개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 하나은행

2. 조치일 : 2022. 10. 13.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	개선사항 2건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 자동이체계좌를 통한 대출원리금 수납 시 변제충당체계 개선

수 개의 채무에 수일간의 연체가 발생한 후 자동이체계좌로 채무자의 임의 상환금이 수납되었으나 연체된 채무 전액을 변제하기에 부족한 경우, 채무자의 변제순서 의사를 즉시 확인하기 어려운 비대면거래라는 사유 등으로 변제충당순서를 정하고 있지 않으나

일정 연체 기간이 지나면 연체정보(10만원&5영업일 이상)가 등록되어 금융권에 공유된다는 점을 고려할 때, 채무자가 예측하지 못한 변제충당순서*로 인해 불이익이 발생할 수 있으므로

* 예: 연체기간이 짧은 대출부터 변제

대출채무 연체시 채무자가 충당순서를 지정할 수 있도록 연체 통지 관련 안내사항을 정비하고, 자동이체계좌를 통한 대출원리금 수납 시 채무자의 의사가 확인되지 않는 경우 적용될 합리적인 변제충당순서를 정하는 등 변제충당체계를 개선할 필요가 있음

(2) 담보물 관리체계 개선

은행 내규 등을 개정하여 '12.7월 포괄근저당('12.6.30. 기준)을 한정근저당으로 일괄 전환하면서 채무자(담보제공자)가 은행 영업점을 방문하여 근저당권 설정계약서를 개별적으로 변경하지 않아도 피담보채무 범위 등이 한정근저당에 부합하도록 일괄 조정하였으나,

검사착수일 현재까지 일부 채무자(담보제공자)의 경우 서류 및 전산상 포괄근담보로 기재*되어 있어 피담보채무 범위 등을 오인할 가능성이 있으므로,

* 채무자(담보제공자)가 가계주택담보대출 만기연장시 영업점을 방문하지 않은 경우, 향후 채무자(담보제공자)의 영업점 방문 시 피담보채무 범위가 축소되었음을 안내하고 근저당권설정변경계약서를 작성하기 위해 수정하지 않음

향후 포괄근저당으로 기재된 대출의 만기연장 등 관련 업무처리 시 해당 채무자(담보제공자)에게 근저당권에 대한 적절한 안내절차를 진행할 수 있도록 전산체계를 개선*하고 근저당권설정변경계약서 작성 등을 통해 피담보채무 범위 등을 명확히 할 필요가 있음

* ①처리내용 입력시 한정근저당 전환 안내 및 계약서 변경 대상임을 알리는 팝업 생성 ②한정근저당으로 미변경시 만기연장 전산 업무처리 진행 불가 등