



보도	2026.1.28.(수) 조간	배포	2026.1.27.(화)	
담당부서	중소금융검사1국 검사기획팀	책임자	팀 장	김대영 (02-3145-7370)
		담당자	선 임	이민우 (02-3145-7371)

저축은행 고객의 ‘대출 청약철회권’ 보호 및 안내가 강화됩니다.

- ◆ ‘26.2.1.부터 저축은행 대출 청약철회 업무 프로세스의 전면 전산화, 청약철회와 중도상환간 비교·안내 확대 등 대출 청약철회권 행사 관련 금융소비자 보호·안내가 강화됩니다.
- 금융소비자께서는 청약철회권 및 중도상환에 대해 저축은행으로부터 상세히 비교·설명받고, 본인에게 유리한 쪽을 선택할 수 있습니다.

I 배 경

□ ‘25년 중 금융감독원이 주요 저축은행에 대한 검사에서 ‘대출 청약철회권’ 운영 실태를 점검한 결과,

* 대출 청약철회시 금융회사는 대출과 관련하여 수취한 금전(수수료포함)을 고객에게 모두 반환하여야 하고, 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등은 청구할 수 없음(금소법 §46)

○ 일부 저축은행에서 고객의 대출 청약철회 요구를 중도상환으로 처리하고 중도상환수수료를 수취하는 등 다양한 업무처리 미흡 사례*가 발견되었습니다.

* 대출금 일부 중도상환 후 청약철회 시 기납부 중도상환수수료 미반환, 비대면대출에 대해 상환 완료된 다음 날에 청약철회권 사후 안내, 대출 청약철회권 업무 수기관리 등

○ 이러한 미흡 사례는 저축은행의 관련 전산시스템 미비, 수기 관리에 따른 직원의 업무 과실 등 내부통제 미흡에 주로 기인하는 것으로 확인됩니다.

※ 검사과정에서 확인된 중도상환수수료 수취오류 등으로 인한 소비자피해액에 대해서는 반환조치 완료

II 주요 개선내용

◆ 금융감독원은 상기 미흡 사례의 근본적인 개선과 금융소비자 보호·안내 강화를 위해 저축은행업권과 협의를 거쳐 **청약철회 업무 프로세스 전면 전산화, 청약철회와 중도상환간 비교·안내 확대** 등의 개선안을 '26.2.1.부터 시행할 예정입니다.

- ① **(전산통제 강화)** 청약철회 신청이 등록된 경우 전산시스템상 임의 중도상환 처리가 불가하도록 개선하고 업무처리 주의사항 팝업기능을 신설하였습니다.
- ② **(중도상환수수료 미반환 방지)** 대출금 일부를 중도상환한 이후라도 청약철회 가능 기간 내 청약철회 신청한 고객에 대해 既납부 중도상환수수료 반환과 대출청약철회가 동시에 진행되도록 전산시스템을 개선하였습니다.
- ③ **(정보제공 확대)** 대출고객(비대면 포함)이 청약철회 가능기간(14일) 내 대출을 중도상환하거나 청약철회 신청하려는 경우 모두 청약철회와 중도상환간 장·단점과 구체적인 소요비용*을 비교·제시하도록 하였습니다.

* 대출 청약철회시 반환액 세부 내역(대출원금, 이자, 부대비용)과 중도상환수수료(산식 포함)를 금융소비자가 이해하기 쉽도록 비교·안내

- 금융소비자가 저축은행 **뱅킹앱*** 등에서 대출금상환 또는 청약철회 메뉴 선택* 시 해당 비교·안내가 표시됩니다.

* (예) SB톡톡 앱 > 로그인 > 대출원금상환/한도해지 또는 청약철회 메뉴

【참고】 저축은행중앙회 앱(SB톡톡) 내 청약철회-중도상환간 소요비용 비교·안내(예시)

대출 청약철회 안내			중도상환수수료내역	
항목	대출 청약철회	중도상환	중도상환수수료율: 1%	
합계	90,152,116원	90,915,166원	중도상환수수료=중도상환대출금액X중도상환수수료율X대출잔여일수/대출약정기간	
대출원리금	90,000,000원	90,000,000원	회사	1회사
대출이자	17,013원	17,013원	대상금액	90,000,000원
중도상환수수료	면제	898,153원	계산시작일/종료일	2026.01.24 / 2028.09.22
중도상환수수료 (환급)	99,897원	0원	대상원수	31월
인지세	35,000원	0원	대출잔여일수/대출약정기간	973일 / 975일
근저당권설정비용	100,000원	0원	중도상환수수료	898,153원
감정평가수수료	50,000원	0원		
기타비용 1	30,000원	0원		
기타비용 2	20,000원	0원		

- ④ **(내부통제 강화)** 청약철회 접수·처리, 증빙 저장 등 소프트웨어를 전산화함으로써 수기 관리로 인한 절차누락 가능성을 차단하고, 업무매뉴얼 마련, 사후점검 강화* 등 내부통제를 강화하였습니다.

* 준법감시부가 대출 청약철회 가능기간내 중도상환 처리된 전건에 대한 고객의 실제 의사(증빙) 확인

저축은행업권 청약철회 업무 미흡사례 및 주요 개선사항

구분	미흡사례(As-Is)	개선사항(To-Be)
① 전산통제 강화	· 고객이 청약철회 의사표시를 했으나 직원 과실 등으로 중도상환 처리하는 사례 발생	· 청약철회 신청이 등록된 경우 전산시스템상 임의 중도상환처리 불가하도록 개선 · 업무처리 주의사항 팝업기능 신설
② 중도상환수수료 미반환 방지	· 대출 일부 상환 후 청약철회권 행사 시 고객이 既납부한 중도수수료 미반환 사례 발생	· 중도상환수수료 반환과 청약철회가 동시에 진행되도록 전산 개선 (고객이 반환 받을 既납부 중도상환수수료 금액 안내 포함)
③ 정보제공 확대	· 고객 대상 청약철회 제도 안내 미흡 (미안내, 사후안내 등)	· 대출고객이 청약철회 가능기간(14일) 내 대출을 중도상환하거나 청약철회 신청하려는 경우 모두 청약철회 제도* 안내 * 청약철회와 중도상환간 장·단점 및 구체적 소요비용 비교·안내
④ 내부통제 강화	· 대출 청약철회 수기 관리, 업무매뉴얼 미비, 형식적 업무점검 등	· 대출 청약철회 소프트웨어 전산화, 업무 매뉴얼 마련, 사후점검 강화 등

Ⅲ 대출 청약철회권 관련 금융소비자 유의사항

□ 금융소비자께서는 대출 청약철회권 행사와 관련하여 이번 개선사항과 함께 다음의 내용도 유의하여 주시기를 당부드립니다.

- ① 금융회사로부터 대출을 받은 금융소비자는 대출받은 날로부터 **14일** 이내에 자유롭게 대출계약을 철회(청약철회권)할 수 있습니다(금소법 46조)
- ② 대출금 일부를 상환한 경우라도 청약철회 가능기간 내(14일)라면 대출금 전체에 대한 청약철회가 가능하고, 청약철회권 행사 시 기납부한 중도상환수수료를 돌려받을 수 있습니다.
- ③ 금융소비자께서는 청약철회권 및 중도상환에 대해 저축은행으로부터 상세히 비교·설명 받고, 본인에게 유리한 쪽을 선택할 수 있습니다.

※ 일반적으로 청약철회권 행사가 중도상환보다 유리하나, 청약철회-중도상환간 고객이 부담하는 비용 비교, 대출기록 삭제여부에 따른 신용도 영향 등을 고려하여 결정할 필요

청약철회-중도상환간 고객 부담 비교

구분	중도상환수수료	저축은행(채권자) 기부담 부대비용 (인지세, 저당권설정비용 등)	대출기록 삭제여부
청약철회	고객 미부담	고객 부담	삭제
중도상환	고객 부담	고객 미부담	유지

IV 향후 계획

- 금융감독원은 향후 저축은행업권의 동 개선안 이행상황을 면밀히 모니터링하고 미흡한 점에 대해서는 지속 보완할 예정이며,
 - 저축은행 외 여타 금융회사에 대해서도 청약철회권 제도운영 미흡 사례를 면밀하게 점검해 나가겠습니다.
- 앞으로도 금융감독원은 금융소비자보호 미흡사례를 지속적으로 점검하여 관련 제도를 개선하는 등 금융소비자 보호를 강화해 나가겠습니다.

<참고> 대출 청약철회권 제도 안내

- ◆ (정 의) 「금소법」(§46)상 일반금융소비자는 금융상품 가입 후 정해진 기간 내에 자유롭게 계약을 철회할 권리를 보유
 - 이는 금융상품 청약 이후 계약의 필요성, 조건 등을 재고*하여 불이익 없이 무효화할 수 있는 금융소비자의 중요한 권리임
 - * (예) 대출 받은 이후 자금이 필요하지 않게 되었거나, 타 은행에서 더 낮은 금리를 적용받을 수 있음을 알게 되었을 때 등
- ◆ (행사기한) 대출성 상품의 법상 철회 가능기간은 계약서류 제공일, 계약체결일 또는 계약에 따른 대출금 지급일(즉, 대출받은 날)로부터 **14일***
 - * 일부 금융회사는 고령 금융소비자에 대해 대출 청약철회 가능기한을 30일로 확대 운영 중
 - ※ 참고 (보장성 상품) 보험증권 수령일로부터 **15일**, 청약일로부터 **30일** 중 먼저 도래하는 기간
(투자성 상품(자문 포함)) 계약서류 제공일 또는 계약체결일로부터 **7일** 내
- ◆ (행사방법) 대출성 상품의 경우 철회 의사표시*를 하고, ①원금, ②이자, ③부대비용**을 반환
 - * 서면, 이메일, 유선 등 의사표시 방법의 제한은 없으며, 영업점 방문 필요시 별도 안내
 - ** 인지세 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용 등 (시행령§37⑥)
 - 특히, 대출금 일부를 이미 상환한 후에도 청약철회가 가능하며 일부상환 시 납부했던 중도상환수수료도 돌려받을 수 있음
- ◆ (효 과) 청약철회권이 행사되면 대출 계약은 소급하여 취소되고, '대출을 받았다'는 사실 자체가 신용정보기관의 기록에서 삭제

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