

CLFA

한국대부금융협회

(100-704)서울시 중구 소월로 10 단암빌딩 13층 / TEL 02)3487-5800 / FAX 02)6670-9650 / WWW.CLFA.ORG.KR

문서번호 : 기획조사-2014-83

발신일자 : 2014. 11. 21.

수 신 : 수신처 참조

참 조 :

제 목 : 휴대전화 카카오톡 등을 이용한 채권추심 관련 협조 요청

1. 서민금융 발전을 위해 힘쓰시는 귀사의 노고에 감사드립니다.

2. 최근 금융감독원에 금융회사 채권추심원이 채무자의 전화번호를 개인 휴대폰에 저장한 후, 카카오톡 등을 이용하여 채권추심을 하는 것은 사생활 등을 침해하는 부당한 행위라며 이의 시정을 요구하는 민원이 지속적으로 접수되고 있습니다.

3. 이에 회원사께서는 휴대전화 카카오톡 등을 이용한 채권추심 업무와 관련하여 불임내용을 확인하시고 유사민원이 재발되지 않도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

※ 불임 : 1. 휴대전화 카카오톡 등을 이용한 채권추심 관련 안내사항 1부.
2. 금융감독원 협조 요청 공문 1부. 끝.

※ 문의 : 한국대부금융협회 기획조사부 김현민 주임.
(전화 02-3487-5800, 내선 116)

한국대부금융협회



● 수신처 : 가온인베스트먼트대부 외 271개 전 회원사 대표이사



휴대전화 카카오톡 등을 이용한 채권추심 관련 안내사항

□ 카카오톡 등을 이용한 채권추심 자제

- 휴대폰의 카카오톡은 일반 문자메세지 기능과는 달리 개인의 일상생활 사진 및 프로필 등의 사적인 정보가 저장되어 있고 조회도 가능하여 채무자의 사생활 침해 우려
- * 특히, 심신허약자나 여성인 경우에는 사진 및 프로필이 채권추심원에게 노출된 자체만으로도 심리적 불안감 가중

□ 채권추심원의 휴대전화에 채무자 전화번호 저장 자제

- 채권추심원이 개인 휴대전화에 채무자의 전화번호를 저장하여 채권추심에 활용하는 경우 금융회사(채권추심회사)의 관리·통제가 어렵고 분쟁 발생시 입증자료 확보도 곤란하므로 가급적 금융회사 전화를 이용하여 추심업무 수행
- * 채권추심원은 채무자의 신용정보를 PC로 다운로드하거나 화면 캡처 또는 출력하는 등의 방법을 이용할 수 없음(채권추심업무 가이드라인 II-2-다)

□ 금융감독원 피해접수 사례

- 카카오톡으로 관련없는 사진을 포함한 추심내용 전송
- 카카오톡내 보이스톡 기능을 이용한 추심 전화
- 카카오톡을 이용해 채무자에게 게임메세지 발송

보낸 사람:
제목:

1880087 선영일 [=?utf-8?B?MTg4MDA4NyDshKDsmIHsnbw=?=]
휴대전화 카카오톡 등을 이용한 채권추심 관련 협조 요청

사 본

붙임시행문

우 150-743 / 서울특별시 영등포구 여의대로 38 / 전화 3145-5514 / 전송 3145-5519			
처리부서 민원조사실 민원조사 1팀 팀장 성수용 담당자 선임조사역 선영일			
문서번호	민원조일 -00420	발신방법	전송
발신일자	2014.04.16	문서통제	
정보공개	비공개		
수 신	수신처 참조		
참 조	소비자보호부서장		
사본수신			
제 목	휴대전화 카카오톡 등을 이용한 채권추심 관련 협조 요청		

1. 평소 우리원 금융소비자보호 업무에 대한 귀 금융회사의 협조에 깊은 감사를 드립니다.

2. 최근 우리원에 금융회사 채권추심원이 채무자의 전화번호를 개인휴대폰에 저장한 후, 카카오톡 등을 이용하여 채권추심을 하는 것은 사생활 등을 침해하는 부당한 행위라며 이의 시정을 요구하는 민원이 지속적으로 접수되고 있습니다.

3. 이에 우리원에서는 휴대전화 카카오톡 등을 이용한 채권추심 업무와 관련하여 아래와 같이 지도하오니 유사민원이 재발되지 않도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

* 농협중앙회, 수협중앙회, 저축은행중앙회, 신협중앙회, 여신금융협회, 산림조합중앙회는 회원조합(사)에 본 공문내용 전파 및 지도 요망

- 아 래 -

○ 카카오톡 등을 이용한 채권추심 자제

- 휴대폰의 카카오톡은 일반 문자메시지 기능과는 달리 개인의 일상생활 사진 및 프로필 등의 사적인 정보가 저장되어 있고 조회도 가능하여 채무자의 사생활 침해 우려

* 특히, 심신허약자나 여성인 경우에는 사진 및 프로필이 채권추심원에게 노출된 자체만으로도 심리적 불안감 가중

○ 채권추심원의 휴대전화에 채무자 전화번호 저장 자제

- 채권추심원이 개인 휴대전화에 채무자의 전화번호를 저장하여 채권추심에 활용하는 경우 금융회사(채권추심회사)의 관리·통제가 어렵고 분쟁 발생시 입증자료 확보도 곤란하므로 가급적 금융회사 전화를 이용하여 추심업무 수행. 끝.

* 채권추심원은 채무자의 신용정보를 PC로 다운로드하거나 화면캡처 또는 출력 하는 등의 방법을 이용할 수 없음(채권추심업무 가이드라인 II-2-다)

수 신 처 우리은행 대표이사, 한국스탠다드차타드은행 대표이사, 하나은행 대표이사, 한국의환은행 대표이사, 신한은행 대표이사, 한국씨티은행 대표이사, 국민은행 대표이사, 대구은행 대표이사, 부산은행 대표이사, 광주은행 대표이사, 제주은행 대표이사, 전북은행 대표이사, 경남은행 대표이사, 한국산업은행 은행장, 중소기업은행 은행장, 수산업협동조합중앙회 회장, 농협은행 대표이사, 상호저축은행중앙회 회장, 한국여신금융협회 회장, 한국기업평가 주식회사 대표이사, 나이스신용평가정보 주식회사 대표이사, 서울신용평가정보 주식회사 대표이사, 한국신용평가 주식회사 대표이사, 우리신용정보 주식회사 대표이사, 미래신용정보 주식회사 대표이사, 에프앤유신용정보 주식회사 대표이사, 나라신용정보 주식회사 대표이사, 중앙신용정보 주식회사 대표이사, 세일신용정보 주식회사 대표이사, 케이비신용정보 주식회사 대표이사, 솔로몬신용정보 주식회사 대표이사, 코아신용정보 주식회사 대표이사, 아이비케이신용정보 주식회사 대표이사, 고려신용정보 주식회사 대표이사, 대구신용정보 주식회사 대표이사, 에이앤디신용정보 주식회사 대표이사, 신한신용정보 주식회사 대표이사, 비에스신용정보 주식회사 대표이사, 에스지아이신용정보 주식회사 대표이사, 한국티디비신용정보 주식회사 대표이사, 한국기업데이터 주식회사 대표이사, 주식회사 나이스디앤비 대표이사, 코리아크레딧뷰로

주식회사 대표이사, 나이스신용평가 주식회사 대표이사, 새한신용정보
주식회사 대표이사, 농협자산관리 주식회사 대표이사,
씨티크레딧서비스신용정보 주식회사 대표이사, 에스신용정보 주식회사
대표이사, 한신정신용정보 주식회사 대표이사, 주식회사 이크레더블
대표이사, 케이에스신용정보 주식회사 대표이사, MG 신용정보
주식회사 대표이사, 농업협동조합중앙회 회장, 신용협동조합중앙회
회장, 산림조합중앙회 회장