



금융감독원

보도자료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2025.7.29.(화) 조간	배포	2025.7.28.(월)	
담당부서	분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	팀 장	이종진 (02-3145-5712)
		담당자	선 임	김명수 (02-3145-5713)

주요 분쟁사례로 알아보는 소비자 유의사항

- **금융투자상품** 투자시 알아야 할 **체크 포인트** -

주요 내용

- ◆ 최근 국내 투자자들의 해외 투자가 증가*함에 따라 투자수익 지급 및 산정 방법과 해외 금융상품 투자와 관련된 민원이 지속 제기되고 있음

* 외화증권 보관 금액(예탁결제원, 억 달러):

(23.6말) 998.3 → (23.12말) 1041.9 → (24.6말) 1,273.3 → (24.12말) 1,587.2 → (25.6말) 1,844.5

- ☞ 펀드 수익률 산정 기준, 해외 공모주 청약 대행 서비스 관련 분쟁 등 금융소비자가 금융상품 투자시 오인할 수 있는 분쟁민원을 선별하여 **유의사항**을 안내하는 등 소비자 피해를 예방하고자 함

[소비자 유의사항]

- ① **액티브펀드**의 수익률은 인덱스펀드와 달리 **특정 지수의 수익률과 비례하지 않으므로**, 수익률에 영향을 줄 수 있는 요인을 확인하고 투자하여야 합니다.
- ② **ISA 계좌**의 만기와 투자한 정기예금의 **만기가 일치하지 않는 경우** 최초 약정이율보다 낮은 **특별중도해지이율**이 적용될 수 있습니다.
- ③ **펀드 환매금액**은 환매 청구일이 아닌 **환매 기준일자의 기준가격**을 적용해 산정함을 유의하여야 합니다.
- ④ **해외채권 이자**는 이자 발생일보다 **늦게 지급**되며, 국내 공휴일뿐 아니라 **해외 공휴일** 등이 포함될 경우 **추가로 지연**될 수 있습니다.
- ⑤ **STOP/LIMIT 주문**은 **가격이 급격히 변동**하거나 **거래량이 충분하지 않을 경우 체결되지 않을** 수 있습니다.
- ⑥ **미국 공모주 청약대행 서비스**를 통해 **미국 공모주에 청약**하는 경우 공모주 배정 방식이 **국내 배정 방식과 다를 수 있음**을 유의하여야 합니다.
- ⑦ **해외 주식투자 일임계약**시 해당 통화 기준으로 **투자손실**이 발생하더라도 **환차익**으로 인하여 **성과보수가 발생**할 수 있습니다.

1

액티브펀드의 수익률은 인덱스펀드와 달리 특정 지수의 수익률과 비례하지 않으므로, 수익률에 영향을 줄 수 있는 요인을 확인하고 투자하여야 합니다.

[민원 사례]

□ A투자자는 Apple, Microsoft, Google 비중이 큰 펀드에 투자하였는데, 나스닥 지수 급등에도 펀드 수익률이 저조한 것은 부당하다는 민원을 제기

➔ 펀드 수익률의 산정기준이 되는 '기준가격'은 자산운용회사 홈페이지 등에 공개되며, 확인 결과 수익률 산정에 문제가 있다고 보기 곤란함을 안내

한편 기준 가격은 일반사무관리회사가 산정하고 있으며, 판매회사는 펀드의 가치결정에 아무런 영향을 미치지 않음을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ **액티브 펀드의 수익률은 지수를 추종하는 인덱스펀드와 달리 특정 지수의 수익률과 비례하지 않을 수 있으므로***

* 지수보다 높은 운용 성과를 목표로 하고, 관리비용(운용보수 등)이 높은 경우가 많음

○ 액티브 펀드 투자시 **투자 전략, 구성 종목, 운용보수 등 수익률에 영향을 줄 수 있는 요인**을 꼼꼼히 확인하고 투자할 필요가 있습니다.

[액티브 펀드 및 패시브 펀드 비교]

구 분	액티브 펀드	패시브 펀드
정의	적극적(Active) 운용을 통하여 시장 초과 수익을 추구하는 펀드	지수추종을 통해 시장 수익을 추구하는 소극적(Passive) 운용(인덱스 펀드)
운용 전략	수익 추구 목적 종목 발굴	특정 지수*를 추종하는 것이 주 목적 * S&P500, KOSPI200, NIKKEI225, HSCEI 지수 등
수익률	펀드 운용 성과에 따라 수익률이 달라질 수 있음	지수 수익률과 유사한 수준
수수료	패시브 펀드에 비해 상대적으로 높은 편	액티브 펀드에 비해 상대적으로 낮은 편

ISA 계좌의 만기와 투자한 정기예금의 만기가 일치하지 않는 경우 최초 약정이율보다 낮은 특별중도해지이율이 적용될 수 있습니다.

[민원 사례]

- B투자자는 ISA 계좌를 통해 정기예금에 가입하였는데, ISA 계좌의 만기*가 먼저 도래해 정기예금이 중도해지됨에 따라 최초 약정이율보다 낮은 특별중도해지이율을 적용하는 것은 부당하는 민원을 제기

* ISA 계좌의 의무 가입기간은 3년이며, 계약기간의 연장 허용(21년 이후)

- ➔ ISA 계좌 설명서상 정기예금 만기일이 ISA 계좌의 만기일 이후인 경우 특별중도해지이율로 자동해지 된다고 기재되어 있고,

만기도래 전 이메일, 문자메시지를 통해서도 해당 사실을 다시 안내하여 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ISA 계좌를 통해 가입한 정기예금보다 ISA 계좌의 만기가 먼저 도래하는 경우 최초 약정이율보다 낮은 '특별중도해지이율'이 적용되므로
- ISA 계좌의 만기연장 여부* 등을 만기도래 전에 판단할 필요가 있습니다.

* 만기연장을 희망하는 경우 영업점, 홈페이지 등을 통해 만기 3개월 전부터 1년 단위로 연장 처리 가능

※ 특별중도해지 조건 예시(「ISA 정기예금」)

- ▶ 사유 : 조세특례제한법상 사유(사망, 해외이주, 천재지변, 저축취급기관 영업정지·파산 등), ISA 계좌 만기도래 등
- ▶ 금리 : 가입당시 경과기간별 약정이율

1. 가입기간 6개월 미만 : 3개월제 약정이율	2. 가입기간 6개월~1년 : 6개월제 약정이율
3. 가입기간 1년~2년 : 1년제 약정이율	4. 가입기간 2년~3년 : 2년제 약정이율

펀드 환매금액은 환매 청구일이 아닌 환매 기준일자의 기준가격을 적용해 산정함을 유의하여야 합니다

[민원 사례]

- C투자자는 환매 진행시 **환매청구일** 기준으로 산정된 **환매금액**이 조회되어 해당일자 기준으로 환매금액이 산정되는 것으로 이해하였으나,
 - 환매 청구일로부터 제4영업일에 공고되는 기준가격에 따라 환매금액이 산정되어 부당하다는 민원을 제기
- ➔ 투자설명서에 환매기준일에 대한 내용이 기재되어 있고, 환매 신청 및 환매 절차 안내에서도 투자설명서 기준에 따라 실제 지급금액이 결정된다고 안내하고 있어, 은행의 업무처리가 부당하다고 보기 곤란함을 안내

< 소비자 유의사항 >

- 펀드 환매금액은 환매청구일이 아닌 **환매기준일자**(펀드별로 상이)의 **기준가격**을 적용해 산정하며,
 - 펀드 환매시 홈페이지 등 화면에서 조회되는 추정 환매금액은 **실제 환매금액과 상이***할 수 있다는 점을 유의할 필요가 있습니다.

* 실제 환매금액을 지급받는 일자도 환매기준일과 다를 수 있음

[펀드 환매청구시 적용되는 기준가격(예시)]

17시 이전	제1영업일 (D) ▲ 환매청구일 제4영업일 (D+3) ▲ 기준가격 적용일 제8영업일 (D+7) ▲ 환매대금 지급일
17시 이후	제1영업일 (D) ▲ 환매청구일 제5영업일 (D+4) ▲ 기준가격 적용일 제9영업일 (D+8) ▲ 환매대금 지급일

해외채권 이자는 이자 발생일보다 **늦게 지급**되며, 국내 공휴일뿐 아니라 **해외 공휴일** 등이 포함될 경우 **추가로 지연**될 수 있습니다.

[민원 사례]

- D투자자는 브라질 국채 이자가 운용자산설명서에 기재된 지급시점보다 늦게 지급되었고, 당시 실제 환율보다 불리한 환율이 적용되었으므로 재정산을 요구하는 민원을 제기

➡ 이자는 운용자산설명서상 지급시점에 맞추어* 지급되었고, 이자 지급액도 이자 지급일의 환율을 적용하여 정상적으로 산정되어 민원인의 요구사항을 수용하도록 권고하기 어려움을 안내

* 이자발생일 : '23.7.1., 이자지급일 : '23.7.11. ⇒ 국내외 휴일 등 제외시† 7일 이내

† 운용자산설명서상 “국내뿐만 아니라 해외 영업일 및 해외 결제 수행기관의 결제 관례에 따라 채권이자 지급일로부터 신탁 이익의 지급일까지 차이가 발생할 수 있습니다”라고 기재

< 소비자 유의사항 >

- ① **해외채권 이자는** 일반적으로 자금송금 절차 등으로 **이자발생일보다 늦게 지급***되고, **해외 공휴일** 등이 포함될 경우 **추가로 지연**될 수 있음을 유의하여야 합니다.(구체적인 지급시점은 설명서에 기재)

* 이자발생일이 아닌 이자지급일 기준 환율 적용

- ② 한편, 특정금전신탁계약 등에 따라 **신탁보수**를 ‘**후취**’하는 경우, 이를 **차감한 금액**이 지급되는 점에 유의할 필요가 있습니다.

STOP/LIMIT 주문은 가격이 급격히 변동하거나 거래량이 충분하지 않을 경우 체결되지 않을 수 있습니다.

[민원 사례]

□ E투자자는 미국 채권 선물과 금 선물의 가격 하락에 대비하여 **STOP/LIMIT** 매도 주문을 제출하였는데, 가격이 매도 지정가(LIMIT 가격)에 도달하였음에도 주문이 체결되지 않아 손실이 발생하였다며 피해 보상을 요청

➡ 지정가로 선물 매도 주문이 접수되었으나 해당 가격에 매수 주문이 없어 최종 체결되지 못한 상황이며,

「해외파생상품 위험고지서 및 거래설명서」에도 가격급락시 거래가 체결되지 못할 수 있다고 기재되어 있어, 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 곤란함을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ **STOP/LIMIT 주문은 가격이 급격히 변동하거나 거래량이 충분하지 않을 경우 체결되지 않을 수 있으므로, 가격과 거래량을 고려하여 주문하고 실제 주문체결 여부를 확인할 필요가 있습니다.**

[STOP/LIMIT 주문 설명 및 예시]

정의	주식이나 파생상품 거래 등에서 가격 변동에 따른 손실을 제한하기 위해 사용되는 주문으로 시가가 STOP 가격에 도달하면 LIMIT 가격의 지정가 매도 주문으로 전환	
예시	현재 100달러인 주식을 STOP(90달러)/LIMIT(85달러) 주문하는 경우 ➔ 주가가 90달러 도달시 주문이 발동되며, 85달러 이하로는 매도되지 않음	

6 미국 공모주 청약대행 서비스를 통해 미국 공모주에 청약하는 경우 공모주 배정방식이 국내 배정 방식과 다를 수 있음을 유의하여야 합니다.

[민원 사례]

- F투자자는 국내 증권사의 '미국 공모주 청약대행 서비스'를 통해 미국 주식의 청약에 참여하고 거액의 청약증거금(달러)을 납부했으나,
- 해당 증권사에 청약을 접수한 투자자 모두 1주도 배정받지 못했고 청약증거금 반환시 환차손 등을 부담하였으므로 조치를 요청하는 민원을 제기
- ➔ 청약 경쟁률이 높아 상당수 투자자가 공모주를 배정받지 못했으나 현지 IPO 중개사가 선정한 일부 고객에게는 배정이 이루어졌고, 투자자가 제공받은 약관에 손실 가능성이 기재되어 있어 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 곤란함을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 미국 공모주 청약대행 서비스*를 통해 미국 공모주에 청약할 수 있으나 공모주 배정방식이 청약증거금에 비례하는 국내 배정 방식과 다를 수 있음을 유의하여야 합니다.

* 국내 증권사가 투자자에게 청약의 권유를 하는 방식이 아닌, 투자자가 스스로 정보를 수집하여 미국 증권사에 청약(국내 증권사는 단순히 대행)

※ 국내 공모주 청약의 경우 소액투자자라도 공모주가 일정 수량 균등하게 배정되는 방식이지만, 미국은 공모주 배정이 현지 IPO 주관사의 재량에 맡겨져 있으며, 일반적으로 증권사가 세부 배정기준을 공개하고 있지 않음

- ② 또한, 공모주가 배정되지 않더라도 청약증거금(달러) 관련 환전수수료, 환차손, 금융비용(이자비용)등은 발생할 수 있음을 유의하시기 바랍니다.

해외 주식투자 일임계약시 해당 통화 기준으로 투자손실이 발생 하더라도 환차익으로 인하여 성과보수가 발생할 수 있습니다.

[민원 사례]

□ G투자자는 미국 주식 투자일임 계좌에서 달러 기준으로 손실이 발생 하였음에도, 환율 상승으로 원화 기준으로는 이익이 발생하여 납부하게 된 성과보수의 반환을 요청하는 민원을 제기

➔ 투자일임 계좌(랩 어카운트)의 약정서와 설명서상 성과보수는 원화 기준으로 산출한다고 기재되어 있고,

환차익도 일종의 성과로서 투자자에게 귀속되는 수익이라는 점을 고려할 때, 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 곤란함을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 해외 주식 투자시에는 주식 매수시점과 매도시점의 환율 변동에 따라 실질적인 수익률이 달라질 수 있음을 유의하여야 합니다.
- ② 한편, 투자일임 계약 등에서 원화 수익률을 기준으로 성과보수를 산출하기로 약정한 경우 해당 통화 가치가 상승에 따라 성과보수가 증가할 수 있음에 유의하시기 바랍니다.