경영유의사항 등 공개안[1]

1. 금융기관명 : KB국민카드㈜

2. 조치일 : 2017. 1. 19.

* 본건은 「금융기관검사및제재에관한규정 시행세칙」 제30조 제2항에 따라 2016.5.4 분리통보한 「경영유의사항 등 공개안(2)」과 동일한 검사임

3. 조치내용

대상	내 용
기 관	개선 1건

(1) 채권추심 관련 내부통제 절차 개선

㈎ 과도한 전화통화 시도 및 안내문자 발송 관리기준 마련

채권관리지침(내규)에 일3회 초과 추심을 제한*하고는 있으나, 전화의 경우 회원과 연결된 건만을 횟수에 포함시키고 문자 메시지는 단순히 연체정보를 안내하는 정도라는 이유로 횟수에 포함시키지 않고 있어 채권추심인이 미수신 전화 내지 단순 안내문자를 과도하게 발송하여 채무자의 사생활 또는 업무의 평온을 해칠 우려가 있으므로

* 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제9조 제3호 등에 의하면 신용카드업자는 채권을 추심함에 있어 정당한 사유 없이 반복적으로 전화하는 등 말·글·음향 등을 채무자에게 도달하게 함으로써 공포심이나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위를 하여서는 아니됨

미수신 전화 내지 단순 연체정보 안내 문자라도 1일 일정 횟수 이상 발신되지 않도록 적정 한도를 설정하고 동 한도를 초과하여 전화 또는 안내문자를 발송하는 경우 채권관리센터와 분리된 별도의 조직에서 적정성을 심사하도록 관련 시스템을 개선하시기 바람

㈏ 채권추심활동 기록관리 개선

신용카드업자는 채권추심인이 채무변제 촉구, 변제금 수령 등 채권추심업무를 수행할 경우 법규위반행위 예방을 위해 추심활동 내역을 정확히 기록하게 하고, 그 기록의 적정성을 점검하는 등 채권추심활동을 기록·관리하여야 하는데도*

* 채권금융회사 및 채권추심회사는 채권추심과정에서 발생한 채무자에 대한 소재파악 및 재산조사, 채권에 대한 변제 요구, 변제금 수령 등 일체의 추심활동 상황이 전산으로 기록·관리 될 수 있도록 전산시스템을 구축하여야 한다.(채권추심업무가이드라인 「III. 채권추심업무 단계별 유의·준수사항」, 2013년 금융감독원 제정)

채권추심인이 전산시스템에 통화내용을 기록·유지토록 하는 등 추심활동을 기록·관리하고는 있으나, 통화내용을 부정확하게 기재하거나 실질이 채권추심인데도 단순 안내로 등록한 사례가 있는 등 일부 미흡한 부분이 있으므로

통화데이터(발신기록 · 통화녹음 등)와 관리기록부를 상호검증하고, 기록유지의무 위반이 적발된 경우 위반 행위자의 평가기준에 반영하는 등 채권추심활동 기록·관리 업무를 개선하시기 바람

㈐ 기타 채권추심관련 내부통제 절차 개선

① 채권추심인이 개인휴대폰을 사용하여 채권추심행위를 할 경우 이에 대한 별도의 통제장치가 없어 불법채권추심이 우회적으로 이루어질 수 있으므로

개인휴대폰을 통한 채권추심행위는 원칙적으로 금지하되, 채권추심인이 부득이하게 개인휴대폰을 사용할 경우 기록관리시스템에 동 사용내역에 대한 기록을 의무화하고, 이에 대한 점검을 통해 부당한 채권추심행위가 적발되는 경우 자체적인 징계근거를 마련하는 등 관련 내부통제 절차를 개선하시기 바람

② 법규위반사실을 주장하는 민원(자체민원 또는 금융감독원 민원)이라도 중도에 취하되기만 하면 별도조치 없이 사건을 종결하고 있어 채권추심인의 불법채권추심이 방치·조장될 우려가 있으므로

취하된 민원이라도 법규위반 여부를 점검하여 관련자를 제재조치하고, 민원발생 원인을 분석하여 필요시 분석원인에 따른 방지대책이 내부통제기준에 반영하시기 바람

③ 채권관리센터에서 매월 '불완전업무 예방을 위한 자체점검 체크리스트'(19개 점검항목)에 따라 소속 채권추심인의 불법채권추심 여부를 점검하고는 있으나,

이 중 '채권추심행위 금지사항 및 독촉수행기준 준수 여부' 항목은 점검범위가 광범위*하여 단일항목으로 운영하는 경우 형식적인 점검이 될 우려가 있으므로 위반 유형별로 점검기준을 세분화하고 점검방법을 구체화하는 등 실효성 있는 점검이 될 수 있도록 동 체크리스트를 개선하시기 바람

* 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」제9조(폭행·협박 등의 금지): 7개 항목, 제11조(거짓 표시의 금지등): 5개 항목, 제12조(불공정한 행위의 금지): 6개 항목 등

경영유의사항 등 공개안[2]

1. 금융기관명 : KB국민카드

2. 제재조치일 : 2016. 5. 4.

3. 제재조치내용

제재대상	제 재 내 용
기 관	경영유의 9건
임 원	-
직 원	-

4. 경영유의사항

(1) 불법모집 방지를 위한 점검활동 강화

■■■■부는 영업점 점검, 현장점검, 온라인 점검 등을 통하여 주기적인 불법모집 점검을 실시하고 있으나,

영업점 점검의 경우 회원가입신청서의 신청인 본인 작성 여부를 점검하도록 되어 있음에도 이에 대한 점검이 미흡하여 모집인이 회원가입신청서를 대신 작성하는 등의 불법모집이 지속 발생하고 있고

온라인 점검의 경우 포털사이트 운영자에게 불법모집 게시글 삭제를 요청하고 있으나 삭제 요청된 불법모집 게시글이 재게시되는 사례가 빈번히 발생하는 등 실효성 있는 점검활동이 미흡하므로

앞으로 영업점 점검시에는 불법모집 및 회원가입신청서 대필여부 등에 대한 점검 기능을 대폭 강화하고 발급 심사 과정에서 축적된 정보와 모집인 관련 민원 발생정보 등을 활용하여 심도 있는 점검을 실시할 필요가 있으며,

온라인 점검시에는 온라인상 불법 게시글을 반복적으로 게시하는 아이디(ID)에 대한 불법 게시물의 반복적 게시 차단방법 강구 등 근본적이고 실효성 있는 점검체계를 구축하는 등 영업점 및 온라인 점검활동을 강화할 필요가 있음

(2) 개인신용정보 접근권한 관리 강화

외부신용정보 주무부서인 ●●●●●부에서 외부신용정보접근 신청부서의 업무연관성, 사용목적 및 허용인원 등을 감안해서 외부신용정보 사용에 대한 접근권한을 관리하지 않고, 전산정보관리 실무부서인 ◇◇본부(◎◎◎◎부, ○○○○부)에서 접근권한을 부여하고 있는 바,

외부신용정보 관리 주무부서인 ●●●●●부에서 개인신용정보 접근권한을 부여하도록 하거나 ◇◇본부에서 부여하더라도 ●●●●●부와 협의를 통해서 부여하도록 하는 등 접근권한 관리 업무를 강화할 필요가 있음

(3) 채무면제·유예상품 관련 내부통제 강화

2014.1월~2015.9월 기간중 신용카드회원에 대한 채무면제·유예상품 전화마케팅(TM)과정에서 수수료가 발생하는 유료서비스임에도 무료서비스로 설명하거나 매월 신용카드 사용액에 비례하여 수수료를 지급해야하는 사실에 대하여 명확히 설명하지 않거나 고객이 이해하기 곤란한 속도로 빠르게 설명하는 경우와,

채무면제·유예상품의 보장범위, 수수료율 변경 가능성 등에 대해 충분히 설명하지 않는 사례가 다수 발생하였으며

2015.1월~9월 기간중 도급업체 상담원들의 전화마케팅 내용에 대한 전건 판매품질보증모니터링(QC) 실시결과 불완전 판매 소지 등이 나타났는데도 이를 개선하기 위한 별도의 조치를 취하지 않고 있는 바,

앞으로 채무면제·유예상품 가입 권유시 구체적인 보상범위·내용과 수수료 발생 사실 및 향후 수수료율 변경 가능성 등을 충분히 설명하는 한편, 휴대전화 문자서비스(SMS) 등을 통해 수수료 청구내역을 고지하는 등 고객에 대한 안내를 강화하는 한편,

전화마케팅 내용 등에 대한 주기적인 모니터링을 실시하여 고객에 대한 부당 가입 권유, 해지절차 지연 등 부당 행위가 발생한 경우 이를 수수료 지급기준에 반영하는 등 판매인력에 대한 관리를 강화할 필요가 있음

(4) 일부결제금액이월약정상품 전화마케팅 관련 내부통제 강화

전화마케팅을 통한 일부결제금액이월약정상품(리볼빙) 판매시 도급업체 상담원에게 상품판매스크립트를 제공하고 동 스크립트를 이용하도록 하여 상품의 가입을 권유하고 있으나

판매스크립트상 회원이 가입의사를 밝힌 이후에 수수료 부담여부 및 이자율 등을 설명하도록 하고 있어 회원이 수수료 등의 상품내용을 인지하지 못하고 리볼빙상품에 가입할 가능성이 있으므로 가입신청 권유단계에서 수수료 등 주요 상품내용에 대한 설명이 이루어진 후에 가입의사를 받아 청약절차를 진행토록 판매스크립트를 수정하고 관련 절차 이행여부를 철저히 점검할 필요가 있음

(5) 일부결제금액 이월사실 등 안내방식 다양화

「신용카드 개인회원 표준약관」에 의거 일부결제금액 이월약정(결제비율 100%)을 체결한 고객의 카드대금 이월이 발생한 경우 결제일로부터 2영업일 후 LMS로 회원에게 이월 사실을 안내하고 있으나

문자알림서비스 수신 미동의 회원에 대해서는 이월사실을 안내하고 있지 않으며, LMS를 통한 이월 사실 안내시에도 이월금액 및 선결제방법만 안내할 뿐 수수료에 대해서는 안내하고 있지 않아 회원이 이월금액 발생 사실 및 수수료율을 인지하지 못할 가능성이 있으므로

앞으로 일부결제금액 이월내용을 통지받지 못한 고객에게 이메일, 모바일 앱 메시지 등을 통해 추가 전송하는 등 고객에 대한 안내방식을 다양화하고, LMS 문구에 개인별 수수료율을 표시하는 등 고지 누락을 최소화하도록 업무절차를 강화할 필요가 있음

(6) 대출금리 산정 및 운영 철저

여신금융협회의「카드대출 금리체계의 합리성 제고를 위한 모범규준」(2013.9.5. 제정)에 기초해 자체 기준을 마련하고, 매년마다 신용등급별로 대출원가(신용・업무・조달・자본원가)를 산정한 후 목표이익률, 조정금리 등을 가감하여 현금서비스・카드론・일부결제금액이월약정 등의 대출금리를 산정하고 있는데,

대출금리의 조달원가에 이미 상당기간 과거에 상환된 차입금의 차입비용이 반영되는 등 수익-비용 대응 원칙에 부합하지 못하고, 목표이익률에 자체 경영목표가 감안되지 않고 있는 한편, 동일 원가가 여러 항목에 중복 반영되는 등 대출금리 구성요소의 산정방식에 불합리한 점이 있으며,

조정금리는 대고객 금리에 적지 않은 영향을 미치는데도 대출금리 소관 위원회가 조정금리 적용대상과 조정폭을 심의하지 않고 있고, 대출금리 산정 및 운영이 적정하게 이루어지고 있는지 여부를 주기적으로 점검, 확인하지 않고 있는 동시에, 대출금리 구성요소들의 구체적인 산정방법이 내규에 규정되어 있지 않는 바,

제반 금리구성요소들을 상호 중복 없이 합리적인 기준에 따라 산정하고, 원가변동이 대출금리에 적시에 반영될 수 있도록 대출금리 산정 및 운영에 관한 기준을 개선하는 한편, 주기적으로 그 적정성을 면밀히 점검하고 그 결과를 보고하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

(7) 포인트 사용활성화 방안 마련 등

회원의 적립포인트가 사용되지 아니하고 유효기간이 경과하여 소멸되는 포인트가 매년 100억원에 달하고 있어 소멸포인트로 인한 민원 유발 및 금융소비자의 부정적 인식이 증대되고 있으므로,

앞으로 신용카드업계가 자발적으로 도입키로 한 소멸예정 소액 포인트에 대한 자동기부제도의 시행 등을 통하여 카드회원의 포인트 사용 선택권 확대 및 기부제도 활성화가 필요하며, 포인트 사용 촉진 방안 마련 등을 통해 소멸되는 포인트가 최소화 될 수 있도록 포인트 사용 활성화 방안 등을 마련할 필요가 있음

(8) 신용카드 발급 심사절차 강화

여신금융협회「주민등록번호 과다노출 관행 개선을 위한 신용카드사 가이드 라인」에 따르면 고객이 신용카드 회원가입 신청시 고객의 주민등록번호가 노출되어 사고가 발생하는 것을 예방하기 위하여 원칙적으로 고객이 본인 휴대폰을 통해 주민등록번호를 직접 등록하도록 해야 하며, 고객의 휴대폰으로 등록이 불가능한 경우에는 유의심사를 진행하여 모집인에 의한 임의등록을 방지해야 하나

2015.6월중 모집한 60,895건의 55.0%인 33,502건이 고객 휴대폰이 아닌 제3자의 휴대폰 등으로 고객 주민등록번호가 등록된 사실이 있고, 이중 20건 이상 대체번호 발급에 반복해서 사용된 전화번호도 다수(20,351개) 존재하는데도 이에 대한 유의심사가 이루어지지 않고 있는 바,

앞으로 고객 주민등록번호 입력시 해당 모집인의 고유번호도 함께 입력토록 하고 제3자의 휴대폰에 대체번호를 전송하여 고객주민등록번호 등록이 이루어진 건에 대해서는 불법모집 유의심사를 거치도록 하고,

아울러, 유의심사에 필요한 항목(신청일자, 모집장소 등)을 전산관리하여 가입신청서에 기재된 고객의 휴대폰 번호와 ARS접속번호가 일치하지 않는 경우 팝업 알림 기능을 구축하는 등 불법 카드신청 의심건에 대한 구체적인 유의심사 절차를 마련하여 운영할 필요가 있음

(9) 신용카드 회원가입신청서 관리 강화

내규인 '카드모집인 제도 운영지침' 등에 의하면 영업점은 회원가입신청서 관리를 위하여 동 신청서 배포시 모집인별로 배포하고, 전산시스템에 즉시 등록하여야 하며, 회원가입신청서가 매매·양도·교환되지 않도록 회원가입신청서를 작성한 날로부터 3일 이내에 영업점에 제출하도록 규정되어 있으나,

신용카드 가입신청서의 작성일(모집일) 및 모집장소를 관리하는 전산항목을 두고 있지 않아 전산상으로 카드신청일 및 모집장소를 확인할 수 없어 작성 후 접수기한(3일) 이내에 접수토록 규정한 절차를 준수하였는지에 대한 내부통제 시스템이 갖추어져 있지 않으며,

2015.6월중 모집인에게 배포·회수된 신용카드 회원가입신청서(60,895건)를 확인한 결과 대체번호가 채번된 이후에 동 신청서가 배포된 것으로 전산입력된 경우가 4,057건에 달하고 있는 등 관련 업무처리가 미흡하며

모집인에게 배포된 신청서 중 모집인이 분실한 신청서에 대한 관리지침이 없고, 분실한 신청서를 체계적으로 관리하기 위한 전산 등록시스템도 구축되어 있지 않으며, 신청서 유효기간 60일 경과시 전산시스템 상으로만 폐기등록 처리되고 있으므로

앞으로 모집인에게 회원가입신청서 배포시 사전 전산등록절차 및 작성 후 접수기한을 준수하고 회수되지 않는 회원가입신청서에 대한 관리지침을 마련하여 회수율이 저조한 모집인에 대해서는 별도 패널티를 부과하는 방안을 강구하는 등 회원가입신청서 관리 관련 프로세스를 개선할 필요가 있음