

신한銀, 고객보호 미흡 영업점 투자상품 판매 금지한다

미스터리쇼핑 결과 따라 1개월간 투자상품 판매 금지

고객 보호 절차 강화 · 투자상품 판매 절차 준수 중요성 강조

신한은행은 자체적으로 시행하는 미스터리쇼핑(암행평가) 점수가 저조한 영업점의 투자상품 판매를 1개월 간 규제하는 '투자상품 판매 금지' 제도를 도입한다고 21일 밝혔다.

시중은행 중에서는 최초로 도입된 이번 제도는 펀드, ELT 등 투자상품을 이용하는 고객 보호를 강화하고 임직원들에게 투자상품 판매 절차 준수의 중요성을 강조하기 위해 시행된다.

미스터리쇼핑은 3단계로 이뤄진다. 먼저 전체 영업점을 대상으로

1차 미스터리쇼핑을 시행해 결과가 부진한 '재실시 영업점'을 선정한다. 이후 해당 영업점을 대상으로 2차 미스터리쇼핑을 진행하고 그 결과도 부진한 영업점을 최종적으로 '판매 금지 영업점'으로 선정된다.

판매 금지 영업점은 1개월간 펀드, ELT 등 투자상품을 판매할 수 없고 해당 영업점의 투자상품 판매 담당 직원들은 투자상품 판매 절차 및 상품정보에 대한 교육을 다시 이수해야 한다.

신한은행은 기존에도 투자상품

판매에 대한 자체 미스터리쇼핑을 진행해 결과가 부진한 영업점에 대해 구체적인 개선 계획을 마련하게 하고 자체적으로 판매 절차 재교육을 진행하도록 했다. 이번 제도 도입은 판매 금지 등 관련 규제를 크게 강화한 것이다.

이달 초 진옥동 신한은행장은 신(新)성과평가체계(KPI)인 '같이 성장(Value up together) 평가제도'를 도입해 영업점 평가체계 전반을 고객 관점에서 다시 설계했다. 또 조직 개편을 통해 고객 보호 컨트롤타



워 역할을 수행할 '소비자보호그룹'을 신설했다. 신한은행은 이달 중 전국 영업점에 관련 제도 도입을 안내하고 다음 달 중 1차 미스터리쇼핑을 진행할 계획이다. 이후 미스터리쇼핑

재실시 영업점을 선정해 3월 중 2차 미스터리쇼핑을 시행하고 결과에 따라 판매 금지 영업점을 선정한다. 신한은행 관계자는 "투자상품 판매와 관련된 고객 보호를 강화하

기 위해 이번 제도를 시행하게 됐다"며 "고객 중심 금융 서비스를 선도하는 은행이 될 수 있도록 다양한 방법을 통해 지속적으로 노력할 예정이다"라고 했다.

뉴스1

개인 달러화예금 잔액 154억달러...4개월 연속 사상 최대

기업 달러화예금도 1년8개월 만에 최대



개인 달러화예금 잔액이 4개월 연속 역대 최대치를 경신했다. 글로벌 경제의 불확실성이 여전한 원/달러 환율 상승(원화 약세)에도 불구하고 안전자산 선호가 이어진 데 따른 결과로 분석된다. 여기에 기업이 원화약세 영향으로 달러화를 원화로 바꾸지 않아 기업의 달러화예금도 1년8개월만에 가장 컸다.

21일 한국은행이 발표한 '2019년 12월중 거주자의외화예금 동향'에 따르면 12월 말 외국환은행의 개인 달러화예금 잔액은 154억달러였다. 이는 2012년 6월 통계 공표 이후 가장 많은 수준으로 9월(136억6000만달러), 10월(146억4000만달러), 11월(147억5000만달러)에 이어 4개월 연속 최대치를 갈아치웠다.

개인 달러화예금의 전월 대비 증가폭은 6억5000만달러로 전월(1억1000만달러)보다 컸다. 개인 달러화예금 잔액은 지난 4월(112억9000만달러) 이후 증가 추세가 있다. 글로벌 금융시장이 불안해 달러화를 안전자산으로 여긴 개인들이 달러화 정기예금을 중심으로 투자하는 것으로 해석된다.

기업 달러화예금 잔액은 533억8000만달러로 전월보다 41억7000만달러 늘었다. 원/달러 환율 하락(달러 강세)으로 일반기업이 달러화를 원화로 바꾸지 않았기 때문이다. 기업의 달러화 예금 잔액은 지난 2018년 4월 이후 1년8개월 만에 최대치다. 원/달러 환율은 11월말 1181.2원에서 12월말 1156.4원으로 떨어졌다.

외국환은행의 거주자의외화예금 잔액은 전월 말보다 45억7000만달러 늘어난 794억4000만달러였

다. 거주자의외화예금은 지난 5월(24억1000만달러)과 6월(47억7000만달러) 2개월 연속 늘었다가 지난 7월(7억1000만달러) 감소했다. 이어 8월(13억달러)부터 3개월 연속 증가한 뒤 11월(-36억7000만달러) 감소세로 돌아섰다. 12월 반등했다.

거주자에금은 내국인과 국내기업, 국내에 6개월 이상 거주한 외국인, 국내에 진출해 있는 외국기업 등의 국내 외화예금을 의미한다.

통화별로는 달러화예금은 48억2000만달러 늘었다. 엔화와 유로화예금은 각각 3000만달러, 1억9000만달러 감소했다. 주체별 보면 기업예금 잔액(619억9000만달러)이 전월보다 39억3000만달러, 개인예금(174억5000만달러)은 6억4000만달러 각각 증가했다.

은행별로는 국내은행(669억2000만달러)과 외은지점(125억2000만달러)이 각각 37억2000만달러, 8억5000만달러 늘었다.

뉴스1

올해 이전소득 증가로 농가소득 5.3% 상승

올해 농가소득이 이전소득 증가에 힘입어 지난해보다 5.3% 증가하면서 가구당 4500만원에 근접할 것으로 예상된다.

한국농촌경제연구원은 22일 서울 잠실 롯데호텔에서 '농업·농촌 포용과 혁신, 그리고 지속가능한 미래'라는 주제로 '농업전망 2020'을 발표한다.

연구원은 올해 공익직불제 도입의 효과로 지난해 보다 이전소득이 15.2% 늘면서 가구당 4490만원 농가소득을 예상했다. 지급과 같은 추세로 연평균 1.7%씩 농가소득이 증가할 경우, 2029년에는 가구당 평균 5035만원에 이를 것으로 추산된다.

농가인구 감소세는 지속되지만 농림어업취업자수는 증가할 전망이다. 올해 농가인구가 전년보다 1.5% 감소한 224만명까지 줄면서 150만호의 농가호수가 사라질 것으로 예상된다. 65세 이상 농가인구 비중도 전년보다 0.7%포인트 증가한 46.2%로 고령화도 더욱 심화될 전망이다.

하지만 귀농·귀촌 행렬이 올해도 이어지면서 농림어업취업자수는 전년보다 1% 증가한 141만명에 이를 것으로 점쳐진다.

연구원은 올해 농업생산액이 지난해와 비슷한 50조4380억원을 유

지할 것으로 예상했다. 곡물류 생산액과 축산업 생산액이 소폭 늘겠지만 엽근채소 가격하락과 당늘·양파 생산량 감소로 재배업 생산액이 작년보다 0.4% 줄어든 30조5720억원에 머무를 전망이다.

경기면적과 재배면적은 각각 158만ha, 164ha로 작년보다 모두 0.6% 감소하겠지만 농가인구당 경기면적은 전년 대비 1.1% 증가하면서 70.4a에 이를 것으로 추산된다.

농업교역조건이 작년보다 악화되면서 농업에 필요한 각종 비용도 상승할 것으로 예상된다. 연구원은 올해 국제유가 상승으로 투입재 가격, 노임 및 임차료가 오르면서 농업 투입재 가격이 전년보다 1.2% 늘 것으로 내다봤다. 이 같은 농업 비용 증가는 채소·과실 가격 상승으로 이어져 올해 농가 판매가격 역시 전년보다 0.8% 오를 전망이다.

한편 식품소비행태가 변화하면서 육류·수입과일 소비가 늘고 곡물·채소 소비는 줄어드는 현상이 올해도 두드러질 것으로 예상된다. 연구원은 중장기 수입과일과 육류 소비가 연평균 각각 1.5%, 0.7% 증가하는 반면 곡물과 채소는 각각 0.9%, 0.4% 감소할 것으로 전망했다.

LS산전, '맞춤형 스마트공장' 확대

대·중소 상생형 스마트공장 구축지원 협력기금 출연



플랫폼이다. 솔루션 일괄 공급하는 기존 방식과 달리 고객 현장을 분석해 플랫폼에 참여한 각 분야별 최적 기업을 고객과 매칭함으로써 구축 비용이 절감되는 등 경제성과 효율성을 동시에 확대했다는 LS산전의 설명이다.

김동현 LS산전 CFO 전무는 "LS산전은 대·중소기업의 균형 있는 성장과 혁신적 산업 생태계 조성을 위해 최선의 노력을 다하고 있다"며 "앞으로도 다양한 지원사업을 통해 대한민국 제조업 부흥과 양질의 일자리 창출에 적극 노력할 것"이라고 말했다.

김순철 협력재단 사무총장은 "지난해 대·공기업 10개사가 스마트공장 구축을 위한 상생협력기금을 출연한 데 이어 2020년도 사업에 LS산전이 첫 발을 내디딘 것에 큰 의미를 부여하고 싶다"며 "향후 보다 많은 기업들의 사업 참여를 이끌어 내기 위해 노력할 것"이라고 화답했다.

한편 스마트 공장의 세계 시장 규모는 지난 2016년 1210억 달러에서 연평균 9.3% 성장해 오는 2022년 2054억 달러 규모에 달할 전망이다. 국내 시장규모는 2016년 3조 8000억원에서 2021년 6조3000억 원에 이를 것으로 예측된다.

'동영상 안봤는데 한달치 요금내라니'...IPTV 불공정약관 시정

공정위 "1개월 이내 해지시 요금 전액 부과 약관 무효"

IPTV를 이용 중인 A씨는 월정액 상품인 다시보기 서비스에 가입한 뒤 당일 바로 취소했으나 한달치 요금을 그대로 납부해야 했다. 가입 후 동영상을 1편도 보지 않은 A씨는 IPTV측에 요금 환불을 요청했으나 1개월 내 해지할 경우 1개월 요금을 청구한다는 약관에 따라 거절당했다.

올해부터 A씨처럼 IPTV의 월정액 VOD(주문형 비디오)서비스에 가입한 뒤 1개월 내에 동영상을 보지 않고 해지한다면 전액 요금을 환불 받을 수 있다.

공정거래위원회는 21일 소비자

가 월정액 VOD 부가서비스에 가입해 요금을 납부한 후 동영상을 시청하지 않았음에도 1개월 이내 해지할 경우 요금을 환불하지 않는 KT, SK브로드밴드, LG유플러스 등 3개 IPTV 사업자의 약관을 시정했다고 밝혔다.

약관 개정에 따라 가입 후 1개월 내에 해지를 원하는 IPTV 가입자는 동영상을 시청하지 않았다면 7일 이내 청약철회를 통해 전액 환불받을 수 있다. 7일 이후 해지하는 경우 가입기간에 해당되는 일할 계산 요금 및 잔여기간 요금의 10%를 위약금으로 공제해 환불받을 수 있다.

공정위는 앞서 A씨 사례처럼

VOD 상품 약관이 부당하다는 신고가 접수되자 IPTV 3사에 대한 직권조사에 나섰다.

공정위는 동영상 시청 여부와 관계없이 1개월 이내 해지할 경우 1개월 요금을 전부 부과하는 것은 과도한 위약금을 부과함으로써 사실상 법률에 따른 고객의 해지권 행사를 제한하는 조항에 해당한다고 판단했다.

방문 판매 등에 관한 법률에 따라 고객은 다른 법률에 별도의 규정이 없는 한 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다. 또한 사업자는 계약 해지로 인한 손실에 대해 과도한 위약금을 청구하거나 실제 공급된 재화에 대한 대가를 초과해 받은 대금의 환불을

거부할 수 없다는 것이 공정위의 설명이다.

이에 따라 IPTV 3사의 약관은 법률에 따른 고객의 권리를 상당한 이유없이 배제하거나 제한하는 조항으로 약관법에 위반돼 무효라고 판단했다.

다만 공정위는 할인요금으로 무제한 동영상을 시청할 수 있는 점과 단기간에 집중적으로 시청한 후 해지할 가능성이 있는 점 등을 고려해 동영상 시청 이력이 있을 경우 1개월 요금을 청구하는 것은 부당하지 않다고 결론내렸다.

공정위의 불공정 약관 무효 결정에 따라 IPTV 3개사는 약관심사 과정에서 이같은 내용을 자진시정하고 1월2일부터 새 약관을 시행 중에 있는 것으로 나타났다.

'인공인간' 선보인 삼성전자 '천재 과학자' 30대 전무됐다

삼성전자가 21일 단행한 정기임원 인사를 통해 '30대 전무'가 탄생했다. 1981년생으로 30대 초반이던 2014년에 최연소 상무 승진 타이틀을 깨쳤던 삼성리서치아메리카(SRA) 소속 연구인 프라나브 미스트리(Pranav Mistry) 전무(39)가 그 주인공이다.

현재 SRA에서 싱크링크팀장을 맡고 있는 미스트리 전무에 대해 삼성전자는 "로보틱스 콘셉트 발굴 및 핵심기술 확보에 공로를 세웠다"고 평가했다.

그러면서 "사내 벤처 조직인 스타랩스를 신설해 AI(인공지능) 기반 서비스 개발을 추진하는 등 신사업 발굴에 기여했다"고 설명했다. 현재 삼성전자에서 30대 전무는



프라나브 미스트리가 유일하다. 삼성전자 마동기 임원 전체를 살펴보면더라도 지난해 글로벌 컨설팅업체 베인앤컴퍼니에서 영입된 구자천 상무와 이번 정기 인사에서 승진한 외국인 마티유 아포테커(Mathieu

Apotheker) 등이 1981년생으로 동갑내기다.

미스트리 전무는 2009년 MIT테크놀로지리뷰가 발표한 '세계에서 가장 영향력 있는 젊은 과학자 35인' 명단에 올 정도로 뛰어난 재능

을 갖춘 인물이다. 그는 마이크로소프트에서 UX리서치연구를 하다 MIT로 옮겼고 2012년부터 삼성전자에 합류했다.

그는 삼성전자 합류 직후 2년간인 2014년말 정기임원 인사를 통해 상무로 승진했다. 당시 그의 나이는 33세로 업계에선 '괴짜적 인사'라는 평가가 쏟아졌다.

이후 미스트리 전무는 실리콘밸리에 머물며 SRA 소속 연구원들과 인공지능, 빅데이터, 로보틱스, 웨어러블 등 새로운 먹거리 개발에 열중한 것으로 알려졌다.

미스트리 전무는 "우리는 가상에서 만들어낸 것을 진짜라고 믿을 수 있느냐 물음에서 네온 프로젝트를 시작했다"면서 "회사 실제 사람처럼 생긴 네온은 수백만 가지의 표정을 지을 수 있으며 다양한 외국어도 구사할 수 있다"고 밝혔다.