개선사항 공개

1. 금융회사명 : 엠지신용정보㈜

2. 조치일 : 2020. 2. 25.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	개선사항 2건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

⑴ 채권관리시스템의 채권추심 관련 기능 개선

㈎ 채권추심 착수를 위한 수임사실 통보 기능 개선

채권관리시스템에서 채권수임사실통보서를 우편 발송할 경우 실제 발송일이 아닌 DM업체에 발송 의뢰한 날을 기준으로 3영업일이 경과한 때부터 추심업무가 가능토록 하고 있으나,

실제 발송여부를 확인하는 기능*이 없어 DM업체에서 수임사실통보서를 지연 발송하거나 발송을 누락할 경우 동 통보서가 채무자에게 도달하기 전에 추심하게 될 우려가 있으므로

* 채권관리시스템 상 '수임사실 통보서'를 DM업체에 우편 발송을 의뢰한 날을 확인하는 기능은 있으나 우편발송일 등 실제 발송여부를 확인하는 기능이 없음

실제 우편발송일을 확인하고, 통보서가 채무자에게 도달된 이후에 추심업무가 가능하도록 전산시스템 기능 및 관련 절차를 개선할 필요가 있음

㈏ 채권추심 관련 신규 서식에 대한 등록 절차 개선

채권추심 업무 관련 문자메시지 및 우편물 서식은 감사부서의 사전승인을

받은 이후에 채권관리시스템에 등록하도록 내규에 정하였으나,

감사부서의 사전승인 없이도 채권추심부서 관리자가 신규 서식을 임의로 등록할 수 있어 불법·부당한 내용의 문자메시지 및 우편물이 채무자에게 발송될 우려가 있으므로

채권관리시스템에 신규 서식 등록 시 감사부서의 사전승인을 반드시 거치도록 전산시스템 기능 및 관련 절차를 개선할 필요가 있음

㈐ 법적절차 진행사실 안내 관련 문자메시지 발송 절차 개선

채권추심인이 채무자에게 지급명령 접수완료 등 법적절차 진행사실을 안내할 경우 채권관리시스템에 등록된 문자메시지 서식 중 관련 내용이 있는 서식을 선택하여 발송하여야 하나,

실제 법적절차 진행 여부와 상관없이 관련 문자메시지를 선택·발송할 수 있도록 되어 있어, 채권추심인이 고의 또는 과실로 사실 여부를 확인하지 않고 채무자에게 사실과 다른 내용의 문자메시지를 발송할 우려가 있으므로

사실 여부가 확인된 건에 대해서만 관리자 승인을 거친 후 문자메시지가 발송되도록 전산시스템 기능 및 관련 절차를 개선할 필요가 있음

⑵ 개인정보에 대한 보안관리 강화

㈎ 개인정보 문서파일에 대한 암호화 조치 강화

문서파일 반출시 개인정보 유·노출 방지를 위해 업무용PC에 있는 문서파일을 자동 암호화하거나 정보보호감사에서 암호화되지 않은 문서파일이 검출된 경우 수동으로 암호화 조치하고 있으나,

일부 추심부서만 문서파일에 대해 자동 암호화하고, 그 외 부서는 다량의 문서파일을 보유한 직원에게만 수동으로 암호화하도록 요구하는 등 암호화 조치가 일부 미흡*하므로

* 반기별 실시하는 정보보호감사에서 개인정보검출시스템으로 개인정보 문서파일

보유PC를 검출하여 보유건수가 상위 50명에 해당하는 직원에 한해 직접 암호화 조치하도록 요구하고 있으나, 조치완료여부를 확인하지 않고 상위 50명에 속하지 않는 PC에 대해서는 조치요구를 하지 않는 등 사후관리 미흡

모든 개인정보 문서파일에 대해 자동 암호화 조치하고, 암호화되지 않은 문서파일이 발견될 경우 후속조치를 철저히 이행하는 등 개인정보 보호조치를 강화할 필요가 있음

㈏ 개인정보 출력에 대한 보안관리 강화

업무용PC에서 개인정보가 포함된 화면을 무단으로 캡쳐하거나 개인정보가 있는 문서를 출력하여 업무목적 외 활용되지 않도록, 화면캡쳐 기능을 차단하고 출력문서에 워터마크*를 적용하고 있으나,

* 적용 항목 : 부서명, 직원명, 출력일시 등

일부 직원 PC*는 화면캡쳐 기능을 허용하거나 워터마크를 적용하지 않고 있어 개인정보를 화면캡쳐 방식 또는 출력물 형태로 업무목적 외 활용할 우려가 있으므로

* 제안서 외부기관 제출 등 출력업무가 잦은 직원의 업무용PC

업무목적 상 PC 화면캡쳐의 허용 및 출력물 워터마크 미적용이 불가피한 경우에 한해 관리자 승인을 받아 필요기간만 허용하고, 정기적으로 문서출력기록에 대한 적정성 여부를 점검하는 등 보안관리를 강화할 필요가 있음