경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : BNK신용정보㈜

2. 조치일 : 2023. 4. 21.

3. 조치내용

대 상	내 용
기관	경영유의사항 1건, 개선사항 4건

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

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 소속 위임직채권추심인에 대한 관리 강화

□ BNK신용정보㈜는 채권추심업 종사자의 불법 추심행위를 방지하기 위한 교육*을 수시·정기로 실시하고, 채권추심활동 및 추심기법 등 업무수행과 관련된 「채권추심관리 업무 매뉴얼**」을 교부해 왔으나,

* '채권추심업무 준수사항 교육', '공정채권추심 교육', '금융감독원 반복 검사지적사항 사례 교육' 등

** 채권추심 실무 매뉴얼로서, 상담 스크립트 및 불법 추심행위 관련 주의사항 등이 포함

○ 2019년 11월 소속 위임직채권추심인의 퇴직금 청구 소송 이후, 위임직채권추심인의 근로자성을 최소화하기 위하여 수시·정기 교육 대상에서 위임직채권추심인을 제외하고 「채권추심관리 업무 매뉴얼」을 회수하는 등 소속 위임직 채권추심인에 대한 통제를 단계적으로 약화하고 있는 상황에서

○ A지역 채권수임 확대를 위한 A영업부 추가 신설과 ㉮채권 수임 확대*를 위한 ㉮채권 전담조직 신설을 고려하는 등 영업조직의 강화를 기업 성장추진 전략으로 구상하고 있음에 따라 불법추심 행위 방지를 위한 채권추심인 관리절차가 소홀해질 우려가 있는 바,

* BNK신용정보㈜의 수임채권 잔액 대부분이 ㉯, ㉰ 채권으로 ㉮채권 비중은 낮은 상황

○ 소속 위임직채권추심인의 불법·부당 추심행위 방지를 위한 관리·감독 방안을 합리적으로 마련하여 운영할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 수임사실 통지 절차 개선

□ BNK신용정보㈜는 채권자로부터 채권을 수임받을 때 연락처 및 소재지 등 채무자 정보*를 함께 전달받고, 동 채무자 정보를 이용하여 SMS 또는 우편발송 등의 방법으로 채권 수임사실을 통지하고 있으나,

* 위임직 채권추심인은 채무자 정보를 수임사실 통지 이후(SMS 발송 후 1영업일, 우편 발송 후 3영업일)부터 확인 가능

○ 우편으로 발송한 수임사실 통지서가 주소불명 등의 사유로 반송된 경우 그 사유를 확인하지 아니하고 반송된 수임사실 통지서*를 폐기처리하여 추심활동을 실시하는 등 우편을 이용한 수임사실 통지 절차가 불합리하게 운영되고 있는 바, 관련 수임사실 통지 절차를 합리적으로 개선할 필요

* 회사는 수임사실 통지서를 '반송불요'로 발송하고 있으며, 반송불요임에도 반송된 수임사실 통지서를 폐기처리

(2) 개인휴대폰을 활용한 추심활동 관리 강화

□ 채권추심인의 불법추심행위를 방지하기 위해 내규「채권추심업무방법서」제20조(추심활동의 기록관리 및 보고)에 따라 회사의 전화를 이용하여 통화내용(채권추심인 휴대폰으로 착신된 경우 포함)을 녹취하고 있으나,

○ 개인휴대폰으로 채무자에게 연락을 취하는 경우* 내부통제가 무력화되어 불법추심이 발생할 개연성이 높은데도, 개인휴대폰을 이용한 추심업무 내역을 채권관리시스템 내 상담내역에 기록하지 않고, 통화 내용의 적정여부도 점검하지 않고 있으므로

* 2022.10.31. 기준 전체(65명) 위임직채권추심인 중 53%(35명)가 개인휴대폰으로 착신하여 추심업무 수행 중

○ 개인휴대폰을 이용한 위임직채권추심인(계약직 포함)의 불법추심 행위가 발생하지 않도록 관련 내부통제 및 사후관리 방안을 체계적으로 마련하여 운영할 필요

(3) 채권추심업무 점검 및 사후관리 절차 개선

(가) 추심업무 점검기준 개선

□ 채권관리시스템에 기록된 상담내역은 본점에서 점검대상자 2명을 선정하여 일일 점검을 실시하고 있고, 녹취기록은 각 업무담당 부서장(본점, 지점)이 소속 채권추심인 중 1명을 점검대상자로 선정하여 매월 점검하고 있으나,

○ 점검대상자 선정방법, 점검대상 인원 수의 적정성에 대한 검토 없이 본점의 점검자 또는 각 업무담당 부서장 임의로 선정하여 점검하고 있으며,

○ 일부 상담내역은 점검하지 않았음에도 감사일지에 적정한 것으로 기록하고 있고, 채권관리시스템 종합상담화면 내 메모란에 특이사항이 기재된 경우도 점검을 수행하지 않고 있으므로

* 2022.1.1.~10.31. 기간중 본점에서 실시하는 상담내역 일일 점검 중 22회를 점검하지 않았음에도 감사일지에는 점검하여 적정한 것으로 기록

** 일부 채권추심인이 메모란에 관계인 연락처를 기재한 것이 확인

○ 추심업무에 대한 점검이 실효성 있게 이루어질수 있도록 점검대상자 선정방법, 점검대상 인원 수 및 점검대상 항목 등 점검기준을 합리적으로 정비·운영할 필요가 있음

(나) 위임직 채권추심인 사후관리기준 개선

□ 내규「채권추심업무방법서」제21조(민원 처리) 및 제25조(불법추심 정보 집중·활용)에 따라 회사가 민원 등을 통해 채권추심업 종사자에 대한 불법추심 사실 등을 확인하는 경우 동 종사자에 대한 합당한 조치를 취하여야 하나,

○ 위임직 채권추심인의 위법·부당한 행위에 대한 위반동기(고의·중과실), 피해결과의 정도 등을 판단하기 위한 제재기준이 마련되어 있지 않고, 불법추심 피해자에 대한 조치(정정·사과 등) 및 유사사례 예방 교육 등의 조치기준이 마련되어 있지 않으므로

○ 위법·부당한 추심행위 또는 관련 민원이 발견되었을 경우 합당한 조치를 취할수 있도록 위법행위자 제재기준 및 사후관리 기준(피해자 조치, 유사사례 예방조치 등)을 합리적으로 마련·운영할 필요가 있음

(4) 채무자 개인정보 관리 절차 개선

□ 채무자 소재파악 등 추심업무에 필요한 채무자의 주민등록초본을 채권추심인 본인이 동사무소에 직접 방문하여 발급하도록 하는 한편, 추심인은 초본발급비용 보전을 위해 본인 판단하에 해당 서류를 회사에 제출하고 있으나,

○ 채무자 초본의 제출시기, 초본 관리대장 등 채무자의 개인정보 관리를 위한 절차가 마련되어 있지 않아 일부 초본이 회수되지 않은 사례*가 확인되었으며,

* 2022.10.1.~10.31.기간 중 발급한 초본(1,673건) 중, '22.10.31. 기준 24명이 발급한 초본 380건은 7일이상 지연하여 제출되지 않고 있음

○ 회사내 초본 등 추심업무관련 서류를 복사·스캔할 수 있는 복합기를 운영하면서도 복사 및 스캔 시 사용내역에 대한 이력 관리가 미흡하여 채무자의 개인정보가 오남용될 우려가 있으므로,

○ 채무자 개인정보 오남용을 방지할 수 있도록 주민등록초본 서류 회수·확인, 복사·스캔 사용 등에 대한 개인정보 관리 절차를 마련하여 이행할 필요