

제7차 은행권 경영·영업 관행·제도 개선 TF
실무작업반

은행권 상생금융 현황 및 활성화 방안

2023. 5. 3.

금 융 감 독 원

I. 은행권 상생금융 현황

◆ 최근 은행권에서 발표한 상생금융 현황을 살펴보고, 금융소비자를 위한 사회적 가치 창출 확대 차원에서 상생금융 활성화 방안을 검토

□ **(자체 상생금융)** 은행 자체적으로 차주의 상환 부담을 완화하고 취약계층 지원을 위해 차주별 다양한 상생금융 지원방안을 마련

○ **(가계일반)** 가계차주들의 이자부담 경감을 위해 가계대출 상품(주택·전세·신용) 금리 인하

○ **(가계취약차주)** 중·저신용 차주들의 이자부담을 낮추고 신용도 개선을 돕는 제2금융권 고금리대출 대환* 상품, 성실상환 취약차주 원금 또는 이자 감면, 중도상환 수수료 면제 등

* 일반적으로 은행권 대출이 어려운 중·저신용차주들도 이용할 수 있도록 요건 완화

○ **(자영업자소상공인)** 생활안정자금 대출(연체이자액 원금감면), 신용보증재단 보증부대출 확대(신규월 이자감면), 코로나 피해 영세 소상공인 이자감면 등 자영업자·소상공인 재기 지원

○ **(중소기업)** 변동금리와 고정금리 차이에 대한 금리인하(최대 1%), 대출금리 7% 초과시 초과분(최대 3%) 원금 자동상환 등

○ **(기타)** 사회적 이슈사항에 대한 금융지원*, 은행별로 특정고객군 지원을 위한 대출 및 예적금 우대, 소액대출 등 특판상품 운영

* 보이스피싱 피해자(생활비 지원), 전세 사기 피해자(대출 지원 및 금리 감면) 등 생활에 어려움을 겪는 서민에 대한 지원

※ (예시) 특정고객군 우대상품

✓ **(다자녀)** 2명 이상 자녀를 양육하는 부모를 위해 우대금리 적용 적금, 주담대·전세대출 금리 감면

✓ **(청년)** 청년의 자산형성을 지원하는 청년희망적금, 주거안정 지원을 위한 저금리 전월세 대출 공급, 과거 사업실패 청년사업자 사업자금지원 등

✓ **(고령층)** 만 60세 이상 고령층 대상 이체 수수료 전액 면제

최근 은행권 상생금융 지원내용

지원대상	상생금융 지원내용
가계-일반	▶ 주택·전세·신용대출 상품 금리인하
가계-취약	▶ 제2금융권 고금리대출 대한 상품 출시 ▶ 성실상환 취약차주 일정금리 초과분으로 원금 상환, 이자감면 등 ▶ 취약차주 중도상환 수수료 면제 ▶ 취약차주 주택·전세 대출 금리인하 등
자영업자 소상공인	▶ 코로나 이차보전대출의 이차보전 종료시 자체적으로 금리 지원 ▶ 소상공인 신용보증재단 보증서 대출 취급시 첫 달 이자감면 ▶ 생활안정자금 대출 시행, 연체이자 납입액으로 원금 상환 ▶ 코로나피해 영세소상공인 협약 고정금리대출 금리 인하 ▶ 지역신용보증 특별 출연을 통해 금융지원 및 이차보전 등
중소기업	▶ ①변동금리와 고정금리 차이에 대한 금리인하(최대 1%) 및 기준금리 변경 옵션 제공 ②대출금리 7% 초과시 초과분(최대 3%) 원금 자동상환 ▶ 신용등급 하락시 금리상승분 최대 1%p 인하 ▶ 지역상생 유동성 신속지원 프로그램 시행 ▶ 시설자금 저금리 대한대출 상품 출시 등
기타	▶ 보이스피싱 피해자(저소득층) 대상 생활비 지원 등 (5월중 발표예정) ▶ 전세 사기 피해 가구에 대한 금융지원 프로그램 * 경매완료 및 진행중인 피해자를 대상으로 전세·구입·경락자금대출 지원 등

□ **(은행권 공동)** 기존 프리워크아웃 프로그램*, 서민금융상품 공급 이외에 은행권 공동으로 취약계층 지원 확대 방안**을 추진 중

* 신용대출 119(가계), 개인사업자대출 119 등 프로그램을 통해 연체우려 차주 등을 대상으로 만기연장, 상환유예, 이자감면, 이자유예 등을 지원

** 은행연합회('23.2월)에서 향후 3년간 취약계층 등을 위한 방안(10조원 이상) 발표

① **은행권 사회공헌사업 자금***을 활용해 긴급생계비, 채무조정 성실상환자 저금리 소액대출, 공익사업 확대 등

* 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 등에 따라 서민금융진흥원 등에 서민금융 재원 출연

② **신·기보 특별출연 확대**(5대 은행)를 통해 중소기업 등 지원 확대

③ **정책서민금융상품*** 공급 확대, 제2금융권 고금리 신용대출을 은행권 대출로 대환하는 프로그램 등 서민금융 공급 확대

* 햇살론15, 햇살론유스, 햇살론뱅크, 새희망홀씨, 미소금융 등

II. 상생금융 활성화 방안

◆ 은행의 상생금융이 지속가능하고 실효성 있게 운영될 수 있도록 정보접근성 제고 및 문화 정착, 우수사례 공유 등을 통해 활성화 유도

1] **(상생금융 안내 강화)** 은행 상생금융 상품에 대한 금융소비자의 접근성 제고 및 은행의 상생금융 확대 유도를 위해 관련 안내 강화

○ 금융소비자가 자신에게 맞는 상생금융 상품을 손쉽게 확인하여 활용할 수 있도록 은행권 공통 및 개별은행 상품을 통합안내(은행연합회 등)

2] **(상생금융 문화 정착)** 상생금융이 전사적 통합경영전략으로 추진될 수 있도록 경영관리 측면의 개선 및 상생문화 확산 유도

○ 모범사례 공유 등을 통해 은행권 자율적으로 상생금융 전담조직* 운영 및 기능 확대, 본점 및 지점 성과평가 개선** 등 유도

* 예) 우리, 신한은행은 최근 상생금융 전담부서를 신설

** 예) 은행 KPI에 상생금융 등을 통한 고객 지원 및 만족도 반영 등

3] **(상생금융 우수사례)** 취약계층 등 금융소비자 중심의 다양한 맞춤형 상품 개발*을 유도하기 위해 금감원이 「상생·협력 금융新상품」 우수 사례를 매분기 선정**·발표

* 고객의 상황과 니즈, 목표에 맞는 상품 제공, 출시전 사전검검, 판매후 평가 및 개선 포함

※ 英 FCA는 금융회사에게 고객의 이익을 우선으로 하도록 의무(Consumer Duty)를 도입하고 고객에게 제공하는 금융상품과 서비스의 결과(Outcome)에 대한 평가 강화

☞ <붙임2> '英 FCA의 Consumer Duty 주요내용' 참조

** 은행 등 금융회사의 자체 개발상품 중 상품 특징·효과·판매관리 동향 등을 감안하여 선정

○ 우수사례 선정상품은 금감원 홈페이지 게시 등을 통해 홍보를 지원하고, 포상 등 다양한 인센티브를 통해 은행의 자발적인 참여 유도

1 대상 금융상품

□ 사회 취약계층*을 배려하거나 저출산 등 사회문제 해결에 도움이 될 수 있도록

* 중소기업, 소상공인, 자영업자, 서민, 장애우, 저소득자, 고령층 등

- 금융소비자와 고통분담 또는 이익나눔을 목적으로 신규 출시 예정인 기존과 차별화된 금융상품(기존 금융상품을 개선한 경우도 가능)
- 다만, 정책금융 상품(사회망홀씨·햇살론 등)은 제외하고 순수하게 금융회사가 자체 개발한 금융상품으로 한정

2 우수사례 선정 절차

① 금융회사 신청 → ② 내부심의·결정 → ③ 금감원 우수사례 발표

① (금융회사 신청) 금융상품 신고접수 전에 금융회사가 금감원(상품심사판매분석국)에 「상생·협력 금융新상품」 우수사례로 신청하거나,
- 금감원 약관 수리과정에서 필요시, 해당 금융회사에 신청을 하도록 권고

② (내부심의·결정) 금감원 소관부서에서 신청상품에 대한 우수사례 해당 여부 검토 후, '상품심사 연관부서장 일괄 협의체*'에서 최종 심의·결정

* 새로운 금융상품의 신속한 출시를 위해 출범한 금감원 내 협의체(22.12월)

일괄 협의체 심의 내용(일부)

구 분	내 용
· 금융상품 특징	- 기존 금융상품(서비스)과의 차별성
· 금융상품 효과	- 사회 취약계층 등에 미치는 경제적 기대효과
· 금융상품 판매관리	- 불완전 판매·민원발생 등 판매관리 현황

③ (금감원 우수사례 발표) 우수사례 선정상품은 선정일로부터 1년간 금감원 홈페이지에 게시

- 영국 FCA는 「영업행위 기본원칙*(PRIN)」에 12번째 원칙으로 금융회사가 원칙적으로 모든 행위를 소비자 입장에서 고려하게 하는 내용의 “소비자보호 의무(Consumer Duty)”를 추가

* FCA 규정(handbook)의 상위원칙 부문으로 금융회사가 영업행위와 관련하여 준수해야 할 기본사항 규정(위반시 제재 가능)

12 (소비자보호 의무). 금융회사는 일반소비자에게 긍정적 성과를 제공하는 것을 목표로 행동해야 한다.

12 (Consumer duty). A firm must act to deliver good outcomes for retail customers.

- 개선안은 크게 ①소비자 원칙(Consumer Principle), ②지배규정(Cross-cutting Rules), ③성과기준(Outcomes)의 3단계로 구성

① 소비자 원칙(Consumer Principle) : 금융회사 문화의 전환을 목표로 “긍정적 성과(outcome)를 소비자에게 제공”하는 것을 목표로 금융회사의 적극적 행동을 요구

② 지배규정(Cross-cutting Rules) : ①소비자에게 신의를 다하여 행동(Act in good faith), ②예측가능한 피해를 예방(Avoid foreseeable harm), ③소비자의 재무목표 추구를 지원(Enable and support retail customers)

③ 성과기준(Outcomes) : ①상품 및 서비스, ②가격 및 가치, ③소비자 이해, ④소비자 지원을 제시

성과기준(Outcomes)	개 요
상품 및 서비스 (Products and services)	소비자 필요에 적합한 상품 및 서비스를 설계하고, 그 필요에 맞는 소비자에게만 이를 판매·제공할 것
가격 및 가치 (Price and value)	금융회사는 상품 및 서비스의 가격·비용 설정시, 소비자의 관점에서 상품의 가치를 평가하여 공정한 가격을 제공할 의무
소비자 이해 (Consumer understanding)	소비자가 금융상품·서비스에 대해 적절한 정보 를 바탕으로 올바른 의사결정 을 내릴 수 있도록 권유단계부터 해지단계에 이르기까지 필요한 정보 를 소비자 수준에 맞춰 적기 제공
소비자 지원 (Consumer support)	상품해지, 보험금 청구 등에 있어 불합리한 장애물이 없도록 하는 등 소비자가 취하고자 하는 조치를 지원