

소비자경보

주요 민원사례로 알아보는 금융투자상품 거래시 유의사항

소비자경보 2022-14호
 등급 **주의** 경고 위험
 대상 금융소비자 일반

금융환경 급변, 복잡한 상품구조 및 판매채널의 다양화 등으로 합리적 소비생활을 위해 시의성 있는 금융지식이 요구되는 상황입니다.

금융거래 전반의 최근 트렌드에 대한 이해를 바탕으로 금융소비자가 합리적인 소비생활을 설계할 수 있도록

신속민원처리센터는 '22년 상반기 신속민원 처리결과를 분석하여 권역별 금융소비자 주요 유의사항을 순차적으로 안내하고 있습니다.

금융투자권역은 최근 주요 민원사례 분석을 통해 금융투자상품 거래시 소비자가 꼭 유의해야 할 사항을 안내드립니다.

최근 주요 금융투자 민원사례

사례#1

김OO씨는 A은행에서 공모주식형 펀드에 가입하였다가 익일 거래를 취소하고자 하였으나 은행이 청약철회 처리를 부담하게 거부하여 선취 수수료를 돌려받지 못하였다고 민원 신청

은행은 약관 및 투자설명서 등을 통해 '매입 청구의 취소 및 정정은 청구 당일 판매회사의 영업시간까지만 가능하다.'고 안내하였고, 청약철회 대상상품도 아니므로 수수료 반환의무가 없다고 답변

→ 해당 펀드는 공모주식형 펀드로
금소법상 청약철회 대상이
아닌 것으로 확인됨

사례#2-1

이OO씨는 신용거래 용자로 A주식을 매입하고 A주식을 담보로 제공, 이후 추가거래로 담보부족이 발생하였고 민원인이 부족액을 입금하였는데도 증권사가 반대매매를 실행한 것은 부당하다고 민원 신청

증권사는 '일정기간 내 담보부족이 해소되지 않으면 반대매매가 실행된다.'는 사실을 수차례 안내하였으나, 최종 기간까지 담보부족이 해소되지 않아 반대매매를 실행한 것이라고 답변

「신용거래 용자란?」
 일부는 투자자의 자력으로, 나머지는 증권사로부터 대출을 받아 주식을 매입하는 거래. 증권사는 신용공여약정 시 투자자가 매수한 주식을 담보로 취득함으로써 추가거래으로 담보부족 발생 시 담보주식 판매에 등을 통해 담보를 상환하여 용자금을 회수
 ※ 금융투자업규정 제4-21조 1.나목, 제4-24조 제2항 등

→ 상환기간 도과 이후
추가적인 입금시한을 부여하였으나
민원인이 시한을 준수하지 못한 사실 확인*

* 상환기간 만료 익일 07:36 SMS로 '당일 오전 08:30 전까지 해당 계좌로 부족액 납입 시 반대매매 주문이 자동 거부된다.'고 안내하였으나 민원인 입금시한은 09:08로 확인

사례#2-2

박OO씨는 보수종인 A주식을 증권사에 담보로 제공하고 대출을 받아 B주식을 매입하였으나 이후 A주식이 감사인 의견거절 등으로 거래정지되어 담보부족 발생

증권사는 대출상환이 이행되지 않자 B주식을 반대매매하였고 민원인은 거래정지를 이유로 반대매매하는 것은 부당하다고 민원 신청

증권사는 관련 약관 및 설명서 등에 따라 업무 처리하였다고 답변

「예탁증권 담보용자란?」
 투자자 소유의 전자등록 주식을 담보로 제공하는 용자·기부유주식을 담보로 대출받아 주식을 매입하므로 담보로 제공된 주식이 기존에 보유하던 주식이라는 차이는 있으나 주식을 담보로 한 신용거래라는 기본구조는 「신용거래 용자」와 유사
 ※ 금융투자업규정 제4-21조 1.다 등

→ 관리종목 지정 또는 감사인 의견거절 등으로
거래정지된 주식은 담보평가에서 제외될 수 있으며*
약정된 담보비율을 하회하는 담보부족이 발생한 경우
담보부족분은 반대매매 등으로 해소될 수 있음

* 증권담보 용자약정, 거래소 업무규정 상 매매거래 정지종목은 대응증권 지정에서 제외하는 실무 「코스닥시장 업무규정」 제43조3, 「시행세칙」 제44조 6호 등

사례#3

조OO씨는 공모주 청약 당일, 잠 깨시 초반 주가가 하락하는 상황에서 증권사 전산장애로 적시에 주식을 매도하는데 실패하였으므로 관련 손해를 배상해줄 것을 요청하는 민원 신청

증권사는 서버 및 프로그램 등 자사 전산시스템에 결함이 없으며*, 민원인의 MTS 환경 상의 문제로 추정된다고 답변

* 증권사가 제출한 전산기록(고객점용 기록 및 주문기록등)은 민원인이 당일 10:51 최초 접속하였고, 이후 가격이 다소 회복된 시점에 2주를 매도한 것으로 나타남

→ 민원인이 제출한 동영상 자료* 등을 근거로
증권사에 손해배상금 지급을 권고하였고,
증권사도 입증자료로 확인된 사안은 배상을 수용

* 스마트폰을 통해 이미 증권사 주문시스템에 접속한 상태에서 민원인이 09:01부터 매도주문을 시도하였으나 09:03 이후 화면변동이 시작되고 주문입력 창에 숫자가 보이지 않다가 09:05 완전히 사라지며 09:06 화면종료 시까지 화면동영에 대기자표시(동그라미 아이콘) 현상

사례#4-1

최OO씨는 매입한 주식이 어느 날 갑자기 계좌에서 보이지 않으니 고객계좌 전산기재를 점검해 달라는 민원 신청

증권사는 거래대상이 주식이 아니라 「신주인수권증서」이고 행사기간 도과로 권리가 소멸되었다고 답변

「신주인수권이란?」
 주주 또는 정관으로 정한 제3자는 신주를 배정받을 권리(=신주인수권)가 있으며, 신주인수권은 신주인수권증서의 교부에 의해 영도(상법 제418조, 제420조의3)

→ 민원인이 HTS를 이용하여
A주식회사(상장사)의 신주인수권증서를
매입한 이후 행사기간 내 정약을
하지 않은 사실 확인

사례#4-2

김OO씨는 신주인수권(증서)를 매입하였다가 행사기간 도과로 권리를 상실하자 설명의를 들을 이유로 증권사에 매입대금의 반환을 요청하는 민원 신청

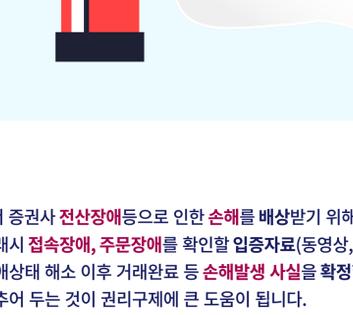
증권사는 투자설명서 등에 '행사기간 내 정약이 없으면 권리가 소멸된다.'고 명시되어 있는 등 업무처리가 적절하였다고 답변

→ 발행사 공시서류(증권신고서 및 투자설명서)에
행사기간 도과 후 신주인수권이 소멸한다는
취지가 포함되어 있고,
증권사도 3차례 관련사실을 민원인에게 공지

소비자 행동 요령

펀드상품은 청약철회 대상이 아닌 경우가 많으니 사전에 확인하고 가입 여부를 판단하여야 합니다.

투자성상품(금융투자상품)의 청약철회 대상은 일정한 조건을 충족한 「고난도 금융투자상품」 등으로만 제한되어 있습니다.



청약철회 대상 상품이 아닌 경우에는 가입에 보다 신중할 필요가 있습니다.

- ### 청약철회 대상 투자성상품
- 금융소비자보호법은 투자성상품의 청약철회를 고난도상품 및 일부 신탁계약에 한하여 인정 (금융소비자보호법 시행령 제37조①비등)
 - ① 자본시장법 시행령에 따른 고난도금융투자상품 (일정기간 내 모집하고 기간 종료후 금융소비자가 지급한 금액 등으로 자본시장법에 따른 집합투자를 실시하는 경우만 해당)
 - ② 자본시장법 시행령에 따른 고난도투자집합계약
 - ③ 신탁계약(자본시장법에 따른 금전신탁은 제외)
 - ④ 자본시장법 시행령에 따른 고난도금전신탁계약

* 「고난도 금융투자상품 등」: 원금 20%를 초과하여 손실이 날 수 있는 파생결합증권·파생상품·이해하기 어려운 펀드, 투자일임 및 금전신탁계약 등 (자본시장법 시행령 제2호 7호-9호, 제68조 제5항 2의3 등)

소비자 행동 요령

주식 매수를 위해 주식을 담보로 증권사에서 자금을 차입한 경우 반대매매 등에 대비하여 담보관리를 철저히 하여야 합니다.

주식 매수를 위해 주식을 담보로 증권사에서 자금을 차입한 경우 차입(대출)조건, 담보평가 기준 및 담보실행(반대매매) 조건을 꼼꼼히 살펴봐야 합니다.



금융위원회는 최근 주식시장 변동성 확대에 대응하여 증권사에 적용되는 신용공여금액에 대한 담보평가금액 비율*을 차주·시장 상황 등을 고려하여 탄력적으로 운영하도록 하였으나, 구체적인 담보설정비율, 상환기한 등은 거래하는 증권사에서 확인할 필요가 있습니다.

* 증권회사는 신용공여 시 담보를 140%이상 확보하고, 증권회사가 내국에서 정한 비율의 담보비율을 유지하여야 함(금융투자법 제 4-25③)

※ 금융위원회 보도참고자료

- 22.7.1. 「금융시장합동점검회의 개최 및 증시변동성 완화조치 시행」
- 증권사 신용공여담보비율 유지율 우무 면제 (7.4부터 3개월간)
- 22.9.23. 「금융시장합동점검회의 개최 및 증시변동성 완화조치 연장」
- 증권사 신용공여담보비율 유지율 우무 추가 3개월간 면제 (-22.12.31.)

단기간에 주가가 급락할 경우 대규모 반대매매로 손실이 발생할 수 있으므로 신중한 관리가 필요합니다.

▶ 반대매매 관련 일반적인 사항은 금융투자협회(www.kofia.or.kr) 법규정보시스템 : ① 신용거래 약관 ② 신용거래 설명서 ③ 신용거래용자 핵심설명서 등 참조

소비자 행동 요령

주식거래(HTS·MTS) 시 증권사 전산장애가 의심되면 반드시 관련 증빙을 확보하세요.

최근 공모주 청약 등으로 증권사의 전산장애 관련 민원이 발생하고 있으나, 전산장애 원인이 분명하지 않은 경우 다수 증권사가 전산장애에 대한 소비자의 입증이 이루어진 권을 중심으로 배상하고 있습니다.

따라서 증권사 전산장애등으로 인한 손해를 배상받기 위해서는 ① 거래시 접속장애, 주문거절을 확인할 입증자료(동영상, 화면캡처등) ② 장애상태 해소 이후 거래완료 등 손해발생 사실을 확정할 입증자료를 갖추어 두는 것이 권리구제에 큰 도움이 됩니다.

※ 증권사 전산시스템이 불안할수록 로그인·주문기록도 불안정하여 사후적으로 증권사 입의제출 전산기록을 조사하더라도 전산장애와 관련한 원인이 명백이 곤란할 수 있습니다.

소비자 행동 요령

신주인수권은 기간 내 「행사」하지 않으면 소멸합니다.

신주인수권증서는 장기 투자상품 또는 주식이 아니며, 행사조건에 따라 유상청약을 하지 않으면 그 권리가 소멸됩니다.

따라서 거래기간* 내에 증권사를 통해 매도하거나, 안내일자*에 유상(발행가)* 청약을 하여 신주를 배정받아야 합니다.

* 증권사 SMS 알림에 유의하고, 유선 및 내방 등을 통해 확인

※ 상법 제419조(신주인수권에 대한 최고)

- ① 회사는 신주의 인수권을 가진 자에 대하여 그 인수권을 가지는 주식의 종류 및 수와 일정한 기일까지 주식인수의 청약을 하지 아니하면 그 권리를 잃는다는 뜻을 통지하여야 한다. (...2문 생략...)
- ③ 제1항의 통지에도 불구하고 그 기일까지 주식인수의 청약을 하지 아니한 때에는 신주의 인수권을 가진 자는 그 권리를 잃는다.