



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2024.1.22.(월) 석간	배포	2024.1.19.(금)		
담당부서	금융민원국 은행·금융투자민원팀	책임자	팀 장	이민호	(02-3145-5762)
		담당자	조사역	곽지은	(02-3145-5765)
	분쟁조정3국 은행팀	책임자	팀 장	라성하	(02-3145-5722)
		담당자	선 임	심준보	(02-3145-5738)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 은행 대출 이용시 유의사항 -

주요 내용

- ◆ 금감원은 최근 접수·처리된 민원 내용 및 처리결과를 금융 권역별로 분석하여 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내하고 있음
- 은행의 주택담보대출을 대환하거나 버팀목 전세자금대출 만기 연장신청시 주의해야 할 사항을 안내
- 또한, 대출 장기 연체로 인해 주택청약종합저축이 상계될 수 있으며 이 경우 청약권이 소멸되니 유의할 필요

[소비자 유의사항 주요 내용]

- ① 주택구입 목적 주택담보대출을 생활안정자금 목적 주택담보대출로 대환하는 경우 주택 추가매수 금지 등 추가 약정내용에 유의하여야 합니다.
- ② 전세보증금 반환보증 조건 변경시 변경내용이 정확히 반영되었는지 계약내용을 꼼꼼하게 확인해야 합니다.
- ③ 임차인이 임대차계약 중 거주지로부터 퇴거하는 경우 은행은 버팀목 전세자금대출의 상환을 요구할 수 있습니다.
- ④ 은행은 대출 장기 연체시 담보로 제공하지 않은 채무자 명의의 주택 청약종합저축을 상계할 수 있습니다.

주택구입 목적 주택담대를 생활안정자금 목적의 주택담대로 대환하는 경우 주택 추가매수 금지 등 추가 약정내용에 유의하여야 합니다.

[민원 사례]

- 변○○는 주택 구입시 이용한 보증자리론을 보다 낮은 금리의 □□은행 생활안정자금 목적 주택담보대출로 대환하였는데 최근 은행으로부터 주택 추가매수 금지약정을 위반하였다는 통지를 받음
- 민원인은 생활안정자금 목적의 주택담보대출이라는 점을 인지하지 못하였으며 주택을 추가 매수하였다는 사유로 은행이 대출금을 상환하도록 요구하는 것은 부당하다고 주장
- ➔ 차주가 대출기간 동안 신규 주택을 추가로 구입하지 않을 것을 조건으로 체결된 대출약정서에 반하여 주택을 취득한 사실 확인

< 소비자 유의사항 >

- ① 주택구입 목적 주택담보대출은 소유권 이전 등기일로부터 3개월 이내에 동 주택을 담보로 한 대출을 말하며 생활안정자금 목적 주택담보대출은 주택구입 목적 외 주택담보대출을 의미합니다.
- ② 주택구입 목적 주택담보대출을 대환하더라도 소유권 이전 등기일로부터 3개월이 경과하였다면 생활안정자금 목적 주택담보대출로 대환되며 대환대출 취급일이 '18.9.14. 이후라면 주택 추가 구입금지 약정도 체결됩니다.
- ③ 동 약정체결 이후 주택을 추가로 구입하는 경우 생활안정자금 목적 주택담보대출의 실제 용처와 관계없이 약정 위반으로 보아
 - 기한이익 상실 및 향후 3년간 주택 관련 대출 제한, 위반사실의 신용정보 집중기관 제공 등 불이익 조치를 받을 수 있습니다.

전세보증금 반환보증 조건 변경시 변경내용이 정확히 반영되었는지 계약내용을 꼼꼼하게 확인해야 합니다.

[민원 사례]

- 강○○은 '22.9월 전세계약 만기시 임대인의 요구에 따라 전세보증금을 1,600만원 올려주고 반환보증계약 갱신을 위해 ◆◆은행에 방문하여 해당 내용을 전달하였으나 은행에서는 이를 부정확하게 반영
- 민원인은 '23.1월, 반환보증계약이 전세보증금 인상이 반영되지 않은 채 갱신되었다는 사실을 확인하고 이의 시정을 요구
- ➡ 반환보증은 전체 전세계약 기간의 절반이 경과하기 전 갱신이 가능하여 변경내용을 반영

< 소비자 유의사항 >

- ① 반환보증이란 전세계약 종료후 임대인이 임차인에 전세 보증금을 반환하지 아니하는 경우 보증기관(HF, HUG, SGI)이 임대인 대신 임차인에 전세보증금을 반환할 것을 보증하는 것을 말합니다.
- ② HUG보증 전세대출(전세금안심대출)* 이용차주의 경우에는 반환보증 가입이 필수이며 전체 전세계약 기간의 절반이 경과하기 이전 가입할 수 있습니다.
 - * 이미 반환보증이 가입되어 있을 수 있으므로 먼저 보증가입 여부를 은행에 확인합니다.
 - 다만, 임대인에 대한 사고이력 등이 발견된 이후에는 가입(변경)이 제한될 수 있으므로 필요시 전세계약 체결 또는 변경 단계에서 가입하는 것이 불필요한 위험을 줄일 수 있습니다.
- ③ 보증금액 증액 등 반환보증 조건 변경시 차주가 필요서류(보증조건 변경신청서 등)를 제출하면 위탁은행이 보증심사 과정을 거쳐 반환보증 보증서를 보증 약관과 함께 교체 발급해주므로 보증서 등에 변경내용이 정확하게 반영되었는지 꼼꼼하게 확인해야 합니다.

임차인이 임대차계약 중 거주지로부터 퇴거하는 경우 은행은 버팀목 전세자금대출의 상환을 요구할 수 있습니다.

[민원 사례]

- 임차인 전○○은 버팀목 전세대출* 만기 전 ◇◇은행에 목적물 변경 및 만기 연장을 요청하면서 거주지로부터 퇴거한 후 부모 거주지로 전입하여 일시 거주하였으며 임대인으로부터 받은 전세보증금으로 새로운 거주지의 임대인에게 임차보증금을 지급

* 주택도시보증공사(HUG)가 보증하는 '버팀목 중소기업 취업 청년 전월세 보증금 대출'

- 이는 임차인이 임차주택에서 퇴거하거나 임대차계약 종료 후 새로운 임대차계약이 체결되지 아니한 경우 대출금을 상환하여야 한다는 대출 약정에 위배

➡ 은행은 상기 사유로 기금 대출의 목적물 변경 및 만기 연장이 불가함을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 전세자금대출이란 세입자(임차인)가 임대인으로부터 전세금(임차금)을 반환 받을 권리를 담보로 하여 세입자에게 취급하는 대출상품으로 일반적으로 보증기관의 보증서 발급(상환보증)을 통해 취급하고 있습니다.
- ② 기한연장 신청일 현재 무주택 세대주로서 대상 주택에 임대차 계약을 체결하고 해당 주택에 전입 및 거주하고 있어야 하며,
 - * 은행은 계약기간, 임차보증금, 해당 주택 계속 거주사실 여부 등을 확인 후 기한 연장 가능 여부를 심사
 - 임대차 계약상 거주지가 아닌 부모 거주지 등으로 일시 전입 하면서 임대인으로부터 임차보증금을 반환받고 동 대출을 상환 하지 않는 경우 기금대출 결격 사유에 해당될 수 있습니다.

은행은 대출 장기 연체시 담보로 제공하지 않은 채무자 명의의 주택청약종합저축을 상계할 수 있습니다.

[민원 사례]

- 박○○은 은행에서 신용대출 장기 연체를 사유로 담보로 제공하지 않은 주택청약종합저축을 신용대출 원리금과 상계함에 따라 청약권이 상실*되었다는 민원을 제기

* 주택청약종합저축 가입기간, 납입횟수, 저축총액 등이 소멸

- ➡ 소비자는 대출이 장기 연체되더라도 담보로 제공하지 않은 주택청약종합저축 등 예금에 대해서는 대출 원리금과 상계를 하지 않을 것으로 생각하는 경우가 있으나
- 은행은 여신거래기본약관에 따라 대출의 장기 연체 등으로 기한이익이 상실된 경우 상계 예정 통지서를 서면으로 발송한 후 주택청약종합저축 등 예금을 대출 원리금과 상계할 수 있음에 유의
 - 특히, 은행은 상계 예정 통지 등 중요한 의사표시는 채무자가 은행에 최종 신고한 주소지로 발송하므로 채무자가 이사를 하는 경우 은행에 변경된 주소지를 신속하게 신고할 필요

< 소비자 유의사항 >

- ① 은행은 대출 장기 연체시 상계 예정 통지서 서면발송 등 절차를 거쳐 채무자 명의의 주택청약종합저축을 대출 원리금과 상계할 수 있으며 이 경우 청약권이 소멸되니 유의할 필요가 있습니다.
- ② 은행은 상계 예정 통지 등 중요한 의사표시를 채무자의 주소로 발송하므로 거주지를 이전하는 경우 신속하게 주소변경 신고를 할 필요가 있습니다.