



우편번호 03160 / 서울특별시 종로구 종로 47 / ☎ (02) 2146-6554 / FAX (02)3702-4390
처리부서 금융소비자보호부 부서장 이상우 담당자 임광현

SC준법 제21-252호

2021.11.09

수신: 이종배 귀하

주소) 경기도 용인시 기흥구 동백죽전대로527번길 80, 신동백 롯데캐슬에코1단지 106동2303호

제목: 민원에 대한 회신

1. 본 건은 금융감독원에서 공정하게 조사 및 처리를 요청하며, 은행으로 이첩한 귀하의 민원에 대한 회신입니다.

2. 귀하께서는 SC제일은행에서 생활안정자금 목적의 주택담보대출을 받을 때 가족구성원의 주택취득이 추가약정위반 사유에 해당하는지에 대하여 안내를 받지 못하였다는 내용의 민원을 금융감독원에 접수하셨습니다.

3. 먼저 본건으로 인하여 귀하에게 불편을 끼쳐드려 안타깝게 생각하며 전화로 말씀 드린 대로 담당직원은 대출상담 시 추가약정서 작성을 통하여 귀하께서 대출을 받은 후 추가로 주택(주택 또는 분양권 또는 입주 권)을 매수 할 경우 대출의 기한이익이 상실되고 대출금을 바로 상환해야 된다고 안내하였으며 동 사실에 대하여 귀하께서 추가약정서에 자필로 서명을 하였음을 양지하시기 바랍니다.

4. 아울러 은행에서는 주택담보대출을 받을 때 주택을 추가로 매수하지 않겠다고 약정한 고객에 대한 사후관리서비스로 2019년12월26일, 2020년01월20일, 2회에 걸쳐 귀하에게 [주택담보대출 특약사항] 관련 SMS 안내문자를 발송하여 추가 주택 매수 시 대출의 기한이익은 상실되고 대출금을 즉시 모두 상환할 의무를 가지게 됨을 자세히 안내하였음을 알려드리니 착오 없으시기 바랍니다.

○ SMS 전송 안내문자 내용(2019.12.26, 2020.01.20 발송)

[SC제일은행]
[주택담보대출 특약사항 안내]
[SC제일은행]【주택담보대출 특약사항 안내】고객님의 주택담보대출 특약조건을 재 안내 드립니다..본 대출은 주택매수 목적이 아닌 의료비, 교육비 등 생활자금조달 목적의 대출로 채무자 또는 담보제공자가속한 세대의 세대주 또는 세대 원은 본 대출 만기 시 까지 추가약정서 제 2조에 명시된 주택 외에 추가로 주택을 매수 (분양권 포함)하지 않아야 합니다. 추가 주택 매수 시 대출의 기한의 이익은 상실되고, 그에 따라 본 대출금을 즉시 모두 상환할 의무를 가지게 됩니다. 자세한 특약의 내용은 영업점 또는 고객센터센터로 문의하여 주시기 바랍니다.[SC제일은행 고객센터 : 1588-1599]

5. 향후에는 더욱 기분 좋은 경험을 드릴 수 있도록 노력하겠으며 귀하의 댁내에 항상 건강과 행운이 깃드시길 기원합니다. 감사합니다. 끝.



분쟁조정 절차·방법 안내

- 금번 고객님의 요구사항에 대한 회신과 관련하여 불편 사항이나 추가 문의사항이 있으실 경우, 아래의 연락처로 연락 주시면 성심 성의껏 안내해 드리겠습니다.

※ 연락처: SC제일은행 금융소비자보호부 ☎ 02-2146-6554

- ◆ 참고로 민원회신 사항과 관련하여 불만이 있는 경우 금융감독원에 금융민원 상담 및 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다. 금융민원은 인터넷(e-금융민원센터), 전화, 내방상담 등의 방법으로 신청하실 수 있습니다.

● 금융감독원 민원상담 방법

- e-금융민원센터 (링크: <http://www.fcsc.kr>)
- 전화 (☎ 1332)
- 내방상담 (금융감독원 본원 1층 및 전국 각 지원·출장소)

<분쟁조정이란?> 당사자의 신청에 기초하여 주장내용과 사실관계를 확인하고 이에 대해 합리적 분쟁해결 방안이나 의견을 제시함으로써 당사자 간 합의에 따른 원만한 분쟁해결을 도모하는 제도입니다.

<분쟁조정절차>



※ 분쟁조정 민원은 30 영업일 이내 처리되며, 서류보완·사실관계 조사 등에 의해 실제 소요기간은 연장될 수 있음을 유의하여 주시기 바랍니다.