

상품가입 설명 '세월아 네월아'... 은행 '진땀', 민원 '증가'

금소법 시행 2개월

가입절차·설명시간 수배 늘어 대기 길어지고 고객 불만 증가 은행은 펀드 판매 폼사리기도 서류 수집장... ESG 역행 지적

금융소비자보호법(금소법)이 시행된 지 두 달이 넘었지만 금융사 영업 현장에선 여전히 혼란이 지속되고 있다. 펀드나 대출 상품 가입에 앞서 강화된 녹취 의무를 지키기 위해 투자상품 가입이 지체되는 등 마찰음이 지속되고 있다.

지난 3월25일부터 시행된 금소법은 ▲적합성 원칙 ▲설명무준수 ▲불공정영업행위 금지 ▲부당권유행위 금지 ▲허위 과장광고 금지 등 6대 판매규제의 적용범위를 금융상품 전반으로 확대했다. 금융사는 6대 판매원칙을 위반하면 판매액의 최대 50%에 해당하는 과징금을 내야한다. 판매한 직원도 1억원의 과태료가 부과될 수 있다. 또 소비자는 모든 금융상품에 대해 청약철회권과 위법계약해지권을 행사할 수 있다.

◆영업 현장서 혼선 여전

“금소법 이후로 규정에 따라서 작성해야 하는 서류뿐 아니라 설명하는 시간이 크게 늘어났다. 잠깐의 시간을 내



지난 3월25일부터 시행된 금융소비자보호법으로 은행 등 금융회사가 혼란을 겪고 있다. 서울 시내 한 은행 창구. /뉴스시

서 영업점을 내방하는 고객도 상당수인데 길어진 상담 시간 탓에 상담하는 고객도, 대기하는 고객도 불만이 증가하고 있는 상황이다.”

3일 한 시중은행 관계자는 금소법 시행 후 지난 두 달간의 상황을 두고 이같이 전했다.

은행권에서는 금소법 시행으로 관련 규정이 강화된 만큼 위법 소지가 발생하지 않게 하기 위해 상품설명서를 읽어주고, 녹취를 진행하고 있다. 그런데 펀드 가입 금액과는 별개로 가입 절차에 드는 시간이 몇 배로 늘어나 영업점을 내방한 고객 사이에서 불만이 제기되고 있다.

금융위원회에서는 법 시행 초기라는

점을 감안해 오는 9월 24일까지 6개월의 계도기간을 설정했다. 금소법 시행으로 새로 도입되거나 강화된 규제를 위반해도 제재하지 않겠다고 입장을 밝혔다. 그럼에도 현장에서는 금소법 규정과 위반에 대한 우려로 펀드 판매 등에서 소극적인 영업이 이어지고 있다.

한 은행 관계자는 “선불리 상품을 추천했다가 부당권유에 해당될 수 있다는 우려뿐 아니라, 가입을 권하더라도 한 시간이 넘는 긴 시간 동안 설명이 필요해 소극적인 태도를 취하게 된다”고 설명했다.

여기에 최근 업권 내 화두로 떠오른 ESG 트렌드와 역행하는 모습도 연출되고 있다. 금소법에 따르면 금융사는

투자상품에 가입하는 소비자에게 약관, 계약서, 설명서 등을 의무적으로 제공해야 한다. 결국 종이로 수십 장에 달하는 서류를 제공하는데, ESG경영 트렌드와는 상반된다.

또다른 은행 관계자는 “최근 은행에서 종이 사용을 줄이자는 ESG 움직임이 나타나면서, 태블릿PC로 업무를 진행하는 등 ‘페이퍼리스’ 움직임이 확산됐다”며 “하지만 금소법에 따라 소비자에게 실물 종이로 서류 문치를 제공하게 되는데 트렌드와는 상반된 모습”이라고 설명했다.

◆'민원 증가'·'제도 악용' 후폭풍 우려 금소법으로 현장의 혼란스러운 분위기 속에서 민원 건수 증가 등 후폭풍이 이어지고 있다.

지난해부터 꾸준히 하락해오던 은행권 민원이 금소법이 시행된 올 1분기를 기점으로 소폭 증가했다. 은행연합회에 따르면 지난 1분기 은행권 및 대외기관(금융감독원 등)에 접수된 국내 은행 18곳의 민원건수는 총 582건으로, 572건을 기록한 전분기보다 다소 증가한 것으로 집계됐다. 여기에 금소법 시행이 3월말이었던 점을 고려했을 때 불만이 지속되는 상황에서 올 2분기에는 민원이 더 증가했을 것이란 관측도 나온다.

또 신설한 청약철회권의 악용 의심

사례도 등장했다. 청약철회권은 소비자가 금융상품을 계약한 뒤 일정 기간 내에는 위약금 없이도 계약을 파기할 수 있는 권리다. 이를 악용해 단기간 대출 목적으로 사용한 뒤 대출 철회권을 활용할 수 있다는 우려도 제기됐다. 그런데 실제 지난 5월 초에 진행된 SKIET 공모주 청약 환불일에 청약철회권 사례가 평소 10배 가까이 급증하면서 일각에서는 제도를 악용한 것이 아니냐는 우려도 나왔다.

금융당국에서도 이같은 부작용을 막고자 방안 마련에 나서고 있다. 최근 시행령과 감독규정을 통해 청약철회권에 대한 횡수 제한 등을 추가했다. 또 금융위는 금소법 시행 후 부작용을 줄이려고 애로사항 신속처리 시스템, 금소법 시행 상황반 등을 통해 지원을 이어가고 있다. 또 이달 중으로 금융당국은 판매사가 제시하는 설명무시 시간을 단축할 수 있는 내용을 담은 핵심설명서 배포를 앞두고 있다.

업계 관계자는 “금소법 시행 초창기부터 현장의 목소리가 반영되지 못해 많은 불만을 초래하고 있다”며 “향후 가이드라인 등 보완을 통해 현장의 불편도 해결해, 당초 취지에 맞게 금융소비자 보호에 조금 더 집중할 수 있도록 판매 체계도 개선하려 한다”고 했다.

/이영석 기자 ysl@metroseoul.co.kr



코스피 사상 최고치 근접

코스피가 전 거래일(3224.23)보다 23.20포인트(0.72%) 오른 3247.43에 마감한 3일 오후 서울 중구 하나은행 딜링룸에서 딜러들이 업무를 보고 있다. 이날 코스닥지수는 전 거래일 대비 9.09포인트(0.93%) 오른 990.19에, 서울 외환시장에서 원·달러 환율은 전 거래일보다 0.3원 오른 1113.6원에 마감했다. /뉴스시

“해외·장기 출장 많은데” 4050 아우성

>> 1면 '백신 접종서 소외된'서 계속

잔여백신, 9일부터는 60대 이상만

40·50대는 접종을 위해 잔여 백신을 애타게 찾아다녔지만, 9일부터는 그마저도 60대 이상에 돌아가면서 접종 가능성이 더욱 줄어들었다.

직장인 이 모씨(47)는 “스스로 사전 예약을 하지 않은 고령층에 다시 기회를 주는게 무슨 의미가 있는지 모르겠다”며 “경제·사회활동이 가장 활발한 연령대가 마지막까지 백신을 맞지 못해 위축돼 있다면 그게 더 큰 손실이 아닌지 묻고싶다”고 토로했다.

특히 해외 출장이 잦거나, 장기 출장을 떠나야 하는 사람들의 속은 타들어간다. 회사원 김 모씨(42)는 하반기 6개월 연수를 앞두고 접종 순번을 조조하게

기다리고 있다.

그는 “이미 지난 주 예비명단 50명 안에 이름을 올리고 매일 전화를 걸어 순번이 줄어들길 애타게 기다리고 있다”며 “AZ 백신의 1,2차 접종 간격이 2~3개월인 것을 감안하면 일정이 빠듯한데, 9일부터는 그마저도 불가능하다고 하니 앞이 캄캄하다”고 말했다.

정부는 코로나19 감염시 사망 위험이 높은 고령자 접종이 우선돼야 한다는 입장이다.

추진단은 “고령층 미예약자의 경우 뒤늦게 접종 의사가 생겼더라도 올해 4분기에나 다시 예약 기회가 생긴다”며 “상반기 중 최대한 많은 인원의 고령자 접종을 완료해야 하반기 치명률, 위·중증 환자 발생을 최소화하고 생활 방역으로 돌아갈 수 있다”고 설명했다.

/이세경 기자 seilee@

하림 vs 쌍방울 '격돌'... 관건은 '입찰금액'

이스타항공 M&A

하림·쌍방울, 인수희망서 제출 본입찰시 입찰금액·고용승계 중요 물류 시너지 등에 하림 우세 점쳐져

본격적으로 새 인수자 찾기에 나선 이스타항공이 이번엔 하림그룹과 쌍방울그룹 등 인수희망서를 제출한 기업들에 매각을 성공할 수 있을지 관심이 쏠린다.

3일 업계에 따르면 이스타항공은 현재 예비실사를 진행 중이다. 이달 1일부터 7일까지 인수희망서(LOI)를 제출한 기업들을 대상으로 이 같은 예비실사를 하는 것이다. 인수희망서를 제출한 기업에 대해서는 공개되지 않았지만 10여 곳이 이번 인수전에 참여한 것으로 알려졌다.

앞서 이스타항공 매각 주관사 딜로이트 안진회계법인은 지난달 31일 인수희망서 접수 마감했다. 인수희망서를 제출한 기업으로는 하림그룹과 쌍방울그룹이 두각을 나타내고 있다. 이들은 예비실사를 마치고, 오는 14일 매각금액이 담긴 본입찰 서류를 제출할 예정이다.

하림그룹은 계열사 가운데 벌크선사 팬오션이 인수희망서를 제출한 것으로 전해졌다. 또, 쌍방울그룹은 크레인과 특장차를 제작하는 계열사 광림이 그룹 내 계열사인 미래산업, 아이오케이와 컨소시엄을 구성해 이스타항공 인수에 나섰다. 다만 이밖에 사모펀드 운용사 등 알려지지 않은 기업도 있으며 이미 우선 매수권을 가진 우선 협상 대상자도 있다.



서울 강서구 이스타항공 본사. /뉴스시

이스타항공이 '스토킹 호스' 방식의 매각을 진행하고 있는 만큼 이번에 인수희망서를 낸 기업들이 높은 가격을 제시한다고 해도 이스타항공의 새 인수자가 되지 못할 수도 있다.

우선 협상 대상자는 법원에 의해 우선매수권을 확보하고 있어 LOI 참여 기업의 최고 가격을 맞추면 인수가 가능하기 때문이다. 다만 우선 협상 대상자가 이러한 최고가를 포기하면 가장 높은 가격을 써낸 다른 기업이 최종 인수자가 된다.

향후 본입찰 시 새 인수자 선정에 있어 6가지 항목을 기준으로 평가해 최종 입찰자가 결정된다. ▲입찰금액의 규모 ▲자금 투자의 방식 ▲자금 조달 증빙 등 계약지표와 ▲인수 후 경영능력 ▲종업원 고용 승계 ▲매각 절차 진행의 용이성 등 비계약 지표가 그 심사 기준이다. 이 가운데 이스타항공을 정상화하기 위해 가장 중요한 '입찰금액의 규모'가 중점이 될 것으로 보인다.

현재까지 시장에서는 하림그룹과 쌍방울그룹을 두고 하림그룹의 우세를 점

치고 있다. 하림 계열사 팬오션이 이스타항공을 인수할 경우 해운과 항공 등 화물 운송 부문의 시너지가 생길 것으로 예상되기 때문이다. 그만큼 이스타항공이 정상화하는 데 유리하게 작용할 수 있다는 분석이다.

특히 하림그룹은 과거 팬오션을 인수한 뒤 정상화에 성공한 사례가 있어 이러한 점이 높게 평가될 가능성도 있다. 본업과의 시너지는 물론 새로운 먹거리도 창출할 수 있다는 평가다.

한편 이르면 이달 중 최종 인수자가 선정되면 유상증자가 진행된다. 이에 따라 대주주인 이스타홀딩스의 주식과 기존 주주들이 보유한 주식 대부분이 소각되게 된다.

세종대 황용식 교수는 “기업들 입장에서 사업 다각화를 위해 항공산업에 진출하려는 것 같다. 검증되고 알려진 기업들이 인수전에 참여하는 것은 긍정적인 시그널로 본다”며 “(하림의 경우) 항공과 해운이 시너지를 낼 수 있다. 물류중합기업으로 거듭나기 위한 시도가 아닐까 싶다”고 말했다. /김수지 기자 sjkim2935@