경영유의사항 등 공개

1. 금융회사명 : 새한신용정보㈜

2. 조치일 : 2021. 2. 19.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

⑴ 채권추심 활동에 대한 내부통제 강화

소속 위임직채권추심인의 불법추심행위를 방지하기 위해 사무실 근무 시 유선전화 통화내용을 녹취하고, 외근 시 사무실 전화를 개인 휴대폰으로 착신 전환하여 통화내용을 녹취하고 있으나,

위임직채권추심인이 착신 전환하지 않고 개인 휴대폰을 이용하여 추심하는 경우에는 동 내부통제가 무력화되어 불법추심이 발생할 개연성이 높은데도 별도의 사전, 사후 통제장치가 없고,

최근 개인 휴대폰을 이용한 추심과 관련된 민원이 발생하는 등 불법추심 행위 방지 관리에 취약한 상황이니,

개인 휴대폰을 이용한 추심 시 불법행위가 발생하지 않도록 내부통제 및 사후관리 방안*을 마련·이행할 필요가 있음

* 예시) 사무실 유선전화를 이용한 추심을 원칙으로 하되, 부득이하게 개인 휴대폰을 이용하여 추심하는 경우 해당내용을 녹취하고, 문자메시지를 보관하며, 활동일지에 충실히 기입 등

⑵ 광고·홍보 활동에 대한 내부통제 강화

내규 「광고·홍보물 등 제작 사용 세칙」에 따르면 소속 점포는 광고·홍보물 제작 시 대표이사의 승인을 득하여야 하고 개별 위임직채권추심인은 별도의 광고물을 제작·사용하여서는 아니 되나,

소속 점포에서 대표이사의 승인 없이 광고 홈페이지를 운영하고 있고, 개별 위임직채권추심인은 '떼인 돈' 등의 부적절한 문구가 포함된 별도의 홍보물을 제작·사용하고 있으며,

해촉된 위임직채권추심인의 블로그 등에 새한신용정보의 상호, 해당 추심인 휴대전화 번호가 기재되어 있는 등 광고·홍보물에 대한 관리·통제를 소홀히 하고 있어 불법·부당 추심의 위험이 있는 바,

광고·홍보활동과 관련하여 위임직채권추심인 및 지점 교육을 강화하고, 주기적으로 블로그 및 홈페이지 등을 점검, 시정조치하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

⑴ 채무자정보 과다조회 점검 실효성 제고

새한신용정보는 개인신용정보 조회기록 이상 과다 조회 점검을 위하여 부서·직원별 조회기록 적정성 점검을 정기적(월별·분기별)으로 실시하고 있으나,

조회건수가 평소보다 급증한 부서 및 직원들에 대한 샘플링 점검기준이 마련되어 있지 않고, 일정 조회 횟수 초과자(예 : 분기별 신용조회건수 100건 이상)에 대한 현황만을 관리하고 있는 등 형식적인 점검에 그칠 우려가 있으므로,

개인신용정보 조회기록 점검 시 부서 및 직원들에 대한 샘플링 점검 기준*을 마련하고, 조회 적정성 점검결과를 업무에 반영하는 등 점검의 실효성을 제고할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음

* 예시) 직전 점검 대비 개인신용정보 조회 건수 50% 이상 증가 부서·직원 샘플링 점검 등