경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 나이스신용정보㈜

2. 조치일 : 2022. 10. 5.

3. 조치내용

대 상	내 용
기관	경영유의사항 3건, 개선사항 2건

※ 경영유의사항 및 개선사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 위임직채권추심인 등록·말소업무 소홀

□ 신용정보협회 「위임직 채권추심인 등록관리 규정」 제11조 제1항 및 제3항에 따르면 채권추심회사는 위임직채권추심인과의 위임계약이 종료될 경우 지체 없이 금융위원회에 위임직채권추심인 등록을 말소하여야 하는데도

○ 검사대상기간('19.10.3.~'21.12.8.) 중 위임계약이 종료된 15명의 위임직채권추심인에 대한 등록을 지체없이 말소하지 아니하여 최장 10개월 동안 나이스신용정보 소속으로 등록되어 있었는바,

○ 위임계약이 종료될 경우 등록 말소를 지체없이 처리하도록 프로세스를 개선하고, 정기적으로 점검할 필요가 있음

(2) 휴대폰을 이용한 채권추심활동의 내부통제 강화

㈎ 개인휴대폰을 이용한 채권추심활동 내부통제 강화

□ 위임직채권추심인의 개인휴대폰을 이용한 추심행위는 불법추심행위가 발생할 개연성이 높아 적절한 내부통제가 필요함에도 불구하고,

○ 관련된 내부통제가 미흡하여 개인휴대폰을 이용하여 법적절차를 거짓으로 안내하는 등 불법추심행위가 발생하고 있고,

○ 위임직채권추심인이 소속 부서를 허위로 기재한 문자메시지를 채무자에게 발송하는 등 개인휴대폰의 이용과 관련된 민원이 지속적으로 제기되고 있어

○ 개인휴대폰을 이용한 불법추심행위가 발생하지 않도록 사후관리 등 내부통제방안을 마련·이행할 필요가 있음

㈏ 법인휴대폰을 이용한 채권추심활동 내부통제 강화

□ 회사는 법인휴대폰(공용)을 이용한 채권추심 시 통화내용을 자동녹취하고, 법인휴대폰 반출·입 대장을 기록·관리하는 등 업무처리를 관리하고 있으나,

○ 법인휴대폰에 채무자의 연락처 및 채무 내용 등이 저장될 수 있어 위임직채권추심인에게 채무자의 개인신용정보가 노출될 우려가 있으므로,

○ 채무자의 개인신용정보 보호를 위하여 공용 법인휴대폰 관련 내부통제 및 사후관리 방안을 마련·이행할 필요가 있음

(3) 내부감사기구 독립성 강화

□ 내규「감사규정」제2조 및 제19조에 따르면 감사는 독립된 감사업무를 수행하도록 규정되어 있고, 감사의 직무수행을 보조하기 위해 내부감사조직(♧♧♧♧실)을 운영하고 있으나,

○ ♧♧♧♧실 부서장 및 소속 직원 모두(3인) 사내 ♣♣실 업무를 겸직하고 있어, 내부감사업무의 독립성이 저해될 우려가 있으므로

○ 조직 및 업무 관련 규정을 개정하는 등 내부감사업무의 중요성 및 실효성을 고려하여 독립된 감사기구를 운영할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 주민등록초본 파기 업무 개선

□ 내규 「채권추심 업무규정」 제20조, 「영업비밀 보호세칙」 제21조 등에 따라 주민등록초본을 채권추심업무에 활용한 경우, 관리책임자가 주민등록초본을 폐기하고 영업비밀 관리대장에 폐기 일시 등을 기록하도록 하고 있음에도,

○ 영업비밀 관리책임자(각 부서장)는 주민등록초본을 폐기하고 폐기 일시 등을 영업비밀 관리대장에 기록하고 있지 않아 폐기일시 및 여부 파악 등의 사후관리가 어려우며, 보호책임자(◐◐◐◐본부장)의 관리 감독도 이루어지지 않고 있어 폐기 결과 점검 등이 미흡하므로,

○ 주민등록초본 폐기 기록을 채권관리시스템에 등록·관리하도록 시스템을 개선하고, 보호책임자가 폐기절차의 적정성 등을 정기적으로 점검할 필요가 있음

(2) 채권관리시스템 운영 불합리

□ 채권수임 시 채권자로부터 제공받은 채무자의 연락처와 채권추심 과정에서 알게 된 채무자의 연락처 등을 채권관리시스템에 저장하여 채권추심 문자메시지 발송 등 채권추심업무에 활용하고 있으나,

○ 본인확인이 되지 않거나, 채권관리시스템에 잘못 입력된 연락처로 채권추심 문자메시지가 발송될 경우 채무자가 아닌 관계인 등에게 채무 내용 또는 신용에 관한 사실이 알려질 우려가 있으므로

○ 채권추심 과정에서 채무자의 연락처가 아닌 것으로 확인된 연락처는 즉시 삭제하고, 관계인의 대위변제 의사표시 등에 따라 관계인의 연락처를 시스템에 저장하는 경우 채무자 및 관계인의 상호 동의 여부 등을 시스템에 기록·관리할 필요가 있음