경영유의사항등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜우리카드

2. 조치일 : 2016. 12. 6.

3. 조치내용

대상	내 용
기 관	개선 3건

4. 개선사항

가. 소멸시효 완성 채권에 대한 위법·부당추심 방지대책 마련

신용카드회사는 소멸시효가 완성된 채권에 대하여 채무자의 시효완성 주장이 있는 경우 해당 채권을 추심할 수 없는데도

채권관리규정(내규)에 소멸시효가 완성된 채권이라도 별도 관리하며 채권 회수를 위해 노력하도록 명시하고 있고, 실무적으로도 '채권추심'이 아닌 '단순안내'에 불과하다는 이유로 '특별채무감면 안내장'을 발송하여 검사대상 기간 중 소멸시효가 완성된 채무자 1,183명으로부터 총 13억 74백만원(채권총액: 120억)을 회수한 사실이 있는 바,

'채권추심'과 '단순안내'의 구별이 불명확하고, 자진변제 여부를 확인할 적당한 방법이 없는 상태에서 현행과 같이 '특별채무감면 안내장'을 계속 운영할 경우, 채무자가 시효완성 여부를 알지 못한 상태에서 채무 감면에 합의*하거나 시효완성 주장 이후에도 사실상 지속적인 채무 독촉을 받게 될 것을 우려해 채무 감면에 합의하는 등의 부작용이 예상되므로

* 시효완성 주장시 채무 전액의 지급을 면할 수 있는데도 이를 알지 못해 "채무감면"을 유리한 혜택으로 오인하여 동의할 개연성 및 채무감면 동의시 채무를 승인한 것이 되어 변제책임 발생

앞으로 이러한 문제가 발생하지 않도록 관련 내규에 소멸시효 완성 채권에

대한 관리방법을 구체화하고 부당한 채권추심 방지 대책을 마련하시기 바람

나. 채권추심 관련 내부통제 절차 개선

(1) 과도한 전화통화 시도 및 안내문자 발송 관리기준 마련

카드업무지침(내규)에 일3회 초과 추심을 제한*하고 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 채권관리센터와 분리된 별도의 조직에서 적정성을 심사하도록 관련 시스템을 개선하시기 바람

(2) 현장방문시 철저한 사전고지 필요

방문독촉시 전화, 우편, 문자메시지 등으로 방문 계획을 회원에게 사전통지하고 있으나* 채무자에게 문자메시지를 송신한 후 수일이 도과된 이후에 방문한 경우도 있는 등 채무자에 대한 방문안내 운용이 미흡하므로

* "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)

채권추심자의 현장방문 계획을 관리자가 승인하는 동시에 채무자 앞으로 방문계획(방문 일시, 장소등)이 자동 발송되도록 전산 시스템을 개발하고, 부득이

하게 방문 일정을 지키지 못한 경우 방문일정을 재고지한 이후 방문하도록 하는 등 관련 시스템을 개선하시기 바람

다. 파견직원의 고객정보조회 관련 내부통제 절차 개선

2014.6월~2014.8월 기간 중 자체적으로 실시한 '개인정보조회 업무의 적정성' 검사에서 소속 직원에 대해서는 자체 점검기준에 따라 해당 직원의 고객정보조회가 적정하였는지를 심사하였으나, 위 자체 검사 이전에 이미 파견기간이 종료된 파견직원들의 경우 파견기간 종료 직원에 대한 고객정보조회의 적정성 점검방안이 마련되지 않아 정보조회 현황*만 파악하고 추가로 적정성에 대한 점검까지는 실시하지 않은 채 그대로 종결한 사실이 있으므로

* 2013.4.1.~2014.5.31. 기간 중 4인의 파견직원이 1,286건의 고객정보를 조회

앞으로 파견기간이 종료된 이후에도 파견직원이 파견기간중 수행한 고객정보조회 업무의 적정성을 점검할 수 있도록 우리카드㈜와 파견직원(내지 파견회사)간 계약서에 필요사항을 반영하거나 자체 검사주기를 단축하여 파견기간중 적어도 1회 이상 고객정보조회의 적정성 점검을 받도록 하는 등 파견직원에 대한 고객정보조회 업무의 적정성 심사 기준을 개선하시기 바람