경영유의 및 개선사항 공개

1. 금융회사명 : ㈜하나은행

2. 조치일 : 2019. 12. 27.

3. 조치내용

조치대상	조치내용
기관	○ 경영유의사항(1건) ○ 개선사항(7건)

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 고령투자자 보호를 위한 내부통제 준수 철저

□ 은행 「특정금전신탁 업무처리 모범규준」에 의하면 고령투자자에게 투자권유 유의상품(ELS·DLS)을 권유하는 경우, 계약 체결 전 관리직 직원(영업점장 또는 준법감시담당자)이 고객과의 직접적 면담 또는 전화로 고객의 이해여부 및 투자권유의 적정성 등을 사전 확인하고 확인내용을 투자자확인서에 기록·유지하여야 하는데도

○ 영업점에서 고령투자자 대상 ELS(주가연계증권) 신탁 판매시 관리직 직원의 사전 확인 절차를 누락하는 사례가 다수 발생하였으므로

○ 고령투자자 보호를 위해 도입한 사전 확인 절차가 충실히 이행될 수 있도록 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 투자자정보 파악 및 투자자성향 평가업무 불합리

㈎ 투자자정보 파악절차 개선

□ 투자자정보 파악 단계에서 아래와 같이 투자자성향 분석 반복 실시, 기간 제한 없는 기존 정보 이용, 투자자성향 분석 결과지 단순교부 등으로 인하여 고객의 실제 성향을 제대로 분석하지 못하거나 고객이 설문에 답변한 내용과 다른 투자자정보가 입력될 가능성이 있으므로 이를 방지할 수 있도록 투자자정보 파악절차 및 관리절차를 개선할 필요가 있음

① 영업점에서 투자자성향 분석을 횟수 제한 없이 반복 실시하여 최초 적극투자형 이하로 판단된 고객의 투자성향을 공격투자형으로 상향하여 고위험 상품을 판매한 사례가 다수 발생하였으므로, 투자자성향 재분석을 제한하고 부득이한 경우 관리자의 승인절차 등을 통해 재분석의 사유 등을 점검한 후 진행할 수 있도록 내부통제를 개선할 필요

② 기존에 이미 등록된 투자자정보가 있는 고객의 경우 고객 선택에 따라 기존 정보를 기간 제한 없이 그대로 이용하고 있으나, 오랜 기간이 경과한 투자자정보를 이용하는 경우 투자자성향 변화 및 현재 투자자금성향* 등을 제대로 반영하지 못할 위험이 있으므로 기존 투자자정보의 이용 기간을 일정 범위내로 제한(예시 : 1년)할 필요

* 투자자금의 목적, 투자 예정기간, 손실 감내도 등 현재 투자하려는 자금의 성격은 매번 투자권유시마다 확인하는 것이 바람직함(금융투자협회「표준투자권유준칙」8-1.)

③ 투자자정보를 파악하기 위한 '투자자정보 확인서'는 고객으로부터 서명 등의 방법으로 확인을 받아 보관하고 있으나 '투자자성향 분석 결과지'는 고객 확인 없이 단순 교부만 하고 있어 고객이 본인의 투자자정보에 따른 투자자성향 분석결과를 정확히 확인하지 못하고 투자할 위험이 있으므로, 투자자성향 분석결과에 대한 충분한 설명 및 투자자성향 분류에 적합한 상품 투자권유 등이 이루어질 수 있도록 '투자자성향 분석 결과지'도 고객 확인을 받아 이를 유지·관리할 필요

㈏ 투자자성향 평가체계 개선

□ 은행은 ‘투자자정보 확인서’ 설문을 통해 고객의 수입원, 투자경험, 금융상품에 대한 지식수준, 손실 감내도, 투자가능 기간 등을 확인하고 그에 적합한 투자권유를 하여야 하는데도

○ 2018.1.1~2018.9.30. 기간 중 고객이 ‘투자자정보 확인서’상 손실 감내도와 관련한 질문에 ‘투자원금 보전을 추구한다’로 답변하였음에도 원금비보장형 ELS, ETN 신탁 상품을 판매한 사실이 있으므로

○ 투자원금 보전을 희망하는 고객에 대해서는 그에 적합한 상품이 판매될 수 있도록 원금비보장형 상품의 투자권유를 제한하는 등 투자자성향 평가체계를 정비할 필요가 있음

(2) 설명서 사전심의 및 상품 설명자료 관련 내부통제 불합리

□ 준법지원부는 금융투자협회「금융투자회사의 영업 및 업무에 관한 규정」제2-5조 제2항 등에 따라 신탁 상품 운용자산설명서에 대한 사전심의 절차를 운영하고 있으나 양매도 ETN의 구체적 내용이 포함되어 있지 않은 운용자산설명서가 별다른 이견 없이 사전심의를 통과한 사실이 있으며, 그 결과 일부 판매직원이 상품의 위험 수준이 표시되어 있지 않고 투자포인트로 ‘중위험 중수익 투자상품’이라고 표시된 직원대상 행내한 교육자료를 이용하여 상품을 설명하고 고객에게 교부한 사실이 있으므로

○ 운용자산설명서만으로 고객에게 충분한 설명이 가능하도록 ①설명서 사전심의에 필요한 체크리스트, 매뉴얼 등을 마련하고 ②상품의 구체적 내용과 투자위험을 설명서에 충실히 포함하도록 사전심의 사항에 포함하며 ③설명서 외에 고객 설명 및 교부가 필요한 자료에 대해서도 사전심의를 하거나 광고 심의절차를 받도록 하는 등 상품 설명자료에 대한 사전심의 절차를 개선하시기 바람

○ 또한, 직원대상 상품 교육자료에 대해서도 ①준법감시담당자를 통한 적정성 확인 절차를 마련하여, 관련 투자위험을 명확히 인식하고 투자권유 할 수 있도록 하고 ②게시판관리자를 통해 주기적으로 내용의 적정성을 점검하는 등 내부통제절차를 개선하시기 바람

(3) 목표수익률 지정 관련 업무절차 불합리

□ 은행 양매도 ETN「운용자산설명서」및「특정금전신탁 계약서」에 의하면 고객이 목표수익률을 지정하고 그 목표수익률에 도달하면 자동 환매되도록 규정하고 있으나 실제로는 아래와 같이 은행이 목표수익률을 2.5%로 설정해놓고 변경을 원하는 고객에 한하여 수정해주고 있는 바

① 전산시스템상 양매도 ETN 신탁 신규계좌의 목표수익률이 2.5%로 기본 설정되어 있음

② 고객이 2.5%가 아닌 다른 목표수익률을 지정하고자 하는 경우 영업점에서 일단 2.5% 목표수익률로 신탁계좌를 신규한 다음 신탁부 운용팀으로 목표수익률 예외 승인을 요청하여 그 승인을 득한 후 변경하여야 함

③ 판매직원 연수자료에 “목표수익률 : 누적 2.5%”라고 기재되어 있으며, 양매도 ETN 화상연수자료에 “기존 누적 2.5% 목표수익률 유지 권고”라는 문구 기재

○ 특정 목표수익률을 고객에게 권고하는 경우 원금손실 가능성이 있는 상품임에도 고객이 그 위험을 간과하게 되거나 달성 가능한 수익률로 오해할 소지가 있으므로

○ 고객이 자율적인 판단하에 목표수익률을 지정하고 그 내용을 바탕으로 신규가입이 이루어지도록 전산시스템, 판매직원 교육·설명자료 등 내부통제를 개선할 필요가 있음

(4) 위탁매매수수료에 대한 고객 설명 미흡

□ 금융투자협회「특정금전신탁 업무처리 모범규준」에 의하면 신탁업자의 임직원등은 개인투자자와 신탁계약을 체결하는 경우 ‘신탁보수, 비용 및 수수료에 관한 사항’ 등을 포함한 운용자산설명서를 교부하여야 하는데도

○ 은행은 양매도 ETN 신탁 상품을 판매하면서 고객에게 교부하는 운용자산설명서 등에 신탁보수와 중도해지 수수료에 대한 설명은 포함하고 있으나 양매도 ETN 매수·매도시 발생하는 위탁매매수수료(각 0.05%)는 설명하고 있지 않으므로

○ 고객이 합리적 투자의사 결정을 할 수 있도록 수수료, 비용 등에 대한 설명을 위해 고객에게 필수적으로 교부하는 운용자산설명서 등에 위탁매매수수료 발생사실 및 반영방법 등을 명확히 기재하는 등 안내절차를 개선하시기 바람

(5) 신탁계좌 개설 시스템 불합리

□ ‘파생상품등’에 투자하는 특정금전신탁 계약의 체결 권유는 파생상품투자권유자문인력만이 가능한 업무인데도, 파생상품투자권유자문인력이 아닌 직원이 유자격 직원의 사번을 이용하여 특정금전신탁 계좌 개설시스템에 접근하고 ELS 신탁 계약의 체결을 권유하는 사례가 있었는바,

○ 적합한 자격을 갖춘 직원에 의해서만 ‘파생상품등’에 투자하는 특정금전신탁 계약의 체결 권유, 녹취, 계좌개설 등이 가능하도록 관련 시스템을 개선하시기 바람

(6) 신탁계약 체결과정 녹취업무 불합리

□ 신탁계약 체결과정을 녹취하는 경우에는 투자권유 및 상품 설명내용 등이 녹취에 포함되어야 하며 녹취 완료 후에는 정상녹취 여부를 확인하여 미비사항이 있는 경우 현장에서 즉시 보완 녹취를 하여야 하는데도, 녹취기기 작동 미숙 등으로 인하여 계약 체결과정의 전체 또는 일부가 누락되거나 계약 체결일로부터 수일이 지난 후 녹취 미비사항을 보완하는 사례가 발생하고 있으므로

○ 신탁계약 체결과정 녹취 누락 사례가 발생하지 않도록 녹취시스템 등을 개선하고, 부득이한 사유로 녹취의 사후보완이 이루어지는 경우에는 보완대상 원본녹취, 보완사유 및 보완내용에 대한 고객 이해여부 등에 대하여 체계적으로 기록·관리할 필요가 있음

(7) 신탁계좌별 운용자산 배정시스템 불합리

□ 신탁업자는 특정금전신탁의 자금을 위탁자가 지정한 방법에 따라 운용하여야 하고, 위탁자가 지정한 운용방법대로 운용할 수 없는 신탁재산이 있는 경우에는 금액의 규모 또는 시간의 제약으로 인하여 다른 방법으로 운용할 수 없는 경우에 한하여 고유계정에 대한 일시적인 자금의 대여 방법으로 운용할 수 있는데도

○ 은행은 특정금전신탁의 일부를 신탁계좌별 운용자산 배정시스템이 자동화되어 있지 않아 수작업 펀드배정이 어렵다는 이유로 위탁자가 운용 지정한 방법이 아닌 고유계정대로 운용하고 있으므로

○ 위탁자의 운용지시에 따른 충실한 신탁재산 운용이 이루어질 수 있도록 신탁계좌별 운용자산 배정을 자동화하는 등 관련 시스템을 개선하시기 바람