

개인금융채권 추심·추심위탁·양도에 관한 규정 제정안 사전예고

1. 규정 명칭

- 「개인금융채권 추심·추심위탁·양도에 관한 규정」

2. 제·개정 이유

- 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률」 제정 및 시행에 따른 업무처리 변경

3. 주요 제·개정 내용

- 가. 개인금융채권 추심·추심위탁·양도 업무 수행 시 준수사항 마련
- 나. 내부기준 운영을 위한 전담조직 운영 및 임직원 교육 의무를 정함
- 다. 법령 및 채무조정 내규 준수 여부를 평가·점검할 의무를 정함

4. 의견제출

이 제정안에 대하여 의견이 있는 기관, 개인은 2024년 9월 20일 까지(도착기준) 홈페이지에 의견을 등록하거나, 다음 사항을 기재한 의견서를 한국주택금융공사 채권관리부에 제출하여 주시기 바랍니다.

가. 예고 사항에 대한 의견

나. 제출자의 성명(기관의 경우에는 기관명과 그 대표자의 성명), 주소 및 전화번호, 이메일 주소

<보내실 곳>

- 주소 : 부산광역시 남구 문현금융로 40(문현동, 부산국제금융센터) 25층 한국주택금융공사 채권관리부
- 담당자(이메일) : 김한아 차장 (happy84@hf.go.kr)

- 전화번호 : 051-663-8183
- 팩스번호 : 0505-036-0167

붙임. 개인금융채권 추심·추심위탁·양도에 관한 규정 제정안 전문 1부.

끝.

[붙임]

개인금융채권 추심·추심위탁·양도에 관한 규정

제정 2024.00.00.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률」에 따라 공사가 관계 법령을 준수하고 개인금융채무자의 보호를 위하여 공사의 임직원이 채권추심, 채권추심 위탁, 채권양도 업무를 수행할 때 따라야 할 기본적인 절차 및 기준을 마련하는데 그 목적이 있다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “개인금융채권”이란 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률」(이하 “개인채무자보호법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 개인금융채권을 말한다.
2. “개인금융채무자”란 개인채무자보호법 제2조제3호에 따른 개인금융채무자를 말하며, 보증인 및 채무인수인을 포함한다.
3. “추심”이란 변제하기로 약정한 날까지 채무를 변제하지 않은 개인금융채무자를 대상으로 소재 파악, 재산 조사, 변제 촉구 또는 변제금 수령 등 채권의 만족을 얻기 위하여 하는 모든 행위를 말한다.
4. “채무조정”이란 개인채무자보호법 제2조제6호에 따른 채무조정을 말한다.
5. “채권추심회사”란 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 “신용정보법”이라 한다)에 따라 금융위원회로부터 채권추심업 허가를 받은 채권추심회사를 말한다.
6. “관계인”이란 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」(이하 “채권추심법”이라 한다)에 따라 개인금융채무자와 동거하거나 생계를 같이 하는 자, 개인금융채무자의 친족, 개인금융채무자가 근무하는 장소에 함께 근무하는 자를 말한다.

제3조(다른 내규와의 관계) 개인금융채권의 채권추심, 채권추심 위탁, 채권양도에 관하여는 개인금융채권 종류에 따른 개별 내규보다 이 규정을 우선하여 적용한다.

제2장 채권추심에 관한 사항

제1절 기본 사항

제4조(적용범위) ① 이 장(이하 “채권추심 내부기준”이라 한다)은 개인금융채권의 추심업무를 수행할 때 따라야 할 절차 및 기준과 개인금융채무자의 보호에 관한 업무에 관하여 적용한다.

② 추심업무의 일부를 위탁 받은 자와 위탁 받은 업무에 대해서는 그 범위 내에서 공사의 채권추심 내부기준을 적용한다.

제5조(개인금융채무자보호에 관한 기본 방침) ① 공사는 개인금융채권의 추심업무를 수행함에 있어 개인금융채무자의 권익을 보호하고, 공사와 개인금융채무자 간 채권·채무 관계에서의 호혜적이고 공정한 거래관행을 형성할 수 있도록 금융업의 건전한 발전을 위하여 노력한다.

② 공사는 개인금융채무자의 상황을 파악하고 그에 적합한 방식으로 합리적이고 충분한 시간을 제공하면서 부채가 상환되도록 추심해야 한다.

③ 공사는 추심과정에서 중요한 사항을 개인금융채무자가 이해할 수 있게 제공해야 하며, 개인금융채무자의 합리적인 판단에 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓 또는 왜곡하여 제공해서는 안 된다.

④ 공사는 우월한 지위를 활용하거나 개인금융채무자 보호에 저해되거나 건전한 금융질서를 저해할 우려가 있는 추심행위를 해서는 안 된다.

⑤ 공사는 채권추심 과정에서 발생하는 내부 문제에 관하여 채무자의 책임으로 전가해서는 안 된다.

제2절 전담조직 및 인력의 관리

- 제6조(전담조직 및 전담인력)** ① 공사는 “제2장 채권추심에 관한 사항”의 운영을 위한 전담조직을 지정하여 운영해야 하며, 운영에 관한 세부사항은 직제규정 업무처리기준에서 정하는 바에 따른다.
- ② 공사는 제1항에 따른 전담조직을 채권추심업무에 관한 충분한 업무 지식과 경험을 갖춘 인력으로 구성해야 한다.

- 제7조(임직원의 관리 및 교육)** ① 공사는 임직원에게 대해 채권추심과 관련된 교육을 실시하는 등 임직원의 자질향상을 위하여 노력해야 한다.
- ② 공사는 제1항에 따른 교육을 실시하는 경우, 교육일시, 장소, 참석자 등에 대한 내용을 기록·유지해야 한다.
- ③ 공사는 임직원을 대상으로 유인물 배포, 사내 집합교육 등의 방법을 통하여 불법적인 재산조회방법을 전파하거나 중용해서는 안 된다.
- ④ 공사는 신용정보법, 채권추심법 및 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」(이하 “대부업법”이라 한다) 등 관련 법규 위반행위로 인하여 해임·면직된 임직원에게 대한 정보를 보유해야 한다.

제3절 채권추심 업무수행 시 준수사항

제8조(추심의 제한) 공사는 다음 각 호의 개인금융채권을 추심해서는 안 된다.

1. 개인채무자보호법 제14조제1호에 따라 추심을 금지하는 다음 각 목의 개인금융채권
 - 가. 개인채무자보호법의 채무조정절차가 끝나지 아니한 개인금융채권.
다만, 개인금융채무자가 같은 채무에 대한 채무조정을 2회 이상 요청한 경우는 제외한다.
 - 나. 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」(이하 “서민금융법”이라 한다) 제72조에 따른 채무조정절차가 끝나지 않은 개인금융채권
- 다. 개인금융채무자의 사망 사실을 알고 있는 개인금융채권으로서 그 채권의

상속 여부가 확정되지 아니한 개인금융채권

라. 채권의 존재 여부나 범위에 대한 소송이 계속 중인 개인금융채권

마. 세 번 이상 양도된 채권. (다만, 개인금융채권의 양도인에게 재양도하는 경우 또는 「자산유동화에 관한 법률」에 따른 자산유동화를 위하여 양도하는 경우 등 개인채무자보호법에 따라 예외로 인정되는 경우는 횡수에서 제외한다)

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

2. 개인금융채무자가 채권추심법 제5조에 따른 채무확인서의 교부를 요청하였음에도 불구하고 그 교부가 이루어지지 아니한 개인금융채권
3. 신용정보법 제39조의2제1항을 위반하여 채권자변동정보가 종합신용정보집중기관에 제공되지 아니한 개인금융채권
4. 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 채무자에 관한 개인회생 절차개시결정 또는 중지·금지명령 사실이 확인된 개인금융채권
5. 개인채무자보호법 시행령 제2조제3항에 따른 공공기관이 채무자 보호 등의 목적으로 출자·출연·투자한 회사에 채무조정 신청하였고 채무조정 여부가 확정되지 않은 개인금융채권
6. 서민금융법 제74조제1항에 따른 채무조정의 합의가 성립된 후 합의의 효력이 상실되지 아니한 개인금융채권
7. 채무자가 사망하여 그 상속인의 상속포기 사실이 확인된 개인금융채권
8. 사회부조 및 생활보호 등이 필요하다고 금융위원회가 인정하여 고시하는 개인금융채무자임이 확인된 개인금융채권
9. 개인채무자보호법에 따른 채무조정이 합의되어 합의의 효력이 상실되지 않은 개인금융채권

제9조(추심의 착수 통지) ① 개인금융채권의 추심에 착수할 경우 제2호의 추심 착수 예정일의 3영업일 전까지 다음 각 호의 사항을 이메일, 우편, 이동전화번호(LMS 등)로 개인금융채무자에게 통지해야 한다.

1. 채권자, 채무금액, 연체금액 및 연체기간 등 추심 대상 개인금융채권에 관한 사항
2. 추심 착수 예정일

3. 추심업무 담당자의 성명 및 연락처
 4. 연락·독촉 등 수행하려는 추심업무의 방법
 5. 추심 시 준수해야 할 의무와 추심에 관한 개인금융채무자의 권리 및 권리행사 방법(관련 정보를 취득할 수 있는 인터넷 홈페이지 주소 또는 전화번호 포함), 채무조정, 분쟁조정, 채무부존재확인 소송 등 법령에서 정한 개인금융채무자의 방어권 행사 방법
 6. 입금계좌번호, 예금주명 등 입금계좌 관련 사항
 7. 채권추심법 제8조의2에 따른 대리인 선임 관련 사항
- ② 제1항에 따른 통지를 할 경우에는 홈페이지에도 공시를 해야 한다.
- ③ 보증채무이행 심사 시 개인금융채무자에 대한 소재파악, 재산조사 등 추심에 해당하는 업무수행이 필요한 경우 보증채무이행청구서 접수 시점에 제1항에 따른 통지를 수행한다.

제10조(추심연락의 횟수 제한) ① 각 채권별로 7일에 7회를 초과하여 개인금융채권의 추심을 위한 연락(방문을 포함한다)을 해서는 안 된다.

② “추심연락”이란 추심을 위하여 개인채무자의 주소, 거소, 직장 등을 방문하거나 전화를 하거나 전자문서, 모사전송 등을 도달하게 하거나 우편물을 발송하는 등의 행위를 말하며 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 추심연락으로 보지 않는다.

1. 약관, 법령 또는 가이드라인에 의하여 개인금융채무자에게 통지하는 경우
2. 개인금융채무자의 문의에 대한 답변 또는 개인금융채무자의 요청에 따른 통지로 같은날 이루어진 통지의 경우
3. 채권자, 채무금액, 연체금액 및 연체기간 등 추심대상 채권에 관한 사항의 단순통지로 별도의 상환독촉을 포함하지 않는 경우(1일 1회만 제외하며 1회 초과 시 추심연락 횟수에 포함한다)

③ 추심연락 횟수 산정 시 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 추심연락에는 해당되나 추심연락횟수 산정에서는 제외한다.

1. 개인금융채무자를 방문하였으나 부재중이어서 만나지 못한 경우 등 추심연락이 개인금융채무자에게 도달하지 않은 경우(다만, 방문의 경우 7일에 2회만 제외하며 2회 초과 시 추심연락 횟수에 포함한다)
2. 개인금융채무자가 전화를 받은 뒤 일방적으로 끊는 등 독촉에 필요한

- 통화를 마치지 못한 경우로서 같은 날 이루어진 2회 이내의 전화 통화
- ④ 동일한 개인금융채권을 여러 명이 추심하는 경우 해당 개인금융채권을 추심하기 위해 연락한 횟수를 모두 합산하여 계산한다.
- ⑤ 공사가 동일한 개인금융채무자에게 다수의 개인금융채권을 보유한 경우 개인금융채권별로 달리 관리할 필요성이 없는 한 어느 한 채권의 추심연락은 다른 채권의 추심연락을 겸한 것으로 보고 추심연락 횟수를 계산한다.

제11조(추심연락의 유예) ① 개인금융채무자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 사실을 확인한 경우에는 확인한 날로부터 3개월 이내로 개인금융채무자와 합의한 기간까지 추심연락을 해서는 안 된다. 합의는 1회 연장할 수 있다.

1. 개인금융채무자가 「재난 및 안전관리 기본법」 제61조에 따른 재난지원 대상에 포함되는 경우
 2. 사고 등으로 즉각적인 변제가 곤란한 경우로서 다음 각 호에 해당되는 경우
 - 가. 개인금융채무자, 배우자, 직계 존·비속, 배우자의 직계 존비속이 사고, 질병 등으로 수술을 받거나 기타 입원한 경우(동일한 사유로 인한 추심연락 유예는 1회에 한한다)
 - 나. 개인금융채무자, 배우자, 직계 존·비속, 배우자의 직계 존비속의 혼인, 장례(동일한 사유로 인한 추심연락 유예는 1회에 한한다)
- ② 제1항에 따른 개인금융채무자의 요청에도 불구하고 정당한 사유 없이 추심을 현저하게 지체하거나 방해할 목적이 있는 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 추심연락을 할 수 있다.
1. 연락을 취하지 않은 경우 개인금융채무자와의 연락이 두절될 우려가 있는 경우로서 다음 각 목 중 하나에 해당하는 경우
 - 가. 3개월 이내 7일 이상 추심연락의 도달여부 확인 불가능한 경우
 - 나. 개인금융채무자가 1년 이내 3회 이상 주소를 변경한 경우
 - 다. 개인금융채무자의 거주지 변경이 7일 내 예정된 경우
 - 라. 개인금융채무자의 거주지가 7일 이상 변경될 것으로 예상되는 경우
 2. 개인금융채무자가 개인채무자보호법 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 없음에도 불구하고 그러한 사유가 있다고 거짓 주장하여 추심연락 유예를 요청한 경우

제12조(추심연락 유형의 제한 요청) ① 개인금융채무자는 다음 각 호의 추심연락 제한을 요청할 수 있다.

1. 1주 28시간 이하의 시간을 정하여 추심연락 제한
2. 특정 주소(주소지, 직장 모두 포함)에의 방문, 특정 전화번호로의 전화, 특정 전화번호로의 문자메시지 전송, 특정 이메일 계정으로의 이메일 전송, 특정 팩시밀리번호로의 모사전송 등의 추심연락 수단 중 3가지 이하의 수단에 대해 추심연락 제한. 단, 전화와 방문은 동시에 제한되지 않음

② 제1항에 따른 요청을 받은 경우 요청을 받은 날부터 3개월 이상의 기간을 정하여 해당 추심연락 제한에 응해야 한다. 다만, 아래 각 호에 해당하는 경우에는 추심연락 제한에 응하지 않을 수 있고, 추심제한 기간 중에도 추심연락 제한을 해제할 수 있다.

1. 보증목적물인 부동산 등을 처분하거나 제3자에게 담보로 제공하는 등 채권자를 해할 것이 예상되는 경우
2. 명의대여 등 부정한 방법으로 계약을 체결하였음이 확인되는 경우
3. 주민등록상 주소지 혹은 개인금융채무자가 알려준 거소지에 거주하지 않는 사실이 확인된 경우
4. 추심연락 제한요청에 따라 추심연락을 하였으나, 3개월 이내 7일 이상 추심연락의 도달여부 확인이 불가능한 경우

제13조(추심연락시 고지 의무) ① 개인금융채무자나 관계인에게 추심연락을 하는 경우에는 그 소속, 성명 및 연락처를 밝히고, 추심업무에 대한 정당한 권한이 있음을 나타내는 증표(온라인으로 제시할 수 있는 증표 포함)를 제시해야 한다.

② 제1항에 따라 추심연락을 하면서 자신의 소속 및 성명을 밝힐 때 정보원, 탐정, 그 밖에 이와 비슷한 명칭을 사용해서는 안 된다.

제14조(관계인에 대한 연락 금지) ① 채권추심법 제8조의3제1항에 따라 채권추심을 위하여 개인금융채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 경우를 제외하고는 채무와 관련하여 관계인을 방문하거

나 관계인에게 말, 글, 음향, 영상 또는 물건을 도달하게 해서는 안 된다.

② 개인금융채무자의 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 개인금융채무자의 채무 내용 또는 신용에 관한 사실을 알게 해서는 안 된다.

1. 추심업무담당자의 성명·명칭·연락처
2. 채권자의 성명·명칭
3. 방문 또는 말, 글, 음향, 영상, 물건을 도달하게 하는 목적

제15조(추심 관련 법령준수) ① 채권추심업무 수행 시 채권추심법 등 법령의 내용을 숙지하여 위반하지 않도록 주의해야 한다.

② 전화를 이용하여 변제촉구를 하는 경우 전화 상대방에 대한 본인 확인을 철저히 해야 하며, 채무자의 정보유출 등으로 인한 민원이 발생하지 않도록 주의해야 한다.

③ 개인금융채무자가 요청하는 경우 채권추심법 제5조제1항에 따라 서면 등으로 채무확인서를 교부해야 한다. 채무확인서에는 원금, 이자, 비용, 변제기 등 채무의 상세내역이 포함되어야 한다.

④ 개인금융채무자 또는 관계인이 채권추심비용을 항목별로 명시한 서류(비용 명세서)의 교부를 요청하는 경우, 채권추심법 제13조의2에 따라 정당한 사유가 없으면 지체 없이 이를 교부해야 하고, 채무자 또는 관계인에게 그 교부에 따른 비용을 청구해서는 안 된다.

제4절 기타

제16조(보상체계 및 책임확보 방안) ① 공사는 추심업무를 수행하는 임직원 등에 대한 성과평가 시 이 규정을 성실히 준수할 수 있도록 성과평가 체계를 마련해야 한다.

② 공사는 채권추심 관련 교육 이수 등을 평가 요소로 반영하여, 추심 관련 업무를 수행하는 임직원에게 대하여 고객보호 관점에서 균형 있는 성과평가

지표를 운영해야 한다.

- 제17조(규정 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 공사는 임직원의 추심업무 수행과 관련하여 규정 및 관계 법령을 성실히 준수하고 있는지 여부를 점검하고 필요할 경우 시정 및 개선을 요구해야 한다.
- ② 규정을 준수하지 않아 개인금융채무자의 권익을 해한 경우 필요시 추심 업무에서 배제하는 등의 조치를 해야 한다.

제3장 채권추심 위탁에 관한 사항

제1절 기본 사항

제18조(적용범위) 이 장은 공사가 개인금융채권의 추심을 채권추심회사에 위탁하는 경우에 대하여 적용한다.

제19조(신의성실 원칙) 공사는 개인금융채권 추심 위탁 업무를 수행하는 경우 관련 법규 등을 준수해야 하며, 개인금융채무자의 권익을 침해하지 않도록 노력해야 한다.

제2절 조직 운영 및 관리

제20조(개인금융채권 추심 위탁 담당부서) ① 공사는 개인금융채권 추심 위탁과 관련된 업무를 수행할 추심 위탁 담당부서를 지정하여 운영해야 하며, 운영에 관한 세부사항은 직제규정 업무처리기준에서 정하는 바에 따른다.

② 추심 위탁 담당부서는 다음 각 호의 업무를 담당한다.

1. 추심 위탁의 통지에 관한 업무
2. 채권추심회사에 대한 평가에 관한 업무
3. 개인금융채권 추심 위탁 계약 체결에 관한 업무

4. 개인금융채권 추심 업무를 위탁받은 채권추심회사가 관련 법령 등을 위반하지 않도록 지도·감독하는 업무
 5. 개인금융채권 추심 업무를 위탁받은 채권추심회사의 위법행위 발견 시 개인채무자보호법 제29조제2항에 따른 위법행위의 보고 및 필요한 조치에 관한 업무
 6. 추심을 위탁한 개인금융채권의 개인금융채무자가 제기하는 민원의 처리에 관한 업무
 7. 그 밖에 개인금융채권 추심 위탁과 관련된 업무
- ③ 제1항에도 불구하고 공사에 추심 위탁과 관련된 업무를 수행하는 부서가 다수인 경우, 협의체를 구성하거나 부서 간 합의를 통하여 추심 위탁 담당부서의 역할을 수행하도록 할 수 있다.

제21조(개인금융채권 추심 위탁 의사결정 체계) 공사는 직무전결규정을 통해 제20조제2항 각 호의 업무에 대한 의사결정을 담당하는 임원 또는 직원의 결정권한 및 책임 등 의사결정 체계를 정해야 한다.

제3절 채권추심회사 선정 및 계약 체결

제22조(채권추심회사 선정 시 평가기준) ① 공사는 개인금융채권의 추심을 위탁하기 위하여 채권추심회사를 선정하려는 경우에는 다음 각 호의 사항을 평가항목으로 포함해야 한다.

1. 추심 인력의 규모 및 전문성에 관한 사항
2. 추심 관련 민원의 주요내용·발생빈도 및 처리체계
3. 개인채무자보호법, 채권추심법 및 신용정보법을 위반한 사실에 관한 사항
4. 개인채무자보호법 제21조제1항에 따른 이용자보호기준의 내용에 관한 사항
5. 과거 추심 과정에서의 채무조정 실적에 관한 사항
6. 그 밖에 개인금융채무자 보호를 위하여 필요하다고 판단되는 사항

② 공사는 채권추심회사 선정 시 제1항 각 호의 사항 이외에 채권추심

회사 선정에 필요하다고 판단되는 평가항목을 추가로 고려할 수 있다.

③ 공사는 채권추심회사 선정 시 제1항 및 제2항에 따른 평가항목 및 평가항목별 배점 등 채권추심회사 평가·선정에 필요한 기준과 절차를 마련하여 공정하게 평가해야 한다.

④ 제3항에 따른 기준과 절차는 제6조에 따라 권한을 부여받은 임원 또는 직원이 승인하여 결정해야 한다.

제23조(채권추심회사 선정 시 평가방법) ① 공사는 개인금융채권의 추심을 위탁하기 위하여 채권추심회사를 평가하려는 경우 채권추심회사에 대한 실사를 통하여 제22조제1항 각 호의 사항에 대하여 구체적으로 확인 후 평가해야 한다.

② 공사는 제1항에 따른 실사를 하는 경우 제22조제1항 각 호의 사항과 관련한 내용을 제출하도록 채권추심회사에 요청해야 한다.

③ 공사는 채권추심회사와 개인금융채권 추심 위탁 계약을 체결한 경우 제1항의 평가가 유효한지에 대하여 정기적으로 점검해야 한다.

제24조(개인금융채권 추심 위탁 계약) 공사는 채권추심회사와 개인금융채권 추심 위탁 계약을 체결하는 경우 개인채무자보호법 제28조 및 개인채무자보호법 시행령 제30조에 따라 다음 각 호의 사항을 포함하여 계약을 체결한다.

1. 위탁하는 추심업무의 내용 및 범위
2. 위탁 비용
3. 위탁 기간
4. 수탁자의 의무
5. 계약의 변경 및 해지 사유·절차·방법
6. 채권추심행위와 관련된 일체의 위임업무 내용
7. 채권추심회사의 추심업무 수행을 위하여 채권자가 수탁자에게 통지할 필요가 있다고 판단하는 사항
8. 개인금융채권의 소멸시효 완성여부
9. 변제금 수령 간주 사유 등의 추심실적 인정범위
10. 채권추심활동 및 법적절차 진행 소요비용 부담

11. 수수료 등의 지급기준, 시기, 청구 및 지급방법
12. 변제금 입금방법, 입금계좌, 추심대금 인도방법(입금 기한)
13. 위탁받은 개인금융채권의 해지 및 반환 등 변경에 관한 사항
14. 성실의무, 개인정보, 개인신용정보의 누설금지, 손해배상, 중복추심의 위임금지에 관한 사항
15. 계약 효력발생일 및 약정기간, 계약변경·해지에 관한 사항
16. 채권자와 채권추심회사간에 분쟁이 발생하는 경우 소송관할법원 등
17. 제23조제2항에 따라 채권추심회사가 회사에 제출한 내용이 사실과 다른 것으로 확인되는 경우 계약을 취소할 수 있다는 사실

제4장 채권양도에 관한 사항

제1절 기본 사항

제25조(적용범위) 이 장은 개인채무자보호법 제9조부터 제13조까지의 규정이 적용되는 원금이 3천만원 미만인 개인금융채권의 채권양도에 대하여 적용하며, 구체적인 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 주택금융신용보증의 보증채무이행을 원인으로 한 개인금융채권(최초 대출금액이 3천만원 미만인 경우에 한한다)
2. 주택담보노후연금보증의 보증채무이행을 원인으로 한 개인금융채권(최초 대출약정금액이 3천만원 미만인 경우에 한한다)
3. 전세보증금반환보증의 보증채무이행을 원인으로 한 개인금융채권(대위 변제금액이 3천만원 미만인 경우에 한한다)
4. 유동화미수채권(최초 대출금액이 3천만원 미만인 경우에 한한다)

제2절 전담조직 및 인력의 관리

제26조(전담조직 및 전담인력) ① 공사는 “제3장 채권양도에 관한 사항”의 운영을 위한 전담조직을 지정하여 운영해야 하며, 운영에 관한 세부사항은 직제규정 업무처리기준에서 정하는 바에 따른다.

② 공사는 제1항에 따른 전담조직을 채권양도업무에 관한 충분한 업무 지식과 경험을 갖춘 인력으로 구성해야 한다.

제27조(채권양도 관련 의사결정 체계) ① 채권양도 업무의 절차 및 기준을 마련할 때에는 채권양도의 방식과 그 외의 채권관리 방식(추심, 추심위탁, 채무조정 등)간의 비용과 편익을 명확히 비교해야 한다.

② 제26조제1항에 따른 전담조직은 이사회규정에 따라 이사회를 거쳐 채권 양도 여부를 결정한다.

제28조(임직원의 관리 및 교육) 공사는 임직원에게 대해 개인금융채권 양도와 관련된 법규 및 내규 등에 대하여 교육을 실시하는 등 임직원의 자질 향상을 위하여 노력해야 한다.

제29조(보상체계 및 책임확보 방안) ① 공사는 채권양도 업무를 수행하는 임직원등에 대한 성과평가 시 이 규정을 성실히 준수할 수 있도록 성과평가 체계를 마련해야 한다.

② 공사는 채권양도 관련 교육 이수 등을 평가 요소로 반영하여, 채권양도 관련 업무를 수행하는 임직원 등에 대하여 균형 있는 성과평가 지표를 운영해야 한다.

제3절 업무 수행 시 준수사항

제30조(업무 수행 시 준수사항) 공사의 임직원은 관계 법령 및 이 규정 등 내규를 준수하고 사회규범과 윤리에 따라 행동해야 하며, 개인금융채무자의 권익을 존중해야 한다.

제31조(양도 제한) 공사는 개인채무자보호법 제10조에 따라 다음 각 호의 개인금융채권을 양도해서는 안 된다.

1. 개인채무자보호법 제4장에 따른 채무조정의 절차가 끝나지 않은 개인금융채권

2. 서민금융법 제72조에 따른 채무조정절차가 끝나지 않은 개인금융채권
3. 공사가 개인금융채무자의 사망 사실을 알고 있는 개인금융채권으로서 그 채권의 상속 여부가 확정되지 않은 개인금융채권
4. 채권의 존재 여부나 범위에 대한 소송이 계속 중인 개인금융채권
5. 그 밖에 개인금융채권의 양도가 이루어질 경우 개인금융채무자의 권익 보호에 중대한 영향을 미칠 수 있는 개인금융채권으로서 다음 각 목의 개인금융채권.

가. 개인금융채무자가 교부를 요청하였음에도 개인금융채무자에게 채권 추심법 제5조에 따른 채무확인서가 교부되지 않은 채권

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

다. 소멸시효 완성채권

제32조(양수인의 범위) 공사는 구상채권의 효율적인 회수와 관리를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 자에게 구상채권을 매각할 수 있다.

1. 「기업구조조정 투자회사법」에 따른 기업구조조정투자회사
2. 「산업발전법」(법률 제9584호 산업발전법 전부개정법률로 개정되기 전의 것을 말한다) 제15조에 따라 등록된 기업구조조정조합
3. 「한국자산관리공사 설립 등에 관한 법률」에 따른 한국자산관리공사
4. 「자산유동화에 관한 법률」에 따른 유동화전문회사

제33조(채권양도 계약 내용) ① 공사는 채권양도와 관련되는 모든 중요한 사항에 대하여 명확한 용어를 사용하여 양도계약서를 작성한다.

② 제1항의 중요한 사항은 다음 각 호를 포함한다.

1. 원리금 산정 및 채무액 확인에 필요한 제반 채권원인서류 제공시기
2. 개인채무자보호법 제9조제1항에 따라 장래에 발생할 이자채권을 면제해야 하는 개인금융채권을 양도하려는 경우 그 면제 사실

제34조(장래 이자채권의 면제) ① 공사는 「법인세법」 제19조의2제1항에 따라 손금에 산입한 개인금융채권 등 회수할 수 없거나 회수할 가능성이

현저히 낮은 개인금융채권을 양도하기 전에 장래에 발생할 이자채권을 면제해야 한다.

② 제1항에 따라 개인금융채권의 양도계약을 체결한 공사는 장래에 발생할 이자채권의 면제 사실을 개인금융채무자에게 지체없이 통지해야 한다.

제35조(양도 통지) ① 공사는 기한의 이익이 상실된 개인금융채권을 「한국자산관리공사 설립 등에 관한 법률」에 따른 한국자산관리공사에 양도하는 경우에는 제2호의 개인금융채권 양도 예정일 전까지 다음 각 호의 사항을 개인금융채무자에게 통지해야 한다.(별지 제1호서식)

1. 양도대상 개인금융채권에 관한 사항
2. 개인금융채권 양도 예정일
3. 양수 예정인
4. 채무조정의 요건과 요청 절차·방법
5. 채무조정을 요청할 수 있으며, 양도 예정 통지서 도달 후 10영업일 내에 채무조정 요청이 없는 경우 개인금융채권이 예정대로 양도된다는 사항
6. 서민금융법에 따른 채무조정절차, 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 회생, 간이회생, 개인회생, 파산, 면책절차 등 채무조정 제도가 있다는 사실
7. 개인금융채권의 소멸시효 완성여부

② 제2항에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 경우 공사는 인터넷 홈페이지에 게재하는 방법으로 그 통지를 갈음할 수 있다.

1. 제1항에 따른 통지가 2회 이상 반송되는 경우
2. 등기사항증명서 및 주민등록표에 주소가 적혀 있지 않고 주소를 법원에 신고하지 않은 경우에 해당하는 등 개인금융채무자의 연락처를 확인할 수 없는 경우

제4절 기타

제36조(현황 보고체계 및 모니터링) ① 제26조제1항에 따른 전담조직은 개인

금융채권의 종류에 따른 양도 현황, 매각 가격, 민원 현황 등이 경영진에 적시에 충실하게 보고되도록 관리한다.

② 제26조제1항에 따른 전담조직은 전담조직은 개인금융채권 양도 실태가 적절한지 여부를 정기적으로 모니터링하고 필요 시 향후 양도 전략 등에 반영해야 한다.

제37조(규정 준수 여부에 대한 점검 및 평가) ① 공사는 임직원이 개인금융채권 양도업무 수행 시 이 규정을 준수하고 있는지 여부에 대해 점검을 실시하고 그 결과를 평가하여 관리한다.

② 공사는 제1항에 따른 점검 결과 개인금융채무자 보호를 위해 필요하다고 판단되는 경우 추가적인 조치 방안이 마련되도록 한다.

제5장 규정의 제정·변경 절차에 관한 사항

제38조(제정·변경 절차) 이 규정을 제정 및 개정하는 경우에는 경영협의회의 의결을 거쳐야 한다.

부칙 (제정)

이 규정은 2024년 10월 17일부터 시행한다.

채권양도 예정 통지

수신인	홍길동(00.00.00) 귀하
주소	(우편번호) 주소 동, 부속 주소

한국주택금융공사가 귀하에 대하여 가지는 아래 표시 채권을 20 년 월 일자로 한국자산관리공사에 양도할 예정임을 통지합니다. 채권양도에 따라 대상채권의 모든 원금, 이자, 비용 및 이에 수반하는 일체의 권리도 한국자산관리공사에게 이전될 예정임을 알려드립니다.

아울러 『신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률』, 『개인정보 보호법』 및 금융위원회 고시 『신용정보업 감독 규정』에 따라 한국주택금융공사는 채무자의 개인신용정보를 한국자산관리공사에게 이전·제공할 예정이며, 한국자산관리공사는 같은 법 및 규정에 따라 본 양도예정채권과 관련한 귀하의 개인(신용)정보를 관리·등록하게 될 예정임을 알려드립니다.

또한, 귀하께서 개인금융채권을 연체한 경우에는 『개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률』 제35조에서 정하는 바에 따라 한국주택금융공사에게 채무조정을 요청할 수 있습니다(단, 동법 제35조제1항제1호~제6호의 사유 및 공사 내규에 부합하지 않는 경우에는 채무조정을 요청할 수 없습니다). 채무조정 요청의 절차·방법은 한국주택금융공사의 게시판과 인터넷 홈페이지(www.hf.go.kr)에서 확인할 수 있으며, 본 통지서 도달 후 10영업일 내에 채무조정 요청이 없는 경우 아래 표시 채권이 예정대로 양도될 수 있음을 알려드립니다.

양도예정채권 명세 (20 . . . 기준)

소멸시효 완성여부: 부

(단위: 원)

보증과목	보증번호	대위변제금액	대위변제잔액	손해금	법적절차비용	비고
보증과목	보증번호	대위변제금액	대위변제잔액	손해금	가지급금	

* 이자, 법적절차비용 등 채권액은 변동될 수 있습니다.

** 우편물 일괄발송에 따라 회생채무자, 파산채무자 및 면책자에게도 본 통지서가 송달될 수 있으나, 본 통지서는 이미 내려진 회생, 파산 및 면책 관련 결정의 효력에 미치는 영향은 없습니다.

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

관련 상담 문의는 한국주택금융공사(☎1688-8114)로 연락주시기 바랍니다.

년 월 일

양도예정인	한국주택금융공사 부산 남구 문현금융로 40 사장
-------	----------------------------------

※ 채무조정 지원제도 안내

■ 채무조정 요청권이란?

- 채무조정 요청권이란, 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률」 제35조에 따라 개인금융채권을 연체한 채무자는 공사에 채무조정을 요청할 수 있습니다. 다만, 심사 결과에 따라 채무조정이 거절될 수도 있습니다.

<참고 : 채무조정 절차>

①요청	②심사 및 결과통지	③동의	④채무조정서 작성	⑤합의
(채무자) 공사에 채무조정을 요청합니다 (구비서류 제출)	▷ (공사) 채무조정 심사 후 결과를 통지합니다 (10영업일 이내)	▷ (채무자) 공사가 통지한 채무조정 내용에 대해 동의 여부를 결정합니다 (10영업일 이내)	▷ (공사) 채무자가 동의한 채무조정내용 에 대해 조정서를 작성합니다	▷ (채무자) 조정서에 날인하면 채무조정 합의가 성립됩니다

■ 신용회복위원회 채무조정

- (개요) 채무를 정상적으로 상환할 수 없는 과중 채무자를 대상으로 상환기간 연장, 이자율 조정, 채무감면 등을 통해 본인의 상환능력에 맞게 채무를 조정하는 절차
- (신청방법) 신용회복위원회(☎1600-5500) 통해 상담 및 신청 가능

■ 법원의 개인회생

- (개요) 채무를 정상적으로 상환할 수 없는 개인 채무자를 대상으로 채권자 등 이해관계인의 법률 관계를 조정함으로써 채무자의 효율적 회생과 채권자의 이익을 도모하기 위하여 마련된 절차
- (신청방법) 대한법률구조공단(☎132) 또는 신용회복위원회(☎1600-5500) 통해 상담 및 신청 가능

■ 법원의 개인파산·면책

- (개요) 자신의 재산으로 모든 채무를 변제할 수 없는 개인 채무자를 대상으로 법원이 모든 채권자가 평등하게 채권을 변제받도록 하고 채무자에게는 면책 절차를 통하여 남아있는 채무에 대한 변제 책임을 면제하는 절차
- (신청방법) 대한법률구조공단(☎132) 또는 신용회복위원회(☎1600-5500) 통해 상담 및 신청 가능

채권추심 위탁 예정 통지

공사는 귀하의 채무에 대한 추심을 채권추심회사에 위임하였음을 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률」(이하 “개인채무자보호법”)에 의거 아래와 같이 통지합니다.

1. 위탁 대상 개인금융채권에 관한 사항

채권자	채무금액(원)				최종이수일	연체기간
	원금	이자	기타	소계		
한국주택금융공사						

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

2. 개인금융채권 위탁 예정일 : 20 . . .

3. 수탁 예정인(채권추심회사)

채권추심회사명*	주소	연락처

* 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 채권추심업에 대한 허가를 받은 채권추심업자

4. 채무조정 요건과 요청 절차 및 방법 : <붙임1> 참조

5. 귀하는 상기 채무조정 요건에 따라 채무조정의 요건에 해당하는 경우 채무조정을 요청할 수 있습니다. 귀하의 본 통지서 수령(도달) 후 5영업일 내에 채무조정 요청이 없을 경우 본 통지서 내용에 따라 채권 추심을 위탁합니다.

6. 소멸시효 완성여부 : ㉠

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

7. 기타 채무자·채권자의 권리·의무 및 채무자의 권리구제방법 등 :

<붙임2> ~ <붙임4> 참조

※ 위 내용에 대한 자세한 사항은 공사 홈페이지(www.hf.go.kr)에서 확인할 수 있으며 고객센터(☎1688-8114)에서 안내받을 수 있습니다.

채무조정의 요건, 요청절차 및 방법

■ 채무조정 요청권이란?

- 채무조정 요청권이란, 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률」 제35조에 따라 개인금융채권을 연체한 채무자는 공사에 채무조정을 요청할 수 있습니다. 다만, 심사 결과에 따라 채무조정이 거절될 수도 있습니다.

□ 요청대상

■ 채무조정 요청이 불가능한 경우

[계좌별 대출원금이 3천만원 미만인 경우]

- 채무조정의 합의가 해제된 후 3개월이 지나지 않은 경우
- 개인금융채권의 존재 여부나 범위에 대하여 소송, 조정 등의 소송 진행 중인 경우
- 신용회복위원회·법원 채무조정 절차가 진행 중이거나, 채무조정을 이행 중인 경우

■ 채무조정 요청이 거절될 수 있는 경우

[계좌별 대출원금이 3천만원 미만인 경우]

- 채무조정 요청 서류에 대한 공사의 수정 요청에 3회 이상 따르지 않은 경우
- 채무조정 절차가 끝난 후 변제능력에 현저한 변동이 없음에도 불구하고 채무조정을 다시 요청하는 경우
- 소멸시효가 완성된 대출에 대해 채무조정을 요청하는 경우

[공통]

- 공사의 내규에 부합하지 않는 경우

□ 요청방법 및 관련서류

■ 요청방법

- 지점 신청 : 지점 관련 서류 제출을 통한 채무조정 요청
- 비대면 신청 : 온라인/어플리케이션을 통해 채무조정 요청

■ 채무조정 요청시 필요서류 등

1. 채무조정요청서
2. 채무조정안*
3. 채무자의 변제능력에 관한 자료(소득증빙 등)
4. 개인(신용)정보조회·수집·이용·제공 동의서, 신분증
5. 그 밖에 채무조정에 필요한 서류

* 단, 채무조정안을 작성하기 곤란한 경우에는 그 서류 제출을 아니할 수 있음

□ 채무조정 절차

①요청	②심사 및 결과통지	③동의	④채무조정서 작성	⑤합의
(채무자) 공사에 채무조정을 요청합니다 (구비서류 제출)	▷ (공사) 채무조정 심사 후 결과를 통지합니다 (10영업일 이내)	▷ (채무자) 공사가 통지한 채무조정 내용에 대해 동의 여부를 결정합니다 (10영업일 이내)	▷ (공사) 채무자가 동의한 채무조정내용에 대해 조정서를 작성합니다	▷ (채무자) 조정서에 날인하면 채무조정 합의가 성립됩니다

<붙임2>

불법채권추심 대응요령

채권추심 과정에서 아래와 같은 사실이 발생하는 경우 공사(전화번호 : 1688-8114)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 미부착훼손 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.

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. 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.

③ 가족 등 제3자에게 채무사실을 알리거나 채무변제를 요구하는 경우

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

④ 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.

⑤ 채권추심자가 채무대납 등을 제의하는 경우

- 채권추심자는 채무를 대납하겠다고 제안하거나 대부업자, 사채업자 등을 통하여 자금을 마련하도록 권유할 수 없습니다.

⑥ 채권자 또는 채권추심회사 명의의 계좌 이외의 계좌로 입금을 요구하는 경우

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

⑦ 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

- ① 추심착수 예정통지서에 기재된 채권자, 채권추심인 및 채무사실 등이 정확한지 확인해야 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 확인*할 필요가 있습니다.

* 크레딧포유(한국신용정보원), 나이스지키미(나이스평가정보(주)), 올크레딧(코리아크레딧뷰로(주)), 신용회복위원회에서 조회 가능
- 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 유의해야 합니다.
- ④ 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 해야 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.

<붙임4>

채권추심자의 의무와 추심에 관한 개인금융채무자의 권리

① 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

② 채권추심자는 채무자가 아래의 사실에 해당된다고 채무자로부터 확인한 경우 그 확인한 날로부터 채권추심자와 채무자간 합의한 기간 동안(3개우려 이내) 추심 연락을 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

③ 채무자는 1주 28시간 이하로 추심연락을 하지 않도록 요청할 수 있으며, 특정주소의 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)