

보도시점 2025. 2. 27.(목) 조간 배포 2024.2.26.(수) 9:00

고난도 금융투자상품에 '적합한' 소비자가 제대로 이해하고 계약하는 판매환경을 만들겠습니다.

◆ 고난도 금융투자상품 불완전판매를 예방하기 위한 종합 대책 마련

- ① (은행 판매채널) ELS는 소비자 보호장치를 갖춘 거점점포를 통해서만 판매
- ② (적합성·적정성 평가) 투자자 정보 확인·성향 분석시 필수확인정보를 모두 고려하도록 하고, 성향 판단시 점수방식과 추출방식을 모두 활용
- ③ (투자 권유) 상품설계시 상품별 판매대상 고객군을 사전에 정하고, 원금 100% 손실 감내 등 적합 판정 소비자에게만 ELS 투자 권유 가능
- ④ (상품 가입) 소비자가 부적합·부적정한 상품 가입을 원하는 경우 부적합·부적정 상품임을 명확히 알 수 있도록 '부적정 판단 보고서'를 개선
- ⑤ (상품이해도 제고) 상품명 앞에 '고난도 금융투자상품' 문구를 추가하고, 창구 설명시, 숙려기간 중에 소비자 이해 및 주의환기용 동영상을 제공
- ⑥ (성과보상체계) 금융상품 판매 단기 영업실적보다 고객 이익을 우선하도록 재설계

'24년초 홍콩 H지수 주가연계증권(ELS) 대규모 손실* 이후, 금융감독원은 대규모 분쟁 등에 따른 사회적 비용 최소화를 위해 자율배상 분쟁조정기준을 마련('24.3.11)하여 은행권을 중심으로 자율배상을 진행하고 있으며, 자율배상 진행 및 동의건수, 평균 배상비율** 모두 지속적으로 증가하고 있다.(전체 배상진행 계좌(16.9만건)의 93.8% 동의 완료)

* 은행권 홍콩 H 지수 ELS 손실 확정 계좌는 17만건이며 원금 10.4조원 중 손실액은 4.6조원

** [5개 주요 판매은행 기준]

자율배상 진행 : ('24.6월말) 6.6만건 → ('24년말) 16.9만건

자율배상 최종 동의 : ('24.6월말) 4.1만건 → ('24년말) 15.9만건

평균 배상비율 : ('24.6월말) 28.5% → ('24년말) 31.4%

금융감독원의 판매사 현장검사 결과, 은행 점포 대부분이 고난도 금융투자상품과 수신상품의 판매 창구를 엄격히 구분하고 있지 않아 많은 은행 고객이 고난도

금융투자상품을 원금보장 상품으로 오인할 수 있는 측면이 있었다. 아울러, 판매규제 준수보다는 판매실적이 강조되는 판매 관행이 지속되면서 고난도 금융투자상품의 위험성이 제대로 설명되지 않았으며, 성과보상체계, 판매한도 관리 등 불완전판매를 효과적으로 예방할 수 있는 내부통제가 마련되지 않는 등 실제 판매 현장에서 소비자 보호가 충분히 작동되지 않은 채 고수익 금융투자상품(ELS 등) 등의 밀어내기식 영업행태가 만연한 것을 확인하였다.

<고난도 금융투자상품 판단기준>

- ◎ ① **상품구조가 복잡하고 ② 최대 손실위험이 큰 상품**
 - ① 파생상품 / 파생결합증권 / 파생상품·파생결합증권을 20% 초과하여 편입한 펀드 / 파생상품·파생결합증권·고난도 펀드를 20% 초과하여 편입한 **신탁·일임계약** 등
 - * 거래소 상장상품(예: ETF), 해외증권·파생상품시장 상장상품, 전문금융소비자만을 대상으로 하는 상품은 제외
 - ② **최대 원금손실 가능금액이 원금의 20% 초과**

이에 금융위원회와 금융감독원은 고난도 금융투자상품에 대한 불완전판매 재발 방지를 위해 여러 차례*에 걸친 회의 등을 통해 각계의 의견을 수렴하여 대책을 마련하였다.

* 소비자학과 교수 간담회(24.10.28), 공개세미나(24.11.5), 업계의견수렴 회의(25.2.12)

가. 주요 추진방안  세부내용 붙임 참조

1. 은행의 금융투자상품 판매채널 개편

먼저 소비자의 금융투자상품에 대한 인식을 제고하고 은행의 책임있는 판매 관행을 정립하기 위해 은행의 금융투자상품 판매채널을 개편한다.

기존에는 은행의 모든 점포에서 ELS와 같은 고난도 금융투자상품을 판매할 수 있었다. 또한 점포 내에서 예·적금 등과 고난도 금융투자상품의 판매 창구를 엄격하게 분리하지 않아, 예·적금 만기가 도래하여 은행을 방문한 소비자가 동일한 창구에서 고난도 금융투자상품 가입 권유를 받을 수 있었다.

이를 개선하기 위해, 먼저 은행은 충분한 소비자 보호장치를 갖춘 거점 점포를 통해서만 ELS를 판매토록 할 예정이다. 거점점포에는 ELS 판매를 위해 별도 출입문 또는 층간 분리 등을 통해 영업점 내 다른 장소와 물리적으로 분리된 판매공간(물적 요건)이 마련되어야 한다. 또한, ELS는 관계 규정 등에 따른 자격요건(관련 교육 이수 및 자격증 보유 등)과 일정 기간 이상의 상품 판매경력(예: 3년 이상)을 가진 전담 판매직원(인적 요건)만 판매할 수 있다.

또한 기타 고난도 금융투자상품(고난도 공모펀드)의 판매채널도 개선한다. 기타 고난도 금융투자상품은 일반점포와 거점점포 모두에서 판매가 가능하나 소비자가 예·적금 등과 명확히 구분하여 인지할 수 있도록, 분명한 식별 장치*를 두어 판매 창구를 일반 여·수신 이용 창구와 분리해야 한다.

* 예: 투자창구의 창구 칸막이·좌석 및 대기번호표 색깔을 다른 창구와 달리 설정

한편 동일 그룹 내 은행과 증권사가 공동으로 영업하는 은행·증권 복합 점포에 대해서도 판매채널 요건을 동일하게 적용한다. 복합점포 내에서 은행 직원이 고난도 금융투자상품을 판매하는 행위는 일반 여·수신 창구와 분리된 투자 창구에서만 가능하게 된다. 또한 고난도 금융투자상품의 소개 영업* 실적은 은행 성과보상체계(KPI)에 반영되지 않도록 하는 등, 소비자가 원하지 않는 상품이 과다 추천되는 일이 없도록 할 예정이다.

* 은행 직원이 소비자를 증권사 창구로 소개하여 금융투자상품을 판매하는 영업형태

2. ‘소비자보호원칙’ 이 실효성 있게 작동되도록 제도·관행 개선

금융회사가 이윤에 앞서 소비자 이익을 우선 고려하도록 「금융소비자 보호 원칙」을 마련하고, 금융회사는 「지배구조법」에 따라 이를 내부통제기준에 반영하여 내부통제 관리의무 등을 충실히 이행하도록 한다.

또한, 적합성·적정성 평가 원칙 내실화를 통해 투자자 정보 확인·성향 분석시 6개 필수확인정보*를 모두 고려하도록 하고, 투자자 투자 성향 판단시 고난도 금융투자상품은 점수 방식(scoring)과 추출 방식(factor-out)**을 모두 균형있게 활용하도록 한다.

- * 거래목적, 재산상황, 투자성상품 취득·처분 경험, 상품이해도, 위험에 대한 태도, 연령
- ** 점수 방식 : 항목별 투자자 답변을 점수화하고, 점수 총합에 따라 투자성향 매칭
추출 방식 : 항목별 투자자 답변에 따라 적합하지 않은 상품은 권유대상에서 제외

아울러, 금융회사는 **상품별 판매대상 고객군**을 구체적으로 정해서 이에 **해당하지 않는 소비자**에 대해서는 투자 권유를 하지 않도록 하였다. 소비자가 고난도 금융투자상품에 적합하지 않은 투자성향을 가지고 있음에도 해당 상품 가입을 원할 경우 소비자가 부적합·부적정 상품임을 명확하고 구체적으로 인지하고 계약하도록 ‘**부적정 판단 보고서**’를 개선하도록 하고, 금융회사도 소비자에게 투자 권유가 없었음을 명확히 할 수 있는 증빙서류를 구비하도록 할 계획이다.

✓ [예] ELS 판매에의 적용 예시

i) 판매사는 ELS 판매에 적합한 고객군의 특성을 사전에 설정(음영표시)

| 지식과 경험 | 낮음 | | | 높음 | | |
|--------|--------------|-----------|-------|-------------|-------|------|
| 수입원 | 연금생활 또는 수입 無 | 수입 有, 불안정 | | 수입 有, 향후 증가 | | |
| 투자 기간 | 1년미만 | 2년미만 | 3년미만 | | 3년이상 | |
| 기대손실 | 원금보존 | 10%손실 | 20%손실 | 50%손실 | 70%손실 | 전액손실 |

ii) 고객 적합성·적정성 평가를 바탕으로 기대손실 지식·경험 수입 투자기간 등 **기준 미충족시 권유 대상에서 원천 제외**(예: ELS의 경우 기대손실 구간이 “전액손실”인 경우에만 권유 가능)

iii) 해당 영역 외 구간을 하나라도 선택한 **소비자에게는 ELS 권유 불가**

그리고, 소비자 행동 편향* 등을 고려하여, 소비자 주의 환기 및 신중한 계약 유도 등을 위해 (요약)설명서 최상단에 ❶ 고난도 금융투자상품과 적합하지 않은 소비자 유형, ❷ 손실가능성 등 위험, 손실발생 사례 등을 순서대로 배치하도록 하며, 이해하기 어려운 전문 용어보다는 일반금융소비자도 쉽게 이해할 수 있도록 설명서를 **순화**할 계획이다. 아울러, 소비자가 계약하려는 금융상품이 고난도 금융투자상품임을 바로 확인할 수 있도록 **상품명 앞에 “고난도 금융투자상품”** 문구를 눈에 쉽게 띄게 표시토록 하였다. 또한 소비자가 복잡한 상품구조, 비대칭적 손익 발생가능성 등을 이해하고 구매할 수 있도록 동영상 자료를 제작해서 창구 설명 및 숙려기간 중 소비자가 손쉽게 시청할 수 있도록 모바일 링크, 큐알코드(QR코드) 등을 제공할 계획이다.

- * 소비자가 자신의 **판단능력을 과신**하는 경우, 특정 이벤트(예: 주가지수 급락)의 발생가능성을 **과소평가**하거나 위험상품에 **쉽게 투자**할 가능성

< 고난도 금융투자상품 상품명 표시 예시 >

고난도 금융투자상품

○○증권 파생결합증권(ELS)

3. 불안전판매를 예방하는 내부통제 체계 확립 및 감독 강화

금융상품의 성과보상체계(KPI)를 단기 영업 실적보다는 고객 이익을 우선 하도록 재설계*하고, 금융회사 스스로 소비자 이익 관점의 ‘조직운영문화’를 조성하도록 모범사례 및 가이드라인도 제시할 예정이다.

* (예시) ① 특정 상품에 대한 쏠림 현상을 방지하기 위해 상품 유형별 가중치 및 배점, 평균·표준편차 등을 균형있게 설계하고, ② 민원발생 등 고객만족지표 및 불안전판매 패널티 반영을 확대하고, 책임에 따라 실효성 있는 불이익 부과 방안 마련

또한, 금융투자상품 판매 동향 상시 감시 및 감독 강화를 위해 금융감독원은 적합성·적정성 운영실태를 정기적으로 점검하면서 모범사례를 발굴·공유하여, 미스터리 쇼핑 표본 확대 등 사후 관리도 강화할 계획이다.

금융회사 자체적으로도 상품별 투자위험을 고려해 고위험 금융투자상품의 판매승인 및 판매한도를 정하여 정기적(예: 최소 매월 단위)으로 판매한도를 재승인하도록 하며, 사후 모니터링 항목을 구체적으로 정해 소비자보호 부서가 이를 철저히 점검하도록 한다.

또한 금융회사 및 금융당국은 자체적으로 특정 상품 쏠림현상, 고객별 투자 위험 확대 등을 방지하기 위해 판매 동향, 기초자산 가격하락 등 이상징후에 대한 주기적(분기별) 자체 모니터링을 강화하고 필요시 금융당국은 선제적으로 검사 및 감독조치(소비자보호 경보 발령 등)를 취할 예정이다.

나. 향후 과제별 추진계획

고난도 금융투자상품의 불완전판매 개선방안 중 즉시 추진이 가능한 과제는 조속히 실행하고, 법률, 감독규정 및 모범규준 등의 개정도 금년 중(~9월) 완료할 계획이다.

[붙임1] 홍콩 H지수 ELS 현황 및 대책 자료

[붙임2] 홍콩 H지수 ELS 대책 발표 관련 QA

| | | | | | |
|----------|---------------------|-------|-------|-------|----------------|
| 총괄 부서 | 금융위원회 금융소비자정책과 | 책 임 자 | 과 장 | 김 수 호 | (02-2100-2630) |
| | | 담 당 자 | 사 무 관 | 윤 송 이 | (02-2100-2524) |
| | 금융위원회 은행과 | 책 임 자 | 과 장 | 이 진 수 | (02-2100-2950) |
| | | 담 당 자 | 사 무 관 | 박 준 상 | (02-2100-2952) |
| | 금융감독원 은행감독국 | 책 임 자 | 국 장 | 김 형 원 | (02-3145-8020) |
| | | 담 당 자 | 팀 장 | 송 명 준 | (02-3145-8030) |
| | 금융감독원 금융소비자보호총괄국 | 책 임 자 | 국 장 | 김 옥 배 | (02-3145-5700) |
| | | 담 당 자 | 팀 장 | 김 현 정 | (02-3145-5685) |