개선사항 공개

1. 금융기관명 : ㈜스타저축은행

2. 조치일 : 2022.12.15.

3. 조치내용

대상	내용
기관	개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 금리인하요구권에 관한 내부 운영기준 개선

㈎ 금리인하요구에 대한 심사기준

고객의 금리인하 요구에 대해 그 수용여부를 판단하는 심사기준(‘행사요건별 충족기준 및 금리인하폭’)*을 마련, 운영하고 있으나,

* 행사요건을 소득증가, 승진, 이직, 전문자격증 취득, 자산증가, 부채감소, 신용평점 개선, 무연체 정상거래 등으로 구분하고, 각 행사요건별 충족기준 및 금리인하폭을 정하고 있음

① ‘신용평점 개선’ 요건의 경우 충족 여부를 신용등급 기준(‘CB등급’)으로 결정하고 있는 반면 대출금리는 이와 다른 신용등급 기준(‘내부전략등급’)*으로 결정하고 있어, 기존 대출금리에 상응하는 금리인하폭을 제공하기가 힘든 구조로 되어 있고,

* ‘CB등급’은 신용정보회사의 CB평점을 회사가 구간별로 나눠 부여한

구간등급인 반면, ‘내부전략등급’은 ‘CB등급’과 ‘서브프라임등급’(신용정보회사 제공)을 조합하여 회사가 16개 등급으로 구분한 것으로, 동일 ‘CB등급’ 내에 ‘내부전략등급’은 최대 4개 등급까지 분포

② 그 외에 소득·재산증가, 승진 등 여타 행사요건의 경우에도 행사요건별로 일정 수준의 금리인하폭을 정해 놓고 있으나, 해당 인하폭에 대한 산정근거가 불명확하고 회사가 고객의 신용도 개선 정도 및 이에 따른 신용원가 하락 수준에 상응하는 적정수준의 금리인하폭인지 여부를 판단할 수 없어 불합리하므로

* 고객의 신용도를 평가하기 위한 자체 신용평가모형을 갖추고 있지 않고 외부 신용정보회사로부터 신용평점을 제공받아 사용하고 있어, 소득·재산증가, 승진 등 행사요건을 반영해 고객의 신용평점을 직접 재평가하고 대출금리를 재산정하기는 힘든 여건임에 따라 각 행사요건별 금리인하폭을 사전에 정하여 심사기준을 마련

금리인하요구 심사에 사용하는 신용등급 기준을 대출금리 결정에 사용하는 신용등급 기준과 일관되게 설정하고, 제반 행사요건별 금리인하폭은 합리적인 산정근거를 가지고 설정하는 등 심사기준을 합리적으로 개선할 필요가 있음

㈏ 금리인하요구권에 대한 對고객 안내·설명기준

① 관련 내규(‘금리인하요구권 운영지침’)에 금리인하요구권에 대한 SMS 안내문구, 금리인하요구 신청서 및 심사결과 통보 양식 등 일부 양식을 정하고 있으나,

홈페이지 등을 통한 고객안내시 저축은행 중앙회가 권고하는 필수 안내사항*을 누락하거나 심사결과 통보시 거절사유를 불명확하게 안내**하는 사례가 발생하고 있고,

* ‘신용상태 개선이 발생한 경우 신청횟수, 신청시점에 관계없이 금리인하요구가 가능’하고, ‘신용상태 개선이 금리산정에 영향을 주지

않는 경우 금리인하요구가 거절될 수 있다'는 등의 유의사항을 안내하지 아니함

** 모든 거절건에 대해 ①심사결과 거절사유가 'A'인데 고객에게 사유를 'A'라고 안내하지 않고 'A 또는 B'라고 통보하여 명확한 사유를 안내하지 않거나, ②거절사유가 'C'인데도 'A 또는 B'라고 사실과 다른 사유를 안내

② 심사기준에서 정하고 있는 금리인하요구권 행사요건 중에는 소득·재산증가, 신용도 상승 등 업권 공통의 행사요건 이외에 회사가 추가로 정해 운영하는 행사요건으로 '無연체 요건'*이 포함되어 있으나,

* 상당기간을 연체 없이 정상 거래하는 경우 일정 수준의 금리인하 폭을 제공 (신용대출은 1년 이상, 담보대출은 3년·5년 이상)

'無연체' 행사요건은 홈페이지 등에 안내하지 아니하고, 동 행사요건에 해당하는 고객들에게 별도로 안내하고 있지 않아 고객이 동 행사요건을 인지하고 금리인하요구권을 신청·행사할 수가 없으며, 또한 동 행사요건을 인지한 일부 고객에 한하여 적용하는 경우 고객간의 형평성 논란이 발생할 소지가 있으므로

고객에 대한 안내 및 설명이 충분하고도 명확하게 이루어질 수 있도록 중앙회의 "금리인하요구제도 안내·설명 (최소)기준"을 반영하여 관련 내규를 보완하는 한편,

내부 심사기준에서 금리인하요구권 행사요건으로 정하는 항목에 대해서는 홈페이지 등을 통하여 누락 없이 안내하고 행사요건 충족 고객에게 별도 안내하는 등 내부 심사기준에서 정하는 금리인하요구 행사요건과 고객에 대한 행사요건 안내가 상호 일치 운영될 수 있도록 심사기준 및 고객 안내기준을 정비하고 준수할 필요가 있음