

보도	2025.2.21.(금) 10:15	배포	2025.2.20.(목)
-----------	----------------------------	-----------	----------------------

담당부서	은행감독국 은행제도팀	책임자	국 장	김형원	(02-3145-8020)
		담당자	팀 장	송명준	(02-3145-8030)
	중소금융감독국 중소금융제도팀	책임자	국 장	곽범준	(02-3145-6770)
		담당자	팀 장	조수경	(02-3145-6775)
	여신금융감독국 여신금융제도팀	책임자	국 장	박상만	(02-3145-7550)
		담당자	팀 장	김진형	(02-3145-7440)

금융감독원, 자체 채무조정 활성화를 위한 은행 · 중소기업권 통합 워크숍 개최

1 워크숍 개요

□ 금융감독원은 '25.2.21.(금) 은행 및 중소기업권역 금융회사와 각 협회 임직원 등 약 280여명이 참석한 가운데, 「자체 채무조정 활성화를 위한 통합 워크숍」을 개최하였음

○ 금번 워크숍은 최근 서민경제의 어려움 가중, 개인채무자보호법 시행*(24.10.17.) 등의 환경 변화로 취약·연체차주의 경제적 재기를 돕는 금융권의 채무조정 활성화 노력이 중요한 시점에서,

* 개인금융채권(원금 3천만원 미만) 연체차주에 대한 금융회사의 자체 채무조정 등이 법제화

- 채무조정 실적, 시스템 구축 등에서 앞선 업계의 우수사례를 공유하고 금융권역·회사간 벤치마킹 기회를 제공하기 위해 마련되었음

은행·중소금융업권 통합 워크숍 개요

- 일시/장소 : '25. 2. 21.(금) 10:15~11:50, 금융감독원 2층 대강당
- 참 석 자 : 은행연합회, 저축은행중앙회, 여신금융협회, 상호금융 각 협회, 신용보증재단중앙회, 금융회사(은행, 저축은행, 여전사, 상호금융조합) 채무조정 담당 임직원 총 280여명

■ 세부일정

시 간	주 요 내 용	발 표 자
10:15~10:20	개회 및 인사말씀	부원장
10:20~10:25	자체 채무조정제도 감독 방안	중소금융감독국장
10:25~11:50	업계 우수사례 발표 및 질의응답	

2 주요 발표 내용

- **(금융회사)** 채무자가 조기에 경제활동으로 복귀할 수 있도록 연체 발생 초기에 채무조정 요청권 등을 알리는 고객 안내 프로세스 (아웃바운드 콜)를 설명하고,

- 채무자가 쉽고 편리하게 채무조정을 신청할 수 있는 비대면 채널 (홈페이지, 모바일) 구축 현황과 함께, 채무조정 전용 대환상품 마련, 채무조정 성공사례 등을 소개

- ① **(삼성카드)** 연체기간 등에 따라 연체자별로 원리금 감면율을 자동 설정하는 '원리금 감면율 산정 시스템'과 1회 연체자에게도 아웃바운드 콜 등을 통해 연체 사실 및 채무조정요청권 등을 안내하는 내부 절차에 대해 설명
- ② **(국민은행)** 채무조정 접수심사·약정체결이 가능한 비대면채널 구축 현황 및 채무조정 전용 대환상품 마련 등 자체 채무조정 활성화 방안 소개
※ 연체 채무자가 영업점 방문 등 대면신청을 기피하는 성향을 감안 비대면 채널 및 상담센터 구축
- ③ **(JT천애저축은행)** 연체발생 5일 이내 차주에 대한 채무조정 요청권 안내 절차와 비대면 접수채널 구축 현황 및 채무조정 성공사례를 소개
※ 급여가 밀린 연체차주에게 채무조정제도를 안내하여 상환유예 승인후 3개월 만에 정상 회수한 사례 등

- **(협회·중앙회)** 금융업권 특성에 맞는 채무조정 활성화 지원 방안, 성과 등을 발표하였으며,

- 특히 영세 회원 금융회사가 개인채무자보호법 준수 공백 없이 자체 채무조정 체계를 갖추도록 지원할 계획*임을 설명

* 협회·중앙회 내 전담 지원조직 설치, 통합전산 비대면 신청채널 구축 등

- ① **(신용보증재단중앙회)** 지역신용보증재단의 채무조정 우수사례를 소개하고, 보증서 대출 채무조정 심사 간소화 추진방안 등을 설명
- ② **(저축은행중앙회)** 중앙회 차원의 금융재기지원 종합상담센터 설치 및 개별 저축은행 상담반과의 연계 운영 성과 등
- ③ **(농협중앙회)** 농업인 등을 위한 한시적인 이자감면 특례 운영사례를 소개하고, 채무조정 실적 통계관리 계획 등을 설명
- ④ **(신협중앙회)** 통합전산(신협ON뱅크)상 채무조정 신청채널 구축 계획, 지역별 채무조정 지원센터 구축을 통한 제도 안내홍보 강화, 개별조합에 대한 밀착형 교육실시 계획 등
- ⑤ **(여신금융협회)** 영세 여전사의 개인채무자보호법 관련 신속한 대응을 위한 전담 지원 인력(Hot line) 운영, 연 1회 이상 회원사대상 교육 실시 계획 발표

3 기대효과 및 향후계획

- 금일 워크숍은 은행·중소금융업권이 채무조정 활성화를 위해 처음으로 함께 모여 소통하는 뜻깊은 자리였으며,
 - 업계 우수사례 공유를 통해 각 금융회사가 채무조정 운영 프로세스 등을 보완 및 발전시킬 수 있을 것으로 기대됨
- 앞으로도 금융감독원은 워크숍, 간담회 등을 통해 우수사례를 발굴·전파하여 금융권의 자체 채무조정에 대한 인식을 제고하는 한편,
 - 채무조정 활성화에 필요한 고객 안내제도, 비대면 신청시스템 등을 적극 운영하도록 유도할 계획
 - 아울러, 개인채무자보호법 시행과 관련하여 현장의 애로사항을 청취하는 등 법 안착을 위해 금융회사, 유관기관과 긴밀히 소통할 예정