

금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



경제의 틀을 바꾸면  
미래가 달라집니다.



금융개혁

돈이 도는 활기찬 경제

	<h1>보도자료</h1>		
	보도	2017. 3. 28.(화) 조간	배포
담당부서	금융소비자보호총괄국	설인배 국장(3145-5700), 최옥순 팀장(3145-8520)	

**제 목 : 2016년중 금감원 콜센터 1332로 접수된  
주요 금융애로 상담사례 및 제도개선 내용(6)  
- 연체사실 등 알림서비스를 담보제공자에게 확대**

**I 배경**

- 금융감독원은 국민들이 금융거래 과정에서 겪는 불편·불만·피해 등을 신속히 파악하고 해소하기 위해
  - 전국 어디서나 국번없이 1332만 누르면 이용가능한 콜센터를 운영중이며
  - 금감원 콜센터 1332에서는 2016년중 총 496,895건(일평균 2,004건)의 금융애로를 상담 처리한 바 있음
- 한편, 금감원 콜센터 1332 상담과정에서 다수·반복 민원이 접수되는 등 불합리한 금융관행이나 제도개선이 필요하다고 판단되는 사항에 대해서는 관행 및 제도개선도 적극 추진하고 있음
- 이에 2016년중 1332에 접수된 금융애로 상담사례 가운데 관행 및 제도 개선에 반영된 주요 사례 15개 중 1개(6번)를 선정, 금융소비자들이 널리 활용할 수 있도록 소개하고자 함

## 1 1332 상담사례

A씨는 친구의 부탁으로 본인 소유의 아파트를 친구의 대출에 대한 담보로 제공하였다. 어느 날 갑자기 날아든 경매 통지서를 보고 나서야 친구가 대출금을 갚지 않고 있다는 사실을 알게 되었다. 부랴부랴 경매를 막기 위해 대출은행에 문의하니 이미 원금 외에도 갚아야할 이자만 1천만원이 넘는다는 사실을 알게 되었다. 만일 친구의 연체사실을 은행에서 미리 알려주었다더라면 어떻게든 해결했을 텐데 지금에 와서 경매취하를 하려고 보니 눈덩이처럼 불어난 이자가 너무 부담스럽다며 불만을 제기하였다.

## 2 관련 제도의 현황 및 문제점

- **(현황)** 금융회사는 「보증인 보호를 위한 특별법」\*에 따라 대출자가 1개월 이상 연체하는 경우 보증인에게 통보할 의무가 있으나, 타인의 대출채무에 대해 담보를 제공한 자에게는 동 법률 등이 적용되지 않음

\* 법 제5조 제2항 : 금융기관은 주채무자가 원본, 이자 그 밖의 채무를 1개월 이상 이행하지 않는 경우 지체없이 보증인에게 알려야 한다.

- 이에 따라, 금융회사들은 채무자의 연체사실을 담보제공자에게 알려주지 않거나, 알려주더라도 알림방식이 금융회사별로 우편·문자메세지(SMS) 등으로 통일적인 방식이 부재한 상황
- **(문제점)** 타인의 채무이행상황을 알지 못한 채 담보로 제공한 본인의 부동산 등에 대해 경매절차가 개시될 때가 되어서야 비로소 연체사실을 인지하게 됨에 따라
  - 채무자의 연체사실 등을 제때에 알지 못하여 연체이자를 최소화 할 수 있는 기회를 상실하고 예측하지 못한 고액의 연체이자를 부담하는 사례 발생

### 3 개선내용

- 일정기간 이상 연체가 지속되면 담보제공자의 요청이 없더라도 금융회사가 채무자의 연체사실을 담보제공자에게 통지하도록 개선
  - 은행은 알림서비스 제공 방식을 문자메세지(SMS)로 일원화하여 담보제공자에 대한 통지 시스템을 '17.3월말 구축 완료하고
  - '17.4월부터 은행은 주채무자의 연체사실을 담보제공자에게 통지
    - \* 저축은행과 상호금융은 「여신거래기본약관」을 개정하여('16.12월) 담보제공자에게 연체사실을 서면으로 통지하도록 의무화

➔ 앞으로는 금융회사가 담보제공자에게 채무자의 연체사실 등을 바로 통지함에 따라 담보제공자가 억울하게 고액의 연체이자를 부담해야 하는 사례는 감소할 것으로 전망

- ◆ 금융에 관한 피해나 불만사항이 있는 경우 전국 어디에서나 「금감원콜센터 1332」로 전화하시면 다양한 금융상담 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있으며(평일 9시~19시, 토요일 9시~13시), 금융생활에 필요한 금융지식 및 금융통계 등 각종 정보는 금융소비자보호처 홈페이지(<http://consumer.fss.or.kr>)에서 확인 가능합니다.
- ◆ 체계적인 부채관리, 생애주기별 재무관리, 은퇴·노후준비 관련 상담을 원하는 경우 금감원콜센터 1332(▶7번 금융자문서비스)로 전화하시면 서민을 위한 무료 부채·재무상담을 받을 수 있습니다.