

# 메릴린치의 온라인 자산관리서비스 Merrill Edge 사례조사

2017년 6월 28일  
기획조사실 서영미

## I 런칭배경 및 타겟고객

- (런칭배경) BofA Merrill Lynch는 '10.6월 자기주도적인 대중 부유층을 타겟으로 증권거래를 비롯한 다양한 금융상품과 표준화된 일임·자문서비스 등을 제공하는 온라인 자산관리 브랜드 'Merrill Edge(ME)'를 런칭
  - 이는 합병 이후 그룹차원에서 상업은행인 BofA는 대중소매층, 증권사인 Merrill Lynch는 대중부유층, 신탁사인 US Trust는 부유층 등 자회사별 타겟 고객군을 재편한데의 일환
  - 아울러 투자자들의 자기주도적 성향이 높아진 가운데, 금융 위기 이후 대중부유층 공략 중요성이 증대된 것이 배경
- (타겟고객) 투자자산(investable asset) 10만~25만달러의 대중 부유층을 타겟 고객군으로 설정
  - 런칭당시 은행 등 그룹내 타 계열사에 존재하는 해당 고객군에 대해 이관작업을 적극 추진\*한 바 있으며, 이후에도 지속적으로 그룹내 리퍼럴\*\*이 이루어고 있음

\* Merrill Edge로 고객이관시 이관자산규모의 30~120bp를 인센티브로 제공

\*\* '14년 은행, 증권, 신탁 등 계열사로부터 제공받은 리퍼럴 건수가 3만여 건 이상

- Merrill Lynch 내에서도 철저히 고객군을 분리하여 타 부문 브로커\*에 대해서는 25만달러 미만 고객에게 발생한 성과는 인정하지 않음

\* 메릴린치(증권사)의 리테일업무 중에서도 Merrill Edge는 그룹내에서 Consumer Banking사업부문(대중)에, 나머지는 Global Wealth & Investment Management사업 부문(부유층)에 소속

- (현재 위상) '15년 Merrill Edge는 약 2백여만 명의 고객에게 서비스를 제공 중이며, 관리자산은 1,180억달러, 소속 어드바이저 수는 2,500여명에 달함

## II 상품 · 서비스 라인업

### 가. 개요

- (개요) 고객들이 온라인 플랫폼을 통해 원스톱 자산관리가 가능하도록 구현한 가운데, 주식, ETF, 채권, 펀드, 옵션, 퇴직연금, 일임 등 대부분의 금융투자상품·서비스를 제공 중
  - 한 번의 로그인으로 ME 계좌뿐만 아니라 BOA의 은행계좌를 통합 접속·관리 가능하며, Merrill Edge CMA 신용카드는 BofA ATM(18,000여개)에서 이용 가능
- (서비스 유형) ME는 다양한 고객 수요에 부합하기 위해 전문가의 지원 정도에 따라 서비스 유형을 ①직접 투자형(Online investing and trading), ②일임형(Merrill Edge Guided investing), ③일임+맞춤자문형(invest with an advisor) 등으로 구분
  - ME 고객은 가입 유형과 무관하게 은행·증권 통합계좌 관리, 투자자 교육, 온라인 자산관리 tool, 메릴린치 및 제 3기관 리서치 자료 등의 다양한 서비스를 제공받음

**< Merrill Edge의 자산관리 서비스 유형 >**

	Online investing & trading	Merrill Edge Guided Investing	Invest with an advisor
개요	· 온라인 브로커리지 서비스	· 온라인 일임서비스	· 일임·자문서비스
보수·수수료	· 건당 6.95달러	· 年 0.45%	· 年 0.85%
최소 가입액	· 없음	· 5,000달러	· 20,000달러
투자대상	· 주식, 채권, 옵션, ETF, 펀드 등 모든 금융투자상품	· ETF 포트폴리오	· ETF 및 뮤추얼펀드 포트폴리오
일임서비스	X	O	O
일대일 어드바이저 자문 서비스	X	X	O

**나. 온라인 일임서비스 : Merrill Edge Guided Investing**

(개요) 온라인 전용 일임서비스로, 로보어드바이저 확대 추세에 대응해 기존의 ME 일임·자문서비스 대비 가입요건과 가격을 낮춰 '17.2월 런칭

- 다만, 알고리즘 기반의 타사 로보어드바이저와 달리 그룹내 계열사\*가 직접 운용을 담당

\* Managed Account Advisors LLC

(가입) 전용 온라인 사이트를 통해 수 분 내에 가입 가능

- 개인정보, 투자목표, 투자금액 및 기간, 위험감수도 등 십여 개 질문 응답→ 투자전략·포트폴리오 추천→ (필요시)계좌 개설

(운영방식) 가입, 포트폴리오 관리, 자문 등 모든 서비스는 온라인 전용사이트(Program Website)를 통해 제공

- 계약서, 공시자료 등 각종 문서 역시 전용사이트나 이메일을 통해 전자문서로만 제공되며, 고객이 유효한 이메일 미제공시 계약 해지사유로 작용
- 가입상품 관련 문의에 대해서는 온라인, 콜센터 등을 통해 24시간 대응서비스를 제공하나, 맞춤형 자문은 제공하지 않음
- (운용·관리) ETF로 구성된 포트폴리오\*로 운용되며, 주기적으로 모니터링·리밸런싱을 수행
  - \* 3가지 유형의 모델포트폴리오(Conservative·Moderate·Aggressive)
- (가입금액·보수) 최소 가입금액은 5,000달러이며, 보수는 年 0.45% (위탁매매 수수료 포함)

#### **다. 일임 · 자문서비스 : Invest with an advisor**

- (개요) 표준화된 포트폴리오와 온라인 채널 중심의 휴먼어드바이저 자문을 결합하여 기존 경쟁사 대비 저렴한 가격으로 '10.6월 동 서비스를 런칭
- (가입) 휴먼 어드바이저와 면대면 또는 유선상 사전 면담을 진행→ 어드바이저가 맞춤형 투자전략·포트폴리오 추천→ 지점을 통해 가입
- (운영방식) 고객은 온라인을 통해 상시 포트폴리오 모니터링이 가능하며, 분기별로 고객에게 포트폴리오 성과를 보고
- (운용·관리) 개인별 투자성향에 맞춰 약 12~16개 뮤추얼펀드 및 ETF로 구성된 포트폴리오\*를 구성·운용·리밸런싱해주는 'Merrill Edge Select Portfolio' 서비스를 제공

\* 5가지 유형의 모델포트폴리오(Conservative/Moderately Conservative /Moderate/Moderately Aggressive/Aggressive)

- (자문) 휴먼 어드바이저(Merrill Edge Financial Solution Advisor)가  
면대면(지점) 또는 유선을 통해 가입시뿐만 아니라 年 2회 정기  
자문서비스를 제공
- 이외에도 고객 필요시 BofA 은행 복합지점 또는 콜센터(Merrill  
Edge Advisory Center)를 통해 24시간 휴먼 어드바이저가 맞춤형  
자문 제공
- (가입금액·보수) 최소 가입금액은 20,000달러이며, 보수는 年  
0.85% (위탁매매 수수료 포함)