

# 금융소비자의 소리





제 4 호 (2018. 12)  
금융소비자의 소리

# Contents

---

I	소비자보호 제도개선 사항 ····· 2
II	실용금융정보 - 주요 금융꿀팁 ····· 7
III	기타 소비자 유의사항 ····· 17
IV	소비자 경보사항 ····· 23
V	주요 분쟁조정 사례 ····· 24

# I

## 소비자보호 제도개선 사항

### 1

#### 비대면 금리인하요구권 도입 등 여신거래 관련 제도 개선

◆ 금융소비자의 금융거래 편의성을 높이기 위해 비대면 방식으로 금리인하 신청이 가능하도록 하고, 휴일에도 대출을 상환할 수 있도록 제도 개선을 추진하였습니다.

##### ◆ 비대면 금리인하요구권 도입('19.1.4.)

- 인터넷 또는 모바일 채널을 이용하여 금리인하를 요구할 수 있도록 신청 방식을 다양화하고 심사절차를 투명하게 개선
  - (비대면 신청방식 신설) 인터넷·모바일뱅킹을 이용한 신청이 가능하도록 개선하여 영업점을 방문해야 하는 불편 완화
  - (신청이력 관리) 신청이력을 전산으로 관리하고 심사결과 금리인하 적용 대상이 아닌 고객에게 거절 사유를 통지하도록 함으로써 은행 직원이 정식심사 없이 고객의 금리인하 신청을 임의로 거절하는 사례 예방
  - (대고객 안내강화) 고객이 금리인하요구권 행사가 가능함을 쉽게 알 수 있도록 상품설명서와 홈페이지 상품안내 화면상에서 안내

##### ◆ 휴일 대출 상환제도 시행('19.1.1.)

- 대출 성격상 휴일상환이 어려운 경우를 제외하고 모든 가계 대출에 대해 휴일에도 원리금 상환이 가능하도록 시스템 개선
  - 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹을 이용해 대출상환 가능하며, 고령층 등 온라인 거래가 어려운 경우 ATM기기를 이용해 대출상환 가능

※ 금융감독원 보도자료 「비대면 금리인하요구권 도입 등 여신거래 관련 제도 개선」('18.12.20.) 참고  
(담당부서 : 은행감독국)

◆ 금융소비자가 금융정보 부족으로 금융거래상 불이익을 부담하지 않도록 중도상환수수료 면제시점 안내, 약정상 우대혜택 소멸시 통지, 상품설명서 개편 등 대고객 정보제공을 확대하였습니다.

◆ **대출 중도상환수수료 면제시점 안내서비스 도입('19.1.2.)**

- 대출고객에게 중도상환수수료 면제시점을 사전 안내
  - 개인차주(개인사업자 포함)에게 중도상환수수료 면제시점 10영업일 前 문자 메시지로 안내 (안내서비스 신청고객 대상)

◆ **우대혜택 소멸시 통지서비스 시행('19.1.2.)**

- 약정상 우대혜택이 소멸되는 경우 관련내용 및 사유를 고객에게 문자메세지, 앱메세지, 이메일 등으로 통지하여 보완하도록 안내

◆ **금융상품설명서 전면 제개정 및 핵심상품설명서 신설('19.1.2.)**

- 상품 종류별 상품설명서 제개정 및 핵심상품설명서 제정
  - (여신) 가계 3종(일반대출·전세대출·주택담보대출) 및 기업 1종으로 세분화
  - (수신) 종이통장 발급 선택여부, 재예치 조건, 중도해지시 절차 및 불이익 안내 등 상품별로 고객 유의사항을 추가
  - (외환 및 전자금융) 외환 및 전자금융 서비스 상품설명서 신설
  - (핵심상품설명서) 소비자 유의사항 안내를 위해 핵심설명서 신설

※ 금융감독원 보도자료 「중도상환수수료 면제시점 안내 등 대고객 정보제공 확대」('18.12.19.) 참고  
(담당부서 : 은행감독국)

## 『내 카드 한눈에』 [신용카드 통합 조회] 서비스 실시

◆ 신용카드 보유 국민 누구나 온라인을 통해 자신의 모든 신용카드 사용내역 등을 한 눈에 조회할 수 있도록 기존 운용중인 「내 계좌 한눈에」 시스템 내에 「내 카드 한눈에」 메뉴를 신설·구축하여 '18.12.13.부터 서비스를 개시하였습니다.

## ◆ 「내 카드 한눈에」 서비스 내용

- (서비스 제공 카드사) 15개 카드사\*

\* 전업카드사 : BC, KB국민, 롯데, 삼성, 신한, 우리, 하나, 현대  
겸영카드사 : IBK기업은행, NH농협은행, 씨티은행, SC은행, 대구은행, 부산은행, 경남은행

- (조회방법) 인터넷(PC)\*으로 금융소비자정보포털 「파인」(fine.fss.or.kr)의 「내 계좌 한눈에」 또는 어카운트인포(www.accountinfo.or.kr)에 접속하여 본인인증(공인인증서 +휴대폰 인증) 후 "내 카드 한눈에" 메뉴 선택

\* '내 카드 한눈에' 모바일 앱 서비스는 '19.2월중 실시할 예정

- (제공정보) 카드정보와 포인트정보로 구분하여 제공

## &lt; 「내 카드 한눈에」 제공정보 &gt;

구 분		주요 내용
카드정보 조회	카드사별 카드내역	보유카드 개수, 이용한도
	카드정보	상품명, 카드번호, 종류(신용/체크/가족), 휴면카드 여부
	결제예정금액	결제일, 결제계좌, 결제예정금액, 연체금액
	최근이용대금	결제일, 결제계좌, 명세서작성기준일, 이용대금, 연체금액
포인트정보 조회		카드사별 잔여포인트, 소멸예정포인트(2개월후)

※ 금융감독원 보도자료 「내 카드 한눈에(신용카드 통합 조회) 서비스 실시」('18.12.12.) 참고  
(담당부서 : 감독총괄국)

◆ 법정 최고금리가 인하되는 경우 동 금리를 초과하는 기존 대출의 약정금리를 자동 인하토록 표준 「여신거래기본약관」을 개선하였습니다. (2018.11.1 시행\*)

\* 개정 약관 시행일('18.11.1.) 이후에 체결·갱신·연장되는 대출약정에 한해 적용

#### ◆ 여신거래기본약관 개정 주요 내용

- (현황) 현행 법령상 법정 최고금리가 인하되어도 인하 이후에 취급된 신규, 갱신, 연장 대출에만 적용\*되어 기존 초과차주는 금리인하 혜택을 보지 못하는 상황

\* 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 및 「동 법 시행령」 부칙에 따라 신규 계약 또는 기존 계약의 갱신·연장분부터 적용

- (개정) 법정 최고금리 인하시 최고금리 초과대출의 약정금리를 자동 인하

※ 적용 예시 : A고객이 약관 시행일('18.11.1.) 이후인 '18.12.31.에 연 24% 금리(만기5년)로 저축은행과 대출약정을 신규체결하고, 매년 7.1.에 최고금리가 연 1%p씩 2년간 2%p 인하된다고 가정하면,

☞ A고객의대출금리는('18.12.31.)24%→('19.7.1.)23%→('20.7.1.)22%로 자동인하

- (기타사항) 이번 표준약관 개정의 혜택을 받지 못하는 고객들은 금리인하요구권 또는 「금리부담 완화 방안\*」을 활용하여 금리인하 요구 가능

\* 저축은행 법정 최고금리(연 24%) 초과차주 중 만기의 1/2를 경과하는 동안 연체가 없는 차주는 중도상환수수료 없이 연 24% 이하의 신규대출로 갈아탈 수 있음

※ 금융감독원 보도자료 「저축은행 표준 여신거래기본약관 개정·시행」('18.10.29.) 참고  
(담당부서 : 저축은행감독국)

◆ 최근 장기이식, 여성형 유방증, 수면장애와 같이 최근 의료수요가 증가하는 분야에 대해 분쟁예방 등 소비자 권익을 보호하기 위해 실손의료보험 표준약관을 개정하였습니다. (2019.1.1 시행\*)

\* 다만, 동 표준약관이 제정된 '09.10.1.이후 판매된 표준화 실손의료보험에 가입된 기존 계약자에 대해서도 적용

#### ◆ 실손의료보험 표준약관 개정 주요 내용

- (장기기증자 의료비에 대한 보상범위 명확화) 장기 등을 적출 및 이식하는데 발생하는 의료비는 장기수혜자의 실손의료보험에서 보상하도록 표준약관에 명시
  - 장기공여 적합성 검사비, 장기기증자 관리료 등도 보상하도록 명확히 규정
- (남성의 여성형 유방증 관련 지방흡입술 보상 명확화) 여성형 유방증(중등도 이상) 수술과 관련하여 시행한 지방흡입술은 원상회복을 위한 통합치료 목적으로 보아 보상하는 것으로 표준약관 명확화
- (비기질성 수면장애의 '급여' 의료비 보상) 실손의료보험에서 비기질성 수면장애에 대해 보상하되 다른 정신질환과 같이 '급여' 의료비만으로 한정

※ 금융감독원 보도자료 「실손의료보험 표준약관 개정」('18.12.11.) 참고  
(담당부서 : 보험감리국)

## II

### 실용금융정보 – 주요 금융꿀팁

※ 금융감독원에서 제공중인 '금융꿀팁'에 대한 카드뉴스를 소개한 것으로, 자세한 내용은 '금융소비자 정보 포털 파인(FINE, fine.fss.or.kr)' 에서 확인하시기 바랍니다.

#### 금융꿀팁 리스트('18.10.1.~ '18.12.31.)

번호	보도일자	제목
100	'18.10.25.	보험대리점을 통한 보험 가입시 유의사항
101	'18.11.2.	중소기업 사장님을 위한 회계부정방지 체크포인트 7가지
102	'18.11.23.	알아두면 유익한 보험상품 공시제도
103	'18.12.10.	전화(TM)를 통한 보험상품 가입시 유의사항
104	'18.12.14.	자연재해로 인한 재산피해를 보상하는 보험
105	'18.12.17.	연말연시, 연금자산 이렇게 챙겨보세요
106	'18.12.21.	전세가 하락기, 세입자가 꼭 알아야 할 반환보증



### 알아두면 유익한 보험상품 공시제도

- 체크포인트 1** 보험약관은 보험회사 홈페이지에서 온라인으로 확인 가능
- 체크포인트 2** 금리연동형보험의 적용이율, 변액보험의 수익률 등은 보험회사 홈페이지에서 확인 가능
- 체크포인트 3** 보험상품 비교는 생명보험협회 손해보험협회 공시실 또는 보험다모아를 활용
- 체크포인트 4** 건강인 할인 정보는 생명보험협회와 손해보험협회 공시실에서 확인 가능
- 체크포인트 5** 보험회사별 실손의료보험 보험료 인상률 등은 생명보험협회 또는 손해보험협회 공시실을 활용

Q. 10년 전 가입한 보험상품 약관 분실했다면 어디서 볼 수 있나요?

#### 체크포인트 1

## 1 보험약관은 보험회사 홈페이지에서 온라인으로 확인 가능

본인이 가입한 보험상품의 보험약관을 확인하고 싶거나, 가입일은 보험상품 약관 내용을 미리 확인하고 싶은 경우



**보험회사 홈페이지 상품공시실**  
“보험상품 목록 공시”\*를 찾아보세요

\* 홈페이지 첫 화면 → 공시실 → 상품공시실 → 보험상품 목록

과거에 판매하였거나 현재 판매중인  
모든 보험상품의 약관과 사업방법서,  
상품요약서\*\*가 파일 형태로 공시되어 있습니다

\*\* 상품요약서는 현재 보험회사가 판매중인 보험상품만 공시

Q. 2년전 가입한 금리연동형 보험,  
현재 적용이율과 그동안 적용된 이율 어디서 볼 수 있나요?

체크포인트 2

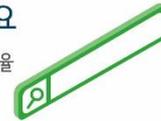
## 2 금리연동형보험의 공시이율, 변액보험의 수익률 등은 보험회사 홈페이지에서 확인 가능

매월 이율이 변동하는 “금리연동형 보험상품”의 공시이율  
공시이율 과거 내역, 변동 추이를 확인하고 싶을 때



보험회사 홈페이지 상품공시실  
“적용이율 공시”\*를 찾아보세요

\* 홈페이지 첫 화면 → 공시실 → 상품공시실 → 적용이율



Q. 여러 가지 다양한 보험상품 비교해서  
찾고 싶을 땐?

체크포인트 3

## 3 보험상품 비교는 생명보험협회 · 손해보험협회 공시실 또는 보험다모아를 활용

수많은 보험상품 중 나에게 적합한 보험상품을 선택할 때,



“생명보험협회 · 손해보험협회 홈페이지의 상품비교공시”  
또는 “보험다모아”를 활용해보세요

Q. 보험료 할인을 받을 수 있는 '건강인' 정보는 어디서 볼 수 있나요?

체크포인트 4

# 4

건강인 할인 정보는  
생명보험협회·손해보험협회 공시실에서  
확인 가능

정기보험, 종신보험과 같이 사망을 보장하는 보험상품의 경우



보험회사가 정한 건강상태 요건\*을 충족하면  
보험료를 할인\*\*해주는 “건강인 할인제도”를 운용

\* 통상 “非흡연자”, “정상혈압”, “정상BMI지수(몸무게/키)”를 확인

\*\* 종신보험: 납입보험료의 2~8% 할인, 정기보험: 6~40% 할인(상품별 상이)

Q. 실손의료보험 보험료 얼마나 인상되어왔는지  
참고하고 싶다면?

체크포인트 5

# 5

보험회사별  
실손의료보험 보험료 인상률 등은  
생명보험협회 또는 손해보험협회  
공시실을 활용

실손의료보험을 선택할 때는  
가입 당시의 보험료 수준도 중요하지만,  
매년 보험료가 갱신되므로 보험료 변동 가능성도  
고려해야 합니다

## 자연재해로 인한 재산피해를 보상받으려면?

**체크포인트 1** 국가에서 보험료를 지원하는 풍수해보험 가입

**체크포인트 2** 주택화재보험 가입시 풍수재특약 추가

주택(다세대, 아파트 포함)에 대해 “풍수해보험”에 가입하거나 “주택화재보험”을 가입하면서 “풍수재특약”을 추가 가입하면 풍수, 태풍 등 자연재해로 인한 재산피해를 보상받을 수 있습니다.

**체크포인트 3** 농작물, 가축 등의 경우 농작물재해보험, 가축재해보험, 양식수산물재해보험 가입

농업인, 축산인, 어업인은 농작물재해보험, 가축재해보험, 양식수산물재해보험에 가입하면 자연재해로 인한 농작물 등에 대한 피해를 보상받을 수 있습니다.

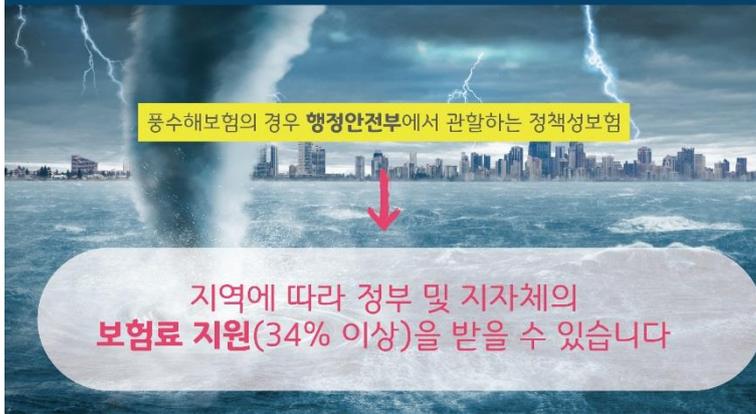


※ 풍수해보험, 주택화재보험, 농작물재해보험 등은  
실제손해를 보상하는 보험으로,  
여러 보험에 가입하여도 중복 보상되지 않는 점 유의하시기 바랍니다

#1) 홍수경보가 발표되고 하천이 범람하기 시작해 고지대로 대피하던 A씨는 집에 돌아와 보니 주택 한쪽 외벽이 무너져 주택 전체가 기울어지고 주택 내부의 가전제품, 수도·전기설비도 모두 수리할 수 없는 상태가 된 것을 보고 망연자실하였으나, 봄에 풍수해보험에 가입했던 것을 기억하고 보험금을 청구하여 보상받을 수 있었음

**체크포인트 1**

**1** 주택(다세대, 아파트 포함)·온실, 소상공인의 경우 자연재해 특화보험인 “**풍수해보험**”을 가입하면 자연재해로 인한 재산피해를 보상받을 수 있습니다



풍수해보험의 경우 행정안전부에서 관할하는 정책성보험

지역에 따라 정부 및 지자체의 보험료 지원(34% 이상)을 받을 수 있습니다

#2) 지난 가을 태풍 클레이로 인해 아파트 기관실에 누수가 발생하였던 B아파트의 경우 주택화재보험의 풍수재특약을 통해 기관실 피해를 보상받았음

**체크포인트 2**

**2** “주택화재보험”에 가입하는 경우 “**풍수재특약, 지진특약**”을 추가하면 자연재해 피해를 보상받을 수 있습니다

주택화재보험에 특약을 추가하면



별도 보험에 가입해야 하는 불편함 없이 화재뿐 아니라 자연재해로 인한 주택피해를 보상 받을 수 있습니다

다만, 보험상품마다 보장하는 자연재해의 범위에 차이가 있으므로 꼭 확인하고 자신에게 적합한 보험에 가입하여야 합니다

주택화재보험

구분	홍수해보험	주계약	지진특약	홍수재특약
가입 대상	주택, 은실, 소상공인 실가·공장	주택		
보상하는 자연재해	태풍, 홍수, 호우, 강풍, 풍랑, 해일, 대설, 지진	벼락*	지진	태풍, 외오리바람, 폭풍, 폭풍우, 홍수, 해일, 범람 및 이와 유사한 홍재·수재
취급 보험사	삼성화재, 현대해상, DB손보, KB손보, NH농협손보	손해보험사		

\* 벼락에 의한 피해는 화재보험에서 보상

(#3) 사과를 재배하는 D씨는 우박으로 인해 낙과 및 착과 피해를 입었으나, 봄에 가입한 농작물재해보험을 통해 피해를 보상받을 수 있었음

(#4) 지난 여름 기록적인 폭염으로 인해 기르던 돼지 수십마리를 잃은 C씨는 가축재해보험을 통해 피해를 보상받았음

체크포인트 3

**3** 농작물재해보험, 가축재해보험, 양식수산물재해보험에 가입하면 해당 농작물이나 가축 등이 자연재해로 인하여 입은 피해를 보상받을 수 있습니다.

※ 정책성보험으로 정부 및 지자체의 보험료 지원(50% 이상)

농작물재해보험 등은 파종시기 등을 고려해 보험 가입시기 및 가입지역에 제한이 있고,

해당 품목 및 가축 등의 특성에 따라 등상해, 폭염 등 담보하는 재해의 범위가 다릅니다



### 전세가 하락기, 아래 다섯가지는 꼭 알아두세요!

- 1 전세자금대출 보증서의 보장 범위를 반드시 확인하세요
- 2 대출 신청시 전세보증금을 확실하게 돌려받고 싶다면 주택도시보증공사(HUG)의 '전세자금 안심대출'을 이용하세요
- 3 임대인에게 '채권양도'에 관하여 사전에 충분히 설명하세요
- 4 이미 전셋집에 살고 있는 세입자도(대출 여부 무관) 반환보증만 별도 가입할 수 있습니다
- 5 전세계약이 종료되었음에도 1개월 내에 임대인으로부터 보증금을 돌려받지 못했다면, 보증기관에 이행청구하세요

## 1 전세자금대출 보증서의 보장 범위를 반드시 확인하세요

### 사례

직장인 A씨는 얼마 전 전세계약이 종료 되었음에도 임대인(집주인)이 보증금(2억원)을 돌려주지 않아 고심하던 중, 2년 전 전세자금대출을 받을 때 보증에 가입한 사실이 기억났지만, 해당 보증서는 은행 대출금(1.6억원)에 대한 '상환보증'이었음.

신속히 이사를 가야하는 상황이라서, 잔여 보증금(0.4억원)을 회수하려면 전세금반환소송을 해야 하는 등 시간과 비용이 소요된다는 사실을 알고, 전세금 '반환보증'을 가입하지 않은 것을 후회.

전세자금대출을 받는 세입자는 보증기관의 보증서에 '보증(보험)료'를 내게 되는데, 보증기관의 보증은 '상환보증'과 '반환보증'으로 나뉩니다

## 2 대출 신청 시 전세보증금을 확실하게 돌려받고 싶다면 주택도시보증공사(HUG)의 ‘전세자금 안심대출’을 이용하세요

### 사례

주부 B씨는 살고있는 아파트 전세가격이 1년 전 계약시점 대비 크게 떨어진 것을 알고 1년 후 계약 종료시에 임대인으로부터 보증금을 못받을 수도 있겠다는 생각이 들어 전세금 반환보증 가입을 문의하였으나, 보증료가 다소 부담됨.

그러던 중 옆집 C씨로부터 A씨가 1년 전 전세자금대출을 받을 때 반환보증 기능이 있는 안심대출 상품을 신청했다면 상환+반환보증을 비교적 저렴한 보증료로 동시 가입할 수 있었을 것이라는 이야기를 듣고 아쉬워함.

은행에서 판매하는 대부분의 전세자금대출은  
3개의 보증기관\*에서 보증

\* 주택금융공사(HF), 주택도시보증공사(HUG), 서울보증보험(SGI)

## 3 임대인(집주인)에게 ‘채권양도’에 관하여 사전에 충분히 설명하세요

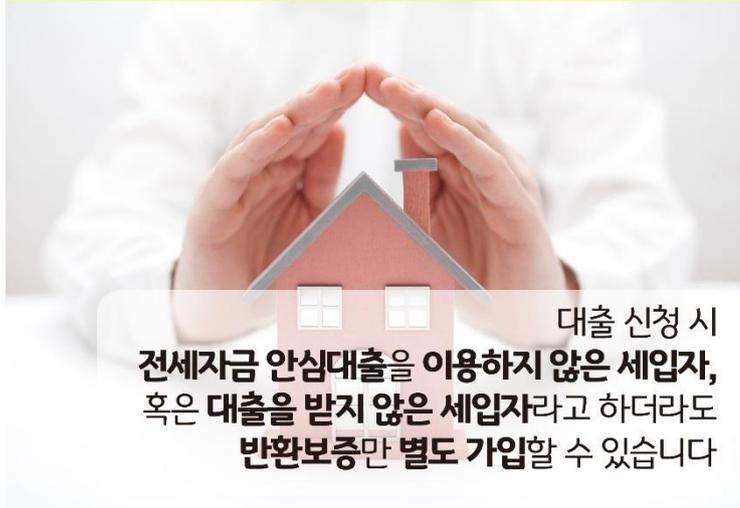
### 사례

D씨는 전세 계약 만료 후 보증금을 안전하게 돌려받기 위해 반환보증이 있는 전세자금 안심대출을 신청함.  
은행에서는 채권양도 사전 동의를 위해 집주인에게 연락을 취했으나, 집주인은 ‘세입자가 사전에 말도 없었고, 내가 손해 보는 것 같은데 해줄 이유가 없다’라고 하며 전화를 끊어버림.

D씨는 이제 와서 집주인을 설득하기도 어렵고, 대출 진행은 안되고 있어 발만 동동 구르고 있음.

HUG의 안심대출, SGI의 전세대출 신청 시  
보증기관은 채권보전을 위해  
전세보증금 반환채권\*을  
세입자로부터 양도받습니다

## 4 이미 전셋집에 살고 있는 세입자도 '반환보증'만 별도 가입할 수 있습니다



대출 신청 시  
전세자금 안심대출을 이용하지 않은 세입자,  
혹은 대출을 받지 않은 세입자라고 하더라도  
반환보증만 별도 가입할 수 있습니다

## 5 전세계약이 종료되었음에도 1개월 내에 임대인으로부터 보증금을 돌려받지 못했다면, 보증기관에 이행청구하세요



반환보증 가입자(세입자)가 전세계약 종료 후 1개월 내에  
정당한 사유 없이 전세보증금을 반환받지 못했다면,  
임차권등기명령\*을 마친 후 보증기관에 이행청구하면 됩니다

\*임차인이 계약 종료 후 대항력과 우선변제권은 유지하면서 이사할 수 있도록 한 제도이며,  
임차 주택 소재지의 관할 법원에 신청

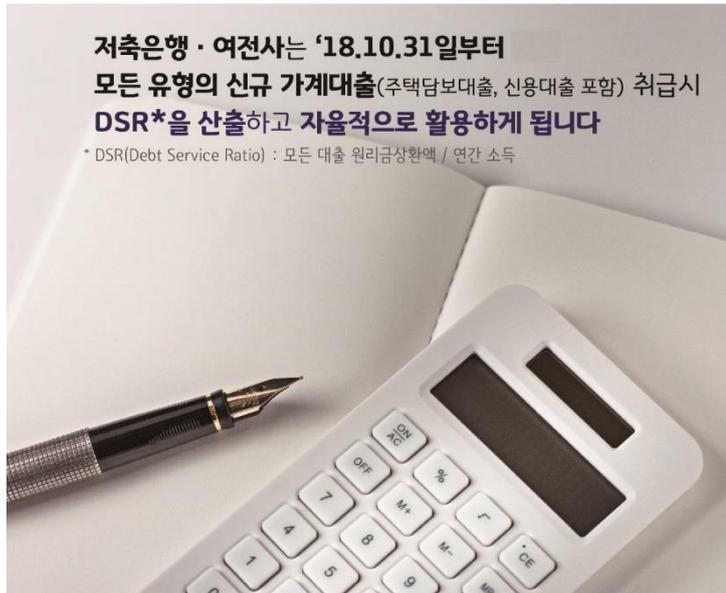
1

저축은행·카드사 가계대출도 DSR 기준 도입됩니다

## 1 DSR 시범 도입

저축은행·여전사는 '18.10.31일부터  
모든 유형의 신규 가계대출(주택담보대출, 신용대출 포함) 취급시  
DSR\*을 산출하고 자율적으로 활용하게 됩니다

\* DSR(Debt Service Ratio) : 모든 대출 원리금상환액 / 연간 소득



# DSR ? 어떻게 산출하나요?

## 소득산정

증빙소득을 원칙으로 하되, 다른 인정·신고소득\*으로 DSR을 산출하거나,  
고DSR 대출(소득확인 없을시)로 분류하여 관리

\* 증빙소득과 직장가입자의 공공기관 발급자료로 추정된 소득은 100%,  
인정소득(농·어업인의 소득자료 등으로 추정)은 95%, 신고소득(금융소득, 카드사용액 등으로 추정)은 90%만 인정

## 부채산정

대출종류(주택담보대출, 신용대출 등), 상환방식(분할, 일시상환) 등에 따라  
차주의 실질적 상환부담을 합리적으로 반영

< DSR 부채 산정방식 >

분류	종류	상환형태	원금	이자
주택 담보 대출	개별 주택담보대출 및 간금대출	전액 분할상환	분할상환 개시이후 실제 상환액	실제 부담액
		일부 분할상환	분할상환 개시이후 실제상환액 + 만기상환액 / (대출기간 - 거치기간)	
		원금 일시상환	대출총액 / 대출기간(최대 10년)	
대출	중도금·이주비	상환방식 무관	대출총액 / 25년	
	전세자금대출	상환방식 무관	불포함	
주택 담보 대출	전세보증금 담보대출	상환방식 무관	대출총액 / 4년	
	신용대출 및 비주택 담보대출	상환방식 무관	대출총액 / 10년	
이외의 기타 대출	기타대출	상환방식 무관	항우 1년간 실제 상환액	
	예·적금담보대출 유가증권담보대출	상환방식 무관	대출총액 / 8년	



## 2 주택담보대출 취급시 분할상환 등

은행권, 상호금융권 등과 마찬가지로  
가계 주택담보대출 취급시  
소득확인, 분할상환 등 도입합니다 (상호금융권 등에 준하여 시행)

- ① (소득확인) 증빙소득으로 확인 원칙, 어려운 경우 인정·신고소득 활용
- ② (분할상환) 주택구입용도 등 대출은 매년 최초 약정대출금의 1/30이상 상환
- ③ (고정금리) 스트레스 DTI가 80% 이상인 대출은 반드시 고정금리로 취급  
· 스트레스 DTI : 금리상승을 가정(최소 1%p 금리가산)하여 산정한 DTI



※ 금융감독원 보도자료 「저축은행-여전업권 DSR 시범도입」(18.10.22.) 참고  
(담당부서 : 저축은행감독국, 여신금융감독국)

금융감독원과 상호금융권은 공동으로  
가계대출「취약·연체차주 지원방안」을 마련('18.4월)하여  
신협, 농·수·산림조합(중앙회) 내규 개정 및  
전산시스템 구축 등을 거쳐 '18.11.1일부터 전면시행합니다



취약차주의 **채무상환부담**을  
**연체 발생 전에 선제적으로 완화**하고,  
**연체 발생 후에는 채무자에게 적합한 채무조정** 등을  
도모함으로써 **정상적인 경제생활로의 조기 복귀**를 지원합니다.



〈 상호금융권 「취약·연체차주 지원방안」 주요 내용 〉

[ 연체발생 前 ]



1. 사전정보체계 구축

연체우려자에 대해 원금상환 유예 등 채무부담 완화 방법을 신속히 안내(만기 2개월 이전)하고 차주 요청시 자세한 상담을 진행

2. 원금상환유예제도 도입

실직·폐업 등으로 일시적 자금난을 겪고 있는 일정규모 이하\* 대출자의 신청이 있는 경우 최대 3년까지 상환유예

- \* 1. 주택대(주택가격 6억원 이하, 1채 보유),
- 2. 신용대출(1억원 이하),
- 3. 전세대출(전세보증금 4억원 이하)

대출만기를 유지하면서 **상환스케줄을 조정**하거나(분할상환대출) 만기를 연장(일시상환대출)

[ 연체발생 後 ]



3. 채무변제순서선택권 부여

기한의 이익이 상실된 차주 본인에게 유리한 채무변제 순서를 선택\*할 수 있는 권리 부여

\* (기본)비용→이자→원금, (변경) 비용→원금→이자

4. 담보권 실행이전 상담

연체된 주택담보대출의 담보물건을 경매실행하기 전에 반드시 해당 차주와 1회 이상 상담 의무화

상담시 이용가능한 채무조정제도를 충분히 안내



※ 금융감독원 보도자료 「상호금융권, 11월부터 가계대출 '취약·연체차주 지원방안' 전면시행」(18.11.5.) 참고 (담당부서 : 상호금융감독실)

‘18.3.2.부터 금융감독원에  
P2P 연계대부업자\* 감독·검사권이 부여된 이후,  
‘18.3.19.~9.28. 기간 중 P2P 연계대부업자 178개사를 대상으로  
P2P 대출 취급실태를 점검

\* P2P업체(플랫폼)는 감독·검사 대상에 미포함

점검결과, 사기·횡령 혐의가 포함된 20개사\*에 대해  
검찰에 수사의뢰하거나 경찰에 수사정보를 제공하였고

\* 수사결과 : (아나리츠) 피해자 4천명, 300억원, 구속 3명, 불구속 2명 기소  
(루프펀딩) 피해자 8천명, 400억원, 구속 2명, 불구속 1명 기소  
(플라리스펀딩) 피해자 0.5천명, 50억원, 6명 징역 4년 등 선고(1심)

그외 업체에 대해서도 내부통제 미비점 개선 및  
‘P2P 대출 가이드라인’ 준수 등을 지도하였으며,  
연락두절, 소재지 불명 4개사는 추가 확인후 등록취소 등 조치 예정



## < P2P대출시장의 주요 문제점 >



### [ 사기·횡령 ]

허위상품 및 허위공시 등으로 투자금을 모집한 후, 타대출 돌려막기, 주식·가상통화 투자 등에 **임의사용한 사기·횡령** 사고를 다수 발견

### [ 투자 유인 ]

P2P 업체가 연체 대출을 자기자금으로 대납하여 **연체가 없는 것으로 위장**하거나, **경품을 과다지급**하는 방법 등으로 **투자자를 유인**한 경우도 확인

### [ 불건전 영업 ]

대주주 자기사업의 자금조달 수단으로 **P2P 대출 이용**, **단기분할 돌려막기형** 고위험 상품 운영, **고객정보 보호장치 허술** 등으로 **투자자 피해** 우려

## P2P 대출 투자자 유의사항

묻지마 투자 책임은 본인에게.  
고수익은 원금손실 가능성이 높음을 잊지 말고 꼼꼼히 확인하고 투자하십시오!

- 1 P2P 연계대부업자가 금융위 등록되었는지 금감원 파인(<http://fine.fss.or.kr>)에서 반드시 확인 (파인 - 금융회사 - 등록대부업체 통합관리)
- 2 연체를 과소(돌려막기를 통해 연체를 관리)가 의심되거나 리워드 과다 지급 업체에 대한 투자 유의
- 3 PF 사업 등에 대한 대출만기연장, 투자자 재모집 상품은 부실 위험이 높으므로 투자 유의
- 4 고위험상품(초기단계 PF 사업, 후순위 담보 등)은 원금손실 가능성이 높다는 사실 유의  
\* 대부업체와 유사한 수준(최고금리 24%)의 고금리 상품의 경우, 차주의 신용도가 매우 낮거나 허위상품·담보를 내세운 돌려막기용 투자유인 상품일 수 있으니 주의
- 5 담보대출의 경우, 담보물 존재 및 실제 담보권(저당권(질권) 등) 설정여부 공시 확인하고 필요시 P2P 업체에 관련 정보공개 요구
- 6 P2P 업체의 임직원 수, 심사담당 직원 수, 외부 전문기관에 의한 위탁심사 여부 등을 통해 부적격 차주를 걸러낼 수 있는 심사능력이 충분한지 확인
- 7 개인 및 신용정보 관리 실태 확인(IT·보안 설비 및 인력 규모 등) 확인하고 관련정보공개를 요구
- 8 연체채권 매각, 영업 중단시 등 투자금 회수 가능여부 확인  
\* 대출채권에 대한 사후관리 절차 구비여부 등 연체대출채권 매각대금을 공정하게 배분받을 수 있는지 확인  
\* 금융회사보다 P2P업체는 도산 가능성이 높으므로 청산업무 처리절차 마련여부 등 청산시 투자금 회수가 가능한지 확인

※ 금융감독원 보도자료 「P2P 대출 취급실태 점검결과 종합 및 향후 계획」(18.11.19.) 참고 (담당부서 : 핀테크지원실)

# IV

## 소비자 경보사항

### 유사투자자문 피해신고 급증, 금융소비자 주의 필요!

\* 금융감독원 보도자료 「유사투자자문 피해신고 급증, 금융소비자 주의 필요!」를 참고하시기 바랍니다.

#### ◆ 유사투자자문업자의 주요 불법·불건전 영업행위 유형

- (비상장주식 등 매매중개) 비상장주식을 회원에게 매매하여 수익을 취하거나 제3자가 소유한 비상장주식의 매수·매도를 중개하고 수수료를 수취
- (일대일 투자자문) 유료회원에게 전화, 메신저 등을 통해 일대일 개별 투자상담 하거나 유료증권방송 회원에게 회원전용게시판 등을 통해 종목상담 등 서비스를 '비밀글' 형태로 제공하는 행위 등
- (수익률 과장광고) 객관적 근거 없는 과장된 수익률 광고문구 또는 미래에 확정 수익을 얻을 수 있다는 단정적 용어 사용

#### ◆ 금융소비자 유의사항

- 유사투자자문업자는 금감원의 감독·검사를 받는 금융회사가 아닙니다!
- 허위·과장 광고에 유의하고 계약 내용을 철저히 확인하세요!
- 유사투자자문업자와의 분쟁 발생시에도 금감원 분쟁조정대상에 해당하지 않으므로 사전 피해예방이 중요합니다!

#### ◆ 유사투자자문업자 불법·불건전행위 신고센터

1. 금융감독원 [금융법령상 불법행위 신고]  
(전화) ☎ (02) 3145-7646, 7634, 7647, 7694  
(인터넷) 금감원 홈페이지([www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr)) - 민원·신고 - 불법금융신고센터
2. 한국소비자원 [계약해제 및 중도해지 등 계약, 가입비 환불 관련 피해 신고]  
(전화) ☎ (국번없이) 1372  
(인터넷) 소비자원 홈페이지([www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)) - 피해구제 - 피해구제신청



## 주요 분쟁조정 사례

\* 금융감독원 e-금융민원센터 홈페이지([http://www.fcsc.kr/D/fu\\_d\\_03.jsp](http://www.fcsc.kr/D/fu_d_03.jsp))를 참고하시기 바랍니다.

### 증권계좌 일임에 따른 손해배상

- ◆ **(분쟁개요)** 신청인은 투자경험이 전무한 고령자('13.11. 증권계좌 개설당시 만 74세)로서 증권사 직원이 투자성향 진단을 임의로 작성하였고,
  - 신용사용이나 담보사용에 대하여 아무런 설명이 없었으며 매매거래에 대한 사전·사후보고도 전혀 없으므로 투자손실액 손해배상을 요구하며 분쟁조정을 신청 하였습니다.
  
- ◆ **(조정결과)** 피신청인(00투자증권)에게 투자성향진단서가 임의로 작성된 것에 대한 적합성 의무 위반과 주요 투자종목 및 신용거래 등을 전혀 설명하지 아니하여 설명 의무 위반에 따른 손해배상책임이 인정되는 한편,
  - 계좌 운용시 추가하락이 예상되는 종목을 지속적으로 신용매수 하면서도 고객에게 사전·사후고지를 하지 않는 등 고객보호의무 위반도 인정되어 손해액의 70%를 배상하도록 결정 하였습니다.



## 금감원콜센터 1332

금감원콜센터(국번없이 1332)는 전화 한통화로 금융에 대한 다양한 상담 및 신고 등의 서비스를 제공하는 통합 콜센터입니다.

금융회사에 대한 불만 및 피해상담, 불법사금융 신고, 금융자문서비스 등 금융 소비자가 필요로 하는 다양한 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있습니다.

“금융관련 질의사항, 무엇이든 1332로 물어보세요”

- 상담시간 | 평 일 : 오전 9:00 ~ 오후 6:00
- 불법사금융 피해신고센터, 상속인 금융거래조회\*, 언어·청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담 및 화상(수화) 상담

\* 상속인 금융거래조회 : 금융회사에 남아있는 피상속인 명의의 모든 금융채권, 금융채무, 보관금품의 존재유무 및 공공정보를 조회할 수 있습니다.



## 인터넷 금융정보·교육 서비스

- 금융소비자 정보 포털 「파인(FINE)」 | <http://fine.fss.or.kr>  
\* 금융거래과정에서 필요하거나 알아두면 유익한 정보를 망라하여 제공
- 금융소비자보호처 홈페이지 | <http://consumer.fss.or.kr>  
\* 금융거래시 유의사항, 금융상품 비교정보 제공 등
- 금융교육센터 | <http://edu.fss.or.kr>  
\* 금융교육 관련 정보 제공 및 금융교육·교재 신청 가능



**금융감독원**  
**금융소비자보호처**