경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 아이비케이신용정보㈜

2. 조치일 : 2023. 9. 15.

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) 추심활동에 대한 기록·점검 강화

□ 아이비케이신용정보㈜는 내규 「채권추심업무요강」에 따라 추심활동 기록을 채권관리시스템에 기재하도록 정하고 있고, 내규 「자점감사업무기준」에 따라 자체감사자가 추심활동 기록을 활용한 불법추심 점검을 하도록 하고 있음에도 불구하고,

○ 소속 위임직 채권추심인의 채권관리시스템을 통한 추심활동 기록 현황을 점검한 결과 채권관리시스템에 추심활동 기록이 대부분 없는 상태로서, 채권추심인이 휴대폰을 활용하여 채권추심을 하였거나, 추심활동 중 민원이 발생하였음에도 채권관리시스템에 기록하지 않은 사례가 다수 확인되고,

○ 자체감사 결과 보고서에 점검대상자 선정내역을 명시하지 않고 점검결과(적정)에 대한 증빙을 누락한 사례가 존재하며, 민원이 발생한 추심인에 대해서도 추심활동 기록에 대한 점검을 실시하지 않은 사례가 다수 확인되는바,

○ 채권관리시스템을 통한 추심활동 기록 및 이에 대한 점검을 철저히 하도록 내부통제절차를 마련할 필요

나. 개선사항

(1) 수임사실 통지 절차 개선

□ 아이비케이신용정보㈜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 4영업일)부터 확인 가능

○ 우편으로 발송한 수임사실 통지서가 주소불명 등의 사유로 반송된 경우가 있음에도 불구하고 반송사유 확인 및 재통지 여부 등을 검토하지 아니하고 반송된 수임사실 통지서는 폐기처리 하고 추심활동을 개시하는 등 우편을 이용한 수임사실 통지에 관한 절차가 불합리하게 운영되고 있으므로, 관련 수임사실 통지절차를 합리적으로 개선할 필요

(2) 대위변제에 관한 내규 개선

□ 관계인(제3자)이 대위변제 의사를 표시할 경우, 채권추심인은 양 당사자 간의 대위변제 동의 여부(채무내용 안내동의 포함)를 반드시 확인한 후 채무사실을 관계인에게 안내해야 하나,

○ 양 당사자 간의 대위변제 동의 여부를 명확히 확인하지 않은 상태에서 채무관계인에게 채무자의 채무 내용을 알리는 사례가 확인되었으므로, 관련 내규상 대위변제시 필요한 절차(동의여부 확인 및 관련 증빙 확보 등)를 마련하여 시행할 필요가 있음

(3) 채권추심업무 점검 및 사후관리 기준 개선

(가) 추심업무 점검기준 개선

□ 추심업무 점검담당자는 내규 「자점감사업무기준」에 따라 추심활동 기록을 채권관리시스템 등을 통해 점검하고 있으나,

○ 동 내규에는 점검대상자 선정기준이 없고, 점검실익이 크지않은 항목*만을 점검항목으로 정하고 있으며, 유선을 통한 추심활동 점검은 '녹취 모니터링 대장'을 통해 채무자 본인확인 여부 및 채무자 응대요령 정도만 점검하는 수준에 그치고 있으므로

* 우편물·문자메시지 금지 문구 사용여부, 수임사실 통지여부 등

○ 관련 내규상 점검대상자 선정기준 및 실효성 있는 점검항목을 마련하고, 유선을 통한 추심업무 점검기준을 강화할 필요가 있음

(나) 위임직 채권추심인 부당행위에 대한 조치기준 개선

□ 위임직 채권추심인의 위법·부당행위에 대한 조치를 위해 위임계약서에 해지사유*를 명시하고 있으나,

* 위임계약서 제8조(해지사유) "신정법·채권추심법에서 금지한 방법으로 추심활동을 한 경우, 채권추심 가이드라인을 준수하지 않은 경우, 부당한 목적으로 채무자의 채무금을 대납한 경우" 명시

○ 해지사유 발생시 부당행위에 대한 위반동기(고의·중과실), 피해결과의 정도 등을 고려한 조치기준이 없어 실질적인 위임계약 해지여부 판단이 곤란하므로,

○ 위임직 채권추심인의 부당 추심행위에 대한 조치기준을 보다 합리적으로 마련하여 운영할 필요가 있음

(다) 추심활동 기록 및 유지 기준 개선

□ 내규「채권추심업무요강」제16조(추심활동 기록)에 따르면, 추심활동 중 내규에 명시된 사항 발생 시 그 기록을 채권관리시스템에 유지·관리하도록 하고 있으나,

○ 동 조항의 기록사항은 '민원발생시 사후기록', '채무자 자산변동', '채무감면' 등으로 한정되어 있고, 위임직 채권추심인이 휴대폰으로 추심활동을 한 경우 통화, 문자메시지 외에 카카오톡 등 상용메신저는 기록 필요 대상에 제외되어 있는바,

○ 관련 내규상 추심활동 기록 필요사항을 보다 실효성 있는 항목으로 지정하여 명시하고, 기록 필요 대상에 상용메신저(카카오톡 등)를 추가하도록 개선할 필요가 있음

(4) 채무자 개인정보 관리 절차 개선

□ 아이비케이신용정보㈜는 채무자 소재파악 등을 위해 채무자의 주민등록초본(이하, "초본"이라 함)을 채권추심인 본인이 동사무소에 직접 방문하여 발급하도록 하고, 채권추심인은 초본 발급비용 보전을 위해 본인 판단하에 해당서류를 회사에 제출하고 있으나,

○ 발급받은 초본의 회사앞 제출시기, 초본 관리대장 운영 등 채무자의 개인정보 관리를 위한 초본 관리절차를 마련하고 있지 않아 일부 초본이 제출되지 않은 사례*가 확인되었고,

* 2022.10.1.~10.31. 기간 중 채권추심인 171명이 15,183건의 초본을 발부하였고, 2022.11.11. 기준 68명이 발급한 초본 285건은 제출되지 않고 있음

○ 회사내 추심업무관련 서류(초본 등)를 복사·스캔할 수 있는 복합기를 사용하면서 복사 이력 관리를 제대로 하지않고 있는 상황인바,

○ 채무자 개인정보 보호를 위해 초본 관리절차(제출시기, 관리대장 운영 등) 및 추심업무 관련 서류의 복합기 사용이력 관리절차 등을 마련할 필요가 있음