



보도	2026.3.26.(목) 석간	배포	2026.3.25.(수)		
담당부서	소비자소통국 은행·금융투자민원팀	책임자	팀장	남영민	(02-3145-5762)
		담당자	선임	윤용진	(02-3145-5767)

주요 민원사례로 알아보는 은행 이용시 소비자 유의사항

<주요 내용>

- 금융감독원에 접수되는 금융민원 중에 소비자가 금융거래시 꼭 알아야 할 유의사항을 자주 제기되는 실제 민원사례를 통해 안내
- 금번에는 은행거래시 ①대출 금리감면 관련 카드실적 조건, ②압류계좌 착오송금, ③단기연체정보 공유제도, ④대출금리 변동주기, ⑤한도제한 계좌개설 등에 대한 소비자 유의사항을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① (금리감면) 대출 금리감면(우대) 조건 중 카드실적과 관련하여 대출받은 은행의 본인계좌에서 카디이용대금이 인출되지 않으면 카드실적을 충족한 것으로 인정되지 않습니다.
- ② (착오송금) 착오로 송금한 금액이 압류계좌로 입금된 경우에는 일반적인 착오송금 절차에 따라 반환받을 수 없습니다.
- ③ (단기연체) 연체일수가 5영업일 이상이고 연체금액이 10만원 이상인 경우 금융권 단기연체 정보제도에 따라 카드정지, 대출거절 및 금리 인상 등 불이익을 받을 수 있습니다.
- ④ (금리변동) 5년 고정금리 조건(혼합형)으로 주택담보대출 계약을 체결한 경우 5년 경과시 변동금리로 전환되고 해당 은행의 금리산정 기준 등에 따라 금리가 인상될 수 있습니다.
- ⑤ (한도제한) 입출금 통장개설시 금융거래의 목적이 확인되지 않는 경우에는 대포통장 근절을 위해 거래한도를 제한하고 있습니다.

1 대출 금리감면(우대) 조건 중 **카드실적**과 관련하여 **대출받은 은행의 본인계좌**에서 카드이용대금이 **인출되지 않으면** 카드실적을 충족한 것으로 인정되지 않습니다.

주요 민원사례

◆ 박○○은 ■■은행에서 전세자금대출을 받았으며, ■■은행은 ■■카드사의 신용카드를 90만원 이상 사용할 경우 대출금리를 0.3%p 인하해주기로 하였음
그러나 이후 박○○이 **카드실적을 충족하였음에도** ■■은행은 **당행 계좌를 통해 카드대금이 이체(납부)되지 않았다는 이유로** 대출금리를 감면하지 않았고 박○○은 ■■은행이 결제계좌를 ■■은행으로 지정해야 금리감면을 받을 수 있다는 사실을 안내하거나 설명하지 않은 것이 부당하다며 민원을 제기

□ 은행은 대출계약 체결시 **급여이체, 예금상품 가입 등 외에 카드를 일정 금액이상 사용할 경우 대출금리를 감면(우대)***해 주고 있습니다.

* 통상 은행은 주거래 고객 확보 등을 위해 금리감면(우대)시 조건을 부과

○ 그러나 **대출 받은 은행의 본인계좌에서 카드이용대금이 인출(결제)되지 않으면** 카드실적을 충족하여도 금리를 감면(우대)해 주지 않으며*

* (예) 카드사에 직접 상환, 다른 은행계좌로 상환 등

○ 은행은 금리감면(우대) (추가)약정 체결시 이를 소비자에게 **안내*·설명**하고 있습니다.

* (약정서 문구예시) 당행 결제계좌에 한함, 당행 본인 계좌결제 조건, 결제계좌가 당행인 ○○카드 이용, 타행계좌 결제실적 제외 등

<참고> 은행 금리감면(우대) 약정서 예시

※ 은행직원의 설명을 들으시고 해당적용 우대항목의 “□”내에 “v”표시하시고, 우대조건 및 우대율을 기입합니다.

우대항목	우대조건	우대금리	
□ 신용카드 이용실적 우대	□ 결제계좌가 당행인()카드 이용	연 ()%	
	최근 3개월 신용카드 이용실적		우대금리
	()만원 이상		연 ()%
	()만원 이상		연 ()%
□ 자동차이체 실적우대	□ 당행에 아파트관리비, 지로, 금융결제원 CMS, 펌뱅킹 자동차이체 ()건 이상 이체 ※ 납부일이 월말 공휴일로 인해 익월 이체된 경우 익월 실적으로 인정	연 ()%	
금리 우대 항목 ()	□ ()	연 ()%	
	□ 은행에 급여(연금)이체 계약이 등록되어 급여(연금)이체 실적이 확인되거나 당·타행을 통해 급여(연금)입을 알 수 있는 방법으로 이체 실적 건별 ()만원 이상이 확인되는 경우 □ ()		

☑ (소비자 유의사항) 카드실적을 충족하여도 **대출 받은 은행 본인계좌**를 통해 **카드이용대금**을 **상환해야** 금리감면(우대)이 적용됨에 유의할 필요가 있습니다.

2

착오로 송금한 금액이 **압류계좌로 입금된 경우에는 일반적인 착오송금 절차에 따라 반환받을 수 없습니다.**

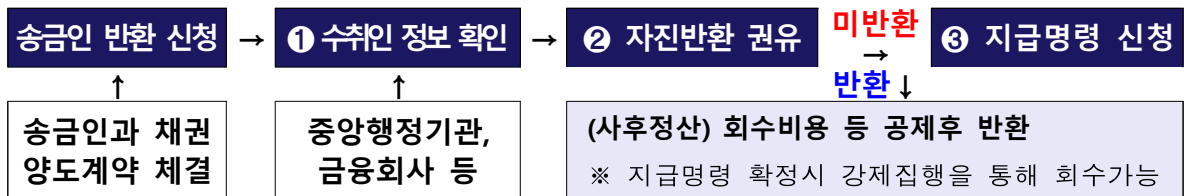
주요 민원사례

◇ 이○○은 ◇◇은행의 A계좌로 370만원을 송금하려고 하였으나, 계좌를 잘못 입력하여, ◇◇은행 B계좌로 송금하였음. 이○○은 지체 없이 착오송금 사실을 거래(송금)은행에 알렸으나, 송금은행이 ◇◇은행 B계좌가 압류계좌라는 이유로 반환을 거부하자 민원을 제기

□ 통상 착오송금이 발생한 경우에는 은행 또는 예금보험공사를 통해 다음과 같이 착오 송금액을 반환받을 수 있습니다.

- (은행) 송금은행이 금융결제원을 통해 수취은행에 착오송금액 반환 요청을 하고 수취은행이 착오송금 수취인(예금주)의 동의를 얻는 등의 방법으로 송금은행에 반환
- (예금보험공사) 착오 송금인 대신 예금보험공사가 착오송금 수취인에게 착오송금 자진반환을 권고하고 필요시 지급명령 등 법적 절차를 통해 송금은행에 반환

<참고> 예금보험공사의 착오송금 반환절차



□ 그러나 착오 송금액이 착오송금 수취인의 압류계좌로 입금된 경우에는 압류효력이 착오 송금액에도 미치기* 때문에 상기 방법으로는 착오 송금액을 반환받을 수 없습니다. (법적 절차만 가능)

* 은행은 압류 계좌에 대하여 법원의 허가없이 예금주나 제3자의 요청에 의해 임의로 자금을 인출하거나 반환 할 수 없음

☑ (소비자 유의사항) 은행 앱 등을 통해 송금할 때는 항상 수취인명, 금액, 계좌번호 등을 반드시 확인해야 하며

착오 송금액이 압류계좌로 입금된 경우에는 송금인이 직접 법원에 압류 금지채권 범위변경 신청 등을 통해 착오 송금액을 반환받아야 합니다.

3 연체일수가 **5영업일 이상**이고 연체금액이 **10만원 이상**인 경우 금융권 **단기연체 정보제도에 따라** 신용카드 정지, 대출거절 및 금리 인상 등 불이익을 받을 수 있습니다.

주요 민원사례

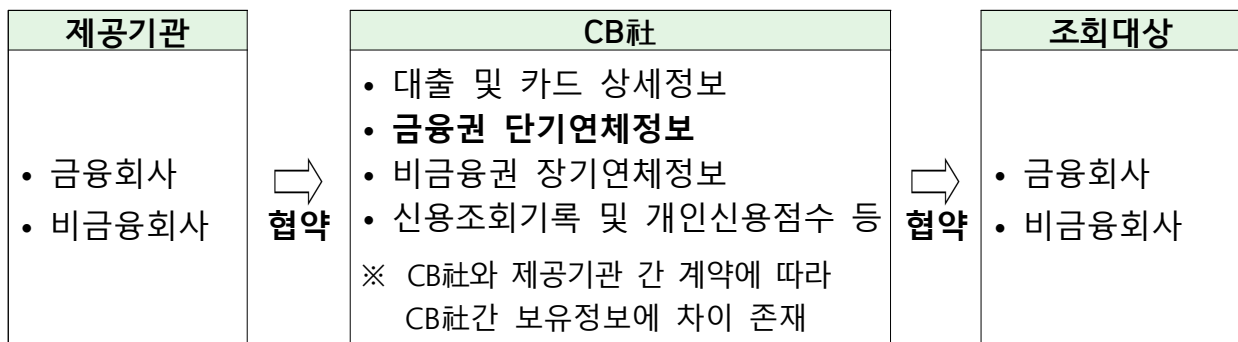
◆ 백○○은 ●●은행에서 대출 받은 이후 자금문제로 대출원리금을 3차례 연체 하였으나 연체금액이 모두 30만원 미만으로 1차 연체는 8일, 2차 연체는 9일, 3차 연체는 15일 이내에 모두 상환하였음
그러나 ●●은행은 백○○을 단기연체자로 등록하였고 백○○은 고의로 연체한 것이 아니고 단기간에 모두 상환했음에도 현재 금융거래상 과도한 불이익을 받고 있다며 민원을 제기

□ 은행 등 금융회사는 “5영업일 이상 + 10만원 이상” 단기연체시 신용평가사(CB社)에 단기연체정보를 송신(등록)하고 CB社는 이 정보를 다수 금융회사에 전송(공유)합니다.

- 이는 금융회사와 CB社간 협약에 기한 것으로 단기연체정보가 공유될 경우 카드정지, 대출거절 및 금리 인상, 신용점수 하락 등 신용상 불이익이 발생하며
- 해당 채무 상환으로 단기연체정보가 해제되더라도 단기 연체한 기록은 연체기간 및 금액* 등에 따라 CB社가 일정한 기간동안 삭제하지 않고 신용평가 등에 활용합니다.

* (예) 30만원 이상 30일간 연체 (실제 기준은 CB社별로 차이가 있음)

<참고> 금융회사-CB社 개인신용평가 운영체계



☑ (소비자 유의사항) 단기간의 연체로 상당한 신용상 불이익이 발생할 수 있으므로 **평상시 신용도 관리**에 유의할 필요가 있습니다.

4 5년 고정금리 조건으로 주택담보대출 계약을 체결한 경우 5년 경과시 변동금리로 전환되고 해당 은행의 금리산정 기준 등에 따라 금리가 인상될 수 있습니다.

주요 민원사례

◆ 박○○은 5년 전 ■■은행 A지점에서 만기가 30년인 주택담보대출을 받았고 당시 창구직원으로부터 3.12% 고정금리 상품이라고 설명되었음
그러나 최근 김○○은 은행으로부터 대출 받은지 5년이 경과하여 익월부터 변동금리로 전환되고 대출금리가 4.81%로 재산정된다는 메시지를 받아 은행에 문의 은행은 해당 상품의 경우 5년후 고정금리에서 변동금리로 전환되는 혼합형 상품으로 본인이 대출약정서에 설명 듣고 직접 서명하였다고 안내하자 민원을 제기

- 은행이 취급하는 고정금리 주택담보대출 상품은 정책금융 상품이 아닌 경우 5년간 고정금리로 운용되고 이후 변동금리로 전환(혼합형) 되는 경우가 빈번합니다.
 - 고정금리와 변동금리는 각각 장단점이 있는데 고정금리는 안정적인 대출원리금 상환이 가능하다는 장점은 있으나 금리가 하락할 경우 변동금리에 비해 높은 금리를 부담할 수 있습니다.
 - 반면, 변동금리는 시장상황 등이 좋지 않으면 고정금리보다 높은 금리를 부담하게 될 수 있지만 반대의 경우 금리부담이 낮아지는 장점이 있습니다.
- 주택담보대출은 장기대출 상품으로서 시장상황 등에 따라 유불리가 달라지며 주택담보대출이 변동금리로 전환되어 단기적으로는 금리 부담이 높을 수 있으나 이후 다시 낮아질 수도 있습니다.
 - 또한 은행은 여러 가지 요소를 고려하여 자체 금리산정 기준에 따라 금리를 산정하므로 같은 금리유형의 주택담보대출이라도 은행간 금리 차가 발생하게 됩니다.

☑ (소비자 유의사항) 주택담보대출 계약체결시 본인의 성향 및 재무상태, 상황계획 등을 고려하여 상품(금리유형)을 선택하는 한편, 여러 금융회사의 상품을 비교해 보고

상황에 따라 순수 고정금리 정책금융 상품 또는 다른 금융회사의 상품으로 변경하는 등의 방안도 고려해 볼 필요가 있습니다.

5

입출금 통장개설시 금융거래의 목적이 확인되지 않는 경우에는 대표 통장 근절을 위해 거래한도를 제한하고 있습니다.

주요 민원사례

◆ 최근 직장을 옮긴 남○○은 회사방침에 따라 △△은행 앱으로 급여계좌를 신규 개설하였는데 금융거래 목적이 확인되지 않아 한도제한 계좌로 개설되었다고 △△은행이 안내하자 급여계좌로 이용하기에 너무 불편하다고 민원을 제기

□ '12년부터 은행은 대표통장 근절을 위해 입출금 통장 개설시 금융 거래 목적을 확인하고 있으며

○ 거래 목적이 객관적으로 확인되지 않는 경우*에는 1일 거래한도를 30만원으로 제한하는 제도를 '16년에 도입하였습니다.

* (예) 상기 민원사례와 같이 비대면으로 통장을 개설한 경우

○ 다만, 대표통장 근절 취지에도 불구하고 한도 30만원은 소득 수준 등에 비해 지나치게 낮아 국민 불편이 초래된다는 의견이 있어 '24.5월부터 한도를 100만원으로 상향하였습니다.

한도제한 계좌 거래한도

적용한도(일간)		현행	개선
창구		100만원	300만원
ATM	인출	30만원	100만원
	이체	30만원	
전자금융거래		30만원	100만원

※ 인터넷전문은행은 종전과 동일(ATM·전자금융 : 100만원 ~200만원)

□ 또한 거래목적에 대한 객관적 증빙이 어렵다는 의견이 있어 은행별로 금융거래 목적별 대표 증빙서류가 무엇인지 안내토록 하였습니다.

대표 증빙서류(예시)

금융거래 목적	증빙자료
급여수령	· 건강보험자격 득실확인서, 근로소득 원천징수영수증 등
연금수급	· 연금증서, 수급권자 확인서 등

☑ (소비자 유의사항) 비대면 계좌개설 등에 따라 한도제한 계좌가 된 경우 해당 은행에 한도제한 해제방법을 문의하여 한도를 해제할 수 있습니다.

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