금융위원회

의결 제2023-227호

1. 조치대상자의 인적사항

제재대상	내용(회사명, 성명 등)
기 관	아이비케이신용정보㈜

2. 조치내용

□ 기관에 대한 조치

◦ 「채권추심법」상 ‘채권추심 착수 전 수임사실 통지의무 위반’, 「신용정보법」 상 ‘소속 위임직 채권추심인 성실 관리 의무 위반’으로 과태료 12,560만원 부과

3. 조치이유

가. 지적사항

□ 기 관

1. 채권추심 착수 전 수임사실 통지의무 위반

◦ 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제6조 제1항에 의하면 채권추심자는 채권자로부터 채권추심을 위임받은 경우에는 채권추심에 착수하기 전까지 채무자에게 수임사실을 통지하여야 하는데도,

- 아이비케이신용정보㈜는 A로부터 위임받은 카드 연체채권 중 2,007건*에 대해서 채권추심행위 착수 전까지 채무자에게 수임 사실을 통지하지 아니한 사실이 있음

* 아이비케이신용정보가 카드채권추심 위탁업무를 시작한 날(2019.7.1.)부터 검사종료일(2022.11.18.)까지 카드 연체채권 추심대상자 수

2. 소속 위임직 채권추심인 성실 관리 의무 위반

◦「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제27조 제9항 제1호 및 제2호에 의하면 채권추심회사는 그 소속 위임직 채권추심인이 채권추심업무를 함에 있어 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해하는 일이 없도록 성실히 관리하여, 소속 위임직 채권추심인이 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3 제1항 및 제11조 제5호를 위반하지 않도록 하여야 하는데도

- 아이비케이신용정보㈜는 소속 위임직 채권추심인에 대한 관리를 소홀*히 하여 소속 위임직 채권추심인 甲이 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3 제1항 및 제11조 제5호를 위반하는 행위**를 초래하였음

* 휴대폰으로 통화 및 문자메시지를 발신·수신한 경우 그 기록을 채권관리 시스템에 유지·관리 하도록 내규에 반영하고 있음에도 개인휴대폰 문자메시지 발송 내역 등의 추심활동을 기록하지 않은 사례가 다수 확인되었으며, 각 부점 자체감사자는 점검대상자에 대한 선정내역과 인원수를 명시하지 않고 점검에 대한 증빙을 누락하였으며, 민원이 발생한 추심인에 대해서도 상담 내역에 대한 점검을 누락한 사례가 다수 확인되었음

** 채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 목적이 아닌 채권추심목적으로 관계인(채무자의 모)에게 연락(채권추심법 제8조의3 제1항) 및 다른단체 명칭(C기금)을 무단 사용(채권추심법 제11조 제5호)하였음

나. 근거법규

□ 기관에 대한 조치

○ 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제6조
○ 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제27조 제9항 제1호 및 제2호