

---

금융소비자 권익 보호를 위한

# 금리인하요구제도 운영 개선방안

---

2021. 10.

금 융 위 원 회

금 융 감 독 원

# 목 차

I. 추진 배경 .....	1
II. 금리인하요구제도 운영현황 .....	2
1. 제도의 주요내용 .....	2
2. 운영실적 .....	3
3. 운영실태 점검 결과 .....	5
III. 금리인하요구제도 운영 개선방안 .....	7
1. 안내 및 홍보 강화 .....	8
2. 신청·심사 절차 개선 .....	11
3. 비교공시 실시 및 관리 강화 .....	14
IV. 기대 효과 .....	18
V. 향후 계획 .....	19
[참고1] 고객 안내·설명 기준 .....	20
[참고2] 금리인하요구제도 운영·관리 기준 .....	24
[참고3] 금리인하요구제도 내부통제 관련 참고사항 ...	25

## I. 추진 배경

- 금리인하요구제도는 대출 등을 이용하는 소비자가 재산 증가, 개인신용평점 상승 등 신용상태가 개선되는 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있도록 하는 제도(은행법 제30조의2 등)
  - 당초 은행, 저축은행, 여전사, 보험사는 각 업권별 표준약관 및 모범규준 등\*에 근거를 두고 자율적으로 제도를 운영해왔는데,
    - \* (은행) 표준약관, 모범규준, (저축은행·여전사) 표준약관, (보험사) 시행세칙, 모범규준
  - 금융소비자 권익 보호 등을 위하여 '19.6월 법제화\*되었음
    - \* 은행법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법, 보험업법이 함께 개정됨
- 금리인하요구권에 대한 소비자들의 인식이 높아지고 법제화도 이루어짐에 따라, 금리인하 신청건수는 지속 증가중\*
  - \* 은행, 저축은행, 여전사, 보험사 대상 '20년 신청건수는 '17년의 4.5배로 증가 ('17년) 19.8만건 → ('18년) 36.0만건 → ('19년) 66.9만건 → ('20년) 91.1만건
- 그러나, 소비자가 금리인하요구권을 행사함에 있어, 금융회사의 안내 및 처리방식은 충분히 개선되지 못한 측면이 있음
  - 금리인하요구권을 충분히 안내하지 않거나, 수용기준이 명확하지 않은 일부 사례, 수용률을 공개하지 않는 문제 등\* 지적
    - \* 금감원은 은행권 대상 미스터리쇼핑('19.12~'20.2) 및 운영실태 점검('20.6~'20.12)
  - 이에 따라, 국회·언론 등에서 운영방식 개선 필요성 등을 제기

⇒ 금융소비자가 금리인하요구권을 제대로 행사할 수 있도록 금융회사의 현장을 점검하고 운영방식을 개선할 필요

- 「안내·홍보→신청·심사→공시·관리」 쉼단계에 걸쳐 개선 추진

\* 금융위·원·은행권 공동 TF('21.2~7월)를 중심으로 개선방안 검토  
→ 저축은행, 여전, 보험업권과 협의하여 쉼업권 개선방안 마련

## II. 금리인하요구제도 운영현황

### 1. 제도의 주요내용

① **(법률로 보장\*)** 금융회사와 대출계약 등을 체결한 자는 신용상태 개선이 있는 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있음

\* 은행법 제30조의2, 상호저축은행법 제14조의2, 여신전문금융업법 제50조의13, 보험업법 제110조의3

○ 즉, 취업, 승진, 재산증가(이상 개인), 재무상태 개선(기업), 개인 신용평점 또는 신용등급 상승(개인·기업 공통) 등으로 신용상태가 개선되는 경우 요구할 수 있음(시행령)

② **(안내의무)** 금융회사는 대출계약 등을 체결하려는 자에게 금리인하를 요구할 수 있음을 알려야 함(법)

○ 의무 위반시 금융회사에 대해 과태료 부과(법)

③ **(심사시 고려사항)** 금융회사는 ①금리가 차주의 신용상태에 따라 변동되는 상품인지, ②신용상태 변화가 금리에 영향을 줄 정도인지 여부 등을 고려하여 수용여부를 판단(시행령, 감독규정)

④ **(처리결과 통보의무)** 금융회사는 신청일부터 10영업일 이내에 수용여부 및 사유를 신청자에게 전화, 서면, 문자메시지, 이메일, 팩스 등을 통해 알려야 함(시행령)

○ 금융회사는 금리인하 요구 접수, 심사결과 등 관련 기록을 보관·관리(감독규정)

⑤ **(불공정 영업행위)** 금융회사가 계약·법령에 따른 금융소비자의 이자율·보험료 인하 요구에 대해 **정당한 사유 없이 거절 또는 지연하는 경우 불공정 영업행위에 해당**(금소법 시행령 제15조제4항)

## 2. 운영 실적

### (1) 전체 실적

\* 동 제도가 법제화된 은행, 저축은행, 여전, 보험 등 4개 업권

□ 4개 업권에서 금리인하 신청건수는 '17년 이후 지속 증가

- '17년 20만건에서 '20년 91만건으로 증가(3년간 4.5배로 증가)
- '19.1월 비대면 금리인하 신청(인터넷·모바일뱅킹), '19.11월 비대면 금리인하 약정까지 가능해지면서 신청건수가 크게 증가

□ 금리인하요구에 대한 수용건수도 '17년 이후 지속 증가

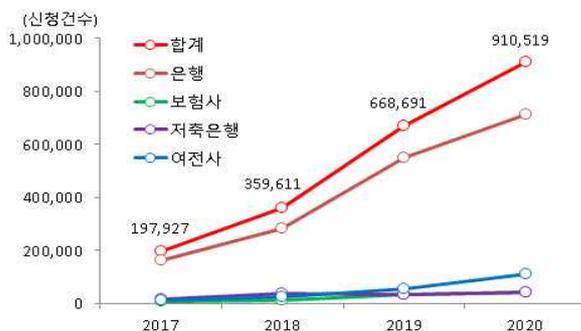
- 신청건수 증가폭 대비 수용건수 증가폭이 작아, 4개 업권 모두 수용률이 하락
- 수용률 하락은 주로 비대면 신청\*을 통해 금리인하 요건을 갖추지 못한 신청이 크게 증가한 것에 기인

\* 수용률 비교(은행 가계대출, '20년): 대면 신청시 76% vs 비대면 신청시 27%

< 금리인하 신청·수용건수(만건) 및 수용률(%) >

	17년			18년			19년			20년		
	신청(A)	수용(B)	수용률(B/A)	A	B	B/A	A	B	B/A	A	B	B/A
은행	16.2	9.6	59.3	28.5	11.5	40.4	55.0	20.7	37.7	71.4	22.5	31.6
보험사	0.8	0.5	59.1	1.2	0.6	53.0	3.3	1.9	57.3	4.3	2.1	48.8
저축은행	1.6	1.3	79.3	3.9	3.0	76.6	3.2	2.4	73.6	4.4	2.8	62.6
여전사	1.2	0.9	73.2	2.3	1.8	73.2	5.4	3.5	65.1	10.9	6.4	58.3
합계	19.8	12.2	61.8	36.0	16.9	47.0	66.9	28.5	42.6	91.1	33.8	37.1

< 4개 업권별 신청건수 추이 >



< 4개 업권별 수용률 추이 >



## (2) 은행권 실적 ('20년 기준)

\* 은행권이 4개업권 신청건수의 80% 차지

### ① 신청 및 수용실적

- 전체 은행의 신청건수 중 2개 인터넷전문은행이 80% 차지
  - 비대면 플랫폼의 상대적인 편의성, 해당 은행의 홍보 노력, 고객 성향 등에 따른 것으로 분석
  - 다만, 비대면 방식으로만 접수하는 인터넷전문은행 특성상 수용률은 여타 일반은행보다 낮은 수준
- 일반은행의 경우에도 가계대출의 비대면 신청비중이 빠르게 확대(83%)되고 있으며, 영업점 등 대면 신청은 감소 추세
  - \* 신청건수 변화(만건): ('19년)대면 4.2, 비대면 2.5 → ('20년)대면 1.7, 비대면 8.7
  - 비대면 신청시 수용률은 대면신청시 대비 크게 낮은 수준
    - \* 수용률 비교(일반은행 가계대출, '20년): 대면 신청시 76% vs 비대면 신청시 39%

#### < 은행 형태별 금리인하요구 신청·수용건수(만건) 및 수용률(%) >

	17년			18년			19년			20년		
	신청(A)	수용(B)	수용률(B/A)	A	B	B/A	A	B	B/A	A	B	B/A
일반은행	9.5	9.0	94.5	8.9	8.4	95.1	12.2	10.2	83.5	14.1	8.2	58.1
인터넷뱅크	6.7	0.6	9.1	19.6	3.1	15.7	42.7	10.5	24.7	57.2	14.3	25.0
합계	16.2	9.6	59.3	28.5	11.5	40.4	55.0	20.7	37.7	71.4	22.5	31.6

\* 19개 국내은행 중 2개 인터넷전문은행을 제외한 17개 은행

### ② 금리인하 실적

- 금리인하 요구가 수용된 대출의 규모는 총 32.8조원으로 1년 기준 감면이자액은 약 1,600억원으로 추정\*
  - \* '20년 중 금리인하요구가 수용된 대출을 인화된 금리로 1년간 이용 가정
- 금리인하폭은 가계대출 0.38%p, 기업대출 0.52%p 수준
  - 시장금리 하락으로 은행대출금리가 전반적으로 하락함에 따라 금리인하 폭도 비례적으로 축소되는 추세

### 3. 운영실태 점검 결과

#### (1) 미스터리쇼핑 결과

(기간) '19.12~'20.2 (대상) 16개 은행 영업점(188개) 및 콜센터  
(방법) 외부업체 조사원이 은행 영업점 방문 또는 콜센터 전화상담을 통해 평가

○ 16개 은행에 대한 미스터리쇼핑 종합평가등급은 '저조\*(49.9점)

\* 지점(51.2점) 및 콜센터(45.9점) 모두 저조

○ 분야별 평가 결과

- (제도 안내) 금리인하요구권의 ①정의, ②행사요건, ③대상상품, ④법제화 사실 등을 안내하는지 점검한 결과 전반적으로 안내(특히, 법제화 사실)가 불충분하다고 평가

\* (사례 1) 금리인하 신청시 수용여부가 실적에 따라 달라지며 작년보다 금리가 높아진 경우에만 신청할 수 있다고 설명하는 등 부정확하게 안내

\* (사례 2) 대출발생 3개월 이후부터 요구할 수 있다고 잘못 안내하고 제도의 법제화 사실은 안내하지 않음

- (절차 안내) ①제출서류, ②결과 통보기간, ③통보방법, ④비대면 신청·약정 가능 사실 등을 안내하는지 확인한 결과 안내(특히, 비대면 신청·약정 가능 사실)가 부족하다고 평가

\* (사례) 콜센터에 신청절차에 대해 문의하자 대출받은 지점에 전화해서 상담 받고 필요서류를 제출하라고만 안내하고, 제출자료, 통보기간, 통보 방법 등을 안내하지 않음

- (안내자료 제공) 대출 상담시 ①안내자료 제공, ③홈페이지 정보 제공 사실 안내 등 수준도 저조한 것으로 평가

\* (사례) 영업점에 문의시 안내자료 제공 없이 안내하였으며 안내장을 요구 하자 없다고 답변

## [2] 운영현황 자료 점검 결과

(기간) '20.6~'20.12 (대상) 19개 은행  
 (방법) 금감원이 은행의 제도 운영현황 자료를 서면(CPC)으로 제출받아 점검

- 은행의 업무처리 현황을 이용자 관점에서 차주의 신청 이후 프로세스에 따라 항목별로 점검 실시

### < 금리인하 신청 이후 프로세스 및 점검항목 >

신청 이후 프로세스	점검항목
대출계약 체결	· 대출계약시 안내 현황
↓	
금리인하 신청	· 신청요건 운영 현황
↓	
수용여부 심사	· 수용기준 및 금리인하폭 결정기준
↓	
심사결과 통지	· 불수용 사유 등 통보 현황
↓	
사후관리	· 은행 내부통제 수준 및 기록관리 현황 · 수용률 등 통계 집계기준

- 점검 결과, 업무처리 순 과정에서 개선 필요사항이 다수 드러남

- ① (안내·홍보) 소비자에 대한 제도 안내·홍보에 소극적
  - 소비자에게 안내할 때 부정확하거나 불충분한 정보를 제공
  - 법적 의무사항(대출계약시 안내) 이외의 안내·홍보에는 소극적
- ② (신청·심사) 신청, 심사, 결과통보 절차를 공급자 중심으로 운영
  - 신청요건을 한정하고 결과 통보시 불수용사유에 대한 설명 부족
  - 심사기준을 불투명하게 운영하거나 금리인하 적용시점을 대출상품별로 달리 적용
- ③ (공시·관리) 회사간 실적비교가 곤란하고 내부통제 체계도 미비
  - 수용률 등 통계 집계기준이 제각각이며 각 은행의 운영실적도 공개되지 않고 있음
  - 영업점 업무처리의 적정성에 대한 관리체계가 없는 경우도 존재

### Ⅲ. 금리인하요구제도 운영 개선방안

#### 〈 기본 방향 〉

◇ 금융소비자가 금리인하요구권을 제대로 활용할 수 있도록 「안내·홍보→신청·심사→공시·관리」 순 과정에 걸쳐 운영 개선

- ① 금융소비자에게 충분히 안내하고 적극적으로 홍보
- ② 신청요건을 표준화하고 공정하고 합리적 기준에 따라 심사
- ③ 통계기준을 통일해 비교 공시하고 내·외부 관리시스템 강화

#### 금융소비자가 금리인하요구권을 제대로 활용

단계	안내·홍보	신청·심사	공시·관리
세 부 방 안	① 핵심정보 안내 강화	① 신청요건 표준화   신용상태 개선시 누구든 신청	① 통계기준 표준화   신청·수용건수 집계 기준 통일
	② 대출계약시 및 대출기간중 정기 안내	② 심사기준 투명화   내규에 반영   금리인하시점 통일	② 운영실적 비교공시   수용률등정기공시
	③ 홍보 강화   집중홍보기간운영	③ 심사결과 통보 개선   불수용사유 통지 강화	③ 관리 시스템 개선   내부통제 강화   기록·관리강화

# 1

## 안내 및 홍보 강화

### < 금리인하요구제도 안내 현황 >

안내시점	안내방식	관련법규 (은행기준)
① 상시안내	•영업점 안내장, 홈페이지·모바일앱, 콜센터	은행업감독규정§25의4③
② 대출계약시	•대출상품설명서 교부 등	은행법§30의2②
③ 대출기간중	•SMS, 안내장 발송 등 자율 시행	법적 의무 아님*

\* 「금융소비자모범규준」(§30의2①) 상 소비자 권리에 관한 정보는 정기적으로 고지토록 함

### 1. [상시] 핵심정보 안내 강화

- (현 황) 은행들은 영업점 안내장, 자사 홈페이지 등을 통해 금리인하 신청요건·절차 등 관련 정보를 제공
  - 안내장 등의 내용이 실제 운영과 상이하거나, 중요사항이 누락되는 등 일부 안내가 미흡한 사례 존재

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

- (개 선) 금융회사들이 안내장 등에 반드시 기재해야 하는 핵심항목\* 등을 제시한 「고객 안내·설명 기준」 마련(참고1)
  - \* ① 금리인하요구권의 개념, ② 금리인하요구권 대상 대출상품의 범위, ③ 금리인하 신청요건, ④ 신청방법 및 결과통지 ⑤ 유의사항
  - 특히, 소비자가 권리 행사를 못하는 것으로 오인하지 않도록 대상 대출상품의 범위, 유의사항 등을 정확히 기재\*
    - \* 차주의 신용상태가 금리에 영향을 주지 않은 경우 이외의 모든 대출이 대상, 신용상태 개선 발생 시 신청횟수, 신청시점에 관계없이 행사 가능 등

## 2. [대출계약시] 고객이 명확히 인식하도록 안내

- (현 황) 대출계약시 은행은 고객에게 대출상품설명서\*로 안내하고 고객 서명을 받아 확인
  - \* 대출상품설명서의 “1. 상품 개요 및 상품의 특성”부문에 해당 상품이 금리인하요구권 대상인지 체크하는 란이 있고 “3. 금리인하요구권”에 설명을 기재
- 다만, 실제 운영시 상품설명서 서두의 금리인하요구권 대상 여부 체크만 형식적으로 이루어지는 경향
- 금리인하요구권 설명사항에 신청방법 등 중요내용이 누락되어 있으며 기재된 중요내용도 소비자가 인지하였는지 확인하기 곤란
- (개 선) 대출계약시 고객이 금리인하요구제도의 내용을 명확히 인식하도록 상품설명서 구성·내용 개선
  - ‘금리인하요구권 대상 여부’ 체크박스를 금리인하요구권 설명 내용 상단으로 이동하고 중요 문구에 덧쓰기를 추가

### < 대출상품설명서 개선안 >

현 행	개 선
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>1   상품 개요 및 상품의 특성</b></p> <p>· 상품명 : _____</p> <p>· 대출신청금액 : _____ 원</p> <p>· 적용예정금리(보증료율) : _____ %</p> <p>· <b>금리인하요구권 대상여부 : <input type="checkbox"/> 대상 <input type="checkbox"/> 비대상</b></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>3   금리인하요구권</b></p> <p>■ 주요내용 일부 누락</p> <p>■ 덧쓰기 없음</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>1   상품 개요 및 상품의 특성</b></p> <p>· 상품명 : _____</p> <p>· 대출신청금액 : _____ 원</p> <p>· 적용예정금리(보증료율) : _____ %</p> <p>· <b>금리인하요구권 대상여부 : <input type="checkbox"/> 대상 <input type="checkbox"/> 비대상</b></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>3   금리인하요구권</b></p> <p><b>금리인하요구권 대상여부 : <input type="checkbox"/> 대상 <input type="checkbox"/> 비대상</b></p> <p>■ 「안내·설명 기준(참고1)」을 참고하여 소비자가 이해하기 쉽도록 내용 보완</p> <p>■ 덧쓰기 추가</p> </div>

### 3. [대출기간중] 정기적으로 재안내

- (현 황) 일부 은행들은 SMS 등을 통해 대출기간 중에도 제도에 대해 안내하고 있으나 은행간 편차\*가 큼

\* 정기안내 여부, 안내횟수, 안내대상 대출의 범위(모든 대출, 가계대출) 등

- (개 선) 대출기간 중 연 2회 금리인하요구 제도 적용대상 대출상품 차주에게 정기 안내(안내매체: SMS, 이메일, 우편 등)
  - 매체의 특성을 감안하여 주요내용 위주로 메시지를 작성하여 가독성을 높이고 세부 내용은 별도 확인할 수 있는 방법 안내

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

### 4. 홍보 강화

- (현 황) 금리인하요구제도는 소비자가 신청해야 적용된다는 점에서 소비자의 인지도 향상이 제도 활성화의 관건

- 국회\*, 언론 등도 보다 적극적인 홍보가 필요하다고 지적

\* 더불어민주당 소확행위원회('21.1.22)

- (개 선) 금융권과 금융위·원이 보다 적극적으로 홍보 추진

- (금융권) 연 1회 정기적으로 '집중 홍보주간' 운영

\* 금리인하 신청이 줄어드는 12월말에 운영하는 방안 검토

- 금융업 협회 주관으로 금융권이 공동으로 홍보하는 한편,
  - 금융회사별로 홈페이지, 모바일앱, ATM전면부 광고화면 등을 통한 안내 게시, SMS·안내장발송 등 다양한 수단을 적극 활용

- (금융위·원) 방송매체, 자체 운영중인 매체(소셜라이브 방송, 유튜브, 대학생기자단 블로그, SNS 등)를 통한 홍보 실시

## 2

## 신청·심사 절차 개선

### 1. 신청요건 표준화

□ **(현 황)** 소비자는 재산 증가 등으로 “**신용상태 개선\***”이 나타난 경우 금리인하 요구 가능 (예시적 열거 방식)

\* (은행법 시행령 §18의4①) 차주는 취업, 승진, 재산증가 또는 신용평점 상승 등 신용상태 개선이 나타났다고 인정되는 경우 은행에 금리인하를 요구할 수 있음

○ 일부 은행은 신청요건으로 **법령상 예시(승진·취업 등)**를 한정적으로 열거하여 “**열거된 사유가 아니면 신청할 수 없다**”고 오인할 우려가 있으며 은행별 신청요건의 편차도 큰 상황

#### < 주요 은행의 금리인하 신청요건(가계대출 기준) >

A은행	B은행	C은행
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 직장의 변동</li> <li>▪ 연소득의 변동</li> <li>▪ 직장내 직위 상승</li> <li>▪ 거래실적의 변동</li> <li>▪ 기타의 사유로 신용등급에 영향을 미칠 수 있는 변동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 직장/직위 변동</li> <li>▪ 연소득의 변경</li> <li>▪ 주거래 고객 선정</li> <li>▪ 신용등급 상승</li> <li>▪ 자산증가/부채감소</li> <li>▪ (기타사유 항목 없음)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 취업 승진</li> <li>▪ 소득 상승</li> <li>▪ 재산 증가</li> <li>▪ 신용평가등급 상승</li> <li>▪ (기타사유 항목 없음)</li> </ul>

□ **(개 선)** 신용상태가 개선된 소비자는 누구든 신청할 수 있도록 금융권 공통의 신청요건 표준안 마련

○ 신청사유를 ①**소득·재산 증가**, ②**신용도 상승**, ③**기타** 항목으로 폭넓게 구분하고 소비자가 참고할 수 있는 **항목별 사례**를 제시

○ 예시된 사례 외에도 고객이 본인의 신용상태가 개선되었다고 판단하는 경우 신청할 수 있도록 안내

#### < 금리인하 신청요건 안내 표준안(가계대출 기준) >

<b>소득·재산 증가</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소득 증가(취업, 승진, 이직, 전문자격 취득 등)나, 재산 증가(자산 증가, 부채 감소) 등 개인의 재무 상태가 개선된 것으로 판단되는 경우</li> </ul>
<b>신용도 상승</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용평가회사의 개인신용평점이 상승한 경우</li> </ul>
<b>기 타</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상기사항 이외에 기타 차주가 신용상태 개선으로 판단하는 사항</li> <li>• 기타 은행이 정하는 사항 (우수고객 선정 등 자체운영 항목 기재)</li> </ul>

## 2. 심사기준 투명화

□ **(현 황)** 은행은 자체적인 신용평가 및 금리산출시스템에 따라 재산출한 신용원가\* 하락분 등을 반영하여 금리를 인하

\* 대출금리 결정요소 중 차주의 신용도에 따라 변동되는 사항(신용프리미엄 등)

○ 이러한 수용기준 및 금리인하폭에 대한 기준을 내규에 명시하지 않는 등 불투명하게 운영(전산상으로만 운영)하는 사례 존재

□ **(개 선)** 수용기준 등 투명한 운영이 필요하거나 고객 안내 등 통일적인 처리가 필요한 사항\*은 내규에 명확히 규정

\* ① 대고객 안내방법, ② 신청요건, ③ 접수절차, ④ 수용 및 인하 기준, ⑤ 결과통지, ⑥ 기록 보관·관리, ⑦ 사후점검에 관한 사항 등

## 3. 금리인하 적용시점 통일

□ **(현 황)** 금리인하 대상 고객과 금리변경 약정을 체결한 경우 대부분은 대출유형과 관계없이 약정시부터 인하된 금리를 적용

○ 반면, 일부 은행은 원리금균등분할상환 대출의 경우에는 차기 이자 납입일부터 인하된 금리를 적용

□ **(개 선)** 업권별로 모든 대출에 대해 금리변경 적용시점을 통일\*

\* 은행, 저축은행, 여전사 : 금리변경 약정시점

보험사 : 금리인하요구권 행사시점

(별도로 금리변경 약정을 체결하지 않는 일부 보험사의 특수성을 감안)

## 4. 심사결과 통보 개선

- (현 황) 은행은 금리인하요구 심사결과를 10영업일 이내에 고객에게 통지(SMS, 이메일, 유선통화 등 활용)
- 일부 은행의 경우 심사결과 통지시 불수용 사유를 기재하지 않거나 형식적, 불충분하게 안내하여 소비자 불만 요소로 작용

### < 심사결과 통지 부적정 사례 >

- (사례 1) 통지서 서식상 불수용 사유 기재란이 없음
- (사례 2) 거절 통지시 고객이 이해하기 어려운 문구로 거절사유 통지
- (사례 3) 비대면 신청건 심사결과 통보시 불수용사유를 “금리인하불가”로 통지하고 세부내용은 영업점에 문의하라고 안내
- (사례 4) 불수용사유를 “조건불충분”, “내부심사기준 불충족” 등으로 통지하며 추가 설명 없음

- (개 선) 불수용 사유를 소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 불수용 사유 유형별 ‘표준 통지서식’ 마련 (참고1)

### < 불수용 사유 유형별 안내 문구 >

- 귀하의 대출은 신용상태가 금리산정에 영향을 주지 않는 대출로 금리인하요구 대상에 해당하지 않습니다.
- 귀하의 신청사유 및 제출자료를 심사한 결과, 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.

## 1. 통계기준 표준화

- (현 황) 은행별로 신청건수·수용건수 집계기준이 달라 수용률 등 통계가 은행의 실제 수용 수준을 반영하지 못하고 있음
  - 단순 유선상담건, 필요서류 미제출건, 중복신청건 등의 신청건수 포함 여부가 은행별로 상이
  - 심사기준 등 은행의 정책 차이가 아니라 통계 집계기준에 따라 수용률 차이가 발생함에 따라 은행간 비교가능성 저하
- (개 선) 신청건수·수용건수에 대해 통일된 통계 산출기준 마련
  - 신청, 수용건수 통계 산출 시 포함되어야 할 사항, 제외되어야 할 사항에 대한 기준을 마련하여 전 금융회사가 동일하게 적용

## &lt; 신청건수·수용건수 통계 산출기준 &gt;

업무단계	통계 산출기준
신청건	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 원칙적으로 고객이 신청하는 모든 건 포함 (중복신청건수 포함)</li> <li>☑ 단순 유선상담건 제외</li> <li>☑ 신청철회, 보완서류 미제출건은 신청건수에서 제외</li> <li>☑ 금리인하 신청대상에 해당하지 않아(대상상품이 아닌 경우 등) 종결한 건</li> </ul>
수용건	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 신용상태 개선이 아닌 전결금리 인하건은 제외 (별도관리)</li> <li>☑ 우대금리 요건 충족으로 인한 인하건은 제외 등</li> </ul>

- 금융회사들이 동 집계기준에 따라 산출한 매분기별 실적치를 업무보고서 형태로 금감원에 제출하도록 제도화  
(은행업감독업무시행세칙 등 개정)

## 2. 운영실적 비교 공시

- (현 황) 소비자가 은행별 금리인하요구제도 운영실적을 확인할 수 있는 방법이 없음
  - 소비자는 요구 수용의 적극성 등을 거래은행 선택에 반영하기 어렵고 은행은 수용률을 높일 유인이 부족
  
- (개 선) 금융회사별 금리인하요구제도 운영실적을 정기적으로 비교 공시
  - 금융업협회 홈페이지를 통해 금융회사별 신청건수, 수용건수, 수용률, 이자감면액 등을 매반기 공시

### < 금리인하요구제도 운영실적 공시항목(안) >

(단위 : 건, 백만원, %)

금융회사명	구 분	신청건수(A)	수용건수(B)	이자감면액 <sup>2)</sup>	수용률(B/A)
	가계대출				
	기업대출 <sup>1)</sup>				
	총계				

1) 개인사업자대출 포함

2) 금리인하 적용시점의 대출잔액에 대해 인하된 금리로 1년간 대출을 이용할 것을 전제로 추정

### 3. 관리시스템 개선

#### (1) 내부통제 강화

- **(현 황)** 제도 법제화 이후 다수 은행이 영업점 업무처리 내역에 대한 자체적인 적정성 점검을 주기적으로 실시중
  - 그러나, 일부 은행은 자체 적정성 점검 체계가 없는 등 전산 통제, 자체·본점 점검 등 은행별로 내부통제수준의 편차가 큼
- **(개 선)** 우수사례(best practice)를 공유하고 기본체계를 제시하여 이를 토대로 자율적으로 내부통제를 개선하도록 유도

#### < 우수사례 >

- (사례 1) 접수서류 이미지 보관, 결과통보 현황 등을 영업점 일일감사 항목으로 운영
- (사례 2) 준법감시부가 전 영업점에 대해 반기별 점검을 실시
- (사례 3) 접수일로부터 3일 이내 미심사, 10일 이내 미종결시 알림 팝업 공지
- (사례 4) 여신담당책임자가 금리인하 미처리, 미통보내역 일일점검, 점검 및 처리 미완료시 마감불가(전산으로 통제)

#### < 금리인하요구 관련 내부통제 기본체계 >

실무오류에 대한 전산 통제	영업점의 일일 자체감사	준법감시조직의 사후 점검
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기한임박시 알람설정</li> <li>• 서류미등록(스캔) 등 주요절차 누락시 알림</li> <li>• 마감업무 통제 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접수건 입력 누락여부</li> <li>• 미처리(기한초과)여부</li> <li>• 불수용건 적정성 점검</li> <li>• 처리결과 통지상황 점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수용/거절 처리의 적정성</li> <li>• 금리산정의 적정성 등</li> <li>※ 실정에 맞게 점검주기를 정하여 정기 점검 실시</li> </ul>

## [2] 기록·관리 강화

□ **(현 황)** 영업점 업무처리의 사후 적정성 점검 등을 위해 은행들은  
요구 접수·심사결과 등 관련 기록을 보관·관리 중

\* (은행업감독규정 §25의4④) 은행은 금리인하를 요구받은 경우 접수·심사  
결과 등 관련 기록을 보관·관리해야 함

○ 요구 수용 전·후 금리만 기록할 뿐 세부 심사결과\* 등은 기록  
하지 않는 사례가 있어 금융당국의 사후 적정성 판단이 곤란

\* 신용평가 결과, 금리 재산출 전후의 신용원가 항목별 변화 등

□ **(개 선)** 법령 위반여부 등에 대한 사후 점검에 필요한 정보를  
빠짐없이 보관·관리

○ 업무단계별로 법령 준수여부 확인할 수 있도록 필수 보관·관리  
항목을 지정

### < 필수 기록·보관 항목(안) >

업무단계	기록·보관 항목(서류)
안 내	■ 금리인하요구제도 안내 입증서류 (대출상품설명서 등)
접 수	■ 접수일, 서류보완요청일, 보완서류제출일 ■ 금리인하 신청사유, 관련서류(금리인하 신청서류)
심 사	■ 심사완료일, 변경 전·후 금리내역(기준금리, 위험자본비용율, 우대금리 등 금리산출요소 및 결정금리)
결 과 통 보	■ 수용여부(수용, 거절), 거절사유 ■ 결과통보 방법, 결과 통보일

## IV. 기대 효과

- ① 안내·홍보 강화로 금리인하요구제도를 활용하는 소비자가 많아지고 이자 부담을 덜게 되는 소비자도 증가

\* (사례) 얼마 전 취업에 성공한 A씨는 취업준비기간 중에 받은 생활비 대출을 상환하던 중 은행의 금리인하요구제도 안내메세지를 받고 제도에 대해 알게 되어 "취업으로 인한 소득증가"를 이유로 금리인하를 신청

- 이와 함께, 평소 본인의 신용평점 등 신용상태에 관심을 갖고 개선·관리해 나가는 소비자가 늘어나는 효과도 기대

\* (사례) 직장인 B씨는 기존에는 본인의 신용도에 큰 관심을 갖지 않았으나 은행의 금리인하요구제도 정기 안내를 받은 이후 종종 본인의 신용평점을 조회해 보고 금리인하를 위해 신용도를 높일 수 있는 방법을 찾아보게 되었음

- ② 신청·심사 절차 개선으로 금리인하요구제도를 활용하고자 하는 소비자의 만족도는 향상되고 어려움과 수고는 경감

\* (사례1) 자영업자 C씨는 자동차 할부금을 모두 상환하여 부채가 감소했으나 기존에 거래 은행에서 안내한 금리인하 신청요건에 "부채 감소"가 없어 신청하지 못했는데 최근 신청요건에 "부채 감소", "기타 차주가 신용상태 개선으로 판단하는 사항"이 추가됨에 따라 금리인하를 신청

\* (사례2) 작년 금리인하 신청을 한 D씨는 "불수용되었으며 자세한 사유는 영업점으로 문의하라"는 결과통보를 받아 불수용 사유를 모르는 채 올해 다시 신청하였으나, 이번에는 "해당 대출은 신용상태가 금리산정에 영향을 주지 않는 대출"이라는 사실을 통지받아 다시 신청하는 수고를 덜게 되었음

- ③ 금융회사별 수용률 등이 비교 공시되어 소비자는 금융회사 선택에 참고할 수 있고, 은행은 제도를 충실히 운영할 유인 증가

\* (사례) 자영업자 E씨는 사업자금 대출을 위해 거래할 은행으로 ㉠은행과 ㉡은행을 두고 고민하던 중 금리인하요구제도 운영실적 공시를 확인하고 신청건수나 수용률 등이 양호한 ㉠은행을 거래 은행으로 결정하였음

## V. 향후 계획

□ 각 금융업협회 등과 협력하여 개선방안을 신속하게 추진

○ 대부분의 세부방안 시행을 위한 조치사항을 내년 상반기중 완료

### < 세부방안별 추진 일정 >

분야	세부방안	조치사항	조치기한	담당
① 안내 · 홍보	핵심정보 안내 강화	상품안내장, 홈페이지, 대출상품설명서 개선	'22.1분기	각 금융회사
	대출계약시 안내 명확화			
	정기 재안내 실시	차주에 대해 정기안내	연 중	각 금융회사
	홍보 강화	홍보주간 선정·시행	'22.1분기	금융업협회·중앙회, 각 금융회사
금융당국 수시 홍보		연 중	금융위·원	
② 신청 · 심사	신청요건 표준화	신청요건 안내사항 변경 (필요시 전산, 내규 반영)	'22.1분기	각 금융회사
	심사기준 투명화	운영기준 정비 및 내규반영	'22.1분기	각 금융회사
	금리인하 시점 통일			
	심사결과 통보 개선	통보서식·문구 변경시행	'22.1분기	각 금융회사
③ 공시 · 관리	통계기준 표준화	업권별 세칙 개정	'22.1분기	금감원
	운영실적 비교 공시	업권별 세칙 개정	'22.1분기	금감원
		실적 공시 ('22.상반기 실적부터 공시)	'22.2분기	금융업협회·중앙회
	관리시스템 개선	내부통제 체계 구축 및 시행	'22.1분기	각 금융회사
		전산시스템 개선	'22.1분기	각 은행·보험사 ·저축은행
'22.1분기			각 여전사	

□ 상호금융업권에도 금리인하요구권 법제화 추진

○ 관련 입법안(신협법 개정안\*)의 국회 통과를 지원

\* 민병덕 의원 대표발의('21.5.12)

**◆ 금리인하요구제도 안내·설명 (최소)기준**

◇ 본 기준은 금리인하요구제도와 관련하여 소비자에 대한 안내 및 설명을 충실히 하기 위해 은행권 공동으로 마련한 (최소) 기준으로 개별 은행별로 은행별 특성 및 사정을 반영하여 수정·보완하여 활용

**1. 필수안내 항목 및 작성요령 (홈페이지, 모바일앱, 안내장, 상담 스크립트)**

**① 금리인하요구권의 개념**

- 신용상태의 개선이 있는 경우 차주가 은행에 금리(이자) 인하를 요구할 수 있는 법상 권리임을 반드시 명시

**② 대상대출상품**

- '차주의 신용상태가 금리에 영향을 주지 않는, 아래 대출을 제외한 모든 대출 상품'이 적용됨을 안내 (가급적 Negative방식으로 안내)

(비대상 상품 예시 - 각 은행별 현황에 맞게 작성)

금리인하요구 대상이 아닌 대출 <sup>1)</sup>	• (각 은행별로 현황에 맞게 예시를 제시)
--------------------------------	--------------------------

1) 개별 대출약정 내용에 따라 달라질 수 있으니 자세한 사항은 ~로 문의하시기 바랍니다.

- 소비자가 이해하기 쉬운 '금리인하 가능 대표상품' 예시(마이너스통장, 주택 담보대출 등)도 함께 제공하여 이해도 제고

**③ 신청사유**

- 대출 등 여신거래 기간중 아래의 경우 등 신용상태가 개선된 경우 금리인하요구가 가능함을 안내(아래 표의 내용을 적절히 활용)

■ 가계대출	
소득재산 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)
■ 기업대출	
재무상태 개선	• 이익 증가, 부채 감소 등 재무상태의 개선이 확인되는 경우
신용도 상승	• 회사채(개인사업자는 개인신용평점)등급상승, 추가담보 제공, 특허 권을 취득한 경우 등 신용도가 상승하였다고 판단되는 경우
기 타	• 상기사항 이외에 기타 차주가 신용상태 개선으로 판단하는 사항 • 기타 은행이 정하는 사항 (우수고객 선정 등 자체운영 항목 기재)

#### ④ 신청방법 및 결과통지

- 신청방법은 아래의 예시를 참조하여 안내(내용은 각 은행에 맞게 변경)

신청방법	영업점	홈페이지	모바일앱
신청경로	전국 영업점 방문	개인-대출-금리인하요구	메뉴-대출-금리인하요구
신청서류	신분증 지참	공인인증서 로그인	공인인증서 로그인

※ 신청사유 증명을 위한 별도의 증빙서류 제출이 필요하며, 제출방법은 별도 안내 예정(별도 안내가 아닐 경우 관련서류 및 제출방법을 확인할 수 있는 방법을 기재)

- 결과통보는 은행의 심사를 거쳐 법상 10영업일 이내에 회신토록 되어 있다는 사실과 구체적인 회신방법을 반드시 안내, 재약정 절차가 필요하다는 사실도 함께 안내

#### ⑤ 유의사항 (아래 내용을 반드시 포함)

- 신용상태개선이 금리 산정에 영향을 주지 않는 경우 금리인하요구가 거절될 수 있음
- 신용상태 개선이 발생한 경우 신청횟수, 신청시점에 관계없이 금리인하요구 가능

### 2. 대출계약시 안내자료(대출상품설명서, 약관, 금리산정내역서 등) 작성요령

#### ① 대출상품설명서 (약정서 및 약관 포함)

- 금리인하요구권 대상여부 체크는 실제 금리인하요구권 설명내용 위에 표시
- 금리인하요구권 주요문구에 대한 덧쓰기 추가(비대면 계약시 금리인하제도 주요내용 설명이 누락되지 않도록 덧쓰기 이외에 방법을 자율운영 가능)

(대출상품설명서 예시 - 내용은 은행실정에 맞게 적절히 수정·보완)

#### 3. 금리인하요구권

(※ 밑줄은 덧쓰기)

금리인하요구권 대상 대출여부 :  대상  비대상

- 은행과 신용공여계약을 체결한 고객은 「은행법」제30조의2(금리인하 요구)에서 정하는 바에 따라 본인의 **신용상태가 개선**되었다고 판단되는 경우(예: **취업, 승진 등 소득증가, 재산증가, 신용평가등급(평점) 등 신용도상승, 기타 신용상태 개선**)\* 은행에 **금리인하를 요구**할 수 있습니다. 단, 신용상태가 금리에 영향을 미치지 않는 상품은 금리인하 요구 대상에서 제외됩니다.

\* 기업의 경우(이익증가 등 재무상태 개선, 회사채 등급상승, 추가담보 제공 등 신용도상승, 기타 신용상태 개선)

- 금리인하요구권은 영업점 방문 및 비대면채널(예: 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 콜센터)을 통해 신청 가능하며(신청시기, 횟수제한 없음) 은행은 차주의 신용상태 개선을 확인 하는데 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있습니다.
- 신용상태의 개선이 경미하여 금리인하 요구 인정 요건을 충족하지 못하는 경우 등 은행 심사 결과에 따라 고객의 금리인하 요구는 수용되지 않을 수 있습니다.
- 은행은 금리인하 요구를 받은 날부터 10영업일 이내(고객에게 자료보완을 요구 하는 날부터 자료가 제출되는 날까지의 기간은 포함되지 않음)에 금리인하 수용 여부 및 그 사유를 전화, 서면, 문자메세지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법으로 고객에게 통지합니다.

#### ② 금리산정내역서 : 안내문구 등을 대출상품설명서에 준하여 작성

### 3. 정기안내(SMS, 이메일, 우편, FAX 등)자료 작성요령

#### ① SMS, 이메일

- 매체의 특성을 감안하여 주요내용\* 위주로 안내메세지를 작성하여 가독성을 높이고 세부 내용을 확인할 수 있는 별도 방법 안내

\* 금리인하 신청요건, 심사를 통해 수용/불수용 여부가 결정된다는 사실 등

- 제목은 [금리인하요구권 안내] 등으로 인지하기 쉽게 작성

(SMS메세지 예시 -은행별 실정에 맞게 변경가능, 준법감시인필 등 필요사항 추가)

#### [금리인하요구권 안내]

귀하께서는 금리인하 요구가 가능한 대출상품을 이용 중 이십니다.

승진, 취업 등 소득증가, 재산증가, 신용평점 상승 등 신용상태의 개선이 있을시 금리인하를 신청하실 수 있습니다. 참고로 은행의 심사 결과 금리인하 요구가 수용 또는 불수용 될 수 있으며, 심사결과는 신청일로부터 10영업일 이내에 알려드립니다. 자세한 사항은 아래를 참고하시기 바랍니다.

☞ (홈페이지>대출>금리 등 확인 경로나, MMS이미지 등을 활용\*), ARS(☎1577-1234)

\* 인터넷URL 경로는 전자금융사기 등에 악용될 소지가 있으므로 가급적 지양

- ② 우편: 은행이 동 '1.필수안내 사항 및 작성요령'에 따라 작성한 안내장 등을 송부

### 4. 금리인하요구 심사결과 통보양식 작성요령

#### ① SMS 통보 (아래 표준안을 참고하여 작성)

#### <금리인하 수용시>

귀하께서 신청하신 금리인하요구에 대한 심사결과 직전 금리산출시보다 신용평가 결과가 개선되어 금리인하요구가 수용되었음을 알려드립니다. 인하된 금리를 적용받기 위해서는 금리인하 조건변경 절차가 필요하오니, 인하된 금리 및 향후 절차 등 자세한 사항의 안내를 위해 콜센터(1111-2222, 3번) 또는 가까운 지점으로 문의주시기 바랍니다.

#### <금리인하 거절시>

※ (거절사유) 신용도 개선이 경미한 경우(감독규정§25의4①2호)

귀하께서 신청하신 금리인하요구 심사결과, ('당행 내부신용평가 결과가 금리인하로 이어질 만큼 개선되지 않아' 또는 '현재 귀하께 적용중인 당행 내부신용등급이 1등급으로서 이미 최저금리를 적용받고 있어') 금리인하요구를 수용해 드리기 어려움을 알려드립니다. 참고로 금리인하 여부는 소득·자산·부채변동 등 여러 요인을 종합적으로 고려한 내부신용평가 결과를 바탕으로 결정되므로 금리인하요구를 하더라도 심사결과 금리인하가 어려울 수 있습니다.

**<금리인하 거절시>**

※(거절사유) 대출금리가 신용도와 무관하게 결정되는 경우(감독규정§25의4①1호)

귀하께서 신청한 대출상품은 귀하의 신용상태가 금리산정에 영향을 주지 않는 상품으로 금리인하요구 대상에 해당하지 않아 금리인하요구가 거절되었음을 알려드립니다.

**② 서면/이메일/팩스 통보 (아래 표준안을 참고하여 작성)**

**금리인하 심사결과 안내**

\_\_\_\_님의 XXXX. XX. XX 금리인하신청에 대한 심사결과를 아래와 같이 알려드립니다.

■ 대상여신

대출계좌번호	대출금액	신규일	만기일	현재 적용금리

■ 금리인하 신청사유(해당 사유에 체크)

구분	세부내용
소득 증가	<input type="checkbox"/> 취업, <input type="checkbox"/> 승진, <input type="checkbox"/> 이직, <input type="checkbox"/> 자격증취득, <input type="checkbox"/> 기타 소득증가·재무상태 개선
재산 증가	<input type="checkbox"/> 자산 증가, <input type="checkbox"/> 부채 감소
신용도 상승	<input type="checkbox"/> 신용평점(등급)개선, <input type="checkbox"/> 기타 신용도의 상승
기타	<input type="checkbox"/> 우수고객 등 은행이 별도정한 항목, <input type="checkbox"/> 기타

■ 심사결과 (해당 사유에 체크)

선택	심사결과	내 용																	
<input type="checkbox"/>	금리인하요구 수용	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="2">금리변동 내용</th> </tr> <tr> <th>변경전</th> <th>변경후</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 기준금리</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>② 가산금리</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>③ 가감조정금리</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>④ 적용금리(①+②-③)</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> </tbody> </table>	구분	금리변동 내용		변경전	변경후	① 기준금리	%	%	② 가산금리	%	%	③ 가감조정금리	%	%	④ 적용금리(①+②-③)	%	%
구분	금리변동 내용																		
	변경전	변경후																	
① 기준금리	%	%																	
② 가산금리	%	%																	
③ 가감조정금리	%	%																	
④ 적용금리(①+②-③)	%	%																	
<input type="checkbox"/>	현 적용금리 유지	<p>◆ 금리인하는 소득·자산·부채변동 등 여러 요인을 종합적으로 고려한 내부신용평가 결과를 바탕으로 결정되며 귀하의 대출금리가 인하되지 않은 사유는 아래와 같습니다.</p> <p><input type="checkbox"/> 귀하의 대출은 신용상태가 금리산정에 영향을 주지 않는 대출로 금리인하요구대상에 해당하지 않습니다.</p> <p><input type="checkbox"/> 귀하의 신청사유 및 제출자료를 심사한 결과, 귀하가 이용중인 대출상품의 금리를 인하할 정도로 당행 내부 신용등급이 개선되지 않아 금리가 유지됨을 알려 드립니다.</p> <p><input type="checkbox"/> 귀하께서는 이미 당행 내부 신용등급이 1등급에 해당하거나 이와 동일한 신용수준을 인정받고 있어 추가로 금리를 인하하기 어려움을 알려 드립니다.</p>																	

**③ 전화통보의 경우 SMS통보안을 참고하여 수용 및 거절사유를 명확히 포함하는 스크립트를 마련하여 활용**

**5. 부적정 운영사례 (유선상담 등 안내시 유의사항)**

- 금리인하 신청 자격, 횟수를 제한(신규대출 후 3개월 이후, 연 2회 등)
- 신청요건을 임의로 설정하여 신청 제한(소득 20%증가, 부채 10%감소 등)
- 본부승인 우대금리를 받은 경우 금리인하가 제한될 수 있다고 안내
- 금리인하 신청이 가능한 상품에 대해 불가능하다고 안내

## 참고2

## 금리인하요구제도 운영관리 기준 (은행권 예시)

- ◇ 본 기준은 투명하고 합리적인 금리인하요구권 제도의 운영을 위해 은행권 공동으로 마련한 (최소) 기준으로 개별 은행별로 특성 및 사정을 반영해 수정·보완하여 활용

### 1 금리인하요구 신청요건 안내 표준안

- ◆ 대출 등 여신거래 기간중 소득·재산, 신용도, 재무상태 등이 개선된 경우 금리인하를 요구하실 수 있습니다.

#### ■ 가계대출

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
기타	• 상기사항 이외에 기타 차주가 신용상태 개선으로 판단하는 사항 • 기타 은행이 정하는 사항 (우수고객 선정 등 자체운영 항목 기재)

#### ■ 기업대출

재무상태 개선	• 이익 증가, 부채 감소 등 재무상태의 개선이 확인되는 경우
신용도 상승	• 회사채(개인사업자는 개인신용평점)등급상승, 추가담보 제공, 특허권을 취득한 경우 등 신용도가 상승하였다고 판단되는 경우
기타	• 상기사항 이외에 기타 차주가 신용상태 개선으로 판단하는 사항 • 기타 은행이 정하는 사항 (우수고객 선정 등 자체운영 항목 기재)

### 2 내규반영 필수 항목

항 목	항 목
1. 금리인하요구권 정의	6. 결과통지 기한 및 방법
2. 대고객 안내의무(신용공여체결시, 상시)	7. 접수·심사기록의 보존 및 관리
3. 금리인하요구권 요구조건(신청자격, 상품)	8. 업무처리의 적정성 점검에 대한 사항
4. 신청방법 및 절차	
5. 금리산출 및 수용·불수용 결정요소 <sup>1)</sup>	

1) 기존 우대금리의 축소조정 불가, 예상손실·위험자본비용율의 인하시 수용된다는 내용 등

### 3 전산시스템 필수 기록·보관 항목

업무단계	기록·보관 항목(서류)	관련법규
안 내	• 금리인하요구제도 안내서류 (대출상품설명서 등)	법§30의2②
접 수	• 접수일, 서류보완요청일, 보완서류제출일	령§18의4③
	• 금리인하 신청사유, 관련서류(금리인하 신청서류)	령§18의4①
심 사	• 심사완료일, 변경 전·후 금리내역(기준금리, 위험자본비용율 (명칭은 은행별 상이), 우대금리 등 금리산출요소 및 결정금리)	규정§25의4 ①, ④
결 과	• 수용여부(수용, 거절), 거절사유	규정§25의4①
통 보	• 결과 통보방법, 결과 통보일	령§18의4③

※ 세부사항은 은행실정에 맞게 운영하되 필수항목은 반드시 기록·보관

◇ 본 기준은 투명하고 합리적인 금리인하요구제도의 운영을 위해 은행권 공동으로 마련한 최소 기준으로 개별 은행별로 특성 및 사정을 반영해 수정·보완하여 활용

**1 금리인하요구제도 운영 관련 내부통제 구축 사례**

- (A 은행) 금리인하 신청서류 이미지 보관, 심사결과통보 현황 등을 영업점 일일감사 항목으로 운영
- (B 은행) 본점 준법감시부가 쏘 영업점에 대해 반기별 금리인하요구제도 운영 적정성에 대한 점검을 실시
- (C 은행) 금리인하요구 접수일로부터 3일 이내 미심사, 10일 이내 미종결시 담당직원에게 알림 팝업 공지
- (D 은행) 금리인하요구 처리기한내 미처리시 일일마감 불가, 영업점 여신 책임자가 금리인하요구 미처리 및 미통지내역 일일점검 등

**2 내부통제 기본체계**

- 전산입력 누락, 접수시 중요서류 미보관, 처리기한(10영업일) 초과, 심사결과 미통보 등 **절차 (실무)적 오류는 전산시스템 및 일일 자점감사로 통제**
- 영업점 자점감사시 금리인하요구 불수용건에 대한 내부기준 적용 적정성 여부 1차 점검
- 승인·거절, 금리산출 등 전반적인 **업무처리의 적정성은 준법감시조직에 의한 정기 점검 및 모니터링을 통해 상시감시 실시**

※ 은행별 실정에 맞게 점검주기를 정하여 정기 점검 실시

전산 통제	영업점 일일 자체감사	준법감시조직 사후점검
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기한입박시 알람설정</li> <li>• 서류미등록(스캔) 등 주요 절차 누락시 알림</li> <li>• 마감업무 통제 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접수건 입력 누락여부</li> <li>• 미처리(기한초과)여부</li> <li>• 불수용건 적정성 점검</li> <li>• 처리결과 통지상황 점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수용/거절 처리의 적정성</li> <li>• 금리산정의 적정성 등</li> <li>• 금리인하요구제도 운영의 적정성 (본점)</li> </ul>