
홍콩 H지수 ELS 현황 및 대책

2025. 2.

금 융 위 원 회
금 융 감 독 원

목 차

I. 그간의 경과	1
II. H지수 ELS 판매상 드러난 문제점	3
III. 고난도 금융투자상품 등 판매 개선방안	6
1. 은행의 금융투자상품 판매관행 개선방안	7
2. '소비자보호원칙'이 실효적으로 작동할 수 있도록 제도·관행 개선	9
3. 불완전판매를 예방하는 내부통제 체계 확립 및 감독 강화	17
IV. 세부 과제별 추진일정(안)	21

I. 그간의 경과

□ '19년도 DLF 사태* 이후 「고위험 금융상품 투자자 보호 강화를 위한 종합 개선방안」 등을 통해 고난도 금투상품 규제를 강화

* 해외금리에 연계되어 수익률이 결정되는 파생결합증권(DLF: Derivatives Linked Funds) → 투자자 3,243명, 판매액 7,950억원으로 총 손실액은 4,468억원

○ 고난도 금투상품 개념을 도입하여 은행의 고난도 신탁·사모펀드 판매를 제한하고, 녹취·숙려제도 등 판매규제를 강화

※ 고난도 금융투자상품 개요

▶ (도입배경) DLF 사태 재발방지를 위해 **구조가 복잡하고 위험성이 높은 상품을 별도로 분류하여 차별화된 규제를 적용하고자 도입**

▶ (판단기준) ①**상품구조가 복잡하고 AND ②최대 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 상장 상품, 전문금융소비자만을 대상으로 하는 상품은 제외

② **최대 원금손실 가능금액이 원금의 20% 초과**

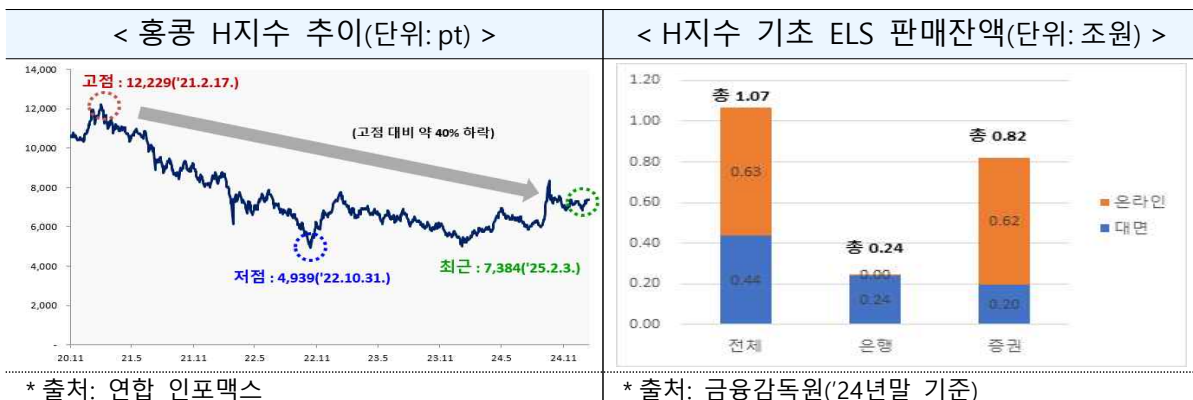
▶ (판매규제) **은행의 고난도 신탁·사모펀드 판매 제한***, 강화된 판매규제 적용**

* 고난도 ELT(신탁)는 제한적으로 판매 가능(주요 주가지수 5개, 공모발행, 손실배수 1이하 등)

** 개인 일반투자자 판매시 녹취의무 및 숙려기간 부여, 파생상품권유자문인력 판매자격 필요 등

□ '21년초 이후 홍콩 H지수가 지속 하락하면서 이에 연계된 ELS의 대규모 손실이 가시화되었고, 금감원은 판매사 검사 실시('24.1~3월)

○ 주가가 고점이었던 '21년초 이후 판매된 H지수 ELS의 3년 만기가 도래하면서 손실이 예상되었으나, '24.5월 이후 H지수가 일부 회복되면서 수익상환 증가(수익상환 계좌는 5.5만건(24.5%))



○ **검사 결과, DLF 사태 이후 판매규제가 강화되었음에도 현장에서는 소비자 보호가 충실히 작동되지 않은 것으로 확인***

* 고객 손실위험 확대기 전사적인 판매 독려, 부적정한 KPI(성과평가지표) 설계·운영, 본사 시스템 차원의 판매규제 위반, 개별 판매과정에서의 불완전판매 등

○ **금감원은 대규모 분쟁에 따른 소송 등 사회경제적 비용을 최소화하기 위하여 자율배상 분쟁조정기준을 마련('24.3.11일)**

※ 분쟁조정위원회를 통해 대표사례별 배상비율도 심의·의결 완료('24.5.13일)

※ **주가연계증권(ELS: Equity Linked Securities)**

▶ (정의) 주가지수 변동과 연계하여 미리 정하여진 방법에 따라 수익·손실이 결정되는 파생결합증권(「자본시장법」 제4조제2항제5호)

* '03년 증권거래법 시행령 개정에 따라 유가증권으로 지정된 후 지속적으로 일반 대중에게 판매

▶ (상품구성) 주로 H지수 외에 S&P500, Eurostoxx50, KOSPI200, NIKKEI225 등 주가지수와 연계하여 3개 지수를 기초로 상품을 구성

- 만기시 주가지수 세 개 중 어느 하나라도 기준비율 이하로 하락하면 해당 비율만큼 원금손실이 발생하고, 그렇지 않은 경우 수익을 지급

▶ (판매형태) 증권사는 ELS를 발행·판매하고, 은행은 ELS를 신탁(ELT) 또는 펀드 형태로 판매(ELF)

□ 시급했던 판매사-소비자 간 자율배상이 비교적 원활히 진행됨에 따라 재발방지를 위한 방안 발표를 추진

○ **은행권 중심으로 자율배상 진행 및 최종 동의 건수, 평균 배상 비율이 모두 지속 증가(전체 배상진행 계좌(16.9만건)의 93.8% 동의 완료)**

* [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%

○ **금융당국은 대규모 불완전판매 재발을 방지하기 위하여 그간 여러 차례*에 걸쳐 각계의 의견을 수렴**

* 소비자학과 교수 간담회('24.10.28), 공개세미나('24.11.5)

- 은행의 금투상품 판매, 금융회사 내부통제 강화, 판매관행 개선 등에 대해 연구계·학계·소비자계 전문가 등과 심도있게 논의

- 사태 초기부터 지속적으로 금융위-금감원 합동대책회의를 통해 상황을 진단하고 개선방안을 면밀히 모색

II. H지수 ELS 판매상 드러난 문제점

1 은행은 예·적금과 고난도 금융투자상품을 같이 권유

- 은행은 소매투자상품을 주로 신탁, 펀드를 통해 간접적으로 판매
 - ※ 은행이 직접판매 가능한 소매투자상품: 국채, 지방채, 특수채 등
 - (신탁) 주식, 채권 등 투자상품을 거의 제한 없이 편입할 수 있으나, 고난도 신탁은 ELS를 제한적으로 편입한 경우에 한해 판매*
 - * 은행권 자율결의에 따라 일정 조건을 충족하는 고난도 ELS 신탁만 판매
[상품구조] 대표 주가지수 5개로 제한 & 공모발행 & 손실배수 1 이하
[판매량] 은행별 '19.11월 발행잔액 이내 (약 35조원)
[투자자보호] 내부통제 강화, 판매규제 준수 철저, KPI에 고객가치 반영 등
 - (펀드) 고난도 사모펀드를 제외*한 펀드 대부분을 판매(ETF 제외)
 - * 고난도 사모펀드는 '19년 DLF 사태 이후 은행권 자율로 판매하지 않는 상태
- 은행 점포 대부분은 수신상품과 고난도 금투상품 각각의 판매 창구를 엄격하게 분리하여 운영하지 않음
 - 예·적금 만기가 도래하여 은행을 방문한 소비자가 같은 창구에서 고난도 금투상품 권유를 쉽게 받을 수 있는 구조
 - * 은행은 고난도 신탁을 온라인으로 판매할 수 있지만 그 비중은 매우 낮은 수준 (은행 H지수 ELS 개인투자자 판매잔액(23년말기준)의 5.6%만 온라인 판매)
 - 미국, 영국, 일본 등 해외 주요국 은행 대부분은 투자상품을 일반 여·수신 업무와 분리하여 별도의 전용창구에서 판매
- 투자자들은 일반적으로 별도의 투자자문 없이 직접 의사결정을 하고 있으며*, 은행 창구 판매직원의 권유에 의존하는 측면
 - * 펀드에 관한 정보를 얻는 채널의 대부분(약 85%)은 금융회사, 인터넷 등 매체 또는 지인(2023 펀드 투자자 조사, 금융소비자보호재단)

⇒ 많은 은행 고객이 고난도 금투상품을 원금보장 상품으로 오인할 수 있으며, 판매직원에의 의존도가 높은 수준

2 단기실적주의 강조, 투자 위험을 과소평가하는 영업 관행

- '19년도 DLF 사태 이후 「금소법」 시행('21.3월), 고난도 금투상품 규제('21.5월) 등 금융상품 판매규제를 지속적으로 강화
 - 「금융소비자보호법」을 제정·시행하여 예금·대출·투자·보장성 상품에 대한 6대 판매규제* 및 금융소비자 권리를 강화**
 - * 적합성·적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위·부당권유행위 금지, 광고규제
 - ** 청약철회권, 위법계약해지권, 설명의무 입증책임은 금융회사로 전환 등
 - 「자본시장법 시행령」을 개정하여 '고난도 금융투자상품'에 대한 녹취 의무, 숙려기간(2영업일) 등 절차적 규제를 강화
- 일련의 판매규제 강화에도 불구하고, 실제 판매 현장에서는 수익성만을 강조하고 투자위험을 과소평가하는 관행이 지속

< H지수 ELS 현장검사 결과('24.3.11일, 금감원) >

- ▶ 손실감내수준이 낮은 소비자(원금보존·단기투자 희망 등)에게도 고위험 ELS가 판매될 수 있도록 투자자 성향분석 시스템을 부적절하게 설계
- ▶ 투자성향 분석 결과가 ELT가입이 불가한 위험중립형으로 나오자, 금융회사 직원이 '이 상품에 가입하고 싶어요'라고 말하라고 유도

- 금융회사는 실질적인 판매규제 이행보다는 문서 위주의 형식적·양적 정보 제공에 치중하면서 최소한으로 법규를 이행
 - 특히 본사 차원에서 판매시스템을 부적절하게 설계·운영하는 경우, 소비자는 광범위한 불완전판매 위험에 노출될 가능성
 - 경영진은 과도한 영업목표 부여 등을 통해 전사적 판매를 독려하고, 영업점은 성과지표 달성을 위해 무리한 판매행위 지속(밀어내기 영업행태)
- 소비자도 충분한 설명을 듣고 기대이익과 위험을 스스로 판단하기보다는 판매직원의 설명에 의존하는 경우가 빈번

⇒ 특정 판매규제를 세부적으로 강화하기보다는 일선에서의 '투자상품 판매관행'을 바꾸는 획기적 전환점이 필요

3 불완전판매를 효과적으로 예방하지 못하는 내부통제 수준

- 그간 다양한 방식으로 금융회사 내부통제 강화를 추진해왔으나, 금융상품 불완전판매를 효과적으로 예방하는 데에는 역부족
 - ELS 검사결과 판매사는 성과보상체계, 판매한도 관리 등에 있어 내부통제기준을 부실하게 설계·운영한 것으로 확인

< H지수 ELS 현장검사 결과(24.3.11일, 금감원) >

- ▶ '20년도 글로벌 주가지수 변동성 확대 시기에 오히려 신탁수수료 관련 영업 목표를 과도하게 설정하고 프로모션 등 공격적 영업을 지속
- ▶ 성과평가지표(KPI)를 소비자 보호 관점에서 보수적으로 운영하기보다 ELS 등 고위험 상품 판매에 유리하게 설계하여 일선의 무리한 판매 여건을 조성
- ▶ 비예금상품위원회를 형식적으로 운영하여 상품선정, 모니터링 등 관리 미흡

- 금융권 내부통제 강화를 위한 책무구조도 도입, 내부통제 관리의무 신설 등 개정 「지배구조법」 시행
 - 대표이사(CEO)를 중심으로 임원별 내부통제 책임을 명확히 하고, 내부통제 관리의무를 부과하는 등 임원의 책임성을 강화
 - 다만, 책무구조도를 빨리 시행하고자 하는 금융회사도 제재 우려로 조기 제출할 유인이 없는 상황*으로 금융권의 책무구조도 조기 도입·운영을 유도하기 위한 방안 마련 필요

* 대형 금투·보험은 '25.7.2일까지 책무구조도를 금융당국에 제출해야 하며, 내부통제 등 관리의무는 책무구조도를 금융당국에 제출한 이후부터 적용(제재) → 금융회사는 제재 우려로 조기 제출할 유인이 없는 상황

- 해외 주요국도 금융소비자 보호를 실질적으로 달성하기 위한 금융회사 내부통제 체계를 강조하고 있음
 - 英 FCA는 「Consumer duty」를 마련하여 소비자에게 긍정적 성과(good outcomes)를 제공하기 위한 금융회사의 노력을 강조
 - 美 SEC는 브로커-딜러 등이 금융투자상품 판매시 소비자의 최선 이익(best interest)을 위해 행동하도록 규정

⇒ 금융회사가 스스로 불완전판매 위험을 최소화하는 내부통제 기준을 마련·관리하도록 하고, 경영진 책임성을 강화할 필요

III. 고난도 금융투자상품 등 판매 개선방안

◆ 금번 H지수 ELS 불완전판매 피해자 측 주장

- i) 은행원이 “홍콩이 망하지 않는 한 손실은 없다”는 등 높은 수익률만 강조하고, 위험성은 제대로 설명하지 않음 → 판매직원의 거짓·과장설명이 문제
- ii) 소비자는 은행직원 말만 믿고 계약서에 서명하였음 → 소비자의 구체적 이해 부족

목 표	고난도 금투자상품 계약에 “적합한” 소비자가 “제대로 이해하고 계약”하는 금융상품 판매환경 조성
----------------	--

추진 방안	1. 은행의 금융투자상품 판매채널 개편
	<ul style="list-style-type: none"> ① ELS - 판매점포·공간 분리 ② 기타 고난도 금융투자상품 - 판매창구 분리 ③ 은행·증권 복합점포 관련 판매관행 개선
	2. ‘소비자보호원칙’ 이 실효성 있게 작동되도록 제도·관행 개선
	<ul style="list-style-type: none"> ① 소비자 보호 ‘목적’ 달성을 위해 단계적으로 원칙 중심 규제로 전환 ② 소비자가 손실감수능력에 맞게 계약하도록 적합성 원칙 등 내실화 ③ 소비자가 위험성을 충분히 이해할 수 있도록 설명의무 강화 ④ 금융상품에 대한 소비자 이해도 제고 및 판매규제 사각지대 제거
	3. 불완전판매를 예방하는 내부통제 체계 확립 및 감독 강화
	<ul style="list-style-type: none"> ① 책무구조도 마련, 내부통제기준 관리를 통한 불완전판매 예방 ② 성과보상체계(KPI) 개선을 통한 소비자 보호 중심의 영업환경 조성 ③ 불완전판매 예방을 위한 리스크 관리 문화 조성 ④ 금융투자상품 판매 상시감시 및 감독 강화 ⑤ 소비자 피해가 발생하는 불완전판매는 엄격하게 제재

□ 핵심은 금융시장을 구성하는 각 주체가 주어진 역할에 충실하는 것

- ① (판매직원) 거짓·과장 없이 상품에 관한 객관적·중립적 정보를 전달하고, 손실 가능성 등에 비추어 적합한 고객에게만 권유
- ② (금융회사) 판매직원이 적합성 원칙, 설명의무 등의 판매규제를 충실히 이행하기 위한 책무구조도, KPI 등 내부통제체계를 확립
- ③ (금융소비자) ‘서명 행위’는 법률적 책임을 부담하는 행위임을 이해하고, 계약과정에서 주의를 다하고 이를 명확히 확인
- ④ (당국) 특정상품 쏟림 및 이상징후를 적시 모니터링하여 선제적으로 대응하는 조기경보시스템(EWS)을 구축하고, 금소법 등 위반 사항에 대한 위규 발생 원인과 행위자를 명확히 가려내어 엄정히 제재

1 은행의 금융투자상품 판매관행 개선방안

◇ 일정한 물적·인적 조건을 갖춘 지역 거점점포에 한해, 은행의 고난도 금투상품(ELS) 판매를 제한적으로 허용

1. 은행 거점점포에 한해 고난도 금투상품(ELS) 판매 허용

- 은행의 ELS 판매는 소비자 보호에 필요한 **조건**을 충분히 갖춘 **거점점포**에 한해 허용
 - 거점점포 : 일정 지역 내의 다른 점포(일반점포)와는 차별화되는 여건을 갖추고, 보다 넓은 범위의 서비스를 제공하는 점포
- ➔ 일반 점포의 일반 여·수신 업무에 더해 **ELS 판매**까지 수행
- ELS 판매 관련 검사 결과 확인된 불완전 판매 사례 등을 감안, 거점점포가 일반점포 대비 추가적으로 갖춰야 할 요건을 마련
- ① (물적 요건 - **전용 상담실**) 점포 내 여타 창구와 물리적으로 분리된 ELS 판매 전용 공간을 구비
 - (기존) 일반 여·수신 창구에서 고난도 금투상품 판매가 가능, 예·적금 고객에게 동일 창구에서 고난도 금투상품을 추천
 - (**개선**) 벽(또는 층 분리)과 출입문을 통해 여타 사무공간과 분리되는 전용 상담실에서 ELS를 취급
- ② (인적 요건 - **판매전담 직원**) 전문성(관련 자격증 등)과 경력을 갖춘 고난도 금투상품 상담·판매 전담 직원을 배치
 - (기존) 일반 여·수신 담당 직원도 고난도 금투상품 판매 가능
 - (**개선**) 전문지식(관련 자격증 등)과 함께 판매경력(3년 이상)을 보유한 전담 직원을 배치하여 ELS 판매 업무를 일임
- ➔ 은행 자율로 상기 요건을 갖춘 거점점포를 배치하여 운영

2. 기타 고난도 금융투자상품의 은행 내 판매창구를 분리

- 기존에 은행이 판매 중인 ELS 이외의 고난도 금융투자상품(고난도 공모펀드)은 판매 창구를 명확하게 분리(일반·거점점포)
 - (기존) 일반 예·적금 취급 창구에서 고난도 금투상품 판매가 가능
 - 영업점 내에 비예금상품 취급 창구를 두고 있는 경우도 있으나, 일반 예금 창구와 구분이 어려운 등 실효성이 부족
 - (개선) 고객이 명확히 인지할 수 있도록 하는 식별장치(예: 칸막이·좌석 및 대기번호표 색깔을 다르게 설정)를 두어 창구를 분리

3. 은행·증권 복합점포 관련 판매관행 개선

- 복합점포란 고객에 대한 종합자산관리서비스 제공을 위해 동일 금융그룹 소속 은행·증권사가 공동으로 영업하는 점포
 - 은행 직원의 금투상품 직접 판매 및 은행 직원의 소개를 통한 증권사 직원의 금투상품 판매(소개영업)가 모두 가능
- ① 복합점포도 다른 은행 점포에 준하여 개선 내용을 적용하고, ② 기존의 은행 → 증권 소개영업과 관련한 관행을 개선
 - ① 복합점포 내 은행 직원의 고난도 금투상품* 판매는 일반 여·수신과 분리된 창구를 통해 가능
 - * ELS 이외의 고난도 금투상품(복합점포도 은행이 ELS 판매 시에는 거점점포 요건 구비 필요)
 - ② 은행의 고난도 금투상품 소개영업 실적의 KPI(영업점·직원) 반영 및 고난도 금투상품(ELS) 관련 은행·증권의 공동상담을 금지

【은행의 금투상품 판매채널·관행 개선 추진계획(잠정)】

시기	'25.3월	4월~	하반기 중(잠정 9월~)
내용	개선방안 후속조치 (관련 규정 개정 등)	개선내용 완비 (은행 거점점포 마련 등) 및 은행 자체점검*	개선내용이 완비된 은행부터 ELS 등 판매**

* 지역별 거점점포 목록 및 물적·인적 요건 구비상황에 대한 자체점검 결과

** 이후 거점점포의 지역적 안배 등을 고려한 무작위 현장점검 실시

1. 소비자 보호 ‘목적’ 달성을 위해 단계적으로 원칙 중심 규제로 전환

※ 금융회사는 법령에 규정된 ‘문언’만 지키고, 금융소비자 보호라는 법령의 ‘취지 및 목적’은 위반하는 행태를 보이는 경향

→ 법령에서 열거하는 사항 외에, 실질적으로 금융소비자 보호 목적을 달성할 수 있도록 시스템 차원에서 접근할 필요

① 「금융소비자 보호 원칙」을 체계적으로 마련하고, 금융회사는 동 원칙 준수를 위한 절차를 내부통제기준에 충실히 반영

○ 금융소비자 보호를 위한 체계적인 원칙을 제시(해외사례 참고*)

※ (현행) 내부통제기준 필수 포함사항(금융소비자 보호 감독규정 별표2)에서 이해상충 방지, 정보제공, 내부교육에 대한 사항만 부분적으로 규정

* 영국(FCA)과 미국(SEC) 등은 당국에서 제시하는 금융소비자 보호 원칙을 금융회사가 내부통제 기준에 반영하여 엄격히 시행 중(→참고1)

↳ 英 「Consumer Duty」, 美 「Regulation Best Interest」 등

○ 금융회사는 동 원칙을 내부통제기준에 충실히 반영하고, 개정 「지배구조법」에 따른 내부통제 관리의무 등을 이행

< 금융소비자 보호 원칙(안) >

1. (최선이익 원칙) 금융상품판매업자들은 금융소비자의 거래 목적 등을 고려하여 최선이익에 부합하는 금융상품을 권유하고, 합리적·구체적 판단 근거를 함께 제시
2. (이해상충 방지) 소비자와 이해상충을 일으킬 수 있는 성과보상체계(KPI) 요인을 점검하여 제거하고, 특정 금융상품에 연계된 판매경쟁, 실적할당 등의 이해상충을 방지
3. (정보제공) 금융상품의 주요 내용 및 거래구조, 위험수준, 적합성·적정성 평가 결과, 수수료·비용구조 등에 필요한 정보를 쉽고 명확하게 제공
4. (사후관리) 판매한 금융상품 관련 제반 상황을 지속적으로 점검하여 소비자에게 제공한 정보의 적정성, 손익상황 등을 분석하고 필요시 상품 판매 중단 등을 조치
5. (지배구조) 금융소비자 보호를 위한 내부통제기준을 엄격히 마련하고, 정기·수시로 CEO 책임하에 이행 여부를 점검하여 점검 결과는 이사회에 보고
6. (내부교육) 임직원이 법령 및 내부통제기준을 준수할 수 있도록 정기·수시로 직무수행 교육 등을 실시

- 금융회사는 「금융소비자 보호 원칙」이 포함된 내부통제기준 및 변동사항을 공시하고, 금감원은 금융회사별 내부통제 기준 마련 및 운영 방침 등이 충실하게 마련되었는지 점검

※ 【필요 조치사항】 금융소비자 보호에 관한 법률 개정(§16, §32)

② 금융회사가 「금융소비자 보호 원칙」 이행을 위해 법령 등에 따른 규제보다 추가적인 노력을 기울이도록 유인 제공

- 적합성·적정성, 설명의무 등 판매규제 이행시 법령 등에서 정한 의무 외에도 별도 노력을 기울인 것이 인정된다면,
 - 금소법 위반으로 행정제재를 받는 금융회사 및 관련 임직원의 제재수준이 감경되도록 제재양정기준 등을 개선

※ (현행) 불완전판매 방지를 위해 내부통제시스템을 갖추어 시행하는 등 상당한 주의 및 감독을 한 것으로 인정되는 경우 금융회사만 제재 감경 가능(금융기관 검사 및 제재 규정 시행세칙 별표3)

- 구체적인 감경 여부 판단은 소비자 보호에 미치는 실질적인 영향, 불완전판매 예방 효과 등을 종합적으로 검토
 - 금융회사는 추가적인 노력에 관한 별도 증빙자료를 갖출 필요

✓ 실질적 금융소비자 보호를 위한 별도 노력 인정 예시

- ① 적합성·적정성 원칙 이행시 법령에 열거된 거래목적·재산상황 등 6가지 정보 외에 추가적인 정보를 결합하여 소비자의 손실감수능력을 다각도로 평가하여 과도하게 위험한 투자상품 계약으로부터 소비자를 보호
- ② 설명의무 이행시 법령에서 정한 사항 외에 손실이 발생할 수 있는 시나리오, 과거 손실 실현 사례 등 투자 위험성을 구체적으로 추가 설명
- ③ 법령 또는 관련 규정상 제공 의무가 없음에도 고난도 금투상품 판매시 관련 안내자료 또는 동영상 자료 등을 배포하고, 소비자가 이해하고 계약하는지 등을 다양한 방식(예: 퀴즈 등)으로 반복 확인

※ 【필요 조치사항】 금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 시행세칙(별표3) 개정

2. 소비자가 손실감수능력에 맞게 계약하도록 적합성 원칙 등 내실화

① 적합성·적정성 원칙을 보수적으로 적용하며, 손실감내 수준이 낮은 소비자는 위험상품 투자권유 대상에서 적극 제외

※ (현행) 금감원은 금융회사가 적합성 평가를 부실하게 운영(고객 재산 상황, 투자 목적 등 반영 미흡)하여 손실감내 수준이 낮은 투자자를 배제하지 못한 사례 확인

<적합성·적정성 평가시>

① 투자자 정보 확인·성향 분석시 **6개 필수 확인 정보***를 모두 고려

* 거래목적, 재산상황, 투자성상품 취득·처분 경험, 상품이해도, 위험에 대한 태도, 연령

- 상품 구매시마다 해당 시점의 투자목적, 투자예정기간 등 투자자금 성향 정보를 파악·활용토록 개선

② 투자자 투자 성향 판단시 고난도 금융투자상품은 **점수 방식(scoring)과 추출 방식(factor-out)**을 균형있게 활용

* 점수 방식 : 항목별 투자자 답변을 점수화하고, 점수 총합에 따라 투자성향 매칭

추출 방식 : 항목별 투자자 답변에 따라 적합하지 않은 상품은 권유대상에서 제외

③ 소비자가 감수할 수 있는 '기대손실' 항목을 보다 세분화하여 이를 권유 대상 상품 선정에 반영

- 현재의 기대손실 구간*에 '50% 손실, 70% 손실' 등을 추가

* (현행) 원금 보존 필요, 10% 손실 가능, 20% 손실 가능, 전액 손실 가능

<투자 권유시> (금융회사 ⇒ 고객)

④ 판매사는 사전에 구체적으로 **상품별 판매대상 고객군**을 정하고, 이에 해당하지 않는 소비자에 대해서는 **투자권유 불가**

✓ [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 外 구간을 하나라도 선택한 **소비자에게는 ELS 권유 불가**

<고객이 부적합·부적정 상품 가입 희망시> (고객 ⇒ 금융회사)

- ⑤ 고난도 금투상품에 적합하지 않은 투자 성향을 가진 소비자가 해당 상품 가입을 원할 경우, 부적합·부적정 상품임을 명확하고 구체적으로 인지할 수 있도록 '적정성 판단 보고서' 개선*

* 소비자의 오인을 불식시키기 위해 보고서 명칭을 '부적정 판단 보고서'로 변경하고 보고서는 소비자가 부적정 판단 근거 및 이유 등을 알기 쉽고 충분히 이해할 수 있도록 상세히 기술하며, 보고서 양식은 감독규정(시행령에서 위임)에서 직접 명시

- 투자 권유가 없었음을 명확히 하기 위하여 이에 대한 증빙서류도 구비

※ 【필요 조치사항】 금융소비자보호법 시행령(§12), 금융소비자보호 감독규정 (§10, 별표 신설), 표준투자권유준칙 개정

② 금투상품 판매시 "적합성 평가"부터 녹취하도록 범위 확대

- 고난도 금투상품 녹취의무 범위를 현행 '설명 의무 이행시'에서 '적합성 평가'로 확대하여 부적합한 상품 권유 위험을 최소화

→ '적합성 평가~최종 계약 체결'까지 녹취하고, 상품 내용 설명 녹취 시에도 별도 스크립트가 아닌 실제 설명 내용을 녹취*

* (현재) 정해진 스크립트를 단순히 읽고 대답하는 내용을 녹취(형식적 규제이행)
→ (개선) 실제 적합성 평가, 설명 과정 등을 녹취

- 적합성 평가에 따라 비고난도 금투상품을 권유·가입하는 경우 녹취를 종료

< 고난도 금투상품 녹취범위 확대 범위 >

구분 \ 판매단계	적합성 평가 (투자자성향 평가)	설명 의무	
		형식적 스크립트	계약 체결
현행		—————→	—————→
녹취범위 확대 후	—————→		—————→

※ 【필요 조치사항】 표준투자권유준칙 개정

3. 소비자가 위험성을 충분히 이해할 수 있도록 설명의무 강화

- ① 소비자의 행동 편향* 등을 고려하여 중요사항은 강조하여 명확히 전달하도록 투자상품 (요약)설명서의 설명 순서를 개선

* 소비자가 자신의 판단능력을 과신하는 경우, 특정 이벤트(예: 주가지수 급락)의 발생 가능성을 과소평가하거나 위험상품에 쉽게 투자할 가능성

※ (현행) 금융상품 판매시 소비자의 주의집중 및 행동편향에 대한 고려 없이 형식적·양적 정보 제공에만 치중하여 상품 설명의 실효성이 저하

※ 소비자 행동경제학적 측면에서 현행 금융상품 판매절차·관행에 대한 전면적·심층적 검토 및 추가 개선방안 마련을 위해 행동경제학자, 금융업계가 참여하는 별도 연구 협의체 운영 중('24.11월~'25.11월)

- 소비자의 '제한된 주의력', 주의 환기 및 신중한 계약 유도 등을 고려하여 (요약)설명서의 최상단에 다음 사항을 순서대로 배치

① 고난도 금융투자상품과 적합하지 않은 소비자 유형

✓ 이 상품은 「고난도 금융투자상품」으로서, 원금손실 위험이 높으면서도 일반 금융소비자가 이해하기 어려운 상품입니다. 따라서 원금 손실을 원하지 않거나, 투자 초심자이거나, 안정적인 장기 투자를 원하는 경우 적합하지 않습니다.

※ ELS 이외에도 DLS, 레버리지 펀드 등 고난도 금투상품 유형별로 부적합한 소비자 유형을 각각 설명하도록 하는 근거 마련

② 손실가능성 등 위험, 손실발생 사례 등

✓ ELS 상품은 경기변동에 따라 주가가 급락하는 경우 일시에 큰 손실을 볼 수 있는 상품으로 장기적·지속적으로 재투자하기에 적합한 상품은 아닙니다. 2024년 홍콩 HSCI 주가지수의 급락으로 약 50% 내외의 손실이 발생한 바 있습니다.

※ 【필요 조치사항】 금융소비자보호 감독규정(§13) 및 표준투자권유준칙 개정

- ② 고난도 금투상품 설명시 전문 용어보다는 일반금융소비자도 쉽게 이해할 수 있는 용어를 사용*하도록 설명서를 개선

- * (예) 기초자산 증가 중 어느 하나라도 만기 평가기준 미만인 경우 원금손실 발생
→ 2025년 12월 5일에 세 주가지수 중 어느 하나라도 2022년 12월 6일 주식 시장 종료시 주가지수에 비해 45% 이상 하락하면 원금손실이 발생합니다.

※ 【필요 조치사항】 표준투자권유준칙 개정, 상시개선협의체 논의

3] 소비자가 고난도 금융상품 투자에 대해 경각심을 갖도록 설명의무 확인 및 주요내용 확인서 작성·교부시 행동편향 유의사항*을 함께 안내

* (유의) 금융상품 선택 과정에서 자기 판단에 대한 과신, 과거 일부 고수의 사례에 대한 대표성을 지나치게 높게 평가하여 미래의 불확실성을 과소 평가하여 투자할 우려, 현재 상태가 미래에도 계속될 것이라 기대하고 변화에 의한 효과를 저평가하여 투자할 우려가 있으니 유의하시기 바랍니다.

※ 【필요 조치사항】 표준투자권유준칙 개정, 상시개선협의체 논의

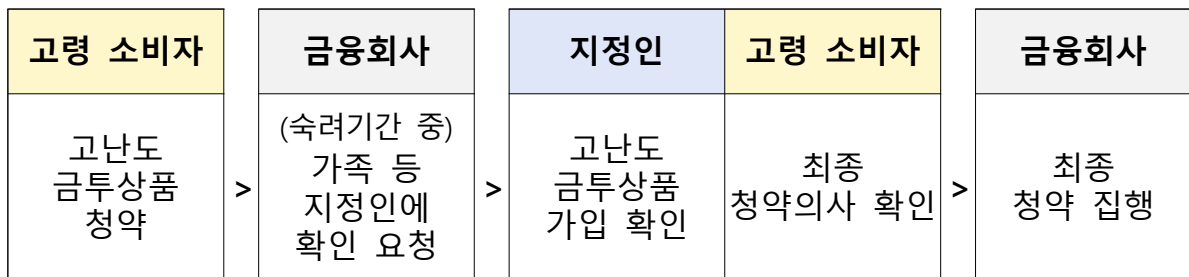
4] 고령 소비자(65세 이상)가 원하는 경우, 가족 등이 고난도 금투 상품 최종 계약 체결 여부를 확인하는 「지정인 확인 서비스」 도입

- 고난도 금투상품 숙려기간 중에 고령 소비자와 지정인이 계약의 필요성을 함께 숙고했는지 확인하는 절차 마련

※ (현행) 고령 소비자가 원하는 경우 「고령자 지정인 알림 서비스」를 통해 금융상품 계약시 금융회사가 가족 등 지정인에게 가입 사실만을 안내(최종 계약 여부 안내 X)

- 고령 소비자의 자기결정권 존중을 위해 희망하는 소비자에 한하여 적용

< 「지정인 사전 확인 서비스」에 따른 계약 프로세스 >



※ 【필요 조치사항】 표준투자권유준칙 개정

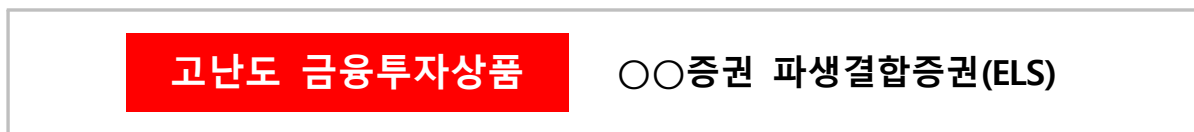
4. 금융상품에 대한 소비자 이해도 제고 및 판매규제 사각지대 해소

1] 소비자가 고난도 금투상품을 바로 확인 수 있도록 상품명* 앞에 “고난도 금투상품” 문구 추가

○ 소비자 눈에 쉽게 띄도록 문자사이즈, 색, 폰트 등을 활용하여 “고난도 금투상품”임을 표시

* (일본사례) 상품 종목명 앞에 ‘복잡한 구조채’를 표시하도록 하고, 소비자 눈에 쉽게 띄도록 문자사이즈, 색, 폰트 등을 바꿔 눈에 쉽게 띄는 장소에 표시(→참고2)

< 고난도 금투상품 상품명 표시 예시 >



※ 【필요 조치사항】 표준투자권유준칙 개정

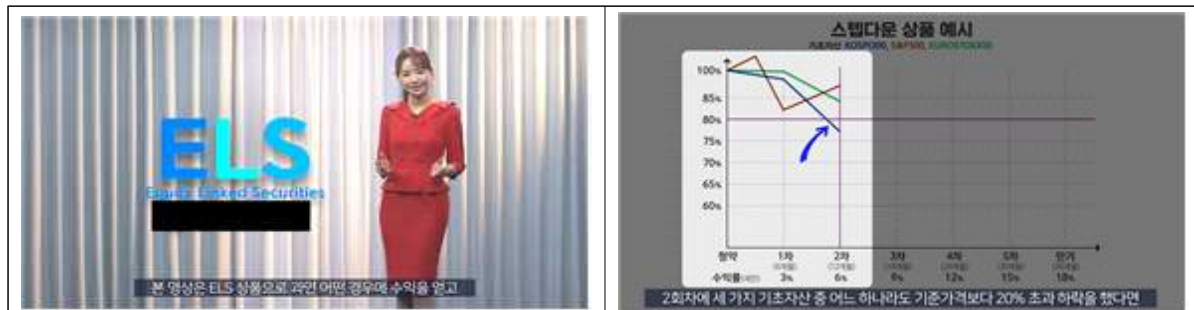
2] 손익이 비대칭적으로 발생할 수 있고, 복잡한 구조의 고난도 금투상품임을 감안, 소비자 이해 및 주의喚기용 동영상* 자료를 만들어 청구 설명시 활용

* 고난도 금투상품의 위험성, 역대 손실 사례, 상품구조의 정확한 이해 필요성 등에 대해 각 판매사가 제작·배포(필요시 금투협에서 일괄 제작 가능)

○ 아울러, 숙려기간 중에도 편리하게 시청할 수 있도록 모바일 링크, QR코드 등 제공

⇒ 소비자는 숙려기간(2영업일 이상) 중 동영상을 시청하고 난 후, 다시 청약 의사 표현에 따라 계약 확정 가능

< 예시: A은행 ELS 안내 동영상 자료 >



☞ 가입하려는 특정 고난도 금투상품 유형에 대해 설명하는 동영상을 제작 (전체 고난도 금투상품 일반 내용 X)

☞ 해당 상품의 수익구조, 위험, 손실사례 등을 그래프 등 시각자료를 충분히 활용하여 설명

※ 【필요 조치사항】 표준투자권유준칙 개정

③ 적합성·적정성 원칙 적용시 소비자에게 특정한 대답을 유도하는 행위를 금소법상 부당권유행위로 신설하여 이를 금지

- ✓ [예시] 적합성·적정성 원칙 적용시 소비자에게 특정한 대답을 유도하는 행위
 - ▶ 투자 경험 항목에서 '예·적금, CMA'만 체크하면 투자성향이 '공격투자형'으로 분류되지 않으므로 '주식형 펀드, 원금비보장 ELS' 등도 체크하도록 유도
 - ▶ 투자성향 분석 결과 ELT 가입이 불가능한 '위험중립형'으로 나오자, 금융회사 직원이 "이 상품에 가입하고 싶어요"라고 말하도록 유도

※ 【필요 조치사항】 금융소비자 보호 감독규정 개정(§15)

④ '대면 투자권유 후 비대면 계약을 권유하거나 금융회사가 대리 가입하는 경우'를 부당권유행위로 규정하여 금융상품 판매규제 우회로를 차단

- 대면 권유 후 동일계열 금융회사(은행, 증권회사)의 비대면 계약을 권유하는 행위를 엄격히 제재

※ 【필요 조치사항】 금융소비자 보호 감독규정 개정(§15)

⑤ '소비자의 합리적 판단을 저해하는 유인성 발언'을 '단정적 판단 제공 등'으로 보아 설명 의무·부당권유금지 위반을 적극 적용*

- * 금소법상 '불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위'를 설명 의무(§19) 및 부당권유행위금지(§21) 위반으로 적용 중

- ✓ [예] "나라가 망하지 않는한 원금손실은 없다", "6개월 안에 혹시 찾지 못해도 1년 안에는 찾을 수 있다", "금리가 좀 더 높은 예금상품으로 생각하시라" 등

- 판례도 "통상의 주의력을 가진 평균적 소비자"를 기준으로 "투자의 위험성에 관한 올바른 인식형성을 방해"하는 경우, 단정적 판단 제공 등 위반으로 인정(대법원 2015다69853 등)

※ 【필요 조치사항】 상기처럼 금융소비자보호법령을 해석하여 제재시 적용

3 불완전판매를 예방하는 내부통제 체계 확립 및 감독 강화

1. 책무구조도 마련, 내부통제 관리의무를 통한 불완전판매 예방

□ 금융권 내부통제를 강화하기 위한 개정 「지배구조법」이 '24.7.3일부터 시행

- ① (책무구조도) 대표이사(CEO)는 임원별로 업무와 관련된 내부 통제 책임(책무)을 배분한 문서(책무구조도)를 마련해야 함
- ② (내부통제 관리의무) 각 임원은 소관 책무와 관련하여 실제로 내부통제가 작동하도록 해야 하는 관리의무가 부과됨

< 내부통제 관리의무 이행을 위한 관리조치 >

1. 내부통제기준이 적정하게 마련되었는지 점검
2. 내부통제기준이 효과적으로 집행·운영되고 있는지 점검
3. 임직원의 법령 및 내부통제기준 준수여부 점검
4. 점검과정에서 파악된 내부통제기준 위반 및 미흡 사항 시정·개선 등

- ③ (CEO 총괄 관리의무) 대표이사의 내부통제 “총괄” 관리의무를 명확히 규율하여, 대표이사 책임을 강화

< 내부통제 총괄 관리의무 이행을 위한 관리조치 >

1. 법령 등 준수를 위해 필요한 인적·물적자원의 지원 및 지원 적정성 점검
2. 각 임원의 내부통제 관리조치 수행 점검
3. 법령 등 위반을 초래할 수 있는 잠재적 위험요인 및 취약요인에 대한 점검
4. 법령 등 위반이 장기화·반복되거나, 광범위하게 이루어지는 것을 방지하기 위한 조치 등

□ 책무구조도 등이 불완전판매를 방지할 수 있는 실효적인 제도로 정착될 수 있도록 금융권과 지속 소통·협의

- 금융회사가 책무구조도에 기반한 내부통제 관리체계를 조기 도입·운영할 수 있도록 금융권별 ‘시범운영기간’ 실시 중

* 시범운영 참여 금융회사에 대해 시범운영기간중 제재 면제, 컨설팅 실시 등

※ 【필요 조치사항】 금융업권별 책무구조도 시범운영기간 실시

2. 성과보상체계(KPI) 개선을 통한 소비자 보호 중심의 영업환경 조성

- 금융상품 판매를 통한 단기 영업실적보다 고객 이익을 우선할 수 있도록 성과보상체계(KPI)를 재설계
 - 특정 상품에 대한 쏠림 현상을 방지하기 위해 상품 유형별 가중치 및 배점, 평균·표준편차 등을 균형있게 설계
 - 민원발생 등 고객만족지표 및 불완전판매 페널티 반영을 확대하고, 책임에 따라 실효성 있는 불이익 부과 방안을 마련*
 - * [예] (현행) 불완전판매 담당자·지점장 근무지점 변경시 페널티 미 부과 → (개선) 근무지점 변경시에도 불이익 적용 방안 검토
- KPI 설계시 '금융소비자보호 내부통제위원회'에서 불완전판매 방지 및 소비자 이익 관점에서 적정성을 평가
 - 최고경영자(예: 은행장)는 해당 평가 결과를 KPI에 반영하고, 이사회에 적정성 평가 내용 및 반영 사항을 보고
 - * [예] (현행) CCO 평가 → 은행장 전결 → (개선) CCO 사전합의 → 은행장 승인 → 이사회 보고

< 금융소비자 보호 중심의 KPI 설계 예시 >

1] 총괄(본점)

- ① KPI 체계에 있어 금융소비자 보호를 위협하는 요인은 없는지 대표이사 책임 하에 점검하고, 결과를 이사회에 보고
- ② 투자성 상품 판매에 따른 수익성 배점은 금융소비자 보호 관련 배점을 초과하지 않도록 절대적·상대적 기준으로 관리
- ③ 투자성 상품판매 관련 KPI 개정시 **CCO의 사전합의를 의무화**하며, CCO의 개선 요구시 KPI 설정 부서에서 **개선토록 의무화**

2] 특정 상품에 대한 쏠림 방지(지점)

- ① 위험도가 높은 상품 판매에 더 높은 가중치를 부여하지 않음
- ② 판매실적을 비선형적으로 평가하지 않음

3] 단기실적 추구 지양(지점)

- ① 만기가 있는 상품은 금융소비자의 만기 손익을 반영
 - * (예) 3년 만기 ELS → 만기 또는 조기상환 시점에서의 손익 결과를 반영
- ② 만기가 있는 상품은 판매실적에 따른 수익성 평가시 만기 기간별로 나누어 반영
 - * (예) 3년 만기 ELS → 반기별로 최대 6번에 걸쳐 평가에 반영
- ③ 신규 판매건 등 단기지표는 관리자산 규모·유형별 비중 등의 지표 중심으로 변경

4] 불완전판매 불이익 부여

- ① 불완전판매 시 해당 상품 판매에 따른 판매실적 배점을 실질적으로 차감
 - * 기본점수를 높게 하거나 감점폭을 미미하게 설계·운영하지 않도록 유의

- 금융회사의 소비자보호 관련 실효성 있는 KPI 운영에 대한 점검(금감원) 강화

※ 【필요 조치사항】 금융회사별 KPI 재설계(은행 비예금상품 내부통제 모범기준 개정), 금감원 소비자보호 관련 KPI 운영에 대한 점검 강화

3. 불완전판매 예방을 위한 리스크 관리 문화 조성

- 불완전판매는 단기실적 위주 문화에서 기인한 바가 크므로, 준법·내부통제·소비자보호가 중시되는 '조직문화'를 확립해 나갈 필요
 - 은행 스스로 행위리스크(Conduct Risk)를 유발하는 조직문화적 요인*을 파악·개선할 수 있도록 모범사례 및 가이드라인 제시
 - * [예] 영업부서가 주도하는 의사결정 체계, 수직적·고압적인 리더십, 상하위 직원간 의사소통 부족, 회사내 심리적 안정감 부족, 책임과 권한이 모호 등
 - 영업부서가 주도하는 의사결정 체계를 실질적으로 견제할 수 있도록 CCO 등 소비자 보호 조직의 기능 및 역할 강화*
 - * 성과평가기준 제·개정시 CCO의 사전협의 절차의 실효성을 제고하고, 소비자보호 측면에서 상품개발·판매·사후관리 순단계를 효과적으로 평가점검하기 위해 CCO의 독립성(예 : 임기 보장) 및 전문성(예 : 소비자보호 업무 경험자) 강화 추진

※ 【필요 조치사항】 금융소비자보호법 개정, 리스크 관리 문화 조성을 위한 모범사례 및 가이드라인 마련

4. 금융투자상품 판매 상시감시 및 감독 강화

- ① 금감원은 은행권 적합성·적정성 평가 운영실태를 정기적으로 점검하여 모범사례를 발굴하고 필요한 사항은 제도개선에 반영
 - ※ 영국은 금융권의 적합성 평가결과를 표본조사 방식으로 모니터링(thematic review)
- ② 금감원 미스터리 쇼핑 표본을 확대*하고, 개선 필요사항은 금융회사가 자체 개선**한 후 현장점검을 통해 개선 여부를 확인하는 등 사후관리 강화
 - * 미스터리 쇼핑 대상 샘플링 개수 등 확대
 - ** 금융회사가 개선계획 수립 후 자체 점검 대상에 포함

※ 【필요 조치사항】 검사 및 제재규정 개정, 미스터리 쇼핑 표본 확대, 내부감사 협의제 점검과제 반영

- ③ 고위험 금융상품 선정·승인 및 사후점검 절차 마련
 - (승인) 비예금상품위원회 판매 승인시 상품별 투자 위험을 충분히 논의·검토하고, 판매한도 승인 주기도 최소 매월 단위로 단축
 - 투자위험 등 확대시 판매결정 재심의 기준(trigger)을 명확히 규정하는 등 既 승인 상품 재심의 절차가 실질적으로 작동*하도록 개선
 - * (예) 기초자산 변동 및 예상 손익구조, 관련 민원 발생 사항 등을 종합 점검하고, 위험요인 확대시 판매 중단 결정

- (사후 점검) 담당 부서를 소비자보호부, 리스크관리부 등으로 지정하여 영업부문(신탁부 등)에 대한 견제·모니터링 기능 제고
 - 판매한도 준수 여부, 투자자 손익, 민원사항 등 사후 모니터링 항목을 구체적으로 규정하여 형식적인 사후관리 운영을 방지

※ 【필요 조치사항】 금융회사 금융상품 선정 및 점검 관련 은행 비예금상품 내부 통제 모범규준 개정 및 점검

4] 금융상품별·투자자별 판매한도*를 설정하여 특정 상품 쏠림현상, 고객별 투자위험 확대 등을 방지

* 예) (기존) ELS 회차별 고객별 한도 적용 → (개선) H지수 연계 ELS투자 상품군별(ELT, ELF 등) 합산 기준 고객별 한도

- 판매한도 예외 승인 권한을 상향 조정*하고, 위원별 판단근거, 심사의견 등을 기록·관리하는 등 예외 승인 절차를 엄격하게 운영

* (예) (기존) 비예금상품위원회 의결 → (개선) 비예금상품위원회 의결후 은행장 승인

※ 【필요 조치사항】 은행 비예금상품 내부통제 모범규준 개정 및 점검

5] 불완전판매 위험요인 포착을 위해 위험도가 높은 금융투자상품을 중심으로 판매실적, Knock-In 발생 현황의 주기적 분석 등 모니터링 강화*

* 적시에 위험 요인을 포착하기 위해 분기별로 금융투자상품 운영 현황을 점검

- 판매 급증, 쏠림 발생 등 이상징후 발생 시 금융회사 자체점검* 등을 실시하고 필요시 검사 및 감독조치 실시(소비자보호 경보 발령 등)

* 고난도 금융투자상품 목표시장 및 판매전략 설정 등 운영 실태 점검보고서 등을 제출토록 하여 판매 및 사후관리에 대한 감독 강화

※ 【필요 조치사항】 파생결합증권 등 모니터링 강화, 필요시 자체점검 등 실시

5. 소비자 피해가 발생하는 불완전판매는 엄격하게 제재

- 불완전판매 발생시 금소법상 과징금·과태료 등 금전제재, 기관·개인제재를 엄격히 적용하여 불완전판매 유인을 차단

* [과징금] 위반행위와 관련된 '수입등'의 50% 이내에서 징벌적 과징금 부과
[과태료] 위반행위에 따라 건별 2천만원~7천만원 등 과태료 부과(법인 기준)

- 개정 지배구조법에 따라 내부통제 등 관리의무 등을 위반한 대표이사 및 임원 등에 대해서도 엄격한 책임을 부과

IV. 세부 과제별 추진일정(안)

구분	세부 과제	필요 조치사항	추진 일정
1. 은행 판매관행 개선방안	☐ 고난도 금융투자상품, 비고난도 금융투자상품, 은행·증권 복합 점포 관련 판매관행 개선	① 은행 거점점포 마련 및 자체점검	'25.8월
		② 금감원 현장 점검	'25.下
2. 판매 제도 및 관행	1. 단계적으로 원칙 중심 규제 전환		
	① 금융소비자 보호 원칙 규정 ※ 적용대상 : ☐금융상품판매업자등	금융소비자보호법 개정	'25.9월
	② 소비자 보호를 위해 추가적으로 노력하도록 유인 제공 ※ 적용대상 : ☐금융상품판매업자등	금융기관검사 및 제재규정 시행세칙 개정	'25.12월
	2. 적합성·적정성 원칙 등 구체화		
	① 적합성·적정성 원칙을 보수적으로 적용 ※ 적용대상 : ☐금융상품 판매사		
	① 6개 필수확인 정보 모두 고려 ② 점수방식과 추출방식 활용 ③ 기대손실 항목 세분화 ④ 사전에 상품별 판매대상 고객군 선정 및 투자 권유 제한 ⑤ 투자성향 부적합부적정 투자자에 대한 '부적정 판단 보고서' 개선	금융소비자보호법 시행령·감독규정 표준투자권유준칙 개정	'25.9월
	② 고난도 금투자상품 판매시 적합성 평가시부터 녹취 ※ 적용대상 : ☐고난도 금투자상품 판매사	표준투자권유준칙 개정	'25.9월
	3. 설명의무 강화		
	① 소비자 행동편향을 고려하여 설명서의 설명 순서를 개선 ※ 적용대상 : ☐금융상품 판매사		
	① 고난도 금투자상품에 적합하지 않은 소비자 유형 ② 손실가능성 등 위험 손실발생사례	금융소비자보호 감독규정 표준투자권유준칙 개정	'25.9월
	② 쉽게 이해할 수 있는 용어를 사용하도록 설명서 개선 ※ 적용대상 : ☐고난도 금투자상품 판매사	표준투자권유준칙 개정 상시개선협의체 논의	'25.9월

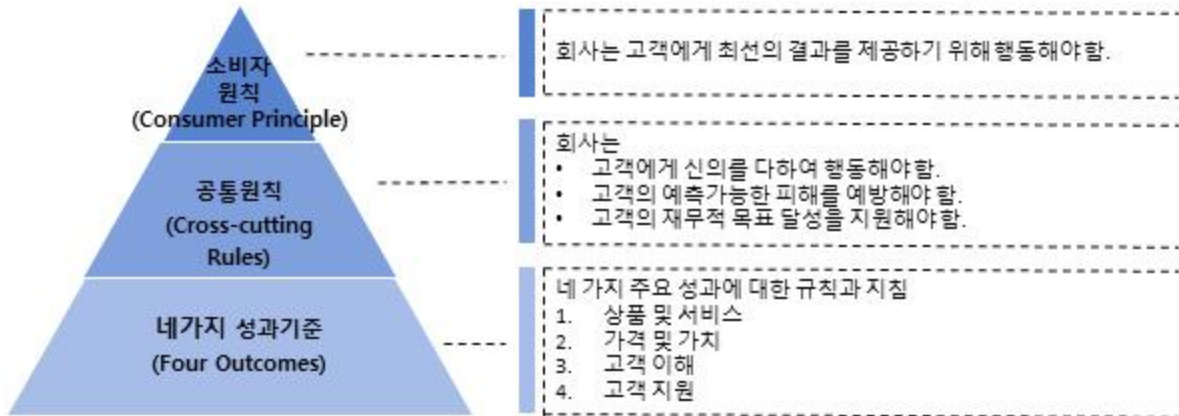
	③ 주요내용확인서 교부시 투자 위험 가능성, 행동 편향 유의 사항 문서도 함께 교부 ※ 적용대상 : 고난도 금투상품 판매사	표준투자권유준칙 개정 상시개선협의체 논의	'25.9월
	④ 고령 소비자 지정인 확인 서비스 ※ 적용대상 : 고난도 금투상품 판매사	표준투자권유준칙 개정	'25.9월
	4. 소비자 이해도 제고 및 금융상품 판매규제 사각지대 제거		
	① 상품명 앞에 '고난도 금투상품' 문구 추가 ※ 적용대상 : 고난도 금투상품 판매사	표준투자권유준칙 개정	'25.9월
	② 안내 동영상 자료 제공 ※ 적용대상 : 고난도 금투상품 판매사	표준투자권유준칙 개정	'25.上
	③ 투자성향 평가시 특정 대답을 유도하는 행위 금지 ※ 적용대상 : 소금융상품판매업자등	금융소비자보호 감독규정 개정	'25.9월
	④ 비대면 계약 유도, 대리 가입 금지 ※ 적용대상 : 소금융상품판매업자등	금융소비자보호 감독규정 개정	'25.9월
⑤ 단정적 판단 제공 등 엄격 적용 ※ 적용대상 : 소금융상품판매업자등	법령해석·적용	즉시	
3. 내부통제 체계 확립	1. 금융회사별 책무구조도 마련 ※ 적용대상 : 지배구조법상 금융회사	금융권별 책무구조도 시범운영기간 운영	기시행중
	2. 성과보상체계(KPI) 개선 ※ 적용대상 : 금투상품 판매사	금융회사 KPI 재설계	'25.9월
		금감원 소비자보호 관련 KPI 운영 점검 강화	즉시
	3. 리스크 관리 문화를 위한 모범 사례 및 가이드라인 제시 ※ 적용대상 : 은행	금융소비자보호법 개정 모범사례 및 가이드라인 마련·배포	'25.9월
	4. 금융투자상품 판매 상시감시 및 감독 강화 ※ 적용대상 : 소금융상품판매업자등		
	① 적합성·적정성 평가 운영실태 정기 점검 및 모범사례 발굴	검사 및 제재규정 개정 미스터리쇼핑 표본 확대 내부감사협의체 점검과제 반영	'25.6월
	② 미스터리 쇼핑 표본 확대 및 사후 관리 강화		
	③ 고위험 금융상품 선정 및 사후 점검 절차 마련	은행 비예금상품 내부통제 모범규준 개정 및 점검	'25.6월
	④ 상품별 판매한도 설정		
	⑤ 판매실적 모니터링 강화	모니터링 강화 및 필요시 자체점검 등 실시	'25.6월
5. 불완전판매 엄격하게 제재			

참고1

금융소비자 보호 원칙 관련 해외 사례

□ (영국) FCA(영업행위감독청)의 「Consumer duty」

- FCA는 금융회사가 보다 엄격한 수준의 금융소비자 보호 의무를 수행하도록 강화된 소비자 보호 규정(Consumer Duty)도입(23.7월 시행)
- 경영진의 포괄적 책임하에 금융소비자에게 최선의 결과(good outcome)를 제공하기 위한 업무시스템 정비 및 내부통제체계 구축 등 요구



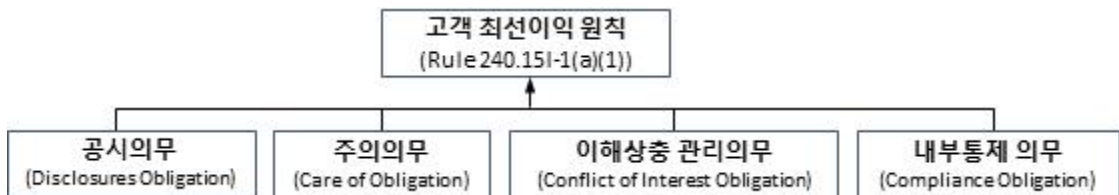
□ (미국) SEC(증권거래위원회)의 ‘Best Interest Regulation’

- SEC는 금융투자회사의 행위규제 미흡으로 이해상충 등이 제대로 관리되지 않는다는 문제의식에 따라 **고객이익 최우선**을 영업행위 규제의 기본원칙으로 명시하고 투자자 보호 의무 강화(20.6월 시행)
- 금융투자회사(대리인 포함)가 개인투자자에 투자권유 시 **고객의 최선 이익**을 추구해야 하며, 금융투자회사의 재무적·비재무적 이익이 고객의 이익보다 우선시 되어서는 안됨
- SEC에서 정하는 **공시의무***, **주의의무****, **이해상충 관리의무*****, 원칙준수 내부통제 의무를 모두 이행해야 동 규제 준수 판단

* 서비스 제공형태, 수수료 등 비용, 투자권유 관련 이해상충 개연성 등을 서면에 의해 구체적이고 공정한 형태로 제공

** 판매직원의 리스크 분석능력 및 상품이해능력 확보, 고객의 투자상황, 기대수익, 비용 등을 고려 시 투자권유가 고객의 최선이익에 부합한다는 합리적 근거 관리

*** 특정상품 연계 판매 경쟁, 실적 할당, 보너스 지급, 비금전적 보상 등으로 인한 이해 상충 우려 인센티브 구조 등 관리



참고2

고난도 금투자상품 상품명 표시 관련 일본 사례

□ (원문)

① 投資勧誘規則第2条第7号に規定する店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債（以下「店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債」という。）に該当する場合、原則として名称（銘柄名）の前方に「複雑な仕組債」と表示したうえで、名称（銘柄名）の近くの顧客の目につきやすい箇所にわかりやすくリスク特性について表示を行う。

※「複雑な仕組債」の表示にあたっては、文字のサイズ、色やフォントを変えるなど、顧客の目につきやすい工夫を施すことが考えられる。

※リスク特性の表示にあたっては、「デリバティブ取引を内包していること」及び「元本を大きく毀損する可能性があること」について表示を行う。例えば「本商品はデリバティブを組み込んでおり、元本を大きく毀損する可能性があります」と表示することが考えられる。

② 店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債に該当する場合、当該仕組債への投資が向かない顧客の属性及び資金の性質について、資料の最上部（ヘッダー部）に枠囲いで記載するなど、目につきやすい場所に目立つように表示する。

※投資が向かない顧客の属性及び資金の性質については、商品特性等に応じ、端的にわかりやすい文言となるよう留意する。例えば、資料のヘッダー部に枠囲いで、「投資初心者向けの商品ではありません」及び「長期の安定的な資産形成に適した商品ではありません」と表示することが考えられる。

< 「複雑な仕組債」等の表示イメージ >

- ・投資初心者向けの商品ではありません。
- ・長期の安定的な資産運用向けの商品ではありません。

複雑な仕組債※ 2027年〇月満期 早期償還条項付 ノックイン型
日経平均株価連動 デジタルクーポン円建社債

※ 本商品はデリバティブを組み込んでおり、元本を大きく毀損する可能性があります。

□ (번역)

① 투자권유규칙 제2조 제7호에서 규정하는 점두파생상품거래와 유사한 복잡한 구조채(이하 '점두파생상품거래와 유사한 복잡한 구조채'라 한다.)에 해당하는 경우, 원칙적으로 명칭(종목명) 앞쪽에 '복잡한 구조채'라고 표시한 후 명칭(종목명) 근처의 고객의 눈에 띄기 쉬운 곳에 알기 쉽게 리스크 특성에 대해 표시한다.

※ 「복잡한 구조채」의 표시에 있어서는, 문자의 사이즈, 색이나 폰트를 바꾸는 등, 고객의 눈에 띄기 쉬운 공리를 실시하는 것을 생각할 수 있다.

※ 리스크 특성을 표시할 때는 '파생상품 거래를 내포하고 있는 것' 및 '원금을 크게 훼손할 가능성이 있는 것'에 대해 표시한다. 예를 들어 '본 상품은 파생상품을 포함하고 있어 원본을 크게 훼손할 가능성이 있습니다'라고 표시하는 것을 생각할 수 있다.

② 점두파생상품 거래와 유사한 복잡한 구조채에 해당하는 경우, 해당 구조채에 대한 투자가 적합하지 않은 고객의 속성 및 자금의 성질에 대해 자료의 최상부(헤더부)에 테두리로 기재하는 등 눈에 띄기 쉬운 장소에 눈에 띄도록 표시한다.

※ 투자가 적합하지 않은 고객의 속성 및 자금의 성질에 대해서는 상품 특성 등에 따라 단적으로 알기 쉬운 문언이 되도록 유의한다. 예를 들어 자료의 헤더부에 테두리를 두고 투자 초보자를 위한 상품이 아니며 장기의 안정적인 자산형성에 적합한 상품이 아니라고 표시하는 것을 생각할 수 있다.

< [복잡한 구조화 상품] 등의 표시이미지 >

- ・투자 초심자 대상의 상품은 아닙니다.
- ・장기의 안정적인 자산운용을 위한 상품은 아닙니다.

복잡한 구조화 채권 ※

2027년 〇월만기 조기상환조권부 녹인 형 NIKKEI
평균지수 연동 디지털 쿠폰 엔화표시 사채

※ 본상품은 파생상품을 편입하여 큰 원금손실의 가능성이 있습니다.

참고3

은행권 ELS 자율배상 통계 ('24년말 기준, 금감원)

※ 5개 주요 판매은행 기준

- '24년말 기준 은행권 H지수 ELS 손실확정 계좌는 17.0만건으로, 원금 총액 10.4조원 중 손실금액은 4.6조원(누적 손실률 44.2%)
 - 이 중 자율배상 진행 중인 계좌는 16.9만건(99.2%, 손실액 4.6조원)
 - '24년말 현재 15.9만건(손실액 4.1조원, 배상액 1.3조원)의 자율배상 동의를 완료되었으며, 이는 배상진행 계좌(16.9만건)의 93.8% 수준
- 은행권 자율배상이 본격화된 6월말부터 현재까지 배상진행 및 동의 계좌 수, 배상비율 및 금액 등은 지속적으로 증가
 - 은행권은 비대면 자율배상 안내·동의 시스템을 마련하는 등 소비자와의 자율배상을 신속히 진행하기 위한 체계를 구축

(단위 : 만건, 조원, %)

구 분	'24.6월말	9월말	12월말
손실확정 계좌수(A)¹⁾	14.8	17.0	17.0
원금(B)	9.0	10.4	10.4
손실액(C)	4.1	4.6	4.6
손실률(C/B)	(45.5)	(44.2)	(44.2)
배상진행 계좌 수(D)	6.6	16.6	16.9
배상진행 비율(D/A)	(44.3)	(97.4)	(99.2)
배상진행 대상 손실액	1.9	4.5	4.6
배상동의 계좌 수²⁾(E)	4.1	14.2	15.9
배상동의 비율(E/D)	(62.3)	(85.7)	(93.8)
배상동의 대상 손실액	1.0	3.6	4.1
평균 배상비율	28.5	31.5	31.4
배상 금액	0.3	1.1	1.3

- 1) 기준일 현재 만기도래 또는 중도해지로 손실이 확정된 계좌
- 2) 배상진행 계좌 중 동의서 작성 등 고객의 동의(합의) 절차가 완료된 계좌

※ [참고] '24년말까지 만기가 도래한 은행권 H지수 기초 ELS 계좌 22.5만건 중 손실상환 계좌는 17.0만건(75.5%), 수익상환 계좌는 5.5만건(24.5%)으로,
 ○ '24.5월 H지수가 일부 회복되면서(5.20일 6,965pt) 수익상환이 증가하였고,
 ○ '24년 하반기부터는 손실이 일단락되는 상황으로, 현재 지수(12.31일 7,290pt) 유지 시 향후 만기도래 계좌는 대부분 수익상환이 가능할 것으로 예상