

제15차 증권선물위원회 의사록

(의결안건 제160호 관련)

2021. 8. 18.

증 권 선 물 위 원 회

1. 일 시 : 2021년 8월 18일(수) 14:10~18:30

2. 회의방식 : 온-나라 PC 영상회의

3. 출석위원

도 규 상 위 원 장

(의결 제158호, 제159호, 제161호~제168호)

이 명 순 위 원

이 상 복 위 원

이 준 서 위 원

박 재 환 위 원

4. 회의경과

□ 의결안건 제160호 『NH투자증권(주)에 대한 부문검사 결과 조치안』을 상정하여 금융감독원 금융투자검사국장이 내용을 설명함.

▷ 진술인이 입장하여 의견 진술함.

▶ (진술인) 자본시장의 질서를 저해한 사건에 당사가 판매사로 연루되었다는 점에 대해 시장에 선도역할을 해야 될 초대형 투자사로서 죄송한 말씀을 드림. 그렇지만 당사는 사기의 공범이 아니고 선량한 피해자 중에 하나로 생각합니다. 당사는 이 상황을 감지한 즉시 금감원에 보고를 드리고 추가적 피해를 막기 위해서 검찰에 즉각 고발을 진행했음. 또한, 당사는 고객의 2차 피해를 막기 위해서 유동성 공급이라는 새로운 아이디어를 가지고 신속한 조치를 하면서 문제를 축소시킬 수 있도록 노력하였음. 아울러 일반투자자에게는 전액보상을 실행하였음. 투자자를 위해서 자산회수 TF팀을 만들면서 자산회수에 대해서 최대한 열중하고 있음. 아울러 가교운용사 설립에 있어서 적극적으로 참여·대응하고 있음. 앞으로 당사는 모든 분야에서 좀 더 면밀히 검토·적용해서 금융투자자 보호와 시장발전을 위해서 최선을 다하도록 하겠음. 설명내용 확인 의무 위반은 고객의 사정상 하루 이틀 정도 업무가 지연된 것이고 투자자 광고위반은 극소수 직원들의 일탈행위였다고 볼 수 있음. 이 부분도 저희 회사가 좀 더 교육과 관리를 철저히 했으면 발생하지 않았을 일이라고 반성하고 있음. 그러나 실효성 없는 광고로 인해서 발생된 과태료는 해당

직원에 있어서 너무나 큰 충격이 있으니 선처를 부탁 좀 드리겠음. 당사는 2018년 이후부터 성과 위주의 핵심성과 지표(KPI)를 폐지하고 고객의 입장에서 생각하도록 하는 과정가치를 도입했음. 아울러 본 건도 과도한 영업행위에서 발생했다기보다는 조그만 부주의에서 발생했다고 봐 주시면 좋겠음. 앞으로 기회를 주시면 좀 더 개선하고 발전된 모습으로 고객가치를 핵심가치로 하는 자본시장 플랫폼 사업자로서 자본시장의 건전한 발전을 위해서 최선을 다할 것을 약속드리며, 거듭 선처 부탁드립니다.

- ▶ (진술인) 법률대리인임. 모두진술에 이어서 본론을 말씀드리겠음. 먼저, 과태료 부과사유는 두 가지임. 아시는 바와 같이 본 건의 과태료 부과대상은 설명내용 확인의무 위반과 투자광고 절차 위반임. 먼저, 설명내용 확인의무 위반 관련한 의견부터 말씀드리겠음. 이와 관련하여 결론부터 말씀드리자면 송구한 말씀입니다만 과태료 부과사유가 존재하지 않는다는 것이 저희들의 결론적인 의견임. 조금 더 자세히 말씀드리면 본 건에서 설명내용 확인의무 위반으로 지적된 관련 직원은 일단 3명뿐이라는 점을 먼저 주목해 주시면 감사하겠음. 펀드의 가입일은 2020년 5월14일이고 우측 하단에 붉은 색 동그라미로 표시되어 있는 보완일자가 2020년 5월21일로써 5영업일임. 다만, 설명내용 확인 부분과 무관하게, 아까 보신 신청서의 그 하단 부분과는 무관한 내용에 대해서 무언가 보완사항이 있어서 신청서 자체를 보완한 적이 있었음. 그런데 그 신청서를 보완한 일자가 가입일인 2020년 5월14일로부터 9영업일이 되는 2020년 5월27일이어서 금감원에서는 이 건에

대해 5월27일을 기준으로 늦어졌다고 하고 있으나 말씀드린 것처럼 설명내용 확인에 대해서는 5영업일인 2020년 5월21일에 보완을 하였기 때문에 이 날짜를 기준으로 지연 여부를 판단해야 되는 상황임. 7영업일 이내인 5영업일에 설명내용 확인을 받았으므로 과태료 부과사유가 없다고 보아야 할 것으로 판단됨. 나머지 직원 2명에 대해서 살펴보겠음. 먼저, 대법원 판례에서는 의무해태가 있다고 하더라도 의무해태를 탓할 수 없는 정당한 사유가 있는 때에는 과태료를 부과할 수 없다고 판시를 했음. 고객들의 확인서에서도 알 수 있듯이 고객의 암투병과 고객의 안전사고 등 고객의 개인사정 때문에 지연이 된 것임. 따라서 7영업일을 준수하지 못한 것에 대해 이를 직원들에게 그 의무해태를 탓할 수는 없는 것이라고 봐야 되고 그렇다면 앞서 말씀드린 대법원 판결에서 말하는 정당한 사유가 이 건에서 존재한다고 봐야 할 것임. 그리고 이 건을 판단함에 있어서는 설명의무 확인 제도의 취지도 고려해 주십시오 요청 드립니다. 관련하여 금융위원회 유권해석에도 나와 있는데 이 제도의 취지는 고객과의 사이에 있을 수 있는 분쟁에 휘말릴 소지를 미연에 방지하자는 것임. 그런데 앞서 본 것과 같이 고객들이 자기들 사정으로 지연됐다는 확인서까지 써 준 사안임. 그리고 저희가 7영업일 기준으로 말씀드리기는 했습니다만 확인 시기에 대해서 법규상 명확한 규정은 없음. 다만, 관행상 7영업일 기준으로 지연되었느냐 아니냐 하는 것을 판단하고 있는 상황이라는 점도 추가로 감안해 주시기를 바랍. 결론적으로 설명의무 확인 위반과 관련한 3건 모두에 대해서 과태료 부과사유는 존재하지 않고 따라서 부과금액은 0원이 되어야 한다는 것

이 저희의 의견임. 다음은 투자광고 절차 위반 관련임. 위원님들께서도 잘 아시는 바와 같이 본 건과 같이 동일한 종류의 위반행위에 대한 예정금액이 법률상 최고한도액의 10배를 초과하는 경우 그 초과부분은 감경할 수 있도록 하고 있음. 따라서 이 규정과 관련해서 투자광고 절차 위반에 대해서는 법률상 최고한도 10배 초과부분 감경 규정이 본 건에도 적용되어야 된다는 것을 저희들이 가장 먼저 말씀드릴 내용임. 이 규정은 2013년부터 과태료를 건별로 부과하기로 시스템을 바꾸면서 건별 부과원칙을 기계적으로만 적용하는 경우 불합리하게 금액이 과중될 수 있다, 그런 불합리를 방지하기 위해서 10배 초과 부분에 감경규정을 둔 것으로 저희들은 이해하고 있음. 이에 비추어 본 건을 보면 법률상 최고한도액은 건당 1억 원임. 그다음에 전자메일의 특성상 대량의 위반행위 발생가능성이 높음. 따라서 과태료 과다부과 방지라는 규정도입의 취지에 너무나도 부합하는 사항이라고 저희들은 이해하고 있음. 본 건에서 메일을 샘플(sample)로 뽑아서 저희들이 기재를 해 두었음. 물론 이런 종류의 메일을 보낼 때도 관련 절차를 준수해야 함. 그리고 본 건에서 저희가 필요한 절차를 준수했다고 주장하는 것은 아닙니다만 지금 보신 형태의 메일, 이 메일이 1건당 1억 원씩의 과태료를 부과하는 것이 과연 비례의 원칙에 맞는지는 위원님들께서 충분히 고려해 주시면 좋겠음. 본 건이 ○○○○편드 관련 사건이고 사회적 물의를 야기했고 금융기관의 공신력을 실추시켰다는 점 등을 들어서 10배 한도 조항 등을 비롯해서 감경조항은 적용하지 않는다는 것이 금감원의 입장으로 알고 있음. 그런데 이러한 입장은 ○○○○와

조금이라도 관련이 있다는 이유만으로 불리하게 취급하는 것으로 불합리하다고 생각됨. 앞서 말씀드린 바와 같이 10배 초과 부분 감경조항은 건별로 과태료를 부과할 때 과태료 금액이 과중해지는 것을 방지하는데 그 취지가 있는 것임. 따라서 이 감경 규정을 적용하느냐 마느냐의 판단은 건별로 부과하면 과태료 금액이 불합리하게 과중해지느냐 아니냐 하는 것이 판단기준이 되어야 한다고 생각함. 그런데 앞서 말씀드린 금감원의 입장은 이러한 기준이 아니라 이와는 관련 없는 관련 펀드가 사회적 물의를 일으켰는지의 여부를 기준으로 판단하는 것임. 따라서 10배 초과 감경조항의 도입 취지에 부합하지 않는 적용이라고 저희들은 생각하고 있음. 결론적으로 투자광고 절차위반 관련해서는 법률상 한도액인 1억 원의 10배, 10억 원을 초과한 금액은 면제가 되어야 하고 따라서 과태료 부과금액은 10억 원으로 정해져야 한다는 것이 저희들의 의견임. 만에 하나 10배 초과금액 면제 조항이 본 건에는 적용하지 않는다는 입장을 취하실 수도 있을 것으로 생각됨. 그런 경우에는 다음에서 말씀드린 제반사항들을 충분히 고려해 주시면 좋겠음. 본 건에서 55억 원의 예정금액이 산정된 것은 위반동기를 ‘상’, 위반결과를 ‘중대’로 판단했기 때문임. 먼저, 위반동기 관련해서는 관련 직원 6명 중에서 1건의 위반행위만 존재하는 5명, 적어도 이 5명에 대해서는 위반동기를 ‘상’으로 보기는 어렵다고 생각됨. 그리고 위반결과를 ‘중대’로 본 것은 ○○○○펀드 때문인 것으로 알고 있음. 그런데 위반결과의 경중을 판단하는 과태료 부과기준상의 기준을 자세히 보면 ‘당해 또는 동일 위반행위가 사회적 물의를 일으킨 경우’라고 되어 있

음. 앞서 말씀드린 설명내용 확인의무도 그렇고 지금 말씀드리고 있는 투자광고 절차 위반도 그렇고 설명내용 확인의무 위반이나 투자광고 절차 위반 행위 자체가 사회적 물의를 일으킨 것은 아님. 따라서 위반결과에 대해서도 '경미'로 판단하는 것이 타당하다고 저희는 생각하고 있음. 다음으로 감면사유에 대해서도 면밀히 살펴주시기 바람. 과태료 부과기준에 따르면 사소한 부주의나 오류로 인한 위반행위이고 금융기관이나 금융거래자에게 미치는 영향이 미미한 경우에는 과태료 부과 면제를 할 수 있는 것으로 정하고 있음. 보시는 바와 같이 펀드는 이미 상환되었거나 NH투자증권(주)이 지급한 투자원금 반환 절차를 통해서 100% 합의금을 수령해서 고객의 피해는 전무한 상황이라고 말씀드릴 수 있음. 가장 많은 이메일을 발송한 ○○○ 부장 사례를 말씀드리면, 이메일 송부 횟수는 많지만 이메일 받은 고객들 중에서 실제로 ○○○○펀드에 가입한 고객은 9명뿐임. 그리고 9명도 개별적으로 살펴보면 이메일과 인과관계가 인정되지 않는다거나 펀드가 이미 상환되었거나 합의금을 수령한 경우, 그리고 이메일이 투자판단에 영향을 미쳤다고 볼 수 없는 전문투자자인 고객도 존재하는 상황인 점들을 충분히 고려해 주시기 바람. 다음으로는 감경사유에 대해서 말씀드리겠음. 과태료 부과기준에 따르면 내부통제시스템을 갖추어 시행하는 등 상당한 주의 및 감독을 한 것으로 인정되는 경우에는 예정금액의 50% 이내에서 감경할 수 있다고 규정하고 있음. NH투자증권(주)에서는 투자광고심의시스템을 운영하고 있음. 해당 시스템에서는 먼저 광고에 해당하는 경우에는 반드시 심의를 거쳐야 발송이 될 수 있도록 시스템적으로

구현해 놓고 있음. 가사 광고에 해당하지 않는 경우에도 권한이 있는 자의 승인을 거쳐서 발송하고 사후적으로 컴플라이언스 부서에 모니터링 대상으로도 지정해 둔 사항임. 이에 더하여 해당 시스템에 대하여 게시판 게재, 사내 방송, 온라인교육 등 직원에 대한 교육을 지속적으로 진행하고 있고 매월 자체점검도 실시하고 있음. 이를 통해서 규정에 어긋나는 광고가 발생되지 않도록 상당한 주의와 감독을 하고 있는 상황임. 이러한 시스템을 갖추었음에도 불구하고 본 건과 같은 위반사항이 발생한 것에 대해서는 저희들도 송구스럽게 생각하고 있음. 다만, 아무리 시스템이 완벽하다고 하더라도 수많은 직원들의 위법행위를 100% 방지하는 것은 불가능함. 본 건에서 절차위반자의 수가 수천 명의 직원 중 6명에 불과하고 그 6명 중에서도 5명은 각 1건씩 경미한 사항의 위반이라는 점들도 감안해 주셔서 감경조항 적용도 적극적으로 고려해 주시기를 당부 드림. 마지막으로 말씀드릴 사항은 50억 원이라는 금액은 일반 개인이 감당하기에는 너무 과중한 금액임. 이점도 금액산정을 심의함에 있어서 고려해 주시기를 부탁드립니다.

- (위원) 투자광고 절차 위반과 관련해서 대리인께서 지금 쪽 설명해 주신 의견서에 ‘과태료 부과 예정금액 과다 산정’이라고 해서 ‘아래 취지의 메일을 50회 보낸 것인데 메일 하나당 1억 원의 과태료를 부과하는 것이 합당한지?’라고 되어 있음. 그리고 메일 50회 중에서 2020-02-07(금), 2020-02-10(월), 2020-02-19(수)을 표시해 두었는데 이것이 행위의 동일성이 인정되어서 50회 보낸 이메일을 하나로 봐야

된다는 주장이신지?

▶ (진술인) 오늘 발표자료에서 그런 취지의 주장은 아님.

○ (위원) 그렇다면 오늘 취지는 다르다는 것인지? 금감원 보고서에는 그렇게 나와 있어서 제가 확인을 하는 것임.

▶ (진술인) 저희들이 제출한 의견서 5월3일자 자료에는 그런 내용이 있었습시다만 오늘 발표에서는 그 내용을 주장하는 것은 아니라는 말씀을 드림.

○ (위원) 그렇다면 그전에 주장하셨던 행위의 동일성 부분은 더 이상 주장하지 않으시는 것인지?

▶ (진술인) 그렇게 이해해 주시면 될 것 같음. 만약 행위의 동일성을 저희가 주장을 했다면 부과금액을 1억 원으로 말씀드렸을 텐데, 그 취지는 아니라고 이해해 주시면 될 것 같음.

○ (위원) 결론적으로 그전에는 행위의사의 동일성을 주장하셨는데 오늘 증선위에서는 철회하는 것인지?

▶ (진술인) 그러함.

○ (위원) 먼저, 설명내용 확인의무 위반과 관련해서 가장 먼저 업계 관행에 대해 질의를 드리겠음. 금감원과 사전에 얘기하다 보니까 사모펀드 가입하는 업계 관행이 은행과 증권이

많이 상이하다는 이야기를 들었음. 그래서 설명내용 확인의
무에 대한 것이 지연된 것이 업계 관행 중의 일부분이었던
것으로 이해를 하고 있음. 그런데 증권사 같은 경우에는 비
대면으로 하고 있고 나중에 서류를 보완하는 것으로 이해를
했음. 그렇다면 이 ○○○○펀드 건 뿐만 아니라 다른 펀드
를 가입할 때도 이런 설명내용에 대한 확인을 사후에 지연
해서 확인받는 경우가 종종 있는지? 아니면 ○○○○ 건에
대해서만 해당되는 얘기인지?

▶ (진술인) 다른 펀드의 경우에도 고객이 요청하거나 고객의
피치 못할 사정이 있으면 사후에 확인을 받는 경우가 있음.

○ (위원) 그런데 지금 기본적으로 자본시장법이나 NH투자증
권(주) 내규에서도 상품가입 시점에 설명내용을 확인하는 것
으로 되어 있는데 그러면 그것이 불일치되는 것이 아닌지?

▶ (진술인) 5영업일 이내에 받도록 하고 있음.

○ (위원) 제가 이해하고 있기로는 설명내용 확인은 가입시점에
하는 것으로 되어 있고, 그 이외에 기타서류 보완은 5영업
일 이내에 하는 것으로 이해하고 있음. 지금 말씀은 설명내
용 확인도 5영업일 이내에 가능하다는 것으로 해석이 되는
데, 그렇게 이해해도 되겠는지?

▶ (진술인) 고객에게 설명을 드리고 이해시키는 것은 당연히
상품가입시에 완료되어야 하는 설명의무 이행은 맞음. 다만,
그것을 고객이 확실하게 이해를 했는지에 대해 확인하는 것

은 가입 이후 5영업일 이내에 할 수 있도록 하고 있음.

- (위원) 그렇다면 두 번째 질문은 그 연장선상에서 보면 5영업일을 넘어서 설명내용을 확인한 것은 지금 과태료 대상이 될 수 있다는 것으로 이해하면 되겠는지?

▶ (진술인) 아님. 저희가 예전에 금감원 및 금융위원회로부터 제재절차에 대해 확인받은 바에 의하면 7영업일로 확인을 받았기 때문에 7영업일이 제재가 되는 기준이라고 생각하고 있고, 다만, 저희 회사에서는 그것보다는 단축된 좀 더 확실하게 하기 위해서 내부적으로 5영업일로 사규를 정한 것임.

- (위원) 그러면 회사 내에서는 5영업일 이내로 관리를 하고 있는데 금융위원회에서 유권해석을 7영업일로 했기 때문에 본인들이 훨씬 더 엄격한(strict) 규정을 만들고 있다는 것인지?

▶ (진술인) 그러함.

- (위원) 그렇다면 NH투자증권(주) 입장에서는 7영업일 이내의 것은 제재대상이 될 수 없다는 것인지?

▶ (진술인) 그러함. 그리고 한 가지 말씀을 드리면 저희가 7영업일을 넘었는지 5영업일을 넘었는지 실제 그 날짜를 말씀드린 것은 금감원의 조사를 통해서 알려졌다는 것보다는 저희가 자발적으로 투명하게 공개를 해서 제출이 된 것임.

- (위원) 일반적으로 내부의 규정상 7영업일까지 고려하고 있는 내용이 있는지?

▶ (진술인) 저희 내부 규정상으로는 없음.

- (위원) 7영업일을 넘어간 것만 3건이고 그중에 2건은 별도의 정당한 사유가 존재한다고 주장을 하고 계시는데, △△△가 가입을 받았던 2건은 5영업일 이내에 확인을 받았다고 주장 하셨음. 가입일은 5월14일이고 실제로 설명의무 확인을 받은 날은 7일째는 5월21일이고 최종 보완을 한 것은 5월27일 이라고 하셨는데 5월21일에 △△△가 설명의무 확인을 받았다는 것은 어떻게 확인이 가능한지?

▶ (진술인) 발표자료에 보면 NH투자증권(주)에서 관리하고 있는 전산기록조회 내용이 있는데 ‘보완일자’가 2020-05-21로 되어 있는 것을 보실 수 있음. 여기에서의 보완일자는 설명의무 확인에 대한 보완일자로 이해를 해 주시면 될 것 같음. 아까 신청서도 두 부분으로 나누어져 있다고 말씀드렸는데 그 밑의 부분이 신청서의 다른 부분 때문에 보완한 적이 있었는데 그 보완일자가 5월27일로 아마 금감원 심사과정에서 잘못 기재되어 나간 것 같음. 그래서 아마 혼란이 있었던 것 같고, 정확하게 NH투자증권(주)에서 유지하고 있는 전산기록, 이 전산기록은 판매직원이 건드릴 수 없는 전산기록이라고 이해하고 있음. 그래서 그 전산기록상의 보완일자가 5월21로 된 것은 고객설명의무 확인에 대한 보완일자로 이해하시면 될 것 같음.

○ (위원) 보완일자가 5월21일로 되어 있는데, 이 5월21일이 다른 내용에 대한 보완인지 아니면 설명의무 확인을 받은 것 인지는 어떻게 판단이 가능할지?

▶ (진술인) 그 점에 대해서는 따로 말씀드릴 자료는 없지만, 다른 서류가 있는 상품도 아니었음. 오로지 신청서만 받는 것이었고, 그리고 시스템상에 있는 이 내용은 다른 자료들은 다 구비되었다는 것을 전제로 이것이 입력되었다고 시스템에 등록되는 것이기 때문에 그 당시에 설명내용 확인을 했다고 말씀드릴 수 있음.

○ (위원) 최종 보완한 것은 5월27일이라고 주장을 하셨는데, 그렇다면 설명의무 확인 이외에 27일에 보완한 내용들은 무엇인지?

▶ (진술인) 원래 5월21일에 고객으로부터 공모펀드 신청서류를 받았는데 잘못 기재된 것을 그 당시에는 발견을 못하고 모든 서류가 보완되었다고 시스템에 등록되었던 것인데 나중에 다시 한 번 재차 확인하는 과정에서 사모펀드인데 공모펀드 신청서류를 받았다는 것을 뒤늦게 발견해서 고객에게 말씀을 드리고 27일에 사모펀드 신청서를 다시 받게 된 것임. 그 공모펀드 신청서에서도 똑같이 설명내용을 확인 받았는지 그 내용을 고객으로부터 확인 받는 란이 있는데 그때도 확인(check)을 받아서 보완이 되었다고 시스템에 입력을 했던 것임.

○ (위원) 그런데 이 상품은 사모펀드 상품인 것이고 그렇다면

보완이 5월27일인 것이지, 5월21일이라고 얘기할 수 있는 가능성은 점점 더 희박해지는 것임.

▶ (진술인) 아님. 법률적으로는 투자신청서에 했지만 고객이 나 NH투자증권(주) 둘 다 사모펀드에 가입하고 사모펀드를 판매한 것으로 인식하고 있었기 때문에 사모펀드에 대한 계약이 성립한 것이고 그다음에 밑에 고객확인사항 부분도 당연히 판매가 된 사모펀드에 대한 설명이고 그 설명에 대한 확인으로 봐야 될 것 같음. 다만, 나중에 공모펀드 양식으로 수정한 것은 형식상 요건을 맞추기 위해서 수정한 것이고 가입 의사 자체는 5월14일에 이루어진 것이고 확인도 그 날짜에 이루어진 것으로 보는 것이 맞을 것 같음.

○ (위원) 설명내용 확인에 대한 것을 지연해서 받았는데 일반적으로 아예 확인을 하지 않은 것과 지연 확인한 것에 대한 양정상 차이는 존재를 해야 된다고 생각하시는지?

▶ (진술인) 당연히 해야 된다고 생각하고 있음.

○ (위원) 아예 확인을 하지 않은 것과 지연 확인한 것 외에 다른 건도 이런 지연 확인과 미확인에 대한 구분이 있는지?

▶ (진술인) 저희 미확인은 없음. 왜냐하면 상품 가입할 때 고객으로부터 확실하게 가입의사를 확인 받고 그 설명내용도 이행을 했다는 것을 고객으로부터 확인을 받을 만큼의 신뢰관계가 형성되었을 때에만 예외적으로 1~2일 지

연될 수 있는 것이기 때문에 미확인된 상품 판매는 없음.

- (위원) 저희들이 보기에도 기간이나 수익률이나 회차나 매출 채권 발주처라든지, 가입조건이라든가, 이런 것들이 동일한 것이 상당히 많음. 다만, 발송일자가 하루 차이가 난다거나 1주일 차이로 상이하거나 또는 수신자의 수가 1명 더 늘어났다거나 이런 것들이 있어서, 지금 NH투자증권(주)에서는 어디까지를 단일성의 기준으로 보시는지를 질의 드렸던 것임. 여러 개의 회차가 발생한 이유는 50인이 넘었기 때문에 그렇게 되는 것인지?

▶ (진술인) 저희들이 이해하기로는 그때 당시만 해도 매출채권이 나누어져서 발생했기 때문에 그렇게 된 것으로 알고 있음.

- (위원) 투자광고심의시스템 운영을 컴플라이언스 쪽에서 굉장히 열심히 하고 있다는 말씀을 하셨는데 ○○○ 부장이 2019년 6월부터 거의 한 18개월 동안 이렇게 광고메일을 보냈는데 시스템상 적출되지 않았음. 어떻게 된 것인지?

▶ (진술인) 저희 회사에서는 광고메일이라든지, 고객관리업무 메일을 보낼 때 별도시스템을 만들어서 그 시스템을 통하도록 하고 있음. 그렇게 매년 약 80만 건 가량의 메일이 발송되는데 ○○○ 부장의 경우 이 시스템을 이용하지 않고 개인메일로 보냈기 때문에 당사 시스템상으로 발견되지 못했음.

- (위원) 개인 메일로 보내면 이 시스템은 무용지물이 되는 것이 아닌가 생각함.
- (위원) 내부통제가 제대로 작동하려면 회사시스템을 통하는 것의 검사(screen)가 아니라 개인적으로 보내는 문자나 메일이나 이런 것을 통제를 했었어야 됨. 2020년 정도에는 사모펀드가 언론 등에서 상당히 부각되었으므로 이런 사건이 생기면 당연히 금융기관에서는 그런 것에 대해서 더욱더 통제를 강화시키고 보완을 할 텐데, 그런 부분에 대해서 말씀을 해 주시기 바람.
- ▶ (진술인) 저희 일반적인 영업직원들은 대부분 고객과의 의사소통을 EMS를 통해서 사용하고 있기 때문에 위원님 말씀하신 것처럼 개인 이메일까지 다 파악이 되었다면 좋았겠지만 저희가 주로 EMS를 통해서 직원들이 영업활동을 하고 있기 때문에 개인 메일까지 전부 다 점검(check) 할 수 있는 시스템을 만들지는 못했음. 왜냐하면 직원들의 개인 메일이라는 것은 사적인 것들도 들어있을 수 있기 때문에, 저희가 직원들에게 교육을 통해서 내부통제를 했던 것들은 고객과의 투자광고나 소통들은 EMS시스템을 통해서 하도록 계속해서 교육을 시켜 왔기 때문에, 말씀드렸드시피 대부분의 소통은 EMS를 통해서 하고 있는데 유감스럽게도 개인 메일을 통해서 이렇게 광고했던 것을 사전적으로 막지 못했던 것들은 저희의 실수이기는 하지만 대부분의 직원들은 EMS시스템을 통해서 고객관리나 투자광고를 해왔던 것을 말씀드립니다. 추가적으로 좀 더 말씀드리자면 저희가 이 사건을 계기로 개인 메일들도 문자

검색시스템을 통해서 투자광고가 나가지 않도록 하는 시스템을 추가로 개발 중에 있음.

- (위원) 광고성 이메일에 있어서 다섯 분들은 물론 일회성으로 보내기는 했지만 수신자가 54명부터 137명, 그다음에 부적격 수신자가 24명부터 121명으로 광범위함. 그런 측면에서 이런 일탈행위를 한 것이 부주의했다는 언급이 있는 것 같은데, 한 번이기는 하나 이 내용이 심각(serious)하다고 보임. 이분들은 1회만 하고 그만둔 이유가 시스템이 작동한 것인지?

▶ (진술인) 1건을 하고 멈추었다는 표현보다는 그 1건을 보낼 때 다른 5명 직원들은 모든 고객을 관리할 때 아까 말씀드렸던 시스템을 통해서 당연히 고객과 연락을 취하고 있었는데 이 1건만 당시 시스템이 잘 접속이 안 된다든지, 실수나 착오로 그렇게 접속했다고 확인이 됨. 그리고 그 뒤로는 절대 그렇게 시스템을 거치지 않은 메일을 보내거나 문자를 보내지는 않았음.

- (위원) 7일을 초과한 2건에 대해서 확인서가 있는데 그 확인서 중에 ▽▽▽ 것을 보시면 ‘가입 당시 판매직원으로부터 상품의 내용, 구조, 성격 등에 대한 설명을 들었습니다.’라고 나옴. 이 설명을 무엇으로 들었는지?

▶ (진술인) 직접 구두로 들었음.

- (위원) 그러니까 원래 설명을 들으면서 확인을 하면 되는 것

인데 확인이라는 것이 별것 아님. '듣고 이해하였음'을 기재하고 서명(sign)하는 것이 확인임.

- ▶ (진술인) 신청서 양식에 기재되어있기 때문에, 그리고 먼저 말씀드리면 상품의 내용, 구조, 성격에 대한 처음 설명을 드릴 때는 이 고객께서 상품을 가입할지 말지를 결정하기 이전의 일임. 그렇기 때문에 그때 상품을 가입하실지 설명을 드린 상황에서 확인서를 받는 것은 사실 절차상 맞지 않고 나중에 상품 가입을 신청하실 때 확인서를 받도록 준비하고 있었던 것임.
- (위원) 그렇다면 설명을 들은 시점에서는 가입에 대한 의사 결정을 아직 못하고 있는 상황인지?
- ▶ (진술인) 통상적으로 설명을 하고 고객이 판단하고 돈을 입금시키고 신청한 때에 작성이 이루어짐.
- (위원) 그런데 '6월13일에 5억 원을 가입하였습니다. 가입 당시 판매직원으로부터 설명을 들었습니다.'라고 해 놓았음.
- ▶ (진술인) 가입 당시라는 것이 당일에 설명을 들었다는 개념으로 이해를 해 주시면 될 것 같음. 설명을 다 듣고 그 자리에서 바로 입금하고 작성했다는 것이 아니고 설명을 듣고 내가 입금을 하겠다는 것이 당일에 이루어졌다는 개념으로 이해해 주시면 될 것 같음.
- (참여자) ▲▲▲ 고객 관련해서는 확인서를 받지 못하신 것

인지?

▶ (진술인) ▲▲▲ 고객으로 부터는 어떤 확인서를 받지 못했음.

○ (참여자) 그 이유가 무엇인지?

▶ (진술인) 저희가 5영업일 이내에 받았기 때문에 따로 확인서를 받지는 않았음.

○ (참여자) 5영업일 이내에 받았다는 부분에 대한 증거가 부족한 상태 아닌지? 시스템 내용만 제출했는데, 그 시스템이 설명내용 확인을 받았다는 부분에 대한 명백한 증거가 없음.

▶ (진술인) 신청서 양식 문제를 떠나서 5월21일에 신청서 자체를 모두 보완 받았다는 것으로 이해해 주시면 될 것 같음. 아까 말씀드렸다시피 신청서 안에 고객 확인의무 내용이 있기 때문에 신청서가 완비되었다는 것은 고객확인서에 대한 확인징구도 완비되었다는 것을 의미한다고 보시면 될 것 같음. 그 이후에 27일에 이루어진 것은 양식에 대한 보완뿐이기 때문에 시스템이 의미하는 것은 신청서가 완비됐고 그것에 포함되어서 고객확인서의 확인도 완비되었다고 해석할 수 있기 때문에 저희들이 그렇게 말씀드리는 것으로 이해하면 될 것 같음. 그리고 시스템에 입력하는 것이 판매직원이 입력할 수 없는 구조라는 것도 말씀을 드렸음. 21일이라는 숫자를 판매직원이 임의로 등록할 수 없고 통제하는 직원이 입력하는 숫자임.

○ (참여자) 통제하는 직원이 무엇을 근거로 입력하는지?

▶ (진술인) 입력의 근거는 저희 회사 사규에 따라서 필요한 서류를 모두 징구했는지를 확인한 다음에 입력하게 되어 있음. 만약 하나라도 미비 되었는데 입력을 한다면 입력을 한 직원이 나중에 징계조치를 받게 되어 있음.

○ (참여자) 확인의무 이행을 했다는 부분은 명백히 그 방법이 이미 법에 규정되어 있음. 이메일이든 전화녹취든 이런 것들을 근거자료로 남겨놓으라고 되어 있는데 왜 그 근거자료가 없느냐는 것임.

▶ (진술인) 신청서에 확인내용을 확실히 받았고 그리고 다시 한 번 말씀드리는 부분은 이 확인서를 고객께서 직접 확인을 해 주시는 것임. 직원들이 실제로 하지 않은 일을 고객께서 확인을 해 주시지는 않을 것이기 때문에 고객께서 확인서를 작성해 주셨다는 사실이 증거가 되는 것임.

○ (참여자) 신청서를 작성했다고 하는데 기존에 공모투자신청서로 잘못 작성해서 이번에는 사모투자신청서로 다시 옳게 변경해서 재작성했다면 기존에 21일에 그러한 확인을 받았다는 부분을 증명하기 위해서라도 기존 서류에 남겨놓아야 되는 것 아닌지?

▶ (진술인) 그 부분은 보완을 했기 때문에 나중에 사모펀드 신청서를 새로 받았을 때 고객의 정보가 기재되어 있는

공모펀드신청서는 직원이 당연히 파기했음. 고객의 세부적인 거래정보라든지, 개인정보가 있기 때문에 그런 서류는 즉시 파기하도록 되어 있음.

○ (참여자) 뒤에 같이 첨부해 놓으면 되는 것 아닌지?

▶ (진술인) 사후적으로 문제가 되니 그런 부분들이 드러나는 하는데 당시 직원으로서는 이제 더 이상 보관할 필요가 없는 고객의 개인정보가 적힌 서류는 당연히 파기해야 된다고 생각했을 것임.

○ (참여자) 법상으로 녹취나 전자우편, ARS 등 여러 가지 방법에 의해서 증거를 남겨놓을 수 있는 근거를 하라고 해 놓았는데 그렇다면 귀사에서는 확인하는 방법이 신청서를 작성하는 이 한 가지 방법밖에 없는지?

▶ (진술인) 그렇게 정하고 있지는 않음. 그런데 신청서를 받는 것이 가장 확실한 방법이고 고객께서도 선호하는 방법임. 실제로 만나서 구두로 설명을 드리고 그때 고객께서 이해했다고 확인서 서류에 직접 서명해 주시는 방법이 있기 때문에 굳이 다른 방법을, 이런 방법이 안 된다면 다른 방법을 이용해야겠지만 이런 방법을 다 예정하고 있었던 건이었음.

○ (참여자) 확인을 안 받으면 이것이 전부 다 제재가 되고, 특히나 설명의무를 이행했는지 여부에 대해서도 나중에 제재가 될 수 있는데 거기에 대한 근거서류를 추후 제재를 대비

해서라도 만들어 놓아야 될 것 아닌지? 그런데 왜 이렇게, 보통은 내규상으로도 거래 당일에 바로 이 확인의무를 이행하도록 되어있는데 왜 자꾸 이렇게 이행 기간을 준수하지 않은 것인지?

- ▶ (진술인) 대부분의 영업은 사실 말씀하신 대로 고객의 가입일 당일에 설명을 드리고 설명확인도 받고 있음. 그런데 부득이한 사정 때문에 그 기간이 도과되는 경우에만 저희가 규정을 통해서 5영업일 이내로 사정을 봐주고 있는 것임. 그런데 말씀하신 것처럼 서류를 통한 방법이 아닌 기타 녹취의 방법들도 있지만 당일에 고객에게 받지 못하는 피치 못할 사정이, 이 건과 같이 고객에게 암이 발병했다거나 사고가 발생한 경우는 사실 고객에게 서류를 통해서 받지 않고 녹취를 통해서 받기에는 좀 더 어려운 상황이 됨. 단순히 고객의 서명(sign)을 받는 것이 아니고 본인이 설명 받은 것들을 전부 다 듣고 이해하였다는 절차가 필요한 과정이기 때문에 사실상 이것을 녹취를 통해서 고객에게 받는 것들은 일상적인 상황이 아닌 이런 고객의 피치 못한 사정이 있는 경우에는 더 진행하기 힘든 상황임. 영업사원의 입장에서는 고객의 상황을 봐야 되는 입장인데 다치시거나 암에 걸렸는데 녹취해서 이것을 받겠다고 하는 것은 현실적으로 더 어려웠기 때문에 부득이하게 5영업일, 7영업일이 지나서 고객한테 받는 상황이 됨. 반드시 서류로만 방법이 있는 것은 아니지만 이렇게 피치 못할 상황이 발생했을 경우에 사실은 다른 방법으로도 받기가 어려운 상황임을 양해해 주셨으면 감사하겠습니다.

- (위원) 그렇다면 그것과 관련해서 7영업일 넘어간 것이 3건이고, 5영업일 넘어간 것이 49건인데 3건을 제외한 46건도 결국에는 피치 못할 사정이 있었던 것인지?

▶ (진술인) 그러함.

- (위원) 가입을 할 때 이 '펀드(사모)투자 신청서'에 서명(sign)하고, '듣고 이해하였음'만 기재하면 되는 것인데 왜 그것을 안 했는지?

▶ (진술인) 가입과정을 좀 상세하게 설명을 드리자면 사모펀드의 경우 가입신청서를 받을 수 있는 날은 이 상품이 출시되는 딱 하루임. 그 이전에 이런 상품이 출시될 것이 예정되었을 때 고객에게 사전에 먼저 상품에 관한 설명을 드리고 난 후 고객이 그 얘기를 듣고 투자의사를 결정하기까지 약간의 기간이 있음. 그리고 고객께서 직접 지점에 나오시는 날은 상품이 출시되는 그날 당일에 신청서를 작성하고 신청서 양식에 인쇄되어 있는 확인서 양식에 자필로 써야 되는 부분을 포함해서 기재하고 서명날인을 함. 이것이 완벽한 절차겠지만 그 상품이 출시되는 당일에 고객이 내점을 못하는 경우가 종종 있음. 그런 경우에는 신청서 작성을 내점하지 않았기 때문에 못하고 따라서 확인서 작성도 당일에 안 됨. 그런 경우 5영업일 이내에 고객에게 신청서 작성 및 확인서 작성을 받을 수 있도록 그렇게 회사에서 시스템적으로 관리하고 있는 것임. 이 건의 경우 고객께 설명을 드린 날짜와 고객께서 가입의사

를 결정한 날, 그런 부분이 고객께서 고객확인서를 작성해 주시면서 정확하게 기재되어 있지 않았기 때문에 아마 혼동이 되신 것이 아닌가 싶음.

- (위원) 7영업일로 당국에서 확인을 받았다는 취지의 말씀을 하셨는데 당국에서 언제 어떤 방식으로 7영업일이라는 것을 확인받으셨는지를 다시 한 번 설명해 주시기 바랍니다.

▶ (진술인) 감독 당국에서 확인 받은 내용은 정확하게 2011년 저희 회사에서 발생했던 LIG건설 CP와 관련한 불완전 판매 이슈가 있었음. 그 당시 금감원에서 검사를 받고 2012년경에 제재를 받았음. 당시에 이 와 같이 신청서를 늦게 받은, 그래서 확인서가 늦게 징구된 부분이 문제되어서 그 부분에 대해 제재심 과정에서 금융위원회에 유권해석을 요청했음. 그리고 당시에 금감원에서는 이 법률규정을 굉장히 엄격(strict)하게 해석을 하셔서 판매 당시에 설명내용 확인의무를 이행해야 된다, 즉, 확인서를 그 때 당시에 받아야 된다고 주장하셨는데 금융위 유권해석 결과는 해당 조항의 취지는 당일에 받으라는 것이 아니라 상당한 기간 이내에만 받으면 된다는 유권해석을 해 주셨음. 거기에 대해서 당시 금감원에서 정한 징계기준이 7영업일이었음. 그래서 그때 당시에 징계 자체가 7영업일을 기준으로 이루어졌고 그 이후에 저희 회사에서는 해당 부분에 대한 관리를 좀 더 엄격하게 하기 위해서 5영업일 이내로 시스템을 맞추어서 그 5영업일을 초과하는 경우에는 직원들에 대한 패널티(penalty)를 부과하도록 관리하고 있었던 것임.

- (위원) 당국에서 그 당시 제재 받은 것, 그리고 지금 또 문제가 되고 있는 것은 설명내용 확인의무 위반인지?

▶ (진술인) 맞음. 같은 조항임.

- (위원) 그런데 아까 위원님들과 질의응답을 하시는 과정을 보니까 5영업일로 내규상 정하고 있는 것은 설명내용 확인의무를 포함하여 서류 미비 내역 보완기간을 5영업일로 하고 계시는 것인데, 설명내용 확인의무를 제외한 나머지는 5영업일로 하고 있는 것은 왜 그런 것인지?

▶ (진술인) 설명내용 확인의무 이행을 포함해서 모든 서류가 구비되어야 한다는 것은 고객과의 사후분쟁 발생시에 저희 쪽의 분쟁을 억제하고 또 분쟁 발생시에 그 내용을 명확하게 하기 위한 목적이 큼. 그 부분에 있어서는 설명내용 확인의무는 당연한 법령상의 의무이지만 그 이외의 내용에 대해서도 마찬가지로 효과가 있기 때문에 굳이 구분을 할 필요가 없는 것 같음.

- (위원) 혹시 불가피한 사유와 관련해서 5영업일을 넘었을 경우에 이것은 5영업일을 넘었다고 하더라도 5영업일 이내에 한 것으로 간주한다든지, 예를 들면 당국의 지침은 7영업일이니까 6일이나 7영업일 이내에 했을 때도 불가피한 사정이 인정되면 5영업일 이내에 한 것으로 간주한다든지, 5영업일이 넘어선 예외규정이 내규에 혹시 같이 있는지?

▶ (진술인) 그런 규정은 없음. 사실 그 부분은 아까 말씀드렸다시피 저희 회사와 직원을 보호하기 위한 규정이라고 직원들은 많이 인식을 하고 있기 때문에 굳이 그 엄격한 (strict) 5영업일을 넘어서 받으려고 하지는 않음.

○ (위원) 자료에 ‘과태료 면제 혹은 감경사유 존재’라고 해서 실제 피해발생이 미미하다고 하셨는데 설명내용 확인의무 위반과 관련해서 동기나 결과의 중대성을 판단할 때 실제 피해 여부를 고려할 필요가 저는 없다고 생각함. 그렇다면 어떤 식으로 설명내용 확인을 하든 안 하든 나중에 이분이 펀드에서 수익을 내기만 하면 이분에 대해서는 전혀 피해가 없고 오히려 이득이 있는 것이니까 설명내용 확인의무 위반 여부를 그런 분들은 다 감경해 드리고 최대한 그것도 수익률이 높으면 최대한 감경해 주고 그렇게 해야 되는 것인지?

▶ (진술인) 그 부분은 저희들이 엄격하게 면제 사유에 해당한다고 말씀드린 것이라기보다는 전반적인 사정을 감안해 달라는 취지로 말씀드린 것으로 이해해 주시면 될 것 같음.

▷ 진술인이 퇴장함.

○ 보류하는 것에 동의함.

⇒ 보류함

(17시15분 정회)

▷ 증선위원장 입장(증선위원장이 이어서 회의주재)

(17시40분 속개)