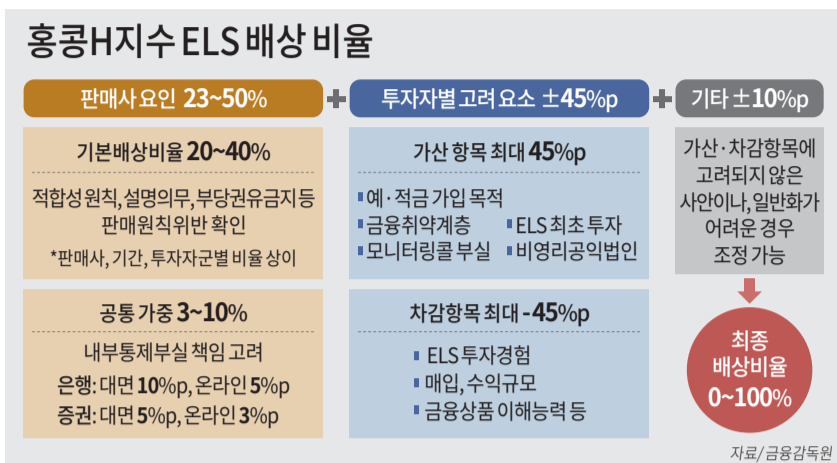


홍콩 H지수 ELS 배상

분쟁조정안, 적합성 원칙·설명 의무·부당권유 여부 등 반영

금감원, 판매사·투자자 협조 당부
손실 6조대 전망... 대부분 개인
실질적 배상비율 20~60% 전망



홍콩 H지수 주가연계증권(ELS)과
관련한 손실이 6조원에 육박할 전망이
다. 그 중 개인 투자자는 92%를 차지
한다. 금융당국은 기본배상비율을 최
대 40%로 정하고 판매회사와 투자자
별 책임을 각각 반영해 최종배상비율
산정에 나설 방침이다. 이론적으로는
100% 배상이 가능하지만 배상비율은
대체로 20~60%에 머물 전망이다.

◆다음달부터 손실 배상 시작

11일 금융감독원은 H지수 ELS의
투자자 손실 배상과 관련, 판매사 책
임과 투자자 책임을 종합적으로 반영
해 배상비율을 결정하는 '분쟁조정기
준안'을 공개했다.
기준안에 따르면 기본배상비율은
판매사의 적합성 원칙, 설명의무, 부
당권유 금지 등 판매원칙 위반 여부에
따라 20~40%로 정했다.
투자자 고려요소의 경우 고령자 등
금융취약계층 보호 소홀, 자료 유지·
관리 부실 등 각 투자자에 대한 판매사
의 절차상 미흡사항을 고려해 판매사
책임가중 사유를 배상비율에 최대

45%p 가산하기로 했다.
예·적금 가입 목적이었던 고객에게
팔았거나 금융취약계층 혹은 ELS 최
초 투자인 경우, 자료 유지와 관리·모
니터링 불실 등이 가산 항목이다.
불완전판매를 유발·확대한 내부통
제 부실 책임을 고려하되, 그 정도에
따라 은행은 10%p, 증권사는 5%p 가
중한다. 다만, 온라인 판매채널의 경
우 판매사의 내부통제 부실의 영향이
상대적으로 낮은 점을 감안하여 은행
5%p, 증권사 3%p 적용하기로 했다.
또 ELS를 실질적으로 이해하고 투
자했는지 가능할 수 있는 ELS 가입횟
수, 금액 등 투자경험, 금융지식 수준
등을 고려해 투자자 책임에 따른 과실
사유를 배상비율에서 최대 45% 차감

이 이뤄진다.
예를 들어 예·적금 가입 목적으로
은행을 찾았던 80대 초반 A씨는 은행
직원 권유로 2500만원을 투자했다가
올해 1월 만기가 도래하면서 손실이
확정됐다. 이 사례에서 은행은 ELS
상품을 설명하면서 투자위험 일부를
누락하여 설명의무 위반(일괄 기본배
상비율 20%), 내부통제 부실 소지(공
통가중+10%p), 투자권유자료 미보
관(+5%p) 및 고령자 보호기준 미준
수(+15%p) 등이 확인됐다. 투자자 A
씨는 ELS 상품 가입 경험이 미미하고
가입금액이 5000만원 미만이라 차감
사유는 발생하지 않았다. 금감원은 A
씨에 대한 손실 배상 비율을 75% 내외
수준으로 예상했다.

금감원은 대다수의 배상비율이 20
~60% 수준일 것으로 예상하고 있다.
과거 해외금리 연계형 파생결합상품
(DLF) 배상비율은 평균 20~80%, 그
중 6개 대표 사례로 40~80%로 제시했
던 것을 감안하면 낮은 수준이다.
이세훈 금융감독원 수석부원장은
"DLF 사태 때와 비교해 상품 특성이
나 소비자 보호 환경 등을 감안하면 D
LF 때보다 판매사 책임이 더 인정되기
어렵다"며 "전반적으로 배상비율이 더
높아진 것으로 보고 있다"고
설명했다.
금감원은 이날 발표한 분쟁조정안
을 토대로 다음달부터 대표사례에 대
한 분쟁조정위원회를 개최할 계획이
다. 다만 각 판매사는 조정기준에 따라
사적화해 방식의 자율 배상을 실시할
수 있다.
이복현 금감원장은 "판매사의 고객
피해 배상 등 사후 수습 노력은 관련 법
규와 절차에 따라 과징금 등 제재 수준
결정시 참작할 방침"이라며 "배상이 원
활히 이뤄져서 법적 다툼의 장기화 등
으로 인한 사회경제적 비용이 최소화
될 수 있도록 판매사와 투자자들의 적
극적인 협조를 부탁한다"고 말했다.
◆총 예상 손실 5조8000억원 달해
금감원에 따르면 지난해 12월말 기

준 H지수 ELS 판매 잔액은 총 18조
8000억원이다. 은행이 15조4000억
원, 증권사가 총 3조4000억원을 판매
했다.
ELS는 특정 주가지수에 연동된 증
권으로 만기까지 일정 조건을 충족하
면 약속된 수익률을 받을 수 있는 상품
이다. 홍콩 H지수는 지난 2021년 2월
1만2229포인트에서 2022년 10월 4939
포인트로 59.6%나 급락했다. 이후 소
폭 반등하기는 했지만 올해 2월말 기
준 5678포인트에 그치고 있어 고점 대
비 여전히 절반 이하 수준이다.
전체 잔액의 80.5%인 15조1000억
원의 만기가 올해 몰려있으며 그 중
대부분이 상반기 집중됐다. 지난 2월
까지 만기도래액 2조2000억원 가운
데 총 손실 금액은 1조2000억원으로
누적 손실률은 53.5%에 달한다. H지
수가 지금 수준에 머물 경우 향후 추
가 예상 손실금액은 4조6000억원이
더 늘어난다. 이 가운데 개인이 전체
92%를 차지해 피해가 가장 클 전망
이다. 특히 개인투자자 현황을 살펴
보면 65세 이상 고령투자자 비중은
21.5%(8만4000계좌), ELS 투자 경
험이 없었던 최초 투자자 비중은 6.
7%(2만6000계좌)로 집계됐다.
/이세경 기자 seilee@metroseoul.co.kr

조용병 “은행별 조정안 수용여부 점검... 민간·당국 소통 출발점 될 것”

(은행연합회장)

조 회장, 홍콩 ELS 관련 유감 표명
“소비자 중심 영업문화 더욱 노력”



조용병 은행연합회 회장이 11일 오후 서울 중구 은행연합회에서 열린 기자간담회에서 인사말 하고 있다. /뉴스1

조용병 은행연합회장은 “주가연계
증권(ELS) 분쟁조정안 발표로 ELS
판매 은행들이 민간 또는 당국과 소통
이 시작되는 출발점이 될 것”이라고
밝혔다.
조용병 회장은 11일 서울 중구 은행
회관에서 열린 취임 100일 기자간담회
에서 “금융감독원이 발표한 분쟁 조
정안은 각 은행에서 자체적으로 점검을
하고 수용 여부도 같이 포함해서 진행
할 것”이라며 “(배상안을) 수용하더라
도 대내외적으로 어떻게 소통할 것인
지 이런 과정에 들어간 것으로 생각된
다”고 말했다.

이어 “과거 재직 당시에 사모펀드에
얽혀서 고생을 많이 했고 반성도 했
다”며 “이후 금융소비자법도 도입됐는
데 이런 사태가 다시 발생한 점 죄송스

럽고 유감스럽다”고 말했다.
또한 조 회장은 ELS 등 고위험 금
융상품의 은행 판매 지속 여부에 대해
서도 언급했다.
그는 “ELS 상품 하나를 파느냐, 안
파느냐의 문제라기보단 은행 산업이
앞으로 자산관리 쪽으로 갈 때 자산관
리 측면에서 고객에 선택권을 더 주
고, 고객 선택권이 좁아지지 않도록
유의하고 노력해야 한다고 생각한다”
며 “이번 사태를 계기로 은행권, 더 크
게는 자본시장이 발달할 수 있는 계기
가 됐으면 하고, 앞으로 소비자 중심
의 영업문화에 대해 더욱 노력이 필요
해 금감원 검사 결과에 따라 여러 가지
원칙들이 미미한 점을 보완을 해 소비
자 보호에 더 앞장서야 될 것”이라고

말했다. 이어 “은행 내부통제의 구조
나 실정을 실질화하는 데 은행연합회
가 힘쓸 것”이라고 강조했다.
또한 홍콩 ELS 사태 이후 은행의
수수료 수익이 위축될 수 있던 우려에
대해서도 입장을 밝혔다.
조 회장은 “공모, 사모에서 모두 문
제가 발생하고 있어 은행들의 사업 경
영의 부분에서 검증은 받게 될 것”이
라며 “비이자이익의 원천에 대한 논의
속에서 수수료 수익 확대는 맞지만,
은행의 판매수수료 규모는 상당히 한
정적이고 규제적이기 때문에 고객은
자문을, 은행을 자산관리를 통해 시너
지를 낼 수 있다”고 말했다.
최근 은행업권 내 사업 전반이 다
소 위축된 경향이 있다며 이를 활성화

화하기 위한 은행연합회의 역할을 강
조했다.
조 회장은 “이사회를 통해 은행장들
의 목소리를 듣다 보면 연초부터 은행
권 전반의 경영 전략이 위축돼 있는 것
을 느끼고 있고 은행의 행보를 바라보
는 시각이 다소 부정적이기 때문에 신
사업 진출을 포함한 적극적 활동이 어
려운 상황”이라고 말했다.
이어 “이런 상황은 1분기가 지나면
분위기가 다소 반전하지 않을까 기대
하고 있다”며 “그간 진행됐던 은행권
제도개선 TF 등 혁신논의, 은행권의
비금융 진출 및 금융그룹 자회사와의
시너지를 위한 제도 논의도 활성화할
것으로 보고 있다”라고 덧붙였다.
/이승용 기자 lsy2665@

기업들, 상품가격 ‘조금씩·자주’ 올렸다

한은, 팬데믹 이후 가격조정 행태 분석
상품가격 유지기간 9.1개월→6.4개월

국내기업들이 코로나19 팬데믹 이후
상품 가격을 한 번에 크게 인상하지 않
고 조금씩 자주 인상한 것으로 나타났
다. 소비자의 가격 민감도가 높아지고,
경쟁품으로 대체할 것을 우려해 인상은
유지한 반면 빈도를 높여 가격을 높
였다는 분석이다.
한국은행이 11일 발표한 ‘BOK이슈

노트: 팬데믹 이후 국내기업 가격조정
행태 변화의 특징과 영향’에 따르면 국
내기업은 팬데믹 이후 가격인상 빈도가
크게 늘어난 반면 가격 조정폭은 팬데
믹 이전과 큰 변화가 없었다.
◆코로나 팬데믹 이후 조정빈도 4.6%
p 상승
세부적으로 살펴보면 국내제품의 가
격 조정 빈도는 2018~2021년 11% 수
준에서 2022년~2023년 15.6%로 상승했
다. 평균 상품가격 유지기간은 9.1개월

에서 6.4개월로 단축됐다.
이동재 조사국 물가동향팀 과장은
“가격조정 빈도는 인하보다 인상빈도가
늘어나며 상승했다”며 “2022년 하반기
이후에는 인상빈도가 감소하고 있지만
과거 대비 여전히 높은 수준”이라고 말
했다.
반면 가격 조정 폭은 변화가 미미했
다. 2019년 이후 국내 생필품 가격 인상은
1회당 평균 20~25%, 인하율은 15
~20% 수준이다. 특히 인상 빈도는 소
비자물가상승률이 1% 오를 때마다 1%
포인트(p) 증가했다. 기업들이 소비자
의 가격 민감도, 경쟁품으로의 대체를

우려해 가격인상시 폭보다 빈도 조정으
로 가격을 인상했다는 설명이다.
◆유가 등 비용 충격시 인플레이션 추
가 상승 가능성
이날 한국은행은 유가상승과 같은 비
용상승 충격이 2배로 커지면 기업들이
가격인상빈도를 늘려 인플레이션 또한
2배 이상 확대된다고 내다봤다. 동일한
충격의 크기가 커지는 것뿐만 아니라
고유가, 펄스업 소비 등 서로 다른 충격
이 동시에 발생할 경우 물가에 미치는
영향도 커질 수 있다.
이 과장은 “고인플레이션 기간 중 기업
들은 가격인상폭을 조정하기 보다는 인

상빈도를 높이면서 대응했다”며 “특히 유
가 급등과 같은 충격이 발생할 경우 인상
빈도가 늘며 인플레이션이 빠르게 상승
하는 것으로 나타났다”고 말했다.
아울러 비용상승 충격이 없더라도 물
가수준이 높은 상황이라면 인상빈도가
늘어나 인플레이션에 미치는 영향이 확
대될 수 있다. 우리나라의 소비자물가
상승률은 2월 기준 3.1%로, 목표수준
(2%)을 상회하는 수준이다. 이 상황에서
지정학적 갈등으로 유가상승이나 기상이
변 등의 충격이 발생할 경우 인플레이션
이 또 다시 상승할 수 있다는 분석이다.
/나유리 기자 yul115@