

# “대출 안 되나요?”… 3분기 은행권 ‘여신민원’ 5년來 최고

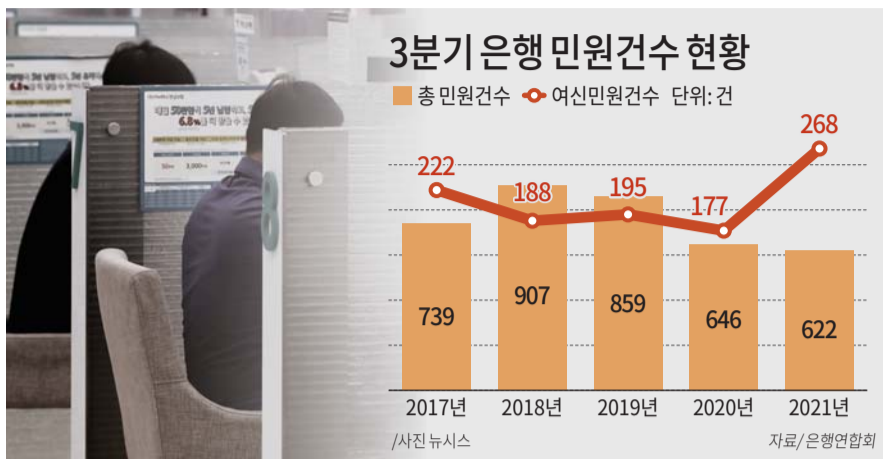
3분기 소비자 민원 총 622건  
전분기 대비 8.55% 늘어나

여신관련 민원이 268건 달해  
대출규제에 심사지연 등 영향

3분기 은행권 민원이 크게 늘어났다. 가계대출이 증가하자 은행들이 대출을 중단하거나 심사를 지연시킨 영향으로 풀이된다. 가계대출 관리 강화에 따라 은행권 가계대출 심사는 더욱 간간해질 전망이다. 4분기에도 민원 증가세가 이어질 수 있다는 목소리가 나온다.

4일 은행연합회가 공시한 ‘3분기 소비자 민원현황’에 따르면 올해 3분기(6~9월) 국내 시중은행과 지방은행, 인터넷 전문은행에 접수된 민원건수는 총 622건이다. 전분기(573건)보다 8.55% 증가한 수준이다.

앞서 은행권 민원건수는 지난 2019년



과생결합펀드(DLF), 라임·옵티머스 등 사모사태로 정점을 찍다 지난해 하반기부터 감소해왔다.

지난해 1분기 906건이던 민원건수는 2분기 851건, 3분기 646건, 4분기 572건까지 떨어졌다. 올해 상반기까지 500건대를 유지하다 3분기부터 600건대로 올랐다는 설명이다.

민원건수가 증가한 이유로는 금융당국의 가계대출 총량규제에 따라 은행들

이 대출을 중단하거나 심사를 강화한 영향이 크다.

민원 유형별로 보면 여신(대출) 관련 민원이 268건으로 지난 2016년 2분기(286건) 이후 5년만에 최대치다.

특히 대출 중에서도 주택담보대출 분야의 민원이 증가했다. KB국민·신한·하나·우리·NH농협 대출민원건수는 총 377건으로 주택담보대출 28건, 신용대출 27건, 그외 여신 63건이었다. 다만

신용대출과 그외 여신 민원건수는 각각 32→27건, 80→63건으로 감소한 반면 주택담보대출 민원은 21→28건으로 33% 증가했다.

지난 8월 부동산 관련 신규대출을 중단하고, 연쇄적으로 다른 시중은행까지 주택담보대출이나 전세자금 대출 등을 막으면서 민원이 증가했다는 분석이다.

카카오뱅크의 전세대출 심사지연사태도 민원을 증가시켰다. 카카오뱅크는 3분기 총 165건의 민원이 발생해 전분기(41건) 대비 4배가량 증가했다. 이중 128건은 대출관련 민원이다.

지난 7월 카카오뱅크가 청년전세대출 한도를 1억원으로 늘리고, 3영업일 이내 빠른 비대면 대출을 시행하면서 수요가 몰리자 심사가 지연된데 따른 민원으로 풀이된다.

대출을 중심으로 한 소비자 민원 증가는 당분간 지속될 전망이다. 가계 부채 증가세를 잡기위한 금융당국의 대

출규제는 연말과 내년에도 계속되기 때문이다. 지난달 말 기준 5대 은행의 가계대출 증가율은 5.39%로 금융당국이 제시한 6.99%에 근접하고 있다. 금액으로 계산하면 대출여력은 11조원 정도 남은 셈이다.

은행들도 실수요 성격의 전세·잔금 대출을 제외한 대출을 더욱 옥죄고 있다. 농협은행의 경우 최근 신용대출 한도를 기존 1억원에서 2000만원으로 대폭 줄였고, 하나은행도 지난달 말부터 부동산 담보 대출 신규 취급을 중단했다.

금융권 관계자는 “가계대출 여력이 얼마 남지 않았기 때문에 연말에는 실수요자 중심으로 대출이나 갈 수밖에 없다”며 “내년에는 가계대출 관리목표가 연 6%대에서 4%대로 하향조정되기 때문에 은행의 신규대출목표치도 낮아져, 자금이 필요한 분들은 대출계획을 미리 세워 진행할 필요가 있다”고 말했다.

/나누리 기자 yul115@metroseoul.co.kr

## “탄소중립 금융으로 저탄소 경제 마중물”

조용병 신한금융회장 COP26 참석  
아시아 민간 금융사 대표로 첫 초청

“탄소중립을 위한 금융의 역할에 대해 더욱 고민하고, 국가의 저탄소 경제 가속화에 마중물이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.”

조용병 신한금융그룹회장은 지난 3일 오후 영국 글래스고에서 열린 제26차 유엔기후변화협약 당사국총회(COP26) 행사인 ‘마라케시파트너십(Marrakech Partnership)’에 참석해 이 같이 말했다. ‘마라케시 파트너십’은 정부, 기업 및 민간 투자자들을 대상으로 기후 행동 확산 및 협력을 강화하기 위해 열리는 COP26의 주요 행사 중 하나다. 3일부터 11일까지 금융, 에너지, 산업, 법률 등 다양한 주제의 논의가 진행될 예정이다.

이날 조 회장은 아시아 민간 금융사 대표로는 처음으로 COP26 행사에 초



조용병 신한금융그룹회장이 지난 3일 오후 영국 글래스고에서 열린 제 26차 유엔기후변화협약 당사국총회(COP26) 행사인 ‘마라케시 파트너십(Marrakech Partnership)’에 참석했다. /신한금융그룹

청받아 세계 최대 자산운용사인 블랙록(BlackRock), 네덜란드 연기금 운용사인 APG의 대표들과 ‘금융 부문의 저탄소 전환’을 주제로 토론을 진행했다.

조 회장은 신한금융이 동아시아 금융

최초로 선언한 탄소중립 전략인 ‘제로카본드라이브(Zero Carbon Drive)’를 소개하고, 신한금융이 실행하고 있는 자산 포트폴리오의 탄소배출량 측정 방법과 감축 목표 등에 대해 설명했다. 또한 발전, 철강, 석유·화학, 시멘트 등 탄소배출량이 많은 산업 분야를 적극 지원해 저탄소 전환을 앞당기겠다고 밝혔다.

조 회장은 “전 세계 금융이 탄소중립을 향해 같은 뜻을 모으는 자리에 대한 민국 금융의 대표로 참석하게 돼 대단히 영광스럽다”며 “앞으로 탄소중립을 위한 금융의 역할에 대해 더욱 고민하고, 국가의 저탄소 경제 가속화에 마중물이 될 수 있도록 최선을 다하겠다”고 말했다.

한편 4일 넷제로은행연합(Net Zero Banking Alliance)이 개최하는 행사에는 신한금융그룹 지속가능경영 부문장인 박성현 부사장이 참석할 예정이다. /나누리 기자

## 3분기 순익 급감한 DGB생명 변액보험·디지털 강화 가속화

변액보험 중심 포트폴리오 재조정  
토스 협업 통해 모바일 청약 활성화



DGB생명보험의 매출이 크게 줄어든 것으로 나타났다. 이에 따라 DGB생명이 새로운 포트폴리오 구성과 동시에 디지털 강화에 나서며 실적 반등을 도모할 수 있을지 관심이 쏠린다.

4일 DGB금융그룹의 3분기 실적 발표 보고서에 따르면 DGB생명의 당기 순이익은 전년 동기(247억원)에 비해 93.11% 줄어든 17억원을 기록했다. 누적 순이익도 120억원으로 전년 동기보다 63%나 급감했다.

같은 기간 영업이익과 보험이익도 각각 6억원, 699억원의 적자를 기록하며 추축하고 있다.

올 3분기 실적 부진과 관련해 DGB생명 관계자는 “회계정책 변경에 따른 보증준비금 소급 적용으로 2020년 3분기 재무제표를 재작성한 효과에 기인한 것”이라며 “2020년 6월 보증준비금 적립에 대한 선제적 조치 등 일시적 요인의 기저효과”라고 설명했다.

DGB생명은 포트폴리오 전환과 디지털 강화를 통해 도약을 꾀하는 모습이다.

먼저 DGB생명은 변액보험 중심으로 상품 포트폴리오를 재구성한다. DGB생명은 지난 2020년 1월 국내 보험사 최초로 달러보험을 선보이며 변액보험에 대한 관심을 보여왔다. 이어 하이파이브(HighFive)그랑에이저변액연금보험, 마음편한변액유니버설종신보험, 라이프파트너변액유니버설종신보험 등 다양한 상품 판매 개시를 지속해왔다.

DGB생명이 변액보험을 중심으로 포트폴리오 전환에 나서는 데는 오는 2023년에 새롭게 도입되는 국제회계 기준(IFRS17)과도 연관이 깊다. 변액

보험은 과거 백화점식, 보장성 보험 위주의 상품 운영 전략보다 장기 재무부담이 낮고 재무적인 기여도가 명확해 서다.

IFRS17이 도입되면 수익인식기준이 변경됨에 따라 기존 저축성보험은 부채로 인식해 재무건전성에 타격을 줄 수 있다. 반면 변액보험의 경우 수입보험료 대부분을 특별계정으로 분류해 IFRS17 도입에도 재무건전성을 확보할 수 있다.

DGB생명은 변액보험에 집중하는 방식 이외에도 IFRS17에 선제적인 대응에 나서고 있다. 지난 2016년부터 보험개발원의 IFRS17 공동시스템인 아크(ARK) 시스템 개발에 참여하면서다. 이어 2019년부터 추진한 자체 결산 시스템 구축의 1차 및 고도화 프로젝트도 끝마쳤다.

이와 더불어 디지털과 온라인 플랫폼 강화를 위한 행보도 가속화한다.

DGB생명은 지난 2018년 7월 설계사용 앱 ‘M스마트’를 업계 최초로 선보이며 디지털 강화를 위한 준비를 본격화했다.

‘M스마트’는 설계사가 신규 고객의 모든 보험가입과정을 모바일에서 원스톱으로 처리할 수 있는 앱이다.

최근 해당 앱에는 토스 인증 서비스도 새롭게 도입했다. 토스를 운영하는 비바리퍼블리카와 협업을 통해 모바일 청약 활성화를 꾀한다는 전략이다.

DGB생명은 향후 고객 및 설계사의 사용성을 향상을 위해 핀테크 업체와의 협업을 점차 확대해 나갈 것으로 전망된다.

/백지연 기자 wldus0248@

## 신한은행 선박화물 EDI 통지 은행권 최초 서비스

신한은행이 은행권 최초로 전자문서 교환방식(EDI) 미 약정 고객을 대상으로 수입화물선취보증서 EDI 통지 서비스를 시행한다고 4일 밝혔다.

수입화물선취보증서는 수입물품이 먼저 도착한 경우에 선하증권 원본을 제시하지 않고도 수입고객이 화물을 찾을 수 있도록 은행이 운송회사 앞으로 발행하는 보증서다.

신한은행을 거래하는 수입고객은 항공 또는 선박화물에 관계없이 EDI 미 약정이라도 수입화물선취보증서 발급 후 EDI 통지 서비스를 신청할 수 있다.

/나누리 기자

## “원하는 시간에 비대면 대출상담 하세요”

우리은행  
WON Time 예약상담서비스  
전국 580개 영업점 대상 시행

우리은행은 비대면으로 고객이 원하는 영업점과 시간을 예약해 대기시간 없이 편리하게 상담 받을 수 있는 ‘원타임(WON Time) 예약상담서비스’를 5일부터 시행한다고 4일 밝혔다.

‘WON Time 예약상담서비스’ 시행으로 고객은 영업점에 방문해 대기 순서에 따라 업무를 처리하지 않고, 우리 WON뱅킹과 인터넷뱅킹을 통해 방문하고자 하는 ▲영업점, ▲방문일자 및 시간, ▲업무를 예약하여 상담 받을 수 있다.

영업점 방문은 신청일 다음 영업일부터 5영업일까지 가능하며 예약 가능 업무는 예금, 펀드, 퇴직연금, 대출, 외환 등이다.

고객이 예약을 신청하면 휴대폰으로 예약완료 SMS가 발송되며 영업점 방문 시 번호표 발급 없이 수신한 SMS의 ‘도착알림 URL’을 누르면 영업점 담당자에게 고객 방문이 통지되어 바로 상담을 받을 수 있다.

이번 서비스는 전국 580개 영업점을 대상으로 시행하며 예약 및 상담 완료 고객에게는 스타벅스 모바일 커피 쿠폰을 제공하는 ‘WON Time 예약하GO 스타벅스 마시고’ 이벤트도 함께 실시할 예정이다. /이승용 기자 lsy2665@