경영유의사항등 공개안

1. 금융기관명 : 현대카드㈜

2. 조치일 : 2016. 12. 6.

3. 조치내용

대상	내 용
기 관	경영유의 1건

4. 경영유의사항

가. 채권추심 관련 민원방지 대책 강화

신용카드회사는 소속 채권추심인이 채권추심업무 수행시 내부통제 기준을 준수하도록 지도·관리함으로써 관련 민원이 발생하지 않도록 주의하여야 하는데도

일부 채권추심인이 업무수행 과정에서 아직 연체가 개시되지 않은 고객에게 유선으로 반복하여 결제일을 안내하거나, 연체금액을 완납하였는데도 채무상환 독촉문자를 발송하는 등의 사유로 고객 불만을 야기하였는 바, 앞으로 이러한 민원이 재발하지 않도록 채권추심인에 대한 교육 및 전화 모니터링을 강화하고, 해당 민원 발생시 수당을 차감하는 등 채권추심 관련 민원방지 대책을 강화할 필요가 있음