

비대면으로 빌려주고 못 갚게 되면 왜 대면인가

회수 절차는 조문에 적혀 있고 채무조정은 고시에 달려 있다

연구소의 판단

연구소는 이번 의결을 금지의 해제가 아니라 고시에 맡겨져 있던 범위의 확정으로 본다. 인터넷전문은행법 시행령 제 7 조 제 2 항은 상속·유증·담보권 실행·강제집행을 대면 사유로 적었다. 은행이 회수하는 절차는 조문에 적혀 있고, 차주의 상환 조건을 다시 정하는 절차는 포괄 조항의 해석에 달려 있었다.

01 · 확정된 사실

금융위원회는 2026 년 7 월 1 일 인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안을 의결했다.

항목	값	비고
의결	2026 년 7 월 1 일	금융위원회 금융산업국 은행과
명확하게 허용한 대면업무	6 개 항목	임직원 면담·연체채권 관리·채무조정 등
시행령상 대면 사유	4 개 호	제 1~3 호는 열거, 제 4 호는 포괄 규정
사전 보고	업무 개시 7 일 전까지	같은 조 제 4 항, 모든 사유에 공통
중·저신용자 공급목표	평잔 30% 이상	2024~2026 년, 금융위 2023.12.27
개인채무자보호법 시행	2024 년 10 월 17 일	채무조정 포함 5 개 내부기준

의결문은 추진배경을 이렇게 적었다. 인터넷전문은행은 원칙적으로 비대면 업무만 가능하나, 예외적으로 이용자 보호 및 편의성 제고, 법·기술적 한계가 인정되는 경우에 한해 대면업무를 허용할 수 있도록 합리적으로 조정할 필요가 제기됨. 명확하게 허용한 항목은 여섯 가지다. 기업자금 대출심사 과정의 임직원 면담, 연체채권 관리·채무조정, 서류 위·변조 확인이 앞의 셋이다. 자금사용 적정성·담보물 확인, 소비자 민원 및 사실확인, 담보권 실행이 뒤의 셋이다.

의결문은 이 여섯 가지가 현행 법령상 허용되는 범위 안에 있다고 적었다. 금융위원회는 이를 명확하게 허용하고 관련 규정 개정을 추진할 예정이라고 밝혔다. 이번 방안으로 대면업무 관련 법적 불확실성이 해소된다고도 적었다. 기대효과로는 채무조정 활성화, 지방 중소기업 및 개인사업자 자금공급 확대, 소비자 편의성 제고를 들었다. 범위 제한 준수 여부는 정기검사로 점검하고, 법령 위반이 있으면 엄정 조치한다고 밝혔다.

02 · 왜 이런 구조인가

비대면 원칙은 금지 조문에서 나오지 않는다. 인터넷전문은행법 제 2 조가 정의로 정한다. 은행업을 주로 전자금융거래의 방법으로 영위하는 은행이 인터넷전문은행이다. 전자금융거래가 무엇인지는 전자금융거래법 제 2 조 제 1 호가 정한다. 이용자가 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이용하는 거래다. 원칙을 정한 것은 법률이다.

예외의 근거도 법률에 있다. 인터넷전문은행법 제 16 조는 제 2 조에도 불구하고 다른 방법을 허용한다. 이용자 보호와 편의 증진에 필요하다고 인정되는 경우이고, 그 방법은 대통령령으로 정한다. 시행령 제 7 조 제 1 항은 금융회사의 종사자가 이용자를 직접 대면하거나 의사소통을 하는 방법으로 적었다. 제 2 항은 사유를 네 호로 나눈다. 제 1 호는 장애인복지법에 따른 장애인과 65 세 이상 노인의 보호·편의증진이다. 제 2 호는 이용자에 대한 제한 지정이나 정보통신기기 분실·고장 등으로 전자금융거래를 하기 어려운 경우다. 제 3 호는 상속, 유증, 담보권 실행, 강제집행 등으로 권리의무 관계를 전자금융거래 외의 방법으로 확인할 필요가 있는 경우다.

제 4 호는 성격이 다르다. 법령상 또는 기술상 제약으로 거래가 어려운 경우와, 이용자의 보호 및 편의증진을 위하여 불가피한 경우를 함께 적었다. 다만 무엇이 여기 해당하는지는 금융위원회가 정하여 고시한다. 개별 은행을 그때그때 인정하는 방식이 아니라 고시로 범위를 정하는 방식이다. 채무조정은 제 1 호부터 제 3 호까지에 이름으로 적혀 있지 않으므로, 이 포괄 규정과 고시에 달려 있었다.

여기서 비대칭이 드러난다. 제 3 호에는 담보권 실행과 강제집행이 이름으로 적혀 있다. 은행이 회수하는 절차다. 반면 상환 능력을 다시 따지고 조건을 다시 정하는 절차는 조문에 적혀 있지 않다. 조문에 이름이 없는 업무를 대면으로 처리하면 범위 위반 여부를 다투게 되므로, 은행으로서는 하지 않는 편이 안전하다. 한편 개인채무자보호법은 2024 년 10 월 17 일부터 금융회사에 채무조정을 포함한 다섯 가지 내부기준을 요구했다. 요구된 업무의 이름이 대면 사유 조문에는 없었다.

기업 대출 쪽도 같은 모양이다. 인터넷전문은행법 제 6 조는 법인에 대한 신용공여를 금지한다. 다만 중소기업기본법 제 2 조 제 1 항의 중소기업에 대한 신용공여에는 적용하지 않는다. 은행법 제 27 조 제 2 항 제 2 호의 자금 대출 가운데 중소기업 부분은 법률이 열어 둔 것이다. 그런데 심사 과정의 임직원 면담이 시행령 제 2 항 어느 호에 해당하는지는 조문에 적혀 있지 않았다. 기대효과에 지방 중소기업과 개인사업자 자금공급 확대가 들어간 이유가 여기 있다.

03 · 누가 얼마나 물리는가

이 불확실성을 겪는 사람은 비대면으로 신용대출을 받은 뒤 연체에 들어간 차주다. 담보물과 자금사용을 확인받아야 하는 개인사업자도 해당한다. 채무조정이 조문에 적히지 않았던 기간에 인터넷전문은행 차주의 채무조정이 어떤 경로로 처리됐는지는 공개된 1 차 자료로 확인되지 않는다. 연구소는 확인되지 않은 부분을 확인되지 않은 대로 적는다.

규모는 목표치로만 가능할 수 있다. 금융위원회는 2023 년 12 월 27 일 자료에서 공급목표를 밝혔다. 인터넷전문은행 세 곳의 2024~2026 년 중·저신용자 대상 신용대출 비중을 평잔 30% 이상으로 정했다. 신용대출에서 중·저신용자가 차지하는 몫을 목표로 관리해 온 것이다. 연체 국면에 들어갈 가능성이 상대적으로 큰 차주를 목표로 관리하면서, 그 국면의 처리 방법은 조문에 적지 않았다.

약정서에는 이 사정이 적혀 있지 않다. 대출을 받을 때 차주가 확인하는 것은 금리와 한도이지 연체 뒤의 상담 방식이 아니다. 제약을 겪는 시점은 이미 연체가 시작된 뒤이고, 그때는 비교할 다른 은행도 없다. 시행령 제 7 조 제 3 항은 대면 사유를 서명이나 기명날인 또는 녹취로 확인하도록 정한다. 이런 절차가 있다는 사실 자체가 차주에게 안내되지 않는다.

04 · 무엇이 안 막히는가

- 의결한 것은 규정 개정 추진까지다. 채무조정과 연체채권 관리를 시행령 제 7 조 제 2 항에 호로 적을지, 제 4 호에 따른 금융위원회 고시로 정할지는 밝혀지지 않았다.

- 제 1 호는 장애인복지법에 따른 장애인과 65 세 이상 노인을 적었다. 사람으로 가른 기준이므로 그 밖의 차주는 제 4 호의 고시에 해당해야 대면 상담을 받는다.
- 채무조정을 대면으로 할 수 있게 되는 것과 차주가 채무조정을 받는 것은 다르다. 방법이 명확해져도 은행이 조정 요청에 응해야 하는 범위는 그대로 남는다.
- 금융위원회는 정기검사로 대면업무 범위 제한 준수를 점검한다고 적었다. 범위를 넘긴 대면과 필요한데 하지 않은 대면 가운데 무엇을 점검하는지는 밝히지 않았다.

05 · 지금 할 일

국민

- 연체가 시작됐으면 거래 은행 앱과 고객센터에서 채무조정 신청 메뉴와 담당 부서를 먼저 확인한다. 개인채무자보호법에 따른 채무조정 내부기준이 공시돼 있는지도 함께 본다.
- 대면 상담을 요청했다면 요청한 날짜와 은행의 회신을 화면 갈무리나 녹취로 남긴다. 시행령은 대면 사유를 서명·기명날인 또는 녹취로 확인하도록 정한다.
- 기업자금이나 담보 관련 서류 확인이 필요하다면 어느 절차가 대면으로 가능한지를 신청 전에 은행에 물어 문서로 받아 둔다.

금융회사

- 채무조정 신청 절차와 담당 창구를 앱 첫 화면에서 찾을 수 있게 배치한다. 대면이 가능한 사유와 신청 방법을 상품 안내에 함께 적는다.

당국

- 규정 개정안 본문에 채무조정을 시행령의 호로 적을지, 제 4 호 고시로 남길지를 밝힌다. 고시로 남긴다면 그 내용을 은행별 보고와 무관하게 공개한다.

갈림길

아직 결정되지 않은 것 · 채무조정과 연체채권 관리를 시행령 제 7 조 제 2 항에 호로 적을지, 제 4 호에 따라 금융위원회가 정하여 고시할지. 의결문에 적힌 것은 관련 규정 개정 추진까지다.

A 로 가면 · 시행령의 호로 적으면 대면 사유가 대통령령 개정 절차를 거쳐야 바뀐다. 차주는 무엇이 대면으로 가능한지를 법령 조문에서 직접 확인할 수 있다.

B 로 가면 · 제 4 호 고시로 정하면 범위를 고치는 절차가 짧아지는 대신 조문에는 남지 않는다. 무엇이 가능한지가 고시의 개정에 따라 달라지고, 확인하려면 고시를 찾아야 한다.

어디를 보면 아는가 · 입법예고되는 개정안이 시행령 제 7 조 제 2 항의 호를 고치는 형태인지, 아니면 조문은 그대로 두고 금융위원회 고시의 제정·개정으로 나오는지

함께 읽을 것

란	편
금융제도	전자금융거래와 이용자 보호 채무조정 제도 개관 금융회사 인가와 등록 연대보증과 담보
금융상품	신용대출

란	편
	개인사업자 운전자금대출 개인사업자 시설자금대출 신속채무조정(프리워크아웃)
금융사건	카드 1 억 장이 발급되고 382 만 명이 신용불량자가 됐다 같은 고기를 담보로 14 개 금융사에서 5,800 억원 연 164% 이자로 갚은 932 만원이 전액 무효가 됐다
피해 구제	빚을 갚을 수 없을 때 금융회사에 민원 넣기

근거와 검증

확인한 사실·숫자	등급	출처
금융위원회가 2026 년 7 월 1 일 인터넷전문은행 대면업무 범위의 합리적 조정 방안을 의결. 추진배경 "인터넷전문은행은 원칙적으로 비대면 업무만 가능하나, 예외적으로 이용자 보호 및 편의성 제고, 법·기술적 한계가 인정되는 경우에 한해 대면업무를 허용할 수 있도록 합리적으로 조정할 필요가 제기됨"	1 차	금융위원회 금융산업국 은행과 2026.7.1 발표 원문 전재. 인용 문구는 원문 그대로 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=283671
명확하게 허용한 대면업무 6 개 항목 — 기업자금 대출심사 과정의 임직원 면담, 연체채권 관리· 채무조정, 서류 위·변조 확인, 자금사용 적정성· 담보물 확인, 소비자 민원 및 사실확인, 담보권 실행	1 차	위 동일. 원문 항목 목록 그대로 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=283671
원문 "금융위원회는 현행 법령상 허용되는 범위 내에서 기업자금 대출심사 과정의 임직원 면담, ... 담보권 실행 등의 대면업무를 명확하게 허용하고, 관련 규정 개정을 추진할 예정임." 및 "이번 방안으로 인터넷은행의 대면업무 관련 법적 불확실성이 해소되어 채무조정 활성화, 지방 중소기업 및 개인사업자 자금공급 확대, 소비자 편의성 제고가 기대됨."	1 차	위 동일. "현행 법령상 허용되는 범위 내에서"는 여섯 업무가 이미 현행 법령상 허용 범위 안에 있다는 뜻이며, 규정 개정을 수식하지 않는다. 원문은 금지의 해제가 아니라 "법적 불확실성이 해소"로 적었다. 원문에 구체적 규정명(시행령·감독규정 등)은 없다 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=283671
정기검사로 대면업무 범위 제한 준수 여부를 점검하고 법령 위반 시 엄정 조치	1 차	위 동일. 향후 계획 부분 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=283671
인터넷전문은행법 제 2 조 — 인터넷전문은행은 은행업을 주로 전자금융거래의 방법으로 영위하는 은행	1 차	인터넷전문은행 설립 및 운영에 관한 특례법 제 2 조 조문 원문 확인. "a bank which conducts the banking business mainly by means of electronic financial transactions (referring to transactions defined in subparagraph 1 of Article 2 of the Electronic Financial Transactions Act; hereinafter the same shall apply)" https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=49704&cseq=1267383

확인한 사실·숫자	등급	출처
전자금융거래법 제 2 조 제 1 호 — 이용자가 금융회사 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이용하는 거래	1 차	전자금융거래법 제 2 조 조문 원문 확인. "users use them in a non-facing and automated manner without any direct contact with employees of the financial company or electronic financial business entity" https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=55549&cseq=2310612
인터넷전문은행법 제 16 조 — 제 2 조에도 불구하고 이용자 보호와 편의 증진에 필요하다고 인정되면 대통령령으로 정하는 방법으로 은행업을 영위할 수 있다	1 차	같은 법 제 16 조 조문 원문 확인. "Notwithstanding Article 2, where it is deemed essential for the protection of users of an internet-only bank and the enhancement of their convenience, the bank may conduct the banking business by means prescribed by Presidential Decree" https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=49704&cseq=1267401
인터넷전문은행법 시행령 제 7 조 제 1 항 — 금융회사의 종사자가 이용자를 직접 대면하거나 의사소통을 하는 방법	1 차	시행령 제 7 조 조문 원문 확인. "a method, such as face-to-face meeting or a direct conversation, by which an employee of a financial company ... conducts business with users of an internet-only bank" https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=72095&cseq=2282177
시행령 제 7 조 제 2 항 제 1~3 호 — 제 1 호 장애인복지법에 따른 장애인 또는 65 세 이상 노인의 보호·편의증진, 제 2 호 이용자에 대한 제한 지정이나 정보통신기기 분실·고장 등으로 전자금융거래의 방법으로 거래하기 어려운 경우, 제 3 호 상속·유증·담보권 실행·강제집행 등으로 권리의무 관계를 전자금융거래 외의 방법으로 확인할 필요가 있는 경우. 채무조정은 제 1~3 호에 없다	1 차	같은 조문 원문 확인. 제 3 호 "Where the relationship of rights and duties needs to be verified in ways other than electronic financial transactions due to inheritance, bequest, the exercise of security right, compulsory execution, etc." 세 호를 하나씩 대조해 채무조정이 없음을 확인했다 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=72095&cseq=2282177
시행령 제 7 조 제 2 항 제 4 호 — 법령상 또는 기술상 제약으로 거래하기 어려운 경우와 이용자의 보호 및 편의증진을 위하여 불가피한 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우	1 차	같은 조문 원문 확인. "Other cases determined and publicly notified by the Financial Services Commission as those for which it is difficult to make transactions due to statutory or technical limitations or as those for which are unavoidable for the protection and convenience enhancement for users". 개별 인정이 아니라 고시로 정하는 방식이고, 이용자 보호·편의증진 갈래가 함께 있다 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=72095&cseq=2282177
시행령 제 7 조 제 3 항 서명·기명날인 또는 녹취로 사유 확인, 제 4 항 업무 개시 7 일 전까지 금융위원회 보고	1 차	같은 조문 원문 확인. 제 4 항 "it shall report the details, methods, scope, etc. of the business to the Financial Services Commission by no later than seven days before conducting its business". 제 2 항 어느 호에 해당하든 같게 적용된다 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=72095&cseq=2282177
인터넷전문은행법 제 6 조 — 은행법 제 27 조 및 제 27 조의 2 제 1 항에도 불구하고 법인에 대한 신용공여 금지, 다만 중소기업기본법 제 2 조 제 1 항의 중소기업에 대한 신용공여에는 적용하지 않는다	1 차	같은 법 제 6 조 조문 원문 확인. "Notwithstanding Articles 27 and 27-2 (1) of the Banking Act, an internet-only bank may not provide credit to a corporation: Provided, That this shall not apply to credit granting to small and medium businesses pursuant to Article 2 (1) of the Framework Act on Small and Medium Enterprises." https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=49704&cseq=1267389
은행법 제 27 조 제 2 항 각 호 — 제 1 호 예금·적금의	1 차	은행법 제 27 조 조문 원문 확인. 제 2 항 각 호 "Receipt of deposits and saving

확인한 사실·숫자	등급	출처
수입 또는 유가증권·그 밖의 채무증서 발행, 제 2 호 자금의 대출 또는 어음의 할인, 제 3 호 내국환·외국환		deposits, and issuance of securities and other debentures / Loans of funds or discount of notes / Domestic and foreign exchange". 본문의 자금 대출은 제 2 항 제 2 호다 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=43323&cseq=1256717
인터넷전문은행 세 곳의 2024~2026 년 중·저신용자 대출공급 목표를 평잔 30% 이상으로 설정	1 차	금융위원회 2023.12.27 발표 원문 전제. 원문 문장 "'24~'26 년 중·저신용자 대출공급 목표를 '평잔 30% 이상'으로 설정하였음". 대상은 중·저신용자 신용대출 비중이며 전체 대출 잔액이 아니다. 본문에 개별 은행명은 쓰지 않았다 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=246508
개인채무자보호법이 2024 년 10 월 17 일 시행됐고, 금융회사는 채권양도·채권추심·추심위탁·채무조정·이용자보호 5 개 내부기준을 마련해야 한다	1 차	금융위원회 2024.8.16 발표 원문 전제. 5 개 내부기준 명칭과 시행일('24.10.17) 확인. 조문 번호는 KLRI 에서 확인되지 않아 본문에 쓰지 않았다 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=255909

본문 분량	검증 항목	1 차 자료	추적 예정
2,574 자	15 건	15 건 (100%)	6 개월 뒤

추적할 때 볼 것 · 관련 규정 개정이 시행령 제 7 조 제 2 항의 호를 늘리는 형태로 나왔는가, 제 4 호에 따른 금융위원회 고시로 나왔는가. 인터넷전문은행의 채무조정 처리 건수와 대면 상담 실적이 공개되는가

정정 없음

이 글은 넥서스 금융경영연구소의 분석과 견해이며, 어떤 감독기관이나 금융회사의 공식 입장도 아닙니다. 특정 금융상품의 매수·매도·가입·해지를 권유하지 않으며, 투자 결과에 대한 책임을 지지 않습니다. 본문의 사실관계와 수치는 발행일 기준이며, 근거는 위 검증표에 밝힌 자료에 한합니다. 개별 사안에 대한 법률 자문이 아닙니다.

넥서스 금융경영연구소