

안건1

은행권 비예금상품 제도개선 방안

1

추진배경

- ☐ 은행권은 소비자 보호를 위해 외부제조상품의 판매 및 사후관리 위주로 제도개선을 추진('20년 DLF, '25년 홍콩H지수 ELS 후속조치)하였으나,
 - 은행권의 사전예방적 소비자보호를 강화하기 위해 상품 판매 이전의 설계·심사 단계부터 개선 필요성 제기
 - 금융상품의 생애주기별로 발굴한 소비자보호 과제 및 분쟁조정 과정에서 확인된 소비자보호 미흡 사례에 대해 개선 추진

2

개선안

[개 선 방 향]

- ① (선정) 은행에서 외부제조 상품 선정 단계부터 소비자보호가 반영될 수 있도록 제조사·판매사의 역할 명확화, 외부전문가·독립부서의 참여 확대
- ② (판매) 소비자가 상품 관련 위험 등을 명확히 인식할 수 있도록 손실기재 구체화, 가입경로별 상품의 특성 등 안내, 직원 교육 및 대리권 확인 절차 강화
- ③ (사후관리) 상품 판매 이후 소비자가 환매·중도해지 등을 판단할 수 있도록 소비자에게 필요한 정보(중도해지시 손실금액 등) 제공

① (선정) 제조사·판매사간 소비자보호 책임 명확화

- 제조사와 판매사가 소비자보호를 위해 수행해야 하는 의무 및 협조사항 등을 명확히 인지토록 협약서 마련(신탁) 및 기존 계약서 보완(펀드 등)

[협약서·계약서 주요내용]

- ☐ (제조사) 투자위험 변경시 통지 의무, 판매사 제공자료 등에 오류 발견시 통지 및 필요 조치 이행, 판매사 요청시 상품 설명 지원 등
- ☐ (판매사) 상품별 독립적 심사 및 적합한 목표시장 선정, 한도 관리, 교육 실시 등
- ☐ (정보제공 등) 상호간 정보제공 의무, 민원 등 해결을 위한 상호 협조 의무, 손해배상책임 등

② (선정) 외부전문가 및 제조사 참여 의무화

- 은행에서 상품 구조가 복잡하거나 대규모 손실이 발생할 수 있는 상품(고난도 금융투자상품, 해외대체투자펀드 등)에 대해 심의시 외부 전문가* 및 제조사 참여 의무화**

* 금융지주 외부에서 선임하며, 금융지주 내 전문가(연구원 등)는 보조적으로 활용

** 비예금상품위원회(또는 사전 단계)에 참석(대면·비대면)하여 리스크요인 등에 대해 의견 개진

③ (선정) 독립부서 심사 절차 강화

- 은행에서 신규 상품 도입시 리스크관리부서 등이 신규 상품을 충분히 심사할 수 있도록 상품부서에 자료 제공의무를 부여하고, 심사기간 보장*

* 심사 결과는 비예금상품위원회에 별도 문서(상품부서 검토 결과와 분리)로 제공

④ (판매) 상품설명서상 손실 기재 구체화

- 은행에서 ELS 판매시 제공하는 운용자산 설명서를 통해 ELS 상품의 과거 손실 내역 등을 파악할 수 있도록 백테스트 기간 세분화(5·20년*) 및 편입 주가지수의 변동내역 제공

* 증권사 투자설명서상 백테스트 기간(「기업공시서식 작성기준」 §16-3-1)과 일치

⑤ (판매) 제조사 교육 이수 후 상품 판매

- 금소법령상 상품숙지의무 준수를 위해 비예금상품 판매시 제조사 사전교육을 의무화하고, 교육의 실효성 확보방안*을 마련토록 요구

* (예) 요청시 대면 교육 실시·테스트 실시·Q&A 등, 교육 이수 후 판매 가능시간 제한 등

⑥ (판매) 신탁상품(ETF 등) 판매시 가입경로별 상품의 특성·수수료 안내

- ETF 등 신탁상품 판매시 소비자가 투자목적·기간 등에 적합한 상품을 비교·분석할 수 있도록 가입경로(은행·증권사)별 상품의 특성, 수수료 체계(선취·후취 등) 등을 운용자산설명서에 기재함으로써 소비자의 선택권 보장

⑦ (판매) 비예금상품 대리계약시 본인 확인

- 은행에서 대리인을 통해 비예금상품 판매시 대리권 확인 절차 강화(인감증명서 수령 또는 (영상)통화·녹취 등) 및 투자자정보 파악 절차 개선(본인이 직접 투자자정보 제공*)

* 대리 계약 前 본인이 비대면서면으로 투자자정보 제공 또는 본인과 (영상)통화 통해 투자자정보 확인

⑧ (사후관리) 상품판매 이후 고객 안내 강화

- 원금손실가능성이 높은 투자위험 1·2등급 상품에 대해 정기 안내 주기 단축(최소 월 1회) 및 정기·수시 안내시 제공 정보(중도해지수수료, 상환조건·중도해지금액 등) 확대

※ 비예금상품 제도 개선안은 은행권·금투권역 의견을 반영하여 「은행 비예금상품 내부통제 모범규준」에 반영(‘26.하반기중)