



금융감독원

보도자료



소비자는



보도	2024.8.26.(월) 조간	배포	2024.8.23.(금)		
담당부서	금융민원국 은행·금융투자민원팀	책임자	팀 장	이민호	(02-3145-5762)
		담당자	조사역	곽지은	(02-3145-5765)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 은행 대출·환전 및 해외 채권·주식 투자 관련 -

주요 내용

- ◆ 최근 접수·처리된 실제 민원 사례를 통해 은행 대출, 환전 및 해외 채권투자, 공모주 청약시 유의하여야 할 사항을 안내
- 비대면 환전서비스 이용, 은행 대출 만기 도래시 연장 또는 대환을 위한 신용위험 관리
- 금융투자 대상이 글로벌 자산으로 확대됨에 따라 해외 채권투자, 미국 공모주 청약 관련 투자위험 등 리스크 요인

소비자 유의사항 주요 내용

- ① 비대면 환전서비스 신청 후 공항에서 외화를 받고자 하는 경우 신청인 본인이 출국장 환전소를 방문하여야 합니다.
- ② 대출을 연장 또는 대환하고자 하는 경우 카드론 이용 등으로 부채규모가 증가하면 대출이 거절될 수 있다는 점에 유의하시기 바랍니다.
- ③ 외화채권 투자시 환율·금리 변동 등과 관련한 리스크를 충분히 이해하고 투자 의사결정을 하여야 합니다.
- ④ 해외 공모주식을 청약하고자 하는 경우 주식배정 기준 등 투자환경이 국내와 다르다는 점에 유의하세요

1

비대면 환전서비스 신청 후 공항에서 외화를 받고자 하는 경우 신청인 본인이 출국장 환전소를 방문하여야 합니다.

[민원 사례]

① '24.7월, 해외여행을 준비 중이던 한○○은 출국 전일, 초등학교 자녀 명의로 비대면 환전서비스(US \$)를 신청하고, 출국 당일 인천공항에서 외화를 수령하고자 하였으나

- 외화 수령시 필요서류*를 제대로 안내받지 못해 서류 미지참으로 외화를 수령할 수 없었고, 환전을 취소할 수도 없어 부득이 다시 원화로 재환전하게 되어 손해와 불편을 겪었다며 민원을 제기

* 신청인이 미성년자(14세 미만)인 경우 법정 대리인 신분증, 가족관계증명서, 미성년자 기준 기본증명서(특정/상세)

➡ 비대면 환전서비스 신청시 신청인 본인만 외화 수령이 가능하므로 신청인 명의의 신분증(실물)이 필요

② 손○○은 인터넷 환전 신청 후 외화수령 지점을 인천공항으로 지정하였는데, 출국심사 후 환전금액을 수령하고자 환전소(면세구역)를 방문하였더니 수령이 불가하다고 하여 불편을 겪었다며 민원을 제기

➡ 비대면으로 신청한 외화를 출국심사 전 출국장 환전소에서 수령할 수 있으며, 출국심사 후 면세구역 환전소에서는 수령이 불가

< 소비자 유의사항 >

① 비대면 환전서비스는 인터넷뱅킹 등을 통해 미리 환전을 신청한 후, 고객이 지정하는 영업점에서 외화 현금을 수령하는 서비스입니다.

- 환전 대상 외화의 실물 수령은 고객이 선택한 외화 수령점에서 환전 신청인 본인만 가능하므로 신청인 명의의 신분증을 지참하여야 합니다.

※ 신청인이 14세 미만 미성년자의 경우 법정 대리인 신분증 이외에 3개월 이내 발급한 가족관계증명서, 기본증명서 필요

② 환전 신청시 외화를 수령할 영업점(환전소)의 정확한 위치를 확인하세요

※ 인천공항의 경우 출국심사 전 출국장 환전소에서 외화를 수령해야 하며, 면세 구역내 환전소에는 외화 수령이 불가

대출을 연장 또는 대환하고자 하는 경우 카드론 이용 등으로 부채 규모가 증가하면 대출이 거절될 수 있습니다.

[민원 사례]

- 유○○은 청년임차보증금대출의 만기 도래로 원금상환 요청을 받게 되자 은행에 대환대출을 신청
 - 은행에서 원금상환 필요액 대비 대환대출 취급가능 금액이 부족하다고 하자 차주는 그 차액을 카드론을 통해 마련하였는데
 - 대출실행 직전 신용정보 조회결과 카드론 이용 사실이 확인되어 부채증가, 신용등급 하락으로 대출이 거부
 - 카드론을 이용하면 대출 실행이 불가하다는 점을 은행이 미리 안내하지 않아 대환대출을 받지 못하게 되었다며 민원을 제기
- ➔ 대출실행 전 대출 증가, 연체 발생, 신용점수 하락 등으로 차주의 신용위험이 악화되는 경우 대출이 거부될 수 있으므로 신용도 관리에 유의할 필요

< 소비자 유의사항 >

- ① 카드론, 대부업체 대출 등 연체율이 높은 업권의 대출을 이용하거나 현금서비스를 빈번하게 이용하는 경우 신용도에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.
- ② 은행은 대출실행 전 차주의 신용위험이 악화되거나, 차주가 제공한 정보의 내용이 달라져 대출 실행에 중대한 영향을 미치는 경우 대출을 실행하지 않을 수 있습니다.
- ③ 신용도 관리에 대한 책임은 차주에게 있으므로, 대출 실행 전까지 부채규모 증가, 연체 발생, 신용점수 하락 등으로 신용도가 하락하지 않도록 유의해야 합니다.

외화채권 투자시 환율·금리 변동 등과 관련한 리스크를 충분히 이해하고 투자 의사결정을 하여야 합니다.

[민원 사례]

- 안○○은 증권회사에서 연 10% 수준의 이자를 안정적으로 받을 수 있다는 투자 권유를 듣고 브라질 국채에 투자
 - 브라질 통화인 헤알화 가치가 지속적으로 하락하면서 원화 환산 이자수입(연 2회 지급)이 점차 줄어들고 있는데, 투자시점에 환율 변동 위험에 대해 제대로 안내받지 못하였다면서 민원을 제기
- ➔ 외화채권 투자는 환율 및 금리 변동 등에 따른 위험에 노출되므로 거시경제지표의 움직임에 따라 투자수익이 달라질 수 있음

< 소비자 유의사항 >

- ① 브라질 국채는 브라질 정부 보증채권으로서 안정적인 고금리 표면이자 지급 등으로 최근 투자규모가 크게 증가*하였으나
 - * '24년 상반기 투자액이 1조 7,268억원으로 전년 동기(8,588억원) 대비 101.1% 증가 (5대 대형 증권회사 판매액 합계 기준)
 - 외화채권은 환율 및 금리의 변동성에 노출되어 있어 실제 수익률이 가입 당시 기대수익률과 달라질 수 있다는 점에 유의하여야 합니다.
- ② 브라질 헤알화가 지속적으로 하락하면서 이자 수령액 및 채권평가액이 감소하고 있어 투자 의사결정시 환위험에 대한 이해가 필요합니다.
 - 투자대상 해외 국가의 통화와 미달러, 원화와 미달러간 환율변동에 따라 추가적인 이익 또는 손실 발생 가능성이 있습니다.
- ③ 환율 이외에도 시장 금리의 움직임에 따라 채권 가격이 변동되므로 중도 매매시 금리 상승(채권가격 하락)으로 투자손실이 발생할 수 있습니다.(금리 하락시에는 채권가격 상승으로 투자이익 발생 가능)

해외 공모주식을 청약하고자 하는 경우 주식배정 기준 등 투자환경이 국내와 다르다는 점에 유의하세요

[민원 사례]

- 송○○은 국내 증권사를 통해 청약대금 상당액을 미 달러로 환전하여 미국 공모주식*을 청약하였으나 공모주를 1주도 배정받지 못하였고

* 해당 공모주 가격은 IPO 이후 3영업일 만에 40% 이상 상승

- 청약대금 환불시에도 환차손이 발생하였다며 국내 증권사의 업무 처리의 적정성 확인 및 손실보상을 요청하는 민원을 제기

➔ 국내 증권사가 제공하는 해외 공모주 청약대행 서비스는 청약의 접수 및 자금 이체만 대행하는 단순 중개 서비스로서

- 공모주 배정 방식이 국내(균등배정 등)와 달리 현지 중개회사의 내부 기준에 따르고 국내 증권사가 이에 관여하지 않으며
- 외화증권 투자시 증권의 가격하락에 따른 손실 이외에도 환율 변동에 따른 환차손을 볼 수 있다는 점을 사전 고지하였음

< 소비자 유의사항 >

- ① 해외 공모주 청약대행 서비스는 해외 현지 IPO중개회사와 국내 증권사가 제휴하여 국내 투자자가 해당 중개회사를 통해 해외 IPO 공모주 청약에 직접 참여할 수 있도록 청약 업무를 대행하는 서비스입니다.
- ② 공모주 배정기준은 현지 공모주 중개회사의 자체 기준을 따르고, 배정 결과를 사전에 파악하거나 예측하기 어려워 상장일 당일해야 배정 주식 수 확인이 가능합니다.
- ③ 해외 공모주는 상장 직후 가격 변동성이 크고(상장 후 주가가 공모가격 이하로 하락시 손실 발생), 환율 변동 위험에도 노출됩니다.
 - 따라서, 투자자 책임하에 관련 해외자료* 등을 통해 개별 주식의 내용, 위험성 등을 확인한 후 투자 판단을 하여야 합니다.

* (Ex) 미국 공모주 기업 설명자료: 증권거래위원회(SEC), 미국 전자공시(EDGAR)