경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 세일신용정보㈜

2. 제재조치일 : 2025. 7. 8.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 3건, 개선사항 15건

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

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 지점 및 영업소에 대한 실효성 있는 관리방안 마련 필요

2023.7.18. 현재 세일신용정보㈜는 위임직채권추심인 만으로 구성된 총 19개의 지점 및 영업소 조직(5개 지점, 14개 영업소)을 운영 중으로 본점에서는 이들 지점 및 영업소에 대해 직접적인 통제를 하지 않고 있고, 영업소를 관할하는 지점에서도 업무 취급에 대한 적정성을 확인하지 않고 있으며, A 소재의 사업본부는 지점 형태로 운영하면서도 지점장 없이 본점에서 근무하는 이사가 직접 관리하고 있는 등 지점 및 영업소에 대한 전반적인 관리수준이 취약함

따라서 회사는 지점 및 영업소 개설 및 운영에 관한 사항을 내규로 마련하고, 지점 및 영업소에서 발생하는 부당추심 행위 등의 방지를 위해 실효성 있는 관리방안을 마련하여 시행하시기 바람

(2) 지점장 급여체계 정비 및 시행 필요

세일신용정보㈜에 대한 2016년 부문검사 결과, 위임직채권추심인의 채무변제금 회수실적에만 의존하는 지점장의 성과급 체계가 부당한 채권추심행위를 방조할 우려가 있어 이에 대해 합리적인 급여체계를 마련하도록 경영유의사항으로 조치*(2017.9.11.)하였고, 회사는 이에 대해 지점장 급여체계를 개선한 것으로 정리보고(2018.11.30.)**를 하였음

* 지점장 급여체계가 최저임금을 기본급으로 지급하고 위임직채권추심인의 채무변제금 회수실적에만 의존한 성과급 체제로 운영하고 있어 지점장이 부당한 채권추심행위를 방조할 우려가 있으므로 지점장의 부당한 채권추심행위를 예방·통제할 수 있는 합리적인 급여체계 마련 필요

** 지점장 급여가 지점실적에 크게 연동됨에 따라 불법추심 방지 등을 위해 민원 등 관리소홀 문제 발생시 지점장 성과급을 차감하는 방안†을 마련한 것으로 정리보고

† 본사에서 검토 후 민원 건당 해당 지점장 성과급 B원 공제

하지만 회사는 금번 검사결과, 동 보고와 달리 지점장 급여체계를 개선하지 않은 채 여전히 지점장 급여*가 지점 실적에 크게 연동되는 급여체계를 유지하고 있음

* (지점장 現 급여체계) 기본급(C~D만원) + 지점매출액 - (추심인 수수료 + 지점 등 경비)

따라서 회사는 지점장 급여체계에 대한 개선방안을 마련하여 즉시 시행하시기 바람

(3) 채권추심 업무수행 내역 기록 및 관리 강화

세일신용정보㈜에 대한 2016년 및 2018년 부문검사 결과, 회사의 채권추심 업무수행 내역에 대한 기록 등이 미흡한 것으로 나타나 이에 대해 경영유의사항*으로 조치(2017.9.11., 2019.3.13.) 하였고 이에 대해 회사는 해당 내역에 대한 기록 관리를 강화한 것으로 정리보고(2018.7.27., 2019.10.4.)** 하였음

* (2016년 지적사항 내용) 추심활동내역을 거의 입력하지 않고 있으므로 추심활동내역이 충실히 기록될 수 있도록 관리방안을 마련하고 추심활동 상황을 수시로 확인할 필요
(2018년 지적사항 내용) 추심활동 기록에 대한 세부작성기준을 마련하고 실제 추심활동 입력내용은 샘플링을 통해 녹취내용과 대조해 보는 등 채권추심활동 기록에 대한 관리 강화 필요

** (2016년) 추심활동 기록이 없으면 채무변제금을 전산처리 불가하도록 시스템 변경
(2018년) 채권추심활동 내용의 세부적인 작성기준을 제정하여 전 지점에 배포

하지만, 금번 검사 결과, 수임기간 1개월 이상 채권(157,529건) 중 77.2%(121,656건)가 채권관리시스템에 채권추심 업무수행 내역 기록이 전혀 없고 여타 채권도 관련 업무수행 내역이 형식적으로 기재되어 있는 등 해당 지적사항이 개선되지 않고 있음

따라서 회사는 채권추심 업무수행 내역이 채권관리시스템을 통해 충실히 기록 및 관리될 수 있도록 실질적인 방안을 마련하여 시행하시기 바람

나. 개선사항

(1) 수임채권 소멸시효 확인 절차 미흡

세일신용정보㈜는 채무자에게 수임사실을 통지하면서 추심채권의 소멸시효 완성 여부를 함께 안내하고 있으나,

2023.7.18. 현재 지점(영업소)에서 채권추심을 수임하면서 소멸시효 완성 소지가 있는 647건*에 대해 소멸시효 완성 여부를 채권자에게 확인하지 않은 상태이며

* 수임채권을 표본점검(1,085건)한 결과 이 중 59.6%(647건)에 해당

2019.4.30.~2022.10.11. 기간 중 소속 위임직채권추심인 2인*은 소멸시효 완성 소지가 있는 채권에 대해 시효 중단 여부를 확인하지 않고 일부 감면, 소액 상환유도 등 방식으로 채권을 추심하였음

* E지점 甲, F영업소 乙 등 2인

따라서 앞으로 회사는 채권추심 수임 시 소멸시효 완성 여부가 확인되지 않은 채권은 수임하지 않도록 하고 추심 중인 채권이 소멸시효가 완성될 소지가 있는 경우 시효 중단 사유가 확인되기 전까지는 추심을 중단할 수 있도록 수임채권 소멸시효 확인 절차를 실효성 있게 마련하여 시행하시기 바람

(2) 수임채권 원인서류 채권관리시스템 등록 미흡

세일신용정보㈜는 내규 「채권추심업무규정」 제8조에 따라 채권추심 위임 계약 체결시 해당 채권의 서류를 철저히 검증하여 수임가능한 채권인지, 허위 또는 위·변조가 있었는지를 확인해야 하고, 수임채권의 적정성에 대한 사후 점검을 위해 판결문, 공증 등 원인서류는 채권관리시스템에 등록하여 상시 조회할 수 있어야 함에도

지점에서는 원인서류 없이도 채권관리시스템의 '채권 일괄등록' 기능을 사용하여 본점 결재 없이 추심채권으로 등록할 수 있는바, 실제로 2023.7.18. 현재 채권관리시스템에 등록된 수임채권을 표본 점검(60,753건)한 결과 이 중 34.6%(22,414건)가 원인서류를 등록하지 않았음

따라서 회사는 원인서류가 미비한 수임채권은 채권관리시스템에 등록되지 않도록 하고 등록된 원인서류를 통해 수임가능 여부 등을 사후 점검할 수 있도록 원인서류 관리에 대한 실효성 있는 방안을 마련하여 시행하시기 바람

(3) 수임채권 중복등록 방지방안 마련 및 시행 필요

세일신용정보㈜는 채권자와 채권추심계약을 체결한 후 수임채권을 채권관리시스템에 등록하면서 채무자에게 수임사실을 우편으로 통지하고 있으나

2023.7.18. 현재 수임채권에 대해 표본 점검(759건)을 실시한 결과 이 중 30.3%(230건)는 채권관리시스템에 중복 등록되어 채무자에게 반복적으로 채권추심 수임사실이 통지된 것으로 확인되었음

따라서 회사는 수임채권을 채권관리시스템에 중복 등록함으로써 채무자에게 반복적으로 수임사실이 통지되지 않도록 실효성 있는 방안을 마련하여 시행하시기 바람

(4) 광고 및 홍보물에 대한 내부통제 강화 필요

내규 「일반규정」 제15조에 따르면 광고·홍보물 제작시 회사의 명의 및 연락처를 사용해야 하고 위임직채권추심인의 개인 휴대전화번호 등을 사용해서는 아니되며 '떼인 돈' 등 부정적 이미지를 주는 용어를 사용할 수 없고 광고물 제작 및 사용시 회사의 사전 허가를 받아야 하는 한편, 위임직채권추심인 개인이 별도의 광고물을 제작 및 사용하여서는 아니됨에도

일부 소속 위임직채권추심인의 경우 회사의 사전 승인절차를 거치지 않고 개인 휴대전화번호를 광고에 이용하거나 '떼인돈 받아드립니다' 등의 부적절한 표현이 포함된 광고·홍보물을 유튜브 또는 블로그 등에 게재한 사례가 확인되었음

따라서 세일신용정보㈜는 위임직채권추심인이 광고 및 홍보물을 제작·사용시 회사의 사전 허가를 거치도록 하는 등 이에 대한 내부통제를 강화할 수 있도록 관련 방안을 마련하여 시행하시기 바람

(5) 채권 존재여부 관련 분쟁 중인 채권에 대한 추심 절차 개선

내규 「채권추심업무규정」 제9조에 따르면 채권의 유무에 대한 분쟁 소지가 있는 채권 또는 채권·채무관계가 불명확한 채권은 수임하여서는 아니됨에도

G지점, H지점 및 I지점에서는 각각 1건의 채권에 대해 채권추심 수임 당시 채권자 및 채무자 간 채권의 존재여부에 대한 분쟁이 진행 중임에도 동 채권을 수임하여 추심한 사실이 있음

따라서 세일신용정보㈜는 채권추심 수임시 해당 채권의 존재여부에 대한 분쟁이 진행 중인 경우에는 수임하지 않도록 하고, 채권 추심시 추심하고 있는 채권에 대해 소송 등으로 분쟁이 발생하는 경우는 추심을 중단할 수 있도록 관련 절차를 실효성 있게 마련하여 시행하시기 바람

(6) 동일 채무자에 대한 독촉 우편물 발송건수 관리방안 마련

내규「일반규정」제14조 제3항에 따르면 채무자의 요청 및 단순안내를 제외한 이메일, 문자메시지를 과도하게 보내지 않아야 하며 채권별 일 3회 이내로 발송하여야 함에도

2023.7.18. 현재 채무자에게 변제독촉을 위한 우편물*을 발송하면서 동일 채권에 대해 하루 중 3회 이상 채무자에게 채권추심 목적으로 우편물을 발송한 사례가 243건(채무자 수 229명)이 확인되었음

* 법적절차 예고장, 법적절차 진행안내장, 채무변제 독촉장 등

따라서 세일신용정보㈜는 동일 채무자에 대한 채무독촉 우편물이 과도하게 발송되지 않도록 일일 우편물 발송건수를 관리할 수 있는 방안을 마련하여 시행하시기 바람

(7) 관련법규 개정사항 등 내규 반영 필요

세일신용정보㈜는「신용정보법」 및「채권추심법」상 의무사항을 내규「일반규정」 및「채권추심 업무 규정」에 규정하고 있으나,

내규 개정(2013.9.2.) 이후 관련 법규 개정사항을 현행화*하지 않아 임직원 및 위임직채권추심인이 관련 법규를 오인 또는 미숙지하여 법규를 위반할 소지가 있음

* 채권추심법 제8조의3(관계인에 대한 연락금지), 제9조(폭행·협박 등의 금지) 제7호 누락 등

따라서 회사는 관련법규 개정사항 등을 내규에 반영하고 향후에도 내규가 현행화될 수 있도록 관련부서가 주기적으로 점검하는 등 관련 절차를 마련할 필요가 있음

(8) 위임직채권추심인에 대한 내실 있는 교육 실시 필요

세일신용정보㈜는 위임직채권추심인 등에 대한 준법 교육을 실시하면서 본점에서 직접 실시하는 교육은 마련하지 않은 채 반기별로 법규상 금지사항을 그대로 기재한 지침을 지점 앞으로 통보한 뒤 단순히 교육이수 서명만 징구하여 확인하는 등 형식적으로만 교육을 운영하고 있어 위임직채권추심인에 대한 준법교육이 충실히 실시되고 있지 않았음

이에 따라 회사는 소속 위임직채권추심인에 대해 본점에서 직접 불법 추심행위 방지를 위한 교육을 추가로 실시하는 등 실효성 있는 교육방안을 마련하여 해당 방안에 따라 내실 있는 교육을 시행하시기 바람

(9) 관련법규 준수여부 등에 대한 자체점검 실효성 제고

세일신용정보㈜는 내규 「감사규정」 제8조에 따른 연간 감사계획에 의하여 본·지점을 대상으로 연 1회 이상 정기감사를 실시하도록 되어 있으나,

지점(영업소 포함) 업무수행 내역에 대해서는 자체점검을 제대로 실시하지 않아 채권추심 활동의 적정성 점검이 미흡한 수준*임

* 통상 2인이 3일 이내에 지점 전반을 점검, 추심활동기록 및 녹취기록 등에 대한 점검 없이 본사 접수 민원 위주로만 점검(자체감사시 적발사례 없음)하는 등 점검이 미흡한 수준

본·지점에 대해 채권추심 활동의 적정성을 점검할 수 있도록 구체적인 점검 기준을 마련하는 등 실효성 있는 자체점검 방안을 마련 및 시행하시기 바람

(10) 매입채권과 수임채권의 구분 관리 필요

세일신용정보㈜는 채권추심 위임 계약이 체결된 채권(“수임채권”)은 채권관리시스템에 등록하여 관리하고 있으나,

‘14년말 회사가 J대부로부터 매입한 채권(“매입채권”) 6건은 수임채권이 아님에도 채권관리시스템에 등록하여 수임채권과 동일한 방식으로 관리하면서 추심한 사실이 있음

따라서 회사는 매입채권에 대해서는 채권관리시스템에 등록 및 추심하지 않도록 수임채권과 구분하여 관리하시기 바람

(11) 수임채권의 이자제한법 위반 여부 점검절차 마련

내규 「채권추심업무규정」 제8조에 따르면 세일신용정보㈜는 허위 또는 무효인 채권에 대해서는 채권자(의뢰인)에게 명백히 수임 거부 의사를 밝혀야 하나

회사는 수임채권이 이자제한법에 따른 이자한도를 초과하여 무효에 해당하는 채권인지 여부를 별도 점검하고 있지 않으며 관련 점검 절차도 마련하고 있지 않음

따라서 회사는 채권자와 채권추심 위임 계약 체결시 이자제한법을 초과하는 채권은 수임할 수 없다는 사실을 계약서에 명시하고 채권자로부터 채권추심 수임시 이자한도 초과 여부를 점검하는 등 수임 및 추심과정에서 이자제한법을 위반하지 않도록 관련 점검 절차를 마련하시기 바람

(12) 채권추심 계약시 추심 업무 범위 고지 명확화

세일신용정보㈜는 채권추심 계약서에 채권추심수수료율 또는 신용조사수수료를 기재하고 있으나 동 항목과 관련한 업무 범위*를 계약서에 명시하지 않고 채권자에게는 구두로만 설명하고 있어 향후 채권자와의 분쟁이 발생할 소지가 있음

* 신용조사수수료만 기재되는 경우 추심 업무 범위에서 변제촉구, 변제금 수령 등은 제외되며, 채권추심 수수료율만 기재되는 경우는 신용조사 보고서가 제공되지 않음

따라서 회사는 채권자와 위임계약 체결시 채권추심수수료율 또는 신용조사수수료 기재에 따른 채권추심의 업무 범위를 채권자에게 명확하게 설명하는 한편 동 내용을 계약서에도 명시하시기 바람

(13) 위임직채권추심인 보유 채권의 수임 금지 절차 마련

세일신용정보㈜는 K영업소 소속 위임직채권추심인 丙와 L지점 소속 위임직 채권추심인 丁에 대해 위임직채권추심인 본인이 보유하는 채권에 대해서 채권추심 위임계약을 체결하였으며 丁의 채권은 丁 본인이 직접 추심한 사실이 있음

추심채권의 채권자가 소속 위임직채권추심인인 경우, 해당 채권을 채무자가 상환하더라도 채권추심인이 동 사실을 회사에게 알려주지 않고 채권추심수수료를 정상 납입하지 않은 채 위임계약을 종료하는 등의 문제가 발생할 우려가 있음

따라서 회사는 소속 위임직채권추심인이 채권자인 경우에는 해당 채권에 대한 채권 추심 위임 계약을 체결하지 않도록 내규를 개선하고 관련 내부 점검절차를 마련하시기 바람

(14) 채무사실 관련 안내장 내용 점검절차 마련

세일신용정보㈜는 채권추심을 위해 수임사실 통지서, 채무 독촉장 등 각종 안내장을 채무자에게 발송하면서 채권자로부터 수임한 채권에 대한 정보를 정확하게 알려 주어야 함에도 기재 사항 중 일부가 채권자의 채권정보 누락 또는 전산오류 발생 등*으로 인하여 오기재·누락되는 경우가 있음

* 채권자로부터 대량 수임시 제공받은 채권정보의 누락·오류(예 : 채무발생일 대신 소멸시효일 제공), 전산 오류로 인하여 수임사실과는 다른 표기(예 : "특정할 수 없음"으로 표시) 등

따라서 회사는 수임 단계에서 채권자로부터 제공받는 채권정보가 충분하지 않을 경우, 안내장 발송 등 채권추심을 제한하고 채무자에게 안내장 기재 사항이 정확하게 표시될 수 있도록 안내장 서식 및 기재 사항의 오류를 점검할 수 있는 절차를 마련하시기 바람

(15) 법적절차 진행 안내장 서식 개선

내규 「채권추심업무규정」 제16조(채무변제 촉구)에 따라 회사는 채무자에 대한 변제촉구를 위해 채무 안내장 서식을 마련하여 사용하고 있으나 "법적절차 진행 안내장"은 제목으로 인하여 법적절차가 진행되는 것으로 채무자가 오인할 소지가 있음

따라서 세일신용정보㈜는 채무자로 하여금 법적절차가 진행되고 있는 것으로 오인하지 않도록 안내장 제목을 변경하고 변경된 안내장 서식은 내규에 반영하시기 바람