

# 모두 발언

2024. 3. 11. (월) 10:00

장소 : 금융감독원, 3층 브리핑실

상기 자료는 보도 편의를 위해 제공해 드리는 것으로  
실제 발언은 자료와 다를 수 있음을 유념해 주시기 바랍니다.

금 용 감 독 원  
원 장 이 복 현

## I

## 인사말

안녕하십니까? 금융감독원 원장 이복현입니다.

브리핑에 참석해주신  
기자 여러분들께 감사의 말씀을 드립니다.

먼저, 과거 DLF 및 사모펀드 사태에 이어  
또다시 이러한 대규모 투자자 손실사태가 발생한 것에 대해  
매우 안타깝게 생각합니다.

무엇보다도 투자자 여러분들이 합당한 수준의 배상을 받아  
분쟁이 원만히 잘 마무리되고,

이번 일을 금융회사, 금융소비자, 금융감독당국 모두  
함께 성찰하는 계기로 삼아  
앞으로 다시는 유사사태가 재발하지 않기를 바라는 마음으로  
간략히 말씀드리겠습니다.

## II

## 검사결과(잠정) 및 분쟁조정기준(안)

### 1. 검사결과(잠정)

그동안 금융소비자보호법 시행('21.3월) 등  
금융상품 제조·판매에 관한 법적 규제와 절차 등이  
크게 강화되었습시다만,

이번 검사를 통해 이러한 원칙과 취지에 맞지 않는 부분이 다수 확인되었습니다.

특히, 일부 ELS 판매사들은 고객 손실위험이 커진 시기에도 판매한도 관리를 하지 않거나

성과평가지표(KPI)를 통해 판매를 독려함으로써 불완전판매를 조장한 측면이 컸습니다.

그 결과 본점의 상품 판매제도가 적합성원칙, 설명의무 등 판매원칙에 부합하지 않았고,

개별 판매과정에서도 다양한 유형의 불완전판매가 발생하였습니다.

## 2. 분쟁조정기준(안)

따라서 이번 분쟁조정기준(안)은 DLF·사모펀드 사태 등 과거 분쟁사례를 참고하되 금번 ELS 상품 판매 및 투자행태의 특수성\*을 고려하여 보다 정교하고 세밀하게 설계하기 위해 노력했습니다.

- \* ①공모 방식으로 대중화·정형화되어 다수의 개인투자자에게 판매  
②대체로 투자자의 연령대가 높고 조기상환이 가능한 상품 구조상 반복 가입  
③장기간 판매되어 판매시점에 따라 관련 적용법규 범위가 상이

손실 배상비율은  
검사결과 확인된 판매사 책임과  
투자자별 특성을 고려한 투자자 책임이  
종합적으로 반영되도록 하였습니다.

판매사 측면에서는  
판매원칙 위반 정도가 크거나  
소비자보호체계가 미흡할수록 배상비율이 높아집니다.

투자자 특성에 따라  
고령자 등 금융취약계층, 예적금 가입 희망 고객 등이 제대로  
보호받지 못한 경우에는 배상비율이 가산되는 반면,

ELS 투자경험이 많거나  
금융지식 수준이 높은 고객 등에 대한 판매는  
배상비율이 차감되는 방식으로 설계되었습니다.

### Ⅲ 향후 계획

금감원은 위 분쟁조정기준(안)에 따라  
대표사례에 대한 분조위를 개최하는 등  
분쟁조정 절차를 신속히 진행할 예정으로,

각 판매사는 이 조정기준(안)에 따라  
자율적으로 배상(사적화해)을 실시할 수 있을 것입니다.

판매사의 고객피해 배상 등 사후 수습 노력은  
관련 법규 및 절차에 따라  
과징금 등 제재 수준 결정시 참작할 방침입니다.

아울러 금감원은 향후 유사사례가 재발하지 않도록  
금융위와 함께 ELS 등 금융투자상품 판매제도 개선을  
추진해 나가겠습니다.

끝으로 이번 분쟁조정기준(안)은  
억울하게 손실을 본 투자자가 합당한 보상을 받으면서도  
'투자자 자기책임' 원칙이 훼손되지 않도록  
심사숙고하여 마련하였다는 점을 주목해 주시기 바라며,

앞으로 동 기준(안)에 따라 배상이 원활히 이루어져서  
법적 다툼의 장기화 등으로 인한  
사회경제적 비용이 최소화되도록  
판매사와 투자자 여러분의 적극적인 협조를 부탁드립니다.

감사합니다.