경영유의사항 공개안

1. 금융기관명 : NH투자증권㈜

2. 제재조치일 : 2026. 8. 31.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 3건
임 원	해당사항 없음
직 원 등	해당사항 없음

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 해외 주식 의결권 집계 전산시스템 구축 필요

증권사는 고객의 해외주식 의결권 행사를 위하여 의사를 취합하여 이를 해외 브로커에게 정확하게 전달하여야 하나,

NH투자증권은 해외주식 투자자의 주주총회 의결권 행사 의사를 수작업으로 집계하고 있어 이메일 수·발신 누락, 고객정보* 오기재, 의결권 행사 내역 집계 실수 등의 오류 발생 가능성이 있다.

* 고객 계좌번호, 보유 종목, 보유 수량 등

특히, 해외 주주총회 의결권 행사와 관련하여 ①주주총회 일정 등의 정보를 수기로 관리하고 있어 일정 등을 누락 할 가능성이 있고, ②총회 의결권 행사 의사를 서면으로 표시해야 하여 고객이 양식을 출력한 후 서명하여 다시 PDF로 스캔하는 등의 불편함이 있으며, ③의결권 행사에 대한 서면 양식을 회사 공용 이메일로 접수하여 의결권 행사가 정확히 집계되지 않을 위험이 있다.

<조치할 사항>

해외주식 투자자가 주주총회 관련 의결권을 정확히 행사할 수 있도록 ①주주총회 일정 의결권과 관련된 정보를 시스템으로 자동화하여 관리하고, ②고객이 디지털 매체(MTS 등)를 통해 의결권을 행사할 수 있도록 하며, ③의결권 행사 결과를 전산으로 집계하는 등의 전산시스템을 구축하시기 바랍니다.

(2) 해외주식 중개 관련 전산장애 방지 노력 KPI 반영 필요

증권사의 성과지표(이하 'KPI') 설정시 투자자보호 관련 지표 없이 수익성 위주의 지표만을 설정하거나 금융소비자보호 관련 지표를 적절하게 설정하지 못하는 경우 투자자보호 유인이 부족하여 증권사의 전반적인 업무수행 과정에서 투자자보호가 약화될 소지가 있음에도 불구하고,

Global주식솔루션부 KPI에 해외주식 중개 관련 수익성 지표만 포함되어 있고, 전산장애 방지 등과 같은 지표가 없어 Global주식솔루션부가 소비자보호 및 전산에 대한 안정성을 소홀히 할 수 있는 문제*가 있다.

* 2025.10.8. 미국 주식 중개와 관련하여 해외 현지 중개사의 전산장애로 주문체결이 지연되는 문제가 발생하였지만 KPI에 전산장애에 대한 평가가 반영되지 않음

<조치할 사항>

해외주식 중개 영업 관련 수익성과 거래의 안전성이 균형을 이룰 수 있도록 Global주식솔루션부 KPI에 '해외주식 전산장애 방지 노력' 항목을 추가하여 투자자보호를 강화하는 한편, 전산장애 발생시 신속한 대응체계를 마련하시기 바랍니다.

(3) 해외 현지 브로커 선정·평가 절차 강화

증권사는 해외주식 중개업무와 관련하여 원활한 거래 및 투자자보호를 위하여 현지 브로커 선정시 브로커에 대한 최대한 많은 정보를 일관된 평가기준을 갖고 분석·평가하여 브로커를 선정하여야 하나,

NH투자증권은 해외 브로커 선정 시 관련 부서(4개)*의 평가점수**를 취합하여 최고점수를 받은 브로커를 선정하고 있으면서도, ①평가 부서에 해외 브로커 관련 요약 자료만

제공하고 있으며, ②세부 평가기준을 제공하면서도 이에 부합하지 않는 점수 산정***이 발생하는 등 해외 브로커 선정 및 평가절차가 제한적·작위적으로 운영될 위험이 있다.

* Global주식솔루션부, Global사업기획부, Global결제부, 업무시스템부

** (3개 항목) 사업규모 및 재무안정성(25%), 업무역량(50%), 시너지 및 가격부문(25%)

*** 계량 평가기준이 있음에도 평가기준과 다른 평가를 하는 경우가 존재(예 : 최근 1년 이내 감독기관 제재가 없으면 등급 B 이상으로 평가해야 하나 제재가 없음에도 C로 평가한 사실 존재)

<조치할 사항>

해외 브로커 선정 절차가 심도 있고 객관적으로 진행될 수 있도록 ①평가 부서는 Global주식솔루션부가 작성한 요약 자료뿐 아니라 브로커가 제출한 전체 자료를 제공하고, ②평가시 제공된 계량 평가기준과 다르게 평가하는 경우 그 기준과 달리 평가하는 사유를 구체적으로 작성하도록 하며, ③평가자료도 보관하도록 개선해 주시기 바랍니다.