

2025년 하반기 개인신용평가체계 검증위원회

# 검증결과 보고서

2025. 12.

개인신용평가체계  
검증위원회



# CONTENTS

## 요 약

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| <b>I. 정기 검증 .....</b>           | <b>1</b>      |
| 1. NICE평가정보(주) : Logistic ..... | 1             |
| 2. 코리아크레딧뷰로(주) : Logistic ..... | 13            |
| 3. 서울평가정보(주) : Logistic .....   | 27            |
| 4. 한국평가데이터(주) : Logistic .....  | 38            |
| <br><b>II. 최초 검증 .....</b>      | <br><b>48</b> |
| 1. 통신대안평가: Logistic .....       | 48            |
| 2. 크레파스솔루션: AI .....            | 62            |

---

개인신용평가체계 검증위원회는 검증대상회사의 영업비밀 보호 및 제반 제약 등으로 인해 검증대상회사로부터 중요 항목에 해당하는 자료를 제출 받아 이에 기초해 검증하였습니다.

신용정보업 감독규정 제28조의2제2항에 따라 검증대상회사의 경영상·영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 검증대상회사의 정당한 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 내용은 비공개 처리하였습니다.

---



# 이 력

## I. 개인 CB 검증

- '20년 하반기 최초 실시 이후 반기 1회 검증을 수행('21년 상반기, '21년 하반기)하였으며, '22년 이후 매년 하반기 검증을 진행

| 구분       | 최근 검증    | 향후 검증    |
|----------|----------|----------|
| NICE평가정보 | '25년 하반기 | '26년 하반기 |
| 코리아크레딧뷰로 |          |          |
| 한국평가데이터  |          |          |
| 서울평가정보   |          |          |

## II. 비금융 전문 개인 CB 검증

- '25년 하반기 최초 실시 이후 매년 하반기에 검증 수행 예정

| 구분      | 최근 검증    | 향후 검증    |
|---------|----------|----------|
| 통신대안평가  | '25년 하반기 | '26년 하반기 |
| 크레파스솔루션 |          |          |

## III. 개인사업자 CB 검증

- '22년 상반기 최초 실시 이후 매년 상반기에 검증을 수행

| 구분       | 최근 검증    | 향후 검증    |
|----------|----------|----------|
| NICE평가정보 | '25년 상반기 | '26년 상반기 |
| 코리아크레딧뷰로 |          |          |
| 한국평가데이터  |          |          |
| 서울평가정보   |          |          |
| NICE디앤비  |          |          |
| 한국평가정보   |          |          |
| BC카드     |          |          |
| KB국민카드   |          |          |
| 신한카드     |          |          |
| 삼성카드     |          |          |
| 이크레더블    |          |          |

# 요약

## I. 검증 영역

○ 개인CB 4개사를 대상으로 정기 검증\* 수행

| 구분                | 개인   |     |        |        |
|-------------------|------|-----|--------|--------|
|                   | NICE | KCB | 서울평가정보 | KoDATA |
| 모형 설계             | X    | X   | X      | X      |
| 모형 개발             | X    | X   | X      | X      |
| 모형 검증             | X    | X   | X      | X      |
| 모니터링              | ○    | ○   | ○      | ○      |
| 내부통제              | ○    | ○   | ○      | ○      |
| 민원 및 공시체계         | ○    | ○   | ○      | ○      |
| 신용보고서 및<br>관련 서비스 | ○    | ○   | ○      | ○      |

\* 최초 검증 이후 모니터링, 내부통제, 민원 및 공시체계, 신용보고서 및 관련 서비스 영역에 대한 검증을 실시. 금번에는 NICE(NICE평가정보), KCB(코리아크레딧뷰로), 서울평가정보(舊 SCI평가정보), KoDATA(한국평가데이터)가 검증대상에 해당

○ 전문개인CB 2개사를 대상으로 최초 검증\* 수행

| 구분                | 비금융개인  |         |
|-------------------|--------|---------|
|                   | 통신대안평가 | 크레파스솔루션 |
| 모형 설계             | ○      | ○       |
| 모형 개발             | ○      | ○       |
| 모형 해석**           | X      | ○       |
| 모형 검증             | ○      | ○       |
| 모니터링              | X      | X       |
| 내부통제              | ○      | ○       |
| 민원 및 공시체계         | ○      | ○       |
| 신용보고서 및<br>관련 서비스 | ○      | ○       |

\* 모형 개발 이후 최초 검증을 수행하여 모형 설계, 개발, 해석, 검증, 내부 통제, 민원 및 공시체계에 대한 검증을 실시. 이번 검증을 통해 통신대안평가, 크레파스솔루션 2개사 검증

\*\* 모형해석에 대한 검증은 AI 신용평가모형을 운영하는 회사에 한정(최초 검증)

## II. 정기 검증 : NICE평가정보, KCB, 서울평가정보, KoDATA

- **(모니터링)** 개발시점 대비 평가모형의 변별력·안정성 검증을 위해 전체·금융거래 특성별·고객군별·금융업권별 모니터링 결과 등을 확인. 모형 전체로는 변별력이 유지 중이나 안정성 분석 및 금융거래 특성별·업권별 상세 분석 등에서 변동성이 발생하여 일부 CB사의 경우 가점체계 개편 및 모형 재개발로 대응하고자 함. 특정 업권의 변별력 및 안정성에서 적정 기준치를 벗어난 일부 CB社は 서브프라임 모형을 활용하여 신용 판단을 보완

### ■ NICE평가정보

- (전체) 개발시점 대비 안정성 지표값이 적정기준을 소폭 초과하는 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )

### ■ KCB

- (전체) 개발시점 대비 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )
- (금융거래 특성별) 모든 분석 대상에서 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )
  - ※ 거시적 금융환경 변화 및 비금융가점 대상자 증가 등의 원인으로 평점 변동성이 발생한 것으로 추정되며, 현재 가점 기준을 강화하고 배점을 조정하여 가점체계 개편 검토 중('26년 4월 적용 예정)

### ■ 한국평가데이터

- (금융업권별) 특정 업권에서 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )이며, 변별력 지표값이 적정 수준을 벗어났으며(AR<30%, K-S<20%), 일부 업권 불량률 역전현상 발생
  - ※ 신규정보(신용카드 실적정보) 활용 및 평가항목 확대를 통한 모형 개선 계획을 수립하여 '26년 상반기 모형 재개발 추진 예정

- **(내부통제)** 검증 조직 운영 현황, 내·외부 검증 기준 및 결과, 문서화 등을 검토하였으며, 적정하게 운영하고 있음을 확인. 특히 계량화된 내부검증 기준을 수립하도록 개선
- **(민원 및 공시체계)** 민원 조직 운영 현황, 민원 접수방식 및 절차, 민원 유형별 처리 현황, 공시체계 등을 검증하였으며 적정하게 운영되고 있음을 확인

## 요 약

- **(신용보고서 및 관련 서비스)** 신용정보법 제39조(무료 열람권) 준수 현황, 보고서 발급절차, 보고서 구성 등을 검증하였으며 **적정하게 운영**되고 있음을 확인
- **(금융 대안정보 가점 현황)** 저축성 금융자산 거래정보의 경우 상환 능력 판별에 유의한 요소로, 목돈 마련 및 안정적 자산 운용 등 자산 형성 성향이 뚜렷한 경우 건전한 신용거래를 지속할 가능성이 높은 것으로 판단하여 신용평가에 긍정적으로 반영

| 구분       |        | NICE         | KCB |
|----------|--------|--------------|-----|
| 정보<br>영역 | 예적금 계좌 | 금융 마이데이터 API |     |
|          | 보험 계약  |              |     |
|          | 연금 계좌  |              |     |
|          | 청년도약계좌 | 한국신용정보원      |     |

- **(비금융 대안정보 가점 현황)** 비금융정보에 대한 성실 납부 내역또한 상환의지 판별에 유의한 요소로 평가되며 일정기간 이상 정상 납부가 지속된 경우 신용평가에 긍정적으로 반영

| 구분       |                        | NICE                                    | KCB | 서울<br>평가정보  | KoDATA      |
|----------|------------------------|-----------------------------------------|-----|-------------|-------------|
| 정보<br>영역 | 국민연금                   | 공공 마이데이터 API<br>(일부 항목의 경우 고객 직접 제출 가능) |     |             | 고객 직접<br>제출 |
|          | 건강보험                   |                                         |     |             |             |
|          | 소득금액증명                 |                                         |     |             |             |
|          | 통신요금                   | 금융 마이데이터 API                            |     | 고객 직접 제출    |             |
|          | 공공요금<br>(도시가스, 수도, 전기) | 고객 직접 제출                                |     |             |             |
|          | 관리비                    | 고객 직접<br>제출                             | -   | 고객 직접<br>제출 | -           |

### Ⅲ. 최초 검증 : 통신대안평가, 크레파스솔루션

#### ■ 통신대안평가 · 크레파스솔루션

- 통신대안평가 및 크레파스솔루션은 통신사의 고객 데이터 및 CB사 연체정보를 활용하여 대안신용평가모형을 개발

#### ■ 크레파스솔루션

- 개발 당시 통신사 및 CB사로부터 데이터를 제공받아 개발한 상황으로, 현재는 데이터를 집적하지 않아 추후 정기검증(모니터링) 등을 위해서는 추가적인 데이터 수집이 필요한 상황

- **(모형 설계)** 검증대상회사의 기초 정보 현황, 요건 정의, 개발 모집단 및 개발대상, 모형 구분, 개발·테스트 데이터 등이 검증기준을 충족

#### ■ 통신대안평가

- 통신3사(SK Telecom, KT, LGU+) 고객의 데이터를 기초로 활용하여 로지스틱 회귀 기반의 대안신용평가 모형을 신규 개발

#### ■ 크레파스솔루션

- 통신사(SK Telecom)의 고객 데이터를 기초로 활용하여 AI 알고리즘인 GBM 기반의 대안신용평가 모형을 신규 개발

## 요 약

- **(모형 개발)** 모형 개발 방법론, 후보변수 및 최종변수 선정 과정, 모형 적합 결과 등이 검증기준을 충족

- 통신대안평가

- 내국인 및 외국인으로 모형 구분을 설계하였으며 최종 모형 기준 AR 56.80%, K-S 45.63%로 변별력 성능이 적정 수준이나 타사 대비 비교적 낮은 수준으로 지속적인 모니터링 예정

- 크레파스솔루션

- 코리아크레딧뷰로(KCB)가 자체 개발한 솔루션을 활용하여 AI 기반 모형 개발
- 모형 내 최종 41개의 변수를 선정하였으며, AR 75.38%, K-S 61.48%로 적정 성능 수준
- 개발시점 테스트 데이터에서 불량률 역전현상 발생

- **(모형 해석)** 크레파스솔루션의 AI모형은 솔루션을 통해 평점표를 산출하여, 전역 설명 가능성을 확보하여 대고객 설명력 확보

- 크레파스솔루션

- AI모형임에도 평점표가 산출되는 KCB사의 솔루션으로 개발하여 전역 설명이 가능한 설명가능성을 확보함에 따라 국소 설명에 대한 검증은 불필요

- **(모형 검증)** 검증대상회사의 테스트 데이터에 의한 자체 검증결과 및 평점구간별 분포, 기존·신규모형 비교 결과 등이 검증기준을 충족

■ 통신대안평가

- 개발 당시 모형구분별 Out-of-time 테스트로 변별력 지표값을 산출하지 않은 상황으로, 현재 데이터가 없어 산출이 불가하나, 모형 전체 기준으로 OOT 테스트 결과 AR 65.04%, K-S 53.59%로 적정 수준이며 개발 시점 대비 양호한 수준
- Out-of-time 데이터의 분포가 개발 데이터 분포와 상이하고, 테스트 데이터로 모형구분별 보았을 때 일부 구간에서 불량률 서열화 역전현상 발생

■ 크레파스솔루션

- 개발 당시 시행한 시나리오 테스트 관련 자료가 남아있지 않아 검증 불가하여, 추후 추가 데이터 수집 시 시나리오 테스트 시행 여부와 결과를 모니터링 예정
- 별도의 Out-of-time 테스트를 시행하지 않음

- **(내부 통제)** 검증대상회사의 검증 조직이 적정하게 운영되고 있음을 확인하였으나, 데이터 가공·처리 및 유지·관리 등 데이터 관련 내부 규정이 미비하여 이를 마련할 필요성 확인

■ 통신대안평가 · 크레파스솔루션

- 내·외부 검증 후 후속 조치 절차, 데이터 가공·처리에 대한 규정, 메타데이터 관리 등을 포함한 데이터 유지·보수에 대한 규정에 대해 추후 모니터링 예정

- **(민원 및 공시체계)** 검증대상회사의 민원처리 현황 및 평가체계 공시 내용을 검증하였으며 적정하게 운영되고 있음을 확인



# I 정기 검증





# I 정기 검증

## 1. NICE평가정보(주) : Logistic

### ■ 모니터링

모형 운영의 적정성 검증을 위해 전체 및 세부 영역의 모니터링 결과(① 전체, ② 금융거래 특성별, ③ 고객군별, ④ 금융업권별, ⑤ 최근 6개월 변동 추이, ⑥ 전이행렬, ⑦ 평가항목별 유의성 점검)를 확인

① (전체) 개발시점 대비 검증시점의 모형 변별력·안정성 및 평점 구간별 구성비 변동 확인

〈개발시점 대비 평가모형 검증지표 비교〉

| 구분         | AR     | K-S    | PSI    |
|------------|--------|--------|--------|
| 개발시점('18년) | 81.10% | 66.57% | -      |
| 검증시점('24년) | 81.94% | 69.45% | 0.0888 |
| 검증시점('25년) | 79.94% | 67.64% | 0.1021 |

◦ 모형의 통계적 유의성 검증 결과, 변별력( $AR^1 \geq 40\%$ ,  $K-S^2 \geq 30\%$ )은 적절하였으나, 개발시점 대비 안정성 지표의 경우 적정 기준을 소폭 초과하는 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI^3 \leq 0.25$ )

〈개발시점 대비 구성비 변동〉

| 구간        | '25년 검증시점<br>구성비(A) | 개발시점<br>구성비(B) | 구성비 증감<br>(=A-B) |
|-----------|---------------------|----------------|------------------|
| 950~1000점 | 23.63%              | 13.49%         | 10.14%p          |
| 900~949점  | 23.53%              | 23.74%         | -0.21%p          |
| 850~899점  | 10.25%              | 13.99%         | -3.74%p          |

1) AR(Accuracy Ratio) : 신용평점에 따른 우량 누적분포와 불량 누적분포를 이용하여 모형의 변별력을 산출.( $AR \geq 40\%$  적정,  $30\% \leq AR < 40\%$  조건부적정,  $AR < 30\%$  부적정)

2) KS(Kolmogorov-Smirnov) : 누적 우량비율과 누적 불량비율 차이의 최댓값으로 산출하며 값이 클수록 평가모형의 변별력이 우수한 것으로 판단.( $KS \geq 30\%$  적정,  $20\% \leq KS < 30\%$  조건부적정,  $KS < 20\%$  부적정)

3) PSI(Population Stability Index) : 기준시점 대비 검증시점의 등급 분포 차이를 나타내며, 수치가 클수록 변동이 크다는 것을 의미.( $PSI \leq 0.1$  적정,  $0.1 < PSI \leq 0.25$  조건부적정,  $PSI > 0.25$  부적정)

| 구간       | '25년 검증시점<br>구성비(A) | 개발시점<br>구성비(B) | 구성비 증감<br>(=A-B) |
|----------|---------------------|----------------|------------------|
| 800~849점 | 11.38%              | 12.98%         | -1.60%p          |
| 750~799점 | 10.46%              | 15.42%         | -4.96%p          |
| 700~749점 | 14.62%              | 12.24%         | 2.38%p           |
| 650~699점 | 1.04%               | 1.50%          | -0.46%p          |
| 600~649점 | 0.43%               | 0.60%          | -0.18%p          |
| 550~599점 | 0.20%               | 0.30%          | -0.10%p          |
| 500~549점 | 0.12%               | 0.20%          | -0.07%p          |
| 450~499점 | 0.08%               | 0.14%          | -0.06%p          |
| 400~449점 | 0.04%               | 0.08%          | -0.04%p          |
| 350~399점 | 3.24%               | 4.40%          | -1.17%p          |
| 300~349점 | 0.50%               | 0.41%          | 0.09%p           |
| 250~299점 | 0.34%               | 0.31%          | 0.03%p           |
| 200~249점 | 0.13%               | 0.16%          | -0.03%p          |
| 150~199점 | 0.01%               | 0.03%          | -0.03%p          |
| 합계       | 100.00%             | 100.00%        |                  |

- 우량 이용실적 정보인 개인카드 이용금액 증가\*로 인한 최상위 구간(950점 이상) 구성비 상승이 지속됨에 따라 평점구간 변동성이 발생

\* 전국민 신용판매이용금액+체크카드 이용금액은 개발시점('18년 1,2분기) 약 318조원에서 꾸준히 증가하여 최근 검증시점('25년 1,2분기)에 약 494조원으로 55% 가량 증가

- ② (금융거래 특성별) 대출보유 차주, 신용카드 보유 차주, 기준월 온라인 조회 차주, 대출 신규 실행 고객, 신용카드 신규 발급 고객 등 금융거래 특성에 따른 상세 분석 진행

#### 〈금융거래 특성별 통계적 유의성 검증〉

| 구분            | AR     | K-S    | PSI    |
|---------------|--------|--------|--------|
| 개인대출 보유 차주    | 76.85% | 61.48% | 0.0915 |
| 신용카드 보유 차주    | 81.12% | 69.78% | 0.1040 |
| 기준월 온라인 조회 고객 | 71.80% | 56.71% | 0.0879 |
| 대출 신규 실행 고객   | 57.93% | 44.94% | 0.0768 |
| 신용카드 신규 발급 고객 | 69.08% | 56.17% | 0.1506 |

- 금융거래 특성별 분석 결과, 모형의 변별력(AR, K-S)가 적절하게 유지됨을 확인하였으나, 신용카드 보유 차주 및 신규 발급 고객군의 경우 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )

- ✓ 정부 정책<sup>4)</sup> 및 거시적 금융환경 변화 원인으로 평점 변동성이 발생한 것으로 추정되며 지속적인 모니터링 필요

### ③ (고객군별) 고객을 신용정보 및 연체정보 보유 여부에 따라 분류하여 상세 분석 진행

#### 〈고객군별(모형 구분별) 통계적 유의성 검증〉

| 모형 구분* | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 모형 구분① | 79.94% | 67.64% | 0.1173 |
| 모형 구분② | N/A**  | N/A**  | 0.0359 |
| 모형 구분③ | N/A**  | N/A**  | 0.1067 |

\* 모형구분① : 정상 신용활동군, 모형구분② : 장기연체 진행군, 모형구분③ : 신용정보 부족군

\*\* 정상 신용활동군이 아닌 모형구분②, 모형구분③의 경우 특성상 평점 분포가 특정 구간에 집중되어 변별력 지표의 해석 가능성이 제한됨

- 모형구분①(정상 신용활동군), 모형구분③(신용정보 부족군)의 경우 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )
- ✓ 우량 이용실적 정보인 개인카드 이용금액 증가 등의 원인으로 평점 변동성이 발생한 것으로 판단되며 지속적인 모니터링 필요

### ④ (금융업권별) 금융업권별(은행/카드/캐피탈/보험/저축은행/기타) 상세 분석 진행

#### 〈금융업권별 통계적 유의성 검증〉

| 구분     | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 은행업권   | 79.44% | 64.43% | 0.0743 |
| 카드업권   | 54.47% | 39.05% | 0.0233 |
| 캐피탈업권  | 66.22% | 49.18% | 0.0481 |
| 보험업권   | 64.85% | 48.44% | 0.0575 |
| 저축은행업권 | 39.93% | 28.74% | 0.0799 |
| 기타업권   | 79.03% | 64.99% | 0.1717 |

- 저축은행업권의 경우 변별력 지표값이 조건부 적정 수준( $30\% \leq \text{AR} \leq 40\%$ ,  $20\% \leq \text{K-S} \leq 30\%$ )
- 기타업권의 경우 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )

4) 서민·소상공인 대상 신용회복지원 시행. 연체이력 미활용 처리에 따른 신용평점 상승 효과 발생  
출처 : 금융위원회 보도자료, 「오늘부터 서민·소상공인에 대한 신속 신용회복 지원이 시행됩니다.」('24.3.12.)

✓ 저축은행업권 서브프라임 신용위험 스코어를 개발하여 보완 활용 중이며 지속적인 모니터링 필요(※참고 파트에 상세내용 기재)

⑤ **(최근 6개월 변동 추이)** '25년 1월부터 6월까지의 신용평점 구간별 구성비 변동 추이를 분석한 결과, 모형의 안정성이 유지됨을 확인( $PSI = 0.0001$ )하였으며 구간별 불량률 서열화 여부 확인

⑥ **(전이행렬 분석)** 직전 검증시점 대비 기준시점의 동일 평점구간 유지율은 81.00%, +/- 1구간 이내 유지율은 97.00%로 모형의 안정성이 유지됨을 확인

⑦ **(평가항목별 유의성 점검)** 모형구분별 개발시점 대비 평가항목 유의성을 점검

◦ 특정 '카드' 항목에서 조건부 적정 수준의 안정성 지표값( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )을 보였으나 CAR 분석 결과 적정 수준을 유지함( $|CAR| < 10$ )

✓ 우량 이용실적 정보인 개인카드 이용금액 증가 등의 원인으로 항목 구간 변동성이 발생한 것으로 판단되며 지속적인 모니터링 필요

※ (참고) NICE평가정보 모형의 업권별 변별력 지표에 대한 보완 방안

- 저축은행업권 차주 대상 신용평점 변별력이 적정 기준을 소폭 하회함
- 업권 특성상 타 업권에 비해 신용 위험 및 변동성이 존재하나, 대표모형은 전국민을 대상으로 신용평점을 산출하여 서브프라임 업권 고객군 타겟팅이 어려움
- 이를 보완하기 위하여 저축은행을 포함한 서브프라임 업권 특화평점을 서비스 중이며 대표적으로 SP스코어('20.8월 출시)가 있음
- **(SP 스코어)** 저축은행업권 차주 대상 분석시, 검증시점 대상 기준 변별력( $AR : 54.77\%$ ,  $K-S : 43.25\%$ ) 안정성( $PSI : 0.0322$ )으로 모두 적정 기준을 충족함

## ■ 내부통제

### ① 운영 현황, ② 내부 검증, ③ 외부 검증 3가지 항목에 대해 검증

- ① **(운영 현황)** 운영업무와 검증업무에 대해 조직 차원에서 명확한 구분이 이루어져 있으며 관련 규정\*과 절차를 마련하여 내부통제 수행

\* 「신용평가모형 개발 및 운영 규정」을 제정('20년 1월)하여 운영

#### 〈검증 유형 및 내용〉

| 구분   | 내부 검증                                               | 외부 검증(3자 검증)                                                         |
|------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 조직   | • 모형개발·운영부서<br>(콘텐츠개발실)                             | • 모형개발·운영부서를 제외한 별도 조직 (매년 기획실에서 실무담당자 지정)                           |
| 검증내용 | • 중요 신규 정보항목의 평가모형 반영 혹은 큰 폭의 평점 변동이 발생하는 경우 영향도 분석 | • 모형 운영상의 성능 유지 여부 확인<br>(변별력, 안정성, 서열화 여부 등)<br>• 컴플라이언스 및 기타 이슈 점검 |
| 주기   | • 수시 검증<br>(정책 변화 및 모형 관련 이슈 발생시)                   | • 연 1회 정기 검증<br>(매년 11월~12월 수행)                                      |

- ✓ 모형 개발 및 운영에 참여하지 않은 별도의 조직을 마련하여 외부 검증을 진행하였으므로 검증의 독립성을 보장할 수 있는 객관적인 내부통제를 실시하였다고 판단

- ② **(내부 검증)** 모형개발 이후 신규 평가항목 도입 등 특이사항이 없어 별도 수행하지 않으나, 내부 운영관리 목적으로 전국민 개인 및 온라인 조회대상의 매월 안정성·변별력·서열화 검증

- ③ **(외부 검증)** '24.12월 정기 검증 수행 결과 '적합' 판정

\* 모형 안정성(30점), 변별력(40점), 서열화(30점)의 세 가지 기준으로 검증항목을 구성하여 검증을 수행

## ■ 민원 및 공시체계

- ① 민원 조직 운영 현황, ② 민원 접수 방식 및 절차, ③ 민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황, ④ 민원 분석을 통한 신용평가체계 개선, ⑤ 공시체계 5가지 항목에 대해 검증

- ① **(민원 조직 운영 현황)** 민원접수 및 처리를 포함한 총괄부서를 업무 사규\*에 따라 운영중이며 임직원 대상으로 소비자보호 등과 관련한 교육을 진행하는 등 민원을 위한 조직 운영이 적정하게 유지됨을 확인

\* 「민원업무처리지침」을 제정(개정 '23년 3월)하여 운영

### 〈고객상담 전담조직 인원현황〉

| 담당 조직 | 담당업무 구분         | 인원(명) |
|-------|-----------------|-------|
| 고객센터  | 부서 총괄           | 2명    |
|       | 파트장(신용상담 및 그 외) | 8명    |
|       | 상담사(신용상담 및 그 외) | 45명   |
| 합계    |                 | 55명   |

- 민원 등 고객상담을 위한 전담 조직은 신용상담, 일반상담으로 나누어져 8파트 체계로 구성되어 있으며 총 55명의 인원으로 운영
- 민원 등 고객상담을 위한 내부 역량 강화를 위해 정기교육 및 신용평가 관련 변경사항 발생시 수시교육 진행\*

\* 검증기간('24년 7월~'25년 6월)내 총 24회 진행

- ② **(민원 접수 방식 및 절차)** 금융소비자가 전화, 인터넷 및 우편 등 다양한 방식으로 민원을 제기할 수 있도록 다원화된 민원처리 시스템 운영

### 〈민원 접수방식 및 절차〉

| 구분       |      | 접수 절차                    | 검증기간<br>24.7월~25.6월 |
|----------|------|--------------------------|---------------------|
|          |      |                          | 비중(%)               |
| 전화       | ARS  | 1588-2486(나이스지키미): 1번>0번 | 93.32%              |
|          | 직원연결 | 02-3771-1004(일반): 2번>0번  |                     |
| 웹사이트 1:1 |      | 나이스지키미 고객센터              | 5.28%               |
| 팩스       |      | 02-2122-8050             | 0.52%               |

| 구분       | 접수 절차                     | 검증기간<br>24.7월~25.6월 |
|----------|---------------------------|---------------------|
|          |                           | 비중(%)               |
| 우편       | (07237) 서울특별시 영등포구 은행로 17 | 0.32%               |
| 방문       | 서울특별시 영등포구 은행로 17         | 0.56%               |
| 기타(챗봇 등) | 없음                        | 0.00%               |
| 합계       |                           | 100.00%             |

◦ 대표전화를 통한 유선 전화 상담이 약 93%로 가장 높은 비중을 차지하며 인터넷 웹사이트(나이스지키미)를 통한 일대일 상담이 약 5%를 차지

**③ (민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황)** 특이사항은 없으며 자체 접수 민원 및 금융감독원을 통합 접수 민원은 적정하게 처리 중인 것을 확인

※ 민원 건수의 경우 기관 규모와 고객 접점 증가에 비례할 수 있음

**〈자체 접수민원 유형〉**

| 구분    | 상세 구분        | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B) |
|-------|--------------|----------------|----------------|-------------|
|       |              | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |             |
| 신용평점  | 신용평점 산출 사유   | 20,952건        | 21,659건        | -707건       |
|       | 신용평점 하락 사유   | 8,591건         | 9,733건         | -1,142건     |
|       | 신용평점 상향 방법   | 22,692건        | 24,510건        | -1,818건     |
|       | CB사간 평점 상이   | 106건           | 146건           | -40건        |
| 정보 관련 | 연체정보/공공정보    | 54,841건        | 72,458건        | -17,617건    |
|       | 대출/보증/단기카드대출 | 0건             | 0건             | 0건          |
|       | 조회정보         | 0건             | 0건             | 0건          |
|       | 기타(상담불만 등)   | 77,678건        | 99,852건        | -22,174건    |
| 합계    |              | 184,860건       | 228,358건       | -43,498건    |

**〈금융감독원 접수민원 유형〉**

| 구분    | 상세 구분        | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B) |
|-------|--------------|----------------|----------------|-------------|
|       |              | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |             |
| 신용평점  | 신용평점 산출 사유   | 21건            | 23건            | -2건         |
|       | 신용평점 하락 사유   | 17건            | 34건            | -17건        |
|       | 신용평점 상향 방법   | 4건             | 1건             | 3건          |
|       | CB사간 평점 상이   | 3건             | 0건             | 3건          |
| 정보 관련 | 연체정보/공공정보    | 72건            | 61건            | 11건         |
|       | 대출/보증/단기카드대출 | 8건             | 6건             | 2건          |

| 구분 | 상세 구분      | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B) |
|----|------------|----------------|----------------|-------------|
|    |            | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |             |
|    | 조회정보       | 5건             | 7건             | -2건         |
|    | 기타(상담불만 등) | 33건            | 30건            | 3건          |
|    | 합계         | 163건           | 162건           | 1건          |

- 고객 민원 증가 요인으로 작용했던 신용회복지원 조치 기간('24년 3월, '25년 9월)이 금번 검증기간과 시기적으로 겹치지 않아 고객 민원 수 감소

- ④ (민원 분석을 통한 신용평가체계 개선) 민원을 통한 평가모형 개선 사항은 없으나 금융당국 정책 반영을 확인

#### 〈금융당국 정책 반영 사항〉

| 정보 | 정책 반영사항                                                                                                 | 적용일자    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 기타 | - 청년도약계좌 성실납부자 가점 반영*<br>* 가입 2년 경과 및 800만원 이상 납입자 대상,<br>당사 세부기준 부합 시 가점 부여<br>(금융위 청년정책과, 서민금융진흥원 추진) | '25년 8월 |

- ⑤ (공시 체계) 홈페이지를 통해 신용정보법 제31조제1항제2호 및 제5호, 동법 시행령 제27조제3항제1호 등에서 정하는 사항에 대하여 적절하게 공시 중인 것을 확인

#### 〈평가요소 및 활용비중〉

| 평가요소   | 평가요소의 상세내용                      | 활용비중    |
|--------|---------------------------------|---------|
| 상환이력   | 현재 연체 및 과거 채무 상환 이력             | 28.40%  |
| 부채수준   | 채무 부담 정보 (대출 및 보증채무 등)          | 24.50%  |
| 신용거래기간 | 신용 거래 기간 (최초/최근 개설로부터 기간)       | 12.30%  |
| 신용형태   | 신용 거래 패턴 (체크/신용카드 이용 정보)        | 27.50%  |
| 기타     | 성실납부 및 우량 금융거래 여부(비금융/마이데이터 정보) | 7.30%   |
| 합계     |                                 | 100.00% |

## 〈관리하는 신용정보의 종류 및 이용목적〉

### 1. 관리하는 신용정보의 종류 : 개인신용정보, 개인사업자신용정보, 기업신용정보

- 가. 식별정보
- 나. 신용거래정보
- 다. 연체·신용질서문란정보 등 신용도판단정보
- 라. 신용능력정보
- 마. 공공정보
- 바. 개인신용평점, 기업신용등급 및 기술신용정보
- 사. 신용조회정보
- 아. 기타 신용도를 판단할 수 있는 정보
- 자. 가명정보(가명처리한 개인신용정보)

### 2. 관리하는 신용정보의 이용 목적

- 가. 개인신용평가업무, 개인사업자평가업무, 기업신용조회업무
- 나. 개인신용정보, 개인사업자에 관한 신용정보, 기업 및 법인에 관한 신용정보, 이와 관련한 전산시스템, 솔루션 및 소프트웨어(개인신용평가모형 및 위험관리모형 포함) 개발 및 판매 업무
- 다. 개인신용정보나 이를 가공한 정보를 본인이나 제3자에게 제공하는 업무
- 라. 가명정보나 익명처리한 정보를 이용하거나 제공하는 업무. 가명정보는 통계작성, 연구, 공익적 기록보존 등의 목적으로 활용
- 마. 개인신용정보, 개인사업자신용정보, 기업 및 법인에 관한 신용정보 그 밖의 정보를 기초로 하는 데이터 분석 및 컨설팅 업무
- 바. 금융상품에 대한 광고, 홍보 및 컨설팅 업무, 기업 및 법인 또는 그 상품의 홍보·광고
- 사. 본인확인기관의 업무, 본인인증 및 신용정보주체의 식별확인 업무
- 아. 신용정보회사와 신용정보집중기관 상호간의 집중관리 및 활용
- 자. 새로이 만들어진 개인신용평점, 그 밖의 개인신용평가 결과를 신용정보주체 본인에게 제공하는 업무
- 차. 신용정보업과 관련된 연구, 조사 등 용역업무
- 카. 전자문서 중개 업무
- 타. 그 밖에 다른 법률이 허용하는 목적

출처: NICE평가정보 홈페이지('25년 10월)

## 〈검증위원회 심의 결과〉

| <2024년 하반기 개인신용평가모형 검증결과 보고서> |       |                                                                  |
|-------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 구분                            |       | 검증 내역                                                            |
| 평가모형                          | 모형설계  | 해당없음                                                             |
|                               | 모형개발  | 해당없음                                                             |
|                               | 모형검증  | 해당없음                                                             |
|                               | 모니터링  | 전체/금융거래 특성별/고객군별/금융업권별/최든 6개월 변동 추이/<br>진이행률/평가항목별 유의성 점검        |
|                               | 내부통제  | 운영현황/내부검증/외부검증                                                   |
| 평가모형 외                        | 민원분석  | 민원조직 운영현황/민원 접수방식·절차 및 접수·처리 현황/<br>민원 분석을 통한 신용평가체계 개선/공시 체계 검증 |
|                               | 신용보고서 | 보고서 발급절차 및 구성 검증                                                 |

\* 평가모형 영역의 모형설계·개발·검증에 대한 검증은 20년 하반기 실시

\* 평가모형 부문 검증대상 시점: 24.6.30.

\* 평가모형 외 부문 검증대상 기간: 23.7.1. ~ 24.6.30.

출처: NICE평가정보 홈페이지('25년 10월)

## ■ 신용보고서 및 관련 서비스

① 보고서 발급절차, ② 보고서 구성 2가지 항목에 대해 검증

① (보고서 발급절차) 나이스지키미 홈페이지를 통한 신용보고서 발급 및 신용관리 서비스 등을 제공하는 절차가 적정하며 신용정보법 제39조(무료열람권)을 준수하고 있음을 확인

### 〈신용보고서/서비스 구성 및 발급절차 등〉

| 구분     | 상품명       | 상품설명                                                                                        | 발급절차                                       | 주기                | 비용      |
|--------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------|---------|
| 무료 서비스 | 무료 신용 조회  | 신용정보 리포트 제공                                                                                 | [고객센터 > 소비자보호 > 무료 신용조회]에서 아이디 및 휴대전화 본인인증 | 1년 3회             | 무료      |
|        | 무료 신용 관리  | 실시간 신용관리 제공(신용변동 알림, 신용조회 알림, 신용변동 내역 조회, 카드정보 등)                                           | 회원가입 후 즉시 이용가능                             | 무제한               | 무료      |
| 유료 서비스 | 개인 신용 보고서 | 신용정보 리포트 제공                                                                                 | [신용 > 신용보고서 > 상품안내]에서 보고서 종류 선택 후 결제       | 1회(발급후 총 5회 열람가능) | 20,000원 |
|        | 커플 신용 보고서 | 상대방의 동의 하에 두 사람의 신용정보 리포트 동시 제공                                                             |                                            |                   | 40,000원 |
|        | 사업자신용 보고서 | 사업자번호와 대표자명의로의 신용정보 리포트 제공                                                                  |                                            |                   | 20,000원 |
|        | 지키미 케어십   | 신용관리 추가 기능 제공(신용 정보, 신용 컨설팅, 신용점수 예측, 신용조회 차단, 추정소득 조회, 가족신용관리, 개인정보안심보상 보험, 개인신용 보고서 등 제공) | [신용 > 지키미케어십]에서 결제                         | 1년                | 39,000원 |

## 〈무료 신용조회 서비스 접근 방법〉

| NICE 지키미          | 신용            | 자산              | 금융진단           | 라이프             | 관리/설정 | 고객센터 | Q |
|-------------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|-------|------|---|
| 신용                | 자산            | 금융진단            | 관리/설정          | 고객센터            |       |      |   |
| 내 신용점수            | 내 자산 한눈에      | 대출가능진단          | 결제/서비스 이용내역    | 공지사항            |       |      |   |
| 신용점수 예측           | 내 소득 <b>H</b> | 카드발급진단          | 이용권 등록         | 이용안내            |       |      |   |
| 신용점수 올리기 <b>H</b> | 금융자산 확인       | 보험혜택진단 <b>N</b> | 내 정보 관리        | 문의하기            |       |      |   |
| 케어십 알림            | 대출현황          | 라이프             | 지키미케어십 관리      | 타인알림문자 수신거절     |       |      |   |
| 신용조회차단 <b>*</b>   | 대출한도예측        | 이름어때 <b>H</b>   | 공동인증서 관리       | 소비자보호           |       |      |   |
| 명의도용차단 <b>*</b>   | 연체현황          | 개이름어때           | 마이데이터 연결       | 신용정보 이용제공내역     |       |      |   |
| 신용보고서 <b>*</b>    | 소비현황          | 가게 이름어때         | 마이데이터 연결관리     | 개인신용정보 조회사실통지요청 |       |      |   |
| 신용보고서 관리          | 카드/대출 연체방지    | 오늘어때            | 금융사 연결관리       | 자동화평가결과 설명요구    |       |      |   |
| 신용회복케어            | DSR계산기        | 우리동네 상권분석       | 개인신용정보 전송내역    | 개인신용평점체계        |       |      |   |
| 지키미케어십 <b>*</b>   | 또래와 대출비교      | 나이스 실험실         | 마이데이터 해지       | 개인사업자신용등급체계     |       |      |   |
| 사장님 신용관리 <b>N</b> | 또래와 소비비교      | 이벤트             | 가입현황 조회        | 법원/관보정보         |       |      |   |
| 기업 신용보고서          | 대출이자 아끼기      |                 | 제 3자 제공동의내역 조회 | 채권자 변동정보        |       |      |   |
| 채무안정등급            | 카드소비 아끼기      |                 |                | 개인화생 신청정보       |       |      |   |
|                   | 주소/직장 관리      |                 |                | 연체정보 해제이력       |       |      |   |
|                   | 채무조정내역        |                 |                | 공공정보            |       |      |   |
|                   | 부동산 시세        |                 |                | 금융질서문란정보        |       |      |   |
|                   | 자동차 시세        |                 |                | 여행어때 개인정보 전송내역  |       |      |   |
|                   |               |                 |                | 제휴사 신용조회내역      |       |      |   |
|                   |               |                 |                | 무료신용조회          |       |      |   |
|                   |               |                 |                | 금융소비자보호         |       |      |   |
|                   |               |                 |                | 신용회복지원 대상자 조회   |       |      |   |

출처: 나이스지키미 홈페이지('25년 10월)

- 나이스지키미 메인화면 킷 바 등에서 무료 신용조회 서비스 이용 화면으로 이동할 수 있도록 홈페이지를 운영 중

## 〈무료 신용조회 건수〉

| 구분   | '24년 3분기 |          |          | '24년 4분기 |          |          | - |
|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
|      | 7월       | 8월       | 9월       | 10월      | 11월      | 12월      |   |
| 발급건수 | 221,234건 | 212,382건 | 210,836건 | 225,331건 | 227,734건 | 213,612건 |   |

| 구분   | '25년 1분기 |          |          | '25년 2분기 |          |          | 합계         |
|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
|      | 1월       | 2월       | 3월       | 4월       | 5월       | 6월       |            |
| 발급건수 | 216,990건 | 318,833건 | 260,952건 | 261,240건 | 240,035건 | 218,842건 | 2,828,021건 |

- 무료 신용조회 건수에 특이사항 없으며 검증기간 내 약 280만건 이상 조회가 발생한 것으로 확인

### 〈유료 신용보고서 발급내역〉

| 구분   | '24년 3분기 |      |      | '24년 4분기 |      |        | '25년 1분기 |      |      | '25년 2분기 |      |      | 합계     |
|------|----------|------|------|----------|------|--------|----------|------|------|----------|------|------|--------|
|      | 7월       | 8월   | 9월   | 10월      | 11월  | 12월    | 1월       | 2월   | 3월   | 4월       | 5월   | 6월   |        |
| 발급건수 | 635건     | 706건 | 686건 | 614건     | 721건 | 1,027건 | 508건     | 852건 | 842건 | 642건     | 631건 | 746건 | 8,610건 |

- 유료 신용보고서 발급 현황에 특이사항 없으며 검증기간 내 약 8,600건 발급된 것으로 확인

- ② (보고서 구성) 신용보고서 구성 중 신용점수 평가요인 등에 대한 설명이 포함되어 있어 신용정보주체가 평가요인에 대해 이해할 수 있도록 기술

### 〈개인 신용보고서 예시〉

| 무료 신용조회                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 무료 신용조회      | 무료 신용조회 |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------|------|-----|------------|-----|---|------|---|------|------|---------|------|-----|------------|-----|---|------|---|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----|---|------|------------|--------|----|-----|------------|-----|------------|------|--------------|--------|----|-----|------------|-----|------------|------|--------------|--------|----|-----|------------|-----|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>신용점수 ⑦</div> <div> </div> <div>신용개설정보 ⑦</div> <div> <div>하나카드</div> <table> <tr><td>개설사유</td><td>0061</td></tr> <tr><td>개설사유 설명</td><td>신용카드</td></tr> <tr><td>개설일</td><td>2023.06.08</td></tr> <tr><td>면기일</td><td>-</td></tr> <tr><td>개설금액</td><td>-</td></tr> </table> </div> <div> <div>롯데카드</div> <table> <tr><td>개설사유</td><td>0061</td></tr> <tr><td>개설사유 설명</td><td>신용카드</td></tr> <tr><td>개설일</td><td>2021.05.14</td></tr> <tr><td>면기일</td><td>-</td></tr> <tr><td>개설금액</td><td>-</td></tr> </table> </div> <div> <div>현대카드</div> <table> <tr><td>개설사유</td><td>0061</td></tr> </table> </div> | 개설사유         | 0061    | 개설사유 설명 | 신용카드 | 개설일 | 2023.06.08 | 면기일 | - | 개설금액 | - | 개설사유 | 0061 | 개설사유 설명 | 신용카드 | 개설일 | 2021.05.14 | 면기일 | - | 개설금액 | - | 개설사유 | 0061 | <div>대출정보 ⑦</div> <div>대출개설현황</div> <div> <div>우리은행 / 본부총괄</div> <table> <tr><td>개설일</td><td>2023.02.23</td></tr> <tr><td>변경일</td><td>-</td></tr> <tr><td>대출금액</td><td>5,000,000원</td></tr> <tr><td>주택담보여부</td><td>없음</td></tr> </table> </div> <div> <div>한국주택금융공사 / 본부총괄</div> <table> <tr><td>개설일</td><td>2018.02.09</td></tr> <tr><td>변경일</td><td>2023.07.25</td></tr> <tr><td>대출금액</td><td>150,623,000원</td></tr> <tr><td>주택담보여부</td><td>있음</td></tr> </table> </div> <div> <div>케이뱅크 / 인터넷뱅킹</div> <table> <tr><td>개설일</td><td>2017.11.15</td></tr> <tr><td>변경일</td><td>2019.11.15</td></tr> <tr><td>대출금액</td><td>100,000,000원</td></tr> <tr><td>주택담보여부</td><td>없음</td></tr> </table> </div> <div> <div>카카오뱅크 / 비즈니스</div> <table> <tr><td>개설일</td><td>2017.08.16</td></tr> <tr><td>변경일</td><td>-</td></tr> </table> </div> | 개설일 | 2023.02.23 | 변경일 | - | 대출금액 | 5,000,000원 | 주택담보여부 | 없음 | 개설일 | 2018.02.09 | 변경일 | 2023.07.25 | 대출금액 | 150,623,000원 | 주택담보여부 | 있음 | 개설일 | 2017.11.15 | 변경일 | 2019.11.15 | 대출금액 | 100,000,000원 | 주택담보여부 | 없음 | 개설일 | 2017.08.16 | 변경일 | - | <div>연체정보</div> <div>단기연체내역 ⑦</div> <div>해당 내역이 없습니다.</div> <div>장기연체내역(한국신용정보원) ⑦</div> <div>해당 내역이 없습니다.</div> <div>장기연체내역(NICE평가정보) ⑦</div> <div>해당 내역이 없습니다.</div> <div>기타정보</div> <div>공공정보 ⑦</div> <div>해당 내역이 없습니다.</div> <div>금융질서문란정보 ⑦</div> <div>해당 내역이 없습니다.</div> |
| 개설사유                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0061         |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설사유 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 신용카드         |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2023.06.08   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 면기일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -            |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설금액                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | -            |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설사유                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0061         |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설사유 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 신용카드         |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2021.05.14   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 면기일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -            |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설금액                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | -            |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설사유                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0061         |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2023.02.23   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 변경일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -            |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 대출금액                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5,000,000원   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 주택담보여부                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 없음           |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2018.02.09   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 변경일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2023.07.25   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 대출금액                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 150,623,000원 |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 주택담보여부                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 있음           |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2017.11.15   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 변경일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2019.11.15   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 대출금액                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100,000,000원 |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 주택담보여부                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 없음           |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개설일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2017.08.16   |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 변경일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -            |         |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |         |      |     |            |     |   |      |   |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |            |     |   |      |            |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |            |      |              |        |    |     |            |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |

출처: NICE평가정보 제출자료('25년 10월)

- 신용점수, 신용개설정보, 대출정보, 연체정보, 공공정보, 금융질서문란정보, 채무보증정보, 채무조정정보, 신용조회기록 제공

## 2. 코리아크레딧뷰로(주) : Logistic

### ■ 모니터링

모형 운영의 적정성 검증을 위해 전체 및 세부 영역의 모니터링 결과(① 전체, ② 금융거래 특성별, ③ 고객군별, ④ 금융업권별, ⑤ 최근 6개월 변동 추이, ⑥ 전이행렬, ⑦ 평가항목별 유의성 점검)를 확인

① (전체) 개발시점 대비 검증시점의 모형 변별력·안정성 및 평점 구간별 구성비 변동 확인

〈개발시점 대비 평가모형 검증지표 비교〉

| 구분         | AR     | K-S    | PSI    |
|------------|--------|--------|--------|
| 개발시점('18년) | 85.75% | 71.92% | -      |
| 검증시점('24년) | 84.72% | 74.77% | 0.1268 |
| 검증시점('25년) | 83.91% | 73.48% | 0.1406 |

◦ 모형의 통계적 유의성 검증 결과, 변별력( $AR \geq 40\%$ ,  $K-S \geq 30\%$ )은 적정하였으나, 개발시점 대비 안정성 지표의 경우 적정 기준보다 다소 높은 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )

〈개발시점 대비 구성비 변동〉

| 구간        | '25년 검증시점<br>구성비(A) | 개발시점<br>구성비(B) | 구성비 증감<br>(=A-B) |
|-----------|---------------------|----------------|------------------|
| 950~1000점 | 39.95%              | 23.74%         | 16.20%p          |
| 900~949점  | 22.56%              | 23.78%         | -1.22%p          |
| 850~899점  | 10.65%              | 13.12%         | -2.47%p          |
| 800~849점  | 7.67%               | 10.55%         | -2.88%p          |
| 750~799점  | 5.91%               | 8.71%          | -2.79%p          |
| 700~749점  | 3.79%               | 5.42%          | -1.63%p          |
| 650~699점  | 3.62%               | 5.69%          | -2.07%p          |
| 600~649점  | 2.93%               | 4.16%          | -1.23%p          |
| 550~599점  | 1.53%               | 2.40%          | -0.87%p          |
| 500~549점  | 0.66%               | 1.22%          | -0.56%p          |
| 450~499점  | 0.35%               | 0.75%          | -0.39%p          |
| 400~449점  | 0.19%               | 0.19%          | -0.01%p          |
| 350~399점  | 0.11%               | 0.13%          | -0.02%p          |
| 300~349점  | 0.06%               | 0.07%          | -0.01%p          |
| 250~299점  | 0.03%               | 0.08%          | -0.05%p          |
| 합계        | 100.00%             | 100.00%        |                  |

- 최상위 구간(950~1000점)의 구성비가 지속적으로 증가추세임(개발시점 대비 16.20%p ▲)
- ✓ 거시적 금융환경 변화 및 비금융가점 대상자 증가\* 등의 원인으로 평점구간 변동성이 발생한 것으로 추정되며, 현재 가점 기준을 강화하고 배점을 현재 고객군 특성에 맞게 조정하여 가점체계 개편 검토 중('26년 4월 적용 예정)

\* 최초 개발 이후 비대면 대출플랫폼 및 온라인 채널을 통한 마이데이터 정보등록 증가

- ② (금융거래 특성별) 대출보유 차주, 신용카드 보유 차주, 기준월 온라인 조회 차주, 대출 신규 실행 고객, 신용카드 신규 발급 고객 등 금융거래 특성에 따른 상세 분석 진행

#### 〈금융거래 특성별 통계적 유의성 검증〉

| 구분            | AR     | K-S    | PSI    |
|---------------|--------|--------|--------|
| 개인대출 보유 차주    | 80.92% | 68.23% | 0.1090 |
| 신용카드 보유 고객    | 87.42% | 76.16% | 0.1233 |
| 기준월 온라인 조회 고객 | 73.90% | 58.11% | 0.1118 |
| 대출 신규 실행 고객   | 64.48% | 46.33% | 0.1063 |
| 신용카드 신규 발급 고객 | 75.80% | 62.63% | 0.1624 |

- 모형의 변별력은 적정하게 유지 중이나 전체 대상에 대해 안정성 지표가 적정 기준보다 다소 높은 조건부 적정 수준이므로 금융거래 특성별 분석 결과에서도 동일한 현상을 나타냄( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )
- 신용카드 신규 발급 고객군의 경우 하위 평점 구간(350~449점)에서 불량률 역전현상 발생
- ✓ 해당 구간 금융거래 고객 건수가 매우 적어(약 20건) 일시적으로 발생한 현상으로 파악되며, 향후 모니터링 필요

- ③ (고객군별) 고객을 신용정보 및 연체정보 보유 여부에 따라 분류하여 상세 분석 진행

#### 〈고객군별(모형 구분별) 통계적 유의성 검증〉

| 모형 구분  | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 모형 구분① | 83.05% | 69.48% | 0.1246 |
| 모형 구분② | N/A*   | N/A*   | 0.0456 |
| 모형 구분③ | N/A*   | N/A*   | 0.0132 |
| 모형 구분④ | N/A*   | N/A*   | 0.0000 |

\* 정상 신용활동군이 아닌 모형구분②, ③, ④의 경우 특성상 평점 분포가 특정 구간에 집중되어 변별력 지표의 해석 가능성이 제한됨

- 모형 구분별 분석 결과 모형의 변별력은 적정하게 유지 중이나, 모형구분①(정상 신용활동군)의 안정성 지표의 경우 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )

**④ (금융업권별) 금융업권별(은행/카드/캐피탈/보험/저축은행/기타) 상세 분석 진행**

**〈금융업권별 통계적 유의성 검증〉**

| 구분     | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 은행업권   | 86.01% | 73.68% | 0.0915 |
| 카드업권   | 62.97% | 48.87% | 0.0546 |
| 캐피탈업권  | 73.52% | 57.34% | 0.0875 |
| 보험업권   | 70.77% | 55.00% | 0.1288 |
| 저축은행업권 | 49.64% | 42.39% | 0.2435 |
| 기타업권   | 69.50% | 60.44% | 0.1680 |

- 모형의 변별력 및 서열화 능력은 적정하게 유지 중이나, 일부 비은행업권 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )

- ✓ 업권별 서브프라임 모형 및 특화 서비스를 제공하여 보완  
(※참고 파트에 상세내용 기재)

**⑤ (최근 6개월 변동 추이) '25년 1월부터 6월까지의 신용평점 구간별 구성비 변동 추이를 분석한 결과, 모형의 안정성이 유지됨을 확인( $\text{PSI} = 0.0004$ )하였으며 구간별 불량률 서열화 여부 확인**

**⑥ (전이행렬 분석) 직전 검증시점 대비 기준시점의 동일 평점구간 유지율은 62.00%, +/- 1구간 이내 유지율은 89.80%로 모형의 안정성이 유지됨을 확인**

**⑦ (평가항목별 유의성 점검) 모형구분별 개발시점 대비 평가항목 유의성을 점검**

- 특정 '고위험 부채수준' 관련 항목의 경우 대출 관련 기관수 항목으로, 대상자들의 불량률이 전반적으로 개선되어 개발시점 대비 성능 하락폭(IV지표값 1.2▼)이 큼
- 특정 '중·고위험 부채수준' 관련 항목의 경우 개발시점 대비 대상자들의 대출금액이 증가하여 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )

- 특정 '채무조정' 관련 항목의 경우 관련 정책 활성화로 개발시점 대비 채무조정 고객수가 증가하여 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )
- 특정 '비금융' 관련 항목의 경우 개발 당시 모수가 부족하였으나 최근 비금융정보 등록 증가 추세에 따라 안정성 지표값이 부적정 수준( $\text{PSI} > 0.25$ )
- ✓ 거시적 금융환경 변화로 일부 항목 성능이 하락하였으며 구간 변동성이 발생하였으나, CAR 분석시 적정 수준 유지( $|\text{CAR}| < 10$ )

#### ※ (참고) KCB 모형의 업권별 안정성 지표(PSI)에 대한 보완 방안

- 현재 비은행 일부 업권(보험, 저축은행, 기타) 안정성 지표가 조건부 적정 수준
- 업권별 특화서비스를 개발/제공하여 보완
  - ① : 캐피탈/저축은행 신규고객 대상 비대면 연계대출 스코어 제공
  - ② : 캐피탈/저축은행/대부업권 신규고객 대상 소비행동위험지수를 개발하여 제공
- (비대면연계대출 스코어) 플랫폼 대출연계 서비스를 통해 비대면으로 대출을 개설하는 고객을 타겟팅하였으며, 개발시점 대출비교 서비스를 이용하는 금융사가 캐피탈사와 저축은행으로 국한되어 하위업권 고객 리스크 세분화 모형으로 개발  
(K-S : 47.57, PSI : 0.01)
- (소비행동위험지수) 중저신용자에 대한 여신심사전략을 지원하기 위하여 저축은행, 캐피탈사 고객을 타겟팅하였으며, 다른 모형 대비 카드이용정보 활용 비중을 높이고, 연체이력 정보를 활용하지 않아 하위업권 고객의 리스크를 세분화 하였으며 안정성을 강화  
(K-S : 45.91, PSI : 0.00)
- ✓ 익년도 검증 시 추세 및 현황 점검 필요

## ■ 내부통제

### ① 운영 현황, ② 내부 검증, ③ 외부 검증 3가지 항목에 대해 검증

- ① **(운영 현황)** 데이터 관리, 모형 개발, 모형 운영, 외부 검증별로 조직을 분리하여 검증의 독립성을 보장하고 있으며 모형 관리 규정\*이 체계적으로 마련되어 있음

\* 「개인신용평점모형 운용지침」을 제정(개정 '23년 8월)하여 운영

#### 〈검증 유형 및 내용〉

| 구분   | 내부 검증                                                              | 외부 검증(3자 검증)  |
|------|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| 조직   | • 모형 운영 부서(CB사업부)                                                  | • 사업지원부문의 연구소 |
| 검증내용 | • 통계 지표를 활용하여 모형의 안정성 및 변별력 평가(PSI, K-S)<br>• 모형 성능 변화 검토 후 보고서 작성 |               |
| 주기   | • 매 분기 정기 모니터링 시행                                                  | • 연 2회 정기 검증  |

- ✓ 모형 개발 및 운영에 참여하지 않은 별도의 조직을 마련하여 외부 검증을 진행하였으므로 검증의 독립성을 보장할 수 있는 객관적인 내부통제를 실시하였다고 판단

### ② **(내부 검증)** 분기별 변별력 및 안정성 통계지표를 활용한 검증결과 확인

- 개발시점 이후 거시적 금융환경 변화 등의 이유로 안정성 및 변별력 변화가 감지됨을 파악
- '26년 상반기 내에 가점 관련 항목에 대해 개편 시행 예정

### ③ **(외부 검증)** 전국민 대상 '25년 8월 자체 외부검증 결과 변별력 지표(K-S, AUROC)는 전반적으로 양호하며 안정성 지표(PSI) 또한 안정적임을 자체적으로 확인\*

\* 특정 업권 분석시 변별력과 안정성이 다소 미흡하나, 서브프라임 스코어를 교차활용하여 운용상 문제 없을 것이라 판단

## ■ 민원 및 공시체계

- ① 민원 조직 운영 현황, ② 민원 접수 방식 및 절차, ③ 민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황, ④ 민원 분석을 통한 신용평가체계 개선, ⑤ 공시체계 5가지 항목에 대해 검증

- ① **(민원 조직 운영 현황)** 접수된 민원은 민원 상담 전담조직인 고객센터에서 처리\*하며 임직원 대상으로 신용평가 관련 제도·정책사항 관련 교육을 진행하는 등 민원을 위한 조직이 적절하게 유지됨을 확인

\* 「민원사무처리지침」을 제정(개정 '25년 7월)하여 운영

### 〈고객상담 전담조직 인원현황〉

| 담당 조직 | 담당업무 구분   | 인원(명) |
|-------|-----------|-------|
| 고객센터  | 부서 총괄     | 1명    |
|       | 대외기관 민원   | 2명    |
|       | 전화상담      | 18명   |
|       | 웹사이트 1:1* | 9명    |
|       | 오프라인 사무지원 | 2명    |
| 합계    |           | 32명   |

\* 전화상담 병행

- 부서 총괄 1명을 포함하여 총 32명의 민원상담 전담조직 운영
- 연체정보 활용 기준 및 신용회복 지원 관련 등의 교육 진행\*

\* 검증기간('24년 7월~'25년 6월)내 총 19회 진행

- ② **(민원 접수 방식 및 절차)** 금융소비자가 전화, 인터넷 및 우편 등 다양한 방식으로 민원을 제기할 수 있도록 다원화된 민원처리 시스템 운영

### 〈민원 접수방식 및 절차〉

| 구분       |      | 접수 절차                                  | 검증기간<br>24.7월~25.6월 |
|----------|------|----------------------------------------|---------------------|
|          |      |                                        | 비중(%)               |
| 전화       | ARS  | 02-708-1000                            | 90.39%              |
|          | 직원연결 | ㉠ 02-708-1000 ㉡ Press 5 ㉢ Press 0      |                     |
| 웹사이트 1:1 |      | 올크레딧 접속(www.allcredit.co.kr)고객센터>1:1문의 | 8.70%               |
| 팩스       |      | 02-708-1010                            | 0.69%               |

| 구분       | 접수 절차                        | 검증기간<br>24.7월~25.6월 |
|----------|------------------------------|---------------------|
|          |                              | 비중(%)               |
| 우편       | (07330) 서울시 영등포구 국제금융로 6길 15 | 0.08%               |
| 방문       | 서울시 영등포구 국제금융로 6길 15         | 0.15%               |
| 기타(챗봇 등) | 없음                           | 0.00%               |
| 합계       |                              | 100.00%             |

- 대표전화를 통한 유선 전화 상담이 약 90%로 가장 높은 비중을 차지하며 인터넷 웹사이트(울크레딧)를 통한 일대일 상담이 약 9%를 차지

**③ (민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황)** 특이사항은 없으며 자체 접수 민원 및 금융감독원을 통합 접수 민원은 적정하게 처리 중인 것을 확인

※ 민원 건수의 경우 기관 규모와 고객 접점 증가에 비례할 수 있음

**〈자체 접수민원 유형〉**

| 구분    | 상세 구분        | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B) |
|-------|--------------|----------------|----------------|-------------|
|       |              | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |             |
| 신용평점  | 신용평점 산출 사유   | 15,243건        | 18,421건        | -3,178건     |
|       | 신용평점 하락 사유   | 15,911건        | 17,873건        | -1,962건     |
|       | 신용평점 상향 방법   | 12,968건        | 13,129건        | -161건       |
|       | CB사간 평점 상이   | 575건           | 808건           | -233건       |
| 정보 관련 | 연체정보/공공정보    | 12,659건        | 13,943건        | -1,284건     |
|       | 대출/보증/단기카드대출 | 9,420건         | 9,850건         | -430건       |
|       | 조회정보         | 3,104건         | 4,037건         | -933건       |
|       | 기타(상담불만 등)   | 83,621건        | 88,166건        | -4,545건     |
| 합계    |              | 153,501건       | 166,227건       | -12,726건    |

**〈금융감독원 접수민원 유형〉**

| 구분    | 상세 구분        | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B) |
|-------|--------------|----------------|----------------|-------------|
|       |              | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |             |
| 신용평점  | 신용평점 산출 사유   | 19건            | 32건            | -13건        |
|       | 신용평점 하락 사유   | 25건            | 26건            | -1건         |
|       | 신용평점 상향 방법   | 15건            | 5건             | 10건         |
|       | CB사간 평점 상이   | 4건             | 9건             | -5건         |
| 정보 관련 | 연체정보/공공정보    | 71건            | 47건            | 24건         |
|       | 대출/보증/단기카드대출 | 16건            | 11건            | 5건          |

| 구분 | 상세 구분      | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B) |
|----|------------|----------------|----------------|-------------|
|    |            | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |             |
|    | 조회정보       | 2건             | 3건             | -1건         |
|    | 기타(상담불만 등) | 23건            | 20건            | 3건          |
|    | 합계         | 175건           | 153건           | 22건         |

- 고객 민원 증가 요인으로 작용했던 신용회복지원 조치 기간('24년 3월, '25년 9월)이 금번 검증기간과 시기적으로 겹치지 않아 자체 접수민원 수 감소

- ④ (민원 분석을 통한 신용평가체계 개선) 민원을 통한 평가모형 개선 사항은 없으나 금융당국 정책 반영을 확인

#### 〈금융당국 정책 반영 사항〉

| 정보    | 정책 반영사항                                                                  | 적용일자    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| 대출정보  | 금융위원회의 '공동대출 서비스' 혁신금융서비스 지정에 따라 공동대출 개설고객의 평가 영향을 최소화하도록 평가기준을 조정한 바 있음 | '24년 8월 |
| 비금융정보 | 금융위원회의 '청년도약계좌 추진과제'에 따라 청년도약계좌 성실납입 대상에 대하여 가점을 부여하도록 가점기준을 신설한 바 있음    | '25년 7월 |

- ⑤ (공시 체계) 홈페이지를 통해 신용정보법 제31조제1항제2호 및 제5호, 동법 시행령 제27조제3항제1호 등에서 정하는 사항에 대하여 적정하게 공시 중인 것을 확인

#### 〈평가요소 및 활용비중〉

| 평가요소   | 평가 요소의 상세내용                    | 활용비중    |          |
|--------|--------------------------------|---------|----------|
|        |                                | 일반고객군   | 장기연체 경험군 |
| 상환이력   | 연체발생, 연체진행 지속, 연체상환 후 기간 경과 등  | 21.00%  | 32.00%   |
| 부채수준   | 대출, 카드의 부채 개설 및 상환이력 및 실적 등    | 24.00%  | 25.00%   |
| 신용거래기간 | 대출 및 카드의 개설 이력 등               | 9.00%   | 5.00%    |
| 신용거래형태 | 대출의 형태(업권/상품/금리 등) 및 카დი용 형태 등 | 38.00%  | 27.00%   |
| 비금융    | 비금융 성실납부 정보, 신용관련 설문 응답 등      | 8.00%   | 11.00%   |
|        | 합계                             | 100.00% | 100.00%  |

## 〈관리하는 신용정보의 종류, 활용기간 등 (일부)〉

### 신용평가 반영 신용정보 상세

#### 1 상환이력정보

| 정보유형        | 수집처     | 활용내용 <sup>주1)</sup>                                                | 활용기간                                                           |
|-------------|---------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 신용도<br>판단정보 | 한국신용정보원 | 100만원 이상이면서 3개월 이상인 연체<br>및 대위변제·대지급 부도, 관련인, 금융질<br>서문란정보         | 채무변제 완료 후 5년(단, 한국<br>장학재단 학자금 연체는 완료 후<br>1년 <sup>주3)</sup> ) |
| 공공정보        | 한국신용정보원 | 개인회생, 파산면책, 신용회복지원, 법원<br>채무불이행                                    | 채무변제 완료 즉시 미활용                                                 |
| CB<br>연체정보  | KCB     | 500만원('10.01.01~'11.12.31는<br>1,000만원) 이상, 1년(3회) 이상 세금·<br>공과금 체납 | 채무변제 완료 후 3년 <sup>주3)</sup>                                    |
|             |         | 5영업일 <sup>주2)</sup> 이상이면서 10만원 이상인<br>KCB 회원사 연체                   | 채무변제 완료 후 5년(주1 참조)                                            |

· 주1) 정부의 서민금융기반강화 종합대책에 따라 '11.10월부터 3개월(90일)미만 단기연체는 상환 후 최장3년까지만 신용평가에 활용

· 주2) 연체 중 5영업일, 해제시 8영업일 이상 활용

· 주3) 정부의 신용정보 활용방식 개선에 따라 '16.8월부터 세금체납정보는 상환 후 3년, 한국장학재단 학자금연체정보는 상환후 1년까지만 신용평가에 활용

출처: 올크레딧 홈페이지('25년 10월)

## 〈검증위원회 심의 결과〉

# 공지사항

서비스 및 사이트 이용과 관련된 새로운 소식을 안내 드립니다. 사이트 이용에 필요한 유용한 정보들을 꼭 확인하시기 바랍니다.

### 개인신용평가체계 검증위원회 검증결과

2025.07.24

안녕하세요. 대한민국 대표신용정보 올크레딧입니다.

항상 올크레딧을 이용해주시는 고객님들께 감사의 말씀 드리며,  
2025년 상반기 개인신용평가체계, 2024년 하반기 개인신용평가체계 검증위원회 검증결과에 대해 다음과 같이 안내 드립니다.

2025년 상반기 개인신용평가체계 검증위원회 검증결과 보고서 (개인사업자 신용평가체계)

제 2025-1차 개인신용평가체계 검증위원회('25.6.18.)에서 의결한 2025년 상반기 개인신용평가체계 검증위원회 검증결과 보고서를 다음과 같이 게시합니다.

[검증결과 보고서 자세히 보기](#)

2024년 하반기 개인신용평가체계 검증위원회 검증결과 보고서 (개인 신용평가체계)

제 2024-2차 개인신용평가체계 검증위원회('24.12.16.)에서 의결한 2024년 개인신용평가체계 검증위원회 검증결과 보고서를 다음과 같이 게시합니다.

[검증결과 보고서 자세히 보기](#)

감사합니다.

출처: 올크레딧 홈페이지('25년 10월)

- 홈페이지([www.allcredit.co.kr](http://www.allcredit.co.kr)) 하단 [신용정보활용체계] 탭을 통해 공시와 관련된 상세 정보 열람 가능

## ■ 신용보고서 및 관련 서비스

① 보고서 발급절차, ② 보고서 구성 2가지 항목에 대해 검증

① (보고서 발급절차) 올크레딧 홈페이지를 통한 신용보고서 발급 및 신용 관리 서비스 등을 제공하는 절차가 적정하며 신용정보법 제39조(무료열람권)을 준수하고 있음을 확인

〈신용보고서/서비스 구성 및 발급절차 등〉

| 구분          | 상품명         | 상품설명                                                                        | 발급절차                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 주기                                         | 비용                                                                |
|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 무료 서비스/ 보고서 | 전국민 무료 신용조회 | 신용정보 이용 및 보호의 관한 법률에 의거하여 본인의 신용정보를 무료로 열람 가능한 서비스                          | <b>[온라인]</b><br>1) 회원: 올크레딧 홈페이지 접속 > (회원가입)로그인 > 무료 신용조회<br>2) 비회원: 올크레딧 홈페이지 접속 > (휴대폰/신용카드) 본인인증 > 무료 신용조회<br><br><b>[오프라인]</b><br>1) KCB 방문: 열람신청서 작성 > 신분증 확인 > 무료 신용보고서 발급<br>2) 우편/팩스: 열람신청서 작성 후 신분증 및 주민등록등본 (최근 3개월 이내 발급) 발송 > 무료 신용보고서 발급 후 주민등록등본 상 주소로 발송                        | 연 3회 (1~4월, 5~8월, 9~12월 각 1회씩, 회당 24시간 동안) | 해당 없음                                                             |
| 유료 서비스      | 제출용 신용 보고서  | 회원이 취업, 시험, 결혼 등을 앞두고 신용보고서를 제출해야할 때 발급받는 신용보고서                             | <b>[온라인]</b><br>올크레딧 홈페이지 접속 > (회원가입)로그인 > 보고서 선택 > 결제 (휴대폰/ 신용 카드/ 계좌이체/ 카카오페이/ 페이코 중 선택) > 제출용 신용보고서 발급<br><br><b>[오프라인]</b><br>1) KCB 방문: 열람신청서 작성 및 발급 수수료 수납 > 신분증 확인 > 제출용 신용보고서 발급<br>2) 우편/팩스: 열람신청서 작성 후 신분증 및 주민등록등본 (최근 3개월 이내 발급) 발송 > 발급 수수료 입금 > 제출용 신용보고서 발급 후 주민등록 등본 상 주소로 발송 | -                                          | 기본: 5,000원<br><br>평점기본: 10,000원<br><br>영문: 15,000원                |
|             | 종합 신용 관리    | 신용점수와 산출사유 및 신용정보(카드, 대출, 연체 등)를 종합적으로 확인하고, 신용정보 변동알람 내용 확인까지 가능한 신용관리 서비스 | <b>[온라인 전용]</b><br>올크레딧 홈페이지 접속 > (회원가입)로그인 > 서비스 선택 > 결제 (휴대폰/신용카드/ 계좌이체/카카오페이/페이코 중 선택) > 신용관리 서비스 이용                                                                                                                                                                                        | -                                          | 1년: 22,800원<br>2년: 41,000원<br>3년: 59,500원<br><br>1년상품 재구매 할인(10%) |

| 구분 | 상품명                   | 상품설명                                                                                                                     | 발급절차                                                                                                                | 주기 | 비용                                                                                        |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 종합<br>신용<br>관리<br>플러스 | 종합신용관리 상품에 신용<br>상승솔루션 3종<br>(신용 시뮬레이터, 신용향상<br>1:1 코칭, 신용스마트리포트)<br>추가로 사용하여 신용<br>관리뿐만 아니라 맞춤<br>신용상승 방법 확인 가능한<br>서비스 | <b>[온라인 전용]</b><br>올크레딧 홈페이지 접속 > (회원가입)로그인<br>> 서비스 선택 > 결제 (휴대폰/ 신용카드/<br>계좌이체/ 카카오페이/ 페이코 중 선택) ><br>신용관리 서비스 이용 | -  | 1년: 25,800원<br>2년: 46,400원<br>3년: 67,300원<br><br>72시간: 18,000원<br><br>1년상품 재구매<br>할인(10%) |

### 〈무료 신용조회 서비스 접근 방법〉



출처: 올크레딧 홈페이지('25년 10월)

- 올크레딧 메인 페이지에서 전국민 무료 신용조회 서비스 이용 화면으로 이동할 수 있도록 홈페이지를 운영 중

### 〈무료 신용조회 건수〉

| 구분   | '24년 3분기 |         |         | '24년 4분기 |         |         | - |
|------|----------|---------|---------|----------|---------|---------|---|
|      | 7월       | 8월      | 9월      | 10월      | 11월     | 12월     |   |
| 발급건수 | 29,132건  | 25,810건 | 24,354건 | 20,822건  | 20,475건 | 21,994건 |   |

| 구분   | '25년 1분기 |        |        | '25년 2분기 |         |         | 합계       |
|------|----------|--------|--------|----------|---------|---------|----------|
|      | 1월       | 2월     | 3월     | 4월       | 5월      | 6월      |          |
| 발급건수 | 22,944건  | 2,280건 | 4,074건 | 22,048건  | 18,793건 | 19,154건 | 231,880건 |

- 무료 신용조회 건수의 경우 특정 시점에 대출 비교 등의 이슈로 변동성이 발생하는 것 외에 특이사항 없음

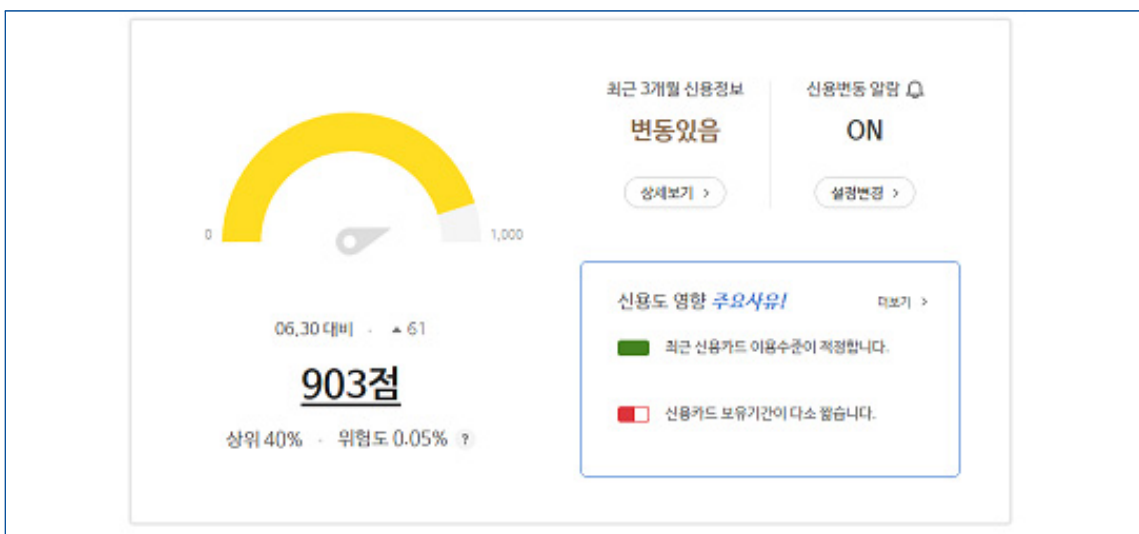
### 〈유료 신용보고서 발급내역〉

| 구분   | '24년 3분기 |        |      | '24년 4분기 |      |      | '25년 1분기 |      |        | '25년 2분기 |        |      | 합계      |
|------|----------|--------|------|----------|------|------|----------|------|--------|----------|--------|------|---------|
|      | 7월       | 8월     | 9월   | 10월      | 11월  | 12월  | 1월       | 2월   | 3월     | 4월       | 5월     | 6월   |         |
| 발급건수 | 1,167건   | 1,112건 | 950건 | 964건     | 906건 | 819건 | 838건     | 885건 | 1,065건 | 1,188건   | 2,059건 | 935건 | 12,888건 |

- 유료 신용보고서 발급 현황에 특이사항 없으며 검증기간 내 약 1만 3천건 발급된 것으로 확인

- ② (보고서 구성) 신용보고서 구성 중 신용점수 평가요인 등에 대한 설명이 포함되어 있어 신용정보주체가 평가요인에 대해 이해할 수 있도록 기술

### 〈개인 신용보고서 화면 예시〉



출처: KCB 제출자료('25년 10월)

- 주요 신용정보, 신용영향요인, 신용향상 분석결과 등 포함

〈개인 신용보고서 신용평점 산출 사유 예시〉

| 주요사유 (■ 매우긍정, ■ 긍정, ■ 부정, ■ 매우부정) |                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| ■                                 | 현재 우량대출을 보유하고 있습니다.             |
| ■                                 | 최근 신용카드 이용수준이 적정합니다.            |
| ■                                 | 비금융 성실납부 가점이 부여되었습니다.           |
| ■                                 | 최근 6개월 내 2기관이상 대출 개설이 있습니다.     |
| ■                                 | 최근 단기카드대출(현금서비스)을 이용한 경험이 있습니다. |
| ■                                 | 비은행업권 대출을 보유하고 있습니다.            |

출처: KCB 제출자료('25년 10월)

- 신용평점 산출에 영향을 주는 긍/부정 사유를 각각 최대 3개씩 제공

### 3. 서울평가정보(주) : Logistic

#### ■ 모니터링

모형 운영의 적정성 검증을 위해 전체 및 세부 영역의 모니터링 결과(① 전체, ② 금융거래 특성별, ③ 고객군별, ④ 금융업권별, ⑤ 최근 6개월 변동 추이, ⑥ 전이행렬, ⑦ 평가항목별 유의성 점검)를 확인

① (전체) 개발시점 대비 검증시점의 모형 변별력·안정성 및 평점 구간별 구성비 변동 확인

〈개발시점 대비 평가모형 검증지표 비교〉

| 구분         | AR     | K-S    | PSI    |
|------------|--------|--------|--------|
| 개발시점('22년) | 77.76% | 64.25% | -      |
| 검증시점('25년) | 77.43% | 64.18% | 0.0106 |

- 모형의 통계적 유의성 검증 결과, 변별력( $AR \geq 40\%$ ,  $K-S \geq 30\%$ )과 개발시점 대비 안정성 지표값이 적정( $PSI \leq 0.1$ )

〈개발시점 대비 구성비 변동〉

| 구간        | '25년 검증시점<br>구성비(A) | 개발시점<br>구성비(B) | 구성비 증감<br>(=A-B) |
|-----------|---------------------|----------------|------------------|
| 950~1000점 | 16.37%              | 14.32%         | 2.04%p           |
| 900~949점  | 30.48%              | 28.22%         | 2.26%p           |
| 850~899점  | 21.84%              | 22.33%         | -0.49%p          |
| 800~849점  | 13.30%              | 16.13%         | -2.83%p          |
| 750~799점  | 9.47%               | 9.95%          | -0.48%p          |
| 700~749점  | 4.33%               | 4.57%          | -0.24%p          |
| 650~699점  | 2.60%               | 2.79%          | -0.19%p          |
| 600~649점  | 1.29%               | 1.36%          | -0.07%p          |
| 550~599점  | 0.29%               | 0.28%          | 0.01%p           |
| 0~549점    | 0.02%               | 0.03%          | -0.01%p          |
| 합계        | 100.00%             | 100.00%        |                  |

- 상위 구간(900~1000점) 구성비가 소폭 증가추세(4%p)이며, 검증시 하위구간(0~549, 550~599점)의 불량률 차이가 감소(개발시점 약 22%p, 검증시점 약 13%p)하여 지속적인 모니터링 필요

- ② (금융거래 특성별) 대출보유 차주, 신용카드 보유 차주, 기준월 온라인 조회 차주, 대출 신규 실행 고객, 신용카드 신규 발급 고객 등 금융거래 특성에 따른 상세 분석 진행

〈금융거래 특성별 통계적 유의성 검증〉

| 구분             | AR     | K-S    | PSI    |
|----------------|--------|--------|--------|
| 개인대출 보유 차주     | 71.11% | 56.45% | 0.0033 |
| 신용카드 보유 고객     | 78.67% | 65.70% | 0.0062 |
| 기준월 온라인 조회 고객* | -      | -      | -      |
| 대출 신규 실행 고객    | 46.58% | 34.65% | 0.0053 |
| 신용카드 신규 발급 고객  | 67.94% | 54.45% | 0.0188 |

\* 온라인 조회 고객 별도로 없음

- 모형의 변별력( $AR \geq 40\%$ ,  $K-S \geq 30\%$ ) 및 안정성 지표값( $PSI \leq 0.1$ )이 전체적으로 적정하게 유지됨을 확인

- ③ (고객군별) 고객을 신용정보 및 연체정보 보유 여부에 따라 분류하여 상세 분석 진행

〈고객군별(모형 구분별) 통계적 유의성 검증〉

| 모형 구분* | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 모형 구분① | N/A**  | N/A**  | 0.0626 |
| 모형 구분② | 76.71% | 63.41% | 0.0107 |

\* 모형구분① : 연체 경험군, 모형구분② : 정상 신용활동군

\*\* 정상 신용활동군이 아닌 모형구분①(연체 경험군)의 경우 특성상 평점 분포가 특정 구간에 집중되어 변별력 지표의 해석 가능성이 제한됨

- 모형 구분②(정상 신용활동군)의 경우 변별력( $AR \geq 40\%$ ,  $K-S \geq 30\%$ )과 개발시점 대비 안정성 지표값이 적정( $PSI \leq 0.1$ )

- ④ (금융업권별) 금융업권별(은행/카드/캐피탈/보험/저축은행/기타) 상세 분석 진행

〈금융업권별 통계적 유의성 검증〉

| 구분    | AR     | K-S    | PSI    |
|-------|--------|--------|--------|
| 은행업권  | 73.43% | 58.71% | 0.0686 |
| 카드업권  | 57.36% | 43.41% | 0.0993 |
| 캐피탈업권 | 63.16% | 49.35% | 0.0086 |
| 보험업권  | 61.22% | 46.73% | 0.0133 |

| 구분     | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 저축은행업권 | 31.10% | 22.52% | 0.1357 |
| 기타업권   | 78.30% | 66.41% | 0.1265 |

- 저축은행업권의 경우 변별력 지표 및 개발시점 대비 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $30\% \leq AR < 40\%$ ,  $20\% \leq K-S < 30\%$ ,  $0.1 < PSI \leq 0.25$ )
- 기타업권의 경우 개발시점 대비 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )
- ✓ 저축은행업권의 변별력을 보완하기 위해 해당 업권 서브프라임 모형 개발  
(검증시점 AR : 48.33%, K-S : 35.93%로 대표 모형 대비 변별력 상승)

⑤ **(최근 6개월 변동 추이)** '25년 1월부터 6월까지의 신용평점 구간별 구성비 변동 추이를 분석한 결과, 모형의 안정성이 유지됨을 확인( $PSI = 0.0002$ )하였으며 구간별 불량률 서열화 여부 확인

⑥ **(전이행렬 분석)** 직전 검증시점 대비 기준시점의 동일 평점구간 유지율은 50.88%, +/- 1구간 이내 유지율은 83.33%로 모형의 안정성이 유지됨을 확인

⑦ **(평가항목별 유의성 점검)** 모형구분별 개발시점 대비 평가항목 유의성을 점검

- 특정 '연체' 항목에서 조건부 적정 수준의 안정성 지표값( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )을 보였으나 CAR 분석 결과 적정 수준을 유지함( $|CAR| < 10$ )
- ✓ '금액' 관련 항목의 경우 항목 특성상 '건수' 항목 대비 변동성이 존재하며 거시적 금융환경 변화 및 정부 정책 영향 반영

## ■ 내부통제

### ① 운영 현황, ② 내부 검증, ③ 외부 검증 3가지 항목에 대해 검증

- ① **(운영 현황)** 운영업무와 검증업무에 대해 조직 차원에서 명확한 구분이 이루어져 있으며 관련 규정\* 과 절차를 마련하여 내부통제 수행

\* 「신용조회 업무규정」을 제정(개정 '24년 12월)하여 운영

#### 〈검증 유형 및 내용〉

| 구분   | 내부 검증                                                                                             | 외부 검증(3자 검증)                                                          |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 조직   | • 모형 개발부서 내에서 자체 검증 수행<br>(개인정보사업실)                                                               | • 모형 개발부서와 독립적인 별도 조직에서 수행<br>(모형검증위원회)                               |
| 검증내용 | • 자동화평가로 산출된 데이터를 바탕으로 보고서 작성<br>- 구간별 변별력, 안정성 지표 확인<br>- 내부 검증 담당자의 질의 및 결재<br>- 직전월 대비 이슈사항 확인 | • 외부 검증 담당자의 질의 및 결재<br>- 구간별 분포 확인 및 변별력, 안정성 지표가 내부<br>규정을 상회하는지 확인 |
| 주기   | • 월 1회                                                                                            | • 연 1회                                                                |

- ✓ 모형 개발 및 운영에 참여하지 않은 별도의 조직을 마련하여 외부 검증을 진행하였으므로 검증의 독립성을 보장할 수 있는 객관적인 내부통제를 실시하였다고 판단

- ② **(내부 검증)** 월 1회 내부 적정성 검증을 시행하며 최근 검증 결과 자체적으로 '적정' 판정  
 ◦ 모형 안정성(20점), 변별력(40점), 서열화(40점) 기준으로 검증항목을 구성하여 검증을 수행
- ③ **(외부 검증)** 신용조회 업무규정 제40조에 의거하여 진행하였으며 '24년 12월 정기 검증 수행 결과 자체적으로 '적정' 판정(내부 검증 기준과 동일 기준 적용)

## ■ 민원 및 공시체계

- ① 민원 조직 운영 현황, ② 민원 접수 방식 및 절차, ③ 민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황,  
④ 민원 분석을 통한 신용평가체계 개선, ⑤ 공시체계 5가지 항목에 대해 검증

- ① (민원 조직 운영 현황) 접수된 민원은 민원 상담 전담조직인 고객만족센터에서 처리\*하며 임직원 대상으로 신용평가 관련 제도·정책사항 관련 교육을 진행하는 등 민원을 위한 조직이 적정하게 유지됨을 확인

\* 「신용조회 업무규정」을 제정(개정 '16년 1월)하여 운영

### 〈고객상담 전담조직 인원현황〉

| 담당 조직   | 담당업무 구분                                                  | 인원(명) |
|---------|----------------------------------------------------------|-------|
| 관리자     | 웹문의/이메일 문의 상담                                            | 1명    |
| SIREN24 | SIREN24 서비스 상담 및 담당부서 안내                                 | 3명    |
| 아웃콜     | SIREN24 서비스 상담 및 담당부서 안내<br>SIREN24 서비스 만기 안내 및 채권추심 해피콜 | 1명    |
| 합계      |                                                          | 5명    |

- 관리자 1명 외 SIREN24, 아웃콜 조직을 별도 구성하여 총 5명의 인원으로 운영
- 민원 응대 및 신용평가제도 관련 교육 진행\*

\* 검증기간('24년 7월~'25년 6월)내 총 5회 진행

- ② (민원 접수 방식 및 절차) 금융소비자가 전화, 인터넷 및 우편 등 다양한 방식으로 민원을 제기할 수 있도록 다원화된 민원처리 시스템 운영

### 〈민원 접수방식 및 절차〉

| 구분       |      | 접수 절차                       | 검증기간<br>24.7월~25.6월 |
|----------|------|-----------------------------|---------------------|
|          |      |                             | 비중(%)               |
| 전화       | ARS  | 고객상담센터 ARS(1577-1006)       | 91.33%              |
|          | 직원연결 | ARS Press 2번 > 2번(기타문의)     |                     |
| 웹사이트 1:1 |      | SIREN24 홈페이지 고객지원센터 > 1:1문의 | 3.81%               |
| 팩스       |      | 실명등록신청 등을 위한 관련 증빙자료 팩스 전송  | 2.69%               |
| 우편       |      | 회원사에서 업무부서를 통해 고객센터에 접수     | 0.00%               |
| 방문       |      | 서울 종로구 고객만족센터 5층            | 2.17%               |
| 기타(챗봇 등) |      | -                           | 0.00%               |
| 합계       |      |                             | 100.00%             |

- 대표전화를 통한 유선 전화 상담이 약 91%로 가장 높은 비중을 차지하며 인터넷 웹사이트(SIREN24)를 통한 일대일 상담이 약 4%를 차지

**③ (민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황)** 특이사항은 없으며 자체 접수 민원 및 금융감독원을 통합 접수 민원은 적정하게 처리 중인 것을 확인

※ 민원 건수의 경우 기관 규모와 고객 접점 증가에 비례할 수 있음

**〈자체 접수민원 유형〉**

| 구분    | 상세 구분        | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B) |
|-------|--------------|----------------|----------------|-------------|
|       |              | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |             |
| 신용평점  | 신용평점 산출 사유   | 129건           | 113건           | 16건         |
|       | 신용평점 하락 사유   | 15건            | 9건             | 6건          |
|       | 신용평점 상향 방법   | 13건            | 5건             | 8건          |
|       | CB사간 평점 상이   | 6건             | 5건             | 1건          |
| 정보 관련 | 연체정보/공공정보    | 166건           | 169건           | -3건         |
|       | 대출/보증/단기카드대출 | 33건            | 47건            | -14건        |
|       | 조회정보         | 4건             | 3건             | 1건          |
|       | 기타(상담불만 등)   | 788건           | 1,139건         | -351건       |
| 합계    |              | 1,154건         | 1,490건         | -336건       |

**〈금융감독원 접수민원 유형〉**

| 구분    | 상세 구분        | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B)        |
|-------|--------------|----------------|----------------|--------------------|
|       |              | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |                    |
| 신용평점  | 신용평점 산출 사유   | 1건             | -              | 금번 검증기간 내<br>신규 발생 |
|       | 신용평점 하락 사유   | 0건             | -              |                    |
|       | 신용평점 상향 방법   | 0건             | -              |                    |
|       | CB사간 평점 상이   | 0건             | -              |                    |
| 정보 관련 | 연체정보/공공정보    | 2건             | -              |                    |
|       | 대출/보증/단기카드대출 | 0건             | -              |                    |
|       | 조회정보         | 0건             | -              |                    |
|       | 기타(상담불만 등)   | 0건             | -              |                    |
| 합계    |              | 3건             | -              |                    |

- 고객 민원 증가 요인으로 작용했던 신용회복지원 조치 기간('24년 3월, '25년 9월)이 금번 검증기간과 시기적으로 겹치지 않아 고객 민원 수 감소

- ④ (민원 분석을 통한 신용평가체계 개선) 민원을 통한 평가모형 개선 사항은 없으나 금융당국 정책 반영을 확인

### 〈금융당국 정책 반영 사항〉

| 정보     | 정책 반영사항                | 적용일자    |
|--------|------------------------|---------|
| 대출정보   | 제2금융권 이용에 따른 평가상 차등 완화 | '24년 7월 |
| 카드실적정보 | 카드사용실적을 우량정보로 활용       | '24년 7월 |

- ⑤ (공시 체계) 홈페이지를 통해 신용정보법 제31조제1항제2호 및 제5호, 동법 시행령 제27조제3항제1호 등에서 정하는 사항에 대하여 적절하게 공시 중인 것을 확인

### 〈평가요소 및 활용비중〉

| 평가요소   | 평가요소의 상세내용                    | 활용비중    |
|--------|-------------------------------|---------|
| 상환이력   | 현재 연체 보유 및 연체 상환 이력           | 19.35%  |
| 부채수준   | 현재 보유 채무현황                    | 25.81%  |
| 신용거래기간 | 카드 및 대출 거래 기간                 | 6.45%   |
| 신용거래형태 | 신용·신용체크카드 이용행태와 대출의 종류 및 이용행태 | 48.39%  |
| 합계     |                               | 100.00% |

### 〈관리하는 신용정보의 종류 및 이용목적〉

The screenshot displays the SIREN24 website's public notice regarding the Personal Credit Scoring System. The page is structured with a sidebar on the left for navigation and a main content area on the right. The main content area is titled '개인신용평점체계 공시' (Public Notice of Personal Credit Scoring System). It includes a sub-header '개인신용평점 소개' (Introduction to Personal Credit Scoring System) and a section '개인신용평점의 정의' (Definition of Personal Credit Scoring System) which explains the system's purpose and scoring criteria. A '신용도' (Credit Score) scale is shown, ranging from 1 to 1000. The '신용도 활용' (Credit Score Usage) section details how the score is used for credit decisions. The page also features a '신용가이드' (Credit Guide) sidebar with links to various credit-related topics.

출처: SIREN24 홈페이지('25년 10월)

〈검증위원회 심의 결과〉

(2) 2024년 하반기 개인산출평가체계 다운로드 >

| 구분     |                | 검증 내역                                                                                                 | 검증 결과              | 비고          |
|--------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|
| 평가모형   | 모형 설계          | 기초 정보, 요건 정의, 개발모집단 및 개발대상, 모형 구분, 개발 검증 테스트 데이터                                                      | 적절                 | '24년 제개발 완료 |
|        | 모형 개발          | 모형 개발 방법론, 후보변수 및 최종변수 선정 과정, 모형 적합 결과                                                                | 적절                 |             |
|        | 모형 검증          | 검증 및 테스트 데이터, 구간별 분포, 기존 신규모형 비교                                                                      | 적절                 |             |
|        | 모니터링           | 모형 운영의 적절성 검증용 위해 전체 및 세부 영역의 모니터링 결과<br>(전체, 금융거래 특성별, 고객군별, 금융업권별, 최근6개월 변동 추이, 잔여할당, 평가항목별 유익성 결과) | 해당없음 <sup>1)</sup> |             |
|        | 내부통제           | 운영현황, 내·외부검증 기준 및 결과, 문서화                                                                             | 적절                 |             |
| 평가모형 외 | 민원 및 공시체계      | 민원 조직 운영 현황, 민원 접수 방식 및 절차, 민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황, 민원 분석을 통한 산출평가체계 개선, 공시체계                           | 적절                 | -           |
|        | 산출보고서 및 관련 서비스 | 보고서 발급 절차, 보고서 구성                                                                                     | 적절                 |             |

\* 평가모형 부문 검증대상 기간 : 22.10.30(개발한 평가모형의 공표 시점)

\* 평가모형 외 부문 검증대상 기간 : 23.7.1~24.6.30

주1) 모형 (제)개발 이후 최초 검증으로 모니터링의 검증은 해당 사항 없음

출처: SIREN24 홈페이지('25년 10월)

## ■ 신용보고서 및 관련 서비스

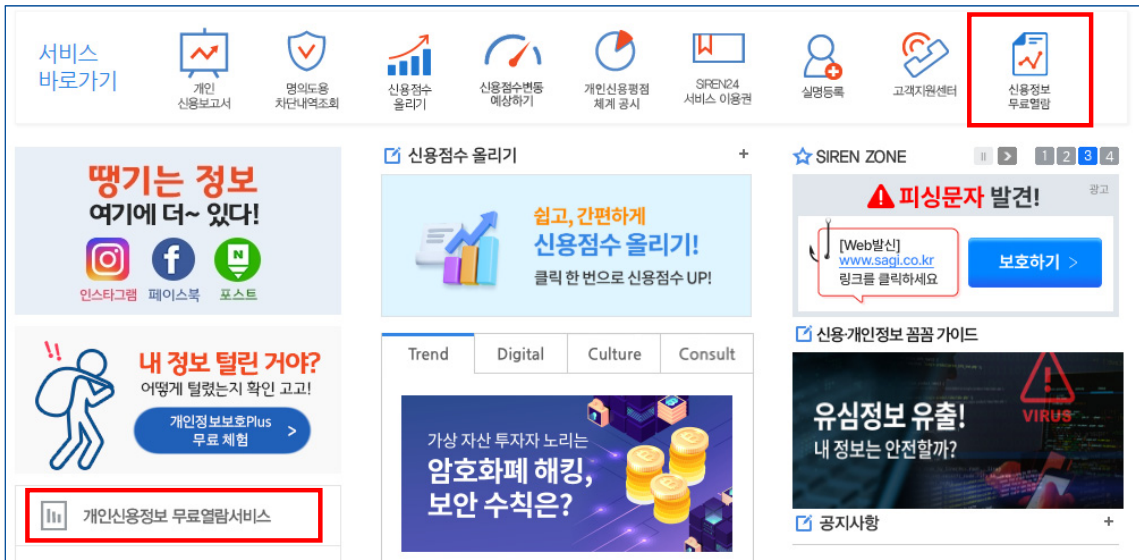
① 보고서 발급절차, ② 보고서 구성 2가지 항목에 대해 검증

① (보고서 발급절차) SIREN24 홈페이지를 통한 신용보고서 발급 및 신용관리 서비스 등을 제공하는 절차가 적정하며 신용정보법 제39조(무료열람권)을 준수하고 있음을 확인

### 〈신용보고서/서비스 구성 및 발급절차 등〉

| 구분        | 상품명                               | 상품설명                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 발급절차                                                                                                                                                     | 주기                       | 비용                                                      |
|-----------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|
| 무료<br>보고서 | 개인<br>신용<br>정보<br>무료<br>열람<br>서비스 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본인신용정보 조회(신용정보 변동 내역, 상세 내역 등)</li> <li>- 신용평점 조회(종합순위 비율, 비교 통계, 최근 6개월 간 평점 변동 내역)</li> <li>- 신용평가 금/부정 요인</li> <li>- 신용점수변동 예상하기(시뮬레이터)</li> <li>- 신용보고서 조회 및 출력</li> </ul>                                                                   | 1. 온라인<br>SIREN24 회원가입 → 로그인<br>→ 본인확인(아이핀, 휴대폰)<br>→ 서비스 이용<br>2. 오프라인<br>신용정보열람신청서 작성 →<br>본인확인(신분증 등) → 신용<br>보고서 제공                                  | 연 3회,<br>4개월에<br>1회      | 해당<br>없음                                                |
| 유료<br>보고서 | 종합<br>신용<br>관리                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본인신용정보 조회(신용정보 변동 내역, 상세 내역 등)</li> <li>- 신용평점 조회(종합순위 비율, 비교 통계, 최근 6개월 간 평점 변동 내역)</li> <li>- 신용평가 금/부정 요인</li> <li>- 신용점수변동 예상하기(시뮬레이터)</li> <li>- 신용보고서 조회 및 출력</li> <li>- 금융사기 보상보험</li> </ul>                                              | 1. 온라인<br>SIREN24 회원가입 → 로그인<br>→ 본인확인(아이핀, 휴대폰)<br>→ 서비스 결제 → 서비스 이용<br>2. 오프라인<br>SIREN24 회원가입 신청서<br>작성 → 본인확인(신분증 등)<br>→ 서비스 결제(계좌이체 등)<br>→ 서비스 이용 | 이용 시<br>상시 출력 및<br>조회 가능 | 15,000원<br>/1년<br>(온라인)<br><br>16,000원<br>/1년<br>(오프라인) |
|           | 프리미엄<br>Plus                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본인신용정보 조회(신용정보 변동 내역, 상세 내역 등)</li> <li>- 신용평점 조회(종합순위, 비교 통계, 최근 6개월 간 평점 변동 내역)</li> <li>- 신용평가 금/부정 요인 조회</li> <li>- 신용점수변동 예상하기(시뮬레이터)</li> <li>- 신용보고서 조회 및 출력</li> <li>- 개인정보(실명, 아이핀, 휴대폰인증)이용 알림 및 내역 조회</li> <li>- 금융사기 보상보험</li> </ul> | * 온라인<br>SIREN24 회원가입 → 로그인<br>→ 본인확인(아이핀, 휴대폰)<br>→ 서비스 결제 → 서비스 이용                                                                                     | 이용 시 상시<br>출력 및 조회<br>가능 | 2,750원<br>/월<br>(온라인)                                   |

## 〈무료 신용조회 서비스 접근 방법〉



출처: SIREN24 홈페이지('25년 10월)

- SIREN24 메인화면에서 무료 신용조회 서비스 이용 화면으로 이동할 수 있도록 홈페이지를 운영 중

## 〈무료 신용조회 건수〉

| 구분   | '24년 3분기 |     |     | '24년 4분기 |     |     | '25년 1분기 |     |     | '25년 2분기 |     |     | 합계   |
|------|----------|-----|-----|----------|-----|-----|----------|-----|-----|----------|-----|-----|------|
|      | 7월       | 8월  | 9월  | 10월      | 11월 | 12월 | 1월       | 2월  | 3월  | 4월       | 5월  | 6월  |      |
| 발급건수 | 68건      | 83건 | 50건 | 31건      | 35건 | 92건 | 45건      | 76건 | 52건 | 60건      | 48건 | 48건 | 688건 |

- 무료 신용보고서 발급 현황에 특이사항 없으며 검증기간 내 약 700건 발급된 것으로 확인

## 〈유료 신용조회 건수〉

| 구분   | '24년 3분기 |        |        | '24년 4분기 |        |        | '25년 1분기 |        |        | '25년 2분기 |        |      | 합계      |
|------|----------|--------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|------|---------|
|      | 7월       | 8월     | 9월     | 10월      | 11월    | 12월    | 1월       | 2월     | 3월     | 4월       | 5월     | 6월   |         |
| 발급건수 | 1,595건   | 1,449건 | 1,180건 | 1,282건   | 1,215건 | 1,244건 | 1,248건   | 1,155건 | 1,100건 | 1,298건   | 1,127건 | 990건 | 14,883건 |

- 유료 신용보고서 발급 현황에 특이사항 없으며 검증기간 내 약 15,000건 발급된 것으로 확인

- ② (보고서 구성) 신용보고서 구성 중 신용점수 평가요인 등에 대한 설명이 포함되어 있어 신용정보주체가 평가요인에 대해 이해할 수 있도록 기술

〈개인 신용보고서 예시〉

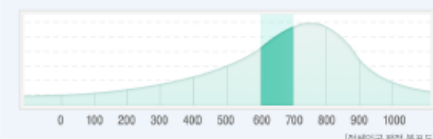
서울평가정보(주) **개인신용보고서** 서울평가정보(주)

|      |            |         |                |
|------|------------|---------|----------------|
| 이 름  | 나 불 량      | 주민등록번호  | 999999 - ***** |
| 발급일자 | 2025-09-23 | 발 급 기 관 | 서울평가정보(주)      |

**종합신용평점**

01 종합신용평점 **652점**

• 신용평점은 0점부터 1,000점까지 산출되며, 평점이 높을수록 신용도가 우량함을 나타냅니다.



| 긍정적 요인                                                                                                                        | 부정적 요인                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>장기간의 신용거래정보가 존재합니다.</li> <li>최근 장기연체이력이 없습니다.</li> <li>상실납부 비금종 거래정보가 존재합니다</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>다수의 대출정보 또는 고위험성 대출이 존재합니다.</li> <li>현재 국민형복기금 관련 장기연체정보가 존재합니다.</li> <li>현재 상거래 관련 장기연체정보가 존재합니다.</li> </ul> |

**TIP**

- 나불량님의 신용평점은 전체 평균 신용평점 886점보다 낮습니다.
- 회원님께서는 신용도가 주의이며, 현재 경제활동인구의 94%가 회원님보다 우수한 신용도를 나타냅니다.
- 신용평점은 금융기관의 신용정보 및 자체적으로 수집된 기록을 바탕으로 한 통계적 산출점수이므로 개인의 절대적인 금융평가가 곱과는 아닙니다.

**신용정보 요약** (단위: 천원)

| 구 분              | 건 수  | 금 액       |
|------------------|------|-----------|
| 신용개설정보           | 26 건 | -         |
| 대출거래내역           | 12 건 | 126,375   |
| 현금서비스내역          | 5 건  | 7,165     |
| 채무보증내역           | 4 건  | 32,745    |
| 장기연체 (한국신용정보원)   | 0 건  | 0         |
| 금융질서문란정보         | 0 건  | 0         |
| 공공정보             | 0 건  | 0         |
| 장기연체 (신용정보사)     | 8 건  | 8,467,664 |
| 장기연체 (자산관리공사)    | 1 건  | 4,546     |
| 신용회복정보 (신용회복위원회) | 0 건  | 0         |
| 조회처내역            | 22 건 | -         |

※ 본 보고서는 서울평가정보(주) (http://siren24.com)에서 수집한 신용정보를 분석하여 제공되는 서비스로 수집된 신용정보에 대한 책임과 권한은 해당 금융기관에 있으며 사실과 다를 경우는 해당기관에 문의하시기 바랍니다.

※ 본인신용정보는 '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률' 제 33조에서 규정한 목적 이외의 용도로 사용하실 수 없습니다.



출처: 서울평가정보 제출자료('25년 10월)

- 신용평점에 영향을 끼친 긍정·부정 사유를 제공

## 4. 한국평가데이터(주) : Logistic

### ■ 모니터링

모형 운영의 적정성 검증을 위해 전체 및 세부 영역의 모니터링 결과(① 전체, ② 금융거래 특성별, ③ 고객군별, ④ 금융업권별, ⑤ 최근 6개월 변동 추이, ⑥ 전이행렬, ⑦ 평가항목별 유의성 점검)를 확인

① (전체) 개발시점 대비 검증시점의 모형 변별력·안정성 및 평점 구간별 구성비 변동 확인

〈개발시점 대비 평가모형 검증지표 비교〉

| 구분               | AR     | K-S    | PSI    |
|------------------|--------|--------|--------|
| 개발시점('17년, '18년) | 80.20% | 66.53% | -      |
| 검증시점('25년)       | 75.86% | 63.54% | 0.0917 |

- 모형의 통계적 유의성 검증 결과, 변별력( $AR \geq 40\%$ ,  $K-S \geq 30\%$ )과 개발시점 대비 안정성 지표값이 적정( $PSI \leq 0.1$ )

〈개발시점 대비 구성비 변동〉

| 구간        | '25년 검증시점<br>구성비(A) | 개발시점<br>구성비(B) | 구성비 증감<br>(=A-B) |
|-----------|---------------------|----------------|------------------|
| 950~1000점 | 15.71%              | 8.11%          | 7.60%p           |
| 930~949점  | 19.75%              | 17.07%         | 2.68%p           |
| 900~929점  | 22.91%              | 21.06%         | 1.85%p           |
| 850~899점  | 16.89%              | 20.48%         | -3.59%p          |
| 800~849점  | 8.61%               | 13.10%         | -4.49%p          |
| 750~799점  | 5.77%               | 7.76%          | -1.99%p          |
| 700~749점  | 4.35%               | 5.31%          | -0.96%p          |
| 650~699점  | 3.18%               | 4.01%          | -0.83%p          |
| 600~649점  | 1.98%               | 2.29%          | -0.31%p          |
| 0~599점    | 0.86%               | 0.81%          | 0.05%p           |
| 합계        | 100.00%             | 100.00%        |                  |

- 개발 시점 이후 지속적인 불량률 하락 등으로 인하여 상위 구간(900~1000점)의 구성비가 증가 추세이나 서열화 능력은 유지 중인 것을 확인

- ② (금융거래 특성별) 대출보유 차주, 신용카드 보유 차주, 기준월 온라인 조회 차주, 대출 신규 실행 고객, 신용카드 신규 발급 고객 등 금융거래 특성에 따른 상세 분석 진행

〈금융거래 특성별 통계적 유의성 검증〉

| 구분             | AR     | K-S    | PSI    |
|----------------|--------|--------|--------|
| 개인대출 보유 차주     | 69.36% | 56.64% | 0.0590 |
| 신용카드 보유 고객     | 77.42% | 67.48% | 0.0860 |
| 기준월 온라인 조회 고객* | -      | -      | -      |
| 대출 신규 실행 고객    | 50.71% | 38.46% | 0.0217 |
| 신용카드 신규 발급 고객  | 68.71% | 55.51% | 0.1043 |

\* 온라인 조회 고객 별도로 없음

- 신용카드 신규 발급 고객의 경우 개발시점 대비 안정성 지표값이 조건부 적정 수준 ( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )
- ✓ 정부 정책 및 거시적 금융환경 변화 원인으로 평점 변동성이 발생한 것으로 추정되며 지속적인 모니터링 필요

- ③ (고객군별) 고객을 신용정보 및 연체정보 보유 여부에 따라 분류하여 상세 분석 진행

〈고객군별(모형 구분별) 통계적 유의성 검증〉

| 모형 구분* | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 모형 구분① | 75.47% | 63.32% | 0.1067 |
| 모형 구분② | N/A**  | N/A**  | 0.0251 |

\* 모형구분① : 정상 신용활동군, 모형구분② : 연체 경험군

\*\* 정상 신용활동군이 아닌 모형구분②(연체 경험군)의 경우 특성상 평점 분포가 특정 구간에 집중되어 변별력 지표의 해석 가능성이 제한됨

- 모형구분①(정상 신용활동군)의 경우 안정성 지표값이 조건부 적정 수준( $0.1 < \text{PSI} \leq 0.25$ )

- ④ (금융업권별) 금융업권별(은행/카드/캐피탈/보험/저축은행/기타) 상세 분석 진행

〈금융업권별 통계적 유의성 검증〉

| 구분   | AR     | K-S    | PSI    |
|------|--------|--------|--------|
| 은행업권 | 74.31% | 62.19% | 0.0311 |
| 카드업권 | 36.12% | 25.89% | 0.0488 |

| 구분     | AR     | K-S    | PSI    |
|--------|--------|--------|--------|
| 캐피탈업권  | 49.01% | 38.90% | 0.1472 |
| 보험업권   | 52.93% | 41.52% | 0.0522 |
| 저축은행업권 | 12.55% | 8.74%  | 0.1516 |
| 기타업권   | 69.05% | 55.39% | 0.1209 |

- 카드업권의 경우 변별력 지표가 조건부 적정 수준( $30\% \leq AR < 40\%$ ,  $20\% \leq K-S < 30\%$ )
- 캐피탈업권의 경우 개발시점 대비 안정성 지표가 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )이며, 불량률 역전현상 발생
- 기타업권의 경우 개발시점 대비 안정성 지표가 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )
- 저축은행업권의 경우 변별력 지표가 적정 수준을 벗어났으며( $AR < 30\%$ ,  $K-S < 20\%$ ), 개발시점 대비 안정성 지표가 조건부 적정 수준( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )이며, 불량률 역전현상 발생
- ✓ 저축은행업권의 변별력을 보완하기 위해 해당 업권 서브프라임 평점을 보조지표로 활용\*  
(검증시점 AR : 18.67%, K-S : 13.45%로 대표 모형 대비 변별력 상승하였으나 한계 존재)

\* '22년 5월부터 수집한 신용카드 실적정보를 활용하여 향후 서브프라임 모형 개선 예정

- ⑤ **(최근 6개월 변동 추이)** '25년 1월부터 6월까지의 신용평점 구간별 구성비 변동 추이를 분석한 결과, 모형의 안정성이 유지됨을 확인( $PSI = 0.0002$ )하였으며 구간별 불량률 서열화 여부 확인
- ⑥ **(전이행렬 분석)** 직전 검증시점 대비 기준시점의 동일 평점구간 유지율은 57.60%, +/- 1구간 이내 유지율은 87.80%로 모형의 안정성이 유지됨을 확인
- ⑦ **(평가항목별 유의성 점검)** 모형구분별 개발시점 대비 평가항목 유의성을 점검
  - 특정 '금융개설' 관련 항목에서 조건부 적정 수준의 안정성 지표값( $0.1 < PSI \leq 0.25$ )을 보였으나 CAR 분석 결과 적정 수준을 유지함( $|CAR| < 10$ )
  - ✓ '기간' 관련 항목의 경우 항목 특성상 인구 고령화에 의해 따라 평균 거래기간이 늘어 항목 구간별 변동성 발생 가능

## ■ 내부통제

### ① 운영 현황, ② 내부 검증, ③ 외부 검증 3가지 항목에 대해 검증

- ① **(운영 현황)** 운영업무와 검증업무에 대해 조직 차원에서 명확한 구분이 이루어져 있으며 관련 규정\* 과 절차를 마련하여 내부통제 수행

\* 「신용평가모형 개발 및 운영 기본원칙」, 「적합성검증지침」, 「신용평가모형 개정절차지침」에 의거하여 모형을 관리하며, 「신용정보업무규정」, 「신용정보관리요령」에 따라 데이터를 관리

#### 〈검증 유형 및 내용〉

| 구분   | 내부 검증                                         | 외부 검증(3자 검증)                          |
|------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 조직   | • 모형 개발부서 내에서 자체 검증 수행<br>(데이터사이언스센터)         | • 모형 개발부서와 독립적인 별도 조직에서 수행<br>(빅데이터부) |
| 검증내용 | • 모형 운영상의 성능 유지 여부 확인<br>(변별력, 안정성, 서열화 여부 등) |                                       |
| 주기   | • 반기마다 정기 검증(매월 말 기준)                         | • 연 1회 정기 검증                          |

- ✓ 모형 개발 및 운영에 참여하지 않은 별도의 조직을 마련하여 외부 검증을 진행하였으므로 검증의 독립성을 보장할 수 있는 객관적인 내부통제를 실시하였다고 판단

- ② **(내부 검증)** 매월말 기준으로 전체 차주, 신용대출 보유 차주, 카드 보유 차주 등을 대상으로 모니터링 검증을 하고 있으며 현재까지 별도의 이슈사항 없음

- ③ **(외부 검증)** '25년 6월 자체 정기 검증 수행 결과 전체 모형 안정성, 구간별 불량률 서열화 및 변별력이 유지됨을 확인

## ■ 인원 및 공시체계

- ① 인원 조직 운영 현황, ② 인원 접수 방식 및 절차, ③ 인원 유형 및 유형별 접수·처리 현황,  
④ 인원 분석을 통한 신용평가체계 개선, ⑤ 공시체계 5가지 항목에 대해 검증

- ① (인원 조직 운영 현황) 고객만족센터에서 민원 접수시, 개인CB사업부가 주관부서로서 관련 규정\*에 따라 민원 관리 업무를 수행하여 조직 운영이 적정하게 유지됨을 확인

\* 「민원처리규정」을 제정(개정 '22년 3월)하여 운영

### 〈고객상담 전담조직 인원현황〉

| 담당 조직  | 담당업무 구분       | 인원(명) |
|--------|---------------|-------|
| 고객만족센터 | 고객 민원 접수 및 처리 | 22명   |
|        | 합계            | 22명   |

- 정보보호 관련 교육 진행\*

\* 검증기간('24년 7월~'25년 6월)내 총 2회 진행

- ② (인원 접수 방식 및 절차) 금융소비자가 전화, 인터넷 및 우편 등 다양한 방식으로 민원을 제기할 수 있도록 다원화된 민원처리 시스템 운영

### 〈민원 접수방식 및 절차〉

| 구분       |      | 접수 절차                            | 검증기간<br>24.7월~25.6월 |
|----------|------|----------------------------------|---------------------|
|          |      |                                  | 비중(%)               |
| 전화       | ARS  | 02-3215-2555                     | 100.00%             |
|          | 직원연결 | 02-3215-2555                     |                     |
| 웹사이트 1:1 |      | person.cretop.com 홈페이지 1:1 문의 등록 | 0.00%               |
| 팩스       |      | 02-3215-2790                     | 0.00%               |
| 우편       |      | (07237) 서울시 영등포구 의사당대로21 개인CB사업부 | 0.00%               |
| 방문       |      | 서울시 영등포구 의사당대로21 개인CB사업부         | 0.00%               |
| 기타(챗봇 등) |      | -                                | 0.00%               |
|          |      | 합계                               | 100.00%             |

- 개인CB 관련 민원의 경우 100% 유선전화 경로를 통해 접수

- ③ (민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황) 자체 접수 민원을 적절하게 처리 중인 것을 확인(금융감독원 접수 민원 별도로 없음)

※ 민원 건수의 경우 기관 규모와 고객 접점 증가에 비례할 수 있음

#### 〈자체 접수민원 유형〉

| 구분    | 상세 구분        | 검증기간           | 직전 검증기간        | 증감<br>(A-B)        |
|-------|--------------|----------------|----------------|--------------------|
|       |              | 24.7월~25.6월(A) | 23.7월~24.6월(B) |                    |
| 신용평점  | 신용평점 산출 사유   | 0건             | -              | 금번 검증기간 내<br>신규 발생 |
|       | 신용평점 하락 사유   | 2건             | -              |                    |
|       | 신용평점 상향 방법   | 0건             | -              |                    |
|       | CB사간 평점 상이   | 1건             | -              |                    |
| 정보 관련 | 연체정보/공공정보    | 5건             | -              |                    |
|       | 대출/보증/단기카드대출 | 0건             | -              |                    |
|       | 조회정보         | 2건             | -              |                    |
|       | 기타(상담불만 등)   | 2건             | -              |                    |
| 합계    |              | 12건            | -              |                    |

- 신용회복지원에 따른 연체 및 공공정보에 관련된 문의 건이 증가하였으며, 고객에게 신용회복지원 대상 여부를 확인할 수 있는 절차를 안내

- ④ (민원 분석을 통한 신용평가체계 개선) 민원 분석을 통한 평가모형 개선사항 별도로 없음

- ⑤ (공시 체계) 홈페이지를 통해 신용정보법 제31조제1항제2호 및 제5호, 동법 시행령 제27조제3항제1호 등에서 정하는 사항에 대하여 적절하게 공시 중인 것을 확인

#### 〈평가요소 및 활용비중〉

| 평가요소   | 평가 요소의 상세내용                    | 활용비중    |             |
|--------|--------------------------------|---------|-------------|
|        |                                | 일반고객군   | 장기연체<br>경험군 |
| 상환이력   | 연체건수 및 금액, 연체일수, 연체상환 후 경과일수 등 | 10.00%  | 36.00%      |
| 부채수준   | 총 대출건수, 대출 금액, 대출규모 대비 상환율 등   | 55.00%  | 36.00%      |
| 신용거래기간 | 신용거래 기간, 신용거래 개설 등             | 17.00%  | 10.00%      |
| 신용거래형태 | 신용/체크카드 사용형태, 단기카드대출 사용형태 등    | 18.00%  | 18.00%      |
| 합계     |                                | 100.00% | 100.00%     |

출처: Cretop-person 홈페이지로부터 다운로드한 공시자료('25.10월)

〈관리하는 신용정보의 종류 및 이용목적(일부)〉

③ 신용평점 활용정보 수집처 및 활용 기간

• [상환이력정보] 채무의 적시 상환 여부, 과거 채무상환을 미룬 경험

| 활용정보        | 수집처           | 활용기준                                                                                                                                         | 활용기간                                                  |
|-------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 신용도<br>판단정보 | 한국신용<br>정보원   | 연체정보 : 100 만원 이상 3 개월 이상 연체                                                                                                                  | 채무변제 완료 후 5 년<br>(한국장학재단 학자금 대<br>출은 변제 완료 후 1 년)     |
|             |               | 대위변제·대지급 정보 : 지급보증, 신용보증대지급<br>등을 보유한 경우                                                                                                     |                                                       |
|             |               | 부도정보 : 어음/수표 등의 부도 사실                                                                                                                        |                                                       |
|             |               | 금융질서문란정보 : 금융거래, 신용카드 관련<br>부당 행위자                                                                                                           |                                                       |
|             |               | 관련인 정보 : 과점주주 등으로 연대보증,<br>어음/수표 등 부도기업의 최대출자자 등                                                                                             |                                                       |
| 공공정보        | 한국신용<br>정보원   | 500 만원 이상, 1 년(3 회) 이상 국세, 지방세,<br>과태료, 관세, 산재·고용보험료 체납                                                                                      | 채무변제 완료 즉시 미활용<br>(국세, 지방세, 과태료, 관<br>세는 변제 완료 후 3 년) |
|             |               | 면책, 개인회생, 신용회복지원 등의 공공정보                                                                                                                     |                                                       |
|             |               | 법원채무불이행정보<br>(법원 판결에 의해 채무불이행자로 등록된 경우)                                                                                                      |                                                       |
| CB<br>연체정보  | KoDATA<br>회원사 | 5 영업일 이상, 10 만원 이상 연체한 정보<br>(단, 5 년내 한국신용정보원 신용도판단정보/<br>공공정보 및 신용정보사 채무불이행 이력이<br>없고 30 일 미만 또는 30 만원 미만 미해제<br>CB 연체정보 1 건만 보유 중인 경우 미활용) | 채무변제 완료 후 3 년                                         |
| 채무불이<br>행정보 | KoDATA        | 3 개월 이상이면서 50 만원 이상인 비금융권 연체                                                                                                                 | 채무변제 완료 후 3 년                                         |

출처: Cretop-person 홈페이지로부터 다운로드한 공시자료('25년 10월)

## 〈검증위원회 심의 결과〉

### 9. 개인신용평가체계 검증위원회의 심의 결과

「신용정보법」 제26조의3제4항과 동법 시행령 제22조의3제5항 및 「신용정보업감독규정」 제28조의2제2항에 따라, 한국평가데이터㈜의 개인신용평가체계에 대한 적정성 심의 결과를 공개합니다.

| 구분     |               | 검증영역                                                                        |
|--------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 평가모형   | 모형설계          | 해당사항 없음                                                                     |
|        | 모형개발          | 해당사항 없음                                                                     |
|        | 모형검증          | 해당사항 없음                                                                     |
|        | 모니터링          | 전체/금융거래 특성별/고객군별/금융업권별/최근 6개월 변동 추이/전이행렬                                    |
|        | 내부통제          | 운영 현황/내부 검증/외부 검증                                                           |
| 평가모형 외 | 민원 및 공시체계     | 민원 조직 운영 현황/민원 접수 방식 및 절차/민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황/<br>민원 분석을 통한 신용평가체계 개선/공시체계 |
|        | 신용보고서 및 관련서비스 | 보고서 발급절차/보고서 구성                                                             |

2025년 상반기 개인 신용평가모형 검증결과 보고서

2024년 하반기 개인 신용평가모형 검증결과 보고서

출처: 한국평가데이터 홈페이지('25년 10월)

- 한국평가데이터 홈페이지 하단 [신용정보활용체제] 클릭하여 공시자료 다운로드 가능
- 신용평가에 반영되는 신용정보의 종류, 반영비중, 반영기간 및 관련 통계 및 검증위원회 심의 결과 공시

## ■ 신용보고서 및 관련 서비스

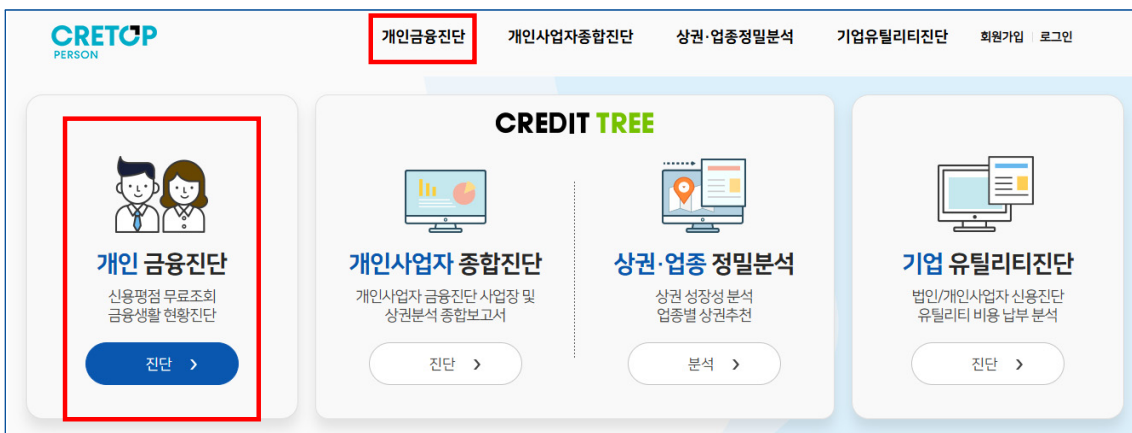
① 보고서 발급절차, ② 보고서 구성 2가지 항목에 대해 검증

- ① (보고서 발급절차) Cretop-person 홈페이지를 통한 신용보고서 발급 및 신용관리 서비스를 제공하는 절차가 적정하며 신용정보법 제39조(무료열람권)을 준수하고 있음을 확인

### 〈신용보고서/서비스 구성 및 발급절차 등〉

| 구분            | 상품명    | 상품설명       | 발급절차           | 주기    | 비용 |
|---------------|--------|------------|----------------|-------|----|
| 무료서비스/<br>보고서 | 개인신용진단 | 개인신용보고서 열람 | 회원가입 후 수시조회 가능 | 제한 없음 | 무료 |

### 〈무료 신용조회 서비스 접근 방법〉



출처: Cretop-person 홈페이지('25년 10월)

- Cretop-person 메인화면에서 무료 신용조회 서비스 이용 화면으로 이동할 수 있도록 홈페이지를 운영 중

### 〈무료 신용조회 건수〉

| 구분   | '24년 3분기 |      |      | '24년 4분기 |      |        | '25년 1분기 |        |        | '25년 2분기 |        |        | 합계      |
|------|----------|------|------|----------|------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|--------|---------|
|      | 7월       | 8월   | 9월   | 10월      | 11월  | 12월    | 1월       | 2월     | 3월     | 4월       | 5월     | 6월     |         |
| 발급건수 | 49건      | 322건 | 591건 | 686건     | 678건 | 1,042건 | 952건     | 1,188건 | 1,179건 | 1,164건   | 1,323건 | 1,024건 | 10,198건 |

- 검증기간 내 약 10,200건의 조회 발생하여 직전 검증 시점(592건) 대비 17배 이상 증가 (한국평가데이터 서비스 인지도 상승 원인으로 파악)
- 유료 신용보고서 발급 이력 없음

## ② (보고서 구성) 신용평점에 영향을 미치는 보유 신용정보에 대하여 제시

### 〈개인 신용보고서 예시〉

개인금융진단

개인사업자종합진단

상권·업종정밀분석

기업유틸리티진단

null(법인관리자·금융) 님 마이페이지

로그

개인신용 조회

주인등록번호

671010

.....

조회사유코드

상답

개인동의여부

동의

미동의

조회

!\*운님 신용조회결과

신용평점

782점

전월대비 0

과거 신용평점 변동 추이

(단위: 점)

| 연월      | 신용평점 |
|---------|------|
| 2020.07 | 729  |
| 2020.08 | 728  |
| 2020.09 | 782  |
| 2020.10 | 782  |
| 2020.11 | 782  |
| 2020.12 | 782  |

긍정적요인

1. undefined

2. 최근 현금서비스 미사용

3. 중위험 대출 미보유

부정적요인

1. 고위험 대출 보유

2. 신용 거래 기간 다소 부족

3. 전년 대비 고위험군 대출 증가

신용개설 정보

| 번호              | 개설기관명 | 등록사유 | 발생일자 |
|-----------------|-------|------|------|
| 신용정보 등록내역이 없습니다 |       |      |      |

!용개설 정보는 신용(체크)카드 발급, 가계당좌예금 개설 등의 금융개설 정보를 의미합니다.

!회건수: 0 건

신용도판단 정보

| 번호              | 발생기관명 | 등록사유 | 발생일자 | 해제일자 | 등록금액 | 연체금액 |
|-----------------|-------|------|------|------|------|------|
| 신용정보 등록내역이 없습니다 |       |      |      |      |      |      |

!용도판단 정보는 금융거래 등 상거래와 관련하여 발생한 연체, 대위변제 및 대지급, 부도, 금융질서문란 정보를 의미합니다.

!회건수: 0 건

출처: 한국평가데이터 제출자료('25년 10월)

I 정기검증 | 47



## Ⅱ 최초 검증





## II 최초 검증

### 1. 통신대안평가: Logistic

#### ■ 모형 설계

① 기초 정보, ② 요건 정의, ③ 개발모집단 및 개발대상, ④ 모형 구분, ⑤ 개발·테스트 데이터  
5가지 항목에 대해 검증

- ① (기초 정보) 통신 3사가 보유하고 있는 고객의 계약, 결합, 요금, 단말기 등 통신데이터를 수집하여 개인 대안신용평가모형을 개발

#### 〈보유 정보 유형 및 수집처〉

| 정보영역    |         | 상세                    | 수집처                                   |
|---------|---------|-----------------------|---------------------------------------|
| 통신정보    | 계약정보    | 차주회선 계약정보             | 통신3사<br>(SK Telecom,<br>LG U+,<br>KT) |
|         | 결합정보    | 차주가입회선 결합정보           |                                       |
|         | 요금정보    | 차주에게 청구된 통신요금정보       |                                       |
|         | 납부정보    | 차주의 통신비납부정보           |                                       |
|         | 단말기정보   | 차주 단말기정보(출고가액 외)      |                                       |
|         | 단말기할부정보 | 차주단말기할부정보(할부기간 등)     |                                       |
|         | 보험정보    | 차주단말기할부보험정보(보험료 등)    |                                       |
|         | 데이터정보   | 데이터 사용 정보             |                                       |
|         | 문자정보    | 문자 사용 정보              |                                       |
|         | 통화정보    | 통화 사용 정보              |                                       |
|         | 소액결제정보  | 소액결제 사용 정보(모형개발에 미사용) |                                       |
|         | 미납정보    | 통신비 미납 정보(모형개발에 미사용)  |                                       |
|         | 기타정보    | VOC 등 기타 정보           |                                       |
| 신용도판단정보 | 신용도판단정보 | 연체 등 신용도판단정보          | KCB                                   |

◦ 신용정보법령을 준수하여 신용정보원의 집중정보\*, 차별적 요소(성별, 학력, 연령, 지역, 종교 등) 및 정책적 사용금지 항목 미활용

\* 신용정보법 상 전문개인신용평가업자는 종합신용정보집중기관이 집중관리·활용하는 개인신용정보를 제외한 정보만 처리하도록 규정

- 기초 정보가 모형에 활용될 수 있을 규모로 수집되며, 통계적으로 적합한 방법으로 가공되고 있음
- 정보영역별 데이터 무결성 모니터링 월 1회 수행 결과 이상없음
- 당사는 외부 기관으로부터 데이터를 수집하여 개발한 상황이며, 현재 데이터 유지·보수 규정이 마련되지 않음
- ✓ 모형개발에 이용된 기초 정보가 통계적으로 유의하고 충분성·정확성을 확보하고 있으며, 데이터 관련 내부규정 제정('25년 내 예정)에 대해 추후 모니터링 예정

**② (요건 정의) 모형개발을 위한 우·불량 정의, 관찰시점 및 성능예측 기간 등의 기초 요건을 정의**

- **(우·불량 정의)** 12개월 내 CB사 금융연체 90일 이상 보유 고객을 불량으로, 금융불량·판단미정에 해당하지 않는 고객을 우량으로 정의
- **(판단미정 활용유무 및 기준)** 12개월 내 금융연체 60일 이상 90일 미만
- **(관찰시점 및 성능예측기간)** 관찰시점은 '21.6월이며, 성능예측기간은 안정적인 불량 정의가 가능한 기간 및 Basel 기준을 고려하여 '12개월'로 정의
- ✓ 모형 개발에 대한 요건 정의가 통계적으로 유의하며, 판단 근거가 타당

**③ (개발 모집단 및 개발대상) 당사가 수집한 통신3사 고객 데이터 및 CB사 연체정보를 활용하여 개발 모집단 설정**

- **(모집단)** 통신 3사(SK Telecom, KT, LG U+) 고객 데이터와 KCB 정보를 가명결합하여 구성한 데이터
- **(개발대상)** 모집단에서 미성년자, 사기거래경험자 등을 제외한 데이터
  - <제외대상①> 미성년자(만나이 기준)
  - <제외대상②> 사기거래경험자
  - <제외대상③> 미해제 연체 90일 이상 대상
  - <제외대상④> 채무불이행 대상
- ✓ 타 기관으로부터 데이터를 수집하여 활용하는 상황을 고려하여, 개발대상을 정의하는 과정이 평가모형 운영 목적에 부합하고 통계적으로 적정

④ (모형구분) 여러 기준으로 분류 분석하여 모형 구분 기준을 탐색

- 유·무선상품 보유 여부, 내국인·외국인 여부 등에 따라 모형 세분화 분석 결과, 유의미하게 상이한 특성을 보이는 모형 구분을 설정
  - 〈모형구분①〉 무선상품을 보유한 내국인
  - 〈모형구분②〉 무선상품을 보유한 외국인
- ✓ 모형구분별 모수가 비교적 충분히 확보되었고, 모형구분에 따른 불량률의 차이가 적절하여 통계적으로 적절하다고 판단

⑤ (개발·테스트 데이터) 개발대상 데이터 일부를 활용하여 모형을 개발하였으며, 개발 데이터의 계절성 검증을 수행

- (표본 추출) 데이터건수를 고려하여 내국인은 1월생(10%), 외국인은 3·9월생(7.6%) 추출
- (개발 및 테스트 데이터) 개발대상 내에서 개발 데이터를 70%로, 테스트 데이터를 30%로 분리하여 모형 개발을 진행
- (대표성·계절성 검증) 개발대상 및 모집단의 구성비 및 불량률 분포가 유사하며, 개발 데이터의 계절성 확인 시 특정 시점의 영향을 받지 않음

〈개발 데이터 대표성 확인〉

| 구분      | 수량        | 불량     | 판단미정  | 전체        | 불량률(%) |
|---------|-----------|--------|-------|-----------|--------|
| 개발 데이터  | 2,483,229 | 21,097 | 3,442 | 2,507,768 | 0.84%  |
| 테스트 데이터 | 1,064,240 | 9,040  | 1,475 | 1,074,755 | 0.84%  |
| 개발대상 전체 | 3,547,469 | 30,137 | 4,917 | 3,583,523 | 0.84%  |

- ✓ 개발 데이터와 검증 데이터를 정의하는 일련의 과정이 타당하고, 개발대상이 개발 모집단과 불량률 유지 등 통계적으로 타당

## ■ 모형 개발

① 모형 개발 방법론, ② 후보변수 및 최종변수 선정, ③ 모형 적합 결과 3가지 항목에 대해 검증

① **(모형 개발 방법론)** 후보 변수 선정, 변수 유의성 분석, 로지스틱 모형 적합 단계를 거쳐 진행(기존과 동일)

✓ 신용평가모형 개발을 위한 일반적인 방법론을 수행하여 평점표(Score Card)를 산출하였으며, 해당 과정을 통해 모형 예측력과 안정성을 확보

② **(후보변수 및 최종변수 선정)** 개발 모집단 특성 및 활용 가능성을 고려하여 변수 선정

◦ 20개 정보영역\*의 총 1,526개 후보 변수에서 12개 항목을 최종변수로 선정

\* 개설정보, 요금정보, 보험정보, VOC, 부가서비스, 결합, 멤버십, 납부정보, 데이터정보, 미납정보, 소액결제정보, 이용정지, 고객정보, 단말기할부정보, 단말기정보, 국제, 모바일콘텐츠, 통화정보, 문자정보, IPTV

◦ Classing<sup>5)</sup> 결과, 유의성·상관성 분석 결과를 고려하여 모형구분별 각 8개(내국인), 8개(외국인)의 최종변수 선정

✓ 후보변수로부터 최종변수를 선정하는 과정 및 기준이 통계적으로 적정하나, 향후 모형 고도화 과정에서 변수 구성의 다변화 등 방향성\*을 재검토 예정

\* 전문개인신용평가업은 금융거래정보를 활용하지 않는 대안적 평가체계를 도입하는 데 그 목적이 있으나, 통신대안평가의 경우, 비금융데이터를 활용하여 개발한 변수가 금융데이터와 특성이 유사함(통신비 요금·납부 관련 항목 多)

③ **(모형 적합 결과)** 모형 적합 결과 평점표는 통신사의 다양한 정보를 활용하였으며, 당사 내부 기준에 의해 모형구분별 최종 평점표를 검증

◦ 모형구분별 평점의 분포, 동일 점수구간 내 동일 불량수준 등을 분석한 후, 점수변환 과정을 거쳐 최종 Scaling을 확정

### 〈점수변환 과정〉

| 단계       | 상세 내용                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 후보군 정의   | ① Base point와 PDO 후보군 설정<br>② PDO가 60 이하일 경우, 구성비 30% 초과 구간이 존재하여 고려대상에서 제외 |
| 후보군 비교분석 | 평점구간별 서열화, 불량률 등을 확인                                                        |
| 최종 결정    | 최종 Scaling 결정                                                               |

5) Classing : 변수를 적정 그룹으로 구간화 하는 방법론으로, 이상치를 효율적으로 처리할 수 있음

- 모형구분②에서 각 정보영역의 활용비중이 고르게 분포되었으며, 모형구분①의 경우 요금정보가 가장 많은 비중(71%)을 차지

#### 〈평가요소 및 활용비중〉

| 정보영역 | 상세내용                            | 활용비중   |        |
|------|---------------------------------|--------|--------|
|      |                                 | 모형구분①  | 모형구분②  |
| 결합정보 | 본인, 가족 또는 타인이 가입한 여러 회선을 결합한 정보 | 14.07% | 10.58% |
| 계약정보 | 차주가 가입한 회선 계약에 관한 정보            | 6.71%  | 31.35% |
| 요금정보 | 차주에게 청구되는 통신 요금에 대한 정보          | 71.00% | 35.96% |
| 납부정보 | 차주의 통신비에 관한 납부 정보               | 8.23%  | -      |
| 기타정보 | VOC정보 등을 포함한 기타 정보              | -      | 22.12% |

- 모형 전체 및 모형구분별 변별력 수준은 적정 기준을 충족하는 수준이나, 타사 대비 비교적 낮은 수준

#### 〈평점표의 통계적 유의성 지표 산출 결과〉

| 구분  | 판단 지표 | 모형구분①  | 모형구분②  | 모형 전체  |
|-----|-------|--------|--------|--------|
| 변별력 | AR    | 58.15% | 48.11% | 56.80% |
|     | K-S   | 45.75% | 35.89% | 45.63% |

- ✓ 각 모형구분에서 평점구간별 불량률 수준이 유사하고, 전체 모형 기준으로 평점구간별 불량률 역전현상 없이 서열화 유지되나, 필터링\*으로 인해 모형구분②의 경우 500~550점 구간에서 불량률 역전현상 발생하여 추후 모니터링 예정

\* 이용정지경험 있는 경우 등에 한해 상한 510점으로 설정

## ■ 모형 검증

### ① 테스트 데이터, ② 구간별 분포 2가지 항목에 대해 검증

- ① **(테스트 데이터)** 개발시점 테스트 데이터와 Out-of-time 테스트 데이터를 활용하여 모형 성능 및 안정성 확인

#### 〈테스트 데이터〉

| 구분                  | 설명                                          |
|---------------------|---------------------------------------------|
| 개발시점 테스트 데이터        | 개발시점(2021.6월) 데이터 중 모형 적합에 사용하지 않은 데이터(30%) |
| Out-of-Time 테스트 데이터 | 개발시점(2021.6월)으로부터 2년 2개월 경과한 데이터(2023.8월)   |

- 모형의 통계적 유의성 검증 결과 변별력(AR, K-S) 및 안정성(PSI)이 적절한 수준

#### 〈개발시점 테스트 데이터 활용 통계적 유의성 지표 산출 결과〉

| 구분  | 판단 지표 | 모형구분①  | 모형구분②  | 모형 전체  |
|-----|-------|--------|--------|--------|
| 변별력 | AR    | 57.60% | 47.24% | 56.13% |
|     | K-S   | 45.52% | 37.84% | 45.28% |
| 안정성 | PSI   | 0.0000 | 0.0030 | 0.0000 |

- ✓ 개발 당시 Out-of-time 테스트 데이터로 모형구분별\* 유의성 지표 산출을 하지 않은 상황으로, 현재 데이터를 집적하고 있지 않아 산출이 불가능한 상황을 고려

\* 모형전체 기준으로 Out-of-time 테스트 결과, AR 65.04%, K-S 53.59%로 적정 수준

- ✓ 통계적 유의성이 적정 수준이나 타사 대비 비교적 낮은 수치로 추후 지속적인 모니터링 필요

### ② **(구간별 분포)** 개발 데이터와 테스트 데이터의 평점구간별 구성비와 불량률 분포를 확인

- 최종모형의 개발 데이터와 개발시점 테스트 데이터의 구간별 구성비가 유사하고 서열화수준이 적정하나, Out-of-time 테스트 데이터의 경우 상위 및 하위 구간의 구성비와 불량률 분포가 상이함

〈개발 데이터 및 테스트 데이터 평점구간별 구성비·불량률 분포〉

| 평점구간    | 개발 데이터  |       | 개발시점 테스트 데이터 |       | Out-of-time 테스트 데이터 |        |
|---------|---------|-------|--------------|-------|---------------------|--------|
|         | 구성비     | 불량률   | 구성비          | 불량률   | 구성비                 | 불량률    |
| 950점 초과 | 0.41%   | 0.06% | 0.41%        | 0.12% | 2.18%               | 0.20%  |
| 900점 초과 | 16.29%  | 0.18% | 16.30%       | 0.19% | 26.19%              | 0.39%  |
| 850점 초과 | 31.79%  | 0.30% | 31.86%       | 0.31% | 29.14%              | 0.75%  |
| 800점 초과 | 31.55%  | 0.54% | 31.60%       | 0.54% | 25.96%              | 1.27%  |
| 750점 초과 | 8.26%   | 1.07% | 8.27%        | 1.12% | 6.04%               | 2.97%  |
| 700점 초과 | 4.46%   | 1.98% | 4.40%        | 1.99% | 3.00%               | 5.22%  |
| 650점 초과 | 2.40%   | 2.83% | 2.38%        | 2.93% | 2.39%               | 7.59%  |
| 600점 초과 | 2.06%   | 4.59% | 2.03%        | 4.65% | 2.09%               | 13.93% |
| 600점 이하 | 2.78%   | 7.60% | 2.76%        | 7.27% | 2.99%               | 21.72% |
| 합계      | 100.00% | 0.84% | 100.00%      | 0.84% | 100.00%             | 2.11%  |

◦ 모형구분별 개발 데이터와 테스트 데이터의 분포 현황 비교 결과, 모형구분② 필터링\* 관련 일부 구간 및 모형구분①의 일부 구간에서 불량률 역전현상 발생

\* 이용정지경험 있는 경우 등에 한해 상한 510점으로 설정

〈개발 데이터 및 테스트 데이터 평점구간별 불량률 분포〉

| 평점구간    | 모형구분①  |          |                 | 모형구분② |          |                 |
|---------|--------|----------|-----------------|-------|----------|-----------------|
|         | 개발     | 개발시점 테스트 | Out-of-Time 테스트 | 개발    | 개발시점 테스트 | Out-of-Time 테스트 |
| 950점 초과 | 0.00%  | 0.00%    | 0.00%           | 0.12% | 0.12%    | 0.20%           |
| 900점 초과 | 0.17%  | 0.18%    | 0.42%           | 0.27% | 0.27%    | 0.29%           |
| 850점 초과 | 0.29%  | 0.31%    | 0.78%           | 0.25% | 0.25%    | 0.57%           |
| 800점 초과 | 0.54%  | 0.53%    | 1.27%           | 0.60% | 0.60%    | 1.24%           |
| 750점 초과 | 1.08%  | 1.13%    | 3.22%           | 1.01% | 1.01%    | 1.96%           |
| 700점 초과 | 2.02%  | 2.04%    | 5.19%           | 1.30% | 1.30%    | 5.41%           |
| 650점 초과 | 2.84%  | 2.94%    | 7.62%           | 2.30% | 2.30%    | 6.78%           |
| 600점 초과 | 4.59%  | 4.67%    | 14.05%          | 0.81% | 0.81%    | 8.05%           |
| 550점 초과 | 6.23%  | 5.74%    | 18.78%          | 3.33% | 3.33%    | 9.42%           |
| 500점 초과 | 10.27% | 10.16%   | 29.14%          | 3.79% | 3.79%    | 12.54%          |
| 450점 초과 | 13.00% | 13.62%   | 28.94%          | 0.00% | 0.00%    | 15.38%          |
| 450점 이하 | 0.00%  | 0.00%    | 0.00%           | 0.00% | 0.00%    | 0.00%           |
| 합계      | 0.86%  | 0.86%    | 2.31%           | 0.53% | 0.52%    | 0.79%           |

✓ 필터링 및 적은 데이터(<5천 건, 구성비 <0.5%)로 인해 세부 모형구분의 서열화 수준이 미비한 구간이 있어 추후 추가적인 데이터 수집 이후 Out-of-time 테스트 시 분포·서열화에 대한 면밀한 모니터링 필요

## ■ 내부통제

① 운영 현황, ② 내부 검증, ③ 외부 검증 ④ 문서화 4가지 항목에 대해 검증

### ① (운영 현황) 개발·운영 업무와 검증\* 업무에 대한 조직 및 운영 현황 확인

\* 신용정보법상 전문개인CB회사는 금융연체 데이터 집적이 제한되어 있으며, 통신대안평가는 2026년 상반기 이후 혁신금융서비스를 통해 집적되는 금융연체 데이터를 기반으로 내·외부 검증을 시행할 예정

#### 〈검증 유형 및 내용〉

| 구분   | 내부 검증                                                    | 외부 검증(3자 검증)                                                  |
|------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 조직   | • Analytics팀                                             | • 모형기획팀                                                       |
| 검증내용 | • 모형운영상의 성능 유지여부 확인(변별력, 안정성, 서열화 여부 등)<br>• 정기 검증보고서 산출 | • 모형운영상의 성능 유지여부 확인(변별력, 안정성, 서열화 여부 등)<br>• 데이터 이슈 관련 영향도 점검 |
| 주기   | • 월 1회                                                   | • 연 1회                                                        |

✓ 모형 개발 및 운영에 참여하지 않은 별도의 외부 검증 조직을 선정하여 검증의 독립성을 보장할 수 있는 객관적인 내부통제 조직을 마련

### ② (내부 검증) 내부 검증 절차, 검증 기준, 후속조치 절차 확인

◦ 안정성, 변별력, 서열화 구분별 검증 기준을 수립하여 월 1회 검증 예정

#### 〈내부 검증 기준〉

| 구분  | 산정 대상 | 기준          |                |           |
|-----|-------|-------------|----------------|-----------|
|     |       | 적정          | 조건부 적정         | 부적정       |
| 안정성 | PSI   | ≤10%        | ≤25%           | >25%      |
|     | CAR   | CAR  ≥ 2개이하 | CAR  ≥ 10 4개이하 | CAR  5개이상 |
| 변별력 | AR    | >=40%       | >=30%          | <30%      |
|     | K-S   | >=40%       | >=30%          | <30%      |
|     | AUROC | >=70%       | >=65%          | <65%      |

✓ 각 통계량 별 적정 기준치를 마련하였으나, 기준 미달 또는 역전현상 발생 시 후속 조치 절차 마련에 대한 후속 모니터링 예정

**③ (외부 검증)** 외부 검증의 독립성, 검증 절차, 검증 기준, 후속조치 절차 확인

- 모형 개발 및 운영에 참여하지 않은 별도의 조직에서 외부 검증조직인 모형기획팀에서 수행
  - 평가모형의 안정성, 변별력, 서열화를 고려한 검증 측정지표를 선정하여 검증기준을 정의
  - 최근 '24.4월 검증 결과 '적정'이며, '26년 상반기 이후 연 1회 실시 예정
- ✓ 검증의 독립성을 보장할 수 있는 객관적인 내부통제를 실시하였다고 판단하며, 내부검증 후속조치 절차(검증기준 미달 또는 역전현상 발생 시 조치 등) 수립에 대한 모니터링 필요

**④ (문서화)** 평가모형 개발 및 운영 관련하여 ①데이터 입수, ②모형 요건 정의, ③변수 선택, ④모형 개발, ⑤전산 개발의 5단계에 맞춰 문서화하여 적절하게 관리

## ■ 민원 및 공시체계

- ① 민원 조직 운영 현황, ② 민원 접수 방식 및 절차, ③ 민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황,  
④ 민원 분석을 통한 신용평가체계 개선, ⑤ 공시체계 5가지 항목에 대해 검증

- ① **(민원 조직 운영 현황)** 민원응대 및 처리를 위한 부서를 전담 조직으로 운영 중이며 당사 내규\*에 따라 민원 관리 업무를 규정하여 민원 대응을 위한 조직 운영이 적정하게 유지됨을 확인

\* 「민원업무처리지침」을 제정하여 운영

### 〈민원 관련 조직 현황〉

| 담당 조직  | 담당업무 구분       | 인원(명) |
|--------|---------------|-------|
| 플랫폼개발팀 | 고객 민원 접수 및 처리 | 1명    |
|        | 합계            | 1명    |

- 임직원 대상으로 정보보안('25.3월), 민원 관련 교육('24.9월) 진행

- ② **(민원 접수 방식 및 절차)** 금융소비자가 전화, 인터넷 및 우편 등 다양한 방식으로 민원을 제기할 수 있는 민원처리시스템 운영

### 〈민원 접수방식 및 절차〉

| 구분       | 접수 절차                                                                                                | 비중(%)     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 전화       | ARS                                                                                                  | 1551-0015 |
|          | 직원연결                                                                                                 | 1551-0015 |
| 웹사이트 1:1 | EQUAL 접속( <a href="https://service.equal.co.kr/">https://service.equal.co.kr/</a> )<br>고객센터 → 서비스 문의 | 100.00%   |
| 팩스       | 070-4275-1714                                                                                        | -         |
| 우편       | 서울특별시 강남구 테헤란로 201, 10층(역삼동, 아주빌딩)                                                                   | -         |
| 방문       | 상동                                                                                                   | -         |
| 기타(챗봇 등) | 없음                                                                                                   | -         |
| 합계       |                                                                                                      | 100.00%   |

3 (민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황) 상담불만 등 기타 총 5건의 민원 발생(금융감독원 접수 민원 미발생)

### 〈검증대상회사 자체 접수 민원 통계〉

| 구분       | 상세 구분        | 검증기간(A) | 직전 검증기간(B) | 증감      |
|----------|--------------|---------|------------|---------|
|          |              | 건수      | 접수         | 건수(A-B) |
| 신용<br>평점 | 신용평점 산출 사유   | 0       | 해당사항<br>없음 |         |
|          | 신용평점 하락 사유   | 0       |            |         |
|          | 신용평점 상향 방법   | 0       |            |         |
|          | CB사간 평점 상이   | 0       |            |         |
| 정보<br>관련 | 연체정보/공공정보    | 0       |            |         |
|          | 대출/보증/단기카드대출 | 0       |            |         |
|          | 조회정보         | 0       |            |         |
|          | 기타(상담불만 등)   | 5       |            |         |
| 합계       |              | 5       |            |         |

④ (민원 분석을 통한 신용평가체계 개선) 민원 분석을 통한 평가모형 개선사항 별도 없음

5 (공시체계) 홈페이지를 통해 신용정보법 제31조제1항제2호 및 제5호 등에서 정하는 사항에 대하여 적정하게 공시 중인 것을 확인

- 홈페이지(www.equal.co.kr) 접속 > 신용점수 보러가기 접속 > 하단 [개인신용평가체계] 및 [신용정보활용체계] 메뉴에서 개인신용평가체계 관련 상세 공시 내용 확인 가능

〈관리하는 신용정보의 종류, 이용 목적 등(일부)〉

출처: 통신대안평가(EOAUL) 홈페이지('25년 11월)

〈 평가요소 및 활용비중 〉

| 평가요소   | 평가 요소의 상세내용                | 활용비중    |         |
|--------|----------------------------|---------|---------|
|        |                            | 내국인     | 외국인     |
| 연속성    | 통신서비스를 연속적으로 안정적으로 소비      | 8.23%   | 24.04%  |
| 관리성향   | 통신서비스 청구 및 납부 패턴 등을 잘 관리   | 50.21%  | 35.96%  |
| 거래능력   | 청구금액 규모 등 고객의 거래능력         | 27.49%  | 7.31%   |
| 라이프스타일 | 서비스 활용 패턴, 유/무선 결합서비스 이용행태 | 14.07%  | 32.69%  |
| 합계     |                            | 100.00% | 100.00% |

출처: 통신대안평가 제출자료('25년 11월)

## ■ 신용보고서 및 관련 서비스

① 보고서 발급절차, ② 보고서 구성 2가지 항목에 대해 확인

① (보고서 발급절차) EQUAL 홈페이지를 통한 신용보고서 발급 서비스 제공

### 〈신용보고서 구성 상세〉

| 구분        | 상품명       | 상품설명                                        | 발급절차                                                                                                            | 주기 | 비용   |
|-----------|-----------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| 무료<br>보고서 | 내<br>신용점수 | 본인의<br>신용정보를<br>무료로<br>열람가능한<br>서비스<br>(상시) | 1)회원:<br>EQUAL 홈페이지 접속 →<br>(회원가입) 로그인 →<br>내 신용점수<br><br>2) 비회원:<br>EQUAL 홈페이지 접속 →<br>(휴대전화) 본인인증 →<br>내 신용점수 | 상시 | 해당없음 |
| 유료<br>보고서 | 해당사항없음    |                                             |                                                                                                                 |    |      |

### 〈무료 신용보고서 발급내역〉

| 구분       | '24년 3분기 |    |      | '24년 4분기 |      |      | '25년 1분기 |     |     | '25년 2분기 |     |     | 합계     |
|----------|----------|----|------|----------|------|------|----------|-----|-----|----------|-----|-----|--------|
|          | 7월       | 8월 | 9월   | 10월      | 11월  | 12월  | 1월       | 2월  | 3월  | 4월       | 5월  | 6월  |        |
| 발급<br>건수 | 해당없음     |    | 883건 | 739건     | 177건 | 117건 | 136건     | 79건 | 83건 | 99건      | 68건 | 98건 | 2,479건 |

※ 2024년 9월 서비스 오픈

## ② (보고서 구성) 신용평점, 가·감 요인, 세부 설명 등으로 구성

### 〈무료 신용보고서 예시〉



출처: 통신대안평가 제출자료('25년 11월)

## 2. 크레파스솔루션: AI

### ■ 모형 설계

① 기초 정보, ② 요건 정의, ③ 개발모집단 및 개발대상, ④ 모형 구분, ⑤ 개발·검증·테스트 데이터 5가지 항목에 대해 검증

- ① (기초 정보) SK Telecom사가 보유하고 있는 고객의 통신, 메시지, 계약, 수납 등 통신데이터를 수집하여 개인 대안신용평가모형을 개발

#### 〈보유 정보 유형 및 수집처〉

| 구분      | 정보 유형       | 상세 내용                                | 수집처        |
|---------|-------------|--------------------------------------|------------|
| 통신정보    | 국내·국제 통화    | 요일·시간대별 망내·외 수·발신 건수 또는 초수           | SK Telecom |
|         | SMS·MMS     | 요일·시간대별 망내·외 수·발신 건수 또는 초수           |            |
|         | 로밍 이용 정보    | 로밍 통화·영상 수·발신 건수 또는 시간(초), 데이터 사용패킷량 |            |
|         | 데이터 사용 정보   | 요일·시간대별 데이터 사용량                      |            |
|         | 상품 계약·가입 정보 | 가입일, 상품 가입여부·건수, 계약건수                |            |
|         | 고객 정보       | 요금제, 등급 등                            |            |
|         | 매출·청구·수납 정보 | 청구, 수납 내역 금액, 상태, 일자 등               |            |
|         | 소액결제이용 정보   | 소액결제 내역 등                            |            |
| 신용도판단정보 | 기타 정보       | 고객센터, IPTV, LTE 이용정보                 | KCB        |
|         | 신용도판단정보     | 연체 등 불량여부 정보                         |            |

- 신용정보법령을 준수하여 신용정보원의 집중정보\*, 차별적 요소(성별, 학력, 연령, 지역, 종교 등) 및 정책적 사용금지 항목 미활용

\* 신용정보법 상 전문개인신용평가업자는 종합신용정보집중기관이 집중관리·활용하는 개인신용정보를 제외한 정보만 처리하도록 규정

- 타 기관의 데이터를 수집하여 모형을 개발한 형태로, 기초 정보 등을 적재하고 있지 않아 내부 데이터 품질관리 정책 중 데이터 가공·처리 및 유지·보수 규정은 존재 하지 않음
- 데이터가 적재되고 있지 않아 데이터 무결성 검증을 수행하지 않음
- ✓ 추가적인 데이터 수집('26년 하반기 예정)에 대비하여 데이터 관련 내부규정의 제정과 추후 데이터 수집 이후 무결성 검증 시행 등을 모니터링 예정

② (요건 정의) 모형개발을 위한 우·불량 정의 등 기초 요건의 정의

- (우·불량 정의) 관찰시점으로부터 1년 이내 CB사 90일 이상 연체정보 등록된 SK Telecom 고객을 ‘불량’으로, 그 외를 ‘우량’으로 정의
- (판단미정 활용유무 및 기준) 판단미정 미활용
- (관찰시점 및 성능예측기간) 관찰시점은 '19년 5월이며 성능예측 기간은 안정적인 불량 정의가 가능한 기간 및 Basel 기준을 고려하여 '12개월'로 정의
- ✓ 개발시점('20년 6월)을 고려하여 모형개발에 대한 기초 요건 정의의 판단 근거가 타당하다고 판단

③ (개발 모집단 및 개발대상) SK Telecom 고객 데이터 중 일부 활용

- (모집단) SK Telecom 고객 중 우량 10,000건, 불량 10,000건을 수집하여 이를 개발 모집단으로 정의
- (개발대상) 개발 모집단 전체를 개발대상으로 설정
- ✓ 모집단으로부터 대표성·정합성을 확보한 개발대상을 정의하는 과정이 부재하나, 타사 데이터를 수집하여 개발하는 특성을 고려하였을 때 그 과정이 평가모형 운영 목적에 부합하고 적절하다고 판단

④ (모형 구분) 별도의 모형 구분 없음

⑤ (개발·검증·테스트 데이터) 개발대상 내 표본 추출 방식, 개발대상의 대표성 및 계절성 검증 방식을 확인

- (표본 추출) 별도의 표본 추출을 진행하지 않음
- (개발 및 테스트 데이터) 개발대상 내에서 개발데이터와 테스트데이터를 7:3 비율로 구분
- (대표성·계절성 검증) 원천 데이터를 보유하고 있지 않아 대표성 및 계절성 검증이 불가능한 상황
- ✓ SK Telecom으로부터 타 시점의 데이터를 추가 수집('26년 하반기 예정)한 이후에 대표성·계절성 검증 수행이 가능하여 추후 모니터링 예정

## ■ 모형 개발

① 모형 개발 방법론, ② 후보 변수 및 최종변수 선정, ③ 모형 적합 결과 3가지 항목에 대해 검증

① **(모형 개발 방법론)** 코리아크레딧뷰로(KCB)가 개발한 AI 모델링 솔루션을 활용하여 모형 개발

- 기반 알고리즘은 Tree Boosting<sup>6)</sup> 알고리즘 중 GBM<sup>7)</sup> 방법론 이용
- ✓ 금융권에서 성능과 안정성이 입증된 알고리즘이며, 솔루션을 통해 스코어카드를 산출하므로 ML알고리즘 모형임에도 설명력을 충족

② **(후보변수 및 최종변수 선정)** 개발 모집단 특성 및 활용 가능성을 고려하여 변수 선정

- 10개 정보영역\*으로부터 총 1,966개 후보변수를 생성
  - \* 통화정보, 통화/메시지 정보, 메시지 정보, 데이터 정보, 계약/가입 정보, 로밍 정보, 고객 정보, 매출/청구/수납 정보, 소액결제 정보, 기타정보(VOC 등)
- 유의성(IV) 및 변수 간 상관성 분석 결과를 고려하여 총 41개의 최종변수 선정
- ✓ 후보변수로부터 최종변수를 선정하는 과정 및 기준이 통계적으로 적정

③ **(모형 적합 결과)** 최적모형을 찾기 위한 Parameter tuning 방법론 및 절차 확인

- KCB ML 알고리즘에서 제공하는 Hyper parameter인 학습률<sup>8)</sup>과 학습횟수<sup>9)</sup>를 설정하여 학습하였으며, 학습률 0.1 및 학습횟수 600으로 학습한 최적의 모형을 활용
- 모형의 변별력 및 평점구간별 분포 확인을 통한 서열화 능력 점검

6) Tree Boosting : 여러 개의 약한(Weak Learner) 모형들을 오차가 작아지는 방향으로 결합하여 정확도가 높은 모형(Strong Learner)을 만드는 Tree 기반의 Gradient Boosting 알고리즘

7) GBM(Gradient Boosting Machine) : 여러 개의 학습기를 순차적으로 학습-예측하며 오류를 개선해가는 학습 방법으로, 하이퍼파라미터 제어를 통해 높은 예측성과 과적합 방지력을 동시에 확보하는 앙상블 알고리즘

8) 학습률(Learning rate) : 기저모형을 추가할 때 반영하는 비율(0~1)을 의미하며, 값이 작을수록 Training error가 작아지고 과적합 가능성은 높아지며 학습이 오래 걸림

9) 학습 횟수(Iteration) : 기저모형의 학습횟수 즉, 모형을 몇 번 생성할 것인지를 의미하며, 학습횟수가 많을수록 Train 데이터의 모형 예측력은 향상되나 과적합 가능성이 커짐

〈평가모형의 통계적 유의성 지표 산출 결과〉

| 구분  | 지표  | 모형 전체  |
|-----|-----|--------|
| 변별력 | AR  | 75.38% |
|     | K-S | 61.48% |

- ✓ 모형의 변별력과 평점 구간별 서열화 정도가 적정하나, 타사 대비 비교적 적은 개발데이터 건수(2만건)로 개발되어 추후 모형의 변별력 및 안정성에 대해 면밀한 모니터링 예정

## ■ 모형 해석

AI모형에 대한 ① 전역 설명, ② 국소 설명 2가지 항목에 대해 검증

### ① (전역 설명) 모형 개발에 사용된 AI기술에 대한 설명가능성\* 확보 절차 확인

\* 설명 가능한 인공지능(EXplainable AI : XAI)의 개념에서 접근

- 당사가 활용한 KCB사의 ML 알고리즘은 스코어카드를 제공
- ✓ 당사는 ML알고리즘 기반의 AI 모형임에도 평점표가 산출되는 형태로, 설명가능성을 확보하여 전역 설명 요건을 충족하는 것으로 판단
- AI모형의 최종 항목이 특정 정보영역에 집중되었는지 확인

〈정보영역별 평가 활용 비중〉

| 정보영역      | 상세내용                           | 활용비중    |
|-----------|--------------------------------|---------|
| 통화 패턴 정보  | 고객의 통신 서비스 사용 행태와 관련된 정보       | 63.41%  |
| 메시지 패턴 정보 | 고객의 메시지(SMS 등) 서비스 사용 행태 관련 정보 | 12.20%  |
| 데이터 패턴 정보 | 고객의 데이터(LTE 등) 서비스 사용 행태 관련 정보 | 17.07%  |
| 고객 부가 정보  | 고객 정보 및 기타 서비스 이용 정보           | 7.32%   |
| 합계        |                                | 100.00% |

- ✓ 통화 패턴 정보가 약 63%로 가장 많이 활용되었으며, 소비자 설명 요구권에 대한 대응이 가능

### ② (국소 설명) 평점표 방식으로 최종 결과가 나오므로 국소 설명에 대한 검증 불필요

## ■ 모형 검증

① 시나리오 테스트, ② 검증 및 테스트 데이터, ③ 구간별 분포 3가지 항목에 대해 검증

① **(시나리오 테스트)** 발생가능한 시나리오를 랜덤으로 생성하여 동일 차주에 대해 동일 결과(반복성)를, 상이한 차주에 대해 상이한 결과(독립성)를 산출하는지 확인

- 개발시점('20년) 당시 시행한 반복성·독립성 검증 관련 자료 미존재
- ✓ 추후 최신의 데이터를 추가 수집하여 모형을 검증 또는 재개발 시 시나리오 테스트 시행 여부와 결과를 모니터링 예정

② **(검증 및 테스트 데이터)** 개발 데이터 과적합 혹은 편향 여부 등을 점검

- 개발시점의 테스트 데이터\*를 활용하여 점검하였으며, 별도의 Out-of-time 테스트 데이터를 통한 점검은 시행하지 않음

\* <테스트 데이터> '19년 5월 관찰대상 내 30% 임의 추출한 데이터

### <테스트 데이터 활용 평가모형의 통계적 유의성 지표 산출 결과>

| 구분  | 지표  | 모형 전체  |
|-----|-----|--------|
| 변별력 | AR  | 72.74% |
|     | K-S | 59.23% |
| 안정성 | PSI | 0.0030 |

- 통계적 유의성 검증 결과 모형 전체 기준 평점표의 변별력(AR, K-S), 안정성(PSI) 모두 적정하게 유지됨을 확인
- ✓ 개발 데이터 대비 테스트 데이터의 변별력 및 안정성 수준은 큰 차이가 없으나, 적은 데이터 건수를 활용하여 개발되어 추후 성능과 모형 안정성에 대한 면밀한 모니터링 예정

③ **(구간별 분포)** 개발 데이터와 테스트 데이터의 평점구간별 분포를 확인

- ✓ 개발 데이터 및 테스트 데이터의 평점구간별 불량률 추이가 유사하나, 테스트 데이터 하위구간에서 적은 데이터 건수(<100건)로 인해 평점구간별 불량률 서열화 역전현상 발생

## ■ 내부통제

① 운영 현황, ② 내부 검증, ③ 외부 검증, ④ 문서화 4가지 항목에 대해 검증

- ① **(운영 현황)** 모형 개발업무와 검증업무에 대해 조직 차원에서 명확한 구분이 이루어져 있으며 관련 규정으로 「신용정보관리규정」을 마련

### 〈검증 유형 및 내용〉

| 구분   | 내부 검증                                  | 외부 검증(3자 검증)                           |
|------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| 조직   | • 분석컨설팅본부                              | • 모형검증위원회                              |
| 검증내용 | • 평가모형의 변별력, 안정성 등 지표 및 평점구간별 서열화 등 확인 | • 평가모형의 변별력, 안정성 등 지표 및 평점구간별 서열화 등 확인 |
| 주기   | • 연 1회                                 | • 연 1회                                 |

- ✓ 모형 개발 및 운영에 참여하지 않은 별도의 외부 검증 조직을 선정하여 검증의 독립성을 보장할 수 있는 객관적인 내부통제 조직을 마련

- ② **(내부 검증)** 현재 데이터 부재 문제로 실제 내부 검증을 수행하지 못했으나, 추후 통신사 데이터 및 연체 데이터를 추가적으로 확보하여 검증 수행 예정('26. 下)

- 평점구간별 안정성 지표(PSI), 서열화 여부, 변별력 지표(K-S) 등의 통계량 지표를 기반으로 검증 기준을 마련

### 〈내부 검증 기준〉

| 구분  | 산정 대상      | 적정 기준치 | 의미                                             |
|-----|------------|--------|------------------------------------------------|
| 안정성 | PSI        | 0.1미만  | 모형의 안정성을 나타내는 수치                               |
| 변별력 | K-S 통계량    | 30이상   | 점수대별 우량집단과 불량집단의 누적비율의 차이를 나타내는 지표             |
|     | GINI index | 0.60이상 | 누적불량 비를 x 축으로, 누적우량 비를 y 축으로 나타낸 그래프 사이의 면적의 합 |
|     | Divergence | 1.00이상 | 불량고객 분포와 우량고객 분포가 얼마나 잘 분리되어 있는지를 나타내는 지표      |

- ✓ 각 통계량 별 적정 기준치를 마련하였으나, 기준 미달 또는 역전현상 발생 시 후속 조치 절차 마련에 대한 후속 모니터링 예정

**③ (외부 검증) 최소 연 1회 시행 예정\***(내부 검증과 기준 동일)

\* SK Telecom 등으로부터 추가 데이터 확보 후 수행 예정('26.하반기 예정)

**④ (문서화) 평가모형 개발의 전 과정을 ① 모형 요건 정의, ② 변수 선택, ③ 모형 개발, ④ 전산 개발의 4단계에 맞춰 문서화하여 관리**

## ■ 민원 및 공시체계

- ① 민원 조직 운영 현황, ② 민원 접수 방식 및 절차, ③ 민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황, ④ 민원 분석을 통한 신용평가체계 개선, ⑤ 공시체계, ⑥ 평가결과 설명 6가지 항목에 대해 검증

- ① **(민원 조직 운영 현황)** 접수된 민원은 준법감시인 및 소비자보호관리부서에서 관련 내규 「민원 및 분쟁처리 지침」에 따라 처리

◦ 총 3명으로 구성된 민원 조직 운영

〈고객상담 전담조직 인원현황〉

| 담당 조직    | 담당업무 구분 | 인원(명) |
|----------|---------|-------|
| 소비자보호관리부 | 민원응대    | 2명    |
| 준법감시인    |         | 1명    |
| 합계       |         | 3명    |

◦ 정보보호교육은 실시(2회)하였으나, AI평가모형 운영 및 민원 대응에 대한 별도 교육은 실시하지 않음

✓ 향후 AI평가모형 및 민원 관련 교육을 정기적으로 진행(연 1회) 계획에 대한 지속적인 모니터링 예정

- ② **(민원 접수 방식 및 절차)** 금융소비자가 전화, 인터넷 및 우편 등 다양한 방식으로 민원을 제기할 수 있도록 다원화된 민원처리 시스템 운영

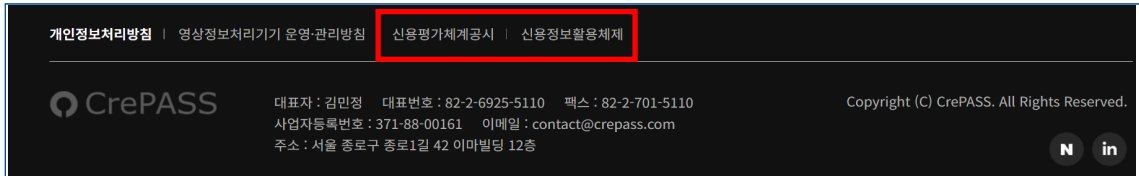
〈민원 접수방식 및 절차〉

| 구분       |      | 접수 절차                                                  |
|----------|------|--------------------------------------------------------|
| 전화       | ARS  | 직통 call센터 (02-711-0544)                                |
|          | 직원연결 |                                                        |
| 팩스       |      | 02-701-5110                                            |
| 우편       |      | 우편 접수                                                  |
| 방문       |      | 방문 접수                                                  |
| 기타(챗봇 등) |      | 직통 이메일 (customer@crepass.com)<br>수신인 : 소비자보호책임자, 준법감시인 |

③ (민원 유형 및 유형별 접수·처리 현황) & ④ (민원 분석을 통한 신용평가체계 개선) 평가모형 관련 민원 발생하지 않음

⑤ (공시체계) 홈페이지를 통해 신용정보법 제31조제1항제2호 및 제5호, 동법 시행령 제27조제3항제1호 등에서 정하는 사항에 대하여 적정하게 공시 중인 것을 확인

◦ 홈페이지(www.crepass.com) > [신용평점체계공시] 및 [신용정보활용체계]



출처: 크레파스솔루션 홈페이지('25년 11월)

◦ 신용평가에 반영되는 신용정보의 종류, 반영비중, 반영기간 공시

#### 〈 신용정보의 종류 및 활용비중 〉

| 정보영역      | 상세내용                           | 활용비중    |
|-----------|--------------------------------|---------|
| 통화 패턴 정보  | 고객의 통신 서비스 사용 행태와 관련된 정보       | 63.41%  |
| 메시지 패턴 정보 | 고객의 메시지(SMS 등) 서비스 사용 행태 관련 정보 | 12.20%  |
| 데이터 패턴 정보 | 고객의 데이터(LTE 등) 서비스 사용 행태 관련 정보 | 17.07%  |
| 고객 부가 정보  | 고객 정보 및 기타 서비스 이용 정보           | 7.32%   |
| 합계        |                                | 100.00% |

출처: 크레파스솔루션 홈페이지('25년 11월)

#### 〈 활용정보 수집처 및 반영기간 〉

| 활용정보      | 수집기관       | 반영기간*                                                                                                               |
|-----------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 통신 이용 정보  | SK Telecom | 서비스 계약 전부 해지 후 6개월까지                                                                                                |
| 메시지 패턴 정보 |            | (단, 아래의 경우는 각 정한 바에 따름)                                                                                             |
| 데이터 패턴 정보 |            | 가. 법령에 따로 정한 경우                                                                                                     |
| 고객 부가 정보  |            | 나. 요금 정산이 미완료된 경우, 정산완료일로부터 6개월<br>다. 단말/요금보증보험을 가입한 경우, 보증보험에 따른 법률관계가 종료된 날로부터 6개월<br>라. 요금관련 분쟁이 계속되는 경우 분쟁 종료 시 |

\* 크레파스솔루션은 데이터를 직접 보유하지 않아 SK Telecom 기준으로 작성

출처: 크레파스솔루션 홈페이지('25년 11월)

⑥ (평가결과 설명) 금융소비자가 민원 접수를 통해 AI 평가모형 결과에 대한 설명을 요청할 경우에는 해당 내용을 확인 후 콜백하는 프로세스를 갖추

## ■ 신용보고서 및 관련 서비스

① 보고서 발급절차, ② 보고서 구성 2가지 항목에 대해 확인

① (보고서 발급절차) 민원 접수 창구를 통해 신용보고서 발급 서비스 제공

- 신용조회업무규정 제25조 및 신용정보관리규정 제59조에 의거하여 신용정보 열람을 요청하는 경우 연 1회 이상 무료로 제공 가능하나, 현재까지 관련 내용을 요청한 경우는 없었음

② (보고서 구성) 신용평점, 정보영역별 긍정적 요인 등으로 구성

### 〈신용보고서 예시〉

예 시



## 개인 신용보고서

발급번호 : crepass\_20250101-00001

|      |                     |        |              |
|------|---------------------|--------|--------------|
| 이름   | 김크레파스               | 주민등록번호 | 000000-***** |
| 발급일시 | 2025-01-01 12:00:00 | 발급용도   | 개인보관용        |

### 신용평점



928점

0점 전체평균 1000점

- ✓ 김크레파스님의 신용 평점은 928점 입니다.
- ✓ 전체 이용자 대비 상위 10% 입니다.
- ✓ 지난 6개월 대비 점수가 상승하였습니다.

신용 평점은 0점에서 1000점까지 산정되며, 점수가 높을수록 신용 상태가 안정적임을 의미합니다.

#### 정보영역별 요인

| 정보영역     | 긍정적 요인                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|
| 통화패턴     | 매월 전화 거는 횟수는 거의 일정합니다.                                                |
| 메시지 패턴   | 앞으로 처리할 일이나 일정 등을 주로 오전 시간대에 문자메시지로 보내서 확인합니다.                        |
| 데이터 패턴   | 매월 모바일 데이터 사용량은 거의 일정합니다.                                             |
| 고객 부가 정보 | 제품 및 서비스에 대한 관심도가 높고, 상품 결합 시 받을 수 있는 할인 혜택을 누리기 위해 결합 상품 가입에 적극적입니다. |

출처: 크레파스솔루션 제출자료('25년 11월)





## 개인신용평가체계 검증위원회

