경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 아이앤유크레디트대부㈜

2. 조치일 : 2023. 10. 6.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 민원처리 업무 관리 불합리

금융감독원의「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인」 제30조에 의하면 채권추심회사 등은 민원처리 담당자를 지정하여 민원관련 교육을 실시하고 민원에 대한 조사·점검, 민원발생 행위자에 대한 제재조치 등 민원처리 업무를 관리하여야 함에도

검사착수일 현재(2022.7.11.) 민원처리 업무 규정을 마련하지 않아 민원관련 교육, 민원 점검 및 민원발생 행위자 제재가 미비하여 유사 민원사례가 반복되는 등 민원처리 업무에 대한 관리가 미흡하므로

앞으로 민원처리 업무를 종합적·체계적으로 관리할 수 있도록 민원 처리 방법, 민원 예방 교육시기·방법, 사후관리를 포함한 민원처리 업무 규정을 마련하는 등 민원처리 업무를 개선하시기 바람

(2) 중도상환수수료 산정 업무 불철저

채무자가 이자금액 납입중 계약조건을 변경(약정금리 인하)하여 납입한 후 대출금을 중도상환하는 경우에는 기존 수취 이자금액*과의 총 합계액이 법정 최고 이자율 상한을 초과하지 않도록 중도상환수수료를 산정하여야 하는데도

* 최초 약정이자 납입금액과 인하된 약정이자 납입금액의 합

검사착수일 현재 대부전산시스템상 최초 약정금리 적용기간에 대해서까지 인하된 금리에 따라 수취 이자금액을 산정하고 있어 중도상환수수료 산정시 법정 최고 이자율 상한을 초과할 우려가 있으므로

조속한 시일 내에 기간별 실제 적용 약정금리를 정확히 반영하여 중도상환수수료를 산정할 수 있도록 시스템을 개선하고, 그 중도상환수수료 산정내역을 정기적으로 점검하는 방안을 마련할 필요가 있음

(3) 채권추심용 법인 휴대전화 관리·감독 불합리

금융감독원의 「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인」제29조에 의하면 금융회사 등은 임직원의 불법·부당한 추심행위 여부를 수시로 확인하고 적법한 추심활동이 이루어지도록 관리·감독하여야 함에도

검사착수일 현재 법인 휴대전화 추심내역(통화 내역, SMS 발송이력 등)을 보존하고 있지 않으며, 채무자의 개인정보가 포함된 파일이 다수 저장되어 있어 개인정보 유출의 우려가 있으므로

앞으로 추심내역 일체를 일정기간 보존하여 불법·부당한 추심행위 발생 여부를 수시로 점검하고, 개인정보가 포함된 파일은 즉시 삭제하거나 마스킹 처리하고 휴대전화의 비밀번호 설정 등 법인 휴대전화에 대한 관리·감독을 강화할 필요가 있음