
홍콩 H지수 ELS 대책발표 관련 QA

2025. 2.

금 융 위 원 회
금 융 감 독 원

목 차

1. **(왜)** 금번 규제를 도입한 이유는 무엇인가? 1
2. **(언제)** ELS 상품 구매는 언제부터 가능한지? 2
3. **(어디서)** ELS 상품 구매는 어디에서 할 수 있나? 2
4. **(어디서)** ELS 판매를 위한 은행 거점점포가 무엇인지? 3
 - 4-1. **(어디서)** 거점점포의 배치 지역 및 개수 등은 은행 자율 결정 사항인지? 4
 - 4-2. **(어디서)** 거점점포 방문이 어려운 지방 거주 국민 등에게 과도하게 불편해지는 것은 아닌지? 4
 - 4-3. **(어디서)** 거점점포에서만 ELS 가입이 가능해질 경우 소비자의 선택권을 과도하게 제한하는 것은 아닌지? 4
5. **(누가)** 누가 ELS 상품을 구매할 수 있나? 5
6. **(어떻게)** 어떠한 절차를 거쳐 ELS 상품을 구매할 수 있나? 6
 - 6-1. **(어떻게)** 상황별 ELS 가입과정은 어떻게 다른지? 7
 - 6-2. **(어떻게)** 일반 점포의 역할에는 어떤 변화가 있는지? 8
7. **(무엇을)** 어떤 ELS 상품을 구매할 수 있나? 9
 - 7-1. **(얼마나)** 은행별 판매금액의 한도가 설정되나? 9
 - 7-2. **(얼마나)** 고객별 구매가능 한도가 설정되나? 9
8. **(일정)** 관련 규정 변경 및 감독원 점검 일정은 어떻게 되나? 10
9. **(사후관리)** 향후 쓸림현상, 이상 동향에 대한 모니터링, 소비자보호 경보 발령 등의 조치계획은 어떻게 되나? 10

Q1. (왜) 금번 규제를 도입한 이유는 무엇인가?

- 금번 대책은 홍콩 H 지수 ELS 대규모 손실 후, 금감원의 판매사 검사, 분쟁조정 등을 통해 파악된,
 - 은행권의 밀어내기식 영업행태, 내부통제 및 성과평가, 소비자 보호 등의 미흡사항을 개선하기 위해 마련한 것임

〈 ELS 검사시 발견된 밀어내기식 영업행태 〉

- 은행장 등 경영진이 이익목표 달성 등을 위해 밀어내기식 영업을 추진시 내부 견제장치가 작동하지 않으며, 내부통제 및 소비자보호 등이 소홀
 - ① **(지배구조)** 은행 경영진 중심의 의사결정 체계에서 과도한 영업목표 등이 부여 되더라도 내부 견제*를 통한 통제 불가
 - * 이사회, 리스크관리위원회, 금융소비자보호 내부통제위원회 등
 - ② **(내부통제)** 경영진 등이 상품판매 부서 등에 고수익·고위험을 추구하도록 독려시 상품 선정, 판매한도 관리, 사후 모니터링 등 내부통제 장치 미작동*
 - * 고객별·상품별 한도기준을 부적정하게 운영하거나 내부승인 절차 우회 등을 통한 판매 지속
 - ③ **(성과평가)** 은행 KPI는 고객보호 관점에서 보수적으로 운영하여야 하나, 고수익·고위험 상품 판매에 유리*하게 설계
 - * 고위험 상품의 판매 수수료의 비중을 높여 상품 판매를 유도

Q2. (언제) ELS 상품 구매는 언제부터 가능한지?

대다수 은행*에서 ELS 상품을 판매하지 않고 있으나,

* 현재는 은행 한 곳에서만 ELS 상품 구매(종목형, H지수 외 지수형) 가능

○ (대면) '25.9월 이후 자체 점검이 완료된 은행부터 ELS 상품 판매를 재개할 계획

○ (비대면) 대면 판매재개 시점에 맞춰 온라인 판매 재개도 검토

증권사는 현재도 대면·비대면 채널을 통해 ELS 상품 구매 가능

【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

Q3. (어디서) ELS 상품 구매는 어디에서 할 수 있나?

(은행) 은행별 요건을 갖춘 거점점포*에서만 ELS 상품 구매가 가능

* 일정 지역 내의 다른 점포(일반점포)와는 차별화되는 여건(물적요건, 인적요건)을 갖추고, 보다 넓은 범위의 서비스를 제공하는 점포

① (물적 요건 - 전용 상담실) 점포 내 여타 창구와 물리적으로 분리된 ELS 판매 전용 공간을 구비

② (인적 요건 - 판매전담 직원) 전문성(관련 자격증 등)과 경력을 갖춘 고난도 금투상품 상담·판매 전담 직원을 배치

증권사는 현재도 대면·비대면 채널을 통해 ELS 상품 구매 가능

Q4. (어디서) ELS 판매를 위한 은행 거점점포가 무엇인지?

- 거점점포란 본래 일정 지역 내에서 영업활동의 중심 또는 근거지가 되는 영업점을 의미
 - ※ 거점 : 활동의 중심이 되거나 근거로 삼는 중요한 지점
 - 경우에 따라 소비자의 수요가 집중되는 위치 등에 소재하며, 다른 영업점(일반점포)보다 넓은 범위의 서비스를 제공 가능
- 금번 대책에 포함된 거점점포의 경우,
 - 소비자 보호에 필요한 요건을 갖춘 것을 전제로 일반 점포의 업무에 더해 고난도 금투상품 중 ELS 판매까지 수행하여,
 - 어떤 은행 서비스를 원하는 고객이 방문하든 점포 내에서 서비스 전(全) 단계에 걸친 현장 응대가 가능한 점포를 의미
 - 한편 일반 점포를 방문한 고객이 ELS 가입 희망 시 일반 점포 내 투자상담 담당 직원이 거점점포로 안내하게 될 예정

Q4-1. (어디서) 거점점포의 배치 지역 및 개수 등은 은행 자율 결정사항인지?

- 거점점포는 기본적으로 은행이 ELS 판매를 희망할 경우 갖춰야 하는 특수한 판매채널로서,
 - 은행이 특정 지역 내에서 거점점포를 운영할 지 여부 등은 영업상 자율에 따라 판단, 결정할 사안

Q4-2. (어디서) 거점점포 방문이 어려운 지방 거주 국민 등에게 과도하게 불편해지는 것은 아닌지?

- 각 은행이 거점점포 요건을 구비하는 데 필요한 시간을 감안 시, 초반에는 일부 소비자의 불편이 초래될 가능성이 있으나
 - 은행은 지역별 소비자 수요 등을 감안해 거점점포를 균형 있게 배치하여 운영해 나갈 것으로 기대함

Q4-3. (어디서) 거점점포에서만 ELS 가입이 가능해질 경우 소비자의 선택권을 과도하게 제한하는 것은 아닌지?

- 금번 방안 마련 시 소비자 보호와 함께 소비자 선택권 보장 등 다양한 가치를 균형 있게 고려하기 위해 각계의 의견*을 수렴하여 검토하였음
 - * 은행의 ELS 판매 전면금지, 거점점포 한정 판매 허용, 일반 점포 내 창구분리 등
- 그 결과 금번 ELS 관련 검사 결과 드러난 불완전판매 사례와 관련된 기존의 판매관행 등을 감안 시,
 - ELS는 거점점포와 같이 소비자 보호장치가 충분히 갖추어진 채널을 통해 판매하도록 하는 것이 균형 있는 개선방안인 것으로 판단함

Q5. (누가) 누가 ELS 상품을 구매할 수 있나?

□ 금번 대책에 따른 엄격*한 적합성·적정성 평가 결과에 따라, ELS 상품 투자 적합 고객에 해당한다면 해당 상품 가입 가능

* ① 투자자 정보 확인·성향 분석시 6개 필수 확인 정보를 모두 고려, ② 투자자 투자 성향 판단시 고난도 금투상품은 점수 방식(scoring)과 추출 방식(factor-out)을 균형있게 활용, ③ 소비자가 감수할 수 있는 '기대손실' 항목을 보다 세분화하여 이를 권유 대상 상품 선정에 반영

○ 다만, ELS 상품 투자에 적합·적정하지 않은 소비자가 해당 상품 가입을 원한다면 '투자권유 부존재' 관련 문서 및 '부적정 판단 보고서' 수취 후 가입 가능

✓ [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

Q6. (어떻게) 어떠한 절차를 거쳐 ELS 상품을 구매할 수 있나?

은행 창구를 통한 ELS 상품 가입 절차는 다음과 같음

- ① 소비자의 투자성향 파악을 위해 6개 필수확인 정보, 접수방식 및 추출방식 등을 활용하여 적합성 평가를 실시
- ② 적합성 평가 결과, 사전에 정한 ELS 상품 판매 대상 고객에 해당할 경우 해당 상품을 권유 → 가입 의사 표시
- ③ 상품 설명서를 활용하여 ① 해당 상품과 적합하지 않은 소비자 유형 ② 위험, 손실발생 사례 등을 설명 → 설명의무 확인 및 주요내용 확인서 작성·교부 → 상품 청약 완료
- ④ 청약 후 숙려기간(2영업일) 동안 ELS 상품을 안내하는 동영상 시청 → 최종 청약 의사 확인 후 계약 확정
- ④-1 (65세 이상 고령소비자 요청시) 청약 후 숙려기간 동안 가족 등 지정인의 최종 상품 가입 확인 절차 추가

※ ① ~ ④(④-1 포함) 판매단계 동안 모든 상담 내용을 녹취

은행 비대면 채널(모바일뱅킹)을 통한 ELS 상품 가입 시 모든 가입 절차를 비대면으로 수행

- 다만, ③번 관련하여 영상통화로 금소법 제19조에 따른 설명 의무를 이행하여야 함

증권사는 대면·비대면 채널을 통해 ① ~ ④(④-1 포함) 판매 단계를 거쳐 ELS 상품 구매 가능

Q6-1. (어떻게) 상황별 ELS 가입과정은 어떻게 다른지?

① (일반점포에 방문, 여·수신 창구를 이용한 소비자)

- 일반 점포의 여·수신 창구에서 관련 업무를 이용한 고객은 별도 번호표를 다시 받아 기타 고난도 금투상품 판매 창구로 이동할 필요
- 기타 고난도 금투상품 판매 창구 직원*은 해당 점포가 ELS를 판매할 수 없는 일반점포임을 먼저 고지하고 거점점포로 안내
→ 거점점포 내 별도 상담실에서 ELS 가입절차 진행

* 본인에게 예·적금 업무를 취급하지 않은 직원

② (거점점포에 방문, 여·수신 창구를 이용한 소비자)

- 별도 번호표를 다시 받아 거점점포 내 기타 고난도 금투상품 판매 창구로 이동, 본인에게 예·적금 업무를 취급하지 않은 직원에 의한 상담 등을 거쳐,
→ 거점점포 내 별도 상담실에서 ELS 가입절차 진행

③ (거점점포에 방문, 처음부터 ELS 가입을 희망한 소비자)

- 거점점포 내 기타 고난도 금투상품 판매 창구에서 담당 직원에 의한 상담 등을 거쳐,
→ 거점점포 내 별도 상담실에서 ELS 가입절차 진행

Q6-2. (어떻게) 일반 점포의 역할에는 어떤 변화가 있는지?

- 일반 점포의 경우 ELS 판매가 불가능하다는 점을 제외하고
기존과 업무범위는 기본적으로 동일
 - 일반 여·수신 취급과 함께, 현재 판매 중인 비고난도 금투상품
(채권, 주식, 일반 주식·채권형 펀드 등)도 예·적금 창구에서 판매 가능
- 다만 일반점포의 업무 방식과 관련해 변화가 있는 내용은 다음과 같음
 - ① ELS 이외 기타 고난도 금투상품*을 식별장치(예:창구, 번호표
색깔 표시)를 두어 분리한 별도 창구를 통해 판매
 - * 기존에는 고난도 금투상품에 해당하는 일부 공모펀드(주가지수 추종 레버리지
펀드 등)를 일반 예·적금 창구에서 판매
 - ② 소비자가 ELS 가입을 희망할 경우 해당 점포가 ELS를 판매할
수 없는 일반점포임을 먼저 고지하고 거점점포로 안내

Q7. (무엇을) 어떤 ELS 상품을 구매할 수 있나?

- '19.12월 은행권 자율결의를 통해 도입한 판매 가능한 ELS 상품 유형 관련 제한*은 기존과 같이 유지

* ① 기초자산: 5개 주가지수(KOSPI200, S&P500, Eurostoxx50, HSCEI, NIKKEI225), ② 손실배수가 1 이하인
③ 공모 발행 ELS를 ④ '19.11월말 기준 은행별 판매 잔액 이내에서 판매 → ④ 만 해제

※ (참고) 당시 자율결의 중 은행의 사모펀드 및 신탁(상기 ①②③ 조건을 충족하는 ELS 편입 신탁 제외)을 통한 고난도 금투상품 판매 중지 등의 내용은 기존과 같이 유지

Q7-1. (얼마나) 은행별 판매금액의 한도가 설정되나?

- 은행 비예금상품위원회에서 절차에 따라 금융상품 판매 승인 및 판매한도 등을 결정하도록 하되,

- 비예금상품위원회의 상품승인 및 판매의사결정 절차(승인주기·심사기준 등)를 명확화*하도록 하고

* 담당부서에서 상품별 선정기준을 마련하여 비예금상품위원회에 정기적으로 보고 하며, 상품 승인~출시까지 위임, 전결 절차 등 명문화

- 투자위험에 적시 대응하도록 매월마다 판매한도를 승인하고, 투자위험 확대시 판매결정 재심의 기준*도 마련토록 개선

* 기초자산 변동에 따른 예상 손익, 민원 등을 종합 고려하여 위험 증대시 판매 중단 결정

Q7-2. (얼마나) 고객별 구매가능 한도가 설정되나?

- 은행 자체적으로 특정상품 쏠림현상, 고객별 투자위험 확대 등 방지를 고려하여 상품별·고객별 판매한도*를 설정하도록 하되,

* (예시) H지수 연계 ELS투자 상품군별(ELT, ELF 등) 합산 기준 고객별 한도

- 판매한도 예외 승인 절차를 엄격하게 운영*하도록 할 예정

* 판매한도 예외승인 권한을 상향하고, 위원별 판단근거, 심사의견 등 기록관리

Q8. (일정) 관련 규정 변경 및 감독원 점검 일정은 어떻게 되나?

- 금융소비자 보호 원칙 마련 등 금융소비자보호법 개정은 '25.9월 법률 개정안 발의를 목표로 하고 있으며
 - 은행 비예금상품 내부통제 모범규준은 '25.6월, 금융소비자 보호감독규정 및 표준투자권유준칙 등은 '25.9월까지 개정할 계획
- 금감원은 개정안이 담긴 법규 및 모범규준이 확정되면 은행들이 이를 개선 반영*할 수 있도록 준비기간을 부여할 예정이며,
 - * 내규 반영 및 전산작업 등
 - 동 개선방안의 조속한 안착을 위해 내년 상반기 이후부터 은행의 내규반영 여부 및 과제 이행상황에 대해 점검을 실시할 계획

Q9. (사후관리) 향후 쏠림현상, 이상동향에 대한 모니터링, 소비자보호 경보 발령 등의 조치계획은 어떻게 되나?

- 판매 급증, 쏠림 발생 등 이상징후 탐지를 위한 주요 금융투자 상품 판매 모니터링을 시행하고,
 - 모니터링 결과에 따라 금융회사 자체점검, 금감원 현장조사 실시 및 검사, 소비자 보호 경보 발령 등으로 선제 대응할 예정임