

보도	2024.7.22.(월) 15:00	배포	2024.7.22.(월)
----	---------------------	----	---------------

담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	이 승	(02-3145-5689)
	중소금융감독국 중소금융제도팀	책임자	국 장	이종오	(02-3145-6770)
		담당자	팀 장	오수진	(02-3145-6775)
	금융사기대응단 금융사기대응1팀	책임자	국 장	임정환	(02-3145-8150)
		담당자	팀 장	장종현	(02-3145-8140)

**“기업 한도대출 수수료를 합리화·투명화하고,
고령 금융소비자의 금융회사 AI 상담 관련 불편 등을 개선하겠습니다”**
 - 「공정금융 추진위원회」 제5차 회의를 개최하고 3개 과제 심의 -

- 주요 내용 -

- ☐ 금융감독원은 '24.7.22.(월) 제5차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 기업 한도대출 수수료 합리화·투명화, 고령 금융소비자의 금융회사 고객센터 AI 상담 이용 불편 개선, 한도제한계좌 관련 금융상품 가입 유도(‘끼워팔기’) 관행 개선 등 3개 과제에 대해 심의*하였습니다.

* 참석자: [금감원] 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보, 안건별 소관 부원장보 등
 [외부위원] 김경렬 케이파트너스법률사무소 변호사, 김지아 금융 유튜브버

- 저축은행 기업 한도대출 수수료의 합리성·투명성을 강화하여 차주의 권익을 제고하겠습니다.**
- 고령 금융소비자가 금융회사 고객센터 이용시 AI 상담 외에 일반상담원과도 쉽게 소통할 수 있도록 관련 안내절차를 개선해 나가겠습니다.**
- 한도제한계좌의 일반계좌 전환에 필요한 금융거래목적 확인 절차에 대한 안내를 의무화하여 불필요한 금융상품 끼워팔기 관행을 개선하겠습니다.**

I 추진 과제별 주요내용

1. 저축은행 기업 한도대출 수수료의 합리성·투명성을 강화하여 차주의 권익을 제고하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- ☐ 저축은행 등 금융회사는 기업 한도대출(마이너스대출) 취급시 **충당금 적립 부담 및 자금 보유에 따른 기회비용 보전** 등을 위해 관련 수수료*를 부과하고 있습니다.

* 사용을 약정한 금액 전체에 대해 수수료를 선취하는 방식(●**약정수수료**)과 사용을 약정한 금액 중 사용하지 않은 금액에 대해 수수료를 후취하는 방식(●**미사용수수료**) 중 부과

※ 저축은행 기업대출 중 PF대출에 대해 기업 한도대출 수수료와 별도로 구분하여 부과되고 있는 PF대출수수료는 현재 ‘부동산 PF수수료 제도 개선 TF(금감원·업계 공동)에서 개선방안 마련 중’(24.5.27. 既발표 “부동산 PF수수료 점검결과 및 제도개선 TF 운영계획” 참조)

- ☐ 그러나, 일부 저축은행은 다음과 같이 수수료를 상한이 없고 산정 방식이 불합리하며, 수수료 비교·선택 절차가 미흡하여 중소기업 등 기업 한도대출 이용 차주의 권익이 제한되는 문제가 발생하고 있습니다.

- 업권 공통의 수수료를 상한이 없는 가운데 대부분 저축은행이 내규에도 수수료를 상한*을 정하지 않는 등, 타업권 대비 다소 높은 수준**의 수수료를 적용하고 있습니다.

* (주요 은행) 약정 연0.2~0.5% 미사용 연0.3~0.5% (상호금융) 약정 연0.5% 미사용 연0.3%/0.7%
 ** '23년 저축은행 기업 한도대출 평균 수수료율은 약 0.64% 수준임

- 저축은행은 약정수수료 산정시 약정기간*을 감안하지 않고 약정한도액 전체에 수수료를 곱하여 수수료를 산정하고

* (은행·상호금융) 약정한도액에 약정기간(예: 3개월 약정시 3/12) 및 수수료를 곱하여 수수료 산정

- 미사용수수료의 경우, 한도소진율에 따라 수익과 비용이 변동함에도 미사용한도와 무관하게* 획일적인 수수료를 적용하고 있습니다.

* (은행·상호금융) 한도소진율이 높을수록 수수료가 낮아지게끔 차등 적용

- 저축은행은 기업 한도대출 수수료율을 공시하지 않아, 차주가 저축은행별 수수료를 비교하기 어렵습니다.*

* (은행) 은행별 적용 수수료율 공시, (상호금융) 단위조합별 수수료율 상한 공시 등

- 일부 저축은행은 차주가 수수료 부담 금액의 유불리에 따라 약정수수료 또는 미사용수수료를 선택하는 절차를 마련하고 있지 않습니다.*

* (은행상호금융) 여신거래약정서 작성시 차주가 약정수수료 또는 미사용수수료를 직접 선택

[개선방안]

문제점	개선방안
① 높은 수수료율 및 산정방식 불합리	⇒ ① 기업 한도대출 수수료율을 합리적으로 조정 ② 약정기간·한도소진율에 연동하도록 수수료 산정방식 합리화
② 차주 알권리 및 선택권 제한	⇒ ③ 수수료율 비교 공시를 통한 정보제공 강화 ④ 약정수수료·미사용수수료 중 차주 선택권 보장

- 저축은행의 기업 한도대출 수수료 산정방식을 합리적으로 개선하는 한편, 수수료율 공시 강화와 수수료 적용 방식에 대한 선택권 보장을 통해 금융소비자 부담을 완화하고 권익을 제고하겠습니다.

- 타업권 수수료율 등을 참고하여 저축은행 업권의 기업 한도대출 수수료율을 합리적인 수준으로 조정하겠습니다.
- 약정수수료는 약정기간에 대해서만 부과하고, 미사용수수료는 한도소진율이 높을수록 수수료율이 낮아지게끔 산정방식을 개선하겠습니다.
- 저축은행중앙회 홈페이지에 저축은행별 약정·미사용수수료율을 공시하여 차주의 알권리를 보장하고, 자발적인 경쟁을 유도하겠습니다.
- 차주가 자금 사용계획에 따라 약정수수료 또는 미사용수수료 중 유리한 방식을 직접 선택할 수 있는 절차를 마련하겠습니다.

2. 고령 금융소비자가 금융회사 고객센터 이용시 AI 상담 외에 일반상담원과도 쉽게 소통할 수 있도록 관련 안내절차를 개선해 나가겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 최근 금융회사가 고객센터를 통한 고객응대를 일반상담원에서 AI(인공지능)로 전환하는 과정에서 금융소비자의 소통 불편이 발생한다는 언론의 지적과 민원 등이 제기되고 있습니다.

AI 상담 불편 관련 최근 기사 및 민원

[언론 기사]

- ▶ 대출 문자 “모르겠다”... 불편 떠넘기는 은행 AI 대전환
→ 대학생 A씨가 은행 AI 챗봇상담을 통해 전세대출 조건을 문의하였으나, AI가 “이해하지 못합니다”라고 반복하여 결국 지점을 찾아야 했음
- ▶ “AI 대세라는데... 속 터지는 챗봇” 결국엔 상담사
→ 직장인 B씨가 은행 고객센터에 대출 필요서류를 문의하였으나, 챗봇·콜봇 모두 구체적인 답변을 해주지 않아 20여분동안 씨름 끝에 일반상담사 연결을 통해 해결

[민원]

- ▶ C씨는 은행에서 콜센터 AI 상담을 도입하였으나, 금융소비자가 일반상담원을 연결하는 방법을 알기 어렵고, AI가 원하는 상담을 잘 해주지 못하는 경우가 많아 불만

- 특히, AI·디지털 환경에 상대적으로 취약한 고령 금융소비자가 AI 상담시 느끼는 거부감과 불편함*은 더 클 것으로 생각됩니다.

* AI 상담은 상황 판단, 공감 표현, 창의적 문제해결 등 사람의 능력을 완전히 대체하는 데 한계가 있을 수 있고, 고객별로 다른 상황에 대한 맞춤형 상담이 어려운 측면 등에 기인

- 이에, 금융회사가 고령 금융소비자에 한해 일반상담원을 우선 연결하거나 모든 금융소비자에게 선택권을 부여하는 경우도 있는 반면,

- 일부 금융회사는 고령 금융소비자에게도 일반상담원을 연결하는 선택권을 부여하지 않은 채 우선적으로 AI 상담을 거치도록 운영하고 있고, 일반상담원 연결 방식*에 대한 안내도 부족한 상황입니다.

* AI 상담 과정에서 별도로 요청(예: “일반상담원 바꿔줘” 등)하는 경우 일반상담원 연결 가능

[개선방안]

- 고객센터 AI 상담을 운영중인 금융회사와 협의하여 고령 금융소비자가 일반상담원과 쉽게 소통할 수 있도록 관련 안내절차를 개선*하겠습니다.

* 안내절차 개선방식 예시

- ① 상담 연결 최초 안내시, 고령 금융소비자가 AI 상담과 일반상담원 중 선택(예: "0번" → AI 상담, "00번" → 일반상담원)하도록 하는 방안
- ② 고객정보가 등록된 고령 금융소비자에 대해서는 AI 상담이 아닌 일반상담원을 연결하는 방안
- ③ 현행처럼 AI 상담을 우선 연결하되, AI 상담 과정에서 일반상담원 연결방법을 명확히 안내 및 쉽게 연결(필요시, AI 상담 거절 등록도 병행)하는 방안

- 또한, 향후 AI 상담을 도입하려는 금융회사에 대해서도 금융소비자의 선택권 및 편의성을 고려하여 시스템을 마련하도록 지도하겠습니다.

3. 한도제한계좌의 일반계좌 전환에 필요한 금융거래목적 확인 절차에 대한 안내를 의무화하여 불필요한 금융상품 끼워팔기 관행을 개선하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- '12년 대포통장 근절을 위해 입출금 통장 개설시 금융거래목적을 확인하도록 하는 제도를 시행하였고,

- '16년 금융거래목적 확인에 필요한 객관적 증빙서류를 제출할 수 없어 입출금 통장 개설이 곤란했던 금융소비자의 불편을 완화하기 위해 한도제한계좌가 도입되었습니다.

- 그러나, 금융소비자가 한도제한계좌*의 일반계좌 전환을 요청하는 경우

* 1일 거래한도 : ▲ 인터넷뱅킹 100만원 ▲ ATM 100만원 ▲ 창구거래 300만원

- 일부 금융회사는 일반계좌 전환이 가능한 금융소비자에 대해서도 금융거래목적 확인에 필요한 증빙서류 등을 충분히 안내하지 않고

- 급여통장 변경, 신용카드 발급 및 적금 가입 등을 조건으로 제시하여 금융상품 끼워팔기를 하고 있다는 비판이 지속되고 있습니다.

한도제한계좌의 영업행위 이용 관련 민원 사례

- ◆ (사례1) D씨는 한도제한계좌의 한도 해제를 위해 건강보험자격득실확인서 등을 금융회사에 제출하였으나, 불필요한 신용카드 발급을 중용받음
- ◆ (사례2) E씨는 한도제한계좌의 거래한도 해제를 위해 재직증명서, 소득금액증명원 등을 금융회사에 제출하였으나, 급여이체 실적을 제출하거나 적금에 가입해야 한다고 안내받음

[개선방안]

- 금융거래목적 확인에 필요한 대표 증빙서류 안내문을 영업점포 및 홈페이지 등에 비치·공시토록 금융회사의 업무처리절차*에 반영하여, 증빙서류 제출이 가능한 금융소비자의 경우에는 불필요한 혼란 없이 일반계좌로 전환할 수 있도록 유도하겠습니다.

* 「통신사기피해환급법」 제2조의6①('24.2.27일 개정, 8.28일 시행)에 따라 금융회사가 작성·운용해야 하는 업무지침

(예시) 대표 증빙서류 안내

금융거래 목적	증빙자료
급여수령	· 건강보험자격득실확인서, 근로소득원천징수영수증 등
연금수급	· 연금증서, 수급권자 확인서 등

- 또한, 금융회사가 증빙서류 제출이 불가한 금융소비자에 한하여 금융거래실적* 등 일반계좌 전환요건을 안내하도록 의무화함으로써 불필요한 금융상품 끼워팔기 관행을 개선하겠습니다.

* 예) 해당 계좌에서 당행 정기적금으로 자동이체가 3개월 이상 발생

II 향후 계획 등

□ 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 “어려움을 겪는 중소기업의 수수료 부담을 완화하고, 한도제한계좌 해제를 원하는 금융소비자에게 금융상품을 끼워팔기하는 불합리한 금융관행을 해소하기 위한 과제”가 적절히 다루어졌다”고 평가하였으며

○ “앞으로 AI 등 기술혁신이 금융의 변화를 이끌어가면서 금융접근성이 전반적으로 제고되는 것은 바람직한 방향이나, 제반 제도의 정착 과정에서 디지털 취약계층이 금융을 이용하는데 불편함이 없도록 업계와 함께 고민해주시기를 바란다”고 주문하였습니다.

□ 또한, 금번 회의에서는 지난 제1~4차 「공정금융 추진위원회」에서 심의한 13개 안건의 이행상황을 점검하고, 추가 이행과제를 차질 없이 추진하기로 하였습니다.

□ 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 의견을 청취하여 불공정한 금융관행을 적극 발굴·개선하겠습니다.

※ 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) ⇒ 민원·신고 ⇒ 불공정 금융관행 신고센터

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

붙임 제1~5차 「공정금융 추진위원회」 개선과제 추진 일정

회차	개선과제	이행방안	추진일정
제1차 (‘24.1.30.)	① 제2금융권 대출 중도상환수수료 제도의 합리성·투명성 제고	관련 가이드라인 등 마련 및 안내	’24.下
	② 보험 승환계약으로 부담보 기간이 확대된 계약의 피해구제 및 제도 개선	부담보 기간 축소 등 피해구제 계약 인수기준 등 제도 개선	완료
	③ 보험회사 화해계약 운영 관행 개선	관련 가이드라인 마련 보험회사 내규 반영 및 시행 요청	완료
	④ 대출원리금 상환 자동이체 출금 시 우선순위 정비	업무절차·전산시스템 개선 소비자 안내 강화	’24.下
	⑤ 강압, 사기에 의한 대출피해자에 대한 추심 완화방안 마련	우수사례 등 공유 내규 등을 통해 업무처리절차 마련	완료
제2차 (‘24.3.5.)	① 자동차사고 피해자의 보험금 직접 청구절차 개선	자동차보험 표준약관 개정 자동차보험 표준 상품설명서 개정	’24.下 완료
	② 정기적금 입금지연 관련 소비자 권익 강화	T/F 구성 및 세부 부과기준 마련 상품설명서 개정 및 전산시스템 개선	완료 ’24.下
	③ 대출 청약철회권 관련 고령 금융 소비자 보호 강화	우수사례 등 공유 가이드라인(안내 강화 등) 개정 요청	완료
제3차 (‘24.4.1.)	① 상속 금융재산 인출 관련 소비자 불편 개선	상속인 제출서류 관련 공통기준 마련 상속인 제출서류 안내 및 직원 교육 강화 비대면 상속 금융재산 인출 서비스 자율적 확대 유도 상호금융업권의 조합 간 상속 금융 재산 인출 활성화 소액 재산 인출 절차 간소화 유도	완료
	② 단체보험 가입 근로자의 보험 수익권 제고방안 마련	단체상해(재해) 보험약관 개정 요청	완료
제4차 (‘24.5.30.)	① 온라인플랫폼 판매자금융 활성화방안	판매자금융 상품 안내 강화 판매자금융 이용절차 개선 등 자본비용 산출 합리화	’24.下
	② 위험 증가 시 보험계약 정산액 분할납부 방안	분할납부 등을 위한 표준약관 개정 요청	완료
	③ 대출 청약철회권에 대한 금융회사의 안내 강화	금융회사의 업무방법서, 스크립트 앱 문구 등 개정 요청	완료
제5차 (‘24.7.22.)	① 저축은행 기업 한도대출 수수료 관련 금융소비자 권익 제고	수수료 산정방식 합리화 등을 위한 표준규정 및 여신거래약정서 개정 수수료율을 중앙회 홈페이지에 공시	’24.下
	② 고령 금융소비자의 금융회사 고객센터 AI 상담 이용 불편 개선	고령금융소비자가 일반상담원과 쉽게 소통할 수 있도록 관련 안내절차 개선	’24.3Q
	③ 한도제한계좌 관련 금융상품 가입 유도 관행 개선	금융거래목적별 대표 증빙서류 공시 강화 증빙서류 제출이 불가한 고객에 한해 일반계좌 전환요건 안내토록 업무지침 반영	’24.3Q

※ 개선과제 및 이행방안 관련 세부내용은 해당 회차의 금감원 보도자료를 참고하시기 바랍니다.