

보도	2026.4.9.(목) 14:00	배포	2026.4.9.(목)		
담당부서	은행감독국	책임자	국 장	정은정	(02-3145-8020)
	은행제도팀	담당자	팀 장	송명준	(02-3145-8030)
	소비자피해예방국 피해예방총괄팀 피해예방1팀	책임자	선임국장	임권순	(02-3145-8220)
		담당자	팀 장	임재동	(02-3145-8222)
			팀 장	조수경	(02-3145-8228)

금감원, ETF(상장지수펀드) 및 ELD(주가지수 연동예금) 관련 간담회 개최

주요 내용

- ◆ '25.하반기부터 은행권의 ETF 및 ELD의 판매가 증가*한 가운데 최근 **증동상황** 등으로 기초자산의 **변동성이 확대**되고 있어
 - * ETF : ('25.상) 4.9조원 → ('25.하) 15.6조원 → ('26.1~2월) 15.1조원
 - ELD : ('25.상) 4.3조원 → ('25.하) 7.6조원 → ('26.1~2월) 0.9조원
 - (ETF : 주요 5개 은행 특정금전신탁 납입액 기준, ELD : 은행권 판매액 기준)
- 간담회를 통해 **리스크관리 강화**와 함께 **미스터리쇼핑 미흡사항과 민원** 등을 통해 제기된 상품 제조(선정)·판매시 **유의사항** 등을 당부
- ◆ **(ETF) 고위험(1등급) 상품 판매 비중 확대** 등으로 은행에서 **상품 선정, 고객별 한도관리, 대고객 안내** 등을 강화하며,
 - 고객이 ETF를 은행에서 신탁으로 가입시 증권사와 달리 ①**실시간 거래 불가**(시차 발생), ②**매매가격 지정 불가**(신탁금액 내 매수), ③**신탁수수료**(연 0.3~1.2%), **중도해지수수료**(최대 1.2%) 발생 등을 안내하고,
 - 영업현장에서 **불완전판매가 발생하지 않도록 영업점(PB 등) 직원교육, 자체점검 실시 등 내부통제 강화** 필요
- ◆ **(ELD) 은행간 높은 최고금리*** 경쟁보다는 향후 주가 변동성을 감안하여 **소비자의 효익을 증가**시킬 수 있는 구조로 상품을 제조하며,
 - * 최고금리(연 10.0~14.0%)가 높은 상품에는 낙아웃 옵션이 포함되어 만기시 최저 수익률(연 1.6~2.0%)을 적용받는 사례 발생
 - 정기예금과 달리 **상품구조**(수익률, 낙아웃옵션 등)가 **복잡**하며, 중도 해지시 **원금손실**(수수료)이 발생할 수 있음을 판매시 **충분하게 설명** 필요

I. 간담회 개요

- 금융감독원은 ETF(상장지수펀드)·ELD(주가지수 연동예금) 판매 증가 및 중동상황 등에 따른 금융시장 변동성 확대에 대응하기 위해
 - '26.4.9.(목) 광범준 은행담당 부원장보 주재로 주요 은행 부행장과 간담회를 개최하여
 - ETF·ELD의 제조(선정)·판매·사후관리 전반에 대한 리스크관리 및 소비자보호 노력을 당부하고, 미스터리쇼핑 미흡사항 및 주요 민원사항* 등을 점검

* [ETF] 매수주문시 지연 체결, 신탁·중도해지 수수료 추가 발생, 개인별 목표수익률 달성시 자동 매도로 추가 수익 기회 상실(자동매도 신청 고객) 등
[ELD] 중도해지 수수료 발생, 낙아웃옵션으로 최저금리 적용 등

ETF 및 ELD 관련 간담회 개요

- 일시 / 장소 : '26. 4. 9.(목) 14:00~15:00, 금융감독원 본원
- 주요 참석자
 - (금감원) 광범준 은행담당 부원장보(주재), 은행감독국장, 소비자피해예방국장
 - (업 계) 국내은행(11개사) 부행장

II. 주요 논의내용

1 ETF(상장지수펀드)

- 최근 주가지수 상승 등으로 은행의 ETF 판매가 증가*하고 고위험 상품(1등급)의 판매 비중이 확대**된 것을 언급하면서

* ETF 납입액(조원) : ('24.상) 4.6 → ('24.하) 3.9 → ('25.상) 4.9 → ('25.하) 15.6 → ('26.1~2월) 15.1

** ETF(국내) 內 1등급 판매 비중(%) : ('25.상) 37.5 → ('25.하) 49.7 → ('26.1~2월) 48.1
[주요 5개 은행, 특정금전신탁 납입액 기준]

- (선정) 은행 內 비예금상품위원회에서 원금손실 위험, 투자대상 등을 면밀히 검토하여 판매 대상 ETF를 선정하며,

- (판매·사후관리) 주가 변동성 확대시 위험 등급별 고객 판매한도를 적정하게 관리*하고, 시장상황, 상품손익 등에 대한 대고객 안내 (LMS 등) 강화를 당부

* (예) 고위험 상품에 대한 고객별 한도를 일시적으로 축소하거나 상품 권유시 위험 등급이 낮은 상품 위주로 안내

- 소비자가 은행직원의 설명에 의존할 가능성이 높은 만큼 일선 현장에서 부적합 투자성향의 고객에게 ETF를 권유하는 등의 불완전 판매가 발생하지 않도록 하고,
- 이를 위해 은행 자체적으로 PB센터 및 영업점 직원 대상 직원 교육을 강화하고 필요시 자체 점검을 실시할 것을 당부

□ 한편, 소비자가 은행에서 ETF를 가입(신탁)하는 경우 증권사와 달리 분할·지연거래로 매매가 이루어짐에 따라 가격 지정이 불가하며,

- 신탁 및 중도해지 수수료 추가 발생에 대해 충분히 설명 필요

은행(신탁) 및 증권사 통한 ETF 대면 거래시 수수료 비교

구분	신탁수수료(연간)	중도해지수수료 ¹⁾	거래수수료(거래시)	운용수수료
은행	0.30~1.20%	(최대) 1.20%	0.01~0.10%	동일
증권사	-	-	0.40~0.50% ²⁾	

주: 1) 신탁수수료 선취 상품을 중도 해지시 발생하며, 신탁수수료 선취분은 기간 미경과 분에 대해 환급
 2) 대면 기준이며 비대면 거래시 더 낮은 수수료 적용

<은행 ETF 신탁 판매 미스터리쇼핑 실시 결과>

□ (실시 개요) 금융감독원은 은행의 ETF 신탁 판매절차 점검을 위해 미스터리 쇼핑*을 실시(25.10~12월)

* 미스터리쇼핑은 검사 외의 방법으로 실시하는 실태점검으로 평가결과에 따른 징계 등 제재 조치 없이 제도개선, 권고 등에 한정하는 제도

- 특정금전신탁을 통해 ETF를 판매하고 있는 11개* 은행을 점검 대상으로 선정하여 4개 부문, 23개 항목에 대해 평가**

* 국민, 신한, iM, 우리, 하나, SC, 경남, 광주, 부산, 농협, 기업

** 외부용역기관 소속 조사원이 은행 영업점을 방문하여 ETF 가입을 위한 상담을 진행하고, 적합성원칙, 설명의무, 가점(기타 설명사항 등), 감점(부당권유 등)에 대해 평가

□ (실시 결과) '25년 은행 ETF 신탁 미스터리쇼핑 실시 결과, 대다수 회사에서 규제 준수를 위해 법상 설명의무 항목인 상품 위험등급 및 운용자산 등을 충분히 설명하는 것으로 확인되었으나,

- 추가 설명항목(가점)인 ETF 직접 매매와의 비교 등을 미흡하게 설명*하는 등 소비자에게 실질적으로 필요한 설명은 부족한 것으로 평가

* 은행 신탁을 통한 ETF 매입과 증권사 직접 매매의 차이(신탁 및 중도해지 수수료 추가 발생, 실시간 거래 불가) 등에 대한 설명이 미흡한 사례

2 ELD(지수연동예금)

□ 최근 ELS 상품 대체수요, 예금금리 하락, 주가지수 상승 등으로 '25년 하반기부터 ELD 판매액*이 크게 증가한 것을 언급하면서

* ELD 판매액(조원) : ('24.상) 2.4 → ('24.하) 4.9 → ('25.상) 4.3 → ('25.하) 7.6 → ('26.1~2월) 0.9
[신한·하나·국민·농협 등에서 판매중이며, 기초자산은 대부분 KOSPI200을 활용]

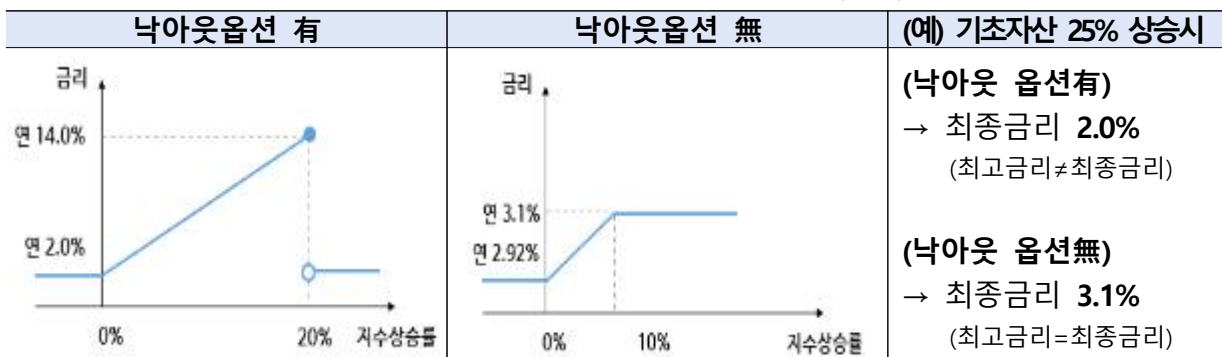
- (제조) 은행간 최고금리 경쟁*은 지양하고, 향후 주가 변동성 등을 감안하여 소비자 효익이 증가할 수 있는 구조로 상품으로 제조하며,

* 최고금리(10.0~14.0%)가 높은 상품에는 낙아웃 옵션이 포함되어 기초시점 대비 주가가 하락 또는 크게 상승할 경우 최저금리(1.60~2.00%) 적용 → 실제금리는 정기예금 금리 하회 가능

- (판매) 소비자가 ELD 상품의 수익구조 및 중도해지시 원금손실* 발생 등을 충분히 이해할 수 있도록 설명하고, 만기까지 보유가 가능한 고객에 한해 판매할 필요

* ELD 판매액 중 4.2%가 중도해지하였으며('25.1~'26.2월중 만기도래분 기준), 은행은 중도해지시 최고 0.95%의 중도해지 수수료 부과(중도해지시 이자 미지급)

<낙아웃옵션 포함시 최종 적용금리 비교(예시)>



3

참석자 발언 요지

- 참석자들은 대내외 불확실성 증가에 따른 금융시장 변동성 확대에
관련 상품에 대한 소비자 보호 필요성이 커지고 있음에 공감
 - 특히, 시장 변동에 영향을 받는 ETF 및 ELD는 상품 선정부터
판매·사후관리 전반에 대한 리스크관리를 강화하며,
 - 소비자에게 적합한 상품을 권유하고, 상품구조를 충분히 이해한 후
가입할 수 있도록 현장에서 노력하겠다고 답변

Ⅲ. 향후계획

- 금융감독원은 사전예방적 금융소비자 보호를 강화하기 위해 금융
상품의 설계·제조(선정) 단계부터 금융회사의 책임성을 지속적으로
강화할 예정
 - 아울러, 은행권의 ETF 및 ELD 제조(선정)·판매·사후관리시 소비자
보호 실태를 민원 등을 통해 지속 점검하고,
 - 중동상황 등에 따른 변동성 확대에 선제적으로 대응할 수 있도록
판매 동향 및 리스크 요인 등을 모니터링할 계획

붙임1

ETF 및 ELD 관련 주요 민원사례

1 (ETF) 신탁으로 매수 주문시 지연 체결

주요 민원사례

- ◆ A씨는 ◇◇은행의 ETF 주문 과정에서 증권사(실시간 매수계약 체결 지원)와 달리 지연 매매(주문 이후 분할 매매)로 체결되어 원하는 가격에 매수하지 못했다며 민원 제기

2 (ETF) 신탁·중도해지 수수료 추가 발생

주요 민원사례

- ◆ B씨는 ◇◇은행 지점에서 ETF 상품을 권유받고 가입하면서 중도해지 수수료 등에 대한 설명은 듣지 못했고, 수익률에 비해 총 수수료가 과도한 것으로 보인다며 민원 제기

3 (ETF) 자동매도 서비스로 추가 수익 기회 상실

주요 민원사례

- ◆ C씨는 ◇◇은행 PB센터에서 특정금전신탁으로 ETF를 가입하였으나, 본인 동의 없이 자동매도*가 설정되어 추가 수익 기회를 상실했다며 민원 제기

* ETF 자동 매도는 미리 정한 조건(가격·지수·손익률)에 도달하면 매도 주문이 자동으로 체결

4 (ELD) 중도해지 수수료 발생 미고지

주요 민원사례

- ◆ D씨는 급하게 자금이 필요하여 ◇◇은행의 ELD를 해지하였는데 은행에서 이자도 지급하지 않으면서 중도해지 수수료까지 부과했다며 민원 제기

5 (ELD) 낙아웃옵션으로 최저금리 적용

주요 민원사례

- ◆ E씨는 ◇◇은행에서 추가상승에 따른 추가수익을 기대하고 정기예금 대신 ELD에 가입하였으나, 은행에서 낙아웃옵션(기초자산이 25% 초과 상승시 최저금리 적용)을 포함한 복잡한 상품구조에 대해 설명하지 않았다며 민원 제기

[1] ETF (상장지수펀드)**1 ETF는 은행에서 가입하더라도 원금이 보장되지 않습니다**

- 주식형 ETF는 고위험 투자상품으로 은행에서 ETF를 매수하더라도 주가 변동에 따라 원금손실이 발생할 수 있습니다.
- ETF 신탁상품의 위험등급, ETF종목별 투자대상 등을 확인하고 본인의 투자성향에 맞게 투자여부를 신중하게 결정해야 합니다.

2 은행 신탁으로 ETF 거래시 직접매매 대비 추가비용이 발생합니다

- 은행 신탁은 고객의 지시를 받아 은행이 대신 주문을 내는 방식으로 편리하지만, 별도의 신탁보수가 발생(예: 선취보수 1%)하고 신탁계약(3년~10년) 내 매도시 중도해지수수료가 부과됩니다.
- 기존 ETF 매도 후 다른 ETF 매수시 신탁보수가 다시 발생하는 등 단기간 빈번하게 매매하는 경우 직접매매(MTS 등)에 비해 높은 거래비용이 발생하므로 신탁을 통한 투자가 적합하지 않을 수 있습니다.

3 은행 신탁으로 ETF를 실시간 매매할 수 없습니다.

- 은행은 고객의 운용지시 후 ETF를 장중 분할·지연 매매하므로 주가가 급변동하는 경우 운용지시 시점 가격과 실제 체결가격의 차이가 클 수 있습니다.

4 '자동매도'의 경우에도 중도해지수수료가 부과됩니다.

- 목표수익률 달성시 자동매도되는 서비스를 이용할 수 있으나 자동매도시에도 신탁계약 중도해지로 인한 수수료가 부과*됩니다.
- * 중도해지시 선취 보수가 환급되나 중도해지수수료로 상쇄
- 주식시장 상황에 따라 목표수익률을 지나치게 낮은 수준으로 지정할 경우 수익률 대비 비용이 과도할 수 있습니다.

[2] ELD (지수연동예금)

1 중도해지시 원금 손실이 발생할 수 있습니다.

- ELD를 만기(6개월·1년) 전에 해지할 경우 이자가 지급되지 않으며, 중도해지 수수료가 부과되어 원금손실이 발생할 수 있어 만기까지 예치 가능한 자금으로 가입할 필요가 있습니다.

2 기초자산이 크게 상승하여도 낙아웃옵션으로 최저금리가 적용될 수 있습니다.

- ELD는 정기예금과 달리 수익구조가 다양해서 기초자산 변동에 따라 수익률이 달라질 수 있습니다.
- 특히, 낙아웃옵션이 포함된 ELD는 기초자산이 하락 또는 크게 상승하는 경우 최저금리가 적용*될 수 있습니다.

* (예) 기초자산이 25% 상승하여 낙아웃옵션(주가지수 20% 이상 상승)이 실행된 경우 최종적으로 2.0%의 최저금리 적용