# 경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 케이에스신용정보㈜

2. 제재조치일 : 2025. 7. 8.

3. 제재조치내용

| 제재대상 | 제재내용 |
|---|---|
| 기 관 | 경영유의사항 1건, 개선사항 6건 |

※ 경영유의사항 및 개선사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 채권추심 업무수행 내역 미등록

케이에스신용정보㈜에 대한 2018년 부문검사 결과, 채권추심 업무수행 내역의 기록·관리 기준을 마련하고 추심업무처리기록 관리를 강화하도록 경영유의사항으로 조치(2019.2.13.)하였으나,

금번 검사결과, 수임기간 1개월 이상 채권(308,754건) 중 33%(102,024건)는 채권관리시스템에 추심 기록이 전혀 없고 여타 채권도 관련 업무수행 내역이 형식적으로 기재되어 있는 등 해당 지적사항이 개선되지 않고 있음

따라서 회사는 채권추심 업무수행 내역이 채권관리시스템을 통해 기록 및 관리될 수 있도록 실질적인 방안을 마련하여 시행하시기 바람

나. 개선사항

(1) 수임채권 소멸시효 확인 절차 미흡

케이에스신용정보㈜는 내규 「신용조사 및 채권추심업무 규정」 제31조에 따라 소멸시효가 완성된 금융채권 및 민·상사채권에 대해서는 수임을 할 수 없도록 하고 있으나,

A로부터 장비 사용료, 위약금 등에 대한 채권추심을 수임하면서 채권자로부터 연체발생일 외에는 소멸시효 완성 여부를 확인할 수 있는 정보를 입수하지 않고 있으며 연체발생일로부터 5년 경과되어 소멸시효 완성 소지가 있는 채권 2,448건에 대해 소멸시효 완성 여부를 채권자에게 확인하지 않고 수임하여 추심한 사실이 있음

따라서 앞으로 회사는 소멸시효 완성 여부가 확인되지 않은 채권은 수임하지 않도록 관련 절차를 실효성 있게 마련하여 시행하시기 바람

**(2) 수임채권 원인서류 채권관리시스템 등록 미흡**

내규「신용조사 및 채권추심업무 규정」제31조에 따라 케이에스신용정보㈜는 채권추심 계약 체결시 채권추심이 허용된 채권인지 여부를 철저히 확인해야 하고, 수임채권의 적정성에 대한 사후 점검을 하기 위해서는 판결문, 공증 등 원인서류를 채권관리시스템에 등록하여 상시 조회할 수 있어야 함에도

지점에서는 원인서류 없이도 채권관리시스템의 '채권 일괄등록' 기능을 사용하면 본점 결재 없이 추심채권으로 등록할 수 있는 바 실제로 채권관리시스템에 등록된 수임채권을 표본 점검(30,149건)한 결과 이 중 11.8%(3,554건)에 대하여 원인서류를 등록하지 않은 사실이 있음

회사는 원인서류가 미비한 수임채권은 채권관리시스템에 등록되지 않도록 하고 등록된 원인서류를 통해 수임가능 여부를 사후 점검할 수 있도록 원인서류 관리에 관하여 실효성 있는 방안을 마련하여 시행하시기 바람

**(3) 채권추심 위임계약서 보관 및 폐기 절차 개선**

내규「신용조사 및 채권추심 업무 규정」제50조에 따르면 위임계약서는 채권추심 종결 시 3년간 보관 후 폐기해야 하고,「신용조사 및 채권추심 업무 규정」제32조에 따르면 폐기해야 할 위임계약서는 지점에 보관하여서는 아니 됨에도

내규「채권추심위임계약서 관리지침」제11조에서는 종결된 채권추심위임계약서를 '3년간 보관 후 폐기처리'가 아닌 '5년간 보관'하도록 하고 있어 내규 간 채권추심 위임계약서 보관기간이 상이하게 규정되어 있으며 폐기해야 할 계약서를 본사에서 별도 편철하여 보관하지 않고 지점에서 보관하고 있음

케이에스신용정보㈜는 종결된 위임계약서를 보관하는 기간에 대하여 내규 간 상충되지 않도록 내규를 정비하고 내규에 따라 종결된 계약서는 본사에서 별도 편철 보관하여 관리할 수 있도록 위임계약서 보관 및 폐기 절차를 개선하시기 바람

### (4) 동일 채무자에 대한 독촉 우편물 발송건수 관리방안 마련

내규 「신용조사 및 채권추심업무 규정」제42조 제2항에 따르면 채무자의 소재가 파악된 경우에는 전화, 서면 또는 면담에 의하여 채무변제를 촉구하되 일일 허용 횟수는 채권별 2회로 제한되어 있음에도

채무자에게 변제독촉을 위한 우편물을 발송하면서 동일 채권에 대해 하루 중 3회 이상 채무자에게 채권추심 목적으로 우편물을 발송한 사례가 4건(채무자 수 4명)이 확인되었음

케이에스신용정보㈜는 동일 채무자에 대한 채무독촉 우편물 발송시 일일 발송 건수를 관리할 수 있는 방안을 마련하여 시행하시기 바람

### (5) 채권추심 관련 안내장 사용절차 개선

내규 「신용조사 및 채권추심업무 규정」제42조 제6항에 따르면 채무자에 대한 독촉장을 발송하는 경우 케이에스신용정보㈜에서 공식적으로 제작, 사용 중인 독촉장을 사용하여야 함에도

위임직채권추심인이 개인적으로 작성한 양식을 이용하여 채권추심 관련 독촉장을 발송하면서 법적조치의 진행주체가 모호한 문구가 독촉장에 포함된 경우*가 발생하였음

* (예시) 위임직 채권추심인 甲은 "당사는 기존 우편 및 유선 독촉 등의 선의적 방법으로는 더 이상 귀하의 채무 상환이 어렵다고 판단되어, 집행권원(관할법원/사건번호)에 의거, 실사 확인이 완료되는 대로, 부득이 채권회수를 위한 강제집행을 개시할 예정입니다."라는 문구를 강제집행 관련 안내문에 삽입

회사 또는 채권추심인이 우편 또는 SMS 등을 이용하여 추심관련 안내장을 발송하는 경우 채권관리시스템에 등록되어 있는 표준 양식만 사용할 수 있도록 하고, 개별 양식을 사용한 안내장 발송은 제한하는 등 표준 양식이 아닌 안내장을 사용하지 않도록 안내장 사용절차를 개선하시기 바람

### (6) 채무사실 관련 안내장 내용 점검절차 마련

케이에스신용정보㈜는 채권추심을 위해 수임사실 통지서, 채무 독촉장 등 각종 안내장을 채무자에게 발송하면서 채권자로부터 수임한 채권 정보를 정확하게 알려주어야 함에도 기재 사항 중 일부가 제대로 표시되지 않는 경우*가 발생하였음

* 채권자로부터 채무정보를 부정확하게 제공(예: 채무금액을 0원으로 기재) 받아 안내장에 오기재된 경우, 안내장에 표준 서면양식의 표시항목 중 연체발생일 등이 누락된 경우 등

회사는 수임 단계에서 채권자로부터 제공받는 채권정보가 누락된 경우 안내장 발송 등 채권추심을 제한하고 채무자에게 안내장 기재 사항이 정확하게 표시될 수 있도록 안내장 양식 및 기재 사항의 오류 여부에 대한 점검절차를 마련하시기 바람