경영유의사항 등 공개안[1]

1. 금융기관명 : 삼성카드㈜

2. 조치일 : 2017. 1. 19.

* 본건은 「금융기관검사및제재에관한규정 시행세칙」 제30조 제2항에 따라 2016.5.4 분리통보한 「경영유의사항 등 공개안(2)」과 동일한 검사임

3. 조치내용

대상	내 용
기 관	개선 1건

(1) 채권추심 관련 내부통제 절차 개선

㈎ 과도한 전화통화 시도 및 안내문자 발송 관리기준 마련

채권관리지침(내규)에 일3회 초과 추심을 제한*하고는 있으나, 전화의 경우 회원과 연결된 건만을 횟수에 포함시키고 문자 메시지는 단순히 연체정보를 안내하는 정도라는 이유로 횟수에 포함시키지 않고 있어 채권추심인이 전화 연결이 되지 않을 경우 과도하게 통화를 시도하거나 안내문자를 빈번하게 발송하여 채무자의 사생활 또는 업무의 평온을 해칠 우려가 있으므로

* 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제9조 제3호 등에 의하면 신용카드업자는 채권을 추심함에 있어 정당한 사유 없이 반복적으로 전화하는 등 말·글·음향 등을 채무자에게 도달하게 함으로써 공포심이나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위를 하여서는 아니됨

미수신 전화 내지 단순 연체정보 안내 문자라도 1일 일정 횟수 이상 발신되지 않도록 적정 한도를 설정하고 동 한도를 초과하여 전화 또는 안내문자를 발송하는 경우 관련 시스템을 개선하시기 바람

㈏ 채권추심활동 기록관리 개선

신용카드업자는 채권추심인이 채무변제 촉구, 변제금 수령 등 채권추심업무를 수행할 경우 법규위반행위 예방을 위해 추심활동 내역을 정확히 기록하게 하고, 그 기록의 적정성을 점검하는 등 채권추심활동을 기록·관리하여야 하는데도*

* "채권추심업 종사자등은 채무변제 촉구를 위하여 채무자나 관계인을 방문하고자 하는 경우에는 전화, 우편, 문자메시지 등으로 채무자에게 통지하여야 한다. 다만, 처음 방문할 때에는 일시와 장소에 대하여 사전 통지하여야 한다." (채권추심업무가이드라인 「III. 채권추심업무 단계별 유의·준수사항」, 2013년 금융감독원 제정)

채권추심인이 전산시스템에 통화내용을 기록·유지토록 하는 등 추심활동을 기록·관리하고는 있으나, 실질이 채권추심에 해당하는데도 활동유형을 “기타”로 등록하는 등 미흡한 부분이 있으므로 채권추심활동 기록·관리 업무를 개선하시기 바람

㈐ 기타 채권추심관련 내부통제 절차 개선

① 채권추심자가 채무자의 신원을 제대로 확인하지 않은 채 전화로 채권추심을 진행할 경우 채무자 동의없이 통화 상대방에게 채무자의 연체사실을 제공하게 될 우려가 있으므로

본인 확인 완료후 상담이 진행되도록 시스템에 알림기능을 추가하고, 채무자 연락처 등 신상확인 항목을 명확히 확인한 후 상담을 진행토록 하며 통화품질 모니터링 시에도 본인확인절차 준수여부를 점검하는 등 채권추심에 대한 내부통제절차를 개선하시기 바람

② 채권추심업무 시 내부통제 준수여부를 자체적으로 점검하고는 있으나 결과보고서만을 결재 상신하고 점검결과표 및 체크리스트는 폐기하고 있어 점검 내역 및 결과의 적정성을 파악하기 곤란하므로

점검결과표 등 점검기록에 대한 보관기간을 설정하는 등 자체점검 기록에 대한 관리를 개선하시기 바람

경영유의사항 등 공개안[2]

1. 금융기관명 : 삼성카드

2. 제재조치일 : 2016. 5. 4.

3. 제재조치내용

제재대상	제 재 내 용
기 관	경영유의 9건
임 원	-
직 원	-

4. 경영유의사항

(1) ID-Secure 상품 전화마케팅 관련 내부통제 강화

전화마케팅(TM)을 통하여 판매중인 ID-Secure 상품은 카드사별로 보장 내용이 거의 동일하여 카드사별로 동 상품을 중복가입하여도 고객이 개인정보유출 등으로 인한 피해에 대하여 각 카드사별로 전액 보상받지 못하는데도 동 사실을 표준스크립트 및 상품 약관에 반영하지 않고

전화상담원이 고객에게 동 상품을 판매하면서 통화목적을 명확하게 고지하지 아니하고, 상품내용 및 상품이용료 등 중요 안내사항을 사실과 다르게 설명하거나 일부 혜택만을 강조·과장하는 등 고객에 대한 안내가 미흡하므로

고객이 ID-Secure 상품의 중복가입여부 확인 등 중요내용에 대해 정확하게 이해할 수 있도록 표준스크립트를 개선하는 한편, 통화품질 모니터링을 보다 강화하여 자체 점검결과 불완전판매 소지가 있는 건에 대해서는 고객에게 재안내를 실시하는 등 전화마케팅 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

(2) 불법모집 방지를 위한 점검활동 강화

◎◎◎◎팀은 영업점 점검, 현장점검, 테마점검, 온라인 점검 등을 통하여 주기적인 불법모집 점검을 실시하고 있으나

영업점 점검의 경우 회원가입신청서의 신청인 본인 작성 여부를 점검하도록 되어 있음에도 이에 대한 점검이 미흡하여 모집인이 회원가입신청서를 대신 작성하는 등의 불법모집이 지속 발생하고 있고

온라인 점검의 경우 포털사이트 운영자에게 불법모집 게시글 삭제를 요청하고 있으나 삭제 요청된 불법모집 게시글이 재게시되는 사례가 빈번하므로,

앞으로 영업점 점검시에는 불법모집 및 회원가입신청서 대필여부 등에 대한 점검 기능을 대폭 강화하고 발급 심사 과정에서 축적된 정보와 모집인 관련 민원 발생정보 등을 활용하여 심도 있는 점검을 실시할 필요가 있으며,

온라인 점검시에는 온라인상 불법 게시글을 반복적으로 게시하는 아이디(ID)에 대해서 해당 사이트 운영업체에 이용제한을 요청하는 하는 등 근본적이고 실효성 있는 점검체계를 구축하는 등 영업점 및 온라인 점검활동을 강화할 필요가 있음

(3) 채무면제·유예상품 관련 내부통제 강화

2015.1월~2015.9월 기간 중 신용카드회원에 대한 채무면제·유예상품 가입 권유 등을 위한 전화마케팅(TM) 과정에서 동 상품은 수수료를 지급해야 하는 유료상품 인데도 이러한 사실을 명확히 설명하지 않거나 고객이 이해하기 곤란한 속도로 빠르게 설명하거나 무료상품인 것처럼 설명하고

채무면제·유예상품의 보장범위, 수수료율 변경 가능성 등에 대해 충분히 설명하지 않고 고객이 해지를 원하는 경우 해지시 재가입이 곤란하다고 사실과 다르게 안내한 사례가 다수 있으므로

앞으로 채무면제·유예상품 가입 권유시 구체적인 보상범위·내용과 수수료 발생 사실 및 향후 수수료율 변경 가능성 등을 충분히 설명하는 한편, 휴대전화 문자서비스(SMS) 등을 통해 수수료 청구내역을 고지하는 등 고객에 대한 안내를 강화하는 한편,

전화마케팅 내용 등에 대한 주기적인 모니터링을 실시하여 고객에 대한 부당 가입 권유, 해지절차 지연 등 부당 행위가 발생한 경우 이를 수수료 지급기준에 반영하는 등 판매인력에 대한 관리를 강화할 필요가 있음

(4) 대출금리 산정 및 운영 철저

여신금융협회의「카드대출 금리체계의 합리성 제고를 위한 모범규준」(2013.9.5. 제정)에 기초해 자체 기준을 마련하고, 매 반기마다 신용등급별로 대출원가(신용・업무・조달・자본원가)를 산정한 후 목표이익률, 조정금리 등을 가감하여 현금서비스・카드론・일부결제금액이월약정 등의 대출금리를 산정하고 있는데,

대출금리의 조달원가에 이미 상당기간 과거에 상환된 차입금의 차입비용이 반영되는 등 수익-비용 대응 원칙에 부합하지 못하고, 목표이익률에 자체 경영목표가 감안되지 않고 있는 한편, 동일 원가가 여러 항목에 중복 반영되는 등 대출금리 구성요소의 산정방식에 불합리한 점이 있으며,

조정금리는 대고객 금리에 적지 않은 영향을 미치는데도 대출금리 소관 위원회가 조정금리 적용대상과 조정폭을 심의하지 않고 있고, 대출금리 변경시 합리적인 사유 없이 원가하락폭을 전액 반영하지 않고 일부분만 반영한 사례가 있으며, 대출금리 산정 및 운영이 적정하게 이루어지고 있는지 여부를 주기적으로 점검, 확인하지 않고 있는 동시에, 대출금리 구성요소들의 구체적인 산정방법이 내규에 규정되어 있지 않는 바,

제반 금리구성요소들을 상호 중복 없이 합리적인 기준에 따라 산정하고, 원가변동이 대출금리에 적시에 반영될 수 있도록 대출금리 산정 및 운영에 관한 기준을 개선하는 한편, 주기적으로 그 적정성을 면밀히 점검하고 그 결과를 보고하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

(5) 포인트 사용활성화 방안 마련 등

회원의 적립포인트가 포인트 사용제한, 포인트소멸 안내부족, 소멸예정 포인트를 자동기부하는 절차의 번거로움 등으로 유효기간이 경과하여 소멸되는 회원의 적립포인트가 매년 200억원을 크게 상회하고 있어 소멸포인트로 인한 다수의 민원 유발 및 금융소비자의 부정적 인식이 증대되고 있으므로

앞으로 신용카드업계가 자발적으로 도입키로 한 소멸예정 소액 포인트에 대한 자동기부제도의 시행 등을 통하여 카드회원의 포인트 사용 선택권 확대 및 기부제도 활성화가 필요하며, 포인트사용 촉진 방안 마련 등을 통해 소멸되는 포인트가 최소화 될 수 있도록 포인트 사용 활성화 방안 등을 마련할 필요가 있음

(6) 신용카드 발급 심사절차 강화

여신금융협회의「주민등록번호 과다노출 관행 개선을 위한 신용카드사 가이드라인」에 따르면 고객이 신용카드 회원가입 신청시 고객의 주민등록번호가 노출되어 사고가 발생하는 것을 예방하기 위하여 원칙적으로 고객이 본인 휴대폰을 통해 주민등록번호를 직접 등록하도록 해야 하며, 고객의 휴대폰으로 등록이 불가능한 경우에는 유의심사를 진행하여 모집인에 의한 임의등록을 방지해야 하나

2015.6월중 모집에 의해 발급된 신용카드(41,007건)중 26.8%(11,008건)가 카드신청인이 아닌 제3자의 휴대폰 등으로 주민등록번호 등록이 이루어지거나, 제3자 휴대폰이 대체번호 발급에 2건 이상 반복해서 사용된 경우도 다수(1,635개) 존재하는데도 이에 대한 유의심사가 이루어지지 않고 있는 바,

앞으로 고객 주민등록번호 입력시 해당 모집인의 고유번호도 함께 입력토록 하고 제3자의 휴대폰으로 고객주민등록번호 등록이 이루어진 건에 대해서는 불법모집 여부에 대한 유의심사를 거치도록 심사관련 내부통제 절차를 마련하여 운영할 필요가 있음

(7) 신용카드 회원가입신청서 관리 강화

내규인 「SC운영지침」등에 의하면 영업점은 회원가입신청서 관리를 위하여 동 신청서를 모집인에게 배포할 경우 이를 전산시스템에 즉시 등록하여야 하고, 배포 후 30일이 경과된 신청서는 사용할 수 없으며, 회원가입신청서가 매매·양도·교환되지 않도록 회원가입신청서를 작성한 날로부터 3일 이내에 영업소에 제출하도록 규정되어 있으나,

2015.6월중 모집인에게 배포·회수된 신용카드 회원가입신청서(41,007건)를 확인한 결과 대체번호가 채번된 이후에 회원가입신청서가 배포된 것으로 전산입력된 경우가 4,976건에 달하여 회원가입신청서 배포 관련 업무처리가 미흡하고,

2015.6월중 모집인에게 배포된 회원가입신청서(152,202건) 중 미회수된 회원가입신청서 53,787건(35.3%)에 대하여 별도의 관리를 하지 않아 작성 후 내규에서 정한 접수기한(3일)이 경과하면 전산상으로만 자동 폐기처리하고 있는 등 신청서 회수 관련 업무처리도 미흡하며,

회원가입신청서의 작성일을 별도로 관리하지 않아 3일 이내에 접수토록 규정한 절차의 준수여부를 확인할 수 없으므로,

앞으로 모집인에게 회원가입신청서 배포시 사전 전산등록절차 및 작성 후 접수기한을 준수하고 회수율을 점포 및 모집인 평가에 반영하는 등 회원가입신청서 관리 관련 프로세스를 강화할 필요가 있음

(8) 개인신용정보 접근권한 관리 강화

외부신용정보 주무부서인 ■■■■■부에서 외부신용정보 접근 신청부서의 업무 연관성, 사용목적, 허용인원 등을 감안해서 외부신용정보 사용에 대한 접근권한을 관리하지 않고 전산정보관리 실무부서인 ●●본부(◇◇◇◇부, ◆◆◆◆부)에서 접근권한을 부여하고 있는 바

외부신용정보 관리주무부서인 ■■■■■부에서 접근권한을 부여하도록 하거나 ●● 본부에서 접근권한을 부여하더라도 ■■■■■부서와의 협의를 통해 접근권한을 부여하도록 하는 등 접근권한 관리 업무를 강화할 필요가 있음

(9) 명의보호서비스 등 이용절차 간소화 및 안내 강화

회원이 ID-Secure상품 가입시 이용가능한 명의보호서비스 등의 경우 별도의 회원가입절차 및 명의보호 설정 등을 하여야 하는 등 이용절차가 복잡하고 이에 대한 회원 앞 안내도 미흡하므로

삼성카드㈜ 인터넷 홈페이지 가입 회원에 대해서는 별도의 회원가입절차를 생략하도록 하는 등 이용절차를 간소화하는 등 관련 절차를 개선하고 상품안내장 등을 통해 명의보호서비스 등 이용 방법 및 절차 등에 대한 안내를 강화할 필요가 있음