

별 첨

---

# 카드사 대출 관행 개선방안

---

2019. 12. 18.

금 융 위 원 회  
금 융 감 독 원  
여신금융협회

## 목 차

I. 카드사 대출업무 개황 .....	1
II. 카드사 대출 영업의 주요 특징 .....	2
III. 카드사 대출 영업방식의 문제점 및 개선방안 .....	3
IV. 향후 추진계획 .....	10

## I. 카드사 대출업무 개황

- **(대출유형)** 신용카드업자는 신용카드 발행 및 대금 결제 등 본업 외에 부대업무로 ①**카드대출**(카드회원 대상)과 ②**일반대출**(비회원 대상) 등을 영위

### 【신용카드사의 대출유형별 비교】

구 분	카드대출		신용대출
	카드론(장기카드대출)	현금서비스(단기카드대출)	
대상	신용카드회원		체크카드회원, 비회원
대출기간	최대 36개월	최대 2개월	상품별로 상이하나 대체로 카드론과 유사
금리*	11.10 ~ 21.73% (고정금리)	12.14 ~ 22.17% (고정금리)	
한도	최대 5천만원 (회사별 상이)	신용카드 총 이용한도 내 별도 소액 대출한도 부여	
상환	만기일시상환, 분할상환 방식 등	신용카드 이용대금 결제일에 일시 상환	
신청방식	인터넷/모바일, ARS, 영업점, ATM		인터넷/모바일, 영업점
대출심사	사전에 부여된 한도내 심사 없이 이용		대출건별 심사
중도상환 수수료	X		

\* '19.12.10. 현재 여신금융협회에 공시된 7개 전업사 신용등급별 최저~최고 평균금리

- **(대출현황)** '18년중 전업 카드사(BC제외 7개)는 카드론 36.9조원, 현금서비스 53.4조원, 개인신용대출 1.1조원을 신규로 취급

### 【대출유형별 취급 현황('18년)】

구 분	단위	카드대출		개인신용대출
		카드론	현금서비스	
취 급 액	억원	369,433	533,636	10,996
평균금리	%	14.8	19.6	15.6
총 대출건수	만건	733.8	7,015.4	25.8
건별 평균대출액	만원	503.4	76.1	425.8

## Ⅱ. 카드사 대출 영업의 주요 특징

- 카드사는 지점망이 부족한 반면, 회원에 대한 마케팅이 용이\*한 특성상 비대면 대출영업\*\*에 주력

\* 매월 카드대금청구서 발송, 카드사용시 문자메시지 전송 등 대고객 채널이 가동되며, 각종 할인행사 홍보 등 사전마케팅에 대한 고객의 동의율이 높은 편

\*\* 전화마케팅, 이메일, 문자메시지, 모바일, 인터넷 광고 등

- 특히 카드대출(카드론·현금서비스)의 경우 은행 등 타 업권 대출 대비 이용이 편리\*하여

\* 대출건별 별도의 심사절차 없이 ATM/인터넷/모바일 등을 이용하여 24시간 대출이 가능하며 조기상환수수료도 없음

- 할인 등을 통한 이용경험 유도시 회원의 반복적 대출 가능성이 높아지는 경향

- 대출규모가 증가할수록 비용효율화 등 규모의 경제 달성이 용이함에 따라 카드사는 대출취급액 확대 위주로 영업

- ➡ 할인 기준에 대한 사전 안내 없이 대출이 없거나 추가 대출 가능성이 높은 회원 등을 대상으로 금리할인을 제시하는 방식\*으로 마케팅

\* (은행) 우대금리 기준 공개 vs (카드사) 금리할인기준 미공개

- 카드사는 회원 가입시 마케팅 수신에 동의한 고객 중 선별\*하여 전화(TM), 문자메시지(LMS), 이메일 등을 통해 마케팅을 하며,

\* 대출가능성이 높은 고객(최근 대출한도 상향, 대출상환 회원 등), 대출 이용경험이 없는 잠재 고객 등을 주로 선정

※ 연간 전업 카드사 대출 관련 마케팅비용 1,010억원

- 대출이 필요하여 카드사에 먼저 대출 신청을 한 고객은 대체로 할인 대상에서 제외

### Ⅲ. 카드사 대출 영업방식의 문제점 및 개선방안

#### (문제①) 고객간 불합리한 금리 차등 적용

- ① 할인기준 공개 없이 대출이용 가능성, 신규고객 유인 등 취급액 증대 관점에서 신용도와 무관하게 할인마케팅 대상을 선정하여
  - 신용등급간 금리역전\*이 발생하고 리스크 기반의 금리체계가 훼손
    - \* 금리역전 : 상위등급 비할인 대출금리 > 하위등급 할인 대출금리
    - ※ 홈페이지 등에서는 신용도, 기여도 등에 따라 대출금리가 결정된다고 안내하면서 실제로는 적용 금리를 마케팅 관점에서 변경
- ② 특히 신규 대출 고객에게는 대폭 낮은 금리를 제시하면서 기존 고객은 할인대상에서 제외하는 등
  - 동일한 신용등급 등을 지닌 고객 사이에도 합리적으로 설명하기 어려운 금리 차이가 발생

#### ➡ (개선) 불합리한 금리 차등적용 방지체계 구축

- 신용등급간 금리역전 방지 운영기준\*을 마련·적용하여 리스크 기반의 금리산정 유도 및 고객간 불합리한 금리 차등적용 방지
  - \* 상위등급의 비할인금리가 하위등급의 평균(할인+비할인)금리보다 높지 않도록 운영
- 다만, 부수거래에 따른 할인\*, 취약계층 지원 등 정책 목적의 할인 등은 금리역전의 예외로 인정하여 투명하고 건전한 경쟁 촉진
  - \* 사전에 우대금리요건(예 : 공과금 자동이체시 0.3%p 할인) 을 공개 후 금리할인

## (문제②) 카드회원에게 안내되는 금리정보의 실효성 저하

- ① 카드론의 경우 대부분 할인마케팅\*으로 취급되어 회원에게 평소 안내되는 (비할인)금리\*\*와 실제 대출금리 간 괴리가 발생하여

\* '18년 기준 카드론 취급액 중 할인마케팅 취급액 비중이 **63.6%** 수준

\*\* 카드론 이용 동의를 한 고객의 카드이용대금명세서 등에 명기된 금리

- 카드회원이 평소 안내받는 금리정보로는 합리적 대출상품 선택이 곤란

- ② 여신전문금융협회(이하 '협회') 홈페이지에 대출상품의 평균 대출금리를 주기적\*으로 신용등급\*\* 구간별로 공시중이나,

\* 카드론, 개인신용대출은 매월, 현금서비스는 매분기별

\*\* 코리아크레딧뷰로(KCB), 나이스평가정보(NICE) 등 외부신용평가사 신용등급 기준

- 할인이 반영된 평균 대출금리만 공시하고 있어 카드사간 비할인금리의 비교가 곤란하고,

- 대출금리는 카드사 자체 신용등급에 따라 산정됨에도, 외부신평사(CB) 등급기준으로만 공시함에 따라 소비자의 혼동 야기\*

\* 카드사는 내부 신용평점과 외부 신용등급을 종합한 자체 신용등급을 기준으로 금리를 산정하나, 고객은 본인의 외부신평사 등급 기준으로 금리가 결정되는 것으로 오인

※ 은행권의 경우 비교공시 목적으로 은행별 신용등급을 은행연합회가 부도율 기준으로 10등급 체계로 변환한 등급을 사용하여 공시하면서 외부신용평가사 등급도 병기

## ➡ (개선) 카드대출금리 비교공시 및 고객안내 강화

- ① 협회 표준 공시등급별\* 비할인·할인·최종금리를 각각 비교공시함으로써 금리경쟁 유도

\* 카드사별로 상이한 신용등급체계를 **공시목적으로 표준등급화**하여 비교가능성 제고  
(협회가 표준 부도율 구간 설정→ 카드사별 자체 신용등급을 10개 등급으로 재분류)

### 【대출금리 공시 개선안(예시)】

현행	(단위 : %)							
	회사	상품	외부신용평가사(CB) 신용등급					신용평가사
			1~3	4	5	6	7~10	
	A사	카드론	10.73	13.37	15.53	17.68	19.43	KCB

개선	(단위 : %)								
	회사	상품	가격	공시등급(협회 표준등급)					비고
				1~2	3~4	5~6	7~8	9~10	
	A사	카드론	기준가격	11.50	14.50	17.50	19.50	21.50	-
			조정금리	△1.55	△1.71	△1.28	△1.37	△0.60	-
			운영가격	9.95	12.79	16.22	18.13	20.90	-
			CB평균등급	1.7 등급	3.6 등급	4.9 등급	7.1 등급	9.5 등급	KCB

※ 소비자 혼선 방지 및 다양한 정보제공을 위해 기존 외부신평사 신용등급별 공시도 병행

- 금리구성요소 등 용어설명, FAQ를 공시화면에 추가하여 대출금리체계에 대한 소비자의 이해도 제고

### 【용어설명(예시)】

용어	설명
공시등급	- 공시를 위해 카드사별 내부등급을 10등급 체계로 변환한 등급
내부등급	- 카드사별로 고객의 신용도를 평가하여 부여한 신용등급
CB평균등급	- 공시등급별로 차주에 대하여 신용평가사(CB사)가 평가한 등급의 평균
기준가격	- 기본원가에 목표이익률 등을 가산한 금리
조정금리	- 우대금리, 특판금리할인 등 기준가격에서 조정하는 금리
운영가격	- 회원에게 실제 적용되는 최종금리

\* 기준가격/조정금리/운영가격은 "카드대출 금리체계의 합리성 제고를 위한 모범규준"상 용어

- ② 대출 실행시 구체적 금리산정내역이 포함된 대출금리 산정내역서를 고객에게 제공함으로써 금융소비자의 알 권리 강화

### 【대출금리 산정내역서 제공(예시)】

현행	개선																
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 원금 10,000,000원</li> <li>· 금리 13.8%</li> <li>· 만기 2020.4.8.</li> <li>· 원리금균등분할 상환 (이하 생략)</li> </ul>	<div> <div> <div>&lt;대출금리 산정 내역&gt;</div> <table> <tr> <th>구분</th><th>산정 내역</th></tr> <tr> <td>기준가격</td><td>15.10%</td></tr> <tr> <td>조정금리</td><td>△1.30%</td></tr> <tr> <td>공과금 자동이체 우대</td><td>△0.30%</td></tr> <tr> <td>XX은행 결제계좌사용 우대</td><td>△0.20%</td></tr> <tr> <td>VIP 고객등급 우대</td><td>△0.30%</td></tr> <tr> <td>특판 할인</td><td>△0.50%</td></tr> <tr> <td>운영가격</td><td>13.80%</td></tr> </table> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 원금 10,000,000원</li> <li>· 금리 13.8%</li> <li>· 만기 2020.4.8.</li> <li>· 원리금균등분할 상환 (이하 생략)</li> </ul>	구분	산정 내역	기준가격	15.10%	조정금리	△1.30%	공과금 자동이체 우대	△0.30%	XX은행 결제계좌사용 우대	△0.20%	VIP 고객등급 우대	△0.30%	특판 할인	△0.50%	운영가격	13.80%
구분	산정 내역																
기준가격	15.10%																
조정금리	△1.30%																
공과금 자동이체 우대	△0.30%																
XX은행 결제계좌사용 우대	△0.20%																
VIP 고객등급 우대	△0.30%																
특판 할인	△0.50%																
운영가격	13.80%																

※ 현금서비스(단기카드대출)는 만기가 짧고 소액이 수시 인출되는 점을 감안하여 대상에서 제외

## (문제③) 전화마케팅을 통한 대출의 불완전판매 소지

- ① 대출권유시 할인폭보다 할인율만 강조\*하거나 절판마케팅식\*\* 권유로 고객이 이자부담을 대폭 경감받는 것 같은 착시 현상 초래

\* (예) 20% → 15%로 금리할인시 : 5%p 할인이 아닌 25% 할인으로 안내

\*\* 2~3일간 한정으로 할인행사가 진행됨을 안내하며 일단 대출을 받으라고 권유 등

- ② 카드대출을 권유하는 전화마케팅(TM) 통화중 고객이 대출에 동의할 경우 대출이 즉시 실행됨에 따라

- 대출에 쉽게 동의한 소비자가 필요이상의 대출\*을 받을 소지

\* 카드로 건별 평균대출금액('18년) : 비할인금리 고객 365만원 VS. 할인마케팅 고객 631만원

- ③ 고령자 등 취약계층에 대한 정의가 모호하고 취약계층에 대한 안내방식이 대체로 일부사항 추가안내에 불과

### 【고령자 등 취약계층 마케팅 기준】

카드사	마케팅 대상에서 제외되는 고령자 기준	전화마케팅시 취약계층 안내 기준
A	일정 연령 이상시 TM 대상에서 제외	고객 동의시 재안내
B	일정 연령 이상시 마케팅대상에서 제외	쉬운 용어로 안내, 이해 부족시 판매 중단
C	별도 기준 없음	고객 동의시 연체 등 관련 유의사항 추가안내
D	일정 연령 초과 고객 중 최근 1년간 카드로 이용 경험이 없는 경우는 마케팅 대상에서 제외	느린 속도로 안내
E	별도 기준 없음	별도 안내 없음
F	일정 연령 이상시 마케팅대상에서 제외	연체 등 관련 유의사항 추가 안내
G	일정 연령 이상시 마케팅대상에서 제외	연체 등 관련 유의사항 추가 안내

\* 고령자 기준이 되는 연령은 카드사별로 상이하게 운영중

- ④ 할인 대출 권유시 만기연장시에는 할인 미적용 등으로 이자율이 상승\*할 수 있음을 안내하는 카드사는 전무

\* 금리할인 대출후 만기연장시점에 정상이자율 적용시 금리가 인상되며, 이에 더해 신용등급이 하락한 경우에는 금리가 급격하게 인상될 수 있음

- 특히, 최초 대출시 특판 행사 등을 통해 대출이용 유도 후 만기연장시에는 원칙적으로 비할인 금리를 적용



## 【만기연장시 이자율 적용 기준】

카드사	이자율 적용 기준
A	만기연장시점의 비할인 이자율 적용
B	최대 인상가능폭 제한 기준 운영 (신용등급별 인상가능폭 차등)
C	만기연장시점의 비할인 이자율 적용
D	만기연장시점의 비할인 이자율 적용
E	만기연장시점의 비할인 이자율 적용
F	최대 인상가능폭 제한 기준 운영
G	최대 인상가능폭 제한 기준 운영 (신용등급별 인상가능폭 차등)

※ '16년~'18.3월 만기연장건 중 금리할인 마케팅 후 만기연장시 비할인 금리 적용, 신용등급 변화 등으로 금리인상폭이 최대 14.5%p에 달하는 사례도 존재

## ➡ (개선) 카드대출 전화마케팅 관련 금융소비자 보호 강화

※ 전화마케팅 비중이 높은 카드론, 개인신용대출에 적용

- ① **(전화마케팅시 상담원 안내 강화)** 할인 전·후 대출금리, 총 원금 및 이자부담액, 만기 연장시 금리상승 가능성 등을 필수적으로 안내

### 【전화 마케팅시 대출금리 등 안내(예시)】

현행	<ul style="list-style-type: none"> <li>추가로 10% 할인되어 고정금리 15.3%로 이용가능하세요.</li> </ul>
개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>대출금리는 기존 17.0%에서 10%할인되어 1.7%p 내린 15.3% 고정금리이며 12개월 동안 상환예정금액은 원금 500만원, 이자 423,996원으로 총 5,423,996원입니다.</li> </ul>

- ② **(만기연장 관련 사전 안내)** 대출취급시 만기시점의 고객 신용등급, 금리할인 종료 등에 따른 대출금리 인상 가능성 및 최대 인상 가능폭 또는 만기연장 불가 가능성 등 유의사항에 대한 사전 안내 강화\*

\* 상품설명서, 홈페이지, 금리산정내역서에 만기연장 유의사항을 명기하고, 전화마케팅시 상담원이 고객에게 설명

- 아울러 카드사가 만기연장을 이유로 소비자에게 불리한 대출 금리를 적용\*하지 않도록 내부 운영기준을 마련하고,

\* (예) ① 만기연장만을 이유로 별도 가산금리를 부과하거나 우대금리 미적용  
 ② 신용등급 상승 등으로 신규대출금리가 하락하였는데도 기존금리로 만기연장 등

- 전화마케팅을 통해 특판 할인금리 대출 취급 후 만기연장시 가산금리를 부과하는 등 합리적 이유 없이 소비자를 차별하는 영업행태에 대해서는 금감원이 상시적으로 점검

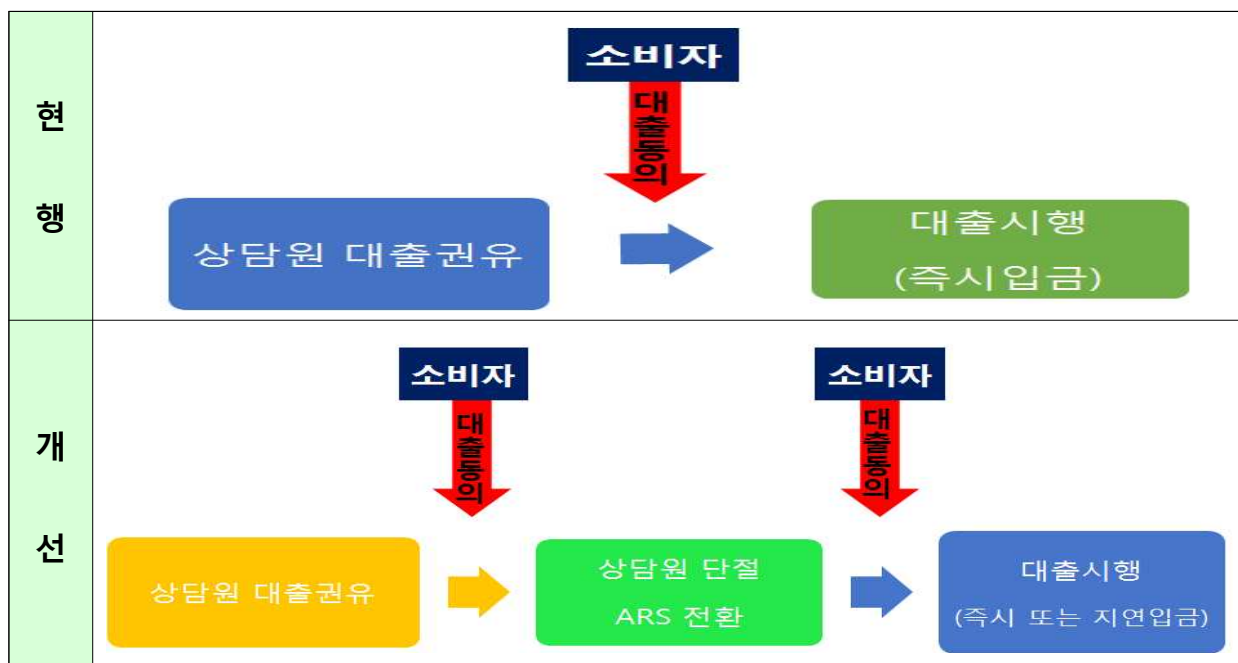
③ **(신중한 대출결정 유도)** 전화마케팅시 상담원의 대출 권유에 동의한 소비자에게 별도의 ARS 또는 문자메시지를 통해 대출조건을 재안내한 후 대출 여부(즉시 또는 지연대출\*/부동의\*\*)를 결정

\* 지연대출 선택시 1시간 후 대출금이 입금되며, 입금전 대출취소 가능

\*\* ARS방식의 재안내에 따른 카드대출 부동의율은 약 10%로 추정

【대출 재안내 ARS 스크립트(예시)】

- (ARS 연결후) 장기카드대출 신청내용을 안내해 드리겠습니다.
  - 원리금균등상환 방식으로 신청금액 500만원, 대출기간 12개월
  - 대출금리는 14.5%, 원금과 이자를 합한 총 상환금액은 5,401,353원입니다.
- 지금까지 안내해드린 내용을 이해하셨고, 장기카드대출 **즉시입금을 원하시면 1번, 지연입금을 원하시면 2번**, 상담원 연결은 0번을 눌러주세요.



④ **(금융취약계층 보호 강화)** 고령자 등 금융이해도가 낮은 고객에 대해 각 사에서 자체 판단기준과 소비자 보호강화 방안을 마련

- 현재 일부 건에 한해 실시하는 재확인전화를 만 65세 이상 고령자 대상 전화마케팅 대출 실행시 의무화

## 【카드대출 전화마케팅 관련 금융취약계층 보호 강화방안】

구 분	내 용
■ 만 65세 이상 고령자	전화마케팅을 통한 대출시 <b>재확인전화</b> 실시
■ 강화된 권유절차 마련	연체 등 유의사항 추가안내, 중요 사항에 대한 고객 답변 필수 확인, 느린 속도·쉬운 용어 사용, 이해 부족시 권유 중단 등
■ 상담원 교육 강화 등	금융취약계층 판단기준, 강화된 권유절차 등에 대한 정기적 상담원 교육 실시, 사후 점검 실시 등

### (문제④) 내부통제 미흡

① 전화마케팅에 대한 **통화품질 모니터링**이 주로 외부업체에 위탁되어 있고, 필수안내사항 누락 여부 등 **정형화된 항목 위주로만** 점검

- 상담원이 대출유도를 위해 **임의로 부적절한 표현**을 사용하거나 사실과 다른 내용을 설명하더라도 **점검 및 평가가 미흡**

#### <전화마케팅시 부적절한 표현 사례>

- '앞으로 **대출규제가 강화**되면 대출이 어려울 수 있으니...' (확인되지 않은 규제 언급)
- '향후 **금리가 인상**될 예정이고...' (불확실한 정보)

② 금리할인마케팅 관련 **할인폭·할인규모·영업방식**의 적정성 등에 대한 **내부통제가 미흡**

- 금리할인행사가 자산건전성에 미치는 영향 등에 대한 **리스크담당 부서의 사전검토 등 협의절차가 없거나 형식적으로 운영\***

\* 할인대상 선정시 전체 포트폴리오의 건전성 변화, 신용등급간 금리역전 문제 등에 대한 검토가 없음

### ➡ (개선) 내부통제 강화

① 카드사 자체 **불완전판매 테마점검\*** 주기적 실시

\* 점검 주제를 설정하여 준법감시부 주관으로 **녹취 점검 실시** 및 개선방안 마련  
(예 : 최근 6개월간 대출취급액이 급증한 상담원, 민원이 접수된 상담원에 대한 녹취 점검 등)

- 통화품질 모니터링 점검항목의 적정성\* 및 불완전판매 위험 요인 검토 등을 위해 카드사 내 유관부서\*\* 정기협의체 운영

\* 최근 불완전판매 사례 등을 참고하여 통화품질 모니터링 점검항목 정비 필요성 검토

\*\* 마케팅·소비자보호·준법감시 담당부서 등

- 효율적인 불완전판매 모니터링을 위한 음성-텍스트변환(STT: Speech To Text) 시스템\* 도입 추진(중장기 과제)

\* 통화 녹취를 텍스트로 변환하여 불완전판매 의심건 자동 추출(일부 사는 이미 도입)

## ② 카드대출 금리할인 등 조정금리 등의 변경시 리스크부서와 사전협의하고

- 실제 카드대출이 사전에 정한 금리체계에 맞게 실시되었는지 여부 등에 대한 사후 점검·평가 체계(리스크 또는 준법부서)를 구축

## IV. 향후 추진계획

- 카드사 전산개발 등 실무준비를 거쳐 '20.4월부터 단계적으로 시행 예정

### 【과제별 추진 일정】

추진 과제	일정	소관
1. 불합리한 금리 차등적용 방지체계 구축	~ '20.4월*	각 카드사
2. 카드대출금리 비교공시 및 고객안내 강화		
① 금리공시 확대**	'20.5월*~	협 회
② 대출금리 산정내역서 제공 정보 확대***	'20.4월*~	각 카드사
3. 카드대출 전화마케팅 관련 금융소비자 보호 강화***		
① 전화마케팅시 상담원 안내 강화	'20.4월~	각 카드사
② 만기연장 관련 사전 안내	'20.4월~	
③ 신중한 대출결정 유도	'20.7월~	
④ 금융취약계층 보호 강화	'20.4월~	
4. 내부통제 강화		
① 카드대출 불완전판매 테마점검 주기적 실시	'20.4월~	각 카드사
② 내부통제체계 구축	~'20.4월	

\* 카드로(D월), 신용대출(D+2월), 현금서비스(D+4월) 순차 시행

\*\* 공시 확대 최초 시행 월에는 직전 월(현금서비스는 직전 분기)에 취급된 대출중 '불합리한 금리 차등적용 방지체계'가 적용된 대출에 대해서만 공시

\*\*\* 현금서비스 적용 제외