개선사항 공개

1. 금융회사명 : 에스엠신용정보㈜

2. 조치일 : 2020. 1. 31.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	개선사항 2건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 채권추심 관련 우편물 및 문자메시지 양식 개선

채권관리시스템에서 채무자에게 문자메시지 및 우편안내물 발송 시 양식 유형별로 표준문구를 사용토록 하고 있으나

방문안내1차, 상담안내 등 양식의 〈보증인〉 란에 이름 이외에 불필요한 텍스트(문자, 숫자 등) 입력이 가능하고, 입금안내, 입금약속 등 양식의 〈지정계좌〉 란에 임의 입력이 가능하여 불법·부당한 문구를 삽입하거나 채권추심인의 개인계좌를 기입하여 사용할 우려가 있으며,

채권추심 관련 우편안내문 중 법적조치의 진행주체가 모호한 문구*를 사용하는 사례가 있어 오해의 소지가 있으므로

* 예) 채권자와 협의 아래 법적조치 등 강제추심 방법 동원예정

채권관리시스템에 등록된 보증인 정보나 채권자 지정 계좌번호 등이 자동으로 입력되도록 채권관리시스템 기능을 개선하고, 법적조치 진행주체를 명확히 기재하고 오해의 소지가 있는 표현을 수정하는 등 채권추심 관련 우편안내문 내용을 개선하시기 바람

⑵ 상속인 등 채무관련인 등록 및 확인절차 개선

채무자의 상속인 등을 채무관련인으로 등록하기 위하여 관련 법원 사건번호 및 판결일을 시스템에 입력하여 지사장의 승인을 받도록 하고 있으나,

사건번호 및 판결일에 대한 확인절차가 미흡하여 확정판결이 되지 않은 자를 채무관련인으로 등록함으로써, 채무관련인이 아닌 자에 대해 채권추심을 진행하거나 이로 인한 민원발생 우려가 있으므로

상속인 등 채무관련인을 등록하는 경우, 확정판결 및 채무관련인 여부를 확인·점검할 수 있도록 절차를 보완*하시기 바람

* 예) 대법원 사건번호 검색내역 등을 시스템 입력 시 첨부하고, 감사팀에서 사후점검 시 검증