채권추심 관련 지원제도 안내

■ **채무자대리**

·귀하는 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」제8조의2에 따라 등록·미등록 대부업자의 채권추심에 응하기 위해 변호사법에 따른 변호사·법무법인· 법무법인(유한) 또는 법무조합을 대리인으로 선임하실 수 있으며,

만약, 등록·미등록 대부업자로부터 법정 최고금리를 초과한 대출을 받았거나 불법채권추심피해를 입은 경우 금융감독원 홈페이지, 불법사금융신고센터(☏1332(3번)) 또는 대한법률구조공단(☏132)을 통해 무료로 채무자대리 및 소송대리 지원을 받으실 수 있습니다.

■ **채무조정**

·귀하는 금융회사 채무를 연체중이므로 신용회복위원회(☏:1600-5500)에서 제공하는 채무조정 지원제도에 대하여 상담을 받으실 수 있으며, 귀하께서 계좌별 대출원금 3천만원 미만의 개인금융채권을 연체한 경우 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률」에 따라 채권금융회사 등에 채무조정을 요청할 수 있습니다.

■ **채무자가 채무조정을 요청할 수 없는 경우**

① 「개인채무자보호법」 제40조에 따라 채무조정의 합의가 해제된 후 3개월이 지나지 아니한 경우

② 개인금융채권의 존재 여부나 범위에 대하여 소송, 조정, 중재 등이 진행 중인 경우

③ 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」제72조에 따른 채무조정 절차가 진행 중인 경우

④ 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」제74조 제1항에 따른 채무조정의 합의가 성립된 후 합의의 효력이 상실되지 아니한 경우

⑤ 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 회생·간이회생·개인회생 또는 파산·면책 절차가 진행 중인 경우

⑥ 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따라 회생계획을 인가받은 후 회생절차폐지·간이회생절차폐지 또는 개인회생절차폐지의 결정이 확정되지 아니한 경우

■ **분쟁조정 및 채무부존재확인 소송**

·귀하는 금융회사 및 시·도지사에 등록한 대부업자와 분쟁이 발생한 경우 금융감독원(www.fss.or.kr) 및 대부업자가 등록한 시·도지사에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 또한 채권자와 채권의 존재 여부에 다툼이 있는 경우 채무부존재확인 소송을 진행할 수 있습니다.

■ **불법추심 등 신고·상담**

◇ 귀하께서 불법추심, 고금리 등 불법사금융으로 인한 피해가 발생하였다면 금융감독원 불법사금융신고센터(☏1332(3번))을 통해 신고·상담을 받을 수 있습니다.

채권추심업무 처리절차 안내문

추심착수 예정통지 이후 다음과 같은 채권추심 행위가 이루어질 수 있음을 알려드리며, 당사의 채권추심 업무진행과 관련하여 문의사항이 있는 경우 언제든지 당사 담당부서(**전화번호 :** 02-525-4900) 및 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

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 재산명시 또는 채무불이행명부 등재를 신청할 수 있습니다.

불법채권추심 대응요령

채권추심 과정에서 아래와 같은 사실이 발생하는 경우 담당부서(**전화번호 :** 02-525-4900)로 연락하시면 도움을 드리도록 하겠습니다.

□ 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 재직여부 등을 확인하시기 바랍니다.

◦ 채권추심자는 검찰.법원 등 사법당국을 사칭하거나 법무사, 법원집행관, 법원집행관대리 등 사실과 다른 직함을 사용할 수 없습니다.

(예시) 채권추심자가 법률담당관, 법원집행관, 소송대리인 등으로 허위 기재한 명함을 사용하거나 그 명의로 독촉장을 발송

□ 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. 채무자가 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

◦채무조정 절차가 끝나지 않은 개인금융채권(단, 채권금융회사등에 같은 채무에 대한 채무조정을 2회 이상 요청한 경우 제외)

◦ 채무자가 사망하여 채권의 상속여부가 확정되지 않거나, 상속인의 상속포기 사실을 확인하는 경우

◦ 채권의 존재여부나 범위에 대해 소송이 계속 중인 개인금융채권

◦ 세 번이상 양도된 채권(단, 개인금융채권 양도인에게 재양도하는 경우, 자산유동화를 위하여 양도하는 경우, 공공기관 및 공공기관이 출자·출연한 회사에 양도하는 경우 등 제외)

◦ 개인금융채무자가 채무확인서를 요청하였음에도 교부되지 아니한 경우

◦ 채권원인서류가 존재하지 않거나 명의도용, 대출사기에 의한 채권 및 이에 준하는 채권으로서 채권·채무관계가 불명확한 채권

◦ 소멸시효 완성 채권

◦채권자변동정보가 종합신용정보집중기관에 제공되지 아니한 개인금융채권

◦ 개인회생절차개시결정 또는 중지·금지명령 사실을 확인하는 경우

◦ 채무조정 신청 사실을 확인하는 경우

◦ 채무조정의 합의가 성립된 후 합의의 효력이 상실되지 아니한 경우

◦「국민기초생활보장법」제2조제2호에 따른 수급자 및 「장애인고용촉진 및 직업재활법」제2조제2호에 따른 중증장애인의 개인금융채권

□ 가족 등 제3자에게 채무사실을 알리는 경우

◦ 채권추심자는 정당한 사유 없이 가족을 포함한 제3자에게 채무사실을 직접 알리거나 확인시켜 주는 행위를 할 수 없습니다.

□ 가족에게 연락하여 채무변제를 요구하는 경우

◦ 채권추심자는 채무자의 가족.친지에게 연락하여 대위변제하여 줄 것을 요구할 수 없습니다.

◦ 또한, 가족 등 제3자가 대위변제 의사를 표시하였다고 하여 채무자의 의사에 반하여 변제를 요구할 수 없습니다.

(예시)아들을 평생 빚쟁이로 살지 아니하도록 하기 위하여 부모가 대신 상환하도록 대위변제를 강요하는 행위

□ 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.

□ 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

□ 채권자 또는 채권추심회사 명의의 계좌이외의 계좌로 입금을 요구하는 경우

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

□ 채권추심자가 구두로 채무감면 사실을 안내하는 경우

◦ 채권자가 채무감면을 결정한 경우 채권추심자는 그 사실을 반드시 서면(필요시 DM 발송 가능)으로 사전 교부해야 하므로 채무감면 사실을 서면으로 요청할 수 있습니다.

소멸시효 완성채권 추심 관련 금융소비자 유의사항

□ 추심착수 예정통지서에 기재된 채권자, 채권추심인 및 채무사실 등이 정확한지 확인하여야 합니다.

◦ 필요시 채무확인서 등 관련자료를 요청하여 기초 채무사실을 꼼꼼히 확인하여야 합니다.

□ 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 확인*할 필요가 있습니다.

* 크레딧포유(신용정보원), 나이스지키미(나이스평가정보), 올크레딧(KCB), 신용회복위원회에서 조회 가능

□ 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.

□ 법원으로부터 지급명령을 받은 경우에도 변제할 의사가 없다면 채권매각통지서를 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.

□ 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.

채권추심자의 의무와 추심에 관한 개인금융채무자의 권리

□ 채권추심자는 각 채권별로 7일에 7회를 초과하여 개인금융채권의 추심을 위한 연락*을 해서는 안됩니다.

* 약관 또는 법령 또는 가이드라인에 의하여 채무자에게 통지해야 하는 사항을 통지하거나 채무자의 문의에 대한 답변 또는 요청에 따른 통지로 같은 날 이루어진 통지는 추심연락으로 보지 않음

■ 추심연락횟수에서 제외되는 사항

◦ 채권자, 채무금액, 연체금액 및 연체기간 등 추심대상 채권에 관한 사항의 단순통지로 별도의 상환독촉을 포함하지 않는 경우(단 1일 1회만 제외)

◦ 채권추심자가 개인금융채무자를 방문하였으나 부재중이어서 만나지 못한 경우 등 추심연락이 개인금융채무자에게 도달하지 않은 경우(단, 방문의 경우 7일에 2회만 제외)

◦ 채무자가 전화를 받은 뒤 일방적으로 끊는 등 독촉에 필요한 통화를 마치지 못한 경우로서 같은 날 이루어진 2회 이내의 전화 통화

□ 채권추심자는 채무자가 아래의 사실에 해당된다고 채무자로부터 확인한 경우 그 확인한 날로부터 7일간 추심연락을 해서는 안됩니다.

◦ 채무자가 「재난 및 안전관리 기본법」제61조에 따른 재난지원 대상에 포함되는 경우

◦ 채무자 또는 그 직계 존·비속, 배우자 또는 그 직계 존·비속이 사고·질병 등으로 수술을 받거나 기타 입원한 경우(단, 동일한 사유로 인한 추심연락 유예는 1회에 한함)

◦ 채무자 또는 그 직계 존·비속, 배우자 또는 그 직계 존·비속의 혼인·장례(단, 동일한 사유로 인한 추심연락 유예는 1회에 한함)

◦ 천재지변으로 추심연락에 응하는 것이 명백하게 곤란 경우

□ 채무자는 1주 28시간 이하로 추심연락을 하지 않도록 요청할 수 있으며, 특정주소에의 방문, 특정 전화번호로의 전화 또는 문자메시지 전송, 특정 이메일 계정으로의 이메일 전송, 특정 팩스번호로의 전송 등 추심연락 수단 중 3가지 이하의 수단을 정하여 추심연락을 하지 않도록 요청할 수 있습니다.(단, 전화와 방문은 동시에 제한할 수 없음)

※ 위 내용에 대한 자세한 사항은 **앤알캐피탈대부 주식회사** 홈페이지(www.nrcapital.co.kr)에서 확인할 수 있으며 고객센터(☏02-525-4900)에서 안내받을 수 있습니다.