

채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인

제1장 총칙

제1조(목적) 「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인」은 금융회사등이 채권추심 과정에서 준수하여야 하는 내부통제기준을 업무단계별로 제시하고 금융회사등의 채권 매각 프로세스를 규율함으로써 불법·불공정한 채권추심행위를 사전에 예방함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 가이드라인에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 다만, 이 가이드라인에서 정의하지 아니하는 용어는 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」(이하 '채권추심법'), 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 '신용정보법'), 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」(이하 '대부업법')에서 정의하는 바에 따른다.

1. “채권”이란 대출, 신용카드 대금 등 금융거래상의 신용위험이 따르는 금융회사의 채권을 말한다. 다만, 채권추심회사에 대하여서는 신용정보법 제2조제11호에서 규정하는 채권(이하 '추심대상 채권')을 적용하며, 이 가이드라인 제3장에 한하여서는 대출원금이 5천만원 이하인 개인에 대한 채권을 적용한다.
2. “채권자”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 추심대상 채권을 보유하는 자
 - 나. 가목으로부터 채권을 매입하는 자
 - 다. 나목으로부터 채권을 재매입하는 자
3. “채무자”란 채무를 변제할 의무가 있거나 채권자로부터 채무를 변제할 의무가 있는 것으로 주장되는 자연인(보증인을 포함한다)을 말한다. (채권추심법 제2조제2호)
4. “관계인”이란 채무자와 동거하거나 생계를 같이 하는 자, 채무자의 친족, 채무자가 근무하는 장소에 함께 근무하는 자를 말한다. (채권추심법 제2조제3호)
5. “채권추심”이란 채무자에 대한 소재파악 및 재산조사, 채권에 대한 변제 요구, 채무자로부터 변제 수령 등 채권의 만족을 얻기 위한 일체의 행위를 말한다.(채권추심법 제2조제4호)

6. “금융회사”란 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」제38조에서 정하는 금융감독원의 검사대상기관을 말한다. 다만, 채권추심회사는 제외한다.
7. “채권추심회사”란 신용정보법 제4조에 의해 채권추심업무를 영위할 목적으로 금융위원회로부터 허가를 받은 신용정보회사를 말한다.
8. “대부업자”란 금전의 대부(어음할인·양도담보, 그 밖에 이와 비슷한 방법을 통한 금전의 교부를 포함한다)를 업(業)으로 하거나 대부계약에 따른 채권을 양도받아 이를 추심(대부채권매입추심)하는 것을 업으로 하기 위하여 대부업법 제3조제2항에 따라 금융위원회에 등록한 자를 말한다.
9. “금융회사등”이란 금융회사 및 채권추심회사를 말한다.
10. “채권추심업 종사자”란 채권추심회사에 소속되어 채권추심업무를 수행하는 임·직원 및 위임직채권추심인을 말한다.
11. “금융회사등임직원”이란 금융회사등에 소속되어 채권추심업무를 수행하는 임직원 및 위임직채권추심인을 말한다.
12. “위임직채권추심인”이란 채권추심회사가 위임 또는 그에 준하는 방법으로 채권추심업무를 하도록 하는 자를 말한다. (신용정보법 제 27조제2항제2호)
13. “신용정보등”이란 채권발생이나 채권추심과 관련하여 알게 된 채무자 또는 관계인의 신용정보나 기타 개인정보를 말한다.
14. “금융협회”란 전국은행연합회, 상호저축은행중앙회, 한국여신금융협회, 농업협동조합중앙회, 산림조합중앙회, 신용협동조합중앙회, 수산업협동조합중앙회, 금융투자협회, 생명보험협회, 대한손해보험협회, 신용정보협회, 한국대부금융협회 등을 말한다.

제3조(적용대상) 이 가이드라인의 적용 대상 기관은 금융회사등으로 한다.

제4조(채무자의 책무) 이 가이드라인은 주로 금융회사등의 채권추심과 관련되는 금지사항 또는 준수사항에 대하여 기준을 제시하고 있으나, 채권추심행위는 채무자(보증인 제외)가 채권자로부터 경제적 이익을 향유하였음에도 불구하고 약정한 기일 내에 채무를 변제하지 아니함에 따라 이루어지는 것이므로 채무자는 본인의 채무를 변제하여야 하는

법적인 책임이 있으며, 고의적으로 채무변제를 회피하여서는 아니 된다. 금융회사등이 적법하게 채권을 추심하는 경우 채무자는 이에 대하여 신의에 좇아 성실하게 응하여야 한다.

제5조(성격) ① 이 가이드라인은 「금융규제 운영규정」 제2조제4호에 따른 금융행정지도로 강제성이나 법적 구속력을 가지지 아니한다.

② 이 가이드라인에서는 사회통념상 문제가 될 소지가 있는 불법·부당한 채권추심 행위에 대한 사례를 나열하고 있으나, 이러한 사례가 반드시 관련법규에 위반된다고 단정할 수 없다.

③ 이 가이드라인을 준수하는 것만으로 감독당국 및 사법당국의 제재 대상이 되지 아니함을 보장하지는 아니하며, 채권추심 과정에서 발생하는 개별적 행위의 범위반 여부는 최종적으로 사법당국에서 판단하는 사항이다.

④ 금융회사는 채권을 매각하더라도 채권매각 이전에 발생하는 불법·부당행위에 대하여 책임이 있으며, 채권추심회사는 채권자와 채권추심위임계약이 종결되더라도 종결 이전에 발생하는 불법·부당행위에 대하여 책임이 있음을 유의하여야 한다.

제6조(리스크 관리) ① 금융회사등은 채권의 추심 및 매각과 관련하여 다음 각 호의 리스크에 노출될 수 있음을 인지하고, 내부통제 기준을 마련하는 등 리스크를 관리하여야 한다.

1. 운영리스크는 내부통제 실패 등에 따라 금융회사등의 수익 및 자본이 감소하는 위험을 말한다.

2. 평판리스크는 부정적인 여론 등에 따라 금융회사등의 수익 및 자본이 감소하는 위험을 말한다.

3. 컴플라이언스리스크는 법규 및 규정 등을 위반함에 따라 금융회사등의 수익 및 자본이 감소하는 위험을 말한다.

4. 전략리스크는 금융회사의 전략 수립 및 실행 실패 등에 따라 금융회사등의 수익 및 자본이 감소하는 위험을 말한다.

② 금융회사등은 IT, 법률, 회계, 감사 등 각 분야의 가용한 인력을 활용하여 채권 추심 및 매각 절차에서 발생하는 리스크를 관리하여야 한다.

제2장 내부통제

제7조(매각 관련 내부통제) ① 금융회사는 해당 금융회사의 모든 채권 매각에 동일하게 적용되는 일관성 있고 투명한 내부통제 기준을 마련하여 운영하여야 한다.

② 금융회사는 제1항의 준수를 위하여 해당 기관의 모든 채권 매각을 통할하는 부서(이하 '담당부서')를 지정하여 운영하여야 한다. 다만, 하나의 금융회사에 매각 주관부서가 다수인 경우, 채권매각 등을 결정하는 협의체를 구성하거나 부서 간 합의를 통하여 담당부서의 역할을 수행하도록 할 수 있으며 임직원 수 20인 이하의 금융회사는 부서 지정을 생략할 수 있다.

③ 담당부서는 채권 매각과 다른 채권 처리 방법(예 : 채권추심회사에 추심 위임, 자체 추심, 대손상각, 경매 등)간의 비용·편익 및 정책 목적 등을 고려하여 일관된 기준에 따라 채권 매각 여부를 결정하여야 한다.

④ 담당부서는 채권 종류에 따른 매각 현황, 매각 가격, 주요 환매 및 민원 현황 등이 경영진 또는 이사회 등에 적시에 충실하게 보고되도록 관리하여야 한다.

⑤ 담당부서는 채권 매각 실태가 해당 금융회사의 전략에 비추어 적절한지 여부를 정기적으로 모니터링하고 필요 시 매각전략 등에 반영하여야 한다.

제8조(추심 관련 내부통제) ① 금융회사등은 이 가이드라인에서 정하는 채권추심업무 관련 불법·부당행위 금지내용 등의 준수 여부에 대하여 내부통제를 실시하여야 한다.

② 금융회사등은 금융회사등임직원이 관련법규 및 내규를 준수하도록 지도하여야 한다.

③ 금융회사등은 금융회사등임직원에게 대한 내부통제 및 지속적인 모니터링 체계를 갖추어야 하며, 금융회사등임직원이 채권추심 과정에서 관련 법규 또는 내규를 위반하는 경우 제재 등 신속하고 적절한 조치를 취하여야 한다.

④ 금융회사등은 채권관련 원인서류, 채권추심 위임계약 서류, 채무자 관련 개인신용정보 등을 철저히 보관·관리하여 정보의 오·남용에

다른 피해를 방지하여야 한다.

- ⑤ 금융회사등 상호간 또는 금융회사등과 금융회사등임직원 양 당사자간 해결하여야 하는 사항을 채무자의 책임으로 전가하여서는 아니 된다.
- ⑥ 채권추심회사는 채권자와 채권추심 위임계약기간 종료 후 채권추심업 종사자가 채무감면을 약속하거나 채무변제금액을 수령하여 분쟁이 발생하는 경우 채무자에게 책임을 전가하여서는 아니 된다.
- ⑦ 채권추심회사는 채권추심업 종사자와 계약 체결 시 <별표1>에 따라 준법서약서를 작성하도록 하고, 채권추심업 종사자가 이 서약서에 기재된 사항을 위반하는 경우 필요한 조치를 즉시 취하여야 한다.
- ⑧ 금융회사등은 금융회사등임직원을 대상으로 유인물 배포, 사내 집합 교육 등의 방법을 통하여 불법적인 재산조회방법을 전파하거나 중용하여서는 아니 된다.
- ⑨ 채권추심회사 및 대부업법 제3조제2항제2호에 해당하는 대부업자는 변제촉구 등 추심업무에 착수하는 경우, 착수 3영업일 전(1일에 통지하는 경우 4일부터 착수 가능)에 착수 사실 및 <별표2~5>의 안내사항을 채무자의 이메일, 우편, 또는 이동전화번호(LMS 등)로 통지하여야 하며, 이 안내사항이 홈페이지에도 공시되어 있음을 알려야 한다. 다만, 기한의 이익 상실 또는 계약의 해지 이전에는 통지 없이 연체 사실에 대하여 안내할 수 있다.
- ⑩ 제9항에 해당하지 아니하는 금융회사는 기한의 이익 상실 이후 추심하고자 하는 경우 제9항에 따른 통지를 하고 추심에 착수하여야 한다. 다만, 「민사집행법」 제276조 및 제300조에 따라 보전처분을 위하여 가압류 및 가처분을 하는 경우에는 통지를 생략할 수 있다.
- ⑪ 금융회사가 제10항에 따라 통지하는 경우, 해당 채권을 위임받은 채권추심회사는 통지를 생략하고 추심에 착수할 수 있다.
- ⑫ 금융회사등은 각사의 상황에 따라 <별표2~5>의 양식을 변경하여 사용할 수 있다.
- ⑬ 채무자가 「변호사법」에 따른 변호사·법무법인·법무법인(유한) 또는 법무조합을 채권추심에 응하기 위한 대리인으로 선임하고 이를 서면으로 통지하는 경우, 대부업자는 채권추심법 제8조의2에 따라 채무와 관련하여 채무자를 방문하거나 채무자에게 말·글·음향·영상 또는 물건을 도달하게 하여서는 아니 된다.

- ⑭ 채권추심회사 및 위임직채권추심인은 채권추심법 제8조의4에 따라 채권추심과 관련한 소송행위를 하여서는 아니 된다.
- ⑮ 채권추심회사는 채무자가 복수의 연체계좌 보유 시 연체계좌별로 달리 관리할 필요성이 없는 한 복수의 채권추심업 종사자에게 연체계좌별로 분리 배정하여서는 아니 된다.
- ⑯ 금융회사등은 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우 채권추심을 중지하여야 한다.
 1. 채무자의 국민행복기금 채무조정 신청 접수 사실을 확인하는 경우 (국민행복기금 신용지원협약 제13조제1항 및 운영세칙 제7조에 따라 채무자의 신용지원 여부 확정시까지)
 2. 채무자가 채무존재사실을 부인하여 소송을 제기하는 경우
 3. 채무자로부터 신용회복위원회의 신용회복지원 신청 사실을 통지받고 전산상으로 사실관계가 확인되는 경우(신용회복지원협약 제7조)
 4. 채무자에 관한 개인회생절차 개시결정 또는 중지명령 사실을 확인하는 경우(「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」 제600조제1항 및 제593조제1항)
 5. 채무자가 사망하여 그 상속인의 상속포기나 한정승인 사실을 확인하는 경우
 6. 채무자가 중증환자 등으로 사회적 생활부조를 필요로 하는 경우
 7. 채무자가 소멸시효 완성에 따라 추심중단을 요청하는 경우
 8. 채무자가 원금, 이자, 비용, 변제기, 채권의 발생연월일, 소멸시효기간(단, 금융회사의 대출채권인 경우 해당 채권의 소멸시효 완성 여부) 등 채무의 상세내역이 포함된 채무확인서를 요청하였음에도 제시하지 못하는 경우
 9. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제39조의2제1항을 위반하여 채권자변동정보가 종합신용정보집중기관에 제공되지 아니한 경우
- ⑰ 채권추심회사는 신용정보법 제41조제1항에 따라 소속 사업장 또는 지점이 아닌 프랜차이즈 형태로 제3자와 계약을 맺어 채권추심회사 명의로 채권추심업을 하게 하여서는 아니 된다.

제9조(소멸시효 완성채권) ① 금융회사는 소멸시효가 완성된 대출채권을 직접 추심하거나 그 추심을 채권추심회사에 위임할 수 없다.

- ② 금융회사는 소멸시효가 완성된 채권을 매각할 수 없다.
- ③ 금융회사는 채권과 관련된 소송을 진행하기 전에 미리 당해 채권의 소멸시효가 완성되었는지 여부를 확인하여야 한다. 다만, 금융협회는 소멸시효 완성여부를 확인하기 곤란한 채권에 대한 소송 기준을 마련하여 홈페이지에 공시할 수 있다.
- ④ 금융회사는 소멸시효가 임박한 채권의 소멸시효를 연장하기 위하여 그 이유를 서면으로 작성하여야 한다.

제10조(금융회사등임직원의 고용 및 계약 제한) ① 채권추심회사는 채권추심업 종사자를 채용(또는 계약)함에 있어 신용정보법 등 관련법규 저촉여부 등을 사전에 확인하여야 하며, 신용정보법 제27조제1항에 따라 <별표6>에 해당하는 자를 채권추심업 종사자로 사용하여서는 아니 된다.

- ② 채권추심회사는 신용정보법 제27조제5항에 따라 <별표6>에 해당하는 위임직채권추심인을 통하여 채권추심업무를 할 수 없다.
- ③ 대부업자는 사람을 고용함에 있어 대부업법 제9조의5에 따라 <별표6>에 해당하는 관련법규 저촉여부 등을 사전에 확인하여야 한다.

제11조(금융회사등임직원의 관리 및 교육) ① 금융회사등은 금융회사등 임직원으로 하여금 채권추심과 관련된 교육을 이수하도록 하거나 신용관리사 자격증을 취득하도록 하는 등 금융회사등임직원의 자질 향상을 위하여 노력하여야 한다.

- ② 채권추심회사는 신용정보법, 채권추심법 및 대부업법 등 관련법규 위반행위로 인하여 해임·면직된 채권추심업 종사자에 대한 정보를 기록·유지하여야 한다.
- ③ 금융회사등은 퇴직(사임)한 금융회사등임직원이 재직(재임)중이었다면 해임·면직에 해당하는 조치를 받았을 것으로 인정되는 경우 해당 조치의 내용을 인사기록부 등에 기록·유지하여야 한다.
- ④ 채권추심회사는 소속 위임직채권추심인이 등록취소, 업무정지 등의 처분을 받는 경우 즉시 추심업무를 중지시키는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 채권추심회사는 채권추심업 종사자를 채용(등록)하는 경우, 관련 법규

및 이 가이드라인 내용에 대하여 교육을 실시하여야 하며, 정기(반기 1회) 또는 수시로 기존 채권추심업 종사자를 대상으로 민원예방에 대한 교육을 실시하여야 한다. 채권추심회사는 필요 시 소속 협회를 통하여 통합하여 교육을 실시할 수 있다.

- ⑥ 채권추심회사가 제5항에 따른 교육을 실시하는 경우, 교육일시, 장소, 참석자 등에 대한 내용을 기록·유지하여야 한다.

제12조(금융회사등임직원의 준수사항) ① 금융회사등임직원은 관련법규 및 내규를 준수하고 사회규범과 윤리에 따라 행동하여야 하며, 채무자 등 추심대상자의 인격과 권리를 존중하여야 한다.

- ② 채권추심업 종사자는 신용정보법 제27조제4항에 따라 소속되지 아니한 채권추심회사를 위하여 채권추심업무를 하여서는 아니 된다.
- ③ 채권추심업 종사자는 소속 채권추심회사 명의를 아닌 자신의 명의로 채권추심위임계약을 체결하여 추심하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ④ 금융회사등임직원은 채무자에 대한 직장 및 재산 파악 등을 위하여 채무자의 주민등록번호 등을 이용하거나 채무자를 가장하여 인터넷 사이트에 회원으로 가입하여 채무자의 개인정보를 취득하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제13조(신용정보등의 보호) ① 금융회사등은 채권추심법 제10조제1항 및 신용정보법 제42조제1항에 따라 신용정보등을 누설하거나 채권추심의 목적 외로 이용하여서는 아니 된다.

- ② 채권자는 채권추심회사에 채권추심 목적상 필요한 신용정보등을 제공하여야 하며, 채무자 관계인의 신용정보 등을 본인의 동의 없이 제공하여서는 아니 된다.
- ③ 채권추심회사는 채무자의 신용정보 등을 수집하는 경우 채권추심 목적으로만 사용하여야 하며, 추심완료 시 불필요한 정보를 파기하여야 한다.
- ④ 금융회사등은 채권추심을 위하여 채무자의 관계인에 대한 개인신용정보를 수집하거나, 기업의 영업비밀 또는 독창적인 연구개발 정보, 개인의 정치적 사상, 종교적 신념, 그 밖에 신용정보와 관계없는 사생활에 관한 정보, 확실하지 아니한 개인신용정보 등을 수집·조사

하여서는 아니 된다.

- ⑤ 금융회사등은 불법적으로 채무자의 신용정보나 개인정보를 취득할 수 있는 인터넷사이트를 차단하여야 한다.
- ⑥ 채권추심회사는 신용조회회사를 통하여 채무자 정보를 조회하는 경우 채권추심업 종사자가 로그인 및 책임자 승인을 거쳐 채권추심을 위하여 필요한 최소한의 범위와 횟수 내에서 조회하도록 관련 시스템을 구축하여야 한다.
- ⑦ 채권추심회사는 채권추심업무를 직접 수행하는 채권추심업 종사자가 자신의 담당 채권에 한하여 관련 정보에 접근할 수 있도록 시스템을 갖추어야 하며, 관련정보를 PC로 Download하거나 화면 Capture 또는 출력하는 등의 방법으로 이용할 수 없도록 하여야 한다.

- 제14조(광고 및 홍보물)** ① 채권추심회사는 광고 또는 홍보 시 추심의 대상이 되는 채권의 종류 등을 명시하여야 하고, 광고의 명의 및 연락처는 채권추심회사의 명의로 연락처를 사용하여야 하며, 채권추심업 종사자의 개인 연락처 등을 사용하여서는 아니 된다.
- ② 금융회사등은 광고물 제작·사용 시 본사의 사전 승인절차를 거쳐야 하며, 금융회사등임직원이 별도의 광고물을 제작·사용하여서는 아니 된다. 또한, 광고물 제작·사용 시 '해결', '떼인 돈' 등 부정적 이미지를 주는 용어를 사용하여서는 아니 된다.
 - ③ 채권추심회사는 채권의 회수 가능성, 수입수수료, 채권추심회사의 업무 범위 및 실적 등에 대하여 사실과 현저하게 다른 내용을 표시하여서는 아니 된다.

제3장 매각 단계별 준수사항

제15조(매각 제한 채권) ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나와 같이 채무자와 분쟁 중에 있거나 분쟁 소지가 있는 채권을 사전에 확인하여 매각대상에서 제외하여야 한다.

1. 소멸시효가 완성된 채권
2. 채무자가 사망한 채권(단, 상속절차 완료 등 분쟁 소지가 없는 채권은 제외)

3. 채권의 존부 등에 대한 다툼으로 인하여 소송 중인 채권
 4. 기타 채권·채무관계가 불명확한 채권(예 : 원인서류 부존재, 명의 도용 및 사기대출에 의한 채권, 채권·채무관계 관련 조정절차가 진행 중인 채권)
- ② 금융회사는 매각하는 채권이 채권 매각 시점에 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하였던 것으로 확인되는 경우, 채권 매각 이후에도 리스크 관리를 위하여 환매 등의 조치를 취하여야 한다.

제16조(매각 대상 기관) 금융회사는 채권매각 시 거래상대방이 대부업법 제9조의4제3항에 따라 채권 매각이 허용되는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자인지 여부를 확인하여야 한다.

1. 대부채권매입추심을 업으로 하기 위하여 금융위원회에 등록된 대부업자
2. 관계법령에 따라 인가 또는 허가 등을 받아 대부업을 하는 여신금융 기관(대부업법 제2조제4호)
3. 「예금자보호법」에 따른 예금보험공사 및 정리금융회사
4. 「금융회사부실자산 등의 효율적 처리 및 한국자산관리공사의 설립에 관한 법률」에 따른 한국자산관리공사
5. 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사
6. 「농업협동조합의 구조개선에 관한 법률」에 따른 농업협동조합자산 관리회사

제17조(실사) ① 금융회사는 매입기관에 대하여 실사(due diligence)를 실시 하고, 실사를 통하여 평가한 매입기관의 리스크를 매입기관 선정 시 반영하여야 한다. 실사하는 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함될 수 있다.

1. 채권추심법 및 이 가이드라인 등 채권추심행위 관련 법규 및 감독 기관 행정지도 등 준수 여부
2. 채권추심 가용 인력 및 과거의 채권추심 행태
3. 매입기관에 대한 소비자 민원 주요내용
4. 매입기관의 인·허가 및 등록 현황
5. 매입채권에 대한 재매각으로 인하여 금융회사의 리스크를 증가시킨 과거 사례
6. 사단법인 한국신용정보원의 「일반신용정보관리규약」 제14조제1항

제11호에 따른 채권자 변동정보 등록 여부

- ② 금융회사는 제1항에 따른 실사의 항목, 방법 및 절차 등을 자체적으로 수립할 수 있으며, 제16조제3호 내지 제6호에 해당하는 자에 매각하는 경우에는 실사를 생략할 수 있다.
- ③ 금융회사는 실사에 필요한 내용을 제출하도록 매입기관에 요청할 수 있다. 매입기관은 영업기밀 등 특별한 사유가 없는 한 요청에 따라 자료를 제출하여 원활한 실사가 진행되도록 협조하여야 한다.
- ④ 금융협회는 소속 금융회사에 공통적으로 적용되는 실사 방안을 마련할 수 있으며, 제1항에 따른 실사와 관련하여 이 가이드라인에서 정하지 아니한 세부 사항을 정할 수 있다.

제18조(매각계약서) ① 금융회사는 채권의 매각과 관련되는 모든 중요한 사항에 대하여 명확한 용어를 사용하여 채권매각계약서를 작성하여야 한다.

② 제1항의 중요한 사항은 다음 각 호를 포함한다.

- 1. 채무자 신용정보의 보호 관련 의무와 책임
- 2. 채권 추심 관련 매입기관의 법규 및 규정 준수 의무
- 3. 원리금 산정 및 채무액 확인에 필요한 제반 채권원인서류 제공시기

③ 금융회사는 채권의 재매각으로 인하여 발생하는 리스크를 관리하기 위하여 재매각이 불가한 기관 및 기간(예 : 3개월)을 매각계약서에 명확히 기재하여야 한다.

④ 금융회사는 채권 매각 시 매입기관이 재매입 기관에 대하여 실사 (due diligence)하도록 의무화하는 내용을 매각계약서에 명시하여야 한다.

⑤ 금융회사는 매입기관이 매입채권을 추심하는 경우 불법행위가 발생하지 아니하도록 하는 내용을 매각계약서에 포함하고, 불법추심행위가 적발되는 경우 향후 매각계약 시 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 사실을 명시하여야 한다.

⑥ 금융회사는 채권의 특징(예 : 담보/무담보 등)에 따라 표준 계약서 양식을 사용하는 등 일관성 있는 계약서가 작성되도록 하여야 한다.

제19조(채권 매각) ① 금융회사는 매각 채권의 채무자 보호를 위하여 법

과 규정에 따라 채권 매각 절차를 이행하여야 한다. 제2조제1호에도 불구하고 제19조에서 채권이라 함은 금융거래상의 신용위험이 따르는 금융회사의 채권을 말한다.

② 금융회사는 채권 매각 시점에 매각하는 각 채권에 대하여 다음 각 호의 정보 및 <별표7>의 정보를 정확하고 완전하게 매입기관에 제공하여야 한다.

1. 원금
2. 이자
3. 수수료 등 제반비용
4. 변제기
5. 채권의 발생연월일
6. 소멸시효 완성 여부
7. 연체일자
8. 사단법인 한국신용정보원의 「일반신용정보관리규약」 제22조제4에 따른 채권자 변동정보 등록 여부

③ 금융회사는 매입기관이 요청하는 경우, 다음 각 호의 정보를 제공하도록 적극적으로 협조하여야 한다.

1. 채무자와의 분쟁사항 및 진행경과
2. 사후관리 내역
3. 원금 및 이자 상환내역 등

④ 금융회사는 계약에서 정한 기한 내에 원리금 산정 및 채무잔액 확인에 필요한 제반 채권원인서류(대출계약서, 대출원장, 기타 대출 관계서류 등)를 매입기관에 제공하여야 한다.

⑤ 금융회사는 제4항에 따른 채권원인서류 제공 시 원인서류에 채무자(보증인) 본인 이외의 주민등록번호가 포함되지 아니하도록 하여야 한다.

⑥ 금융회사는 채권매각과 관련된 신용정보를 이 가이드라인, 신용정보법 및 관련 규정, 사단법인 한국신용정보원의 「일반신용정보관리규약」 등에 따라 정확하고 신속하게 등록하여야 한다.

⑦ 금융회사는 「자산유동화에 관한 법률」 제17조에 따라 설립된 유동화 전문회사에 채권을 매각하는 경우 유동화자산의 관리를 위탁받은 자가 매각된 채권과 관련하여 제6항의 업무를 수행하도록 하여야

한다.

제20조(매각통지) 금융회사는 채권 매각 시 채무자 보호를 위하여 채무자에게 <별표8>에 따라 매입기관 현황 및 소멸시효 완성 여부 등에 대하여 통지하여야 한다.

제21조(사후관리) 금융회사는 리스크 관리를 위하여 매입기관의 재무상황, 규정 준수 여부 및 계약사항 이행 여부 등에 대하여 일정기간(예 : 1년) 사후점검을 실시하고, 사후점검을 통하여 리스크가 높다고 판단되는 경우 추가적인 채권 매각 후보군에서 제외하여야 한다. 다만, 제16조 제3호 내지 제6호에 해당하는 자에 매각하는 경우에는 사후관리를 생략할 수 있다.

제4장 추심 단계별 준수사항

제22조(수입대상채권) ① 채권추심회사는 채권추심 수입 시 대상채권이 신용정보법 제2조제11호에서 추심을 허용하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는지 여부를 사전에 철저히 확인하고 수입하여야 한다.

1. 「상법」에 따른 상행위로 생긴 금전채권(예 : 은행, 저축은행 등 금융회사의 대출금, 신용카드회사의 카드매출대금, 전기통신사업자의 통신요금, 매매계약에 의한 물건납품대금, 도급계약에 의한 공사대금, 공급계약에 의한 자재대금, 운송계약에 의한 운송료 등)
2. 판결 등에 따라 권원(權原)이 인정된 민사채권으로서 「민사집행법」(제24조, 제26조, 제56조)에 따라 강제집행을 할 수 있는 금전채권(예 : (1) 확정된 중국판결이나 가집행의 선고가 있는 중국판결이 있는 경우 (2) 외국법원의 확정판결에 기초하여 대한민국 법원에서 집행판결로 그 강제집행을 허가하는 경우 (3) 항고로만 불복할 수 있는 재판, 가집행의 선고가 내려진 재판, 확정된 지급명령, 공증인이 작성한 공정증서로서 채무자가 강제집행을 승낙한 취지가 적혀 있는 것, 소송상 화해, 청구의 인낙 등)
3. 특별법에 따라 설립된 조합·공제조합·금고 및 그 중앙회·연합회 등의 조합원·회원 등에 대한 대출·보증, 그 밖의 여신 및 보험업무에 따른 금전채권

4. 기타 다른 법률에서 채권추심회사에 대한 채권추심의 위탁을 허용하는 채권

② 채권추심회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 채권을 수입대상에서 제외하여야 한다.

1. 판결 등에 따라 권원(權原)이 인정되지 아니하는 민사채권
2. 채권의 유무에 대하여 분쟁 중에 있거나 분쟁소지가 있는 채권
3. 기타 채권·채무관계가 불명확한 채권 등

제23조(수입계약) ① 채권자는 채권추심법 제7조에 따라 동일한 채권에 대하여 동시에 2인 이상의 자에게 추심을 위임하여서는 아니 된다.

② 채권자 및 채권추심회사는 <별표9>의 표준안에 따라 다음 각 호의 사항을 채권추심 수입계약에 포함시켜야 하며, 계약 후 상호 신의에 따라 계약을 성실히 이행하여야 한다.

1. 채권추심행위와 관련된 일체의 위임업무 내용
2. 채권추심회사의 추심업무 수행을 위하여 채권자가 통지할 필요가 있다고 판단하는 사항
3. 추심하는 채권이 금융회사의 대출채권인 경우 해당 대출채권의 소멸시효 완성여부
4. 변제금 수령 간주 사유 등의 추심실적 인정범위
5. 채권추심활동 및 법적절차 진행 소요비용 부담
6. 수수료 등의 지급기준, 시기, 청구 및 지급방법
7. 추심대금 입금방법, 입금계좌, 추심대금 인도방법(입금 기한)
8. 수입채권 해지 및 반환 등에 관한 사항
9. 성실의무, 신용정보의 누설금지, 손해배상, 중복추심의 위임금지에 관한 사항
10. 계약 효력발생일 및 약정기간, 계약변경·해지에 관한 사항
11. 채권자와 채권추심회사간에 분쟁이 발생하는 경우 소송관할법원 등

③ 금융회사는 신용정보법 제27조의2에 따라 금융위원회의 허가를 받은 채권추심회사 외의 기관 및 개인에게 채권추심업무를 위임할 수 없다.

④ 금융회사는 채권추심회사 또는 소속 위임직채권추심인이 관계 법령 또는 가이드라인을 중대하게 위반하는 경우, 컴플라이언스 리스크 등을 고려하여 일정 기간 채권 추심을 위임하지 아니하거나 계약상 불이익한

조치를 부여하여야 한다(예 : 폭행·협박 등의 중대한 위반 시 최장 1년간 채권 추심 위임 금지 등)

제24조(채무자 소재 파악) ① 채무자에 대한 소재파악은 채무자와 연락이 장기간 이루어지지 아니하거나 채무자가 행방불명 상태인 경우에 한하여 실시한다.

② 금융회사등임직원은 채권추심법 제12조제2호에 따라 채무자의 소재나 연락처를 알고 있음에도 불구하고 소재파악을 가장하여 채무자의 관계인이나 주변사람에게 연락하는 행위를 하여서는 아니 된다.

③ 금융회사등은 신용정보법 제15조제1항에 따라 채권추심 목적 달성을 위하여 필요한 최소한의 범위에서 합리적이고 공정한 수단을 사용하여 채무자에 대한 소재파악을 실시하여야 한다.

④ 금융회사등임직원은 채권추심법 제8조의3제1항에 따라 채권추심을 위하여 채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 경우를 제외하고는 채무와 관련하여 관계인을 방문하거나 관계인에게 말·글·음향·영상 또는 물건을 도달하게 하여서는 아니 된다.

⑤ 금융회사등임직원은 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하기 위하여 관계인을 방문하거나 관계인에게 말·글·음향·영상 또는 물건을 도달하게 하는 경우, 채권추심법 제8조의3제2항에 따라 다음 각 호의 사항을 관계인에게 밝혀야 하며, 관계인이 채무자의 채무 내용 또는 신용에 관한 사실을 알게 하여서는 아니 된다.

1. 금융회사등 및 해당 금융회사등임직원의 성명·명칭·연락처
2. 채권자의 성명·명칭
3. 방문 또는 말·글·음향·영상·물건을 도달하게 하는 목적

⑥ 채권추심업 종사자는 채무자에 대한 신용정보를 수집·조사하는 경우, 신용정보법 제27조제8항에 따라 신용정보업 종사원증(신용정보업에 종사함을 나타내는 증표)을 제시하여야 한다. 또한, 신용정보법 제40조제5호에 따라 정보원, 탐정, 그 밖에 이와 비슷한 명칭을 사용하여서는 아니 된다.

⑦ 금융회사등이 채무자의 소재파악을 위하여 주민등록정보를 이용하고자 하는 경우에는 「주민등록법」 등 관련법규에서 정하는 절차에 따라야

한다. 주민등록초본 교부를 위한 이해관계사실확인서는 금융회사등에서 발급하여야 하며, 금융회사등임직원이 개인적으로 작성하여서는 아니 된다. 아울러, 금융회사등은 이해관계사실확인서를 발급하는 경우에 그 발급내역을 이해관계사실확인서 발급대장에 기록·유지하여야 하며, 주민등록초본 교부와 관련하여 부당한 업무처리 등으로 인한 민원이 발생하지 아니하도록 유의하여야 한다.

- ⑧ 금융회사등은 「주민등록법」 제30조제5항에 따라 채권추심을 위하여 신청·취득하는 주민등록초본이나 주민등록전산정보자료를 신청한 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다. 또한, 채무자의 소재파악을 위하여 신용정보법 또는 기타 법령에서 허용하는 범위 이외의 방법으로 채무자의 개인신용정보를 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

제25조(수입사실 통지) ① 채권추심회사는 채권추심법 제6조에 따라 채권추심에 착수하기 전까지 수입사실을 서면으로 채무자에게 통지하여야 한다. 이때, 서면에는 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호의 전자문서(정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성, 송신·수신 또는 저장된 정보)가 포함된다.

- ② 채권추심회사는 우편으로 수입사실을 통지하는 경우 우편배송에 소요되는 기간(3영업일 내외)을 감안하여 사전에 통지서를 발송하여야 한다. 다만, 채권추심법 제6조제2항 내지 제3항에 따라 채무발생의 원인이 되는 계약에 기한의 이익에 관한 규정이 있는 경우에는 채무자가 기한의 이익을 상실한 후에, 채무발생의 원인이 되는 계약이 계속적인 서비스 공급 계약인 경우에는 서비스 이용료 납부지체 등 채무불이행으로 인하여 계약이 해지된 즉시 통지하여야 한다.

- ③ 채권추심회사는 수입사실 통지 시 채권추심법 제6조에 따라 다음 각 호의 사항을 포함하여 <별표10>과 같이 통지하여야 한다.

1. 채권추심회사의 명칭 및 연락처(채권추심업 종사자의 성명, 연락처를 포함하되, 채권추심업 종사자가 별도로 지정되지 아니한 경우에는 채무자가 연락할 수 있는 대표 담당자를 지정하여 그 성명과 연락처를 기재)
2. 채권자의 성명·명칭, 채무금액, 채무불이행 기간 등 채무에 관한 사항

3. 입금계좌번호, 계좌명 등 입금계좌 관련 사항(입금계좌는 원칙적으로 채권자 명의의 계좌를 기재하되, 채권자와 서면 등으로 합의하는 경우 채권추심회사 명의의 계좌를 기재할 수 있으며, 이 경우 채권추심위임 계약 등 합의에 관한 명확한 근거자료를 확보하여야 한다. 또한, 변제금을 채권추심업 종사자의 개인 계좌로 입금하거나 현금으로 납부할 수 없음을 명기하여야 한다.)
 - ④ 채권추심회사는 채무자에 대한 수입사실을 통보하는 경우 그 통보 내역을 기록·유지하여야 한다.
 - ⑤ 제1항에도 불구하고 채무자가 수입사실 통지가 필요 없다고 동의하는 경우 채권추심회사는 서면(「전자문서 및 전자거래기본법」 제2조제1호의 전자문서를 포함한다)이나 음성녹음 등 채무자의 의사를 확인할 수 있는 근거자료를 확보하여야 하며, 이를 해당 채권추심 종료 후 3년 동안 보관하여야 한다.
 - ⑥ 채권추심회사는 수입사실을 우편으로 통보하는 경우, 「우편법」 제1조의2에 따라 통상우편물의 발송 등 제3자에 의한 발송방법을 이용하여야 하며, 전자문서로 통보하는 경우에는 전송 오류나 해킹 등이 발생하지 아니하도록 주의하여야 한다. 채권추심회사가 수입사실을 통보하였음에도 불구하고 채무자로부터 수령한 사실이 없다는 이의가 제기되는 경우 기존의 수입사실 통보사항(통보한 일자 및 방법, 내용 등)을 즉시 채무자에게 발송하여야 한다.

제26조(재산조사) ① 금융회사등은 재산조사 시 신용정보법 제15조제1항에 따라 채권추심의 목적 달성에 필요한 최소한의 범위에서 합리적이고 공정한 수단을 사용하여야 하며, 조사 실시내역을 기록·유지하여야 한다.

- ② 금융회사등임직원은 채무자에 대한 재산조사를 하는 경우 신용정보법 제27조제8항 및 제40조제3호에 따라 조사대상자에게 사원증 또는 종사원증을 제시하여야 하며, 대상자에게 조사자료의 제공을 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ③ 금융회사등임직원은 인터넷이나 공공기관으로부터 신용정보법 등에서 허용하지 아니하는 방법으로 채무자의 재산에 관한 자료를 수집·조사하여서는 아니 된다.

- 제27조(채무변제 촉구)** ① 금융회사등은 채무자에 대한 변제촉구 시 관계 법규에서 정하는 기준에 따라 합리적이고 공정한 방법을 사용하여야 하며, 그 과정에서 불법·부당한 행위나 민원이 발생하지 아니하도록 유의하여야 한다.
- ② 금융회사등은 채무자와 접촉하기 전에 채권의 부실 발생 시점, 추심 대상 금액, 부실발생 이후 일부 상환금액 및 시점 등 추심대상 채권에 대한 충분한 입증자료를 갖추어야 하며, 충분한 입증자료를 확보하지 못하는 경우에는 채권추심에 착수할 수 없다.
- ③ 금융회사는 채무자가 요청하는 경우 채권추심법 제5조제1항에 따라 서면 등으로 채무확인서를 제시하여야 하고, 채권추심회사는 채권자가 발급하는 채무확인서를 제시하여야 한다. 채무확인서에는 원금, 이자, 비용, 변제기, 채권의 발생연월일, 소멸시효 기간(금융회사의 채권인 경우 해당 채권의 소멸시효 완성 여부) 등 채무의 상세내역이 포함되어야 한다. 채무의 상세내역이 포함된 채무확인서를 제시하지 못하는 경우 채권추심을 즉시 중단하여야 한다.
- ④ 금융회사등임직원은 채무변제 촉구를 위하여 채무자를 방문하고자 하는 경우 일시와 장소를 채무자와 전화, 우편, 문자메시지 등으로 협의하여야 한다. 다만, 수신거부 등 채무자와 연락이 닿지 아니하거나 채무자가 고의적으로 2회 이상 방문을 거부하는 경우에는 협의 없이 방문할 수 있다.
- ⑤ 금융회사등임직원은 제4항에 따른 방문 시 신용정보법 제27조제8항에 따른 종사원증 등 신분을 나타내는 신분증을 제시하여야 하며 언행과 복장 등에 관한 기본적인 예의를 갖추어야 한다.
- ⑥ 금융회사등임직원은 전화를 이용하여 변제촉구를 하는 경우, 전화 상대방에 대한 본인 확인을 철저히 하여야 하며, 채무자의 정보유출 등으로 인한 민원이 발생하지 아니하도록 주의하여야 한다.
- ⑦ 금융회사등은 채무자에게 독촉장, 협조문 등 서면으로 변제를 촉구하는 일체의 행위를 하는 경우 <별표11>에 따라 회사에서 공식적으로 제작하는 서식, 문구 등을 사용하여야 하며, <별표12>의 문구가 포함되지 아니하도록 유의하여야 한다. 또한, 채무자 외의 자가 그 내용을 알지 못하도록 밀봉하여 발송하여야 하며, 봉투 겉면에 발신인과

수신인에 관한 표시 외에 혐오감을 주는 지나친 원색(예 : 붉은색)을 사용하거나 그 내용을 짐작할 수 있는 표시를 하여서는 아니 된다. 아울러, 금융회사등임직원이 임의로 서식, 문구 등을 수정하여 개별적으로 발송하지 아니하도록 내부통제 체제를 운영하여야 한다.

- ⑧ 채권추심회사는 채권추심회사의 명의로 채무자에게 연락하거나 우편물을 발송하여야 하며, 법원·검찰·경찰 소속 직원 등으로 가장하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ⑨ 금융회사등은 변제촉구 등을 위한 서면통지서가 반송되는 경우 그 사유를 파악하여 필요한 조치를 취하여야 하며, 채무자가 명백히 거주하지 아니함에도 불구하고 반복적으로 발송하여 실거주자에게 불편을 초래하여서는 아니 된다. 또한, 전자우편(E-mail)이나 이동전화 문자서비스를 통하여 변제를 촉구하는 경우 채무자가 알려준 전자우편 주소나 이동전화번호를 이용하여야 하며, 새로이 파악한 전자우편 주소나 이동전화번호를 이용하는 경우에는 채무자(또는 채무자로부터 권한을 위임받은 자)가 사용하는지 여부를 사전 확인한 후 변제를 촉구하는 내용을 발송하여야 한다.
- ⑩ 금융회사등은 채무변제를 위하여 유체동산(TV, 냉장고, 휴대폰 등 가전 제품 포함) 압류절차를 진행하는 경우 <별표13>에 따라 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- 1. 압류 가능한 최저 채무액기준을 설정하여 무분별한 압류를 방지
- 2. 사회적 취약계층에 대한 압류를 지양
- 3. 유체동산 압류와 관련한 내부통제 강화

제28조(채무변제 수령) ① 채권추심회사는 수입채권에 대한 변제금을 채권자 명의의 계좌로 입금하도록 채무자에게 안내하여야 한다. 다만, 채권추심 위임계약 등 채권자와 서면으로 합의하는 경우에 한하여 채권추심회사 명의의 계좌로 입금하도록 안내할 수 있다.

- ② 채권추심회사가 채무 변제금을 직접 수령하는 경우에는 동 변제금을 채권추심 위임계약 등에서 정하는 기한 내에 채권자에게 전달하여야 한다. 다만, 기한을 별도로 정하지 아니하는 경우에는 채무 변제금을 수령하는 날로부터 3영업일 이내에 채권자에게 전달하여야 한다.
- ③ 금융회사등은 횡령사고 예방 등을 위하여 금융회사등임직원의 개인

명의 계좌 입금 또는 현금 수령을 금지하여야 한다.

- ④ 금융회사는 채권추심법 제13조에 따라 채무자 또는 관계인이 지급할 의무가 없거나 금융회사가 실제로 사용하는 금액(1만원의 범위에서 채무확인서 교부에 직접 사용되는 비용)을 초과하는 채권추심비용을 채무자 또는 관계인에게 청구하여서는 아니 된다.
- ⑤ 채무자 또는 관계인이 채권추심비용이 항목별로 명시된 서류(비용 명세서)의 교부를 요청하는 경우, 금융회사등은 정당한 사유가 없으면 채권추심법 제13조의2에 따라 지체 없이 이를 교부하여야 하고, 채무자 또는 관계인에게 그 교부에 따른 비용을 청구하여서는 아니 된다.
- ⑥ 금융회사등은 채무자와 채무변제협의를 마련하는 경우 <별표14>에 따라 채무자에게 불리한 조항이 포함되지 아니하도록 유의하여야 한다. 아울러, 채무변제금을 수령한 이후 채무자나 관계인(대위변제하는 자 포함)이 채무변제확인서를 요청하는 경우 <별표15>에 따라 즉시 교부하여야 한다.
- ⑦ 금융회사는 채무자가 해당 금융회사에 대하여 다중채무를 지고 있는 경우 관련 법률 및 약정에 따라 채무변제금을 변제충당 하여야 한다. 채무자가 채무존재 여부에 관하여 금융회사와 다투고 있음을 합리적으로 증명하는 경우, 그 채무에 대하여 우선 변제충당 하여서는 아니 된다.

- 제29조(채권추심 사후관리)** ① 금융회사등은 채권추심과정에서 발생하는 채무자에 대한 소재파악 및 재산조사, 추심업무 착수 전 안내사항 통지, 채권에 대한 변제 요구, 변제금 수령 등 일체의 추심활동이 전산으로 기록·관리 될 수 있도록 전산시스템을 구축하여야 한다.
- ② 금융회사등은 금융회사등임직원이 불법·부당한 추심행위를 하는지 여부를 수시로 확인하고 적법한 추심 활동이 이루어지도록 관리·감독하여야 한다.
 - ③ 채권추심회사는 전화 녹음시스템을 구축하여 채권추심업 종사자의 채권추심 내역을 녹음하고, 녹음기록을 일정기간 보존하여야 한다.
 - ④ 채권추심회사는 추심기록부의 세부적인 작성 기준을 마련하고 채권추심업 종사자가 추심활동 내역을 동 기록부에 작성하도록 하여야 한다.

- ⑤ 채권추심회사는 채권자 또는 감독당국이 요청하는 경우 <별표16>에 따라 채권추심 활동의 진행사항을 보고하여야 한다. 이때, 채무자의 개인정보가 외부로 유출되지 아니하도록 서면으로 보고하는 경우 등기우편으로 보내고, 저장 매체로 보고하는 경우 비밀번호를 지정하는 등 정보유출 소지를 사전에 차단하여야 한다.
- ⑥ 금융회사등은 신용정보법 제20조제2항에 따라 다음 각 호의 기록을 3년간 보존하여야 한다.
 1. 의뢰인의 주소와 성명 또는 정보제공·교환기관의 주소와 이름
 2. 의뢰받은 업무 내용 및 의뢰받은 날짜
 3. 의뢰받은 업무의 처리내용 또는 제공한 신용정보의 내용과 날짜

제30조(채권추심 민원처리) ① 금융회사등은 민원이 발생하는 경우 금융회사등임직원의 추심행위를 즉각 중단하는 등 신속하게 민원이 해결되도록 노력하여야 한다.

- ② 금융회사등은 다음 각 호의 역할을 수행하는 민원처리 담당자를 지정하여야 한다.
 1. 민원관련 교육자료 작성 및 교육일정 수립
 2. 민원예방 교육 및 민원발생 사례연수 실시
 3. 민원에 대한 조사·점검
 4. 민원발생 행위자에 대한 제재조치 등
- ③ 금융회사등은 민원을 제기하였다는 이유만으로 민원인에게 불이익을 부여하거나 부여할 것이라는 의사표시를 하여서는 아니 된다.
- ④ 금융회사등은 민원처리 과정에서 민원인의 인격과 권리를 존중하여야 한다.

제31조(채권추심 관련 금지행위) 금융회사등은 채권추심업무 수행 시 다음 각 호에서 열거하는 행위를 하여서는 아니 된다. 각 호에서 금지하는 행위의 구체적인 사례는 <별표17>과 같다.

1. 채권추심법 제9조제1호에서 열거하는 각 목의 행위
 - 가. 채무자나 관계인에 대하여 직·간접적으로 육체적·정신적인 고통을 가하는 폭행
 - 나. 상대방이 공포감을 느끼도록 해악을 고지하는 협박

- 다. 사람의 신체에 대하여 직접적인 구속을 가하여 그 신체활동의 자유를 박탈하는 체포
 - 라. 사람을 일정한 장소 밖으로 나가지 못하게 하여 신체 활동의 자유를 제한하는 감금
 - 마. 채권추심을 위하여 채무자가 오인 또는 착각하도록 계락을 사용하는 위계
 - 바. 채무자 자유를 제압하거나 혼란하게 하기 위하여 사회적·경제적·정치적·물리적인 힘을 사용하는 위력
2. 채권추심법 제9조제2호에 따라 정당한 사유 없이 반복적으로 또는 야간(오후 9시 이후부터 다음 날 오전 8시까지)에 방문하는 행위
 3. 채권추심법 제9조제3호에 따라 정당한 사유 없이 반복적으로 또는 야간에 전화하는 등 말·글·음향·영상 또는 물건을 도달하게 하는 행위. 이 가이드라인에서는 채권별로 1일 2회를 초과하여 전화, 이메일, 문자메시지, 방문 등으로 채무자에게 접촉하는 행위는 채권추심법 제9조제2호 및 제3호에 따라 공포심이나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위로 본다. 다만, 상기 횟수와 별도로 1일 1회에 한하여 추심성격이 전혀 없는 계좌번호 등 단순 정보를 안내할 수 있으며, 이 가이드라인 등에서 의무적으로 안내하도록 하는 사항 및 채무자의 요청에 따른 경우는 상기 횟수에서 제외한다.
 4. 채권추심법 제9조제4호에 따라 채무자 외의 사람에게 채무에 관한 거짓 사실을 알리는 행위. 이때, 채무에 관한 거짓사실이란 채권자, 원금, 연체이자, 연체기간, 일부 변제 등 채무와 직·간접적으로 관련이 있는 사실을 고의로 사실과 다르게 통지하고 변제를 요구하는 것을 말하며, 거짓 사실인지 여부는 통지내용이 사실과 부합하는지 여부에 따라 판단하여야 한다.
 5. 채권추심법 제9조제5호에 따라 금전의 차용이나 그 밖의 이와 유사한 방법으로 채무의 변제자금을 마련할 것을 강요하는 행위
 6. 채권추심법 제9조제6호에 따라 채무자 외의 사람에게 채무자를 대신 하여 채무를 변제할 것을 요구하는 행위
 7. 채권추심법 제9조제7호에 따라 채무자의 직장이나 거주지 등 채무자의 사생활 또는 업무와 관련된 장소에서 다수인이 모여 있는 가운데

- 채무자 외의 사람에게 채무자의 채무금액, 채무불이행 기간 등 채무에 관한 사항을 공연히 알리는 행위
8. 채권추심법 제11조제1호에 따라 무효이거나 존재하지 아니한 채권을 추심하는 의사를 표시하는 행위
 9. 채권추심법 제11조제2호에 따라 법원, 검찰청, 그 밖의 국가기관에 의한 행위로 오인할 수 있는 말·글·음향·영상·물건, 그 밖의 표지를 사용하는 행위
 10. 채권추심법 제11조제3호에 따라 법률적 권한이나 지위를 거짓으로 표시하는 행위
 11. 채권추심법 제11조제4호에 따라 채권추심에 관한 민사상 또는 형사상 법적인 절차가 진행되고 있지 아니함에도 그러한 절차가 진행되고 있다고 거짓으로 표시하는 행위
 12. 채권추심법 제11조제5호에 따라 다른 사람이나 단체의 명칭을 무단으로 사용하는 행위
 13. 채권추심법 제12조제1호에 따라 혼인, 장례 등 채무자가 채권추심에 응하기 곤란한 사정을 이용하여 채무자 또는 관계인에게 채권추심의 의사를 공개적으로 표시하는 행위
 14. 채권추심법 제12조제2호에 따라 소재파악이 곤란한 경우가 아님에도 채무자의 관계인에게 채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 행위
 15. 채권추심법 제12조제3호에 따라 정당한 사유 없이 통신비용을 채무자에게 발생하게 하는 행위
 16. 채권추심법 제12조제3호의2에 따라 개인회생채권에 대한 변제를 받거나 변제를 요구하는 일체의 행위가 중지 또는 금지되었음을 알면서 법령으로 정한 절차 외에서 반복적으로 채무변제를 요구하는 행위
 17. 채권추심법 제12조제4호에 따라 회생절차, 파산절차 또는 개인회생절차에 따라 전부 또는 일부 면책되었음을 알면서 법령으로 정한 절차 외에서 반복적으로 채무변제를 요구하는 행위
 18. 채권추심법 제12조제5호에 따라 엽서에 의한 채무변제 요구 등 채무자 외의 자가 채무사실을 알 수 있게 하는 행위

- 제32조(불법추심정보 집중·활용)** ① 채권추심회사는 채권추심업 종사자의 재직 또는 위임기간 중의 불법추심행위와 관련하여 발생하는 불법추심정보에 대하여 소속 협회에 집중하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 불법추심정보란 불법추심행위로 인하여 과태료 처분을 받거나 벌금 이상의 형을 선고받는 자, 금고 이상의 형의 집행유예나 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 자, 기소유예 또는 기소중지 처분을 받는 자 등 채권추심업 종사자에 대한 정보를 말한다. 다만, 판결 또는 결정 등을 통하여 무죄 또는 혐의 없음 등이 확정되는 경우를 제외한다.
- ③ 제2항에 따른 불법추심정보의 집중·활용 범위는 관련 채권추심업 종사자의 성명, 불법추심행위의 내용, 과태료 또는 형사처분 등으로 한다.
- ④ 채권추심회사는 채권추심업 종사자의 불법추심정보에 대하여 사유가 발생하는 날로부터 10영업일 내에 집중기관에 통보하여야 한다.
- ⑤ 제1항에 따라 집중하는 불법추심정보는 집중기관인 협회와 소속 채권추심회사에서 활용할 수 있다.
- ⑥ 채권추심회사는 채권추심업 종사자와 고용 또는 위임에 관한 계약을 체결하는 경우 소속 집중기관에 불법추심정보의 집중 여부를 조회한 후 계약 체결 여부를 결정한다. 다만, 재직 또는 위임기간 중에 있는 채권추심업 종사자에 대한 불법추심정보를 취득하는 경우에는 사안의 경중에 따라 관련 법률 및 내부통제기준에 의거하여 고용 또는 위임 계약 해지, 징계 등 합당한 조치를 취하여야 한다.
- ⑦ 집중기관은 불법추심정보의 효율적인 집중·활용을 위하여 필요 시 전산시스템을 개발하여 운영할 수 있다.
- ⑧ 채권추심회사는 불법추심정보를 집중·활용하기 위하여 채권추심업 종사자로부터 개인정보의 수집·이용 및 제공에 관한 동의서를 <별표18>과 같이 징구하여 보관하고, 동 동의서에 불법추심정보의 수집·이용의 목적, 항목, 보유기간, 제3자에 대한 제공 동의 등 필요한 사항이 누락되지 아니하도록 하여야 한다.

<별표1>

준법서약서(예시)

귀중

본인은 채권추심업무를 수행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 나는 채권추심과 관련한 업무를 수행함에 있어 관련 법규·규준·지침·윤리강령·「채권추심 및 대출채권 가이드라인」 등 제 규정 및 내부 통제기준을 철저히 숙지하고 이를 성실히 이행하겠습니다.
2. 나는 업무상 알게 된 비밀 또는 개인정보에 대하여 재직 중은 물론 퇴직 이후에도 개인적으로 이용하거나 외부에 누설하지 아니하겠습니다.
3. 나는 정직과 신뢰를 바탕으로 공정하게 직무를 수행하겠습니다.
4. 이상의 서약을 위반하는 경우 어떠한 처분도 이의 없이 감수하겠습니다.

년 월 일

성명 (인)

<별표2>

채권추심업무 처리절차 안내문

추심채권의 세부명세 통지 이후 다음과 같은 채권추심 행위가 이루어질 수 있음을 알려드리며, 당사의 채권추심 업무진행과 관련하여 문의사항이 있는 경우 언제든지 당사 담당부서(전화번호 :) 및 담당자에게 연락하시면 친절히 안내해 드리겠습니다.

- ① 변제독촉장, 변제최고장, 채무정리 최종촉구 통고서 등의 우편물을 발송하여 채무상환을 요구하고, 채무불이행 시 불이익(연체정보 등록에 따른 금융거래 제한 등)에 대해 안내할 수 있습니다.
- ② 우편물과 별도로 전화나 문자메시지를 통하여 채무상환을 요구하고, 채무불이행 시 불이익에 대해 안내할 수 있습니다.
- ③ 우편물, 전화 또는 문자메시지 등을 통한 채무상환 요구에도 불구하고 변제가 이루어지지 아니하거나 귀하와 연락이 닿지 아니하는 경우에는 우편물, 전화 또는 문자메시지 등을 통하여 방문추심에 대해 사전에 협의한 후 채무상환 요구, 소재파악 또는 재산조사를 위하여 자택, 근무지 또는 기타 소재지를 방문할 수 있습니다.
- ④ 상당기간 채무변제가 이루어지지 아니하는 경우 우편물, 전화 또는 문자메시지 등을 통하여 채권자 또는 채권자협의회에 의한 채무금액 강제회수에 대한 법적조치(가압류신청, 지급명령신청, 강제경매신청 등) 예고통보를 할 수 있으며, 그럼에도 불구하고 변제가 이루어지지 아니하는 경우에는 법원으로부터 집행권원을 부여받아 강제집행을 통해 채권을 회수할 수 있습니다. 그 밖에도 채권자 또는 채권자협의회에 의하여 법원에 재산관계명시 또는 채무불이행등록을 신청할 수 있습니다.

<별표3>

불법채권추심 대응요령

채권추심 과정에서 아래와 같은 사실이 발생하는 경우 담당부서(전화번호 :)로 연락하시면 도움을 드리도록 하겠습니다.

① 채권추심자의 신분이 의심스러운 경우

- 채권추심자가 방문, 전화 등으로 최초 접촉 시 신분 확인이 가능한 증표(사원증 또는 신용정보업종사원증)를 제시하여 줄 것을 요구하고, 이를 제시하지 못하거나 사진 미부착·훼손 등 신원이 의심스러운 경우 소속회사나 관련 협회(예 : 신용정보협회, www.cica.or.kr)에 재직 여부 등을 확인하시기 바랍니다.
- 채권추심자는 검찰·법원 등 사법당국을 사칭하거나 법무사, 법원 집행관, 법원집행관대리 등 사실과 다른 직함을 사용할 수 없습니다.
(예시) 채권추심자가 법률담당관, 법원집행관, 소송대리인 등으로 허위 기재한 명함을 사용하거나 그 명의로 독촉장을 발송

② 추심채권이 추심제한 요건에 해당하는 경우

- 본인의 채무가 추심제한 요건에 해당하는지 확인하고 추심제한 대상인 경우 채권추심자에게 서면으로 추심중단을 요청(전화요청 시 통화내용 녹음)하고 이를 확인할 수 있는 증빙자료를 제시하여 주시기 바랍니다. 채권자가 채무확인서를 발급하여 줄 것을 채권추심자에게 요청하면 소멸시효 완성여부에 대하여 확인하실 수 있습니다. 채권추심자가 채무확인서를 제시하지 못하는 경우 채권추심을 즉시 중단할 것을 요청할 수 있습니다.

<채권추심 제한대상>

- 판결 등에 따라 권원이 인정되지 아니한 민사채권
- 채무자가 소멸시효 완성에 따라 추심중단을 요청하는 경우
- 소멸시효가 완성된 대출채권
- 채무부존재 소송을 제기하는 경우
- 채무자가 신용회복위원회의 신용회복지원 신청사실을 통지받은 경우
- 개인회생절차개시 또는 파산·회생에 따라 면책된 채권
- 중증환자 등으로 사회적 생활부조를 필요로 하는 경우
- 채무자 사망 후 상속인이 상속포기하거나 한정승인하는 경우

③ 가족 등 제3자에게 채무사실을 알리는 경우

- 채권추심자는 정당한 사유 없이 가족을 포함한 제3자에게 채무사실을 직접 알리거나 확인시켜주는 행위를 할 수 없습니다.

④ 가족에게 연락하여 채무변제를 요구하는 경우

- 채권추심자는 채무자의 가족·친지에게 연락하여 대위변제하여 줄 것을 요구할 수 없습니다.
- 또한, 가족 등 제3자가 대위변제 의사를 표시하였다고 하여 제3자의 의사에 반하여 변제를 요구할 수 없습니다.
(예시) 아들을 평생 빚쟁이로 살지 아니하도록 하기 위하여 부모가 대신 상환하도록 대위변제를 강요하는 행위

⑤ 채권추심회사 명의로 압류·경매 등 법적조치를 하겠다고 하는 경우

- 채권추심회사는 압류·경매 또는 채무불이행정보 등록 등의 조치를 직접 취할 수 없으며 법적절차를 직접 진행하겠다고 채무자에게 안내할 수 없습니다. 다만, 채권자 또는 채권자협의회에 의하여 법적조치가 진행될 수 있다고 안내하는 행위는 가능합니다.

⑥ 채권추심자가 채무대납 등을 제의하는 경우

- 채권추심자는 채무를 대납하겠다고 제안하거나 대부업자, 사채업자 등을 통하여 자금을 마련하도록 권유할 수 없습니다.
(예시) 채권추심자가 자신의 자금으로 채무를 변제한 후 채무자에게 이자를 요구하는 행위

⑦ 채권자 또는 채권추심회사 명의의 계좌 이외의 계좌로 입금을 요구하는 경우

- 채권추심자가 현금을 수령하거나 본인의 계좌로 입금을 요구하는 것은 금지되어 있습니다.

<별표4>

소멸시효 완성채권 추심 관련 금융소비자 유의사항

- ① 채권매각통지서 또는 수임사실통보서 등에 기재된 채권 매입기관, 채권추심인 및 채무사실 등이 정확한지 확인하여야 합니다.
 - 필요시 채무확인서 등 관련자료를 요청하여 기초 채무사실을 꼼꼼히 확인하여야 합니다.
- ② 소멸시효는 「민법」 제162조 및 「상법」 제64조 등에 따라 채권자가 권리를 행사할 수 있음에도 불구하고 권리를 행사하지 아니한 사실상태가 일정기간 계속되는 경우 그 권리의 소멸을 인정하는 제도입니다.
 - 3년(통신채권 등) 또는 5년(대출채권 등) 이상 채권자로부터 연락(유선, 우편, 소제기 등)을 받지 못하였다면, 소멸시효가 완성되었을 가능성이 크므로 소멸시효 완성 여부를 확인할 필요가 있습니다.
- ③ 소멸시효 완성 사실이 확인되는 경우, 변제할 의사가 없다면 채권자 등에게 구두 또는 서면으로 소멸시효 완성사실을 주장하고 채무상환을 거절할 수 있습니다.
 - 채무자가 채무를 일부 변제하거나, 변제하겠다는 각서 및 확인서 등을 작성하는 경우, 작성일로부터 소멸시효 기간이 재산정될 수 있으므로 유의하여야 합니다.
- ④ 법원으로부터 지급명령을 받은 경우에도 변제할 의사가 없다면 채권 매각통지서를 받은 경우와 마찬가지로 채권자, 채무액은 물론 소멸시효 완성 여부를 꼼꼼히 따져볼 필요가 있습니다.
 - 소멸시효 완성 사실이 확인되는 경우, 변제할 의사가 없다면 지급명령을 받은 날로부터 2주 이내에 지급명령을 한 법원에 이의신청을 하여야 합니다.
- ⑤ 채권자, 채권 매입기관 또는 채권추심인 등이 일부만 갚으면 원금을 감면하여 주겠다고 회유하는 경우, 완성된 소멸시효를 부활시키고자 하는 의도가 있을 수 있으므로, 변제할 의사가 없다면 채권자, 채무금액 및 소멸시효 완성여부 등을 신중히 확인할 필요가 있습니다.
 - 소액이라도 변제하는 경우 소멸시효가 부활할 수 있으므로, 소멸시효 완성 사실이 확인되는 경우, 소멸시효 완성을 주장하고 상환하지 아니할 수 있습니다.

<별표5>

추심채권 세부명세

당사는 아래의 채무에 대하여 추심할 예정이오니 궁금하신 사항이 있는 경우 담당부서로 연락 하시면 도움을 드리도록 하겠습니다.

1. 채무에 대한 사항

채권자	채무금액(원)				채무 불이행기간
	원금	이자	기타	소계	

2. 채무의 변제 방법

예금주	금융회사	계좌번호
OOO	OO은행	

3. 소멸시효 완성여부

* 소멸시효 완성여부 : 예 / 부

※ 상기 소멸시효 완성여부는 채권자가 판단한 것으로, 소멸시효 완성여부에 대한 채무자의 판단이 다른 경우에는 증빙을 갖추어 추심을 중단할 것을 요구하는 등 항변할 수 있습니다.

* 대부계약 등에 따라 채권을 보유하는 금융회사는 채무자가 최초로 연체하는 경우, 소멸시효 완성여부에 대한 통지 생략 가능

4. 문의 방법 안내

담당자	소속	전화번호
OOO	OO	

5. 채무조정 지원제도 안내*

- 귀하는 금융회사 채무를 연체중이므로 신용회복위원회(☎:1600-5500)에서 제공하는 채무조정 지원제도에 대하여 상담을 받으실 수 있습니다.

* 안내 시 동 문구를 변형 없이 사용. 다만, 해당 채권이 신용회복위원회 채무조정 대상 채권이 아닌 경우(예 : 통신채권) 채무조정 지원제도에 대한 안내 생략 가능

<별표6>

금융회사등임직원의 자격

1. 채권추심업무에 종사할 수 없는 자

- 미성년자, 피성년후견인 또는 피한정후견인, 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
- 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 자
- 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자
- 신용정보법 또는 그 밖의 법령에 따라 해임·면직된 후 5년이 지나지 아니한 자
- 신용정보법 또는 그 밖의 법령에 따라 영업의 허가·인가 등이 취소된 법인이나 회사의 임·직원이었던 자로서 그 법인 또는 회사에 대한 취소가 있는 날부터 5년이 지나지 아니한 자
- 신용정보법 제27조제2항제2호에 따른 위임직채권추심인이었던 자로서 등록이 취소된 지 5년이 지나지 아니한 자
- 재임 또는 재직 중이었던다면 신용정보법 또는 그 밖의 법령에 따라 해임권고 또는 면직요구의 조치를 받았을 것으로 통보된 퇴임한 임원 또는 퇴직한 직원으로서 그 통보가 있었던 날부터 5년이 지나지 아니한 자

2. 채권추심업무를 할 수 없는 위임직채권추심인

- 신용정보법 제27조제3항에 따라 금융위원회에 등록되지 아니한 위임직채권추심인
- 다른 채권추심회사 소속으로 등록된 위임직채권추심인
- 신용정보법 제27조제7항에 따라 업무정지 중에 있는 위임직채권추심인
- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 신용정보법 제27조제3항의 등록을 한 경우
- 신용정보법 제27조제7항에 따른 업무정지명령을 위반하거나 업무정지에

해당하는 행위를 한 자가 그 사유발생일 전 1년 이내에 업무정지처분을 받은 사실이 있는 경우

- 신용정보법 제40조제4호의 어느 하나를 위반한 경우
- 채권추심법 제9조 각 호의 어느 하나를 위반하여 채권추심행위를 한 경우
- 등록의 내용이나 조건을 위반한 경우
- 정당한 사유 없이 1년 이상 계속하여 등록된 영업을 하지 아니한 경우

3. 대부업에 종사할 수 없는 자

- 「폭력행위 등 처벌에 관한 법률」 제4조에 따라 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
- 아래 가목 내지 바목의 어느 하나에 해당하는 규정을 위반하여 사목 내지 자목의 어느 하나에 해당하는 사람

가. 대부업법

나. 「형법」 제257조제1항, 제260조제1항, 제276조제1항, 제283조제1항, 제319조, 제350조 또는 제366조(각각 채권추심과 관련된 경우만 해당한다)

다. 「폭력행위 등 처벌에 관한 법률」의 규정(채권추심과 관련된 경우만 해당한다)

라. 신용정보법 제50조제1항 내지 제3항의 규정

마. 채권추심법의 규정

바. 「개인정보 보호법」 제71조, 제72조 또는 제73조

사. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람

아. 금고 이상의 형의 집행유예 또는 선고유예를 선고받고 그 유예 기간 중에 있는 사람

자. 벌금형을 선고받고 2년이 지나지 아니한 사람

<별표7>

매입기관에 제공하여야 하는 정보 목록

구 분*	상세 정보	
개인채권	식별정보	차주명
		주민등록번호
	개인대출정보	대출(담보)종류
		대출취급일(등록사유발생일)
		최초 대출원금(등록금액)
	연체정보	연체기산일
		연체정보 등록사유발생일
		연체정보 등록사유발생일 현재 잔여 대출원금(등록금액)
		미상환원금잔액(연체금액)
	채권자변동정보	미수이자잔액
		채권양도회차
		최초 채권기관명 및 법인번호
		최초 채권기관 관리(계좌)번호
		양도기관명 및 법인번호
		양도기관 관리(계좌)번호
	개인채무보증정보	채권양도금액(양도기준시점일 대출원금 잔액)
		채무보증발생일
		채무보증금액(대출원금 기준)
		보증인 성명
기 타	보증인 주민등록번호	
	신용회복 지원 여부	
	회생계획인가·변제계획인가·파산면책 결정 여부	
	개인회생절차 진행 여부	
기업채권	식별 정보	소멸시효 완성 여부
		차주명
		법인(주민)등록번호
	일일 여신	사업자등록번호
		신용공여 종류
		신용공여금액
		만기구조
	연체 정보	연체기산일
		연체정보 등록사유발생일
		연체정보 등록사유발생일 현재 잔여 대출원금(등록금액)
		미상환원금잔액(연체금액)
	관련인정보	미수이자잔액
		관련인 주민(사업자, 법인)번호
월말 여신	관련인 성명(대표자명)	
	담보종류	
	법인채무보증 및 채무인수약정 종류	
기 타	법인채무보증 및 채무인수약정 금액	
	법인회생절차 진행 여부	

* 한국신용정보원의 「일반신용정보관리규약」에 따른 구분

<별표8>

채권매각통지서 표준안

구 분	사전통지	사후통지
적용대상	개인차주 담보부 대출채권	모든 대출채권
통지시기	매각(입찰) 예정일로부터 14영업일 이전 - 사전통지서 1회 이상 발송	매각계약 종료일 이후 14영업일 이내 - 사후통지서 1회 이상 발송
통지내용	① 총 상환의무액 - 채무원금, 연체이자 등 * 연체이자, 기타비용 등은 변동 가능성이 있음을 안내 ② 소멸시효 완성 여부 표시 * 소멸시효 완성여부 : 예 / 아니오	① 총 상환의무액 - 채무원금, 연체이자 등 * 연체이자, 기타비용 등은 변동 가능성이 있음을 안내 ② 채권 매입 기관 - 이름, 주소 등 ③ 소멸시효 완성 여부 표시 * 소멸시효 완성여부 : 예 / 아니오
통지방법	일반우편, 전자우편, SMS 중 선택 가능 * 발송내역 관리 필요	민법에 따라 확정일자 있는 증서 * 내용증명우편

<별표9>

채권추심 위임계약서 표준(안)

<상거래(민사) 채권자용>

채권자 000(이하 “갑”이라 한다)는(은) 00신용정보주식회사(이하 “을”이라 한다)와 다음과 같이 채권추심 위임에 관한 계약을 체결하고 이를 성실히 이행하기로 한다.

제1조 (목적)

이 계약은 “갑”이 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 채권추심업무에 대한 허가를 받은 “을”에게 채권추심을 위임함에 있어 필요한 전반적인 사항을 약정함을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의)

이 계약에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “채권”이란 “갑”이 보유하는 채권으로서 「상법」에 따른 상행위로 생긴 금전채권, 특별법에 따라 설립된 조합·공제조합·금고 및 그 중앙회·연합회 등의 조합원·회원 등에 대한 대출·보증, 그 밖의 여신 및 보험 업무에 따른 금전채권 및 다른 법률에서 신용정보회사에 대한 채권추심의 위탁을 허용하는 채권으로서 정당한 사유 없이 약정된 기일 내에 변제되지 아니한 채권을 말한다.
2. “채무자”란 “갑”에게 채무를 부담하는 자로서 약정된 기일 내에 채무를 변제하지 아니한 자(보증인을 포함한다)를 말한다.
3. “채권추심”이란 “갑”의 위임을 받아 추심 대상 채무자에 대한 소재 파악, 재산조사, 변제의 촉구 또는 채무자로부터의 변제금 수령을 통하여 “갑”을 대신하여 추심채권을 행사하는 행위를 말한다.
4. “수수료”란 이 계약에 따라 “갑”이 “을”에게 추심 대상 채권의 회수 대가로 지급하는 일체의 금원을 말한다.

제3조 (신의성실의 원칙 등)

- ① “갑”과 “을”은 이 계약에서 정하는 바에 따라 상호 간에 신의성실을

다하여 권리와 의무를 행사하여야 한다.

- ② “을”은 선량한 관리자의 주의의무로서 채권추심업무를 수행하여야 한다.
- ③ “을”은 채권추심업무를 수행함에 있어 관련 법률, 시행령, 규칙, 감독 규정, 시행세칙, 기준(가이드라인) 등(이하 “관련 법규”라 한다)에서 정하는 제반 사항을 성실히 준수하여야 한다.

제4조 (계약의 효력 발생 및 기간)

- ① 이 계약은 계약체결일로부터 효력을 발생한다.
- ② 이 계약의 계약기간은 계약체결일로부터 1년으로 한다.
- ③ 이 계약은 계약기간 종료 1개월 전까지 상대방에 대하여 서면으로 별도 의사표시를 하지 아니하는 한 동일한 조건으로 1년씩 자동 연장 되는 것으로 한다.

제5조 (채권추심업무의 내용과 범위)

이 계약에 따라 “갑”이 “을”에게 위임하는 채권추심업무의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 채무자에 대한 재산조사 및 신용조사
2. 채무자에 대한 소재파악
3. 채무자에 대한 전화·우편·이메일·방문 등을 통한 변제 촉구
4. 채무자 등으로부터 변제금 수령
5. 그 밖에 관계법규에서 허용하는 범위 내에서 채권추심을 위하여 필요한 일체의 부대업무

제6조 (채권추심업무의 위임 방법)

- ① “을”은 이 계약 체결 시에 “갑”에 대하여 본인 여부에 대한 확인절차를 이행하여야 하며, “갑”은 이에 성실히 응하여야 한다.
- ② “갑”은 채권의 원인관계에 대한 각종 자료나 정보를 “을”에게 제공하여야 하며, “을”이 요청하는 경우에는 원본을 제공하거나 관련 사항에 대하여 자세히 설명하여야 한다. 다만, 관련 법규에서 별도 정함이 있는 경우에는 그에 따르기로 한다.

제7조 (채권추심업무의 개시)

- ① “을”은 이 계약 체결일로부터 채권추심업무를 개시함을 원칙으로 한다.
- ② 이 계약 체결일 이후 “갑”이 직접 채권추심업무를 수행하고자 하는 경우에는 “을”과 사전에 협의하여야 한다.

제8조 (협의 또는 통지에 관한 사항)

- ① “을”은 채권추심업무의 수행과 관련하여 다음 각 호의 사항에 대하여는 사전에 “갑”과 협의한 결과에 따라 처리하여야 한다.

1. 채무자의 재산을 발견하는 경우
2. 채권의 대물변제 또는 분할상환에 대한 사항
3. 채권의 원리금 감면에 대한 사항
4. 기타 특별히 중요하다고 인정되는 사항

- ② “갑”은 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우 즉시 “을”에게 통지하기로 한다.

1. 제10조 및 제11조의 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우
2. 채무자의 소재를 파악하는 경우
3. 채무자의 재산을 발견하는 경우
4. 채무자 또는 제3자가 변제를 하거나 변제의사를 밝히는 경우
5. 채권을 포기, 면책 또는 감면하는 경우
6. 채권추심과 관련하여 법적 조치에 착수하는 경우
7. 채권추심과 관련하여 채무자 등이 민원을 제기하거나 기타 민·형사상 절차가 진행되는 경우
8. 채권의 존재 여부에 대하여 다툼이 생기는 경우
9. 채무자가 사망하거나 파산면책 또는 회생절차 등을 신청하는 경우
10. 채권에 관하여 소멸시효 완성 등 변동이 있거나 특별히 중요하다고 인정되는 사안이 발생하는 경우

- ③ “을”은 “갑”에게 정기적으로 채권추심업무의 진행 현황에 대하여 서면이나 이메일, 기타 전자문서로 통지하여야 하며, 별도 통지하는 특별한 사항이 없는 경우에는 유선 통지로 갈음하기로 한다.

- ④ “을”은 관련 법규에서 정하는 바에 따라 “수입사실” 통지나 “신용정보를 제공 받은 사실” 통지 등 각종 통지 의무를 성실히 이행하여야 한다.

제9조 (변제금 수령 및 인도 등)

- ① “갑”과 “을”은 변제금을 수령하는 경우 지체 없이 상대방에게 해당 사실을 통지하여야 한다. 다만, 사전에 변제일자와 변제금을 구체적으로 알고 있는 경우는 제외한다.
- ② “을”이 변제금을 수령하는 경우에는 변제일로부터 3영업일 이내에 수수료를 공제한 금액을 “갑”이 지정하는 아래의 계좌로 입금하여야 한다. 다만, 별도의 특약이 있는 경우에는 그에 따르기로 한다.

예금주	은행명	계좌번호

- ③ 제2항의 수수료 외에 “갑”과 “을” 사이에 상호 정산 금액이 있는 경우 “을”은 “갑”에게 사전에 통지하고 이를 인도하여야 하는 변제금에서 상계한 후 해당 차액을 “갑”에게 인도할 수 있다. 이 경우에는 통상적으로 정산과 통지에 소요되는 기간을 고려하여 제2항의 인도기간을 합리적인 범위 내에서 연장할 수 있다.

제10조 (채권추심업무의 실적 인정 범위)

다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우에는 “을”의 채권추심 업무를 통하여 변제가 이루어진 것으로 간주한다.

1. “갑”이 채권과 관련하여 직접 현금을 수령하거나 유가증권 등 환가성 있는 증서를 수령하는 경우
2. 채권과 관련하여 대물변제, 채무인수, 담보취득, 경계계약이 체결되는 경우
3. “갑”이 채권과 관련하여 상계 처리하는 경우
4. 채권 관련 변제공탁으로 “갑”이 공탁금을 출급하거나 출급할 수 있는 경우 및 계약 종료일 이전에 공탁되어 종료일 이후에 출급되는 경우
5. “갑”이 “을”과 사전 협의 없이 채권의 전부 또는 일부를 감면하는 경우
6. “을”의 채권추심업무로 인하여 발견된 재산을 통하여 “갑”이 변제를 받거나 변제가 확실한 상태에서 계약이 종료되는 경우

7. “갑”이 채무자를 상대로 취하는 법적 조치와 관련하여 계약기간 중에 “을”의 조력으로 “갑”이 변제를 받는 경우
8. 기타 채무자의 변제와 동일시된다고 판단되는 경우

제11조 (채권추심업무의 중단)

“을”은 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우 “갑”에게 사전 통지한 후 채권추심업무를 중단할 수 있다. 다만, “갑”과의 연락두절 등으로 인하여 사전 통지가 곤란한 경우에는 서면 발송으로 갈음하기로 한다.

1. 채무면제, 원인무효, 패소확정, 소멸시효의 완성 등으로 채권이 소멸되는 경우
2. 채무자가 채무를 부인하고 “갑”이 채권의 존재 여부를 입증하지 못하는 경우
3. 채무자가 사망하고 추심 실익이 있는 상속재산이 없는 경우
4. 법원의 금지·중지명령, 개인회생절차 개시결정, 파산면책결정 등 관련 법규에서 정하는 제한 사유로 인하여 더 이상 추심을 진행할 수 없는 경우
5. 채무자의 주민등록이 말소되거나 소재불명 등으로 사실상 추심이 불가능한 경우
6. 법인 채무자의 폐업, 파산 또는 청산 상태로 인하여 사실상 추심 실익이 없는 경우
7. 기타 채권추심업무 수행 결과 채무자가 변제 능력이 없고 변제의지가 희박하여 추심 실익이 없다고 판단되는 경우

제12조 (비용부담)

- ① “을”이 채권추심업무 수행과 관련하여 지출하는 우편료, 전화료, 민원 서류 발급비용, 출장비 등 제반 추심 비용은 “갑”과 “을”이 별도로 서면으로 정하지 아니한 한 “을”의 부담으로 한다.
- ② 채권추심에 관한 일체의 법적 절차 비용은 발생 시마다 “갑”이 부담한다.

제13조 (수수료 등의 지급)

- ① “갑”은 “을”이 채권추심업무를 통하여 채무자로부터 변제금을 직접

수령하거나 제10조의 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우에는 아래의 기준에 따라 산정하는 수수료(부가가치세 별도)를 “을”에게 지급하여야 한다.

채권의 종류	내역(분류기준 등)	채권추심 수수료율(%)

- ② “갑”은 전항과 관련하여 변제일 또는 제10조의 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 날로부터 3영업일 이내에 “을”이 지정하는 아래의 계좌로 입금하여야 한다. 다만, “갑”과 “을”이 합의하여 서면으로 별도 정하는 경우에는 그에 따르기로 한다.

예금주	은행명	계좌번호

- ③ 제1항과 별도로 “갑”이 “을”에게 지급하는 기타 수수료 또는 비용을 정하는 경우에는 양 당사자 간에 서면으로 합의하는 내역에 따르기로 한다.

제14조 (계약의 변경 및 해지)

- ① 이 계약은 “갑”과 “을”의 서면 합의에 의하여 변경할 수 있으며, 이 계약에서 명시되지 아니한 사항에 대하여는 관계법규 및 상관례에 따르기로 한다.
- ② “갑”은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하는 경우 “을”에 대한 사전 서면통지에 의하여 이 계약을 해지할 수 있다. 다만, 해지의 효력은 “을”이 서면통지를 수령하는 날로부터 발생한다.
1. “을”이 이 계약에 위반하여 “갑”에게 중대한 손해를 발생시키는 경우
 2. “을”에 대한 감독기관의 채권추심업무 또는 신용조사업무에 대한

허가가 취소되는 경우

3. “을”에 대한 파산 또는 회생절차 등의 신청이 있는 경우
 4. 정부의 명령, 법원의 판결 또는 결정, 관련 법규의 제한 등으로 인하여 “을”의 채권추심업무의 수행이 곤란한 경우
 5. “을”이 “갑”으로부터 위임 받은 채권을 추심하면서 관련 법규를 위반하여 형사책임을 부담하거나 과태료가 부과되는 경우
 6. “을”이 채권추심업무를 제3자에게 재위임하는 경우
 7. “을”이 6개월 이상 채권추심업무를 수행하지 아니하는 경우. 다만, 채무자의 행방불명 또는 주민등록말소, 기타 관련 법규의 제한 사유가 있는 경우를 제외한다.
- ③ 이 계약이 해지되더라도 “을”이 이미 수행한 채권추심업무의 효력에는 영향을 미치지 아니하며, “을”의 채권추심업무 수행으로 인한 정당한 업무 수행에 대하여는 제13조에 따라 “갑”은 “을”에게 수수료 등을 정산하여 지급하여야 한다.

제15조 (추가위임)

이 계약체결일 이후 추가로 위임 받는 채권추심업무에 대하여는 양 당사자 간에 별도 특약이 없는 경우 이 계약의 내용을 준용하기로 한다.

제16조 (중복 추심위임 금지)

“갑”은 이 계약에 따라 “을”에게 위임하는 채권에 대하여 제3자와 이중으로 채권추심 위임계약을 체결하여서는 아니 된다.

제17조 (비밀유지)

- ① “갑”과 “을”은 상대방의 서면 동의를 받지 아니한 한 이 계약과 관련한 일체의 사항에 대하여 비밀을 유지하여야 한다. 다만, 감독기관에 대한 자료 제출 등 관련 법규에 따른 정당한 사유가 있는 경우를 제외한다.
- ② “을”은 이 계약과 관련하여 알게 된 “갑”에 대한 일체의 신용정보 및 기타 개인정보에 대하여 “갑”의 사전 동의 없이 채권추심 이외의 목적으로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 되며, 권한 없는 자의 부당한 침해 행위가 발생하지 아니하도록 철저히 보호하여야 한다.

제18조 (지연손해금)

“갑”과 “을”은 이 계약에서 정하는 기한 내에 변제금 인도 또는 수수료나 비용 등의 지급을 지체하는 경우에는 그 익일로부터 지급일까지 연 20%의 지연손해금을 지급하여야 한다. 다만, 천재지변이나 전쟁 등 불가항력적인 사유로 인한 경우를 제외한다.

제19조 (손해배상책임)

- ① “갑”과 “을”은 이 계약에서 정하는 사항을 위반하여 상대방에게 손해를 발생시키는 경우 이에 대한 배상책임을 진다.
- ② 전항에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상대방에 대한 손해배상책임을 부담하지 아니한다.
 1. 천재지변, 전쟁, 폭동, 내란, 사변 또는 이와 유사한 불가항력으로 발생하는 업무의 지연 또는 업무 수행 불능
 2. 상대방의 귀책사유로 인한 경우

제20조 (권리·의무의 양도금지 등)

“갑”과 “을”은 상대방의 사전 서면 동의 없이는 이 계약상의 권리와 의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도하거나, 담보제공을 하는 등의 행위를 할 수 없으며, 이에 위반되는 행위는 무효로 한다.

제21조 (합의관할)

- ① 이 계약과 관련하여 “갑”과 “을” 사이에 분쟁이 발생하는 경우에는 상호 우호적으로 합의하여 서면으로 정하는 바에 따라 해결하기로 한다.
- ② 전항에 불구하고 합의가 이루어지지 아니하는 경우에는 “갑”의 주소지 또는 사업장 소재지 관할 법원의 판단에 따르기로 한다.

제22조 (특약사항)

--

※ 중요사항 설명 확인 여부(자필기재)

	(인 또는 서명)
--	-----------

채권자(“갑”)가 “중요사항에 대하여 설명을 들었음”이라고 직접 기재함

“갑”과 “을”은 이 계약서의 각 조항을 충분히 이해하고 계약을 체결하였음을 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하고 기명날인하여 각 1부씩 보관하기로 한다.

년 월 일

위 “갑”	상호/성명	
	주소	
	대표이사	
	연락처	
위 “을”	상호	0000신용정보 주식회사
	주소	서울특별시 중구 000
	대표이사	
	연락처	

채권추심 위임계약서 표준(안)

<금융회사용>

채권자 000(이하 “갑”이라 한다)는 금융거래에서 발생하는 일반채권 및 특수채권을 원활하게 추심하기 위하여 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따른 채권추심회사인 000(이하 “을”이라 한다)에게 “갑”이 추심하여야 하는 채권에 대한 채권추심을 위임함에 있어 “갑”과 “을”간에 다음과 같은 사항을 약정한다.

제1조 (목적)

이 계약은 “갑”이 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 채권추심업무에 대한 허가를 받은 “을”에게 채권추심을 위임함에 있어 필요한 전반적인 사항을 약정함을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의)

이 계약에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “채권”이란 “갑”이 보유하는 채권으로서 「상법」에 따른 상행위로 생긴 금전채권, 특별법에 따라 설립된 조합·공제조합·금고 및 그 중앙회·연합회 등의 조합원·회원 등에 대한 대출·보증, 그 밖의 여신 및 보험 업무에 따른 금전채권 및 다른 법률에서 신용정보회사에 대한 채권추심의 위탁을 허용하는 채권으로서 정당한 사유 없이 약정된 기일 내에 변제되지 아니한 채권을 말한다.
2. “채무자”란 “갑”에게 채무를 부담하는 자로서 약정된 기일 내에 채무를 변제하지 아니한 자(보증인을 포함한다)를 말한다.
3. “채권추심”이란 “갑”의 위임을 받아 변제하기로 추심 대상 채무자에 대한 소재파악, 재산조사, 변제의 촉구 또는 채무자로부터의 변제금 수령을 통하여 “갑”을 대신하여 추심채권을 행사하는 행위를 말한다.
4. “수수료”란 이 계약에 따라 “갑”이 “을”에게 추심 대상 채권의 회수 대가로 지급하는 일체의 금원을 말한다.

제3조 (신의성실의 원칙 등)

- ① “갑”과 “을”은 이 계약에서 정하는 바에 따라 상호 간에 신의성실을

다하여 권리와 의무를 행사하여야 한다.

- ② “을”은 선량한 관리자의 주의의무로서 채권추심업무를 수행하여야 한다.
- ③ “을”은 채권추심업무를 수행함에 있어 관련 법률, 시행령, 규칙, 감독 규정, 시행세칙, 기준(가이드라인) 등(이하 “관련 법규”라 한다)에서 정하는 제반 사항을 성실히 준수하여야 한다.

제4조 (계약의 효력 발생 및 기간)

- ① 이 계약은 계약체결일로부터 효력을 발생한다.
- ② 이 계약의 계약기간은 계약체결일로부터 1년으로 한다.
- ③ 이 계약은 계약기간 종료 1개월 전까지 상대방에 대하여 서면으로 별도 의사표시를 하지 아니한 한 동일한 조건으로 1년씩 자동 연장 되는 것으로 한다.

제5조 (채권추심업무의 내용과 범위)

이 계약에 따라 “갑”이 “을”에게 위임하는 채권추심업무의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 채무자에 대한 재산조사 및 신용조사
2. 채무자에 대한 소재파악
3. 채무자에 대한 전화·우편·이메일·방문 등을 통한 변제 촉구
4. 채무자 등으로부터의 변제금 수령
5. 그 밖에 관계법규에서 허용하는 범위 내에서 채권추심을 위하여 필요한 일체의 부대업무

제6조 (채권추심업무의 위임 방법)

- ① “을”은 이 계약 체결 시 “갑”에 대하여 본인 여부에 대한 확인절차를 이행하여야 하며, “갑”은 이에 성실히 응하여야 한다.
- ② “갑”은 채권의 원인관계에 대한 각종 자료나 정보를 “을”에게 제공하여야 하며, “을”이 요청하는 경우에는 원본을 제공하거나 관련 사항에 대하여 자세히 설명하여야 한다. 다만, 관련 법규에서 별도 정함이 있는 경우에는 그에 따르기로 한다.

제7조 (채권추심업무의 개시)

- ① “을”은 이 계약 체결일로부터 채권추심업무를 개시함을 원칙으로 한다.
- ② 이 계약 체결일 이후 “갑”이 직접 채권추심업무를 수행하고자 하는 경우에는 “을”과 사전에 협의하여야 한다.

제8조 (협의 또는 통지에 관한 사항)

- ① “을”은 채권추심업무의 수행과 관련하여 다음 각 호의 사항에 대하여는 사전에 “갑”과 협의한 결과에 따라 처리하여야 한다.

1. 채무자의 재산을 발견하는 경우
2. 채권의 대물변제 또는 분할상환에 대한 사항
3. 채권의 원리금 감면에 대한 사항
4. 기타 특별히 중요하다고 인정되는 사항

- ② “갑”은 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우 즉시 “을”에게 통지하기로 한다.

1. 제10조 및 제11조의 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우
2. 채무자의 소재를 파악하는 경우
3. 채무자의 재산을 발견하는 경우
4. 채무자 또는 제3자가 변제를 하거나 변제의사를 밝히는 경우
5. 채권을 포기, 면책 또는 감면하는 경우
6. 채권추심과 관련하여 법적 조치에 착수하는 경우
7. 채권추심과 관련하여 채무자 등이 민원을 제기하거나 기타 민·형사상 절차가 진행되는 경우
8. 채권의 존재 여부에 대하여 다툼이 생기는 경우
9. 채무자가 사망하거나 파산면책 또는 회생절차 등을 신청하는 경우
10. 채권에 관하여 소멸시효 완성 등 변동이 있거나 특별히 중요하다고 인정되는 사안이 발생하는 경우

- ③ “을”은 “갑”에게 정기적으로 채권추심업무의 진행 현황에 대하여 서면이나 이메일, 기타 전자문서로 통지하여야 하며, 별도 통지하는 특별한 사항이 없는 경우에는 유선 통지로 갈음하기로 한다.

- ④ “을”은 관련 법규에서 정하는 바에 따라 “수입사실” 통지나 “신용정보를 제공 받은 사실” 통지 등 각종 통지 의무를 성실히 이행하여야 한다.

제9조 (채무변제 수령)

- ① “을”은 채무자로 하여금 수입채권에 대한 채무 변제금을 “갑” 명의의 계좌 또는 채무자의 가상계좌로 입금하도록 안내하여야 하며 그 통장의 보관, 운영 및 관리 권한은 “갑”이 가진다.
- ② “을”은 제1항의 계좌 외에 자신의 계좌 기타 다른 계좌를 이용하거나 현금으로 수입채권에 대한 채무 변제금을 수령하여서는 아니 된다.
- ③ “을”은 제1항 및 제2항의 의무를 준수하도록 “을”과 고용·위임 기타 이와 유사한 관계가 있는 채권추심업 종사자로 하여금 개인명의 계좌 기타 다른 계좌를 이용하거나 현금으로 수입 채권에 대한 채무변제금을 수령하는 행위를 금지하여야 하며, 이를 위반하는 행위가 발생하지 아니함을 보증한다.

제10조 (변제금 회수간주)

- ① 채권추심위임계약 발효일부터 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하는 경우에는 “갑”은 “을”이 변제금을 수령하는 것으로 간주하여 “을”에게 해당 수수료 등을 지급하여야 한다.
 1. “을”의 추심행위에 의해 “갑”이 채무자로부터 현금 또는 자기앞수표를 수령하는 경우
 2. “을”의 추심행위에 의해 “갑”이 채무자로부터 어음, 당좌수표, 가계수표, 국·공채 또는 회사채, 유가증권 등 환가성 있는 증서 등을 수령한 후, 동 증서가 정상적으로 지급처리 되는 등 변제에 충당되거나, 변제에 충당되었다고 “갑”이 인정하는 경우
 3. “을”의 추심행위에 의해 “갑”이 채무자의 대물변제, 채무인수의 계약을 체결하는 경우
 4. “을”의 추심행위에 의해 채무자가 변제공탁을 한 후 “갑”이 공탁금을 수령하는 경우
 5. “을”의 추심행위에 의해 제3자가 채무자를 위하여 위 각호의 어느 하나의 방법 등으로 “갑”에게 변제하는 경우
 6. 기타변제와 동일시된다고 “갑”이 인정하는 경우
- ② “갑”이 계약발효일 이전에 다음 각 호의 어느 하나와 같이 채무자로부터 변제받았으나 입금 미처리 및 거치식 상황, 만기 미도래에 의하여 입금 미처리되는 경우는 “을”이 회수하는 것으로 간주하지 아니한다.

1. “갑”이 채무자로부터 현금 또는 자기앞수표를 수령하는 경우
2. “갑”이 채무자로부터 어음, 당좌수표, 가계수표, 국·공채 또는 회사채, 유가증권 등 환가성 있는 증서 등을 수령한 후, 변제에 충당 되거나 변제에 충당되었다고 “갑”이 인정하는 경우
3. “갑”이 채무자와의 대물변제, 채무인수 계약을 체결하는 경우
4. “갑”과 채무자가 서로 상계 처리하는 경우
5. 채무자가 변제공탁을 한 후 “갑”이 공탁금을 수령하는 경우
6. 제3자가 채무자를 위하여 위 각호의 어느 하나의 방법 등으로 “갑”에게 변제하는 경우
7. “갑”이 법원에 납부한 예납금 및 송달료를 환급 받는 경우
8. 기타변제와 동일시된다고 “갑”이 인정하는 경우

제11조 (채권추심업무의 중단)

“을”은 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생하는 경우 “갑”에게 사전 통지한 후 채권추심업무를 중단할 수 있다. 다만, “갑”과의 연락두절 등으로 인하여 사전 통지가 곤란한 경우에는 서면 발송으로 갈음하기로 한다.

1. 채무면제, 원인무효, 패소확정, 소멸시효 완성 등으로 채권이 소멸되는 경우
2. 채무자가 채무를 부인하고 “갑”이 채권의 존재 여부를 입증하지 못하는 경우
3. 채무자가 사망하고 추심 실익이 있는 상속재산이 없는 경우
4. 법원의 금지·중지명령, 개인회생절차 개시결정, 파산면책결정 등 관련 법규에서 정하는 제한 사유로 인하여 더 이상 추심을 진행할 수 없는 경우
5. 채무자의 주민등록이 말소되거나 소재불명 등으로 사실상 추심이 불가능한 경우
6. 법인 채무자의 폐업, 파산 또는 청산 상태로 인하여 사실상 추심 실익이 없는 경우
7. 기타 채권추심업무 수행 결과 채무자가 변제 능력이 없고 변제의지가 희박하여 추심 실익이 없다고 판단되는 경우

제12조 (비용부담)

- ① “을”이 채권추심업무 수행과 관련하여 지출하는 우편료, 전화료, 민원 서류 발급비용, 출장비 등 제반 추심 비용은 “갑”과 “을”이 별도로 서면으로 정하지 아니한 한 “을”의 부담으로 한다.
- ② 채권추심에 관한 일체의 법적 절차 비용은 발생 시마다 “갑”이 부담한다.

제13조 (추심수수료 및 지연손해금 등)

- ① “갑”이 “을”에게 채권추심을 위임함에 있어 “을”에게 지급하여야 하는 추심수수료의 산정 및 지급시기는 “채권추심 위임장”에서 정하는 바에 의한다.
- ② “갑”은 “을”에게 지급하는 수수료를 월말결산 후 별도로 정하는 지급 시기에 현금 또는 카드결제 방식으로 지급한다. 단, 그 지급시기가 공휴일인 경우 직전 영업일에 지급한다.
- ③ “갑”은 제1항에서 정한 기일내에 추심수수료를 입금하지 아니하는 경우 지급기일 익일로부터 지급하는 당일까지 연 2할의 비율에 의한 손해금을 가산하여 지급하여야 한다.
- ④ 제9조를 위반하는 채무변제금 수령이 발생하는 경우, “을”은 채무 변제금을 수령하는 날로부터 1영업일 이내에 “갑” 명의로 계좌로 입금하여야 하며, 입금하지 아니하는 경우 2영업일부터 연 2할의 비율로 손해금을 가산하여 지급하여야 한다. 다만, “갑”은 손해금을 추심수수료 지급 시 공제 할 수 있다.

제14조 (계약의 해지)

- ① “갑”은 “을”이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해지할 수 있다.
 1. “을”의 허가 또는 인가가 감독기관으로부터 취소되는 경우
 2. “을”의 파산, 회생절차 신청이 있는 경우
 3. 정부의 명령, 법원의 판결 또는 법령상 제한으로 위임업무의 수행이 곤란하게 되는 경우
 4. “을”이 “갑”의 채권을 추심하면서 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」을 위반하여 징역 또는 벌금이 확정되거나 과태료가 부과되는 경우
 5. “을”의 제반 추심회수 회수율이 극히 부진하여 더 이상 이 계약을

존속시키는 것이 부적합하다고 판단되는 경우

6. “을”이 이 계약에서 위임하는 업무를 수행함과 관련하여 추심금액 또는 제비용을 유용하거나 횡령하는 경우
 7. “을”의 채권추심 활동 중에 제반 관련법규 위반, 對고객 민원야기, 비밀누출, 금전사고, 대외 이미지 손상 등으로 “갑”에게 손해가 발생하는 경우
 8. “갑”이 회사정책에 의해 채권을 매각하여 “을”의 추심채권이 없는 경우
 9. 기타 이 계약을 수행하기 어려운 중대한 사유가 발생하는 경우
- ② “을”은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 계약을 해지할 수 있다.
1. 채권이 원인이 무효가 된 경우
 2. 채무자가 채무를 부인하고 “갑”이 채권 존재를 입증하지 못하는 경우
 3. 채무자가 사망하고 추심실익이 있는 상속재산이 없는 경우
 4. 채무자의 개인회생 및 면책이 결정되어 추심이 불가능한 경우
 5. 채무법인이 폐업, 파산 또는 청산되어 사실상 법적으로 청구할 대상이 없는 경우

제15조 (추가위임)

이 계약체결일 이후 추가로 위임 받는 채권추심업무에 대하여는 양 당사자 간에 별도 특약이 없는 경우 이 계약의 내용을 준용하기로 한다.

제16조 (중복 추심위임 금지)

“갑”은 이 계약에 따라 추심 위임하는 부실채권에 대하여 계약기간 중 제3자와 추심위임 계약을 체결하지 아니한다.

제17조 (비밀유지)

- ① “갑”과 “을”은 상대방의 서면 동의를 받지 아니한 한 이 계약과 관련한 일체의 사항에 대하여 비밀을 유지하여야 한다. 다만, 감독기관에 대한 자료 제출 등 관련 법규에 따른 정당한 사유가 있는 경우를 제외한다.
- ② “을”은 이 계약과 관련하여 알게 된 “갑”에 대한 일체의 신용정보 및 기타 개인정보를 “갑”의 사전 동의 없이 채권추심 이외의 목적으로

이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 되며, 권한 없는 자의 부당한 침해 행위가 발생하지 아니하도록 철저히 보호하여야 한다.

제18조 (지연손해금)

“갑”과 “을”은 이 계약에서 정하는 기한 내에 변제금 인도 또는 수수료나 비용 등의 지급을 지체하는 경우에는 그 익일로부터 지급일까지 연 20%의 지연손해금을 지급하여야 한다. 다만, 천재지변이나 전쟁 등 불가항력적인 사유로 인한 경우를 제외한다.

제19조 (손해배상책임)

- ① “갑”과 “을”은 이 계약에서 정하는 사항을 위반하여 상대방에게 손해를 발생시키는 경우 이에 대한 배상책임을 진다.
- ② 전항에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상대방에 대한 손해배상책임을 부담하지 아니한다.
 1. 천재지변, 전쟁, 폭동, 내란, 사변 또는 이와 유사한 불가항력으로 발생하는 업무의 지연 또는 업무 수행 불능
 2. 상대방의 귀책사유로 인한 경우

제20조 (권리·의무의 양도금지 등)

“갑”과 “을”은 상대방의 사전 서면 동의 없이는 이 계약상의 권리와 의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도하거나, 담보제공을 하는 등의 행위를 할 수 없으며, 이에 위반되는 행위는 무효로 한다.

제21조 (합의관할)

- ① 이 계약과 관련하여 “갑”과 “을” 사이에 분쟁이 발생하는 경우에는 상호 우호적으로 합의하여 서면으로 정하는 바에 따라 해결하기로 한다.
- ② 전항에 불구하고 합의가 이루어지지 아니하는 경우에는 “갑”의 주소지 또는 사업장 소재지 관할 법원의 판단에 따르기로 한다.

제22조 (특약사항)

--

※ 중요사항 설명 확인 여부(자필기재)

	(인 또는 서명)
--	-----------

채권자(“갑”)가 “중요사항에 대하여 설명을 들었음”이라고 직접 기재함

“갑”과 “을”은 이 계약서의 각 조항을 충분히 이해하고 계약을 체결하였음을 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하고 기명날인하여 각 1부씩 보관하기로 한다.

년 월 일

위 “갑”	상호/성명	
	주소	
	대표이사	
	연락처	
위 “을”	상호	0000신용정보 주식회사
	주소	서울특별시 중구 000
	대표이사	
	연락처	

<별표10>

채권추심 수입사실 통보서(예시)

000님(사)의 일익 번창하심을 기원합니다.

당사는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 채권추심업에 대한 허가를 받은 채권추심회사로서 채권자 000와의 채권추심위임계약을 통하여 아래와 같이 귀하(사)에 대한 채권추심을 20 . . .자로 위임받았음을 통지합니다. 당사는 채권추심을 목적으로 채권자로부터 귀하의 개인신용 정보를 수집·제공받거나 제공할 수 있으며, 신용조회회사로부터 귀하의 개인신용정보를 수집할 수 있음을 알려드립니다.

1. 채무에 관한 사항

채권자	채무금액(원)				채무불이행 기간	비고
	원금	이자	기타	계		
000						

* 상기 내용은 20 . . .기준으로 작성되었으므로 이후 변동될 수 있습니다.

2. 채무의 변제 방법

가. 계좌입금

예금주	금융회사명	계좌번호	비고
000	00은행		

* 수입사실 통보일 현재 입금계좌가 지정되지 아니한 경우에는 추후 상담 시 구두 또는 서면으로 별도 안내드리도록 하겠습니다.

나. 기타(예시)

- 동봉된 청구서로 가까운 금융회사(은행 등)에서 지로 납부 가능합니다.
- 채권자 000(주)의 가까운 지점(또는 대리점)을 직접 방문하시어 현금으로 납부 가능합니다.

3. 채무불이행 시 불이익 안내

--

4. 기타 통지 사항

- 귀하가 기초생활수급자에 해당한다는 증빙을 첨부하여 채권추심 중단을 요청하는 경우 당사는 일정 기간 채권추심을 하지 아니할 예정임을 알려드립니다.

5. 문의 방법 안내(예시)

담당자	소속	전화번호	사무실 주소
홍길동	00센터		서울 00구 00로 00-00

6. 채권의 존재 여부 확인 방법

가. 채권의 존재 여부에 대하여 이의가 있는 경우 채권자에게 원금, 이자, 비용, 변제기, 채권의 발생연월일, 소멸시효 기간(단, 금융회사의 대출 채권인 경우 소멸시효 완성여부) 등 채무를 증명할 수 있는 서류(채무 확인서)를 요청하여 그 내역을 확인할 수 있으며, 채권자는 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」제5조제1항에 따라 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 합니다. 채무확인서를 요청하였음에도 제시하지 못하는 경우 채권추심 중지를 요청하실 수 있습니다.

나. 전 가호의 경우 채무확인서 교부에 직접 사용되는 비용 범위(1만원 이내)에서 채권자가 청구하는 바에 따라 교부 비용을 부담하실 수 있습니다(같은 조 제2항).

※ 채권추심회사의 채권추심업무 처리절차와 채무자의 불법채권추심 대응요령이 당사 홈페이지(www.0000.co.kr)에 공시되어 있으며, 공시 내용에 대하여 담당부서()로 전화문의도 가능합니다.

0000신용정보(주)

서울 00구 00동 00-00 00빌딩 0층

(홈페이지: www.0000.co.kr, 대표전화 :)

<별표11>

변제 독촉장 표준안(예시)

채무자 : 홍길동

관리기관 또는 채권자 : 000신용정보(주)

당사는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 신용조사 및 재산조사, 채무이행 촉구, 변제금 수령 등의 채권추심업무에 대하여 금융위원회로부터 허가를 받은 채권추심회사입니다.

귀하는 00(주)의 연체자로서, 그동안 귀하에 전화 및 우편 등으로 변제 독촉을 하였음에도 응하지 아니하는 등 채권자인 00(주)에게 불이익을 초래하고 있어 채권추심과 관련한 채권자의 법적 조치가 불가피함을 알려드립니다.

아래 기한 내에 채무가 변제되지 아니하거나 귀하의 연락이 없는 경우 채권자인 00(주)가 법적 회수절차를 진행할 수 있으며 귀하의 채무가 완제되는 시점까지 당사의 독촉이 지속될 수 있으니, 조속히 변제하시기 바랍니다.

채무자	입금전용계좌 (예금주:00(주))	채무원금	이자 및 기타비용

담당자 : 000 (전화번호)

납부기한 : 0000년 00월 00일

채권추심업무 처리절차(변제독촉장 송부, 방문추심, 가압류신청 등 법적 조치 등)와 채무자의 불법채권추심 대응요령(소멸시효 완성채권 추심 시 추심중단 요청 및 증빙자료 제출 등)이 당사 홈페이지(www.0000.co.kr)에 공시되어 있으며, 공시내용에 대하여 담당부서()로 전화문의도 가능합니다.

※ 금융회사등임직원이 변제독촉 서류를 임의로 작성하여 사용하거나 공포심 또는 불안감을 유발하는 문구(‘법적절차 진행 중’, ‘형사고소 예고통지’ 등)는 사용금지

<별표12>

변제 독촉장 금지문구(예시)

채권추심회사가 직접 가압류 등 법적조치를 취할 것이라는 내용

- 채무를 변제하지 아니하는 경우 당사에서 직접 귀하를 상대로 유체 동산 압류 등 법적조치를 진행할 예정입니다.

위법행위가 없음에도 채무 미변제 시 형사범죄에 해당된다는 내용

- 채무를 변제하지 아니하는 것은 사기죄에 해당되며, 통보해 드리는 날짜까지 입금이 되지 아니하는 경우 고소장을 접수할 예정입니다.

채무 미변제 시 기본적인 가재도구를 압류할 것이라는 내용

- 귀하가 채무를 변제하지 아니하는 경우 의복, 침구, 부엌기구 등 기본적인 가재도구까지 압류될 것입니다.

신용카드로 구입하는 물품을 매각하여 변제하도록 강요하는 내용

- 신용카드로 구입하는 물품을 매각하여서라도 무조건 변제하시기 바랍니다.

채무자가 책임이 없는 비용을 부담하여야 한다는 내용

- 통신비, 형사고소 비용 등 귀하의 채무와 관련된 모든 비용은 귀하가 부담하셔야 합니다.

채무 미변제 시 가족과 떨어져야 한다는 내용

- 채무를 변제하지 아니하는 경우 귀하는 가족과 함께 살지 못하게 될 것입니다.

<별표13>

압류 관련 가이드라인

1. 운영원칙

금융회사의 평판리스크를 감안하여 사회적 취약계층에 대한 배려 및 금융 소비자 보호 관점에서 압류를 제한

2. 운영방안

① (소액채무자 압류 제한) 채무원금이 월 생계비* 이하인 경우 유체동산 (TV, 냉장고, 휴대폰 등 가전제품 포함) 압류를 제한

* 「민사집행법」 제195조3호에 따른 1개월간의 생계비(150만원)

② (취약계층 압류 금지) 채무원금이 「국민기초생활보장법」에 따라 보건 복지부장관이 정하는 4인 가구 최저생계비 이상인 경우에도 연체 채무자가 영구 임대주택에 거주하거나, 기초수급자, 중증환자·장애인, 65세 이상 고령자 등 취약계층에 해당되는 경우에는 원칙적으로 유체동산의 압류를 제한

③ (집행 시 유의사항) 유체동산을 압류하는 과정에서 집행 장소에 임산부, 중증환자, 장애인, 70세 이상 고령자, 어린이, 심신박약자 등의 노약자가 채무자와 함께 살고 있는 경우 노약자가 압류과정에서 심리적 쇼크를 받지 아니하도록 업무처리에 주의

④ (예금에 대한 압류 제한) 채무자의 1개월간 생계유지에 필요한 예금* (적금·부금·예탁금과 우편대체를 포함한다)은 압류 제한

* 「민사집행법」 제246조제1항제8호 및 「민사집행법 시행령」 제7조에 따라 개인별 잔액이 150만원 이하인 예금

⑤ (보험에 대한 압류 제한) 생명, 상해, 질병, 사고 등을 원인으로 채무자가 지급받는 보장성보험의 보험금*(해약환급 및 만기환급금을 포함한다)은 압류 제한

* 「민사집행법」 제246조제1항제7호 및 「민사집행법 시행령」 제6조제1항제 1호내지제4호에 따라 만기환급금 중 150만원 이하인 금액 등

⑥ (생계급여 입금계좌 압류금지) 「국민기초생활보장법」 제27의2조제1항에 따라 지정된 급여수급계좌의 예금에 대한 압류 금지

<별표14>

채무변제협의를서 표준안

1. 채무 현황

- 채권자 : ○ ○ ○
- 채무자
 - 성명 : ○ ○ ○
 - 주민등록번호 :
 - 주 소 : 서울시 ○ ○ 구 ○ ○ 로 ○ ○ ○ - ○ ○
- 채무원금 : 000,000,000원

2. 분할변제 계획

- 분할변제사유 : 채권자와 채무자 협의를 통하여 분할 입금
- 분할변제금액 : 000,000,000원
- 변제 계획 : 0000년 00월 00일부터 0000년 00월 00일까지 매월 00일 금000,000원 입금
- 입금계좌 : 00은행 000(예금주 : ○ ○ ○)

3. 기타사항

- 위 분할변제계획이 종료되는 경우 모든 채무가 종결되며 종결 후 어떤 이의 제기도 하지 아니할 것을 약속합니다.
- 분할변제금을 30일 이상 연체하는 경우 채권자는 변제협의를서 계약을 해지할 수 있으며, 해지하고자 하는 경우에는 3영업일 전에 서면, 문자 메시지, 이메일 등으로 채무자에게 통지합니다.
- 분할변제금이 연체되는 경우, 채무자는 연체일수에 따른 법정최고금리 및 「민사집행법」 제53조에 따른 비용 이외에 추가적인 비용을 부담 하지 아니합니다.

상기와 같이 분할변제 계획에 협의하였음을 확인합니다.

0000년 00월 00일

<별표15>

채무변제확인서(예시)

○○○님(사)의 일익 번창하심을 기원합니다.

당사는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 채권추심업에 대한 허가를 받은 채권추심회사로서 채권자 000(주)와의 채권추심위임계약에 근거하여 아래와 같이 귀하(사)가 채무변제한 사실을 확인합니다.

1. 채무에 관한 사항

(0000년 00월 00일 기준)

채권자	채무금액(원)				비고
	원금	이자	기타	소계	
000					

2. 채무변제 내역

(0000년 00월 00일 기준)

변제일자	채무금액(원)				변제방법
	원금	이자	기타	소계	
00.00.00					계좌입금

3. 채무변제 후 잔존채무 내역

(0000년 00월 00일 기준)

채권자	채무금액(원)				비고
	원금	이자	기타	소계	
000					

4. 문의 방법 안내(예시)

담당자	소속	전화번호	사무실 주소
홍길동	00센터		서울 00구 00로 00-00

5. 기타

--

0000신용정보(주)
서울 00구 00동 00-00 00빌딩 0층
(홈페이지: www.0000.co.kr, 대표전화 :)

<별표16>

채권추심 진행상황 보고서(예시)
(년 월 일 현재)

의뢰업체명		추심담당자		연락처	
-------	--	-------	--	-----	--

1. 채무관련인 인적사항

구 분	성 명	주 소 지	연락처	비 고

2. 채권내역(※출력당일로 계산된 편입이자 포함됨)

수입금액	회수액	원 금	이 자	법비용	현재잔액	비 고

3. 교섭현황(※최근 교섭일자 순으로 정렬)

일 자 대상자 대상자명 내 용
일 자 대상자 대상자명 내 용

<별표17>

채권추심 금지행위 사례

1. 폭행·협박·체포 또는 감금하거나 위계나 위력을 사용하는 행위(채권추심법 제9조제1호)

가. 폭행

- 구타 행위, 뺨을 때리는 행위
- 돌을 던지는 행위, 얼굴에 침을 뱉는 행위
- 고함을 질러 채무자를 놀라게 하는 행위
- 채무자에게 폭언을 수차례 반복하는 행위
- 음란하거나 인종차별적인 발언을 하는 행위
- 채무자의 외모, 지능, 수입 등을 비하하는 발언을 하는 행위
- 채무자를 괴롭힐 목적으로 계속적 또는 반복적으로 전화벨을 울리게 하는 행위
- 채무자의 손이나 옷을 세차게 잡아당기는 행위
- 채무자를 때릴 듯이 손발이나 물건을 휘두르거나 던지는 행위 등

나. 협박

- 거짓 소식을 전하여 채무자를 기절시키거나 심한 충격을 받게 하는 행위
- 부모에게 채무사실을 알리기 전에 빨리 채무를 상환하라고 압력을 가하는 행위
- 채무사실을 채무자의 관계인 또는 제3자에게 알리거나 공표하겠다고 하여 채무자에게 공포심을 유발하는 행위
- 채무를 상환하지 않으면 평생 후회하게 하겠다고 음성녹음을 남기는 행위
- 채무자의 재산(집, 차 등 소유물)을 부수겠다고 위협하는 행위
- 채무를 갚지 아니하면 자녀가 학교에 다니지 못하게 하겠다고 언급하는 행위
- 아이들 등교 및 하교 시 조심하라고 언급하는 행위
- 미성년자인 채무자 자녀의 학교를 찾아가는 행위
- 독촉장 발송 시 채무자에게 공포심을 일으키는 문구나 단어를 사용

하는 행위

- 위험한 물건을 휴대하여 채무자를 위협하는 행위
- 비밀을 폭로하겠다고 하여 채무자에게 공포심을 일으키는 행위
- 채무와 관련 없는 채무자의 배우자, 직장동료, 가족을 미행하는 행위
- 채무자의 채무 사실을 알고 있으나 변제할 의사가 없는 가족에게 채무자가 변제하지 아니하는 경우 채무자의 사회생활이 어려워질 수 있다고 말하는 행위

다. 체포

- 채무자가 움직이지 못하도록 수족을 포박하는 행위
- 경찰관을 사칭하여 연행하는 행위
- 채무자에게 완력을 써서 다른 장소로 이동하지 못하도록 장시간 붙드는 행위

라. 감금

- 사무실이나 집 밖으로 나가지 못하도록 문 앞을 가로막는 행위
- 승용차에 태워 내리지 못하도록 속도를 내어 달리는 행위
- 상대방의 공포심을 유발시켜 집 밖으로 나오지 못하도록 하는 행위

마. 위계

- 전화 연락 시 채무자의 관계인, 경찰서, 법원, 변호사, 법무사 등으로 발신번호를 위장하여 연락하는 행위
- 법적으로 허용되지 아니하거나 조치가 불가능한 가상의 법적 조치를 취할 예정이라고 언급하는 행위
 - * 채무자의 가족 등 관계인에게 가압류 또는 가처분을 하겠다고 언급
- 채무자의 정당한 항변(소멸시효 등)에 대하여 정당하지 않다고 언급하는 행위
- 채무 미변제 시 형사처벌, 재산 몰수, 상속인에게 자동적 포괄승계 등 결과를 오도하는 표현을 사용하는 행위
- 잔존채무액 등을 속여서 채무이행의무가 있는 것처럼 가장하는 행위
- 채무액을 과장하여 변제의무가 있다고 속이는 행위
- 채무자가 법적으로 부담하지 아니하여도 되는 비용을 부담하여야 한다고 속이는 행위
- 채무자가 제안하는 정당한 대항 가능한 방법에 대하여 사실과 다르다며 채무를 변제하는 것 외에 방법이 없다고 강요하는 행위

- 법적인 집행권원이 없으면서도 채무를 변제하지 아니하는 경우 곧바로 압류·경매 등 강제집행신청이나 재산관계명시신청 등을 취하겠다고 언급하는 행위
 - * 확정된 종국판결, 가집행 선고가 있는 종국판결, 확정된 지급명령, 가압류 명령, 가처분명령, 집행증서 등
- 사실이 아님에도 불구하고 채무 미변제 시 채무자의 신용등급이 크게 떨어진다고 속이는 행위
- 채권추심회사의 이름, 주소, 연락처 등을 사실과 다르게 표현하는 행위
- 채무자가 채권추심업 종사자의 직장, 직위 등을 오인하게 하는 행위
- 채권을 매각하거나 채권추심을 위임하는 경우 관련 법률의 적용을 받지 아니한다고 속이는 행위
- 채무자의 연락을 유도하기 위하여 채무자의 분실물 등을 가지고 있다고 거짓 우편물을 남기는 행위
- 채무자에게 제시하는 채권추심 관련 서류에 사실과 다른 내용을 삽입하는 행위

바. 위력

- 채무자의 사업장 출입을 방해하는 행위
- 다수인이 채무자의 거주지, 직장 등을 방문하여 공포 분위기를 조성하는 행위
- 채무자의 근무 장소에서 고함을 지르고 난동을 부리는 행위
- 정당한 사유 없이 근무처를 방문하여 장시간 머물면서 불안감을 조성하는 행위
- 채무자가 집으로 들어가지 못하도록 방해하는 행위
- 자리에서 일어나는 채무자의 손목을 잡고 끌어당기는 행위
- 정당한 사유 없이 채무자의 차를 점유하는 행위

2. 정당한 사유 없이 반복적으로 또는 야간(오후 9시 이후부터 다음 날 오전 8시까지)에 방문하는 행위(채권추심법 제9조제2호)

- 전화, 우편, 이메일, 문자메시지 등을 통하여 사전에 협의하지 아니하고 채무자의 집이나 직장을 방문하는 행위
- 채무자와 다른 장소에서 만나기로 약속하였음에도 불구하고 채무자의 집이나 직장을 방문하는 행위

- 채무변제에 대한 유선 또는 서면 합의가 정상적으로 이행되고 있음에도 불구하고 지속·반복적으로 대면접촉을 하는 행위
 - 채무자 또는 그의 관계인을 방문하여 채권추심 관련 용무를 마친 후 채무자 또는 그의 관계인이 거주지·직장 등에서 떠날 것을 요구하였음에도 불구하고 이에 불응하는 행위
 - 채무자 또는 그의 관계인을 미행하거나 계속 따라다님으로써 심한 불쾌감을 주는 행위
 - 오후 늦게 채무자의 집을 방문하여 채무자 또는 관계인의 퇴거 요구에도 불구하고 오후 9시가 넘도록 떠나지 아니하는 행위
 - * 거주자 등의 퇴거요구를 받고 즉시 퇴거하지 아니하는 경우, 퇴거불응죄가 성립한다(「형법」 제319조제2호)
 - 채무자가 야근 때문에 밤 11시에 퇴근한다는 사실을 알고 사무실 밖에서 기다리는 행위
 - 채무자가 집 안에 없다는 사실을 알면서도 밖에서 장시간 서성거리며 가족에게 불안감을 주는 행위
 - 채무자가 해외출장 중으로 국내에 없다는 사실을 알면서도 집이나 직장을 방문하는 행위
3. 정당한 사유 없이 반복적으로 또는 야간에 전화하는 등 말·글·음향·영상 또는 물건을 도달하게 하는 행위(채권추심법 제9조제3호)
- 전화 통화 시 본인의 신분을 밝히지 아니하고 채무변제만을 독촉하는 행위
 - 채무자와 합의한 변제 일자가 되기 전에 연락하여 사전 변제를 요구하는 행위
 - 폭력배가 채무자를 폭행·살인하는 소설, 음향 또는 영상물을 보내는 행위
 - 죽은 동물의 사체를 보내는 행위
 - 전화를 받는 사람이 화가 나게 할 목적으로 지속적 또는 반복적으로 전화하는 행위
4. 채무자 외의 사람에게 채무에 관한 거짓 사실을 알리는 행위(채권추심법 제9조제4호)

- 고의적으로 연체기간을 길게 하여 연체이자를 과다하게 청구하는 행위
- 주채무자가 채무상환계획에 따라 정상적으로 변제를 하고 있음에도 불구하고 보증인에게 주채무자가 변제를 하고 있지 아니하니 채무를 변제하라고 요구하는 행위
- 보증인에게 주채무자의 채무금액을 실제보다 과다하게 고지하면서 채무금액 일부를 감면하여 주는 것처럼 속여서 채권추심을 용이하게 하는 행위
- 채무자를 대신하여 변제하고자 하는 관계인에게 원금이나 이자를 일부 감면하여 주는 것처럼 채무금액을 속이는 행위
- 채무자를 상대로 형사사건을 제기하면 그에 소요되는 비용도 채무자가 부담하여야 한다고 말하는 행위

5. 금전의 차용이나 그 밖의 이와 유사한 방법으로 채무의 변제자금을 마련할 것을 강요하는 행위(채권추심법 제9조제5호)

- 대부업자 등으로부터 직접 차입하도록 하여 변제를 강요하는 행위
- 카드깡*에 의한 변제를 강요하는 행위
 - * 사채업자가 특정 카드 가맹점을 통하여 허위로 카드매출을 대량으로 발생시켜 조성한 현금으로 급전이 필요한 사람들에 비싼 이자를 받고 대출하는 불법행위
- 장기매매, 매춘 등을 이용하는 불법적 방법으로 변제를 강요하는 행위
- 사채를 얻어 변제하도록 강요하는 행위
- 보험을 해지하도록 하여 환급금으로 변제할 것을 강요하는 행위
- 신용카드로 구입한 물품을 매각하여 얻은 현금으로 변제하도록 강요하는 행위
- 법률상 압류가 금지되는 동산임에도 불구하고 생활에 필요한 의복·침구·부엌기구 등을 매각하여 변제하도록 강요하는 행위

6. 채무자 외의 사람에게 채무자를 대신하여 채무를 변제할 것을 요구하는 행위(채권추심법 제9조제6호)

- 채무자의 채무와 직접 관련이 없는 가족, 친족, 직장동료 등에게 채무를 변제할 것을 강요하는 행위

* 처갓집 식구, 이혼한 전 남편, 군대에 간 아들, 시집간 누나 등에게 채무자 대신 변제할 것을 강요하는 행위

- 채무자의 채무사실을 알고 있는 채무자의 관계인에게 채무자가 채무를 잘 변제하도록 설득하여 줄 것을 강요하는 행위
- 채무자의 채무를 일부 변제하던 관계인이 자신은 더 이상 채무를 변제할 의사가 없다고 밝혔음에도 불구하고 계속 변제를 요구하는 행위

7. 무효이거나 존재하지 아니한 채권을 추심하는 의사를 표시하는 행위 (채권추심법 제11조제1호)

- 소송을 통하여 채무가 존재하지 아니한 사실이 확인되었음에도 채권 추심 의사를 표시하는 행위
- 사망한 채무자의 상속인이 상속포기를 한 사실을 알면서도 채무를 변제하라고 요구하는 행위
- 채권을 발생시킨 계약에 의하여 명시적으로 인정되거나 법에 의하여 허용되지 아니한 이자, 수수료 기타 비용 등을 원금에 추가하여 추심하는 행위
- 채권자 및 채무자간 합의로 이미 감면된 채무금액에 대하여 정당한 사유 없이 변제를 요구하는 행위
- 채무자가 채무를 변제하였다는 증거를 제시하였음에도 사실관계 확인 없이 추심을 지속하는 행위
- 채권자의 채무존재사실 입증 없이 채무자가 전적으로 채무 부존재를 입증할 책임이 있다고 주장하는 행위
- 채무자가 채무금액에 대한 산출근거를 요구하였음에도 이를 제시하지 아니하는 행위

8. 법원, 검찰청, 그 밖의 국가기관에 의한 행위로 오인할 수 있는 말·글·음향·영상·물건, 그 밖의 표지를 사용하는 행위 (채권추심법 제11조제2호)

- 법원, 검찰 등 사법당국이 작성한 문서로 가장하거나 소송절차 관련 문서인 것으로 오인하도록 인쇄물·우편물을 사용하는 행위
 - * 강제집행착수통보서 등과 같이 법적권한이 있는 것처럼 가장하여 채무자

- 에게 안내문 등을 발송하는 행위
- 독촉장 발송 시 정부기관으로 오인되는 표시를 사용하는 행위
- 방문 시 법원이나 검찰, 경찰 등 소속이 사법당국으로 허위 표시된 신분증을 제시하는 행위
- 자신을 법원 소속 집행관이라고 신분을 속이는 행위
- 전화연락, 방문 시 자신이 행정기관 소속이라고 가장하는 행위
- ARS를 이용하여 마치 법원이나 검찰, 경찰 등 사법당국에서 전화를 하는 것처럼 속이는 행위
- 문자메시지에 법원이나 검찰청으로 오인되는 표시를 하여 보내는 행위

9. 법률적 권한이나 지위를 거짓으로 표시하는 행위(채권추심법 제11조제3호)

- 채권추심회사가 법률행위의 대리가 가능하다고 채무자나 관계인을 속이는 행위
- 채권추심회사 명의로 가압류, 가처분 등의 채권보전조치를 취할 수 있다고 말하는 행위
- 채권추심회사에서 지급명령신청, 소액심판제기 또는 기타 소의 제기가 가능하다고 말하는 행위
- 채권추심회사가 자신의 명의로 강제집행이나 재산관계명시신청 등을 할 수 있다고 말하는 행위
- 채권추심회사가 채권을 양수받았으므로 법적조치를 취할 수 있다고 채무자에게 표시하는 행위

10. 채권추심에 관한 민사상 또는 형사상 법적인 절차가 진행되고 있다고 거짓으로 표시하는 행위 (채권추심법 제11조제4호)

- 그러한 사실이 없음에도 불구하고 강제집행신청 중이므로 납부하지 아니하는 경우 곧 경매가 진행된다고 말하는 행위
- 법적 절차를 진행하고 있음에도 불구하고 법적 조치를 취하지 아니할 것이라고 속이는 행위
- 카드사가 대금 연체와 관련하여 고소하였으므로 대금을 납부하지 아니하는 경우 수사가 진행될 것이라고 말하는 행위
- 법원에 접수하지 아니한 소장, 가압류신청서, 강제집행신청서 등을 제시하고 마치 해당 절차가 진행되고 있는 것처럼 가장하는 행위

- 경찰이나 검찰에 접수하지 아니한 고소장이나 고발장 등을 제시하면서 마치 형사절차가 진행되고 있는 것처럼 속이는 행위
- 어떠한 위법행위가 없음에도 불구하고 채무 미변제가 형사범죄에 해당하는 것으로 언급하는 행위
- 위법행위가 없음에도 불구하고 채무 미변제 시 경찰조사를 받고 구금될 수 있다고 언급하는 행위
- 법원의 결정이 없음에도 불구하고 채무자가 즉시 파산하고, 재산이 압류될 것이라고 언급하는 행위
- 채무자가 파산을 신청하는 경우 생활에 필요한 의복·침구 등을 압류할 것이라고 언급하는 행위
- 계약에 의하여 인정되거나 법에 의하여 허용되지 아니함에도 불구하고 채무 미변제 시 채무 원금이 추가될 것이라고 언급하는 행위
- 채무 미변제 시 채무자의 자녀 등 가족과 떨어져야 한다고 속이는 행위

11. 다른 사람이나 단체의 명칭을 무단으로 사용하는 행위(채권추심법 제 11조제5호)

- 법률사무소 소속 직원인 것처럼 명시적 또는 묵시적으로 허위 표현을 사용하는 행위
- 채무자의 출신학교 동문회 사무실 직원인 것처럼 가장하여 채무자의 연락처를 문의하는 행위

12. 혼인, 장례 등 채무자가 채권추심에 응하기 곤란한 사정을 이용하여 채무자 또는 관계인에게 채권추심의 의사를 공개적으로 표시하는 행위(채권추심법 제12조제1호)

- 채무자 또는 그의 관계인이 위독하거나 경조사를 치르는 등 방문하기 곤란한 상황임을 알면서도 방문하는 행위
- 질병으로 병원에 입원한 채무자를 찾아가 다른 환자가 보는 앞에서 채무변제를 요구하는 행위
- 채무자가 정신질환 등으로 고통을 받고 있는 것이 확실함에도 방문하는 행위
- 채무자가 장애, 고령, 문맹 등의 환경에 처하여 있음을 악용하여서

채무에 관한 허위사실을 알리거나 법률상 존재하지 아니하는 의무를 거론하는 등의 방법으로 채무변제를 강요하는 행위

- 통상적이지 아니한 시간과 장소에서 또는 채무자에게 불편할 것이라고 알고 있거나 통상 그렇게 인식되는 시간과 장소에서 채무자에게 통신하는 행위
- 채무자 본인이나 자녀의 입학 또는 졸업식장을 찾아가 공개적으로 채무변제를 요구하는 행위
- 채무자가 喪中임을 알면서 전화하여 채무변제를 요구하는 행위

13. 소재파악이 곤란한 경우가 아님에도 채무자의 관계인에게 채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 행위(채권추심법 제12조제2호)

- 소재파악을 가장하여 채무자의 관계인에게 채권추심 사실을 알림으로써 심리적 압박을 가하는 행위
- 채무자에게 직접 연락이 가능함에도 불구하고 부모에게 전화하여 자신을 채권추심회사 소속 추심원이라고 소개한 후 연락처를 문의하는 행위
- 채무자가 실제 근무하고 있다는 사실을 알면서도 채권추심 사실을 직장 동료에게 알릴 목적으로 직장 동료에게 채권추심회사 소속임을 밝히고 채무자가 근무하는지 여부를 문의하는 행위
- 채무자의 친구인 것으로 가장하여 채무자의 관계인으로부터 채무자에 대한 정보를 얻으려고 하는 행위

14. 정당한 사유 없이 통신비용을 채무자에게 발생하게 하는 행위(채권추심법 제12조제3호)

- 수신자 부담 전화료 및 수신자 부담전보료 등 통신비용을 채무자가 부담하게 하는 행위
- 전화연결이 가능함에도 불구하고 발신자 번호만 남기고 전화통화를 종료하여 채무자가 다시 전화하도록 유도함으로써 통신비용을 채무자에게 전가하는 행위
- 개인회생절차 개시결정문을 반드시 등기우편으로 보내주어야 채권추심을 중단할 수 있다고 말하는 행위

15. 회생절차, 파산절차 또는 개인회생절차에 따라 전부 또는 일부 면책 되었음을 알면서 법령으로 정한 절차 외에서 반복적으로 채무변제를 요구하는 행위(채권추심법 제12조제4호)
- 법원의 개인회생절차개시결정 사실이 확인되었음에도 채무자에게 채무변제를 독촉하는 행위
 - 파산선고 및 면책결정을 받은 사실이 확인되었음에도 채무의 변제를 요구하는 행위
16. 엽서에 의한 채무변제 요구 등 채무자 외의 자가 채무사실을 알 수 있게 하는 행위(채권추심법 제12조제5호)
- 엽서, 팩스 및 개봉서신 등 채무자 외의 자가 채무사실을 쉽게 알 수 있는 수단을 이용하여 채권추심을 하는 행위
 - 벽보부착, 낙서, 스티커, 인터넷 등의 수단을 이용하여 채무자의 채무 내역을 알리는 행위
 - 채무자의 거주지·직장 방문 시 채무자 부재 등을 이유로 추심관련 안내장 등을 부착·게시하는 행위
 - 채권추심을 용이하게 할 목적으로 채무자 친족 등에게 채권추심 관련 서신을 송부하여 그들이 채무자의 채무에 대하여 알 수 있게 하는 행위
 - 채무자 외의 자에게 전화·우편 등으로 채권추심과 관련된 연락임을 언급·표시하는 행위
 - 우편물 겹봉에 채권추심회사명, 주소 이외에 채무관련사항을 알 수 있는 단어를 사용하거나 표시하는 행위
- * (예시) '채권추심전담반', '채무변제 독촉장' 등의 용어를 우편물 겹봉에 표기
- 밀봉하지 아니한 방문증을 부착하여 제3자가 채무사실을 알게 하는 행위
 - 채무자 외의 자에게 채무를 알 수 있는 메시지를 채무자에 전달하여 줄 것을 요청하는 행위
 - 법적인 채무자는 휴대전화 명의인임에도 불구하고 실사용자에게 채권추심 수임사실 통지를 보내는 행위
 - 채무자가 타인명의의 전화를 이용하여 연락하는 경우 동 번호로 다시 연락하여 채무자 여부를 확인하지 아니하고 채무사실을 알리는 행위

<별표18>

위임직채권추심인 개인정보 수집·이용 및 제공 동의서

귀사가 관련 법규에서 허용하는 범위에서 정당한 업무 수행을 위하여 본인의 개인정보를 수집·이용하거나 제3자에게 제공하는 것에 대하여 「개인정보보호법」의 제반 규정에 따라 아래와 같이 동의합니다.

수집·이용 및 제공의 목적

수집·이용하는 자	제공받는 자
<ul style="list-style-type: none"> ○ 위임계약의 체결·유지 여부 판단 및 관련 정보 관리 ○ 위임계약 및 위임직채권추심인에 대한 관리 목적의 각종 정보 조회 및 수집을 위한 성명, 등록번호 등 식별정보의 활용 ○ 각종 민원 관련 업무처리 및 관련 법규(행정규칙 등을 포함) 상의 의무 이행 ○ 위임직채권추심인의 불법추심정보에 대한 집중·활용 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 채권추심회사의 위임계약의 체결·유지 여부 판단 및 관련 정보관리 ○ 신용정보협회의 위임직채권추심인 등록, 위임직채권추심인 개인정보(성명, 등록번호, 등록 채권추심회사, 계약일 등)의 신용정보협회 홈페이지 게시 및 홈페이지 이용자의 조회 ○ 각종 민원 관련 업무처리 및 관련 법규 상의 의무이행 등 ○ 위임계약 및 위임직채권추심인에 대한 관리 목적의 각종 정보 조회 및 수집을 위한 성명, 등록번호 등 식별정보의 활용 ○ 불법추심정보의 집중 및 활용을 위한 관련 정보의 수집·이용 및 유지관리와 조회 ○ 관련 법규 상의 감독·조사기관 등의 위임직채권추심인에 관한 각종 검사나 조사 등

제공받는 자 : 신용정보협회, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제4조제1항제3호에 따른 채권추심회사, 신용정보협회 홈페이지 등을 통하여 위임직채권추심인 관련 정보를 조회하는 자, 관련 법규에 따른 감독·조사기관 등

수집·이용 및 제공 항목 : 성명, 주민등록번호, 등록번호, 신용정보회사별 위임직채권추심인 등록기간, 관련 민원건수 및 민원내역, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 및 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 등의 위반에 따른 각종 제재(위임계약 상의 불이익, 민·형사책임 부담, 과태료 부과 내역 등) 및 기타 불법추심 관련 정보

※ 이 동의 이전에 발생한 개인정보도 포함됩니다.

