



금융감독원

보도자료



금융은 통통하게 소비자는 행복하게

보도	2025.4.9.(수) 15:00	배포	2025.4.9.(수)	
담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자	국 장	김옥배 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장	이선우 (02-3145-5689)
	중소금융감독국 건전경영팀	책임자	국 장	곽범준 (02-3145-6770)
		담당자	팀 장	안신원 (02-3145-6773)

“외국인 등의 은행거래 이용 불편을 개선하고, 저축·상호금융업권 대출금리 변경 안내를 강화하겠습니다”

- 「공정금융 추진위원회」 제8차 회의를 개최하고 3개 과제 심의 -

- 주요 내용 -

- 금융감독원은 '25.4.9.(수) 제8차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 외국인 은행거래 이용 불편 개선, 저축·상호금융업권 대출금리 변경 안내 강화, 시중은행 이동점포 운영 내실화 등 3개 과제에 대해 심의*하였습니다.

* 참석자: [금 감 원] 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보, 민생금융 담당 부원장보, 안건별 소관 부원장보 등

[외부위원] 정운영 금융과행복네트워크 이사장, 지광석 한국소비자원 지원장, 김경렬 케이파트너스법률사무소 변호사, 김지아 금융 유튜브버

- ① **중요서류 외국어 번역본 제공 및 모바일앱 외국어 지원 확대, 외국인 특화점포 안내 강화** 등을 통해 **외국인이 편리하게 은행거래**를 하도록 돕겠습니다.
- ② **저축은행 및 상호금융업권의 대출금리 변경 시 우대금리 조건 및 충족 여부** 등을 **상세히 안내**하도록 개선하겠습니다.
- ③ **시중은행의 이동점포를 공익목적으로 적극 활용**하도록 하여 **고령자 및 격오지 주민** 등의 금융 **불편을 완화**하겠습니다.

- 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 의견을 청취하여 불공정한 금융관행 및 금융접근성 제고 과제를 적극 발굴·개선하겠습니다.

I

추진 과제별 주요내용

1. 중요서류 외국어 번역본 제공 및 모바일앱 외국어 지원 확대, 외국인 특화점포 안내 강화 등을 통해 외국인이 편리하게 은행거래를 하도록 돕겠습니다.

[배경 및 문제점]

- '24년말 국내 체류 외국인은 265만명으로 역대 최고치*를 기록하였고, 국내 은행의 외국인 고객 수** 등도 지속 증가하고 있습니다.

* ('21년) 195만명 → ('22년) 224만명 → ('23년) 250만명 → ('24년) 265만명

** ('21년) 714만명 → ('22년) 741만명 → ('23년) 776만명 → ('24년) 813만명

- 그러나, 외국인들이 은행거래를 하는 데 여러 불편이 존재합니다.

- 은행거래에 필요한 중요서류의 외국어 번역본이 제공되지 않거나 대면거래에 한해 제공되는 경우*가 많아, 외국인이 주요내용 및 유의사항 등을 충분히 이해하지 못하고 거래할 우려가 있습니다.

* (예) 금융거래목적확인서 번역본 제공 은행 : 총 18개사 중 대면거래 3개사, 비대면거래 1개사

(참고) 외국어 번역본 미제공/제공 사례 비교 (은행거래신청서 중 발췌)

외국어 번역본 미제공 사례*
[통장(카드)양도의 불법성] 통장, 현금카드를 타인에게 대여·양도하는 경우 손해배상책임을 부담하고 전자금융거래법에 의해 처벌받을 수 있으며, '입출금이자유로운예금약관'에 따라 계좌개설 등의 금융거래가 제한될 수 있습니다.
외국어 번역본 제공 사례
[Confirmation of prohibition of assignment/lending of passbook(When opening an instant-access account)] (Required)The assignment of a passbook/bank card to another person may subject the account holder to responsibility for damage compensation or punishment under the Electronic Banking Transactions Act, and such assignment may lead to restrictions on banking transactions such as account opening under the Terms & Conditions for an Instant Access Deposit.

* 특히 어려운 단어로 이루어진 유의사항의 경우 번역본 미제공시 외국인 이해 곤란

- 일부 은행은 모바일앱에서 외국어 서비스를 지원하지 않거나 본인인증을 위한 영문성명 입력이 어려운* 경우가 있습니다.

* (예) 글자 수를 20자로 제한하여, 이를 초과시 본인인증 곤란(외국인등록증과 불일치 등)

- 은행 홈페이지 등에 외국인 특화점포* 관련 안내가 부족**합니다.

* 은행 방문이 어려운 외국인 근로자 등을 위해 외국인 밀집지역을 중심으로 일요일 또는 야간(은행 영업시간 초과)에 영업을 하는 탄력점포를 의미

** 특화점포별 제공 언어, 외국어 능통직원 상주여부, 처리가능 업무 등 미안내

※ 외국인 현장간담회('25.2.13., 금감원 주관) 주요 건의사항

- ① 외국인 A씨는 은행에서 계좌개설 및 체크카드 발급을 하였으나, 국문으로 된 서류내용을 이해할 수 없었다면서 은행 거래서류의 **외국어 번역본 마련**을 건의
- ② 외국인 B씨는 모바일앱을 통한 금융거래시 **외국어 지원**이 부족하므로 개선을 건의
- ③ 외국인 C씨는 대부분 외국인들이 **외국인 특화점포** 운영 사실을 알지 못하며, 은행 모바일앱 등에도 관련 정보가 구체적으로 **안내되지 않는다**고 지적

[개선방안]

- **외국인이 편리하게 은행거래를 할 수 있도록 은행업계 협의를 통해 관련 서비스를 합리적으로 개선**하겠습니다.
- 은행별로 **중요 신청서류***를 중심으로 **영문 번역본**을 우선 마련하고, **모바일앱**에서도 이를 **제공**하도록 **지도**하겠습니다.('25년중)
- * 은행(예금)거래 신청서, 제신고·변경·(재)발급 의뢰서, 금융거래목적확인서 등
- 은행 **모바일앱**에서 **영문 서비스 제공**을 **확대**하고, 비대면 본인인증에 어려움이 없도록 **영문성명 입력가능 글자 수**를 늘리겠습니다.('25~)
- **은행연합회** 및 **은행 홈페이지** 등에 **외국인 특화점포별 제공언어**, **처리가능 업무** 등을 구체적으로 **안내**하겠습니다.('25.2분기)

2. 저축은행 및 상호금융업권의 대출금리 변경 시 우대금리 조건 및 충족여부 등을 상세히 안내하도록 개선하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- **저축은행·상호금융업권** 중 일부는 대출금리 변경 시 **세부 변경내역**, **우대금리 적용 정보** 등에 대한 **안내**를 개선할 필요가 있습니다.
- 변동금리 상품의 금리변경 시 **기준금리**와 **가산금리**를 구분하지 않거나 **금리변경 사실** 또는 **변경 전 금리**를 안내하지 않는 경우가 있으며,

- **부수거래 우대금리*** 또는 **성실상환자 우대금리**** 적용 상품에 대해 **우대금리 조건 및 충족 여부** 등을 안내하지 않는 경우도 있습니다.

* 급여이체, 신용(체크)카드, 적립식상품, 수신평잔, 자동이체(공과금·관리비 등), 청약저축, 전자금융거래 실적 충족 및 사회적지원대상자 여부 등을 기준으로 할인금리 적용

** 정책대출(햇살론, 최저신용자 특례보증부대출 등) 성실상환기간이 길어질수록 높은 우대금리 적용

※ 은행권은 대출금리 변경 시, 변경 전·후 금리, 우대금리 조건 및 충족 여부 등 안내중

※ 최근 민원 사례

- D씨는 카드실적 우대금리 조건을 충족하였으나, '체크카드 실적 불인정' 사실을 충분히 안내하지 않아, 우대금리 혜택을 받지 못하고 불필요한 카드사용을 야기했다고 지적
- E씨는 금융회사로부터 청약통장 해지 시 기존 우대금리 적용이 취소된다는 사실을 안내받지 못해 대출금리가 인상되었으므로 합당한 보상을 요구

[개선방안]

- **저축은행 및 상호금융업권의 대출금리 변경 시 우대금리 적용 정보** 등을 구체적으로 안내하도록 시스템을 개선하겠습니다.(25.2분기)
- 변동금리 상품의 금리변경 시 **기준·가산금리 구분, 금리변경 사실 및 변경 전·후 금리** 등을 포함하여 안내하고,
- **우대금리 적용 상품**의 경우에는 **우대금리 조건 및 충족 여부** 등을 상세히 안내하겠습니다.

우대금리 적용 상품 대출금리 변경 안내 개선(예시)

성실상환자 우대금리 적용상품	부수거래 우대금리 적용상품
<p>OOO 고객님의, 햇살론([계좌번호]) 대출금리가 [기준일]자로 연 [변경전이율]%에서 연 [변경후이율]%로 변경되었습니다.</p> <p>□ 변동금리주기 : [변동주기]개월, 변동금리에 따른 금리 변경(조달금리 변경) [변동금리차이]%</p> <p>□ 성실상환으로 인한 우대금리 : [우대금리]%</p> <p>□ 성실상환자에 대한 우대금리는 매년 적용</p> <ul style="list-style-type: none"> - (당해) 1년 이상 : 0.3% 인하 - (당해) 2년 이상 : 0.4% 인하 - (당해) 3년 이상 : 0.5% 인하 - (당해) 4년 이상 : 0.6% 인하 	<p>OOO 고객님의, △△대출([계좌번호])이 [기준일]자로 금리 변경되었습니다.</p> <p>□ 변경 전 금리 : *.**% (기준금리 *.**% + 가산금리 *.**% - 우대금리 *.**%)</p> <p>□ 변경 후 금리 : *.**% (기준금리 *.**% + 가산금리 *.**% - 우대금리 *.**%)</p> <p>□ 거래실적에 따른 우대금리</p> <ul style="list-style-type: none"> - 신용카드 100만원[0.10%] : 미적용 - 급여이체[0.20%] : 미적용 - 자동이체 5건 이상[0.10%] : 적용 - 수신평잔(0.00%): 적용 비대상 항목

3. 시중은행의 이동점포를 공익목적으로 적극 활용하도록 하여 고령자 및 격오지 주민 등의 금융 불편을 완화하겠습니다.

[배경 및 문제점]

□ 금융의 디지털화, 은행 점포 폐쇄 등으로 인해 고령자, 장애인, 격오지 주민 등을 중심으로 금융거래 불편을 호소하고 있으며,

- 고령 금융소비자 간담회*('24.4월) 및 언론을 통해서도 고령자 등에 대한 금융접근성 제고가 필요하다는 지적이 제기되고 있습니다.

* 고령자는 모바일 금융에 익숙하지 않고 금융이해도가 상대적으로 낮아 점포를 방문하여 업무를 해결하는 경우가 대부분이므로 고령자 특화점포 확대를 건의

□ 이에, 고령자 등의 접근성 보완 방안의 하나로 4대 시중은행을 중심으로 이동점포*를 운영하고 있으나,

* 버스(대형·소형)에 금융단말기, ATM 등을 설치하여 대부분의 창구업무 취급 가능

- 체계적인 운영전략 없이 비정기 이벤트성*·영업용으로 운행하거나 수도권에 편중** 되는 등 대체점포로서의 기능은 부족합니다.

* 취업박람회 등 지역행사, 신권교환행사, 대면점포 업무 지원 등

** 은행 점포 이용을 위해 소비자가 최소한 이동해야 하는 거리가 서울, 부산 등은 평균 1km를 넘지 않았으나 강원, 전남 등은 최대 27km에 달함(한국금융연구원, '24.12.)

[개선방안]

□ 이동점포가 고령자, 격오지 주민 등의 금융접근성 제고를 위해 우선 활용될 수 있도록 이동점포 운영을 내실화하겠습니다.

- 시중은행별로 매년 이동점포(공익목적 포함) 운영계획을 구체적*으로 수립하고, 이를 경영진 등에 보고하도록 하겠습니다.(‘25.상반기)

* (예) 고령 금융소비자를 대상으로 3개월간 非도시지역 복지관 주1회 방문

- 금감원도 은행 간담회 개최 등을 통해 운영계획 이행상황 확인, 우수사례 전파 및 서비스 개선*을 독려('25년 매분기)하는 한편,

* (예) 이동점포 운영 시 비대면 금융서비스(모바일앱 등) 관련 금융교육 병행, 단순업무 외에 보다 다양한 금융서비스 제공 등

- 지역 내 이동점포에 대한 수요를 조사하여 은행권과 적극 공유하는 등 이동점포가 적재적소 운영되도록 지원하겠습니다.(상시)

II 향후 계획 등

- 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 “언어장벽 및 디지털 환경 등으로 은행 이용이 불편한 외국인 및 고령층 등의 금융접근성을 제고하고, 대출금리 변경시 안내 부족으로 인한 소비자 피해를 예방하기 위한 과제가 적절히 다루어졌다”고 평가하였으며
- “특히, 외국인 고객이 지속 증가하는 상황에서 외국인의 금융거래를 활성화하고 금융거래 불편을 해소할 수 있도록 업계 등과 적극 협력하여 다양한 제도개선 방안을 검토해달라”고 당부하였습니다.
- 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 의견을 청취하여 불공정한 금융관행 및 금융접근성 제고 과제를 적극 발굴·개선 하겠습니다.

※ 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) ⇒ 민원·신고 ⇒ 불공정 금융관행 신고센터

회차	개선과제 주요내용	이행현황
제1차 (‘24.1.30.)	① 제2금융권 대출 중도상환수수료 제도의 합리성·투명성 제고 · 은행권뿐만 아니라 제2금융권도 대출 취급에 따른 실제 발생 비용 내에서만 중도상환수수료를 부과하도록 가이드라인 등 마련	완료
	② 보험 승환계약으로 부담보 기간이 확대된 계약의 피해구제·제도개선 · 보험 승환계약으로 인해 부담보 기간(보장 제한기간)이 불합리하게 확대된 쉼 계약건에 대해 부담보 기간을 축소하고 동 기간 중 보험금 청구 건이 있을 경우 정상 지급토록 지도	완료
	③ 보험회사 화해계약 운영 관행 개선(가이드라인 마련) · 화해계약서에 소비자에게 부당하게 불리한 문구를 기재하지 않도록 가이드라인을 마련하고, 화해의 효력, 화해 이후 제약사항 등 화해 계약 체결시 소비자가 알아야 할 사항을 보도자료로 배포	완료
	④ 대출 원리금 상환 자동이체 출금 시 우선순위 정비 · 동일 은행에 복수의 대출을 보유한 차주의 대출원리금 상환 시 자동 이체 출금 처리 순서 권고안을 마련하고 업무절차 및 전산 개정	완료
	⑤ 강압, 사기에 의한 대출피해자에 대한 추심 완화방안 마련 · 차주가 사기·강박 등 범죄 피해로 대출받은 사실이 객관적으로 확인될 경우 금융회사가 채권추심을 유예할 수 있는 제도 마련	완료
제2차 (‘24.3.5.)	① 자동차 사고 피해자의 보험금 직접 청구절차 개선 · 보험금 직접 청구시 ‘교통사고접수증’을 제출 서류로 인정하도록 표준약관을 정비하고, 상품설명서에 명시하여 소비자 안내 강화	완료 (표준약관 정비 예정)
	② 저축은행·상호금융업권 정기적금 입금 지연 관련 소비자권익 강화 · 정기적금 납입금을 늦게 입금하여 만기 약정이자에서 일정금액(지연 이자)을 차감 시 지연이자 산정방식을 합리화하고 관련 안내 강화	완료
	③ 대출 청약철회권 관련 고령 금융소비자 보호 강화 · 고령 금융소비자에 대해 대출성 상품 청약 철회 가능기간 종료 이전에 청약철회 의사를 별도로 확인하는 절차를 마련하고, 대출 청약 철회 가능기간을 유연하게 운영하도록 유도	완료
제3차 (‘24.4.1.)	① 상속 금융재산 인출 관련 소비자 불편 개선 · 상속 금융재산 인출 시 상속인 제출서류를 표준화하고, 총액 300만원 (기존 100만원)까지는 상속인 1인의 요청만으로도 인출가능토록 지도	완료
	② 단체보험 가입 근로자의 보험수익권 제고방안 마련 · 업무外 재해로 인한 단체보험금에 대해 근로자 또는 유족을 보험 수익자로 지정토록 단체상해(재해)보험 약관 개선	완료

제4차 (‘24.5.30.)	① 온라인플랫폼 판매자금융 활성화 방안 마련 · “금융상품 한눈에”에 판매자상품 일괄 조회 기능을 추가하여 관련 상품을 쉽게 찾을 수 있도록 하고 금융회사의 신규상품 출시 독려	완료 (상시 과제)
	② 보험계약자의 위험변경 시 보험계약 정산액 납부방식 개선 · 피보험자의 위험 증가로 인한 책임준비금 증액분을 분할납부할 수 있도록 표준약관, 사업방법서를 정비하고 관련 시스템 구축	완료
	③ 대출 청약철회권에 대한 금융회사의 안내 강화 · 금융회사의 업무방법서, 상품안내 스크립트, 모바일 앱 문구 등을 개정하여 청약철회권에 대한 안내 강화(대출 중도상환과 비교 포함)	완료
제5차 (‘24.7.22.)	① 저축은행 기업한도대출 수수료 관련 금융소비자 권익 강화 · 저축은행의 기업 한도대출(마이너스대출) 관련 수수료율, 산정방식 등을 개선하고 소비자가 유리한 방식을 선택할 수 있도록 지도	완료
	② 한도제한계좌 관련 금융상품 가입 유도 관행 개선 · 한도제한계좌의 일반계좌 전환에 필요한 대표 증빙서류를 안내하고 동 서류 제출이 불가한 경우에만 금융거래실적 등 일반계좌 전환 요건을 안내하도록 개선	완료
	③ 고령 금융소비자의 콜센터 AI 상담 이용 불편 개선 · 고령 금융소비자가 금융회사 고객센터 이용시 AI 상담 외에 일반 상담원과도 쉽게 소통할 수 있도록 관련 안내절차 개선	완료
제6차 (‘24.10.7.)	① 신용카드사의 부가서비스 제공 관행 개선 · 적립 한도 초과로 포인트 등이 적립되지 않은 상황에서 결제취소로 한도가 부활한 경우 미적립 포인트 등을 신속히 환급토록 개선	완료
	② 신용카드 서비스 이용 관련 안내 강화 · 신용카드 이용자가 무이자할부 및 결제취소분 실적 차감방식을 정확히 인지할 수 있도록 관련 안내 강화	완료
	③ 대출이용자의 금리인하요구권 안내방식 개선 · 금리인하요구권을 적극 활용할 수 있도록 신청요건 등에 대한 안내를 강화하고 불수용 사유를 구체적으로 통지하도록 개선	완료
제7차 (‘24.11.28.)	① 간병인 사용일당 관련 보험약관 개선 · 보험금 부지급 등 소비자 피해 및 보험금 과다 청구를 방지하기 위해 간병인의 정의, 보험금 지급사유 등을 보험약관에 명시	완료
	② 상호금융업권 연체이자 부분납입 관련 개선 · 상호금융업권의 대출이자를 연체한 차주가 이자 일부 납입시 이자 납입일을 변경할 수 있도록 관련 절차 개선	’25.상 예정

※ 개선과제 및 이행방안 관련 세부내용은 해당 회차의 금감원 보도자료를 참고하시기 바랍니다.