


 금융위원회	<div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">보 도 자 료</div>				
 금융감독원	보도	2021.11.1(월) 조간	배포	2021.10.29(금)	

책 임 자	금융위원회 은행과장 김 연 준(02-2100-2950)	담 당 자	송 용 민 사무관(2951) 김 기 훈 사무관(2953)
	금융감독원 은행감독국장 이 준 수(02-3145-8020)		황 준 하 팀 장(8030)
	은행연합회 여신금융부장 여 인 채(02-3705-5704)		정 해 민 팀 장(5237)

< 금융소비자 숨은 권리찾기 시리즈 ① >

제 목 : 금융소비자가 금리인하요구권을 제대로 행사할 수 있도록 운영을 개선하겠습니다.

◆ 금융소비자가 「**금리인하요구제도**」를 **제대로 활용**할 수 있도록 운영방식 및 제도개선을 추진하겠습니다.

- ① 금리인하요구권의 **핵심사항**을 **쉽게 안내**하고 **적극 홍보**하여 더욱 많은 소비자가 권리를 행사할 수 있도록 하겠습니다.
- ② **신청요건** 및 **심사기준**을 **투명하고 합리적으로 정비**하여 소비자의 권리를 보다 두텁게 보호하겠습니다.
- ③ **통계 표준화, 운영실적 비교·공시**를 통해 금융회사의 책임성을 제고하고 소비자의 선택권을 보장하겠습니다.

※ 금융위는 금융소비자의 숨은 권리를 찾아드리기 위하여

- ① 금리인하요구제도 운영 개선방안
- ② 숨은 보험금 청구 간소화
- ③ 상호금융 휴면 예적금 찾아주기 캠페인 등의 정책을 금주중 순차적으로 발표하고 집중 추진할 계획입니다.

1. 추진 배경

◆ 은행, 보험, 상호금융 등 쏠 업권에 걸쳐 금융소비자의 숨은 권리를 찾아드릴 수 있도록 정부와 금융업계가 함께 노력하겠습니다.

- ①금리인하요구제도 운영개선, ②숨은보험금 청구 간소화, ③상호금융 휴면 예·적금 찾아주기 등을 통해 금융소비자의 권리 행사를 적극 지원하겠습니다.

□ “금리”는 소비자가 대출을 결정할 때 가장 중요한 기준입니다.

□ 국회와 정부는 소비자의 신용상태가 개선된 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있는 권리를 법제화*(19.6월)하였습니다.

* 「은행법」, 「상호저축은행법」, 「여신전문금융업법」, 「보험업법」 4개 법률 개정

- 다만, 금리인하요구권의 안내·홍보, 신청·심사절차 등 제도의 운영에 관한 문제점이 일부 제기되고 있습니다.

□ 금융위, 금감원, 금융업계는 소비자가 금리인하요구권을 적극 활용할 수 있도록 운영방식을 합리적으로 정비합니다.

※ “금리인하요구권” 개요 (은행법 §30의2 등)

- ▶ (정의) 대출 등을 이용하는 소비자의 신용상태가 개선(재산 증가, 신용평점 상승 등)된 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있는 권리
- ▶ (요건) (i)이용하는 대출이 개인의 신용상태를 반영하여 금리를 산정하는 상품일 것, (ii)개인의 신용상태가 개선되었을 것
- ▶ (절차) (i)대출계약시 금융회사는 소비자에게 금리인하를 요구할 수 있음을 안내 (ii)소비자가 요구시 금융회사는 10영업일 내에 수용여부 및 사유 통지
- ▶ (의무) 금융회사가 정당한 사유 없이 금리인하 요구를 거절 또는 지연하는 경우 금소법상 불공정 영업행위로서 과징금·과태료 부과 대상

2. 금리인하요구권 운영실적 및 보완 필요사항

(1) 운영실적

□ **[신청건수]** '17년 20만건 → '20년 91만건으로 4.5배 증가하였습니다.

- '19년 이후 비대면 통신수단을 통한 금리인하 신청 및 금리인하 약정이 가능해짐에 따라 신청건수가 크게 증가하였습니다.

□ **[수용건수]** '17년 12만건 → '20년 34만건으로 2.8배 증가하였습니다.

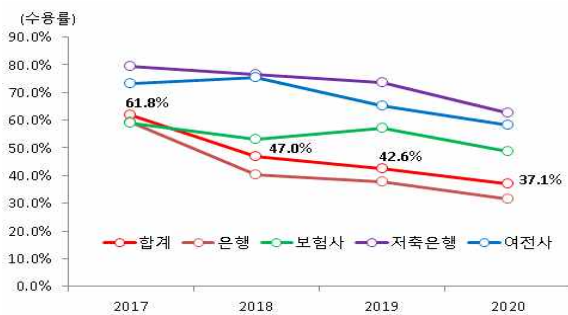
- 수용건수는 대폭 증가하였으나, 비대면 신청시 수용률이 낮아 (증빙서류 미비 등) 전체 수용률은 하락*하였습니다.

* 수용률(은행 가계대출, '20년): 대면 신청시 76% vs 비대면 신청시 27%
→ 비대면 신청의 경우 금리인하 요건을 갖추지 못한 신청이 많아 수용률 하락

< 4개 업권별 신청건수 추이 >



< 4개 업권별 수용률 추이 >



※ 다만, 동 통계는 금융회사별·업권별로 신청·수용의 통계산출 기준이 통일되지 않은 상태에서 집계한 자료임을 감안하여 참고할 필요

□ **[금리인하]** 금리인하 요구가 수용된 대출 규모는 총 32.8조원, 감면이자액은 약 1,600억원으로 추정됩니다.('20년 은행권 기준)

(2) 보완 필요사항

① **[안내·홍보]** 소비자 안내시 부정확하거나 불충분한 정보*를 제공하는 경우가 많아 권리 행사에 제약요인으로 작용하고 있습니다.

* 금리인하요구권 대상상품, 행사요건, 절차(신청방법·제출서류) 등 안내 부족

② **[신청·심사]** 신청요건·심사기준을 소극적으로 운영하고, 불수용 사유에 대한 설명이 부족하다는 지적이 있습니다.

③ **[공시·관리]** 회사별 통계·운영실적이 공시되지 않아 소비자가 확인이 어려우며, 업무관리를 위한 내부체계 등도 미비한 상황입니다.

3. 금리인하요구제도 운영 개선방안

< 기 본 방 향 >

금융소비자가 금리인하요구권을 제대로 활용

적극적 안내·홍보	신청·심사 절차 합리화	공시 및 내부관리 강화
<ul style="list-style-type: none">· 핵심정보 안내 강화· 대출기간 중 정기 안내· 집중 홍보기간 운영	<ul style="list-style-type: none">· 신청요건 표준화· 인하금리 적용시점 통일· 심사결과 통보 개선	<ul style="list-style-type: none">· 통계기준 표준화· 운영실적 비교공시· 내부관리시스템 개선

1 소비자 안내 및 홍보 강화

- ① 금융회사가 안내장 등에 반드시 기재해야하는 핵심항목*을 포함한 “고객 안내·설명 기준”을 마련·운영하겠습니다.

* ①개념, ②대상 대출상품 범위, ③신청요건, ④신청방법 및 결과통지, ⑤유의사항

- 특히, 소비자가 권리 행사를 못하는 것으로 오인하지 않도록 대상 대출상품의 범위*, 유의사항** 등을 정확히 기재·안내하겠습니다.

* 차주의 신용상태가 금리에 영향을 주지 않는 경우 이외의 모든 대출이 대상

** (예) 차주의 신용상태 개선시 신청횟수, 신청시점 등에 관계없이 권리 행사 가능

※ 금리인하요구권 안내 미흡사례

- (사례 1) 부분담보, 주택외담보대출은 금리인하 대상에서 제외된다고 안내
- (사례 2) 대출계약 체결 후 3개월 미경과시 신청이 불가하다고 안내

- 아울러 대출계약시 소비자가 금리인하요구권 관련사항을 명확히 인식할 수 있도록 “상품설명서” 구성·내용을 개선*하겠습니다.

* 핵심사항 및 중요 설명문구 기재, 소비자 덧쓰기 추가 등

- ② 금리인하요구권 적용대상 차주에게 **대출기간 중 年 2회** 정기적으로 **주요사항을 안내**(SMS, 이메일, 우편 등)하겠습니다.

※ [우수사례] 카카오뱅크는 **신용평점 상승 고객** 등 금리인하 가능성이 높은 고객에 대해 **수시안내** → 금융권에 공유하여 우수사례 확산 유도

- ③ 금융업계와 금융위·원 등이 협업하여 年 1회 정기적으로 “**집중 홍보주간**”을 운영하는 등 **홍보를 강화**하겠습니다.

- 금리인하 신청이 줄어드는 **하반기**(예: 12월)에 **협회 주관 공동홍보**를 추진하는 한편, **회사별로도 다양한 수단을 적극 활용***하겠습니다.

* (금융회사) 모바일앱, ATM전면부, SMS 등 (금융위·원) 방송매체, 소셜라이브 등

2 신청기준 및 심사절차 개선

- ① 신용상태가 개선된 소비자는 누구든 신청할 수 있도록 금융권 “**공통의 신청요건 표준안**”을 마련하겠습니다.

- 신청사유를 ①**소득·재산 증가**, ②**신용도 상승**, ③**기타 항목**으로 폭 넓게 구분하고 참고 가능한 항목별 사례를 제시하겠습니다.
- 예시된 사례 이외에도 소비자가 본인의 신용상태가 개선되었음을 입증할 수 있는 경우 신청할 수 있도록 안내하겠습니다.

< 금리인하 신청요건 안내 표준안(가계대출 기준) >

소득·재산 증가	• 소득 증가(취업, 승진, 이직, 전문자격 취득 등)나, 재산 증가(자산 증가, 부채 감소) 등 개인의 재무 상태가 개선된 것으로 판단되는 경우
신용도 상승	• 신용평가회사의 개인신용평점이 상승한 경우
기 타	• 상기사항 이외에 기타 차주가 신용상태 개선으로 판단하는 사항 • 기타 은행이 정하는 사항 (우수고객 선정 등 자체운영 항목 기재)

- ② 금융회사가 개별적으로 운영중인 **인하금리 적용시점**을 “**금리변경 약정시점**”으로 통일하여 **적용***하겠습니다.

* (예외) 금리변경 약정을 체결하지 않는 일부 보험사의 경우 소비자가 금리인하 요구권을 행사한 시점부터 인하금리 적용

- ③ 소비자가 불수용 사유를 쉽게 이해할 수 있도록 불수용 사유 유형별로 “표준 통지서식”을 마련하여 운영하겠습니다.

< 불수용 사유 유형별 안내 문구(예시) >

- ☐ 귀하의 대출은 신용상태가 금리산정에 영향을 주지 않는 대출로 금리인하요구 대상에 해당하지 않습니다.
- ☐ 귀하의 신청사유 및 제출자료 심사결과, 귀하가 이용 중인 대출상품의 금리를 인하할 정도로 당행 내부신용등급이 개선되지 않아 금리가 유지됨을 알려 드립니다.
- ☐ 귀하께서는 이미 당행 내부 신용등급이 1등급에 해당하거나, 이와 동일한 신용도가 적용되고 있어 추가적인 금리인하가 어려움을 알려 드립니다.

3 비교공시 및 내부관리 강화

- ① 금리인하요구권 관련 통일된 통계 산출기준을 마련하고 매 반기별 실적치를 공시하여 소비자의 선택권을 보장하겠습니다.

* ①신청건수, ②수용건수, ③수용률, ④이자감면액(1년기준)

- ② 우수사례 공유(best practice), 기록·보관 항목 지정* 등을 통해 금융업권의 금리인하요구제도 관리시스템을 개선하겠습니다.

* (안내) 안내 입증서류, (접수) 접수일, 신청사유, 관련서류, (심사) 심사완료일, 변경 전후 금리내역, (통보) 수용여부, 거절사유, 통보일 등

4. 향후 계획

- ☐ 금융협회 등과 함께 대부분의 세부 조치사항을 금년부터 내년 상반기까지 신속하게 완료해 나가겠습니다.
 - 특히, 소비자 안내·홍보 강화, 신청·심사기준 표준화 등 과제는 내년 1분기부터 시행하여 금리인하요구제도를 활성화하겠습니다
- ☐ 금리인하요구권이 법제화되지 않은 상호금융 업권의 경우 금년말 행정지도 연장시 개선방안 내용을 포함할 계획이며,
 - 동시에 국회계류중인 「신협법」 개정안(민병덕 의원안)이 국회 통과 될 수 있도록 지원하겠습니다.

별 첨: 금리인하요구제도 운영 개선방안 상세자료



본 자료를 인용 보도
할 경우 출처를 표기
해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”