경영유의사항 등 공개안[1]

1. 금융기관명 : 롯데카드㈜

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

채권관리규정(내규)에 일3회 초과 추심을 제한*하고 있으나, 전화의 경우 회원과 연결된 건만을 횟수에 포함시키고 문자 메시지는 단순히 연체정보를 안내하는 정도라는 이유로 횟수에 포함시키지 않고 있어 채권추심인이 전화 연결이 되지 않을 경우 과도하게 통화를 시도하거나 안내문자를 빈번하게 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 전산적으로 제한하도록 관련 시스템을 개선하시기 바람

㈏ 추심활동 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, 일부 통화콜에 한정하여 적정성을 점검하고 있어 채권추심인이 추심활동을 사실과 다르게 기재하거나 누락할 우려가 있으므로 점검대상을 확대하는 등 채권추심활동 기록·관리 업무를 강화하시기 바람

㈐ 기타 채권추심관련 내부통제 절차 개선

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 징계 근거를 마련하는 등 관련 내부통제 절차를 개선하시기 바람

경영유의사항 등 공개안[2]

1. 금융기관명 : 롯데카드

2. 제재조치일 : 2016. 5. 4.

3. 제재조치내용

제재대상	제 재 내 용
기 관	경영유의 11건
임 원	-
직 원	-

4. 경영유의사항

(1) 안심보호서비스 전화마케팅 관련 내부통제 강화

전화마케팅(TM)을 통하여 위탁판매중인 안심보호서비스가 ◆◆◆◆◆◆◆㈜에 의해 제공되기 때문에 카드사별 상품명이 다를 뿐 주요 내용이 거의 동일하고 중복가입하여도 개인정보유출 등으로 인한 피해에 대해 가입한 서비스별로 모두 보상받지도 못하는데도 이러한 사실을 표준스크립트나 상품 약관에 반영하지 않은 사실이 있으며,

전화상담원이 고객에게 동 상품을 판매하면서 통화목적을 명확하게 고지하지 아니하고 상품내용 및 상품이용료 등 중요 안내사항을 사실과 다르게 설명하거나 일부 혜택만을 강조·과장하는 등 고객에 대한 안내가 미흡하므로

고객이 신용정보보호서비스의 중복가입여부 확인 등 중요내용에 대해 정확하게 이해할 수 있도록 표준스크립트를 개선하는 한편, 통화품질 모니터링을 보다 강화하여 자체 점검결과 불완전판매 소지가 있는 건에 대해서는 고객에게 재안내를 실시하는 등 전화마케팅 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

(2) 채무면제·유예상품 관련 내부통제 강화

2014.1월~2015.8월 기간 중 신용카드회원에 대한 채무면제·유예상품 가입 권유 등을 위한 전화마케팅(TM) 과정에서 동 상품은 고객이 매월 신용카드 사용액에 비례하여 수수료를 지급해야 하는 유료상품 인데도 이러한 사실을 명확히 설명하지 않거나 고객이 이해하기 곤란한 속도로 빠르게 설명하거나 무료상품인 것처럼 설명하고

채무면제·유예상품의 보장범위 및 보장제외사항에 대한 설명을 누락하고 약관에서 정하고 있는 자동해지 사유를 설명하지 아니하고 향후 수수료 변경가능성이 있는데도 이를 제대로 설명하지 않은 사례가 다수 발생하였는 바,

앞으로 채무면제·유예상품 가입 권유시 구체적인 보상범위·내용과 수수료 발생사실 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

(3) 일부결제금액 이월사실 안내방식 다양화

「신용카드 개인회원 표준약관」에 의거 일부결제금액 이월약정(결제비율 100%)을 체결한 고객의 카드대금 이월이 발생한 경우 고객에게 휴대전화 문자서비스(SMS)로 동 내용을 1회 통지하고 있으나, 고객의 사정에 의한 휴대전화 일시정지, 결번 등이 발생시 카드대금 이월내용을 통지하지 않고 있는 바

앞으로 고객의 휴대전화 번호 변동내역을 조기에 반영할 수 있도록 고객정보 관리를 강화하고, 일부결제금액 이월내용을 통지받지 못한 고객에게 이메일, 모바일 앱 메시지 등을 통해 추가 전송하는 등 고객에 대한 안내방식을 다양화할 필요가 있음

(4) 포인트 사용 활성화 방안 마련 등

회원의 적립포인트가 포인트 사용제한, 포인트소멸 안내부족, 소멸예정 포인트를 자동기부하는 절차의 번거로움 등으로 유효기간이 경과하여 소멸되는 포인트로 인한 다수의 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, 포인트사용 촉진 방안 마련 등을 통해 소멸되는 포인트가 최소화될 수 있도록 포인트 사용 활성화 방안 등을 마련할 필요가 있음

(5) 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

(6) 가맹점 등록 및 관리 강화

가맹점 업종코드 등록 오류 등으로 고객의 카드사용액이 할인・포인트적립 등 부가서비스 산정대상에서 제외되어 고객이 동 서비스를 제공받지 못하는 등 고객의 불편이 초래되고 있으므로

가맹점 개설시 등록업종과 실제업종 심사를 강화하는 등 업종코드 등록오류가 최소화 되도록 가맹점 등록 및 관리 업무를 강화할 필요가 있음

(7) 신용카드 회원가입신청서 관리 강화

내규인「신청서 관리기준」등에 의하면 영업지점, 카드센터는 일련번호가 부여된 신청서만 사용하고 월별 회원가입신청서 수령시 전산시스템으로 승인하도록 되어 있고 회원이 가입신청서를 제출한 경우 모집인은 이를 3일 이내에 회사에 제출하여야 하나,

회원가입신청서 배포시 동 신청서를 전산에 등록하지 않고 회원가입신청서가 접수기한(3일)을 초과(최대 50일)하여 접수되는 사례가 발생하거나 모집인에게 배포한 회원가입신청서중 39%가 미회수되는 등 회원가입신청서 관리가 미흡하므로

앞으로 모집인에게 회원가입신청서 배포시 사전 전산등록절차 및 작성 후 접수기한을 준수하고 점포평가시 신청서 회수율 등을 관리평가 항목에 포함하여 운영하는 등 회원가입신청서 관리 관련 프로세스를 강화할 필요가 있음

(8) 고객 주민등록번호 수집절차 강화

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

2015.6월중 모집에 의해 발급된 신용카드중 42%가 고객 휴대폰이 아닌 출처를 알 수 없는 휴대폰 등으로 주민등록번호 등록이 이루어지고 있는데도 이에 대한 유의심사가 이루어지지 않고 있는 바,

앞으로 제3자의 휴대폰으로 고객주민등록번호 등록이 이루어진 건에 대해서는 불법모집 여부에 대한 유의심사를 거치도록 하고, 동일 휴대폰번호로 일정 횟수 이상 대체번호가 발급되는 것을 제한하는 등 고객 주민등록번호 수집절차를 강화할 필요가 있음

(9) 임직원의 고객정보 조회에 대한 점검 강화

2015.2월 고객정보 조회 로그에 대한 이상징후시스템을 개발 후 과다조회에 대한 점검은 실시하고 있으나,

임직원에 대한 무단조회 여부에 대한 점검하는 프로그램이 없고, 마케팅 분석 목적용으로 이용하는 SAS프로그램의 사용 로그가 이상징후시스템 내에 반영되어 있지 않으므로

임직원의 개인신용정보의 목적 외 무단조회여부 점검기능을 추가하고, SAS프로그램의 사용로그를 이상징후시스템 내에 반영하는 등 고객정보 조회에 대한 점검을 강화할 필요가 있음

(10) 비대면 카드발급시 고객동의확인 절차 강화

고객이 비대면으로 카드발급을 신청하는 경우 카드배송시 개인신용정보이용에 대한 사후동의서를 징구하여 고객의 정보제공 동의의사를 재확인하고 있는데

고객이 사후동의서를 통해 정보제공동의에 대한 철회의사를 밝혔는데도 수탁업체의 부주의 등으로 사후동의서 등록이 지연·누락될 수 있으므로

1개월이 경과하도록 사후동의서가 등록되지 않는 경우 고객의 정보제공 동의의사를 확인한 후 해당 고객정보가 이용될 수 있도록 고객정보를 관리할 필요가 있음

(11) 명의보호서비스 등 이용절차 간소화 및 안내 강화

회원이 안심보호서비스 상품 가입시 이용가능한 명의보호서비스 등의 경우 별도의 회원가입절차 및 명의보호 설정 등을 하여야 하는 등 이용절차가 복잡하고 이에 대한 회원 앞 안내도 미흡하므로

롯데카드㈜ 인터넷 홈페이지 가입 회원에 대해서는 별도의 회원가입절차를 생략하도록 하는 등 이용절차를 간소화하는 등 관련 절차를 개선하고 상품안내장 등을 통해 명의보호서비스 등 이용 방법 및 절차 등에 대한 안내를 강화할 필요가 있음