금융감독원	**보 도 자 료**	저축은행중앙회

보도	**2024.2.1.(목) 조간**	배포	2024.1.31.(수)

담당부서	금융감독원 중소금융감독국 중소금융제도팀	책임자	국 장	이종오	(02-3145-6770)
		담당자	팀 장	오수진	(02-3145-6775)
	저축은행중앙회 회원서비스본부 소비자보호부	책임자	본부장	이경연	(02-397-8617)
		담당자	부 장	양희경	(02-397-8680)

'23년 저축은행 업권 취약·연체차주에 대한 자체 채무조정 현황

- 지속적인 채무조정 활성화를 통해 차주의 금융 재기를 돕겠습니다 -

- 주요 내용 -

◈ **'23년중 저축은행 업권**은 **자체 채무조정 제도**를 통해 **5,002억원**(전년 대비 130%↑) 규모의 **채무조정**을 실행하고 **26,766건**의 **금융지원 상담**을 **실시**하는 등 **취약·연체차주**의 **신속한 금융재기**를 **적극 지원**하였습니다.

○ 특히, **연체발생 前 취약차주**에 대한 **사전지원***을 **강화**하여 차주의 실직·휴폐업·질병 등에 따른 **일시적인 채무상환 어려움**을 **덜어주고자 노력**하였습니다.

* 채무조정 실적 5,002억원 중 3,993억원(79.8%)이 취약차주 사전지원액

◈ 금융감독원과 저축은행중앙회는 앞으로도 **저축은행 업권**의 **채무조정 노력**이 **지속**되도록 **다양한 방식***으로 **지원**하는 한편,

* 실적 우수 저축은행·임직원 인센티브 제공, 모범 사례 전파, 종합상담 지원체계 내실화 등

○ **'24.10월 시행**되는 **개인채무자보호법**에 따른 **채무조정 확대** 등 채무자 보호 제도가 **실효성 있게 정착**될 수 있도록 차질 없이 준비하겠습니다.

Ⅰ. 취약·연체차주 지원 현황

□ **금융감독원**과 **저축은행중앙회**는 **취약·연체차주에 대한 채무조정*** **활성화 방안**을 발표('23.6.2.)한 바 있습니다.

* 저축은행이 자율적으로 운영하는 자체 채무조정 제도(개인·개인사업자·중소기업 차주 대상)

○ 이에 따라 **저축은행중앙회**와 각 **저축은행**에 **'금융재기지원 종합상담센터 및 상담반'***을 **설치**하여 운영하는 한편,

* '23.6.30. 종합상담센터(서울 마포구 저축은행중앙회 12층) 및 79개 全 저축은행 상담반 개소

○ **저축은행 임직원 면책제도 도입, 채무조정 의사결정 부담 완화** 등 **관련 제도**의 **개선***도 추진하였습니다.

* '23.6.7. 저축은행중앙회 '채무조정제도 운영규정'에 관련 조항 신설

□ 이와 같은 저축은행 업권의 노력으로 **'23년중 채무조정 실적**은 **전년**(2,184억원) 대비 **130% 증가**(+2,818억원)한 **5,002억원**으로 역대 최고 수준이며, 특히 **'23.6월 채무조정 활성화 방안** 발표 이후 **실적**이 **크게 증가***하였습니다.

* 분기별 채무조정 실적(억원) : ('23.1Q) 1,013 → (2Q) 760 → (3Q) 1,385 → (4Q) 1,844

○ **채무조정**의 **대부분**(79.8%)은 **연체발생 前 취약차주**에 대한 **사전지원***으로, **실직·휴폐업·질병** 등의 사유로 **일시적인 채무상환 어려움**을 겪는 **차주**에게 **실질적인 도움**을 **제공**하였습니다.

* 연체가 발생하지 않았으나 실직 등의 사유로 일시적으로 유동성이 악화된 차주에게 이자감면, 금리인하, 원리금 상환유예, 만기연장 등 선제적 금융지원 제공
(차주 연체기간별 채무조정 비중(%) : 연체전 79.8, 연체 3개월 미만 9.6, 연체 3개월 이상 10.6)

□ 아울러, '23.7~12월중 **금융재기지원 종합상담센터**(저축은행중앙회) 및 **상담반**(저축은행)에서 **총 26,766건***의 **금융재기지원 상담**을 실시하였고

* ① **채무조정 상담 25,030건**(자체 채무조정 21,822건, 공적 채무조정 3,208건)
② **금융지원 안내 1,736건**(서민지원 대출상품 1,463건, 정책자금 273건)

○ **자체 채무조정** 외에도 공적 채무조정·서민지원대출 등 **다른 기관의 금융지원**도 안내하는 등 고객에게 **필요한 정보**를 **종합적으로 제공**하였습니다.

【금융재기지원 종합상담센터·상담반 개요】

▶ **연락처**

○ (저축은행중앙회 종합상담센터) ☏ 02)397-8688

○ (저축은행 상담반) '저축은행중앙회(www.fsb.or.kr) > 상담센터 > 금융재기지원 종합상담센터'에서 검색 가능

[자체 채무조정 및 금융지원상담을 통한 차주 지원 사례]

채무 상환의 어려움이 있는 경우 채무조정 대상 및 요건을 확인하고 금융재기지원 상담센터 및 상담반으로 연락하여 자세하게 상담받으세요!

❶ 연체발생 前 사전지원으로 자영업자 재기 지원
(취약차주 사전지원)

◈ 소규모 슈퍼마켓을 운영하는 **자영업자 A씨**(69세)는 최근 경기둔화와 골목상권 소비감소로 **매출이 지속 감소하는** 가운데, B저축은행에서 받은 변동금리부 주택담보대출(1.3억원)의 **대출금리도 9%대로 상승하여 당장 다음달 이자 납부조차 어려워진 상황**

○ B저축은행은 A씨의 채무 상환 의지가 강하고 그동안 **이자를 연체 없이 성실하게 납부**한 점, 매출감소와 금리상승이 가중되어 **일시적으로 자금흐름이 어려워진 상황** 등을 고려하여 **6개월간 대출 금리를 인하(9.32%→5.0%)하는 취약차주 사전지원을 승인**

▶ A씨는 "담당자가 먼저 저의 어려움을 안타까워하면서 위로해 주었다. 금리인하 제도가 있는지도 모르고 연락했는데 신청서류를 제출하라고 해서 믿기지 않았다. 생각하지도 못했던 지원에 저축은행과 담당자에 진정한 고마움을 표한다"라며 홈페이지에 감사의 글을 게시

❷ 기초수급자 고객의 장기연체 방지
(연체 3개월 미만 프리워크아웃)

◈ 정부지원금으로 생계를 유지하는 **기초생활수급자 C씨**(67세)는 목돈이 필요하여 D저축은행에서 임대아파트 보증금 담보대출(1,100만원)을 받은 후 곧 **대출만기가 도래**하는 상황으로, 최근 생활비가 부족하여 **2개월간 이자를 연체하고 만기에 대환대출도 어려워짐**에 따라 당장 자금을 마련하지 못하면 보증금으로 대출을 상환해야 하는데 남는 자금으로는 이사할 집조차 구하기 힘든 상황

○ D저축은행은 C씨와 상담을 통해 정부지원금 외에는 소득이 없어 다른 금융회사에서 **새로 대출을 받기 어려운 사정과 보증금 담보에는 이상이 없음을 감안**하여 **기존 대출을 장기대출(5년)로 전환하는 자체 프리워크아웃을 승인**

▶ C씨는 "저축은행과 오랫동안 거래하였는데 너무 많은 도움을 받은 것 같다. 하루하루 열심히 살아가고 있지만 한 번에 1,100만원 전부를 상환하기도 어려워 매일 막막한 심정이었는데 이렇게 도와주어서 정말 고맙다"라며 감사함을 전달

❸ 연체중인 고령자 고객에게 실질적인 지원
(연체 3개월 이상 워크아웃)

◈ 가사도우미로 일하는 **고령자 E씨**(71세)는 '15년부터 F저축은행 소액신용대출을 이용하면서 오랜 기간 연체 없이 거래하였으나, **남편이 갑작스럽게 병환으로 쓰러지면서 병원비와 간병비 감당도 힘겨운 사정**에 처하여 **'23년 여름부터 대출이자를 3개월 이상 계속 연체하고 있는 상황**

○ F저축은행은 **고령자 고객의 장기 연체**가 염려되어 E씨를 돕기 위해 여러 차례 연락을 취하였고, 그 과정에서 **어려운 자금 상황과 남편의 회복이 쉽지 않은데다 E씨의 건강도 악화**되었다는 사정을 알게 되어 **원리금(186만원) 일부 감면(△66만원, 35%)으로 완제 처리하는 자체 워크아웃을 승인**

▶ F저축은행은 "고객의 연세가 많고 남편의 병환으로 생활이 어려워져 앞으로도 정상적인 채무상환이 어려울 것으로 판단되었다. 고객의 사정을 충분히 들어본 후 채무조정 대상임을 먼저 안내하였으며, 상환 부담을 덜어주기 위해 원리금 일부 감면으로 완제 처리하였다"라고 설명

❹ 개인회생차주 자금지원 상담
(종합상담센터)

◈ **개인회생인가자 G씨**는 변제계획에 따라 성실하게 상환중이나, **최근 질병이 발생하여 긴급하게 생활자금이 필요한 상황**으로 금융회사에서는 추가 대출을 받기 어려워 **저축은행중앙회 종합상담센터에 지원 방법이 있는지 문의**

○ 종합상담센터는 변제계획을 12개월 이상 이행하면 **신용회복위원회 생활안정자금대출**(최대 7백만원, 연 3.8% 이내)을 지원받을 수 있음을 **신속하게 안내하여 G씨의 긴급자금 확보에 도움**

▶ 저축은행중앙회는 "자체 채무조정 외에도, 긴급자금 수요자, 다중채무자, 금리부담 차주에게는 공적 채무조정, 정책금융상품 등도 함께 안내하여 고객의 어려움이 신속하게 해결될 수 있도록 체계적으로 상담하고 있다"라고 설명

Ⅱ. 향후계획

□ 앞으로도 **금융감독원**과 **저축은행중앙회**는 **우수 저축은행·임직원**에 대한 **인센티브 제공***, **모범 사례 전파** 및 **종합상담 지원체계**의 **내실있는 운영**** 등을 통해 저축은행의 **채무조정 활성화**를 **지속 유도**하겠습니다.

* '23.12월 채무조정 실적이 우수한 저축은행 3개사(SBI·OK·모아) 직원에게 금융감독원장 표창 수여
** 주요 질의사항 공유, 상담원 교육, 매뉴얼 업데이트 등 종합상담센터와 상담반이 유기적으로 협조

○ 또한, 최근 제정된 **개인채무자보호법 시행**('24.10월)에 따른 **채무조정 활성화***에 대비하여 **금융회사 내부기준 마련**** 등 **철저한 준비**를 통해 관련 제도가 **원활하게 정착**될 수 있도록 하겠습니다.

* 연체채무자(대출금액 3천만원 미만)는 금융회사에 채무조정을 요청할 수 있으며, 이 경우 금융회사는 10영업일 내 결정 내용을 통지하도록 의무화하고 있어(법 §35, 36, 37) 향후 채무조정 수요 증가 예상
** 금융회사는 임직원이 채무조정 업무를 수행할 때 따라야 할 절차 및 기준('채무조정 내부기준')을 마련·시행하여야 함(법 §34)

□ 한편, 저축은행이 **연체채권**을 **매각***하는 경우에도 **연체차주**에게 **채무조정**이 **가능함**을 **충분히 안내**하여 **채무조정 기회**를 **보장**받을 수 있도록 **차주 보호 절차**를 강화하겠습니다.

* 금융당국은 개인사업자 연체채권에 대해 새출발기금 外 기관(캠코 등)으로 매각채널을 확대하였으며('24.1.25.), 이 경우에도 차주에게 새출발기금 채무조정 제도를 충분히 안내하고 신청 의사를 반드시 확인하도록 하였음

※ (참고1) 저축은행 자체 채무조정 제도 개요
(참고2) 저축은행별 금융재기지원 상담반 연락처
(참고3) 채무조정 제도 안내 팸플릿

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

참고1 저축은행 자체 채무조정 제도 개요

□ **목 적** : 저축은행 차주의 상환부담 완화를 지원

□ **지원대상*** : 개인 및 개인사업자, 중소기업 차주

* 단, 신용회복위원회 채무조정 및 금융기관 공동 대주단협의회 운영협약의 대상 채무 등은 채무조정 대상에서 제외

□ **지원구분** : 연체기간에 따라 사전지원(연체전), 프리워크아웃(3개월 미만), 워크아웃(3개월 이상)으로 분류

□ **지원방식**

○ 만기연장, 원리금 상환유예, 금리인하, 장기전환, 중도상환수수료 면제, 상환방법 변경 등

○ 고객이 채무상환에 어려움을 겪는 기간이 장기화될 경우 원금·(연체)이자 감면, 담보권 실행유예, 채무변제순서선택권 부여 등 지원범위 확대

< 저축은행 자체 채무조정제도 >

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th>연체 前</th><th colspan="2">연체 後</th></tr>
<tr><th>❶ 취약차주 사전지원</th><th>❷ 프리워크아웃</th><th>❸ 워크아웃</th></tr>
<tr><td colspan="2">지원 대상</td><td>- 일시적 유동성 곤란자
- 연체발생 우려자</td><td>- 연속 연체기간 3개월 미만 단기 연체차주</td><td>- 연속 연체 3개월 이상 장기 연체차주</td></tr>
<tr><td rowspan="3">지원방식</td><td>공통</td><td>- 만기연장
- 원리금 상환유예</td><td>- 금리인하
- 장기전환</td><td>- 중도상환수수료 면제
- 상환방법 변경</td></tr>
<tr><td rowspan="2">제도별</td><td rowspan="2">- 이자 감면</td><td>- 이자 및 연체이자 감면
- 담보권 실행유예※</td><td>- 원금, 이자, 연체이자 감면
- 성실이행시 채무잔액 감면</td></tr>
<tr><td>- 채무변제순서선택권 부여※</td><td>- 별도 가산금리 미부과</td></tr>
</table>

※ 중소기업 대상 대출은 제외

참고2 저축은행별 금융재기지원 상담반 연락처

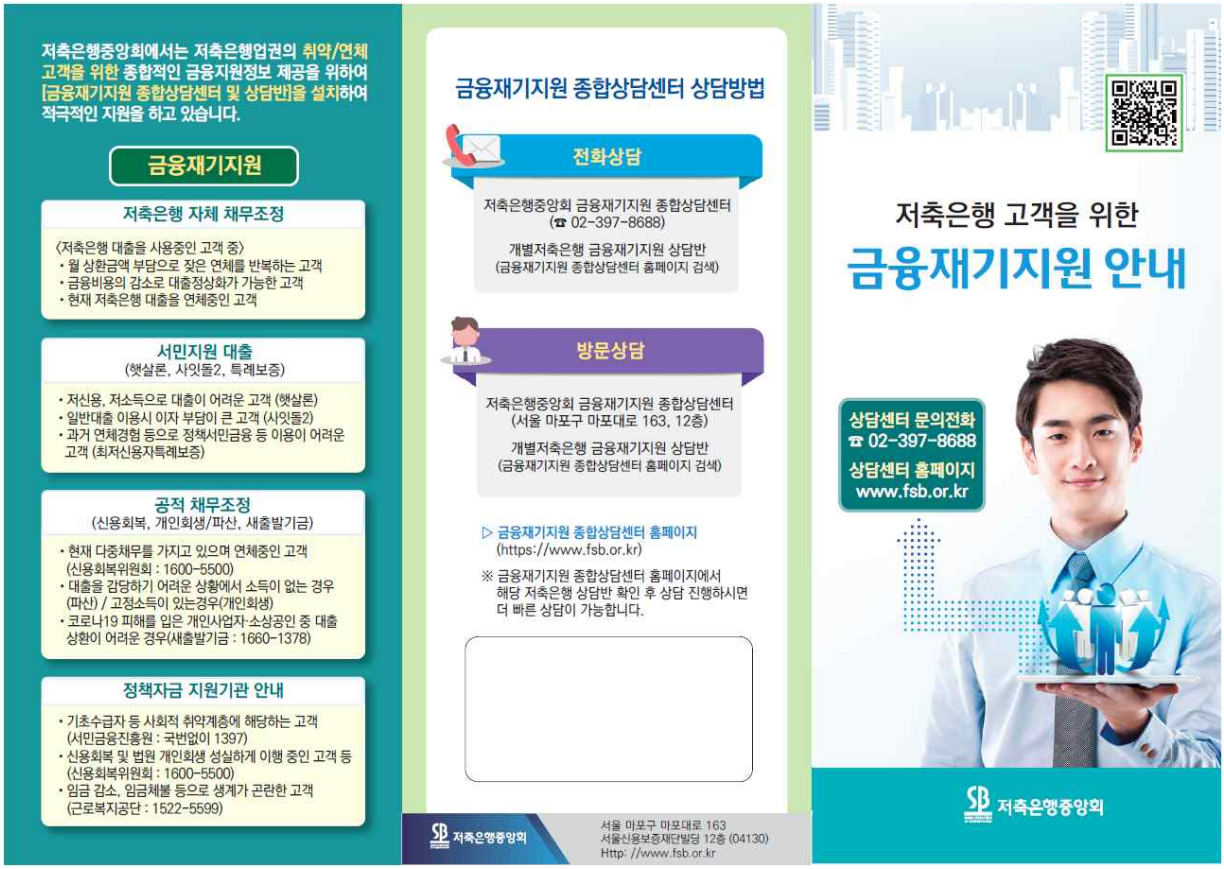
(가나다 順)

순번	저축은행명	연락처
1	BNK	02-3014-7070
2	CK	033-252-8411
3	DB	02-3705-1667
4	DH	051-860-0014
5	HB	02-6312-0196
6	IBK	051-791-4323
7	JT	031-788-0860
8	JT친애	02-2173-9476
9	KB	02-2146-8351
10	NH	02-3016-5964
11	OK	02-6270-7985
12	OSB	051-717-2487
13	SBI	02-6201-7249
14	더케이	02-560-5016
15	고려	051-640-9181
16	국제	051-640-2165
17	금화	032-452-6031
18	남양	031-569-7975
19	다올	02-6445-6730
20	대명	043-640-5163
21	대백	053-742-3301
22	대신	02-775-3309
23	대아	054-280-9213
24	대원	070-7093-2634
25	대한	070-4442-7717
26	더블	062-220-7243
27	동양	062-720-0872
28	동원제일	070-5224-3681
29	드림	053-663-5193
30	라온	070-5020-2902
31	머스트삼일	054-700-0320
32	모아	032-230-3181
33	민국	02-6711-6773
34	바로	02-3467-0165
35	부림	031-441-1749
36	삼정	031-791-6411(209)
37	삼호	063-900-2064
38	상상인	031-698-8265
39	상상인플러스	041-901-2776
40	세람	032-822-1312

순번	저축은행명	연락처
41	센트럴	062-224-4010
42	솔브레인	051-861-8600
43	스마트	070-4364-9742
44	스카이	02-3485-4108
45	스타	063-277-1311(2)
46	신한	02-2622-4257
47	아산	041-537-9000
48	안국	031-941-7271
49	안양	031-463-7875
50	애큐온	02-3485-2377
51	에스앤티	055-222-8100
52	엠에스	053-749-5026
53	영진	032-651-2121
54	예가람	070-4570-5325
55	오성	054-452-7861(235)
56	오투	042-712-0230
57	우리	051-811-9416
58	우리금융	02-3011-6911
59	웰컴	02-6211-9681
60	유니온	053-256-4000(232)
61	유안타	02-6022-3756
62	융창	02-2610-8049
63	인성	032-860-3644
64	인천	032-430-2159
65	조은	02-2260-0730
66	조흥	055-645-4411
67	진주	070-8016-9084
68	참	053-720-7542
69	청주	043-251-0712
70	키움	032-250-7717
71	키움yes	02-6226-1743
72	페퍼	031-8039-5261
73	평택	031-659-3385
74	푸른	02-6255-1144
75	하나	02-2230-2673
76	한국투자	031-8039-5885
77	한성	043-270-7136
78	한화	032-329-9542
79	흥국	051-925-2106
저축은행중앙회 종합상담센터		02-397-8688

※ 개별 저축은행 상담반 연락처는 변동될 수 있으므로 최신 연락처는 중앙회 홈페이지(www.fsb.or.kr)에서 확인

참고3 **채무조정 제도 안내 팸플릿**



저축은행중앙회 및 각 저축은행에서는 개인/개인사업자 등 고객님들의 금융재기를 위하여 자체 채무조정제도를 통해 직접 지원을 하고 있습니다.
자체 채무조정이란? 정상적으로 채무상환이 어려운 고객을 대상으로 상환연장, 이자감면, 채무감면 등 채무를 조정해주는 제도입니다.

저축은행 연체 기간별 지원제도 안내

연체전 — 취약차주 사전지원

1. 지원대상
일시적으로 유동성이 곤란하거나, 연체발생이 우려되는 고객

2. 지원방식
(1) 이자의 감면
(2) 금리인하
(3) 원리금 상환유예
(4) 상환방법 변경
(5) 만기연장
(6) 장기전환
(7) 그 밖에 저축은행이 인정하는 방법

연체 3개월 미만 — 프리워크아웃

1. 지원대상
신청일 현재 연체기간이 3개월 미만인 고객

2. 지원제외
(1) 신용회복위원회 등의 채무조정 진행 중
(2) 직전 6개월 내 신규발생 채무가 총 채무액의 30% 초과
(3) 자금용도가 도박, 투기 등의 경우
(4) 신청일 기준 DTI*가 30% 이하의 경우
(5) 고의로 채무상환을 지연한 경우
*DTI (총부채상환비율) = 소득에 대한 부채비율

3. 지원방식
(1) ~ (7) 취약차주 사전지원과 동일
(8) 채무변제순서선택권 부여 (개인·개인사업자 한함)
(9) 담보권 실행유예 (개인·개인사업자 한함)
(10) 연체이자의 감면

연체 3개월 이상 — 워크아웃

1. 지원대상
신청일 현재 연체기간이 3개월 이상인 고객

2. 지원방식
(1)~(7) 취약차주 사전지원과 동일
(8) 채무변제순서선택권 부여 (개인·개인사업자 한함)
(9) 연체이자 및 원금의 감면

3. 원금감면 범위
(1) 신용대출 채무 잔액의 70% 이내 (개인·개인사업자 한함)
(2) 기초생활수급자, 중증장애인 (1~3급), 만70세 이상 고령자 등 사회취약계층에 대한 신용대출 채무는 채무 잔액의 90% 이내 (개인·개인사업자 한함)

※ 지원방식은 저축은행 정책에 따라 상이할 수 있으니 이용하시는 저축은행의 채무조정 상담반에 문의하시기 바랍니다.
※ 서민지원대출, 공적채무조정, 정책자금 지원기관 안내 등 상세 지원내용은 홈페이지 (https://www.fsb.or.kr)를 통하여 확인 하시기 바랍니다.