경영유의사항 등 공개

1. 금융회사명 : 중앙신용정보㈜

2. 조치일 : 2020. 9. 3.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 1건, 개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 채권추심부서 관리자의 성과급 지급체계 불합리

일부 채권추심 지점(대구·부산·순천)의 경우 관리자에 대한 성과급 산정기준*이 지점손익 등 업무실적에만 의존하는 방식으로 구성되어 있어

* 대구・부산지점 : (지점손익 + 전월분 성과급 - 공통비) X 50%
  순천지점 : (지점손익 + 전월분 성과급 - 공통비) X 100%

해당 지점 관리직이 성과급을 높이기 위해 위임직채권추심인의 불법·과도한 채권추심행위를 묵인·방조할 우려가 있으므로

관리자가 불법·부당한 채권추심행위를 예방·통제해야 하는 책임을 다할 수 있도록 합리적인 성과급 지급체계*를 마련할 필요가 있음

* 예) 민원발생건수, 추심인 추심활동내역의 적정성 등을 기준에 포함

나. 개선사항

⑴ 우편물 발송 및 관리절차 개선

수임사실통지서, 변제촉구서 등 모든 우편물은 채권관리시스템에 등록된 표준 우편물 양식에 따라 외주업체를 통해 일괄 발송하고 있으며, 표준 우편물 양식을 변경하여 사용해야 할 사유가 있는 경우 본점 검사부의 사전 합의를 거치고 있으나,

지점에서 변경된 양식을 직접 인쇄하고 발송함에 따라 임의로 불필요한 문구를 삽입하거나 자필로 기재하여 발송하는 등 부당한 추심활동이 이루어질 우려가 있으므로,

변경된 우편물을 본점에서 직접 발송하거나 지점에서 발송한 우편물에 대한 점검을 강화하는 등 우편물에 대한 사전·사후 관리를 강화할 필요가 있음

⑵ 수임사실 통지 전 채권추심에 대한 관리·감독 강화 필요

수임사실통지서는 일괄적으로 문자메시지 또는 우편으로 발송하고, 채권추심인은 수임사실통지일 이후 3일이 경과한 경우에만 채권관리시스템을 통해 채무자 정보에 접근하도록 하고 있으나,

영업·추심업무를 동시에 수행하고 있는 일부 직원의 경우, 채권수임사실통지가 발송된 날 혹은 발송되기 이전에 원본서류에 기재된 채무자 연락처로 통화를 시도하거나, 실제로 채권추심에 착수하는 사례가 발생하고 있으므로,

수임사실통지 완료 이전에 추심직원이 채무자 정보에 접근하지 못하도록 원본서류 관리를 강화하고, 영업·추심업무를 동시에 수행하는 직원의 채권추심 활동에 대한 사후점검을 강화*하는 등 채권추심업무에 대한 관리·감독절차를 강화할 필요가 있음

* 예) 녹취기록 월별 모니터링 시 수임사실통지일 전 발신 및 통화이력을 점검

⑶ 채무자정보 과다조회 점검기준 및 방법 개선

채무자정보의 오·남용 방지, 업무목적 외 조회 여부 등을 모니터링하기 위해 채무자정보(이름, 주소, 연락처 등) 과다조회 점검을 매월 실시하고 있으나

일정조회 횟수(예: 일 500회 X 월간 영업일 기준) 초과자만 과다조회자로 판단하는 등 점검기준이 단순하고, 과다조회 점검 기준이 높아 과다조회자로 선정되는 자가 거의 없는 등* 형식적인 점검에 그칠 우려가 있음

* '18.1월~'19.9월 점검 기간(21회 점검) 중 과다조회자 없음 11회, 과다조회자 1명 10회

채무자정보의 오·남용 방지 모니터링 등 점검 목적을 달성하기 위한 실효성 있는 점검기준 및 점검방법*을 마련할 필요가 있음

* 예) 채무자정보 조회 횟수가 전월대비 급증한 부서 및 직원 샘플링 점검 등