

16.개인신용평가대응권 (개인회원에 관련된 설명)

□ 개인신용평가대응권이란 개인인 금융소비자가 ***자동화평가***에 따른 **개인신용평가 결과 및 주요기준 등의 설명 과 자동화평가 결과의 산출에 유리하다고 판단되는 정보를** 제출 또는 기초정보의 **정정·삭제·재산출을 요구** 할 수 있는 권리(신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제36조의 2)를 말합니다.

※ **자동화평가란?** 금융회사 임직원이 평가 업무에 관여하지 아니하고 컴퓨터 등 정보처리장치로만 개인신용정보 및 그 밖의 정보를 처리하여 개인인 금융소비자를 평가하는 행위

□ 금융소비자는 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제36조의 2에 따라 자동화 평가의 결과, 자동화 평가의 주요 기준, 자동화 평가의 평가에 이용된 기초정보 등에 대해 **서면, 전자우편, 인터넷 홈페이지, 앱 등을 통해 설명하여 줄 것을 은행에 요구할 수 있습니다.**

□ 은행은 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 **금융소비자의 요구를 거절**할 수 있으며, 기초정보가 정정·삭제되었다라도 신용상태의 개선이 경미한 경우, **재평가결과는 기존과 동일**할 수 있습니다.

- 자동화평가가 아닌 방식으로 개인의 신용을 평가하는 경우
- 관련 법령에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
- 해당 금융소비자의 요구에 따르게 되면 금융거래 등 상거래관계의 설정 및 유지 등이 곤란한 경우
- 금융소비자가 정정 또는 삭제 요청한 내용이 사실과 다른 경우
- 정당한 사유 없이 동일한 금융거래 등에 대해 3회 이상 반복적으로 대응권을 행사하는 경우

※ 고객의 이해여부 확인을 위한 질의

□ **단기카드대출(현금서비스)이 금리인하 요구권의 대상임을 확인하셨습니까?**

☐ 대상 ☐ 비대상

- 채무자인 고객은 「여신전문금융업법」 제 50조의 13(금리인하 요구)에서 정하는 바에 따라 본인의 신용상태가 개선되었다고 판단되는 경우(예: 취업, 승진, 재산증가, 개인신용평점 상승) 은행에 금리인하를 요구할 수 있습니다.
- 금리인하요구권은 영업점 방문 및 비대면채널(예: 인터넷뱅킹, 앱, 고객센터)을 통해 신청 가능합니다. (신청시기, 횟수제한 없음)
- 은행은 금리인하를 요구하는 고객에게 신용상태 개선을 확인하는 데 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 신용상태의 개선이 경미하여 금리인하 요구 인정 요건을 충족하지 못하는 경우 등 심사 결과에 따라 고객의 금리인하 요구는 수용되지 않을 수 있습니다.
- 은행은 금리인하 요구를 받은 날부터 ‘10영업일 이내’(고객에게 자료를 보완 요구하는 날부터 자료가 제출되는 날까지의 기간은 포함되지 않습니다)에 금리인하 요구 수용 여부 및 그 사유를 전화, 서면, 문자메세지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법으로 고객에게 통지합니다.

□ **신용카드 이용대금을 연체할 경우, 원리금에 연체이자율이 적용되고 금융거래가 제약되며 신용점수 등이 하락하는 불이익이 발생할 수 있다는 점을 확인하셨습니까?**

① 예 ② 아니오

□ **연회비 부과기간이 끝나기 이전에 카드를 중도해지하는 경우, 남은 기간에 해당하는 연회비를 일할계산하여 반환해 드리나, 카드발급 및 부가서비스 제공에 이미 지출된 비용은 반환금액에서 제외된다는 점을 확인하셨습니까?**

① 예 ② 아니오

□ **카드 이용한도는 카드발급을 신청할 때 회원이 신청한 금액과 카드사의 심사기준을 종합적으로 반영하여 책정하며, 은행은 회원의 월 평균 결제능력, 신용도, 이용실적 등을 바탕으로 매년 1회 이상 정기적으로 이용한도 적정성을 평가한 후 이용한도를 조정할 수 있습니다. 이 내용을 확인하셨습니까?**

① 예 ② 아니오

□ **일부결제금액이월약정(리볼빙)을 이용하여 이월잔액이 발생하는 경우 수수료가 부과되며, 신용도가 하락할 수 있다는 내용을 확인하셨습니까?(개인회원에 관련된 설명)**

① 예 ② 아니오