

I. 고난도 금융투자상품 등 판매 개선 방안

◆ 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 금투상품 계약에 “적합한” 소비자가 “제대로 이해하고 계약”하는 금융상품 판매환경 조성
추 진 방 안	1. 판매규제가 실효적으로 작동할 수 있도록 제도·관행 개선
	<ul style="list-style-type: none"> ① 손실감수능력에 맞게 계약하도록 적합성 원칙 등 구체화 ② 금융소비자 행동편향을 고려하여 투자 위험성을 우선적으로 설명 ③ 소비자 이해도 제고 및 금융상품 판매규제 사각지대 제거 ④ 소비자 보호 ‘목적’ 달성을 위해 단계적으로 원칙 중심 규제로 전환
	2. 불완전판매를 예방하는 내부통제 체계 확립
	<ul style="list-style-type: none"> ① 책무구조도 마련 및 내부통제기준 관리를 통한 불완전판매 예방 ② 성과보상체계(KPI) 개선을 통한 고객 중심 영업환경 조성 ③ 불완전판매 예방을 위한 리스크 관리 문화 조성 ④ 금융투자상품 판매 상시감시 및 감독 강화 ⑤ 소비자 피해가 발생하는 불완전판매는 엄격하게 제재
	3. 은행의 금융투자상품 판매관행 개선방안
	<ul style="list-style-type: none"> ① (1안) 은행의 고난도 금투상품 판매 금지 ② (2안) 지역별 거점점포에 한해 고난도 금투상품 판매 허용 ③ (3안) 창구분리를 중심으로 불완전판매 방지 관련 내부통제를 강화

□ 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) 금소법 등 위반 사항에 대해 위규 발생 원인과 행위자를 명확히 가려내어 엄정히 제재

II. 은행의 금융투자상품 판매관행 개선방안

1. (1안) 은행의 고난도 금투상품 판매 금지

☐ 은행을 통한 고난도 금투상품*의 판매를 전면 금지

* 기존과 같은 상품구조의 복잡성 & 최대원금손실(20%) 기준 적용

- DLF 사태 이후에도 판매되어 온 ① 일정 조건*의 ELS 편입 신탁과 ② 고난도 금투상품 편입 공모펀드**의 판매를 금지

* [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

** 고난도 사모펀드를 제외한 펀드 대부분을 판매(ETF 제외)

2. (2안) 지역별 거점점포에 한해 고난도 금투상품 판매 허용

☐ 고난도 금투상품 판매를 위해 갖춰야 할 조건을 엄격하게 제한하고 이를 준수하는 지역별 거점점포에 한해 판매를 허용

※ 예·적금 창구와 고난도 금투상품 판매채널 간 Chinese Wall 마련

- ① 은행 영업점의 일반적인 대고객 창구는 ① 예·적금 전용, ② 비고난도 금투상품 판매용으로 분리

※ 주요 국가(美·日·英 등) 은행 대부분은 투자상품을 전용창구에서 판매

- ② 고난도 금투상품은 ① 별도 건물 등 일반 창구와 물리적으로 완전 분리된 공간*과 ② 일정 기간 이상의 고난도 금투상품 판매 경력을 보유한 직원을 갖춘 거점점포**에서만 판매 허용

* 점포와 인접한 별도 건물 내의 고난도 상품 판매 전용 공간 등

** 주요 은행이 '금융센터'(유동인구, 금융서비스 수요 등 고려 → 시·군·구당 1개 수준 분포)등으로 운영 중인 지역별 대형점포 등을 참고

3. (3안) 창구분리를 중심으로 불완전판매 방지 관련 내부통제를 강화

☐ 은행 점포 내에서 예·적금(일반창구) - 비고난도 금투상품(전용창구) - 고난도 금투상품 판매채널(별도 사무실)을 분리

※ 예·적금 창구와 고난도 금투상품 판매채널 간 Firewall 마련

- 은행 영업점의 일반적인 대고객 창구는 ① 예·적금 전용, ② 비고난도 금투상품 판매용으로 분리

- 고난도 금투상품은 창구와 분리된 별도 사무실*에서만 판매 허용

* 점포 내에서 일반 창구와 별도 출입문을 통해 완전 분리되어 있는 사무실