련법령에 따라 영위하는 영업과 관련하여 불건전 영업행위를 방지함으로써 은행의 가치를 제고하고 경쟁력을 향상시키며 은행 이용자를 보호하는 데 목적이 있다.

제 2 조(조직운영 등)

- ① 이 규정의 제정 및 개정은 준법감시부에서 담당한다.
- ② 영업점 영업목표의 설정 및 영향평가, 영업점성과평가는 각 담당부서에서 담당한다.
- ③ 영업직원에 대한 성과평가는 각 담당부서에서 담당한다.
- ④ 임직원 교육은 준법감시부 및 각 담당부서에서 담당한다.
- ⑤ 불건전 영업행위 방지실태의 적정성 점검 및 조치, 대외감사수검은 내부감사부에서 담당한다.

제 2 장 불건전 영업행위 금지

제 3 조(불건전 영업행위의 금지)

- ① 은행 임직원은 영업점간 과당경쟁이나 임직원에 대한 성과강요로 인하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “ 불건전

영업행위”라 한다)를 하는 일이 없도록 하여야 한다. 다만 정당한 사유가 있는 경우는 예외로 한다.

1. 부당권유

- 가. 거래상대방에게 거짓의 내용 또는 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리며 거래를 권유하는 행위
- 나. 거래 권유를 받은 거래상대방이 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였음에도 불구하고 정당한 사유 없이 거래권유를 계속하는 행위
- 다. 거래상대방의 연령, 거래목적, 재산상황 및 거래경험 등을 감안하지 아니하고 원금손실이 발생할 수 있는 부적합한 금융상품의 거래를 권유하는 행위

2. 과도한 실적 부풀리기

- 가. 예. 적금, 집합투자증권, 보험 등 은행이 판매 가능한 금융상품을 취급하면서 고객의 의사에 반하여 고객에게 거래의 분할을 권유하거나 임의로 거래를 분할하는 행위
- 나. 본인 또는 타인의 명의를 이용하여 거래계약 체결 및 해지를 반복하거나 타인에게 거래계약 체결 및 해지를 반복하는 행위
- 다. 예금유치, 대출취급 및 외환거래 등을 통해 계약체결의 실질적인 효과 없이 명목상의 규모, 실적 등을 증가시키는 행위
- 라. 그 밖에 실질적인 효과 없이 명목적인 실적을 부풀리기 위한 행위

3. 불건전한 고객유치 활동

- 가. 고객으로 하여금 금리우대 조건 등을 통해 과도하게 가족, 지인 등을 금융상품에 가입토록 하는 행위로서 사회상규에 위배되는 행위

- 나. 명칭에 관계없이 거래계약 체결과 직접 또는 간접적으로 연계하여
출연금, 기부금, 리베이트, 과도한 금리우대 또는 부가서비스
등의 이익을 제공하는 행위로서 동 이익 제공을 통해 역마진이
발생하거나 사회상규에 위배되는 행위
- 다. 고객의 의사에 반하여 타 은행과 거래계약 체결중인 고객에게
부당하게 해당 거래계약을 해지하도록 강권하는 행위
- 라. 고객의 금융상품 해지의사 표시에도 불구하고 정당한 사유 없이
이를 거부하는 행위
- 마. 영업활동에 활용하기 위해 고객에게 과도한 정보제공을 요구하는
행위
- 바. 그 밖에 사회상규에 위배되는 불건전한 고객유치 행위

4. 손실보전 또는 이익 보장의 약속

- 가. 거래상대방이 입을 손실의 전부 또는 일부를 보전하여 줄 것을
사전에 약속하는 행위
- 나. 거래상대방이 입을 손실의 전부 또는 일부를 사후에 보전하여 주는
행위
- 다. 거래상대방에게 일정한 이익을 보장할 것을 사전에 약속하는 행위
- 라. 거래상대방에게 일정한 이익을 사후에 제공하는 행위

제 3 장 영업목표 설정 및 영향평가

제 4 조(합리적인 영업목표 설정)

- ① 과당경쟁에 따른 불건전 영업행위가 발생하지 않도록 영업 관련
목표를 합리적으로 설정, 부여, 할당하여야 한다.

- ② 영업 관련 목표를 설정, 부여 또는 할당하는 경우 목표설정, 부여 또는 할당의 근거를 기록한 문서로써 하여야 한다.

제 5 조(설정목표 영향평가)

- ① 영업 관련 목표를 설정, 부여 또는 할당하는 경우 다음 각 호의 사항에 미치는 영향을 미리 조사, 예측, 평가하여 불건전 영업행위를 피하거나 줄일 수 있는 방안을 강구하여야 한다.
 1. 업무수행의 공정성 및 업무수행에 필요한 절차 준수
 2. 불건전 영업행위 및 법규위반 발생 가능성
 3. 은행 이용자의 피해 또는 은행 이용자와의 금융분쟁
 4. 은행의 손실 또는 평판리스크
- ② 설정한 영업 관련 목표가 불건전 영업행위 등 상기사항에 미친 영향 및 문제점을 분석, 평가하여야 한다.
- ③ 영향평가 결과는 은행경영진에게 보고하여야 한다.

제 6 조(영업점 성과평가)

- ① 영업점 성과평가지표의 항목 및 비중을 설정하거나 변경하는 경우 과당경쟁으로 인한 불건전 영업행위가 유발되지 않도록 주의하여야 한다.
- ② 불건전 영업행위를 방지할 수 있도록 영업점 성과평가지표에 법규준수 항목을 독립항목으로 운영하여야 한다.
- ③ 영업점 성과평가에 관한 세부사항은 따로 정한 바에 따른다.

제 7 조(영업직원 성과평가)

- ① 영업점 직원 평가시에도 법규준수 여부에 대한 평가를 반영하여야 한다.

② 영업직원 성과평가에 관한 세부사항은 따로 정한 바에 따른다.

제 4 장 내부통제장치 구축

제 8 조(전산 내부통제시스템 구축) 전산으로 확인·통제할 수 있는 영업점의 불건전 영업행위에 대해 전산 내부통제시스템을 구축하여 이를 활용할 수 있다.

제 9 조(불건전 영업행위 모니터링) 성과평가 반영 또는 불건전 영업행위 예방을 위하여 미스터리 쇼핑, 전화 모니터링 등을 실시할 수 있다.

제 10 조(불건전 영업행위 등에 대한 원인분석 등)

- ① 소관부서는 임직원의 불건전 영업행위 등이 발생한 경우 행위자의 책임을 규명함과 더불어 동 행위가 무리한 영업목표로 인한 것인지 여부도 확인하여야 한다.
- ② 제 1 항에 의한 불건전 영업행위 등이 발생한 경우 유사한 행위가 재발하지 않도록 개선방안을 마련하여야 한다.

제 5 장 임직원 교육 등

제 11 조(임직원 교육)

- ① 임직원을 대상으로 불건전 영업행위 관련 법규 및 사례, 소비자보호 및 분쟁예방 등에 대한 교육을 온·오프라인을 통해 정기적으로 실시하여야 한다.

- ② 내부감사부 또는 준법지원부서에서는 불건전 영업행위 방지와 관련하여 임직원에게 대한 교육 및 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.

부 칙

제 1 조(시행일) 이 규준은 2011년 10월 1일부터 시행한다.