

 금융위원회	보 도 자 료			• 혁신금융 • 포용금융 • 신뢰금융
	보도	2019.12.16.(월) 조간	배포	2019.12.13.(금)
책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630)	담 당 자	류성재 사무관(02-2100-2632)	
	금융투자협회 자율규제본부장 오 세 정(02-2003-9014)		이승정 부 장(02-2003-9420)	

제목 : 「금융투자업계 해피콜 운영 가이드라인」 도입

“금투상품을 소비자가 충분히 이해하고 구입했는지 사후점검을 강화합니다”

1 추진 배경

□ 보험·금융투자회사는 소비자가 상품을 충분히 이해하고 구매할 수 있도록 판매과정에서 상품 설명이 제대로 되었는지 사후에 점검하는 해피콜 제도(상품판매 후 모니터링)를 시행 중입니다

□ 다만, 보험업권*과 달리, 금융투자회사의 경우 해피콜 제도 관련 명확한 운영기준이 없어, 제도의 실효성이 낮은 측면이 있습니다

* 보험권협회는 해피콜 질문내용 등 가이드라인을 마련하여 실시 중

⇒ 금융투자상품 판매과정에 대한 내실있는 사후점검을 통해 불완전 판매로 인한 소비자 피해를 예방할 수 있도록 ‘금융투자업계 해피콜 운영 가이드라인’을 도입합니다

2 가이드라인 세부내용

① 대상고객은 국내 개인 일반투자자입니다

○ 다만, 가입상품 위험등급 이상의 유사 상품*에 최근 1년내 가입한 경험이 있는 투자자에 대해서는 해피콜을 하지 않을 수 있습니다

* 예) 위험 1등급의 파생결합증권(DLS) 가입후 1년내 위험 2등급의 파생결합증권(ELS) 가입 등

② 대상상품은 위험등급이 중위험 이상(5등급 중 3등급 이상)인 금융투자상품 등입니다

○ 다만, 온라인으로 상품을 거래하였거나, 거래소 상장상품을 매매한 경우 등에 대해서는 해피콜을 하지 않을 수 있습니다

③ 만 65세 이상 고령자 또는 재산상황·투자경험·위험선호 등을 감안하여 부적합한 상품에 가입하는 투자자에 대해서는 원칙적으로 모든 상품에 대해 해피콜을 실시합니다

* 온라인으로 상품을 거래하였거나, 거래소 상장상품 매매 등의 경우 제외 가능

④ 소비자가 해피콜에 대한 명확한 거부의를 표시(녹취/서면)한 경우 그에 따른 불이익 소지*를 설명하고, 해피콜을 하지 않을 수 있습니다

* 예) 상품 계약 이후 불완전판매 여부가 쟁점이 된 경우 불완전판매 사실에 대한 소비자의 입증방법이 제한될 수 있음

⑤ 금융회사는 상품 계약 후 7영업일 이내에 해피콜을 실시합니다.

① 먼저, 응답률 제고를 위해 실시 前 24시간 내에 안내문자가 발송되며,

② 계약시 소비자가 선택한 해피콜 방식(유선 또는 온라인)에 따라 연락하고,

③ 일정 횟수 이상 해피콜에 수신/응답하지 않는 경우에는 소비자가 선택하지 않은 방식으로 해피콜*을 실시합니다

* 1일 2회, 3영업일간 유선전화 비수신시 → 온라인 해피콜 시도(1일간)
3영업일간 온라인 해피콜 미응답시 → 유선전화 해피콜 시도(1일 2회)

④ 해피콜 질문은 공통 질문항목과 상품별 핵심 위험*이 반드시 포함된 상품별 질문항목을 구분하여 질문합니다

* 예) 후순위채권 가입후 해피콜 질의 시 “발행회사 파산시 다른 채권자들이 상환 받은 이후 상환받을 수 있다는 내용에 대해 설명을 받았는지” 등

⑥ 해피콜 결과, 불완전판매가 의심되는 경우 관련 부서(해당 영업점, 준법감시부서 등)로 이첩하여 조사·배상 등 사후처리하도록 합니다

3 향후 추진계획

□ 시스템 구축 및 시범운영 등 사전준비를 거쳐 '20.2월 이후 회사별 순차시행하고, '20.3월말까지 모든 회사에서 시행되도록 하겠습니다

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대 변 인 prfsc@korea.kr	 넉게 들겠습니다 바르게 알려겠습니다
--	---	-------------------------------	---

별첨

투자자 숙려제도(DLF 대책 포함)와 해피콜 비교

구 분		투자자 숙려	해피콜
취 지		상품계약에 대한 재고기회 부여 → 기간 내 미취소시 계약 확정	상품 계약시 필요한 설명이 제대로 되었는지 사후 점검
대상자		일반투자자	일반투자자
대 상 상 품	일반	고난도 금융투자상품	중위험 이상 금융투자상품 (5등급 중 3등급 이상) * 온라인 판매상품, 상장 금투상품 등 제외
	고령자 등*	공·사모 파생결합증권 (ELS, ELF, ELT, DLS, DLF, DLT)	모든 금융투자상품* * 온라인 판매상품, 상장 금투상품 등 제외
실시시기		최소 2 영업일	7 영업일 내
고령자 기준		만 65세	만 65세
제도 활용		청약 철회 가능 * 고령자 등의 경우에는 별도의 청약 승낙 표시 없을 경우 자동 청약 철회	불완전판매 소지 확인시 관련 부서 이첩 처리 → 위반정도 등을 감안하여 배상·관계직원 조치

* 고령자 또는 재산상황·투자경험·위험선호 등을 감안하여 부적합한 상품에 가입하는 투자자

※ 금융회사는 투자자 숙려를 위한 연락과 해피콜을 함께 실시할 수 있음

* 예) 고난도·고위험 상품에 투자하는 일반 개인투자자 → 양 제도 병행 실시
위험등급이 낮은 ELS에 투자하는 고령자 → 양 제도 병행 실시
고난도 금융투자상품이 아닌 중위험상품에 투자하는 일반 개인투자자 → 해피콜