경영유의사항 등 공개

1. 금융회사명 : 미래신용정보㈜

2. 조치일 : 2021. 6. 9.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의 1건, 개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

소속 위임직채권추심인의 불법추심행위를 방지하기 위해 문자 추심의 경우 채권관리시스템을 통해 표준화된 추심문구만 이용할 수 있도록 제한하고, 전화추심의 경우 통화내용 녹취 등을 통해 추심행위를 통제 및 관리하고 있으나

위임직채권추심인이 개인 휴대폰을 이용하여 추심하는 경우에는 동 내부통제가 무력화되어 불법추심이 발생할 개연성이 높은데도 별도의 통제장치를 마련하지 않고 있으므로,

소속 위임직채권추심인의 불법행위 방지 관리를 강화하기 위해 개인 휴대폰을 이용한 추심행위에 대한 내부통제 및 사후관리 방안*을 마련·이행할 필요가 있음

* 예시) 외부 방문 활동 등으로 불가피하게 개인 휴대폰을 이용하여 추심 시 해당 내용 녹취 및 문자메시지 보관, 통화 및 문자 내용 기록 의무화, 채무자에게 위임직채권추심인의 개인휴대폰 번호 노출 제한 등

나. 개선사항

미래신용정보㈜는 추심채권 신규 수임 시 채권자로부터 제공받은 연락처와 채권추심 과정에서 알게 된 채무자의 연락처 등을 채권관리 시스템에 입력·관리하여 SMS 발송 등 채권추심업무에 활용하고 있으나,

본인확인이 되지 않거나, 시스템에 잘못 입력된 연락처로 채권추심 관련 SMS가 발송될 경우 채무자가 아닌 관계인 등에게 채무 내용 또는 신용에 관한 사실이 알려질 우려 등이 있으므로,

채무자의 연락처가 아닌 것으로 확인된 연락처는 즉시 삭제 처리하는 등 채권추심업무를 수행하는 채권관리시스템 등의 통제기능을 개선*할 필요가 있음

* (예시1) 채권관리시스템 상 본인확인 SMS 미발송 연락처에 대한 추심기능 차단
(예시2) 관계인의 대위변제 의사표시 등이 있는 예외적인 경우 채무자 및 관계인 상호 동의 여부를 채권관리시스템에 기록·관리 등