경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 우리신용정보㈜

2. 조치일 : 2022. 9. 2.

3. 조치내용

대 상	내 용
기관	경영유의사항 1건, 개선사항 3건

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

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 개인휴대폰을 활용한 채권추심활동의 내부통제 강화

□ 우리신용정보㈜는 소속 위임직 채권추심인의 불법추심행위를 방지하기 위해 전화추심의 통화내용을 녹취하는 등으로 추심활동을 통제 및 관리하고 있으나

○ 위임직 채권추심인이 개인휴대폰을 추심에 활용하는 경우 동 내부통제가 무력화되어 불법추심이 발생할 개연성이 높은데도 별도의 통제장치가 없어

○ 최근 개인휴대폰을 활용한 불법추심 민원이 지속 발생하는 등 소속 위임직 채권추심인의 불법추심 방지·관리에 취약한 상황이므로

○ 개인휴대폰을 이용한 소속 위임직 채권추심인의 불법추심 행위가 발생하지 않도록 내부통제 및 사후관리 방안을 마련·이행할 필요가 있음

* 예시) 개인휴대폰을 활용하여 추심 가능한 경우를 예시하고, 예외적으로 개인휴대폰을 추심에 활용 시, 추심활동기록 작성 의무화 및 관련 증빙자료 보관 등

나. 개선사항

(1) 내부통제부서 독립성 강화

□ 내규「내부통제규정」제5조 및 제29조에 따르면 조직과 업무 분장은 업무효율성과 직무 간의 상호견제와 균형이 이루어지도록 설계하고, 내부통제총괄책임자(◆◆부장)의 업무 독립성을 보장하게 되어 있으나

○ 내부통제총괄부서인 ◆◆부에서 신용정보관리·보호인(◇◇◇◇본부장)의 수행업무를 담당*할 뿐 아니라, 동 업무의 일상감사를 직접 수행하여 업무간 이해상충이 발생할 우려가 있는 등 내부통제체계가 부적절하므로

* ◆◆부가 개인신용정보 보호·관리 업무를 수행 및 보고하면 신용정보관리·보호인의 결재 진행

○ 내부통제 업무의 독립성 및 실효성이 확보될 수 있도록 조직 및 업무 규정을 개선할 필요가 있음

(2) 채권관리시스템 접근권한 및 점검 업무 개선

□ 내규「전산보안관리규정」제13조에 따르면 시스템상 고객정보가 포함된 모든 전산출력거래*는 원칙적으로 차단·관리하되, 업무처리상 부득이한 경우에 권한을 부여하여 고객의 개인신용정보를 조회 할 수 있도록 허용하고 있으며, 고객의 개인신용정보를 조회(활용)하는 경우 조회자의 신원, 대상정보, 목적, 용도 등을 기록·관리하고 그 조회기록에 대해 주기적으로 적정성 여부를 점검하여야 하는데도

* 인쇄, 화면표시, 파일생성 등을 활용한 고객의 개인신용정보조회

○ 일부 위임직 채권추심인에게 채권추심업무에 필요하지 않은 신용정보 조회 권한*이 부여된 사례가 발견되고, ○○○○부·●●●●부 2개 부서는 과다조회 등 이상 조회 점검**대상에서 제외하는 등 개인신용정보 조회권한 관리 및 점검이 미흡하므로

* 채권별배분내역조회, 신용정보조회 메뉴 등에 추심업무에 불필요한 출력, 엑셀저장 권한
** 예시) 전월 대비 조회 건수가 70% 이상 증가 등 과다 조회에 대한 점검

○ 개인신용정보 오·남용 방지를 위해 채권관리시스템 내 개인신용정보 조회 적정성 점검이 체계적으로 이루어질 수 있도록 채권관리시스템을 개선하고 점검절차를 강화*할 필요가 있음

* 예시) 개인신용정보 조회 시 조회내역, 일시, 사유 등이 기록되도록 하고 이에 대한 적정성 점검 실시

(3) 채권관리시스템 문자메시지 발송기능 통제 강화

□ 우리신용정보㈜는 소속 위임직 채권추심인이 채권관리시스템을 통한 채권추심 업무수행 시, 채무자에게 정형화된 문구의 문자메시지 양식을 사용하여 발송하도록 하고 있으나,

○ '법조치 안내' 관련 문자메시지 양식의 경우 채권추심에 관한 법적인 절차가 확인되지 않았음에도 문자메시지 전송이 가능하고,

○ 일부 문자메시지 양식의 경우 위임직 채권추심인이 임의로 문구 수정이 가능하여 채무자에 대한 불법추심 행위가 발생할 수 있으므로,

○ 법적인 절차가 확인되어야만 '법조치 안내' 관련 양식 문자메시지 전송이 가능하고, 채권추심인이 문자메시지 양식을 임의 수정 할 수 없도록 채권관리시스템을 개선할 필요가 있음