

제20차 증권선물위원회 의사록

(의결안건 제160호 관련)

2021. 11. 3.

증 권 선 물 위 원 회

1. 일 시 : 2021년 11월 3일(수) 14:05~20:05

2. 회의방식 : 온-나라 PC 영상회의

3. 출석위원

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 재상정하여 금융감독원 금융투자검사국장이 내용을 설명함.

▷ 진술인이 입장하여 의견 진술함.

▶ (진술인) PT자료인 「증권선물위원회 추가 의견진술자료」에 따라 간략하게 말씀을 드리겠습니다. 우선 설명내용 확인 의무 위반 관련 질의사항에 대한 의견을 말씀드리고 투자광고 절차 위반 관련 질의사항에 대한 의견을 말씀드리고 다음에 최종적으로 종합의견을 말씀드리는 순으로 진행하겠습니다. 지난번 증선위 회의에서 여러 가지 질문을 주신 취지를 저희가 짐작해 보면 저희의 설명내용 확인의무 위반 건들이 혹시 개별적인 실수가 아니라 시스템적인 문제가 있는 것이 아니냐는 문제의식에서 비롯된 것으로 생각이 되어 저희가 갖추고 있는 설명내용 확인의무 관련 시스템 구축 현황에 대해서 먼저 간략히 말씀을 드리도록 하겠습니다. 우선, 현황을 말씀드리면 NH투자증권(주)의 설명내용 확인 관련 시스템은 3중으로 내부통제체계를 구축하고 있다는 점을 말씀드립니다. 법규 면에서 설명내용 확인의무를 금융위 유권해석상으로는 상당기간 내에 이행하면 되고, 금감원 기준으로는 7영업일 내에 이행하면 됩니다만 NH투자증권(주)의 내규상으로는 보다 강화된 5영업일 내에 이행하도록 내규를 마련해 두고 있음. 내규의 실효성 있는 집행을 위해서 서류만으로 작업하고 확인하는 것이 아니

라 전산시스템을 구축해서 점검 및 확인을 하도록 하고 있음. 이러한 내규와 전산시스템을 갖추었음에도 불구하고 운영이 형해화되는 것을 방지하기 위해서 ‘입력담당자 구분제도’ 역시 도입하고 있음. 이 입력담당자 구분제도라고 하는 것은 미비사항을 전산시스템에 입력하는 담당자와 그것을 시정한 내용을 입력하는 담당자를 구분해서 운영하는 것에 있어서 잘못된 보완이 이루어지지 않도록 하는 시스템임. 이러한 3중 시스템은 저희가 파악하고 있기로는 업계 평균을 상회하는 시스템이고 사후적으로 서류 보완을 하든지, 위규 사실을 조작 및 은폐하는 것은 불가능함. 궁극적으로 말씀드리자면 회사 차원의 만연한 위규 행위는 시스템적으로 발생할 수 없고 이번에 발생한 이 사건의 경우에는 극소수 직원, 700여명 되는 PB 중 세 사람이 벌인 일탈행위에 불과하다는 점을 말씀드립니다. 이러한 저희 시스템에 기초해서 구체적으로 질의사항에 대해서 답변을 드리도록 하겠음. 지난번 회의에서 질문 주신 내용 중에 하나가 ‘왜 사모펀드 가입시점에 설명내용 확인을 받지 못하느냐?’는 부분이 있었음. 우선, 대전제는 법규상으로도 가입 후 상당 기간 이내에 설명내용 확인을 받으면 되는 것으로 되어 있기는 합니다만 그런 법규상의 제한을 떠나서 사모펀드는 공모펀드와 달리 투자권유 대상 및 방법의 제약, 짧은 가입기간 등 여러 가지 제도적·실무적 제약으로 인해서 가입 당일 설명내용 확인까지 받을 수 없는 상황이 다수 발생한다는 점을 이유로 말씀드립니다. 세 가지로 나누어서 말씀드리면 첫째, 사모펀드의 경우 49인 이하 투자권유 요건 때문에 홈트레이딩시스템(HTS)과 같은 비대면 채널을 이용하는 것이 곤란하고 사

실상 직원이 직접 고객을 만나서 판매하는 방식만 가능하다고 볼 수 있음. 두 번째, 사모펀드의 경우에는 공모펀드와 달리 가입기간이 짧기 때문에 가입을 원하지만 가입기간 내에 내방이 곤란한 고객이 발생하고 그 경우에는 가입 후 서류 작성하는 것이 불가피한 점이 있다는 것을 말씀드립니다. 세 번째로 공모펀드의 경우 공모펀드 등록이 이루어진 후에 설명이 이루어지기 때문에 그때 모든 것들이 확정되어서 설명내용 확인서의 작성도 가능하나 사모펀드의 경우에는 관련서류를 작성하는데 필요한 펀드명이라든지, 펀드코드 등이 가입기간에 도래할 때 비로소 확정되기 때문에 사전권유단계에서 설명내용 확인을 하기 어렵다는 점도 이유로 말씀드립니다. 또 위원님들 질문 중 하나가 '서류 징구 이외의 방법(예: 녹취)으로도 설명내용을 확인하는 것이 가능하지 않느냐?'는 질문을 주셨는데 서면확인 방식은 고객들이 더 선호하는 방법이고, 절차상 편의성도 좋고 타방법 대비 제도의 취지에도 더 부합하다고 생각함. 우선, 설명내용확인인 유사시에 판매업자가 설명의무를 제대로 이행하였는지를 입증하는 자료가 되기 때문에 고객 입장에서 매우 중요한 절차가 되는데 이런 관련 서류를 대면으로 신중하게 작성하는 것을 고객의 입장에서 더 선호하고 있음. 어차피 펀드에 가입하면서 가입서류, 계약서류를 작성해야 되는데 이 서류 따로 하고 설명내용 확인 서류를 따로 작성하는 것은 고객 입장에서 선호하지 않는 경향이 있음. 회사 입장에서 고객 편의와 시간을 고려해야 되며 그래서 계약서와 설명내용 확인을 일괄 처리하는 것이 고객 및 회사 모두에게 편리하다는 점을 말씀드립니다. 다음으로 서류 징구가 제도

취지에 더 부합한다는 점을 말씀드리겠음. 유선녹취를 하게 되면 내용이 고객에게 제대로 전달되는지 문제가 있는 경우들이 많이 발생함. 반면에 고객을 만나 설명하고 서류로 설명내용 확인을 작성하게 되면 아무래도 고객이 이해 안 가는 점을 한 번 더 묻게 되고 그 경우 설명이 더 충실하게 이루어질 수 있는 점 등 많은 장점이 있음은 물론, 나중에 설명내용 확인이 과연 이행되었는지에 대해서 문자로 증거가 남기 때문에 다툼의 여지도 적고 점검도 더 용이하다는 점을 말씀드립니다. 그래서 NH투자증권(주) 뿐만 아니라 상당 수 다른 증권들도 이런 방식을 채택하고 있다는 점을 말씀드립니다. 이전 회의에서 말씀하신 것 중 하나가 설명내용 확인이 역일로 7일을 초과하고 7영업일 내에 확인이 이루어진 46건에 대해서도 정당한 사유 확인이 필요하지 않느냐는 취지의 말씀이 있으셨음. 그런데 아시다시피 7일 초과, 7영업일 내에 확인을 받은 46건은 기존 금감원 기준에 따르면 정당한 사유의 유·무를 불문하고 적법하기 때문에 회사에서도 PB직원들한테 관련 정당한 사유 근거 자료를 징구하라고 얘기하지도 않았고 PB들도 징구한 바가 없음. 그래서 2년이 지난 지금 시점에 직원들한테 다시 고객들에게 서류를 받아서 제출하라고 얘기할 수도 없음. 조금 더 구체적으로 말씀드리면 설명내용 확인의 경우에는 금융위 유권해석에 따르면 상당한 기간 내에 확인을 하면 정당한 사유 불문하고 적법한 것임. 금감원 기준으로는 7영업일이 되겠습니다마는 지금 문제되고 있는 46건은 금융감독원 기준을 충족하여 정당한 사유에 대해서 별도로 검토할 필요가 없다는 점을 말씀드립니다. 이 46건 중에 3건은 저희 NH투자증권(주) 내규인 5영업일

을 초과해서 7영업일 범위 내에 이루어진 것이기 때문에 저희가 왜 5영업일을 초과해서 징구가 되었는지에 대해서 저희 자발적으로 그 초과사유를 설명하는 자료를 제출한 바 있음. 그런데 이 3건의 경우를 보시더라도 그 자료에 요약한 바와 같이 고객의 사정에 의해서 불가피하게 5영업일을 초과해서 제출되었다는 점을 감안하여 주시기를 부탁드립니다. 이상으로 설명내용 확인의무 위반에 관한 진술을 마치고 투자광고 절차 위반과 관련한 질의사항에 대해 말씀드리겠음. 먼저 회사의 시스템현황을 말씀드리면 반드시 메일, 메신저를 통한 투자광고물 발송을 위해서는 반드시 별도 시스템(광고 EMS)을 통해서 발송해야 되며, 반드시 준법감시인 사전심의를 거쳐야 됨. 이런 시스템 및 광고 관련 규율에 대해서는 직원들에게 지속적으로 교육하고 점검을 하고 있음. 그 결과 직원들의 광고 EMS 사용 현황은 2020년에 950만 건, 2021년 6월 기준 21만 건 등 직원 대부분은 광고 EMS시스템을 이용해서 광고용 Email을 발송하고 있음. 그래서 저희의 욕심으로는 이러한 시스템 구축 및 교육·점검 노력에 대해서 평가를 해주셨으면 함. 그리고 지금 말씀드린 광고 EMS를 통한 발송건수에 대비하면 위반건수는 51건으로 극히 미미하며, 아까 말씀드린 700여명의 PB를 기준으로 한다면 정말 극소수 직원의 일탈행위라고 말씀드립니다. 궁극적으로 회사 차원의 부적절한 광고행위는 존재하지도 않고 시스템적으로도 방지되고 있다는 점을 말씀드립니다. 다음은 투자광고 절차 위반 부분에 대한 각각의 질의사항에 대해서 답변드리겠습니다. '나름 충실한 투자광고심의시스템을 운영하고 있음에도 불구하고 왜 위반이 발생했으며, 거기에 대한 대

책은 무엇인지?’ 하는 질문에 대해 말씀드리면, 위반이 발생한 이유는 저희가 이러한 시스템을 운영하고 교육도 실시했지만 일부 직원들이 그러한 시스템이 아닌 회사 업무용 Email을 통해서 광고를 하는 상황이 발생했음. “직원들의 개인용·업무용 Email에 대해서 왜 모니터링을 하지 않았느냐?”는 질문을 또 하실 수 있을 텐데, 판례에 의하면 회사가 직원들의 업무용 Email을 임의로 열람하는 것은 비밀침해죄에 해당할 소지가 있고 정당한 이유가 있을 경우, 정당행위로서 인정받을 수 있는 경우에만 예외적으로 인정된다는 것이 법리임. 따라서 회사가 직원들의 Email을 상시적으로 감시하는 것은 어려움이 있음을 말씀드리고 현재 타증권사에서도 직원들 Email에 대해서까지 상시적인 감시시스템을 도입한 곳은 없는 것으로 파악하고 있음. 그럼에도 불구하고 어쨌든 이런 잘못된 사태가 발생했기 때문에 뭔가 대책을 강구해야 되는 것은 당연히 저희가 취해야 될 조치라고 생각함. 그래서 판례가 제시하는 정당행위로서의 예외요건을 감안해서 제한적으로나마 직원 이메일 모니터링 시스템을 도입할 예정임. 구체적으로 말씀드리면 직원들이 발송한 메일에 광고에서 흔히 쓰이는 용어가 있을 경우에는 이것을 자동적으로 검색해서 적발해 내는 광고키워드 검색 기능을 도입할 예정임. 그다음에 이런 광고용 Email들이 일정 규모 이상의 수신인을 상대로 발송된다는 점에 착안해서 수신인이 일정 규모 이상인 경우에는 광고로 추정해서 자동적으로 해당 메일의 내용을 스크린(screen) 할 수 있는 기능을 마련할 계획임. 이러한 시스템을 도입하게 되면 앞으로는 직원들의 위법행위가 지속적으로 빈번하게 일어나는 상황을

막을 수 있을 것으로 생각이 되고 사전억제 효과 역시 거둘 수 있을 것으로 예상하고 있음. 지난번 회의에서 무려 50건의 투자광고 절차 위반 행위를 한 000부장 메일의 유사성을 설명 드린 바 있음. 그 취지는 000 부장의 여러 행위가 법률상 1건으로 처벌되어야 된다는 주장을 말끔드리기 위한 것이 아니고 000 부장의 위규 수준에 비해서 현재 예정된 과태료 금액이 지나치게 가혹한 점이 있어서 지금 말씀드리는 감경사유를 고려하여 주시기를 희망한다는 취지의 말씀을 드림. 000 부장이 발송한 메일의 내용을 보면 유사한 상품, 일부의 경우에는 동일 회사의 상품을 수일에 걸쳐서 반복적으로 발송한 경우가 있어서 메일 내용이 상당히 유사한 점이 있음. 그리고 두 번째로는 메일 발송 후 상당기간이 경과한 후에 펀드 가입한 사정 등 메일 발송이 상품판매와 직접적으로 연결된 것으로 보기 어려운 사례도 다수 존재함. 이러한 사정에도 불구하고 만약 000 부장의 메일 발송 건당 1억 원씩 총 50억 원이라는 과태료가 부과된다면 이것은 일종의 비례의 원칙에 위반될 소지가 있다는 점을 참작해 주시기를 말씀드림. 그다음에 이것은 본질적으로 중요한 사정이 될 수는 없을 것 같기는 합니다만 회사가 50억 원의 과태료를 부담하게 되면 회사로서는 내규에 따라서 000 부장에게 해당 금액을 구상할 수밖에 없는데 이 사람도 잘못된 점이 있기 때문에 당연히 책임을 져야 되겠지만 50억 원이라는 금액은 해당 직원이 재기할 수 없을 정도의 가혹한 금액이라는 점도 덧붙여서 말씀을 드림. 투자광고 절차 위반 관련해서 지난번 회의에서 위원님들 질의 사항 중에서 “광고메일을 발송한 직원들간 메일이 유사한지?”

라는 질문이 있었음. 그런데 저희가 파악하고 있는 바에 의하면 서로 다른 직원들의 메일 중 일부가 동일한 내용이기 때문에 회사 입장에서는 1개의 행위로 볼 소지가 있다는 점을 감안해 주시기를 부탁드립니다. 중복되는 메일을 빼고 계산하면 000 부장을 제외한 나머지 직원들의 실질적인 위반건수는 5건이 아닌 2건이 된다는 점을 말씀드립니다. 이상으로 지난번 회의에서 주신 질의사항에 대한 답변을 겸한 의견을 말씀드렸고, 마지막으로 종합의견을 요약해서 말씀드리겠습니다. 우선, 설명내용 확인의무 위반 관련해서는 3건이 결국에는 문제가 되어서 증선위에 오게 되었는데 이 3건 모두에 대해서 과연 정말로 위법한지에 대해 재고를 해 주십사 요청을 드립니다. 첫 번째 □□□ 직원은 7영업일 내에 설명내용 확인의무가 이행되지 않았다고 해서 증선위에 오게 된 것인데 7영업일 내에 설명내용 확인의무가 이행되었음. 일전에도 말씀은 드렸습시다마는 가입일에 설명내용 확인 서류 징구가 안 되었지만 5영업일 내에 설명내용 확인을 하고 그 내용을 당사 시스템에도 입력하고 고객으로 부터도 확인서를 징구해서 그 내용이 소명됨. 다만, 그때 설명내용 확인을 받은 서류를 사모펀드 가입신청서에 받아야 되는데 공모펀드 가입 신청서에 잘못 서류를 받아서 나중에 사모펀드 가입신청서에 그 내용을 다시 받아도 징구한 날짜가 7영업일을 넘게 된 사정이 되겠음. 그래서 설명내용 확인 자체는 5영업일 내에 확인이 이루어졌고 그것이 말씀드린 그 증거에 의해서 확인되는 바가 있기 때문에 이 부분에 관해서는 과연 설명내용 확인의무 위반이 있는지에 대해 다시 한 번 살펴봐주시기 부탁 말씀 드립니다. 나머지 2건(◇◇◇, ◆◆◆ 직원)

의 경우에는 7영업일을 경과한 것이 명백함. 그래서 그 기간도과 여부에 대해서는 별다른 말씀을 드릴 것이 없음. 다만, 저희가 제출한 의견서와 소명자료를 보시면 아시겠지만 이 경우에는 고객의 질병이나 출장 등 고객의 개인적인 사정 때문에 7영업일을 넘어서 서류를 징구한 점이 있기 때문에 과태료 부과에 대한 판례에 의하면 정당한 사유가 있을 경우에는 면책될 수 있다는 법리를 참작해 주시기를 부탁드립니다. 이러한 저희 법리에 대한 의견 진술에도 불구하고 과거 선례나 이런 것에 따라서 과태료를 부과할 수밖에 없다고 하더라도 감경사유를 적극적으로 고려해 주시기를 부탁드립니다. 그러한 근거로서는 NH투자증권(주)에서 설명내용 확인의무 준수를 위해서 내규라든지, 전산시스템, 입력담당자제도 등 3중 방어체계를 구축하고 있어서 지금 이러한 정도의 관리체계를 갖춘 회사는 흔하지 않다는 점 그리고 이러한 시스템이 없을 경우에는 오히려 미비된 서류를 물리적으로 사후에 보완함으로써 위반사항 적발을 회피할 수 있지만 NH투자증권(주)의 경우에는 그 자체가 불가능하다는 점 즉, 회사는 업계 평균 이상으로 내부통제장치를 갖추고 있다는 점을 고려해 주시기를 부탁 말씀드립니다. 마지막으로 투자광고 절차를 위반해서 시스템을 거치지 않고 광고메일을 발송한 점에 대해서는 송구하게 생각합니다. 다만, 건건 별로 다 계산해서 합산을 하다 보니까 과태료 금액이 과중한데 이점에 대해서 감액을 고려해 주십사 하는 말씀을 드립니다. 지금 NH투자증권(주)의 경우에는 현재에도 투자광고물 발송을 위한 별도 시스템을 갖추고 있다는 점은 이미 말씀드린 바 있음. 그것만으로 커버(cover)되지 못하는 상황이 발생했기 때문에

재발방지를 위해서 회사의 이메일시스템상 키워드검색 및 대용량메일 자동모니터링 기능을 도입할 예정이라는 점도 참작해 주셨으면 함. 그리고 위법의 내용이나 정도에 비해서 도합 55억 원이라는 과태료 금액은 회사 입장에서도 상당히 과중하고 비례의 원칙에 위반될 소지가 있다는 점이 있겠습니까마는 과태료 지급 책임을 궁극적으로 부담하게 될 직원들에 대해 치명적인 결과가 될 수 있다는 점도 참작해 주시기를 마지막으로 말씀드립니다.

- (위원) 금감원이 제출한 자료에 기초해서 NH투자증권(주)에 확인을 좀 하고 질문도 드리겠음. 사모펀드 가입절차에 관한 것으로 회사 측 주장은 ‘사모펀드 청약가능 기간이 2~3영업일에 한정되어 해당 일자에 내방이 어려운 경우 설명내용 확인 절차의 지연이 불가피하다.’라는 주장을 했다는 것이 금감원 측이 정리한 내용이고, ‘이를 감안하여 5영업일 이내에 이행하도록 내규에 정하여 운영 중’이라고 강화된 내규를 마련했다고 의견서에 나와 있습니다마는 금감원 측 의견은 ‘내규는 명백히 당일 확인 받고, 불가피한 경우 유선녹취 등으로 증빙을 남겨놓도록 정하고 있음’이라고 해서 금감원은 그런 내규가 있다고 주장하고 있음. 이 내규를 확인하셨는지?

- ▶ (진술인) 내규 내용은 저희가 알고 있음. 우선, 설명내용 확인의무의 대전제가 설명내용을 확인하라는 것에 있지, 얼마의 기간에 하라는 얘기가 법규에는 없음. 다만, 금융위 유권해석으로 상당 기간 이내에 이루어지면 족하다는 것을 대전제로 말씀을 드립니다. 지금 말씀해 주신 내규의 규

정은 설명이 제대로 이루어졌다는 점에 대해서 가입하면서 유선녹취라든지 아니면 경우에 따라서는 휴대폰이라든지 카톡이라든지 이런 것으로 제대로 설명이 이루어졌다는 점에 대한 확인을 한 후에 상당한 기간 내에 서면을 통해 설명내용 확인을 하면 되겠다는 일종의 절차에 대한 매뉴얼로 규정되어 있는 것으로 이해하시면 될 것 같음.

- (위원) ‘OOO 부장 메일의 유사성을 설명한 이유’에 보면 ‘회사에 대한 감경사유’ 3가지가 적시되어 있음. 첫 번째, ‘메일 내용의 유사성: OOO 부장이 발송한 메일은 유사한 상품(일부는 동일 회차 상품을 수일에 걸쳐 반복적으로 발송한 경우도 있음)을 반복적으로 안내한 것’, 이 ‘메일 내용의 유사성’ 부분에 대한 회사 측의 주장에 대해서 금감원 측 의견은 어떠한지?
- (보고자) 회차 부분을 제외하고, 단순히 메일의 내용만 봤을 때 포함되어 있는 문구나 표현의 유사성이 있는 것은 저희도 인정을 하는 부분임.
- (위원) 회차 부분만 제외하고 나머지는 회사 측의 주장에 동의한다, 그렇게 이해하면 되는지?
- (보고자) 참고로 사모펀드의 경우에는 30몇 회에 걸쳐서 판매된 펀드 내용이 거의 유사하기 때문에 발송된 메일의 내용이 유사할 수밖에 없는 부분이 있음. 그렇지만 사모펀드는 서로 다른 상품으로서 각각의 상품에 대해서 광고를 한 부분이기 때문에 그 부분을 감안해야 될 것이라고 생각함.

○ (위원) ‘인과관계 없음: 메일 발송 후 상당기간 경과 후 펀드 가입 등 메일 발송이 상품판매와 직접적으로 연결된 것으로 보기 어려운 사례가 다수’, 이 부분에 대해서는 어떠한지?

- (보고자) “회사 측은 관련한 사례가 다수 있다.”고 말씀을 하셨는데 아시다시피 2,000~3,000건을 보냈고 거기에서 최대한 많이 가입을 해도 49건임. 당연히 인과성이 연결되지 않는 건이 다수인 것이 당연한 이야기임. 어쨌든 OOO 부장 같은 경우에는 메일을 받고 가입한 사례가 없는 부분은 분명히 아님. 메일을 받고 나서 가입한 정황이 있는 부분도 있음. 마지막으로 인과관계 여부가 양정을 판단할 때 결정적인 고려사항이라고 생각하지는 않음.

○ (위원) 회사 측에서 말하는 ‘메일 발송 건당 1억 원씩, 총 50억 원이라는 과태료가 부과된다면 OOO 부장이 행한 위법행위의 중대성에 비하여 매우 과중한 금전제재가 되어 비례성 원칙에 반함’, 이 부분에 대해서는 금감원 측 의견은 어떠한지?

- (보고자) 일단, 사모펀드의 기본 전제가 50명 미만의 투자자들에게 엄격하게 제한을 하면서 투자하도록 하고 있는데 사모펀드의 근간을 흔들면서 수천 명의 투자자들에게 광고를 발송했고 회사의 광고 발송 시스템도 있고 준법감시인의 허락을 받도록 수차례 교육하고 있음에도 불구하고 그 부분을 준수하지 않고 광고를 발송한 부분에 있어서는 위반의 중대성이 어느 정도 높다고 생각하고 있음.

○ (위원) 회사 측에서 주장한 감경사유 3가지가 메일 내용의 유사성, 인과관계 없음, 비례성 원칙에 반한다, 여기에 대해서 금감원이 반박을 했는데 회사 측 의견은 어떠한지?

▶ (진술인) 과태료라는 것이 어떻게 보면 일종의 질서벌이기 때문에 결과적으로 투자광고 절차 위반과 가입 여부가 연관이 없더라도 제재를 받아야 되는 것 아니냐는 견해도 제시할 수는 있을 것 같음. 그렇지만 제재규정에서도 만약 약 피해가 실질적으로 발생하지 않거나 피해가 보상이 됐을 경우에는 제재를 감경하듯이 이런 위반행위가 있었다고 하더라도 그것과 결과 사이에 뚜렷한 인과관계를 인정할 수 없을 경우에는 그 점이 참작되어야 할 것으로 생각함. 그 다음에 000 부장의 경우에는 2,000~3,000건의 메일을 하셨겠지만 어떻게 보면 의미 없는 메일 발송이라고 할 수 있음. 겨우 49명의 고객을 모집하는 사모펀드에 대해서 2,000~3,000명에게 메일 발송을 남발했다는 것은 이분 자체가 어떻게 보면 회사의 시스템에 편입되지 못한 굉장히 특이한 위반사례라고 말씀드릴 수 있음. 물론 그 점에 대해서 회사 입장에서 감독책임을 충분히 다하지 못한 점에 대해서는 송구하게 생각하지만 그렇다고 해서 그것을 모든 위반건수 곱하기 50을 해서 처벌하는 것이 과연 적절한지 그 부분에 대한 검토를 부탁드립니다.

○ (위원) ‘직원에게 가혹한 결과’는 즉 000 부장의 얘기인데, 내규에 보면 직원에게 구상하게끔 되어 있다고 주장을 하시는데, 금감원은 내규를 확인해보셨는지?

- (보고자) 그 부분에 대해서는 명확히 내규에 나와 있지 않음. 일반적으로 회사에서 재산상의 손실을 끼치는 원인이 직원에게 있는 경우에 있어서 구상할 수 있다고 추상적으로 되어 있지, 과태료를 통해서 부과된 과태료 금액에 대해서 구상권을 행사할 수 있다는 근거로 사용하기에는 미흡하고 두루뭇술하게 규정되어 있음.

▶ (진술인) 표창징계규정 제25조에 보면 ‘임직원이 위법부당한 행위로 회사에 손해를 끼쳐 해당 임직원에게 변상책임이 발생한 경우, 감사실은 회사 내부의 감사관련 규정에 따라 변상하여야 할 금액 및 그 사유를 명시하여 윤리위원회에 변상 판정 여부를 부의하여야 한다.’고 되어 있음. 그래서 궁극적으로는 윤리위원회에서 변상 판정 여부를 판단하겠습시다만 지금 이 건의 경우에는 OOO 부장의 독단적인 위규행위로 인해서 회사에 피해가 발생한 것이기 때문에 윤리위원회로서는 변상 청구를 전액 하지 않을 수 없을 것으로 예상이 됨. 만약 그런 판단을 하지 않으면 회사에 대한 배임문제가 따라올 수밖에 없기 때문에 아마도 윤리위원회에서는 전액 과태료 금액에 대해서 변상청구를 해야 할 수밖에 없을 것으로 그렇게 예상하고 있음.

- (위원) 이 안건처럼 과거에도 회사에 대한 과태료 부과로 인해서 행위자인 직원에게 구상권을 행사한 사례가 있는지?

▶ (진술인) OOO 부장 건은 저희 회사에서도 굉장히 이례적으로 발생한 건임. 단순한 경과실 정도가 아니라 거의 고

의에 가까울 정도로 규정을 위반하고 그 행위를 반복한 경우는 없었기 때문에 저희가 이 부분에 대해서는 과거에 유사한 사례가 있었다고 말씀을 드리기가 어려울 정도임.

- (위원) 그러면 알기 쉽지는 않겠지만 타사의 경우에도 과태료 부과와 관련해서 해당 직원에게 구상권을 행사한 선례가 있는지?

▶ (진술인) 이것은 조사하지 않고 드리는 말씀이어서 다소 추측이 포함되어 있기는 하지만 요즘은 회사에서 책임주의가 제일 중요한 원칙 중에 하나이기 때문에 만약 과태료든 무엇이든 회사가 재정적인 손실을 부담하는 그런 상황이 발생했고 거기에 대한 잘못이 특정인의 독단적인 행위에 있다고 할 경우에는, 특히 고의에 의한 행위의 경우에는 변상책임을 묻는 것이 일반적인 의사결정인 것으로 이해하고 있음.

- (위원) 설명내용 확인의무 위반 관련해서 '2건은 7영업일을 경과하였으나, 정당한 사유가 있음'이라고 적시를 해 놓고 과태료 부과와 관련된 대법원 판례를 적시하면서 '질병, 출장 등 고객의 개인적 사정 때문에 지연된 것이므로'이라고 해서 정당한 사유가 있다고 봤다는 내용인 것 같음. 이것이 구체적으로 어떤 판례인지 간단히 압축해서 말씀해 주시기 바람.

▶ (진술인) 제 기억으로는 그 과태료 부과사안이 운송사업자 조합의 의사결정에 의해서 임의적으로 결한 행위를 했기 때문에 그에 따라서 어쩔 수 없이 운송사업법상의 의무를

위반한 사업자에 대해서 자신이 통제할 수 없는 노조의 의사결정으로 운송사업법상의 의무를 이행하지 못했기 때문에 정당한 사유로 인정한 것으로 제가 기억을 하고 있습니다만 정확한 내용은 바로 파악해서 추가로 말씀드릴 수 있도록 하겠음.

- (위원) 결론적으로는 과태료 부과 처분과 관련된 사건에서 정당한 사유 즉, 질병, 출장 등 고객의 개인적인 사정 때문에 지연된 것이 정당한 사유에 해당된다면 제재를 하지 않는다는 얘기인지?

▶ (진술인) 물론 고객이 아프거나 사정이 있다고 하더라도 집을 쫓아가더라도 받아야 되는 것 아니냐, 받을 수 있지 않느냐는 의견도 있을 수는 있겠습니다만 고객이 다음 날 보자고 했는데 함부로 집을 방문해서 우리가 필요한 서류를 작성해 달라고 하는 것도 맞지 않음. 이 규정을 만든 취지에 비추어 보면 상당한 기간 내에 징구하면 되는 것이지, 고객의 불편이나 상황을 무시하면서까지 방문해서 서류를 징구하는 것은 적절하지 않다고 보았음.

- (위원) 본 사안과 관련해서 보면 고객의 건강 문제로 내방이 불가능하였으므로 이는 정당한 사유에 해당된다고 주장하는 것이 회사 측의 주장인데 금감원은 'NH투자증권(주) 내규에도 가입시점에 반드시 녹취 등으로 증빙을 남겨 놓도록 규정하고 있음' 이렇게 주장을 하고 있음. 내규에 이런 규정이 있는지?

▶ (진술인) 내규에는 그런 내용이 없음. 다만, 저희가 그런 내규를 운영하는 이유는 직원들의 법규위반이 없도록 엄격히 감독하기 위한 자체적인 판단에 의한 것임. 지금 금감원에서 저희에게 과태료를 부과해야 된다고 하는 조항은 법규임. 법규의 경우에는 좀 더 엄격하게 요건이 적용되어야 할 것으로 생각되며, 특히 규정 자체의 취지가 고객과의 분쟁을 예방하기 위한 것인데 직원이 고객의 사정으로 인해서 바로 받지 못했다고 해서 법규에 의한 제재를 한다는 것은 다소 과한 것이 아닌가 생각함.

○ (위원) 내규위반과 법규위반은 다르다는 것인데, 자꾸 내규위반으로 끌고 오지 말라는 주장이 담겨 있음. 금감원은 회사 측 주장에 대한 의견이 어떠한지?

- (보고자) 내규에 녹취나 이런 부분에 대해서 없다고 말씀하셨는데, 처음에도 말씀드렸지만 펀드가입 같은 경우에는 불완전판매로 인정될 수 있기 때문에 필요한 서류를 가입 시에 모두 징구하는 것이 원칙이다, 그렇지만 부득이한 경우에 있어서는 상품설명서 등 필수사항을 반드시 유선녹취로 증빙을 남겨 先조치하고 미비서류를 추후에 보완할 수 있도록 하여야 한다고 강조를 하고 다시 한 번 금융상품 가입 시 고객에게 상품설명 등 증빙 확인 절차 없이 가입 후 사후 미비서류 보완은 절대 금지된다, 이렇게 두 번이나 강조를 하고 있기 때문에 회사가 말한 것처럼 녹취 등이 의무가 아니라는 주장은 말이 안 된다고 생각함. 내규에 이런 부분들이 다 마련되어 있음.

- (보고자) 또한 이것이 폐쇄형 펀드로 중간에 환매가 불가능한 펀드이기 때문에 설정 전에 설명의무 확인을 받지 않고 설정 이후에 고객이 여러 가지 사유로 만약 이것을 거부할 경우에는 분쟁의 소지도 있기 때문에 이런 상품의 경우에는 특별히 더 설정 전에 설명의무 확인을 받는 것이 타당하다고 생각함.
- (보고자) 기존에 제출드린 자료에 저희가 NH투자증권(주) 내규를 그대로 발췌하여서 포함시켰음. 명시적으로 당일에 받도록 되어 있음. 그리고 회사 측에서 내규위반으로 제재할 수 없다고 말씀을 하셨는데, 내규위반으로 제재했다면 3건이 아니라 598건을 제재해야 됨. 저희는 내규위반으로 제재하는 것이 아니고 유권해석과 법령해석을 통해 법규위반으로 제재하는 것이기 때문에 3건을 위반으로 본 것임.
- ▶ (진술인) 금감원에서 말씀하신 내용대로라면 금융위의 유권해석을 뛰어넘는 회사 내규의 효력을 인정하고 개별 회사마다 달리 설정할 수 있는 내규의 효력까지 끌어올려주는 결과가 됨. 이것이 정당한 법해석인지, 다시 한 번 재고해 주셨으면 함.
- (위원) 금감원은 지금 내규위반으로 제재한 것이 아니라 유권해석과 법률위반으로 제재한 것이라는 얘기를 했음.
- ▶ (진술인) 저희가 생각하기에는 법규위반이 없음. 왜냐하면 설명의무를 제대로 이행을 해야 되고 설명내용에 대한 확인은 상당한 기간 내에 하면 되는데 설명을 제대로 다 했

음. 만약 금감원 말씀처럼 펀드가입 당일에 설명내용 확인 서류 징구까지 모두 이루어져야 된다면 금융위 유권해석이나 기존에 적용해 온 금감원의 방침은 어떻게 되는 것이며, 만약 가입일 당일에 내점해서 설명내용 확인서류를 작성할 수 없는 사정이 있는 사람들은 사모펀드에 가입하지도 못한다는 결과가 됨. 사모펀드는 어차피 하루이틀 밖에 안 되는 날에 가입의사를 표시하고 그다음에 돈을 넣어서 가입을 하고, 다만 거기에 대한 설명내용 확인서류는 상당한 기간 내에, 금감원 기준으로 하더라도 7영업일 이내에 이루어지면 적법하다는 것이 사모펀드 가입절차의 공식적인 절차이고 법규 운영도 거기에 맞춰서 지금까지 해 왔다고 얘기할 수 있을 것임.

▶ (진술인) 금감원의 말씀에 의하면 회사의 내규를 확인하지 않는 이상 저희가 어떤 객관적인 사실이 있을 때 이것이 법규위반인지 여부를 확정지을 수 없다는 결과가 됨. 저희 내규가 만일 5영업일이 아니라 9영업일로 했으면 그 9영업일에 따라서 저희가 금감원이 설정한 7영업일보다 초과해서 받았다고 하더라도 내규 위반이 아니라는 결과가 되는 것임.

- (보고자) 분명히 전제는 내규위반이 아닌 법규와 유권해석에 따라 조치를 하지만 회사의 내규는 이렇게 되어 있다고 말씀드리는 것임. 그 내규에 따라서 조치하지 않고 있는데 회사에서는 지금 내규에 따라 조치하고 내규가 달라지면 조치가 달라지는 것이라고 얘기하는 것은 저희가 말씀드린 취지와 전혀 다른 방향으로 얘기하고 있는 것임.

- ▶ (진술인) 그 취지는 설명의무를 이행할 때 운용사가 마련해 준 투자제안 등에 의해서 투자대상이라든지, 투자구조 이런 것에 대해서 본질적인 부분을 설명해야 된다는 것이고 그것은 사모펀드든 공모펀드든 저희가 거기에 따라서 필요한 설명의무를 이행하고 모집절차를 밟고 가입기간은 굉장히 짧게 하루 이틀 사이에 가입을 할 수 밖에 없는 본질적인 한계가 있는 것임. 다만, 그것과 별개로 설명내용 확인을 언제까지 해야 되느냐는 것은 또 별개의 문제라는 것을 말씀드리는 것임. 아시다시피 설명내용 확인의무를 규정한 법규에 보면 언제까지 이행하라는 얘기는 없음. 그렇지만 그렇다고 해서 무한정 뒤로 미룰 수 없는 것 아니냐는 것을 고려해서 금융위 유권해석으로 ‘상당기간’, 그다음에 금감원의 실무대상으로도 7영업일이라는 기준이 있는 것이고 그보다 강화된 5영업일 기준을 내규로 NH투자증권(주)이 가지고 있는 것임. 설명내용 확인의무가 이행되어야 되는 기간에 대한 법규는 그것이 내규이든, 일종의 확정된 법규 내지는 사실(fact)라고 생각함.
- (위원) 000 부장님을 제외한 다른 분들이 발송한 Email은 차치하고 000 부장님이 발송한 50건을 몇 건으로 볼 것이냐는 것이 가장 큰 쟁점인 것 같은데 잘 아시는 바와 같이 광고 내용, 그리고 대상펀드, 회차 그리고 발송일자, 수신자의 수 이 네 가지 요건이 모두 충족되면 동일 건으로 보는 것이 기본적인 저희들의 입장(stance)임. 000 부장님이 발송한 Email 50건을 건별로 봤더니, 발송회차 15회와 16회를 보면 결국에는 광고내용, 대상펀드는 다 동일함. 그리고 발

송일자가 이틀 차이임. 그런데 수신자의 수가 2,893명으로 동일함. 그래서 제 판단에는 이 정도는 동일 건으로 봐도 되지 않겠느냐는 생각인데 제 판단이 맞기 위해서는 2019년 12월30일에 발송한 15회차의 2,893명과 2020년 1월2일에 발송한 16회차의 2,893명의 수신인이 동일해야 됨. 그런데 금감원에서는 비교(matching)작업을 아직 안 한 것으로 알고 있음. 회사 측에서는 이 Email 목록(list)을 가지고 있으신지?

▶ (진술인) 그러함.

- (위원) 제가 금감원에도 요청을 했는데 더블체크(double-check)하는 차원에서 수신자의 수가 동일한 건에 대해서 수신자가 동일한가를 알아봐 주시면 좋겠음. 15회, 16차 그리고 27회, 28회, 29회, 30차 이렇게 몇 건이 있음. 그리고 추가해서 회차는 동일하지만 발송일자는 하루 이틀 차이가 나는데 수신자의 수가, 방금 전에 제가 말씀드린 것은 수신자가 동일한 건이고 어떤 건은 1명 차이, 5명 차이, 10명의 차이가 나는 것이 있음. 그 건의 경우 두 회차 발송한 메일에 대해서 한 회차가 다른 회차의 수신자 수가 교집합으로 포함이 되는지, 예를 들어 3,000명과 2,500명이라면 2,500명이 3,000명 수신인에 동일하게 포함되는지를 제출해 주시기 바람.

▶ (진술인) 알겠음.

- (위원) 제출하신 의견서에 보면 ‘3중 내부통제 체계 구축’, 그리고 ‘법령해석(상당기간)이나 금감원 기준(7영업일)’이라

고 적시를 하셨는데 이 금감원 기준 (7영업일)은 결정된 것이 아님. 제재심에서 5영업일, 7영업일을 다투고 있었던 것이고 제재심에서 7영업일이 결정되었던 것이지, 최종 7영업일이 결정된 것은 아님. 그것은 저희들이 판단할 문제임.

▶ (진술인) 동감함.

- (위원) 계속 말씀하시는 것이 7영업일로 확정(fix)하고 말씀하시는 것 같아서 제가 그것을 바로 잡아드리고 싶었음. 내규 이런 것을 다 떠나서 중요한 것은 법령해석임. 그런데 지금 NH투자증권(주)에서 주장하고 계시는 7영업일에 대한 근거는 2011년말이고 금융위 유권해석은 2012년 2월17일에 한 유권해석임. 당시에는 우리투자증권의 금융상품 자체가 본 건인 사모펀드와 다른 기업어음증권(CP)이었음. 그러면 통상적으로 기업어음과 사모펀드를 비교했을 때 어떤 금융상품이 설명내용에 대한 확인을 더 강하게 해야 되는지 답변을 해 주시기 바람.

▶ (진술인) 사모펀드나, 기업어음증권(CP)이냐는 것을 가지고 어떤 부분을 더 강화해서 설명해야 된다고 보다는 사모펀드도 투자대상이 굉장히 다양하기 때문에 사모펀드에서 투자대상이나 투자전략에 따라서 설명내용이 복잡할 수도 있고 단순할 수도 있고 그럴 것 같음.

- (위원) 그렇다면 2011년 우리투자증권 제재 당시에는 7영업일로 했다가, 동양사태 때 동양증권 같은 경우에는 5영업일로 했음. 그러니까 딱 정해져 있는 것이 없음. 2012년 2월17

일 금융위 유권해석은 ‘다만, 법 제47조제2항은 설명의무를 충분히 이행하지 아니할 경우 금융투자업자가 투자자와의 분쟁에 휘말릴 소지를 미연에 방지하기 위한 취지인 점을 감안할 때, 구체적인 사안에 적용함에 있어 금융투자상품 또는 계약관계의 특성, 다른 투자자 보호 규제의 존재 여부 등을 종합적으로 고려하여 상당한 기간을 개별적으로 판단할 필요가 있음’이라고 되어 있음. 그렇기 때문에 ‘상당기간’이라는 것이 7영업일이라고 저희들이 확정(fix)하기에는 어렵다는 것임. 금융상품에 따라 다르고, 계약관계에 따라 다르고, 투자자 보호 규제의 존재 여부에 따라 상당한 기간을 개별적으로 판단할 필요가 있다고 유권해석하고 있음. 그래서 7영업일을 확정(fix)하는 것은 아닌 것 같다는 말씀을 드립니다.

▶ (진술인) 공감함. 법령 해석에 관한 유권적인 권한을 가진 금융위에서 지금 읽어주신 유권해석을 내 주신 것을 저희도 잘 이해하고 있기 때문에 ‘상당한 기간’이라는 것이 구체적인 사안의 사정을 고려해서 판단되어야 한다고 이해하고 있음. 다만, 7영업일을 강조해서 설명 드린 것은 그것이 제재심부터 심도 있게 논의되면서 금감원에서 말씀하신 기준이 7영업일이 제시되었기 때문에 거기에 착안해서 말씀드린 점은 양해바람.

○ (위원) 일반적으로 사모펀드를 판매하는 것에 있어서, 본 건으로 인해서 문제화되기 전에도 7영업일이라는 내용을 알고 실무에서도 7영업일에 대한 인지를 하고 있었는지?

▶ (진술인) 2011년 엘아이지건설 기업어음증권(CP) 사건이

발생했을 당시에 제가 저희 법무팀 실무변호사로 일을 하고 있었음. 그 내용은 컴플라이언스 쪽에서는 모두 공유를 하고 있는 내용이었음. 물론 금융위의 유권해석은 '상당한 기간 내에 개별적으로 판단하라'고 되어 있었습시다라는 금감원에서 실제 제재하신 것은 7영업일을 기준으로 일률적으로 제재하셨기 때문에 그 제재를 받는 저희들로서는 7영업일을 기준으로, 그러니까 제재의 대상이 되는 저희들로서는 그 7영업일에 대한 기대를 하고 있을 수밖에 없는 상황이었음. 그리고 그에 따라서 실무적으로 5영업일이라는 기준을 정하고 또 그 부분은 실제 고객의 사정에 따라서 직원들이 확인서를 징구하는데 있어서 기준이 될 수 있겠다는 내용으로 운영하고 있었기 때문에 실제 저희 지점 직원들은 5영업일이 내규임을 명확하게 인지를 하고 있었음.

- (위원) 사모펀드였기 때문에 설명내용 확인의 기간이 공모펀드와 다르게 상품 가입 이후에 이루어졌다고 여러 가지 기술적인 이유를 들어 설명을 해 주셨는데 그렇다면 본 건 이외에 다른 사모펀드에 대한 가입을 할 때도 설명내용 확인은 가입시점이 아닌 5영업일 이내에 이루어지고 있는지?

▶ (진술인) 가입시점에 받기도 하고 고객의 사정에 의해서 즉시 받지 못한 경우에는 5영업일 이내에 받도록 하고 있음.

- (위원) 금감원에 묻겠음. 타 판매사도 다 그렇게 되어 있는지?

- (보고자) 제가 이 건을 진행하면서 대형사들에 우선으로 확

인한 바 있는데, 어떤 증권사도 내규에 5영업일이라는 것을 명시해서 운영하는 곳은 없고 원칙적으로 당일에 받는다고 공통적으로 회신을 받았음.

- (위원) 1건의 경우 7영업일 이내에 설명내용 확인의무를 이행했다고 적시를 해 놓고 있음. 그런데 공모펀드 신청서를 작성했다가 이후에 사모펀드로 재확인을 했다고 했는데, 그렇다면 공모펀드 신청서 양식을 작성했었을 때의 자료가 존재할 것 같은데, 그 공모펀드 신청서 양식을 금감원에 제출하셨는지?

▶ (진술인) 그 자료는 이미 사모펀드 신청서로 보완을 했기 때문에 굳이 보관할 필요가 없어서 폐기가 되었음. 대신 저희가 해당 고객으로부터 확인서를 받아서 지난 증선위 이후에 제출한 의견서에 첨부했음.

- (위원) 설명내용 확인의무를 지금까지 했느냐 안 했느냐는 것만 봤다가 본 건의 경우에는 나중에라도 했느냐 안 했느냐는 것을 본 것임. 그래서 미확인을 했느냐 아니면 지연확인을 했느냐는 차이가 존재함. 미확인과 지연확인에 대한 제재양정의 차이는 존재해야 된다고 생각하시는지?

▶ (진술인) 그러함.

- (위원) 어느 정도의 차이가 있으면 합리적이라고 생각하시는지?

▶ (진술인) 설명내용 확인이 단순히 지연된 것은 설명내용

의무가 이행된 것이고 다만 그것에 대한 확인이 하루에 되었느냐 이틀에 되었느냐 열흘에 되었느냐의 문제이기 때문에 설명내용 의무를 이행하지 않는 것과는 완전히 본질적인 차이가 있다고 생각함. 저희 욕심으로는 단순지연을 과연 제재할 수 있느냐는 의문도 던질 수 있겠지만 설령 제재대상이 된다고 하더라도 그것은 설명내용 확인 의무를 아예 이행하지 않은 것과는 본질적인 차이가 나는 제재여야 한다고 생각함.

▶ (진술인) 아까도 말씀드렸다시피 유권해석 받을 당시에 제가 실무 변호사로 있었기 때문에 당시의 상황을 말씀드리자면 당시에도 금감원에서는 설명내용 확인을 즉시 받지 않은 것에 대해서 전부 규정 위반이라고 징계를 하겠다는 입장이었음. 그런데 거기에 대해서 저희 쪽에서는 법규의 해석상 기간에 대한 부분은 명시되어 있지 않고 모두 확인을 받았는데 그것을 조항 위반이라고 볼 수는 없지 않느냐는 부분을 적극 소명했고, 그래서 당시에 굉장히 이례적으로 금융위 유권해석을 제재심 진행 과정에 받게 되었음. 그런데 당시 로펌(law firm)들의 경우에도 이것은 증빙을 남기라는 취지이기 때문에 확인서를 받은 이상 법률위반이 아니라는 의견이 조금 더 많았습니다마는 유권해석 당시에는 형해화 할 정도까지 가서는 안 된다는 취지에서 ‘상당한 기간’이라는 기준을 제시하셨던 것으로 저는 기억하고 있음. 이 부분을 참작해 주시면 감사하겠습니다.

○ (위원) □□□ 직원 건과 관련해서, 고객의 확인서가 있긴 하지만, 5월21일 공모펀드 신청서 양식을 사용하고 5월27일

에 재확인을 했는데 혹시 시스템상에 공모펀드 신청서가 출력이 됐다는 이력, 기록(record)은 없는지? 시스템에 의한 증빙(evidence)을 제시할 수 있으면 제출해주시기 바람. '사모펀드 가입시점에 설명내용 확인을 받지 못하는 이유'라고 해서 '사모펀드는 공모펀드와 달리 투자권유 대상 및 방법의 제약, 짧은 가입기간 등 제도적·실무적 제약이 있어 가입당일 설명내용 확인까지 받을 수 없는 상황이 다수 발생'이라고 되어 있는데 공모펀드는 현재 가입 시점에 받는지?

▶ (진술인) 그러함. 공모펀드는 이미 모든 내용이 확정되어 있고 등록까지 됨.

○ (위원) 투자광고 시스템에 의거해서 광고성 메일을 발송을 해야 되는데 개인 이메일로 발송을 했음. 그런데 개인 이메일은 이 사람이 광고를 보냈는지 안 보냈는지 사생활(privacy) 문제 때문에 알 수가 없음. 그런데 통계가 '직원의 광고 EMS 사용 현황'이라고 해서 2020년 950만 건, 2021년 6월 기준 21만 건이고, 위반건수는 55건인데 모집단과 위반건수가 일치(match)가 안 되는 것 아닌지? 금감원은 이 위반건수를 어떻게 적발하셨는지?

- (보고자) 저희가 검사를 하다가 메일로 광고를 받았다는 민원을 확인해서 회사 측에 개인 메일에 키워드 검색이 가능한지 물어봤고 그것이 가능하다고 해서 '○○○○' 키워드로 검색을 했음.

○ (위원) 키워드를 사용해서 앞으로 직원들의 이메일을 검색하

겠다는 것은 향후에 하겠다는 것인데, 지금 금융사 중에 실제로 이런 시스템을 사용해서 검색하는 증권사가 있는지? NH투자증권(주)은 앞으로 하겠다는 것이고 기존에 다른 곳은 하고 있는 곳이 있는지?

- (보고자) 모든 증권사에 대해서 확인하지는 못했지만, 올해 실시한 모증권사의 종합검사 경험으로 말씀을 드리면 거기 는 월별로 2건 이상 발송 건에 대해서 광고 건인지 아닌지 에 대해서 정기적으로 점검(check)하는 시스템을 구축하고 있었음.
- (위원) 개인적으로는 1건당 1억 원이 굉장히 과도하게 느껴 지는 것은 사실이나 저희로서는 사건의 중대성과 전례와의 일치성을 고려하지 않을 수 없다는 점도 있음. 결국 OOO 부장님을 제외한 나머지 다섯 분이 계시는데 이분들은 모두 1회의 광고성 메일을 보냈고 수신자가 54명부터 137명으로 되어 있는데 이분들은 왜 1회만 보냈고, OOO 부장은 1년 반이라는 오랜 시간에 걸쳐서 50회를 발송했는데, 이렇게 차이가 나는 이유가 무엇인지?
- ▶ (진술인) 그냥 우연히 한 번 보내고 나서 보내지 않은 것을 보면 이분들은 우발적(happening)으로 보내셨던 것 같음.
- (위원) 설명내용 확인의무 위반과 관련해서 가중제재가 되어 있음. 20% 더 가중이 되는데 그것이 2018년 3월에 설명내용 의무위반과 관련해서 과거지적이 있어서 가중하는데 이전의 자료를 보면 과거의 지적사항과 지금 지적하는 사항은 내용

이 다르기 때문에 가중제재될 만한 것이 아니라는 주장을 하고 있음. 그것에 대해서 설명해 주시기 바람.

▶ (진술인) 2018년도 지적사항은 저희 직원이 설명을 아예 하지 않고 설명내용 확인서를 징구하지 않은 건으로, 본 건의 경우에는 다소 늦게나마 지연징구를 받은 건이어서 다르다는 것임.

○ (위원) 2018년 3월 자료를 정리해서 제출해 주시기 바람.

○ (참여자) 가입 상황하고 서면으로 밖에 할 수 없는 이유에 대해서 설명을 해 주셨는데 설명의무와 설명내용 확인 의무는 일단 법조항 자체가 다름. 설명이야 구구절절 서면으로 해 주면 굉장히 이해하기도 쉽겠지만 설명내용 확인 의무는 아주 간단함. “우리가 여러 가지 설명해 줬는데 그 설명을 듣고 이해하셨죠?” 이렇게 해서 간단히 “네. 설명 잘 들었습니다.” 이것만 들으면 되는 것인데 도대체 설명을 어떻게 하시기에, 두 개를 별개로 운용을 하셨다는 것인지?

▶ (진술인) 설명을 들은 고객이 그 상품을 가입 할 수도 있고 하지 않을 수도 있는 부분이고 투자여사를 결정하고 나서 투자를 한 고객에게 ‘설명 내용을 듣고 이해하였다.’라는 확인을 받으면 되는 것이기 때문에 그 부분은 설명을 하고 나서 고객이 즉시 투자판단을 하실 수도 있지만 설명을 듣고 나서 약간의 여유를 가지고 “내가 생각해 봤는데 투자할게요.” 하는 경우도 있을 수 있는 것임. 지금 말씀하신 것은 아마 일반 공모펀드의 경우 은행 창구에

내점하신 고객께서 “나는 무엇을 가입하고 싶은데요.”라고 해서 그 자리에서 설명을 들으시고 바로 설명내용 확인을 하고 가입하는 것을 생각하시는 것 같음. 그 경우에는 굉장히 이상적(ideal)일 수는 있겠지만 실제 현실에서는 거액을 투자하는 고객들이 그런 방식으로 투자를 결정하지는 않으시기 때문에 이런 차이(gap)가 생기는 것 같음.

- (참여자) 펀드가입의 필수요소들이 가입기간이 돌아오는 때야 비로소 확정이 되니까 그때까지는 설명을 구구절절 여러 방법을 통해서 하실 수는 있음. 그러면 그것은 서면으로 하면 가장 좋을 수도 있고, 구두를 통해서 할 수도 있는데, 이 설명내용 확인 의무는 그런 설명을 들었다는 단순한 확인절차인데 그것을 꼭 문서로만 해야 된다는 것이 잘 이해가 안 됨. 고객이 ‘설명을 잘 들었습니다.’라는 것을 확인만 해 주면 되는 것인데 그것을 왜 계약서와 설명내용 확인을 일괄해서 처리해야 된다고 말씀하시는 것인지?

▶ (진술인) 투자신청서에 ‘듣고 이해하였음’을 기재하도록 되어 있는 이번 건의 경우에도 이분들이 투자신청서와 설명내용 확인 서류를 하나의 양식으로 되어 있는 것에 서명하고 회사의 편의를 위해서 그렇게 작성이 되어 있는 것임. 거기에 써넣을 펀드명이나 펀드코드 이런 것들이 결국은 펀드를 실제로 설정할 것인지가 가입일 이후에 확정되는 것이기 때문에 당일 입점이 가능한 분은 당일 아니면 며칠 내에 작성하도록 운영되고 있다고 점을 보충 말씀드립니다.

▶ (진술인) 금감원에서 말씀하신 설명내용 확인 의무에 대한

이행은 1줄 밖에 없다는 부분은, 그 말씀대로라면 고객이 설명내용 확인 의무는 1줄이지만 그 이외에도 고객이 확인하도록 표준투자권유준칙이라든지, 여러 가지 내규에서 저희 회사에 의무화되어 있는 사항들이 있음. 그러면 고객에게 건건이 다 따로따로 확인받거나 녹취 받거나 서면을 받거나 해야 되는데 굉장히 불편할 것임. 그리고 거기에 대해서 발생할 수 있는 고객민원 같은 것도 충분히 있을 수 있음.

- (위원) 전체에 비하면 위반건수 55건은 극히 미미하다고 되어 있는데 어쨌든 수천 명을 대상으로 한 광고이고 사회적 물의를 일으킨 만큼 이 부분이 극히 미미하다는 표현 자체가 저는 적절하지 않다고 생각함. OOO 부장님이 개인적으로 광고 EMS를 회피해서 사용한 이메일이 상용 이메일인지 아니면 회사에서 쓰는 개인 이메일인지?

▶ (진술인) 회사에서 사용하는 업무용 메일 중에 개인에게 주어지는 메일임.

- (위원) 내부통제시스템이 완벽하다고 하셨는데 OOO 부장님의 이런 일탈행위가 존재한다는 것 자체가 내부통제시스템이 미비하다는 반증 아닌지?

▶ (진술인) 55건의 위반행위 중에서 대부분이 OOO 부장에 의해서 이루어진 행위이듯이 그 행위가 다소 이례적이고 특별하다는 점을 강조해서 말씀드리다보니까 약간 표현이 과한 점이 있었다면 그 점에 대해서는 양해 부탁 말씀드립니다.

- (위원) 어느 한 직원의 일탈행위이고 범죄까지 나아갈 수 있는 그런 행위에 기인하고, 내부통제라고 표현을 합니다만 회사의 관리감독에는 아무 문제가 없었다는 것이 객관적으로 입증될 경우 NH투자증권(주) 측에서는 제재가 감경되는 것이 맞다는 것을 이전의 제재사유라든지 아니면 판례라든지 사례로 혹시 갖고 계신 것이 있는지?

▶ (진술인) 회사에 양벌규정이 적용되어서 형사처벌을 받는 경우 회사의 교육이나 시스템은 충분히 갖추어져 있었지만 그 시스템을 회피하는 직원의 돌발적인 일탈행위로 인한 사안의 경우 회사는 기소되지 않은 사례가 몇 건 있었음.

- (위원) 판례나 혹은 이전의 증선위나 금융위 제재사례와 관련해서 혹시 그 부분을 파악하실 수 있으면 자료로 제출해 주시기 바랍니다.

▷ 진술인이 퇴장함.

- 보류하는 것에 동의함

⇒ 보류*함

* 만장일치로 보류를 의미함(표결이 있는 경우 별도 표기)