



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게
보도
2024.3.11.(월) 10:00
배포
2024.3.8.(금)

담당부서	은행검사1국 검사기획팀	책임자	국장	김형순	(02-3145-7050)
		담당자	팀장	박진호	(02-3145-7060)
	금융투자검사3국 검사기획팀	책임자	국장	최상두	(02-3145-7830)
		담당자	팀장	장재훈	(02-3145-7832)
	분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	국장	박현섭	(02-3145-5720)
		담당자	팀장	최정환	(02-3145-5712)
	자본시장감독국 파생상품시장팀	책임자	국장	서재완	(02-3145-7580)
		담당자	팀장	박성영	(02-3145-7600)

홍콩 H지수 ELS 검사결과(잠정) 및 분쟁조정기준(안)

◆ 금융감독원(원장 이복현)은 홍콩 H지수 기초 ELS 상품의 대규모 손실발생과 관련하여 '24.1.8.부터 11개 주요 판매사에 대한 현장검사를 실시

◆ 검사결과, ①판매정책·소비자보호 관리실태 부실과 ②판매시스템 차원의 불완전판매 및 ③개별 판매과정에서의 다양한 불완전판매가 확인되어

- 관련 법규 및 절차에 따라 위법부당행위에 대해서는 엄중조치하되, 판매사의 고객 피해 배상 등 사후 수습노력은 참작 예정

◆ 아울러 금감원은 판매사와 투자자간 분쟁이 조기에 해결될 수 있도록 검사결과 확인된 내용 등을 기초로 분쟁조정기준(안)을 제시하여

- 투자자 배상절차를 신속히 진행할 예정으로 각 판매사는 자율적으로 배상(사적화해) 실시 가능

$$* \text{배상비율} = \underbrace{\text{①기본배상비율} + \text{②판매사 가중}}_{\substack{(20\sim 40\%) \\ \text{[판매사 요인]}}} + \underbrace{\text{③투자자별 가산} - \text{④투자자별 차감}}_{\substack{(\text{최대 } 45\%) \quad (\text{최대 } \triangle 45\%) \\ \text{[투자자 고려요소]}}} \pm \text{⑤기타} \quad (\pm 10\%)$$

◆ 금감원은 동 기준(안)에 의한 배상비율이 검사결과 나타난 판매사 책임과 투자자별 특성을 고려한 투자자 책임을 종합적으로 반영하여 결정되도록 정교하고 세밀하게 설계되었다고 강조하면서,

- 동 기준(안)에 따라 배상이 원활히 이루어져 법적 다툼의 장기화로 인한 사회경제적 비용이 최소화될 수 있도록 적극 협조해 줄 것을 당부

I. 검사결과(잠정)

금감원 검사결과에 따르면 판매사들은 지난 파생결합증권(DLF) 및 사모펀드 사태 이후 「금융소비자보호법」(21.3월 시행) 등 소비자보호 규제 및 절차가 대폭 강화되었음에도 불구하고 이러한 소비자보호 장치들이 실제 판매과정에서는 그 취지에 맞게 충실히 작동되지 않은 것으로 나타났습니다.

① 무리한 실적경쟁 조장(판매정책 · 고객보호 관리체계 미흡)

우선, 판매사들은 H지수의 변동성이 확대되는 시기*에 오히려 영업 목표를 상향하고, 영업점에서 ELS 판매를 확대하도록 성과지표를 설계하여 전사적으로 판매를 독려하면서도 일부 판매사는 동 상품의 판매한도를 상향하도록 리스크관리기준을 변경하고, 비예금상품위원회를 형식적으로 운영하는 등 금융소비자 보호에는 소홀히 한 것으로 확인되었습니다.

* '20년초 코로나19에 따른 주가급락 이후 양적완화에 따른 각국 주가지수 변동성 확대, '20.11월 트럼프 대통령 행정명령(미국 투자자의 중국군 연계 중국기업 투자금지) 등

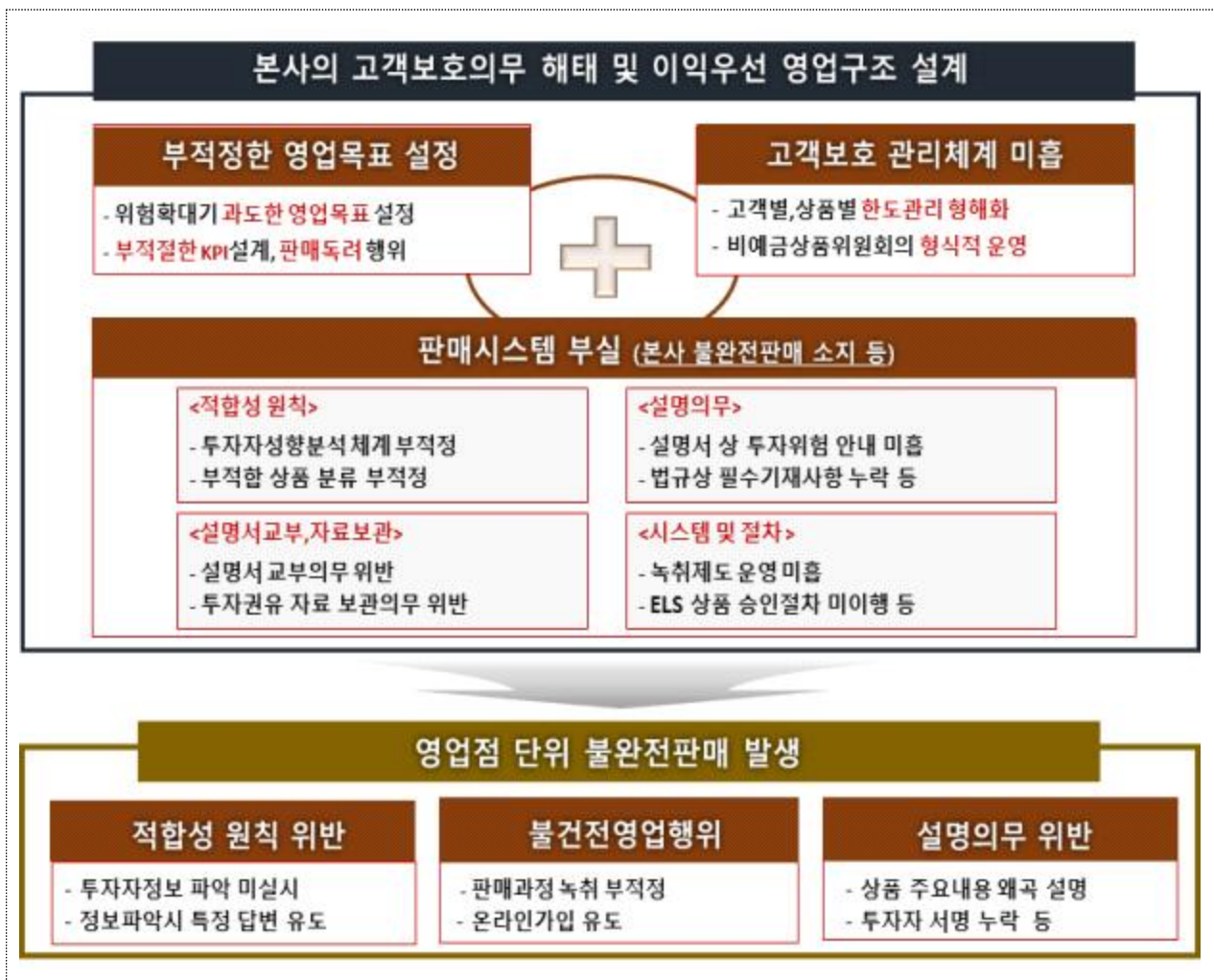
② 고객 투자성향 고려 소홀(판매시스템 부실)

또한, 위험상품 투자에 적합하지 않은 고객에게 상품판매가 가능하도록 상품판매 기준을 임의조정한 사례도 확인되었습니다. 일부 판매사들은 투자자 성향분석 시 필수 확인항목을 누락하고, '손실감내 수준 20% 미만' · '단기투자희망' 등 고난도 장기위험상품에 부적합한 투자자에게 판매가 가능하도록 판매시스템을 설계한 경우가 발견되었으며, ELS 상품 판매시 설명해야 하는 손실위험 시나리오, 투자 위험등급 유의사항 등을 누락하거나 왜곡하는 사례도 확인되었습니다.

③ 영업점 단위 불안전판매

아울러 판매정책 · 판매시스템이 고객최우선 원칙이 아닌 판매사의 이익을 우선하도록 설계 · 운영됨에 따라 영업점의 개별 판매과정에서

다양한 형태의 불완전판매가 발생하였으며, 안정적 성향의 투자자에게 투자성향을 상향하도록 유도하거나, 청력이 약한 고령투자자에게 상품내용을 '이해했다'라고 답하도록 요청하고, 영업점 방문이 어렵다는 투자자를 대신하여 투자성향진단설문지, 상품가입신청서 등을 대리 작성·서명하는 사례들도 발견되었습니다.



II. 분쟁조정기준(안)

금감원은 판매사와 투자자간 분쟁이 최대한 조기에 해결될 수 있도록 검사 및 조사에서 파악한 내용 등을 기초로 분쟁조정기준(안)을 마련하였습니다.

* 「금융분쟁조정세칙」(제24조의2 제1항 제1호)에 따라 금융분쟁조정위원회의 사전심의 완료(‘24.3.8.)

동 분쟁조정기준(안)은 과거 DLF·사모펀드 사태 등 대규모 분쟁 사례에서의 처리 원칙과 방식 및 절차 등은 참고하되, 금번 ELS 손실 사태의 특수성*과 상품 특성, 판매채널 등을 종합적으로 고려하여 과거 선례에 비해 보다 정교하고 세밀하게 설계하였습니다.

- * ① DLF 등 과거의 사모펀드 사례와는 또 다르게 공모의 형식으로 상대적으로 대중화·정형화되어 다수의 개인투자자에게 판매
- ② 대체로 투자자의 연령대가 높고 조기상환이 가능한 상품 구조상 반복적으로 가입한 투자자들이 다수
- ③ 장기간에 걸쳐 판매되어옴에 따라 판매시점에 따라 관련 법규 규제적용시기가 상이('21.3.25. 금소법 시행, '21.5.10. 고난도 금융상품 판매규제 강화 등)

위 기준(안)에 의한 배상비율은 검사결과 확인된 판매사 책임과 투자자별 특성을 고려한 투자자 책임을 종합적으로 반영하여 결정되는 구조로서, 판매사 요인(23~50%)은 적합성 원칙, 설명의무 등 판매원칙 위반 여부와 판매정책 및 소비자보호 관리체계 부실 여하에 따라 결정되며, 투자자 요인($\pm 45\%$)은 판매사의 고령자 등 금융취약계층 보호 소홀, 투자자의 과거 ELS 투자경험 및 금융상품 이해도 등 판매사 및 투자자의 과실사유에 따라 개별 투자건별로 배상비율이 가감됩니다. 한편, 위 가산·차감항목에서 고려되지 않은 사안이나 일반화하기 곤란한 내용이 있는 경우에는 기타 조정요인($\pm 10\%p$)으로 반영됩니다.



Ⅲ. 향후 계획

우선, 금감원은 분쟁조정기준(안)에 따라 대표사례에 대한 분조위를 개최하는 등 분쟁조정 절차를 신속히 진행할 예정으로, 각 판매사는 동 조정기준(안)에 따라 자율적으로 배상(사적화해)을 실시할 수 있을 것입니다.

아울러 금감원은 검사결과 확인된 위법부당행위에 대해서는 관련 법규 및 절차에 따라 엄중 조치할 예정입니다. 다만, 해당 판매사의 고객 피해 배상, 검사 지적사항 시정 등 사후 수습 노력에 대해서는 관련 기준과 절차에 따라 참작할 방침입니다.

또한 금감원은 금융위와 함께 검사결과 등을 면밀히 분석하고 ELS 등 고난도 금융투자상품 판매제도를 종합적으로 진단하여 제도개선을 추진할 계획입니다. 재발방지에 초점을 두고, 해외사례 연구 및 전문가 의견 수렴 등을 거쳐 금융소비자 보호와 금융산업 발전을 균형있게 고려한 방안을 모색할 예정입니다.

마지막으로 이복현 금융감독원장은 모두발언을 통해 금번 분쟁조정기준(안)은 한편으로는 억울하게 손실을 본 투자자가 충분히 보상받을 수 있도록 하면서도 다른 한편으로는 시장원리의 근간인 ‘투자자 자기책임’ 원칙이 훼손되지 않도록 하는데 주안점을 두고 무거운 마음으로 심사숙고하여 마련하였다고 강조하면서 앞으로 동 기준(안)에 따라 배상이 원활히 이루어져 법적 다툼의 장기화로 인한 사회경제적 비용이 최소화될 수 있도록 적극 협조해 줄 것을 당부하였습니다.

- [별첨] 1. 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 검사결과(잠정) 및 분쟁조정기준(안)
2. 검사결과(잠정) 및 분쟁조정기준(안) 관련 Q&A
3. 금융감독원장 모두 발언

조정기준 관련 문의사항

☎ 국번없이 1332 → 1번 → 1번 또는 6번

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)