



보도	2023.11.3.(금) 조간	배포	2023.11.2.(목)		
담당부서	금융민원총괄국 은행·금투민원팀	책임자	부국장	성용준	(02-3145-5762)
		담당자	선 임	김은아	(02-3145-5778)

'23년 상반기 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 개인신용평가관리 관련 유의사항 -

주요내용

- ◆ 금감원에서는 자주 제기되는 민원 내용 및 처리결과를 금융권역별로 분석하여 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내하고 있음
 - 이에 첫 번째로 개인신용평가관리와 관련한 금융소비자 유의사항을 안내하고자 함
 - 금리 상승 등에 따라 금융소비자들이 유리한 조건(금리, 한도 등)으로 대출 등을 받는데 보다 큰 관심을 갖게 되면서, 대출심사시 주요 평가요소인 개인 신용에 대한 민원이 꾸준히 제기되고 있는바
 - 개인신용평가회사(이하 "CB사")의 신용평점 및 신용정보 관리 등과 관련한 소비자 유의사항을 안내하고자 함

[소비자 유의사항 주요내용]

- ① 최근에 대출을 많이 받았다면 신용평점이 하락할 수 있습니다.
 - ② 최근 고금리대출 등을 이용한 이력은 정상상환 후에도 신용평점에 부정적 영향을 미칠 수 있습니다.
 - ③ 대출연체 등이 발생하지 않아도 신용거래정보의 부족 등으로 신용평점이 하락할 수 있습니다.
 - ④ CB사별로 활용하는 신용정보 범위 및 반영비중 등이 상이하여 동일한 대출을 받더라도 신용평점에 영향을 미치는 수준이 다를 수 있습니다.
 - ⑤ 연체금액이 10만원 이상이 된 후에는 5영업일 이내 상환했더라도 해당 연체 정보가 금융권에 공유될 수 있으므로 평상시 연체관리를 하여야 합니다.
 - ⑥ 일시적 채무상환이 어려운 상황이라면 신속채무조정 지원조건에 해당하는지 여부를 신용회복위원회 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.
- ※ CB사 신용평점은 인터넷에서 (1) 나이스지키미(www.credit.co.kr) 접속 → 미소짓는 데이터생활 → 소비자보호 → 무료신용조회, (2) 올크레딧(www.allcredit.co.kr) 접속 → 전국민 무료신용조회에서 연 3회 무료로 확인할 수 있습니다.

개인신용평가관리 관련 소비자 유의사항 세부내용

1 최근에 대출을 많이 받았다면 신용평점이 하락할 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 조OO은 □□□은행에서 '23.2월 주택담보대출을 받은 후 ●●● CB사에서 산정한 신용평점이 835점에서 808점으로 하락

○ 신용대출이 아닌 주택을 담보로 한 대출이고, 대출 원리금 및 카드값 등을 연체한 바 없음에도 평점이 하락한 것은 부당

➔ 최근에 받은 대출이 많을수록 부정적 요인으로 평가하고 있으며 신용대출 뿐 아니라 담보대출을 받더라도 신용평점이 하락*할 수 있음을 안내

* 다만 담보대출이 신용대출에 비해 신용평점에 미치는 부정적 영향은 적은 편

< 소비자 유의사항 >

① 최근에 대출을 많이 받을수록 일시적으로 신용평점이 하락할 수 있지만 연체없이 꾸준한 신용거래 유지시 평점은 상승할 수 있습니다.

한편 대출비교 플랫폼 등을 통해 대출을 갈아탔다(“대환 대출”)는 사유만으로 소비자의 신용평점에 변동은 발생하지 않지만, 고금리 대출로 갈아탄 경우 등에는 하락할 수 있습니다.

② 특정 대출거래가 신용평점에 미치는 영향은 금융소비자의 신용거래 상태, 대출상품의 성격*·금리·한도 등에 따라 다를 수 있습니다.

* (예) 주택담보대출은 신용대출과 비교하여 신용위험이 적은 대출로 평가될 수 있지만 최근 대출이 없는 소비자에 비해서는 채무상환에 대한 부담이 존재하므로 부정적으로 평가될 수 있습니다.

📖 [금융상식] CB사에서 산출하는 신용평점은 무엇을 의미하나요?

CB사에서 개인의 신용정보 등을 통계적 방식으로 분석하여 향후 1년 내 90일 이상의 장기연체 등 신용위험 발생 없이 신용생활을 지속할 가능성을 수치화(1~1000점)한 것으로 높을수록 성실상환 가능성이 높은 것으로 해석합니다.

※ 한편 은행 등 금융회사는 CB사의 신용평점 외 자체 신용평가모형을 활용하여 내부신용등급을 산출하고 고객의 재무상태 등 다양한 정보를 종합 감안하여 대출, 신용카드 발급 여부 등을 결정하고 있습니다.

2

최근 고금리 대출 등을 이용한 이력은 정상상환 후에도 신용 평점에 부정적 영향을 미칠 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 황OO은 '19.12월 ○○은행에서 받은 신용대출을 상환하고 ◆◆은행 으로부터 부동산담보대출을 받았는데,

○ 신용위험이 상대적으로 낮은 대출로 갈아탔음에도 CB사 신용평점이 소폭만 상승하여 추가 대출을 받기 곤란한 상황인 바 재평가 요구

➔ 민원인은 상기 대출 대환으로 신용평점이 상승하였으나, 상기 건 외 3년내 상환된 3건(예: A저축은행에서 받은 금리 18.5% 대출)의 고금리 대출 이력이 부정적 영향을 미친 것으로 확인

고금리 대출을 이용한 경험은 대출 상환 이후에도 일정기간 신용평점에 영향을 미치는 바 즉시 신용평점 인상은 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

① CB사는 개인의 신용 관련 거래발생 정보 뿐 아니라 일정기간 동안의 거래형태 역시 분석하여 신용평가에 반영합니다.

② 저축은행, 대부업 등에서 고금리 대출 이용시 신용평점에 부정적 요인이 됩니다.

③ 고금리 대출 상환시 신용평점에 긍정적 요인으로 반영될 수 있으나, 이 경우에도 상환하였다는 사실만으로 고금리 대출 발생 전 신용평점으로 바로 회복되지 않을 수 있고,

고금리 대출을 상환한 이후 연체 없는 거래 등이 누적되어 신용 평점이 회복되기까지는 일정기간(예: 최장 3년)이 소요될 수 있습니다.

3

대출연체 등이 발생하지 않아도 신용거래정보의 부족 등으로 신용평점이 하락할 수 있습니다.

[민원 사례 ①]

- 강OO은 카드대출을 받거나 연체 발생 등이 없음에도 CB사에서 신용평점을 임의로 하락시켜 피해를 보고 있으므로 시정 요청
- ➔ 신용거래(신용카드, 대출이용 등) 내역이 없는 사유로 신용거래정보 부족군으로 분류되고 체크카드 이용실적도 없어 신용평점이 하락하였으나, 재확인결과 후불교통카드 실적이 확인되어 신용평점 일부 회복

[민원 사례 ②]

- 양OO은 최근 신용카드 발급을 위한 신용정보 조회 외에는 연체 등 특별한 사유가 발생하지 않았음에도 신용평점 하락
 - 금융위 보도자료 등에 따르면 신용정보 조회만으로 신용평점이 하락하지 않는다고 알고 있는데 이와 달리 하락한 것은 부당
- ➔ 신용정보 조회로 신용평점이 하락한 것은 아니며, 비금융 성실납부 정보(가점) 활용기간(통상 제출 후 최대 1년) 경과 및 단기카드대출(현금 서비스)로 인해 하락한 것임을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① CB사는 신용평가지 신용카드를 연체없이 꾸준히 사용한 실적이나 체크카드의 지속적 이용실적 등을 긍정적으로 반영하는 반면, 신용거래정보의 부족 또는 습관적 할부 이용, 카드대출의 빈번한 사용 등은 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.
- ② 한편, 단순한 신용정보 조회는 신용평가에 활용되지 않습니다.

☞ [금융상식] 비금융 성실납부 정보란 무엇인가요?

국민연금, 건강보험, 통신요금, 아파트관리비 납부내역 등 제출시 신용평점에 긍정적 요인(가점)으로 반영될 수 있습니다. (다만 현재 연체중인 경우 등은 가점대상에서 제외될 수 있습니다.) 비금융정보는 CB사 홈페이지에서(납부내역 연동 등) 또는 우편·방문·팩스 등으로 제출할 수 있습니다.

4

CB사별로 활용하는 신용정보 범위 및 반영비중 등이 상이하여 동일한 대출을 받더라도 신용평점에 영향을 미치는 수준이 다를 수 있습니다.

[민원 사례]

- 강OO는 ◆◆◆CB사에서 산정한 신용평점은 상위 15%에 해당하고, ●●●CB사에서 받은 평점은 상위 8%에 해당하는 것으로 확인
- 동일한 금융소비자의 신용정보로 평가한 신용평점이 CB사에 따라 큰 차이가 나는 것은 부당
- ➔ 각 CB사마다 활용하는 신용정보 범위 및 평가 기준 등이 상이할 수 있음을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① CB사는 관련법규에 따라 자율적으로 신용평가체계를 구축하며, 각 CB사마다 신용평점 산정에 활용하는 신용정보 범위, 반영비중 및 반영기간 등이 상이하여 동일한 금융소비자의 대출정보라 하더라도 신용평점에 영향을 미치는 수준 및 시기 등이 다를 수 있습니다.
- ② CB사별 세부 평가기준 및 반영비율은 해당 CB사 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

5

연체금액이 10만원 이상이 된 후에는 5영업일 이내 상환했더라도 해당 연체정보가 금융권에 공유될 수 있으므로 평상시 연체관리를 하여야 합니다.

[민원 사례]

- 최OO는 연체금액이 10만원 이상이고, 5영업일 이상 연체인 경우 연체정보가 금융권에 제공된다고 알고 있는데,
- '22.11.26. 연체발생 후 '22.12.27.에 이르러 연체금액이 10만원이 되었고, 12.28. 바로 상환하여 10만원 이상 연체한 기간이 2영업일에 불과함에도 CB사에서 동 정보를 금융권에 공유한 것은 부당하므로 삭제 요청

➔ 연체발생 후 5영업일이 지나고 연체금액(원리금 기준)이 10만원에 도달하면 연체정보가 금융권에 공유될 수 있어, 동 민원의 경우 연체(32일) 中 연체금액이 10만원이 된 12.27. 금융권에 공유되었음을 안내

< 소비자 유의사항 >

① 연체이력이 없는 소비자가 5영업일 이상, 10만원 이상 연체한 경우 CB사에서는 등록된 동 연체정보를 금융권에 공유하되 신용평가 등에는 활용하지 않지만, 30일 이상, 30만원 이상 연체시 동 연체정보를 금융권에 공유하고 신용평가 등에도 활용하고 있습니다.

다만 최근 5년간 연체이력이 있는 소비자인 경우 상대적으로 소액을 단기 연체(5영업일 이상, 10만원 이상 연체)하더라도 신용평가에 활용될 수 있습니다.

② 금융소비자가 금융채무를 연체하면, 각각 정해진 기준에 따라 1)금융회사가 연체정보를 등록하고, 동 정보가 2)금융권에 공유되며 3)CB사에서 개인신용평가지 활용하고 있습니다.

※ 각 CB사에 집중되어 공유·활용되는 연체정보의 범위는 CB사마다 차이가 있을 수 있으므로 각 CB사 「신용정보관리규약」 및 홈페이지를 통해 관련 내용을 확인하여야 합니다.

6 일시적 채무상환이 어려운 상황이라면 신속채무조정 지원 조건에 해당하는지 여부를 신용회복위원회 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 김OO는 분할상환금 납부일인 '23.3.30. 원리금 미납으로 5영업일 경과 전인 4.6. 신복위로 신속채무조정*을 신청(접수)하였음에도

* 채무를 정상 이행중이라도 연체가 예상되거나 연체 30일 이하로 연체중인 채무자에 대한 채무조정

○ ●●은행이 4.7. 단기연체로 등록하여 동 정보가 금융권에 공유된 것은 부당하므로 이의 삭제를 요청하는 내용의 민원 제기

➔ ●●은행은 접수 사실 확인 후 CB사에 연체정보 삭제를 요청하였음

< 소비자 유의사항 >

- ① 대출 상환의 정상 이행중이라도 연체가 예상되거나 연체 30일 이하인 경우*에는 신속채무조정(연체전 채무조정) 제도를 상담할 수 있습니다.
* 지원조건이 있으므로 신용회복위원회 홈페이지에서 이를 확인합니다.
- ② 신속채무조정 활용시 단기연체정보가 집중되지 않아(기등록단기 연체정보는 해제) 신용회복에 유리할 수 있으며 신청 다음날부터 본인과 보증인에 대한 추심이 중단됩니다.

	인스타그램	네이버 블로그
<p>※ 개인신용평가관리 관련 유의사항은 금융감독원 공식 SNS에서 카드뉴스로 확인하실 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인스타그램 https://m.site.naver.com/1fbUu • 네이버 블로그 https://m.site.naver.com/1f7V4 		