경영유의사항 등 공시

1. 금융기관명 : BNK캐피탈(주)

2. 조치일 : 2021. 2. 9.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 약관교부업무 관리 강화

금융회사는 자동차리스계약이 체결된 경우 계약체결 당시 시행 중인 최신 자동차리스약관 등을 고객에게 교부하여야 하는데도,

2018.5.9.~7.16. 기간 중 649명의 고객과 2,070건의 자동차리스계약을 체결하면서 계약체결 당시 시행 중인 최신 약관이 아닌 과거 시행되었던 구약관을 교부한 사실이 있으므로,

금융분쟁 예방 등을 위해 최신 약관이 고객에게 교부될 수 있도록 약관 개정시 개정약관 시행 및 교부 관련 업무절차를 점검·개선하고 영업직원 대상 최신 약관 교부 관련 교육을 강화하는 등 약관교부업무 관리를 강화할 필요가 있음

(2) 리스계약 중도해지 정산업무 관리 철저

자동차리스약관 등에 의하면

① 고객의 과실 없이 자동차가 도난 또는 전손이 되어 리스계약이 해지되는 경우 고객에게 중도해지위약금을 부담시켜서는 아니되는데도,

OOO 등 고객 2명의 리스차량이 화재 등으로 전손이 되어 2019.11.27. 및 2020.1.16. 해당 운용리스계약을 각각 중도해지·정산하면서, 보험사로부터 무과실 판정을 받는 등 고객의 과실이 없음에도 총 15백만원의 중도해지위약금을 부과하였으며,

② 리스차량 보험사고 처리 시 고객의 귀책사유로 사고 손해 중 일부 또는 전부를 보험금으로 충당하지 못하게 된 경우에 한해 그 손해를 고객에게 배상토록 할 수 있는데도,

□□□ 등 고객 10명의 리스차량이 전손되어 2019.10.25.~2020.9.25. 기간중 해당 운용리스계약 10건을 중도해지·정산하면서, 보험사로부터 무과실 판정을 받는 등 고객의 귀책사유가 없음에도 보험금으로 충당하지 못한 미회수원금* 총 76백만원을 고객에게 배상토록 하였고,

* (자동차리스약관 제2조 10호)"미회수원금"이라 함은 자동차 가격을 포함하여 리스계약 체결을 위해 소요된 비용 중 리스료 등을 통해 회수되지 아니한 금액을 의미

③ 리스기간 중 자동차가 도난 또는 전손된 경우 보험금 수령일자에 리스계약은 해지된 것으로 보고 중도해지에 따른 정산을 하여야 함에도,

△△△ 등 고객 6명의 리스차량이 전손이 되어 2019.10.25.~2020.9.22. 기간중 해당 운용리스계약 6건을 중도해지·정산하면서, 보험금수령일 기준으로 정산하지 않고 보험금수령일로부터 1일~13일 경과한 일자 기준으로 정산한 결과 총 282천원의 리스료 등을 고객에게 추가 부담시킨 사실이 있으므로,

앞으로는 리스계약 중도해지 정산업무를 수행함에 있어 약관에서 정한 금융소비자의 권익이 침해되는 사례가 발생하지 않도록 전산처리 시 오류 검증기능을 보강하는 등 리스계약 중도해지 정산업무에 대한 보다 철저한 관리가 요망됨

나. 개선사항

(1) 자동차리스 업무처리 내규정비 소홀

자동차리스 업무와 관련하여 「오토리스취급규정」을 제정·운영하고 있으나, 자동차리스계약의 신청 및 심사 등 취급업무에 국한되어 있고 취급 후 계약의 유지

및 해지, 정산 등 사후관리업무를 포함한 자동차리스업무 전반에 걸친 내용을 규정하고 있지 못한데다,

이를 이행하는데 필요한 세부기준을 정하는 지침 · 세칙 · 매뉴얼 등 하위 내규 또한 충실히 마련되어 있지 않는 등 업무처리의 일관성 및 투명성이 저하되고 내부통제 또한 소홀해질 우려가 있으므로,

현행 「오토리스취급규정」의 내용 및 범위를 확대 · 개정하는 한편, 관련 세부기준 등을 정한 하위 내규를 제정·보완하는 등 자동차리스업무 관련 내규를 재정비·문서화할 필요가 있음