



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2024.5.8.(수) 석간	배포	2024.5.7.(화)		
담당부서	금융민원국 은행·금융투자민원팀	책임자	팀 장	이민호	(02-3145-5762)
		담당자	조사역	곽지은	(02-3145-5765)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 은행 대출 이용시 유의사항 -

주요 내용

- ◆ 최근 접수·처리된 실제 민원 사례를 분석하여 은행 대출 이용시 소비자가 유의하여야 할 사항을 안내하고자 함
- 서민·무주택자의 주거 금융상품인 전세대출 및 주택담보대출 이용시 대출조건·만기연장·원금상환 등과 관련한 유의사항
- 해외 장기 체류시 신용대출 만기도래 관련 유의사항

소비자 유의사항 주요 내용

- ① 전세대출을 받을 때 임차 주택에 신탁등기가 설정되어 있다면 신탁회사의 동의 여부 등 대출요건을 반드시 확인해야 합니다.
- ② 주택담보대출 금리는 기준금리에 연동되므로 대출신청시 조회한 금리와 대출실행일 적용금리가 다를 수 있습니다.
- ③ 주택담보대출을 받은 지 3년 경과 후 상환하는 경우에도 최초 대출금액을 증액하였다면 중도상환수수료가 부과될 수 있습니다.(다만, 대출금 증액 시점으로부터 3년 경과시 중도상환수수료 면제)
- ④ 해외 체류기간 중 대출만기가 도래하는 경우 만기연장 여부를 미리 확인하여야 연체로 인한 불이익을 방지할 수 있습니다.

1

전세대출을 받을 때 임차주택에 신탁등기가 설정되어 있다면 신탁회사의 동의 여부 등 대출요건을 반드시 확인해야 합니다.

[민원 사례]

- 임차인 서○○은 은행에서 전세대출의 기한연장을 신청하던 중 전세대출 취급 당시 임차주택에 신탁등기가 설정되어 있었는데
- 임대차계약에 대한 수탁자(신탁회사) 및 우선 수익자(금융회사)의 사전 동의서가 누락되었다는 사실이 확인되어 기한연장이 곤란하다는 은행 직원의 답변을 듣고 민원을 제기
- ➔ 신탁 등기된 주택을 대상으로 전세대출을 받는 경우 신탁원부상 수탁자와 우선 수익자의 사전 동의가 필요
- 임차인은 임대차계약에 대한 수탁자 및 우선 수익자의 동의서를 첨부해야 하며, 은행도 임차인에게 이를 안내하여야 함

< 소비자 유의사항 >

- ① 주택의 원소유자(위탁자)가 주택을 신탁회사에 신탁하는 경우 주택의 소유권이 신탁회사로 이전되므로 동 주택을 임차하고자 하는 경우
- 임대차계약에 대한 신탁회사 및 우선 수익자(금융회사)의 동의를 받아야 전세사기 피해*를 예방할 수 있습니다.
- * 신탁회사 등의 동의 없이 위탁자와 전세계약을 하여 임차인이 대항력을 갖추지 못하게 되면 공매 절차 진행시 전세보증금을 찾지 못할 수 있음
- ② 신탁등기된 주택을 임차하는 경우 대출 실행일에 신탁등기를 말소하는 조건으로 전세금안심대출*을 받을 수 있습니다.
- * 주택도시보증공사(HUG) 등 전세보증금 반환 보증부 전세대출
- 다만, 대출실행 시점에 신탁등기 말소가 이루어지지 않은 경우 기한 이익이 상실되어 보증사고로 간주될 수 있으므로 유의하여야 합니다.

주택담보대출 금리는 기준금리에 연동되므로 대출신청시 조회한 금리와 대출실행일 적용금리가 다를 수 있습니다.

[민원 사례]

- 안○○은 매스컴에서 주택담보대출 상품을 알아보던 중 대출이자 가장 낮고 신속하게 대출이 실행된다는 정보를 보고 인터넷 전문 은행에 주택담보대출을 신청하였는데
- 대출신청 당시 조회한 금리는 3%대였으나, 은행이 민원인에게 통보한 심사결과상 대출금리는 이보다 높은 수준(4%대)이었고,
 - 실제 대출 실행일에는 이보다 더 높은 금리가 제시되었는데 잔금지급일이 임박하여 타행 대출을 알아보기 어려워 부득이 대출을 받았다면서 민원을 제기
- ➔ 주택담보대출 금리는 대출 실행일의 기준금리가 반영되므로 기준금리의 변동에 따라 조회 시점의 예상 금리와 달라질 수 있음
- ※ 은행은 대출금리 예상 조회화면 및 심사결과 화면에서 금리변동 가능성을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 주택담보대출 금리는 기준금리에 가산금리를 더하고 우대금리를 차감하는 방식으로 결정되는데 주택담보대출 취급 금리는 대출 실행일 시점의 기준금리가 적용됩니다.
 - 따라서, 대출 신청시 예상 조회화면 및 심사결과 화면에서 제시된 금리와 실제 적용금리는 기준금리(금융채 연동)의 움직임에 따라 다를 수 있습니다.
- ② 또한, 대출 신청이 특정 기간에 집중되는 경우 업무처리 지연 등으로 대출 실행일까지 예상보다 오랜 시일이 걸릴 수 있으므로 충분한 시간적 여유를 갖고 준비할 필요가 있습니다.

주택담보대출을 받은 지 3년 경과 후 상환하는 경우에도 최초 대출금액을 증액하였다면 중도상환수수료가 부과될 수 있습니다.

[민원 사례]

- 정○○은 '20.7월 주택담보대출을 받고 '23.7월 대출금을 증액한 후 '24.1월 대출금을 상환하였는데
- 상환 시점에 대출기간이 3년이 경과되었음에도 은행이 중도상환 수수료를 부과한 것은 부당하므로 환급해 줄 것을 요구
- ➡ 대출 기간 중 대출금액을 증액하는 경우 기존 계약과 '사실상 동일한 계약'으로 보기 어려워 중도상환 수수료가 부과될 수 있음
- 금리·만기조건 변경 등과 같이 주요 내용의 변경이 없는 재약정이라면 '사실상 동일한 계약'으로 볼 수 있으나,
 - 상기 사례의 경우 대출금액이 기존 대출계약보다 5천만원이 증액되어 계약의 주요 내용이 변경된 것이므로 신규 계약에 해당
 - 대출금액 증액 시점부터 3년 경과시 중도상환수수료 면제 가능

< 소비자 유의사항 >

- ① 기존 대출계약을 해지하면서 기존 대출계약과 '사실상 동일한 신규 계약'을 체결하고 기존 대출계약과 신규 대출계약의 유지기간을 합해 3년이 경과하는 경우 중도상환수수료가 면제됩니다.
- ② '사실상 동일한 계약'인지 여부는 구체적인 사실관계에 따라 계약의 주요 내용이 동일한지 여부에 따라 달리 해석하여야 하는데,
 - 기존 계약보다 신규 계약의 대출금액이 큰 경우 계약의 주요 내용이 변경된 것에 해당하여 '사실상 동일한 계약'으로 보기 어렵습니다.
 - 다만, 기존 대출금액의 증액 이외에 대출을 기한 연장하는 경우와 금리 또는 만기 조건만 변경되는 재약정·대환 등은 신규 대출로 보지 않습니다.

해외 체류기간 중 대출만기가 도래하는 경우 만기연장 여부를 미리 확인하여야 연체로 인한 불이익을 방지할 수 있습니다.

[민원 사례]

- 윤○○는 해외체류 중 대출만기가 도래하였으나 이에 대한 안내를 받지 못하였고 만기연장 처리를 하지 않아 대출금에 연체가 발생
- 해외 출국시 휴대폰을 일시 정지시켜 놓은 상태에서, 사용하지 않은 이메일 주소가 고객정보에 등록되어 만기 안내를 받지 못하였으며, 만기 경과 후 아파트 압류소송 통보를 받은 후에야 인지*
 - * 대출이 만기 도래시 자동 해지되었으나, 차주는 연체발생 사실을 모른채 해지시점 이후로도 매월 이자를 이체하였고 압류소송 통지 후 즉시 대출금을 상환
 - 은행으로부터 연락을 제대로 받지 못해 연체가 발생하였고 이로 인해 신용도가 하락한 것이므로 이를 해소해 달라는 민원을 제기
- ➔ 은행은 만기연장 안내를 위해 만기일 전부터 민원인이 은행에 등록한 휴대전화번호, 이메일, 직장 전화번호로 수차례 연락하였으나 연결이 되지 않아 기한연장 미처리 및 연체 발생

< 소비자 유의사항 >

- ① 「은행여신거래기본약관」에 따르면 채무자는 이미 신고한 주소·전화번호·이메일 주소 등에 변경이 생긴 때에는 지체 없이 그 변경내용을 은행에 신고하여야 합니다.
 - 또한, 은행이 채무자가 사전에 등록한 이메일 주소로 통지하는 경우 전송이 성공한 때에 도달한 것으로 추정하므로 반드시 사용 중인 이메일 주소를 등록해야 합니다.
- ② 특히, 해외파견 근무 등으로 장기 해외체류 중 대출 만기일이 도래하는 경우 만기연장 여부 등을 은행에 사전 확인하여야 연체발생·신용도 하락 등의 불이익을 방지할 수 있습니다.

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

