경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 키움증권㈜

2. 조치일 : 2026. 9. 21.

3. 조치내용

대상	내용
기 관	경영유의사항 5건, 개선사항 2건
임 원	해당사항 없음
직 원 등	해당사항 없음

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 투자자보호를 고려한 KPI 설정 및 운영의 실효성 확보

증권사의 KPI 설정 시 금융소비자보호 관련 지표 없이 수익성 위주의 지표만을 설정하거나 금융소비자보호 관련 지표를 설정하더라도 해당 지표가 평가에서 실효성을 갖지 못하는 경우 업무수행 과정에서 금융소비자보호 유인이 부족하여 증권사의 업무수행 과정에서 전반적인 금융소비자보호가 약화될 소지가 있음에도 불구하고,

키움증권(이하 '회사')는 2024년 대표이사의 KPI에만 소비자보호지표를 신설하면서 소비자보호지표를 포함하고 있으며, 80점 이상을 단일구간으로 평가(Pass/Fail)하고 2024년 실제 평가 시 모든 항목에 만점을 부여하여 감점 없이 처리함으로써 소비자보호 성과의 차이를 인사 및 보수에 적정하게 반영하지 못하였다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 KPI 설정시 세부항목 실효성 점검, 평가점수 편차 확대 등 KPI의 변별력을 확보하여 KPI 운영의 실효성을 제고하는 방안을 마련하시기 바랍니다.

(2) 해외 현지 브로커 선정·관리체계 강화

증권사는 해외주식 중개업무와 관련하여 원활한 거래 및 투자자보호 차원에서 복수의 현지 브로커를 두고, 전산장애 등에 대응할 수 있도록 대응 매뉴얼 등을 마련하고, 현지브로커 선정·평가·주문배분 등과 관련하여 장애 발생시 현지브로커의 대응 및 고객보상 수준 등을 고려함으로써 투자자보호 및 업무처리의 안정성을 확보하여야 하나,

회사는 해외주식 및 해외파생상품 거래를 중개하는 해외 현지브로커(이하 '브로커') 선정·관리 매뉴얼이 부실하여, 브로커에 대한 정기적인 평가 및 전산 장애 발생 이후 재평가를 실시하지 아니하였다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 주기적으로 브로커의 용역 수행 결과를 평가하고, 전산사고 발생 후 재평가를 의무화하는 등 브로커 선정 및 관리 절차를 개선하시기 바랍니다.

(3) 해외주식 상품에 대한 과당매매 모니터링 강화

증권사는 특정 상품에 거래가 비정상적으로 집중되는 등 과당매매가 발생할 경우, 가격 왜곡, 변동성 확대 등에 따른 투자자 피해 발생 소지가 있어 이에 대한 점검 및 관리가 필요함에도 불구하고,

회사는 2025.1.10.~ 2025.12.31. 기간 중 거래금액에 비례하여 현금보상을 지급하는 이벤트를 운영하는 과정에서 미국 단기채 ETF 약정액이 급증*하였음에도, 해외주식 과당매매 모니터링 체계가 부재하여, 이에 대해 인지 및 보고가 이루어지지 아니하고, 과도한 매매로 이어질 위험을 사전에 통제하지 못하였다.

* 2024.12월 5,060억원 → 2025.3월 28조 4,987억원(↑5,532.15%)

<조치할 사항>

따라서 회사는 해외주식 과당매매 모니터링 체계를 구축하여, 해외주식 또는 특정 상품에 대한 거래집중 수준이 일정 기준을 초과하는 경우, 해당 원인을 파악하여 내부 보고를 실시하도록 하는 등 관리방식을 개선하시기 바랍니다.

(4) 금융투자협회 공문 및 규제사항에 대한 내부통제 강화

금융회사는 금융투자협회의 유의사항 안내 공문 및 감독당국의 규제 예고사항 등을 접수한 경우, 관련 업무 수행 전에 그 취지가 반영되었는지를 사전에 검토하는 등 내부통제 절차를 실효성 있게 운영하여야 함에도 불구하고,

회사의 컴플라이언스팀은 2024.10.8. 금융투자협회에서 발송한 '재산상 이익 제공 이벤트 관련 유의사항 안내' 공문*을 2024.11.3. 수령하였으나, 2025.1.10. 거래 금액 비례 이벤트**를 시행하는 과정에서 현업부서와 컴플라이언스팀은 위 공문 내용과의 연관성을 충실히 검토하지 아니함에 따라 보상규모 확대를 위한 투자자들의 거래 유인 발생으로 특정 종목의 거래 대금이 급증하였다.

* 재산상 이익을 거래금액에 비례하여 반복적으로 제공하면서 동일인에 대한 누적 한도를 설정하지 않는 등의 이유로 제공되는 경제적 가치의 크기가 통상적인 수준을 초과하면 부당한 재산상 이익 제공 행위에 해당할 수 있다는 내용 안내

** 2025.1.10.~2025.12.31. 해외주식 거래금액에 비례하여 현금을 지급하는 '히어로멤버십' 이벤트 진행

<조치할 사항>

따라서 회사는 금융투자협회의 유의사항 공문 접수 및 규제 변경사항 확인시, 이를 현업부서에 적시에 공유하여 필요사항이 이행될 수 있도록 전달체계를 마련하는 한편, 협회의 유의사항 공문 및 규제 변경사항이 현업 부서 업무 매뉴얼 등에 반영이 되었는지 대한 사전 심사 및 사후 점검을 강화하는 등 관련 내부통제가 실효성 있게 작동될 수 있도록 관련 절차를 개선하시기 바랍니다.

(5) 유사투자자문업자 제공 추천 종목 관련 수수료 보완

증권사는 금융소비자에게 이용료를 부과하는 경우, 그 부과대상 및 산정기준을 실제 서비스 제공 범위에 상응하도록 설계하고 이용자가 자신이 부담한 수수료를 확인할 수 있도록 수수료 부과 관련 정보를 제공해야 하나,

회사는 유사투자자문업자를 통한 추천 종목정보 제공 등 해외투자 관련 부가서비스를 운영하면서, 추천종목 매매와 관계없는 매매거래에 대해 이용료를 정률로 부과하고 서비스 이용자에게 기본 및 가산수수료가 구분된 수수료 부과명세를 제공하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 유사투자자문업자를 통한 추천 종목정보 제공 등 해외투자 관련 부가서비스가 실제 서비스 제공 범위에 상응하여 부과되도록 부과체계를 개선하고, 이에 따라 부과되는 수수료 명세사항을 금융소비자에게 제공하시기 바랍니다.

나. 개선사항

(1) 미수거래 종목 선정 및 관리 기준 개선

회사가 제공하는 해외주식 미수거래 서비스는 종목의 급격한 가격변동에 따른 반대매매 발생 등으로 투자자에게 손실을 초래할 수 있는 위험이 존재하는데도,

회사는 해외 미수거래 대상 종목을 장기간 현행화하지 아니하고* 대상 종목 선정 당시의 기록이 존재하지 아니하며, 종목 변경주기 등 관리 기준을 마련하지 아니하였다.

* 미국 주식 ETF는 2020.8.25., 중국 및 홍콩 주식 ETF는 2022.7.8. 이후 미변경

<조치할 사항>

따라서 회사는 해외 미수거래 서비스 제공과 관련하여 종목변경주기 등을 반영한 구체적인 관리기준을 마련하고, 종목별 재무상황, 가격변동성 등을 고려하여 주기적으로 미수거래 종목을 점검·현행화하는 절차를 마련하시기 바랍니다.

(2) 해외 투자자 차별적 혜택 제공 및 수수료 기준 강화

증권사는 고객에게 수수료 등 거래조건을 적용함에 있어 공시된 기준에 따라 일관되게 운용하고, 예외를 적용하는 경우에도 그 사유 및 절차를 사전에 정하여 관리함으로써 고객 간 불합리한 차별이 발생하지 않도록 하여야 하나,

회사는 2023.3.17. ~ 2025.12.18. 기간 중 해외주식 잔고 보유고객 중 타사 이전 의사표시 고객에게 현금 및 거래수수료 인하 혜택을 제공하며, 일부 고객에게 회사 홈페이지에 공시된 협의수수료와 달리 임의적인 수수료를 적용한 바 있고, 2025.1.3.부터 타사대체출고 온라인 신청을 중단하고 유선신청만 접수받은 바 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 협의수수료에 대한 예외사항 적용 시 이를 사전에 공시하여 안내하고, 그 구체적인 적용 사유를 관리하는 등 수수료 운영방식을 개선하고 타사 대체출고 온라인 신청도 허용하시기 바랍니다.