



보도 일시	2023. 2. 10.(금) 조간	배포 일시	2023. 2. 9.(목) 09:00
담당 부서 <총괄>	금융위원회 은행과	책임자	과 장 강영수 (02-2100-2950)
		담당자	사무관 이정민 (02-2100-2982)
	금융감독원 은행감독국	책임자	국 장 김준환 (02-3145-8020)
		담당자	팀 장 김은성 (02-3145-8030)

소비자 안내를 강화하고 공시를 개선하는 등 금리인하요구제도의 실효성을 제고하겠습니다.

□ 금융당국은 금리인하요구권과 관련하여 소비자의 권리가 향상될 수 있도록 ①금리인하요구권에 대한 소비자 안내를 강화하고, ②금리인하 실적 공시를 보완하는 한편, ③금리인하요구권 신청 결과에 대한 통지를 구체화하는 등 제도를 개선해 나가겠습니다.

① 금융회사가 금리인하 가능성이 높은 차주에 대해서 금리인하요구권을 선제적으로 안내하고, 금리인하여부 심사시 승인요건을 보다 구체적으로 안내하여 금리인하요구권에 대한 금융회사의 수용률이 향상되도록 하겠습니다.

② 금리인하 실적에 대한 공시 정보의 의미에 대해 충분히 설명토록 하고, 공시대상 정보의 범위를 확대하는 한편, 수용률 산정시 중복신청 건수를 제외하는 등 금리인하요구권 관련 공시를 개선하여 금융회사의 금리인하 실적에 대해 소비자들이 보다 손쉽게 알 수 있도록 하겠습니다.

③ 금리인하요구 신청에 대한 심사결과 불수용 사유를 세분화하여 안내토록 하고, 소비자가 원하는 경우 신용도 평가에 활용된 정보내역을 제공토록 하여 심사결과에 대한 소비자의 수용성을 높이고 심사결과에 대해 소비자가 용이하게 대응할 수 있도록 하겠습니다.

□ 금리인하요구제도 실효성 제고를 위한 시행세칙 개정 등 조치사항들은 추진계획에 따라 올해 상반기 중 순차적으로 시행해 나가겠습니다.

1

추진 배경

- ‘**금리인하요구권**’은 대출 등을 이용하는 소비자가 본인의 신용상태가 개선된 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있는 권리입니다.
 - 금리인하요구권은 ‘18.12월 은행·보험사·저축은행·여신전문금융회사, ‘22.1월 상호금융회사에서 **법제화**(법률에 규정)되었으며, 행정안전부 소관인 새마을금고에 대해서는 ‘22.11월 새마을금고법 개정(‘23.5월 시행)으로 **법제화**되었습니다.
- 그간 금융당국은 금리인하요구제도가 소비자들의 권익 보호에 도움이 될 수 있도록 제도 개선에 힘써 왔습니다.
 - 특히, ‘**21.10월 제도 개선**’*으로 차주에 대해 年 2회 정기안내를 실시하고 있으며, 반기별로 금융기관들의 **운영실적**을 비교 공시하고 있습니다.
 - * 금리인하요구제도의 「안내·홍보→신청·심사→공시·관리」 전 과정 운영 개선
: (‘21.10.29일 배포 보도자료) 「금융소비자가 금리인하요구권을 제대로 행사할 수 있도록 운영을 개선하겠습니다.」 참고
- 하지만, 여전히 금융권의 **금리인하요구권**에 대한 **수용률이 낮은 상황**이며, **금리인하요구권**과 관련된 **정보 제공**이 **불충분**하다는 지적이 있습니다.
 - 금리인하요구권에 대한 국민들의 많은 관심으로 신청건수는 증가하고 있으나, 금융권의 **수용률**은 오히려 **하락**하고 있는 상황이며,
 - ※ **소업권**(은행·저축은행·여전·보험·상호금융) 기준 신청건수 및 수용률 추이
신청건수(만건) : (‘19년) 75.4 → (‘20년) 96.7 → (‘21년) 118.3 → (‘22년.上) 119.1
수용률(%) : (‘19년) 48.6 → (‘20년) 40.0 → (‘21년) 32.1 → (‘22년.上) 28.8
 - 공시정보의 범위가 **제한적**이고, 공시내용이 **불충분**하다는 지적이 있습니다.
- 이에 금융당국과 금융업계는 작년 11월부터 TF를 운영하여 금리인하요구권 행사시 수용률과 금리인하요구권에 대한 소비자 이해를 높이고자 **금리인하요구제도 실효성 제고방안**을 마련*하였습니다.
 - * 금융위·금감원·은행권 TF를 운영(‘22.11월~‘23.1월)하여 은행권 개선안을 마련

2 금리인하요구제도 실효성 제고방안

1. 소비자 안내 강화를 통한 수용률 제고

① 신용도가 높아진 차주에 대한 수시안내(정기안내는 지속 실시)

- **(현행)** 쏘차주에 대하여 금리인하요구권을 정기적으로 안내(年2회)하고 있어 제도홍보 측면에서 유용하나, 다소 기계적으로 운영되는 측면이 있습니다.
 - **(개선)** 금융회사의 내부신용등급이나 개인신용평가회사(CB)의 신용평점이 상승한 경우 금리인하요구의 수용가능성이 높습니다. 이를 감안하여 신용도가 높아진 차주 등을 금융회사가 선별하여 **반기 1회 이상 선제적으로 추가 안내**토록 하겠습니다.
- ※ 이때 내부신용등급, 개인신용평가회사(CB) 신용평점 등 활용대상 정보, 선별 방식 등은 금융회사가 자율적으로 정하여 시행할 예정

기대효과

√ 금리인하요구의 수용가능성이 높지만 이를 인지하지 못하여 신청하지 못했던 차주의 신청이 증가하여, 수용률이 높아질 수 있습니다.

② 금리인하요구 신청요건에 대한 안내 강화

- **(현행)** 소비자에게 안내되는 신청요건이 취업, 승진 등*에 국한되어 있어 실제 승인에 활용되는 요건(수신실적, 연체여부 등)이 충분히 안내되고 있지 못한 상황입니다.

* 신용도 개선에 영향을 줄 수 있는 포괄적 요인

- **(개선)** 금융회사별로 실제 승인에 활용하는 요건을 가능한 범위 내에서 **충분히 안내**하여 소비자들이 이를 참고하여 신청할 수 있도록 하겠습니다.

※ (예시) 은행 : 수신실적, 연체여부, 부수거래·급여이체 실적 등을 은행별 상황에 따라 추가 안내

※ 제도운영의 실효성 제고를 위해 실제 승인요건을 안내할 필요가 있다는 감사원 의견 반영

기대효과

√ 승인요건에 부합하는 신청이 증가하여, 수용률이 높아질 수 있습니다.

2. 비교공시 개선을 통한 공시효과 제고

① 공시정보 의미에 대한 설명 강화

- **(현행)** 금융업협회 공시화면에서 정보이용시 유의사항을 설명하고 있으나, 주로 **통계산출 방식**(통계를 작성하는 금융회사에 주로 필요)에 대해서만 설명하고 있어 소비자에게 필요한 설명은 부족한 상황입니다.
- **(개선)** 공시 정보의 의미 등을 소비자가 쉽고 자세히 알 수 있도록 설명하겠습니다.

< 공시화면에 대한 설명 추가(안) - 은행권 예시 >

<현행>

◆ 공시 항목별 작성기준

1. 신청:금리인하요구 신청 건 전체
신청 후 고객 신청철회 건 등 제외, 중복신청 건은 모두 포함
2. 수용:신청 건 중 신용상태 개선 등 금리인하요구제도의 취지에 따라 수용된 건
3. 이자감면액:대출잔액에 대해 인화된 금리로 1년간 이용을 전제로 추정

<개 선>

- ◆ 금리인하요구 비교공시는 「은행법」제30조의2에서 정하고 있는 금리인하요구제도의 운영실적에 대한 정보를 제공하고 있습니다.
- ◆ 금리인하요구제도는 소비자의 신용도 개선 상태를 반영하여 금리를 재산출하고 재산출 결과 금리가 인화된 경우 금리인하요구를 수용하는 방식으로 운영되므로, 은행의 신용등급 체계, 신용평가 모형 등에 따라 인하 금리, 인하 금액, 수용률 등의 차이가 발생하게 됩니다.
 - 비대면 신청이 활성화된 경우 신청건수가 많아져 수용률이 상대적으로 낮아지는 등 은행 금리운영과 관련이 없는 요인도 영향을 주므로, 수용률뿐만 아니라 이자감면액, 인하금리 등의 정보를 함께 이용하는 것이 합리적입니다.
- ◆ 한편, 은행의 금리인하요구권 운영실적 뿐만 아니라, 비대면 신청 등 소비자에게 편리한 인프라 구축도 중요하므로, 이를 나타낼 수 있는 비대면 신청률 등도 참고하시기 바랍니다.

기대효과

- √ 소비자의 공시정보에 대한 이해도와 활용도가 높아지며, 공시정보에 대한 불필요한 오해가 예방될 수 있습니다.

② 금리인하 실적에 대한 공시정보 범위 확대

○ **(현행)** ①가계대출 전체와 기업대출 전체를 대상으로 ②수용률과 이자감면액(총액)만을 공시하고 있으며, ③수용률 산정시 신청건수에 중복신청 건수가 포함되어 수용률에 대한 신뢰가 미흡한 상황입니다.

○ **(개선)** ①가계대출과 기업대출을 세부항목별로 구분*하여 ②수용률, 이자감면액 뿐 아니라 **비대면 신청률****과 **평균 인하금리 폭**을 추가로 공시하고, ③수용률 산정시 신청건수에서 **중복신청 건수*****를 제외하겠습니다.

* (예시) 은행 : 가계(신용대출/담보대출/주택담보대출), 기업(신용대출/담보대출)

여전사 : 가계(카드대출 등/주택담보대출/할부리스), 기업(신용대출/담보대출/할부리스)

** [비대면 신청률] 비대면(모바일앱, 홈페이지 등) 신청건수 / 금리인하요구 신청건수

*** [중복신청 건수 산출 기준] 동일 상품 기준, 신청~결과통지 사이 신청 건, 결과통지 이후 1개월 이내 재신청건(재신청 심사 결과가 달라진 경우 제외)

< 공시양식 개선(안) - 은행권 예시 >

<현 행>

은행명	구 분	신청건수(A)	수용건수(B)	이자감면액	수용률(B/A)
	가계대출				
	기업대출				

<개 선>

은행명	구 분		금리인하 실적※					비대면 신청률※
			신청건수 (A)	수용건수 (B)	이자 감면액	인하금리※	수용률 (B/A)	
	가계 대출	신용※						
		담보※						
		(주택담보)※						
		소계						
	기업 대출	신용※						
		담보※						
		소계						
	합계							

※ 추가된 부분

기대효과

√ 보다 정확한 수용률 정보와 대출 세부항목별 금리인하 실적 정보의 제공, 다양한 보조지표 활용을 통해 금융회사별 비교가 용이해지고, 거래 금융회사 선택시 합리적 의사결정에 도움이 됩니다.

3. 심사결과 통지 구체화를 통한 소비자 권익 향상

① 심사결과 불수용 사유 안내 구체화

- **(현행)** 금융회사가 소비자의 금리인하요구 거절시 불수용 사유를 표준 통지서식(3가지*로 구분)에 따라 안내하고 있으나, 이것만으로 소비자가 불수용 사유를 구체적으로 알기 어려운 상황입니다.

* ① 대상상품이 아님, ② 이미 최저금리 적용, ③ 신용도 개선이 경미함

- **(개선)** 불수용의 대부분을 차지하는 ‘**신용도 개선 경미**’ 사유를 **세분화**하여 안내하고, 금리인하요구를 신청한 소비자가 희망할 경우 **신용도 평가**에 활용된 **정보내역***을 제공할 예정입니다.

* 신용정보법(§36의2)에 따라 개인은 개인신용평가 결과 등에 대한 설명 요구 가능

개인신용평가 결과	금융회사 등이 자체적으로 정한 신용등급 또는 점수 등
개인신용평가 주요기준	신용정보의 종류별* 반영비율을 금융회사 등이 자체적으로 정하거나 각 금융업협회에서 정한 방법에 따라 설명 받을 수 있음 * 신용정보법상 신용거래 판단정보(대출, 보증, 담보 등 거래종류 및 금액 등), 신용도 판단정보(연체, 부도, 대위변제 발생현황 등), 신용거래능력 판단정보(재산, 소득 등)
개인신용평가 기초정보의 개요	금융회사 등이 개인신용평가회사 또는 신용정보원 등으로부터 입수한 신용정보 등

< 불수용사유 안내 항목(안) >

항 목	설 명	비 고
① 대상상품 아님	• 금리가 차주신용도와 무관하게 결정되는 상품	기 존
② 최저금리 적용	• 이미 1등급 등 최저금리를 적용받고 있음	기 존
③ 신용등급 변동 無	• 금융회사 내부신용등급 변동이 없음	세분화
④ 신용원가 변동 無 (신용등급 개선 경미)	• 금리인하가 가능할 정도로 금융회사의 내부신용등급이 상승하지 않음 ¹⁾	
⑤ 최고금리 초과	• 신용도 개선 이후에도 법정 최고금리 초과 산출 ²⁾	

1) 주택담보대출, 보증부 대출 등 금리산정시 신용도 영향이 크지 않은 대출에서 주로 발생

2) 이미 법정최고금리를 적용받고 있어, 추가 금리인하 여력이 없음

기대효과

- ✓ 금리인하요구 거절 사유를 더욱 명확하게 알 수 있어 제도에 대한 수용성이 높아지고 본인의 신용상태에 대해서 좀 더 정확히 알고 대응*할 수 있습니다.

* 신용평가에 이용된 정보의 최신성·정확성이 확보되지 않은 경우 해당 정보를 정정·삭제하거나 신용평가를 다시 산출할 것을 금융회사에 요구 가능

3 향후 계획

- 금융업협회 등과 협력하여 개선사항을 신속하게 추진해 나가겠습니다.
- (공시 개선) 은행권부터 우선적으로 개선된 내용으로 '22.하반기 공시를 실시('23.2월말)하고, 여타 업권에서는 '23.상반기 공시부터 반영하겠습니다.
 - (그 외) 소비자 안내 강화를 통한 수용률 제고와 심사결과 통지 구체화를 위한 개선사항들은 업권별 특성을 반영하여 '23년 상반기 중 완료하여 시행하겠습니다.

< 과제별 추진계획 >

추진방향	세부과제	조치사항	조치기한	담당
1. 소비자 안내 강화를 통한 수용률 제고	① 신용도가 높아진 차주에 대한 수시안내	수시 안내 기준 선별 및 안내 실시	'23년 상반기	•금융회사
	② 금리인하요구 신청요건에 대한 안내 강화	상품안내장, 홈페이지, 대출상품설명서 등 개선	은행 : '23.2월 그 외 : '23년 상반기	•금융회사
2. 비교공시 개선을 통한 공시효과 제고	① 공시정보 의미에 대한 설명 강화	공시화면에 대한 설명 추가	은행 : '22년 하반기 기준 공시 ('23.2월말) 그 외 : '23년 상반기 기준 공시	•금융업협회
		시행세칙 등 관련규정 개정	은행 : '23.2월 ※ '23.1.18일 시행세칙 개정 既예고 보험 : '23.3월 그 외 : '23년 상반기	•금감원 •금융업협회
	② 금리인하 실적에 대한 공시정보 범위 확대	공시 변경사항 시스템 반영	은행 : '22년 하반기 기준 공시 그 외 : '23년 상반기 기준 공시	•금융업협회 •금융회사
3. 심사결과 통지 구체화를 통한 소비자 권익 향상	① 심사결과 불수용 사유 안내 구체화	표준통지서식 개선, 운영기준 정비 및 내규반영	'23년 상반기	•금융업협회 •금융회사

담당 부서 <총괄>	금융위원회 은행과	책임자	과 장	강영수 (02-2100-2950)
		담당자	사무관	이정민 (02-2100-2982)
<공동>	금융위원회 보험과	책임자	과 장	신상훈 (02-2100-2960)
		담당자	사무관	노소영 (02-2100-2961)
<공동>	금융위원회 중소금융과	책임자	과 장	오화세 (02-2100-2990)
		담당자	사무관	목정민 (02-2100-2994) 서승리 (02-2100-2993) 박준상 (02-2100-2992)
<총괄>	금융감독원 은행감독국	책임자	국 장	김준환 (02-3145-8020)
		담당자	팀 장	김은성 (02-3145-8030)
<공동>	금융감독원 보험감독국	책임자	국 장	문형진 (02-3145-7460)
		담당자	팀 장	김성환 (02-3145-7474)
<공동>	금융감독원 저축은행감독국	책임자	국 장	이길성 (02-3145-6770)
		담당자	팀 장	유상범 (02-3145-6775)
<공동>	금융감독원 여신금융감독국	책임자	국 장	이종오 (02-3145-7550)
		담당자	팀 장	남영민 (02-3145-7440)
<공동>	금융감독원 상호금융국	책임자	국 장	정미선 (02-3145-8070)
		담당자	팀 장	이동원 (02-3145-8083)
<공동>	은행연합회	책임자	부 장	김경민 (02-3705-5704)
		담당자	과 장	고윤기 (02-3705-5425)
<공동>	생명보험협회	책임자	본부장	김인호 (02-2262-6645)
		담당자	부 장	유제상 (02-2262-6624)
<공동>	손해보험협회	책임자	상 무	김지훈 (02-3702-8524)
		담당자	부 장	박상조 (02-3702-8571)
<공동>	저축은행중앙회	책임자	본부장	이경연 (02-397-8617)
		담당자	부 장	양희경 (02-397-8680)
<공동>	여신금융협회	책임자	본부장	김민기 (02-2011-0711)
		담당자	부 장	김태훈 (02-2011-0784)
<공동>	신협중앙회 여수신지원본부	책임자	본부장	민경대 (042-720-1341)
		담당자	팀 장	한상대 (042-720-1211)
<공동>	농협중앙회 상호금융여신지원부	책임자	국 장	이창국 (02-2080-3110)
		담당자	팀 장	위정창 (02-2080-3128)
<공동>	수협중앙회 여신지원단	책임자	본부장	이옥진 (02-2240-2200)
		담당자	팀 장	이강식 (02-2240-3201)
<공동>	산림조합중앙회 상호금융여신부	책임자	부 장	조현철 (02-3434-7230)
		담당자	팀 장	이현승 (02-3434-7231)