개선사항 공개

1. 금융기관명 : ㈜동양저축은행

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,

* 회사는 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 정하는 식으로 심사기준을 마련

① 개인대출의 행사요건 중신용평점 개선, 소득·재산증가, 승진 등의 경우 각 행사요건별로 일정 수준의 금리인하폭을 정해 놓고 있으나, 해당 금리인하폭에 대한 산정근거가 불명확하고 회사가 고객의 신용도 개선 정도 및 이에 따른 신용원가 하락 수준에 상응하는 적정 수준의 금리인하폭인지 여부를 판단할 수 없어 불합리하고,

'우수고객 선정' 및 '민원처리' 의 경우 우수고객 선정기준이 마련되어 있지 않고 두 행사요견의 금리인하폭도 고객과 협의하는 것으로 되어 있을 뿐만 아니라,

② 기업대출의 행사요건으로 '금리인하요구권 운영지침 제4조 제2항에 해당하는 경우 금리인하폭을 0.2%p 이내에서 협의'로 정하고 있으나, 세부행사요건 및 금리인하폭에 대한 구체적인 적용기준을 마련하고 있지 않아 금리인하요구에 대한 수용여부를 판단하기 위한 심사기준으로는 불합리*하므로

* '금리인하요구권 운영지침 제4조 제2항"은 재무상태의 개선(이익증가, 부채감소 등), 신용도 상승(회사채등급·신용등급 상승, 추가담보 제공, 특허권 취득 등), 기타 차주가 신용상태 개선으로 판단하는 경우 등으로 열거되어 있음에도 각 항목별로 세부행사요건 및 금리인하폭을 정하지 아니함

금리인하요구권 심사기준에서 정하고 있는 금리인하요구 행사요건을 구체적으로 재정비하고, 각 행사요건별 금리인하폭도 합리적인 산정근거를 가지고 설정할 수 있는 시스템을 마련할 필요가 있음

㈏ 금리인하요구권에 대한 對고객 안내·설명기준

관련 내규('고객 안내·설명기준')에 금리인하요구권에 대한 고객 안내 및 결과 통보시 필요한 필수 기재사항 및 작성방법 등을 정하고 있으나,

① 홈페이지 등에 저축은행 중앙회가 권고하는 필수 안내사항*을 누락하고 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

② 심사기준에서 정하고 있는 금리인하요구권 행사요건 중에는 소득·재산증가, 신용도 상승 등 업권 공통의 행사요건 이외에 회사가 추가로 정해 운영하는 행사요건으로 '우수고객 선정'과 '민원처리'가 포함되어 있으나,

'우수고객 선정'과 '민원처리' 행사요건은홈페이지 등에 안내하지 아니하고, 동 행사요건에 해당하는 고객들에게 별도로 안내하고 있지 않아 고객이 동 행사요건을 인지하고 금리인하요구권을 신청·행사할 수가 없고, 또한 동 행사요건을 인지한 일부 고객에 한하여 적용하는 경우 고객간의 형평성 논란이 발생할 소지가 있으므로

고객에 대한 안내 및 설명이 명확하게 이루어질 수 있게 홈페이지 등의 안내사항을 보완하는 한편,

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