경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 롯데카드㈜

2. 조치일 : 2024. 3. 8.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	경영유의 6건, 개선 3건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 부동산 PF대출 리스크 관리 강화

2020.4월 부동산 PF대출을 최초로 취급하여 2022.3월말 현재 PF대출 잔액이 O조 OOOO억원으로 빠른 속도로 증가하였으며, 최근 금리인상에 따른 자산가격 조정 등 잠재위험도 함께 증가하고 있는 점 등을 감안하여 아래와 같이 리스크 관리를 강화할 필요가 있음

㉮ 부동산 PF대출 한도관리 강화

「여신전문금융업감독규정」 등에 따라 부동산 PF대출의 총 익스포져를 관리하고 있으나* 특정 지역 또는 물건 등에 쏠림현상이 발생할 경우 이를 적절히 통제할 수 있는 리스크 관리 수단이 미흡하고, 특히 최근 미분양물량이 증가하는 영남권 PF대출 비중**이 상대적으로 높아 해당지역에 대한 미분양 리스크 관리가 필요한 상황이므로

* 부동산 PF대출 취급잔액 한도를 여신성자산의 100분의 30 이내로 제한

** 2022.3말 현재 영남권 PF대출잔액(○○억원)이 전체 PF대출잔액(○조 ○○○○억원)의 ○○%를 차지

단기적으로 미분양 위험지역의 한도 관리를 강화하고 장기적으로 부동산 시장상황 변동에 따라 부문별 한도*를 설정하여 부동산 PF 익스포져가 특정부문에 집중되지 않도록 관리하기 바람

* (예) 대출상품별(PF, 브릿지론), 물건별(주거, 비주거), 분양물건별(선분양, 후분양, 미분양물건 등)

㉯ 부동산 PF대출 사업성평가 기준 강화

여신전문금융업협회「부동산PF 리스크관리 모범규준」에 따라 자산건전성 관리를 위해 부동산 PF대출 사업장별 사업성 평가결과를 반영하여 자산건전성 분류를 하고 있으나, 일부 사업장*의 경우 인허가 문제 등으로 사업계획 대비 사업일정이 장기간 지연되고 있음에도 '양호'로 평가하는 등 PF대출 사업성 평가기준이 PF사업장의 리스크를 제대로 평가하지 못하고 있으므로

* 2022.3말 현재 사업일정 등이 사업계획서와 다른 중점 관리 대상 사업장(○개, ○○○○억원)

PF사업의 리스크 요인(factor)을 재분석하여 사업성 평가 기준의 변별력을 높이는* 한편 개별 PF사업장에 대한 사후관리 과정에서 추가로 발견된 리스크 요인을 사업성 평가에 즉각 반영하는 등 사업성 평가기준을 합리적으로 개선하는 방안을 마련하시기 바람

(예) 본 PF 사업성 평가시 '최초 사업계획 대비 착공 또는 분양개시가 12개월 이상 지연되는 경우' 양호 → 보통으로 1단계 하향 조정

㉰ 부동산 PF대출 사후관리 강화

영업부서인 종합금융실이 사업장별 모니터링을 정기적으로 실시하고 사업이 지체된 사업장을 관리대상으로 선정하는 등 사후관리 업무를 수행하고 있으나, 최근 급격한 분양시장 경색 등 부동산 시장의 변동성이 높아지고 있음에도 이에 대한 영향력 분석이 미비하고

심사부서 등 평가조직에서도 부동산 PF대출 건전성 및 익스포져 사후관리 차원에서 모니터링을 실시하고는 있으나, 영업부서에서 제공하는 사업진행 현황 데이터를 단순히 참고하는 수준으로 평가조직의 사후관리 목적을 충분히 달성하지 못하고 있으므로

영업부서는 부동산 PF대출 사후관리 항목을 부동산 경기 지표* 등으로 다양화하고, 심사부서 등 평가조직은 자체 사후관리 기준을 마련하여 시행하는 등 부동산 PF대출의 사후관리 체계를 강화하시기 바람

* 주변 분양가 시세 변동, 공사비 변동 추이, 미분양 현황 등

(2) 신용카드 부정사용 예방 업무 강화

앱카드(App Card) 거래의 인증 및 승인에 활용되고 있는 이상거래탐지시스템(Fraud Detection System)에서 이상거래 패턴 및 판단 변수로 이용고객의 IP정보를 활용하지 않고 있어 특정 IP를 통한 다수 고객 명의의 연속적인 온라인 부정사용에 대응하지 못한 사례*가 발생하였으므로

* (예) 2022.4.10. 22:08:44～4.11. 03:06:23 중 동일가맹점에서 동일 금액(건별 ○○○원)으로 총 ○명의 신용카드 회원 명의의 앱카드로 총 ○○건 거래가 승인됨

앞으로 신용카드의 부정사용 예방 기능을 제고하기 위하여 IP정보 등을 이상거래 판단 변수로 활용하는 등 이상거래탐지시스템의 이상거래 경보 발령 및 대응 체계를 강화하시기 바람

(3) 정보활용동의서의 체계적 관리 강화

신용·체크카드를 발급받는 회원 및 종합금융상품을 이용하는 고객으로부터 징구하는 '개인신용정보 수집·이용·제공 동의서(정보활용동의서)'는 「신용정보 이용 및 보호에 관한 법률」 등 법규와 정보보호 내규에 부합하게 작성되었는지를 검토하고, 정보활용동의서 양식 및 제·개정 연혁을 체계적으로 관리하여야 하는데도

각 상품담당 부서가 신상품을 출시하거나 상품내용을 변경하면서 정보보호 업무담당부서와 협의(검토)없이 임의로 정보활용동의서를 제·개정하고 있으며, 정보활용동의서의 종류와 작성·변경일도 관리되지 않고 있어, 관련 법규 위반 또는 고객과의 분쟁 발생 소지가 있으므로,

앞으로 회원 및 고객에 대한 정보보호 업무가 적정하게 이루어질 수 있도록 정보활용동의서 양식 관리체계를 강화하시기 바람

(4) 회사 경영활동 관련 내부통제 강화

㉮ 업무위임전결규정 운영 미흡

내규 「업무위임전결규정」에 따라 보직간부는 팀장이 위임한 직무권한 및 회사가 정한 업무 범위 내에서 전결권을 행사할 수 있으나

보직간부에 대한 정의 및 지정 절차 등이 규정화되어 있지 않아 회사의 내규 등에 직위의 설치 근거 및 전결권을 명확히 규정하시기 바람

㉯ 임원 직위 운영 미흡

검사종료일(2022.6.29.) 현재 등기임원 외의 집행임원에 대하여 '부회장, 부사장, 전무, 상무, S1' 등의 직위를 부여하고 있으며 그 외에도 고문, 자문 등 임원에 준하는 직위를 부여하고 있으나

집행임원 및 고문·자문에 대한 운영 근거와 업무범위가 명확히 규정되어 있지 않아 내규에 집행임원 등의 범위 및 설치근거를 마련할 필요가 있음

㉰ 임원퇴직금 지급업무 불철저

내규 「임원보수 및 퇴직위로금 지급규정」에 따라 임원의 퇴직위로금은 임원의 위임계약이 만료된 시점에 지급하여야 함에도

위임계약 만료일 이전에 일부 임원*에게 퇴직위로금을 지급한 사실이 있으므로 앞으로 이런 일이 재발하지 않도록 유의하시기 바람

* 甲부회장의 위임계약기간은 2020.3.31.~2023.3.30으로 검사종료일 현재 재직중임에도, 2021.3.30.에 퇴직위로금을 지급함

㉱ 명령휴가제도 운영 강화

내규 「내부통제규정」, 「복무규정」 및 「취업규칙」에 따라 사고의 예방 및 업무상 필요한 경우에는 인사담당부서의 사전 협의를 받아 임직원에 대한 명령휴가*를 실시하고 있으나

* 연 1회, 6일 이내의 범위에서 휴가를 명할 수 있으며, 명령휴가 대상직원이 휴가 등의 사유로 출근하지 아니한 경우 명령휴가를 실시한 것으로 간주

자금·회계·대체투자 업무를 담당하는 팀장만을 명령휴가 대상으로 하고, 동 대상자에 대한 업무적정성을 업무대행자가 점검하도록 함에 따라 사고 축소 및 은폐 가능성이 있으므로,

앞으로 명령휴가제도 운영의 효율성 제고를 위해 명령휴가 대상을 사고 가능성이 높은 부서에 근무하는 직원 및 장기근속자 등으로 확대하고 명령휴가 제도의 신뢰성을 확보할 수 있도록 감사실 및 준법경영실 등에서 명령휴가 대상직원에 대한 업무 적정성을 점검하도록 하는 등 관련 제도를 보완할 필요가 있음

㈐ 현물시재 점검기준 마련 등

내규「감사운영지침」에는 감사인은 감사착수 당일에 현금과 현물감사를 완료하도록만 규정하고 있으나 현물시재 점검을 위한 세부적인 기준 및 절차가 마련되어 있지 않고, 그간 현금과 현물에 대한 시재점검을 실시한 이력도 없으므로

앞으로 현물시재 점검 대상* 및 실시 주기 등을 포함한 현물시재 점검기준을 마련하고 정기적으로 현금 및 현물에 대한 시재 점검을 실시하시기 바람

* 유용가능성이 높은 현물(상품권, 공카드 등)이 점검 대상에서 누락되지 않았는지 확인할 필요

㈑ 인장등록 및 관리업무 미흡

내규「인장관리규정」제7조 내지 제9조에 따르면 인장관리부서는 사용 중인 인장의 등록사항 등을 인장등록대장에 기재하고 관리하여야 하나, 인장등록대장에 인장 관련 변동사항을 기재하여 관리하지 않고 있고, 동일한 사용인감을 복수*로 사용하는 등 인장관리 업무가 전반적으로 미흡하므로

* 'O번' 사용인감 : A팀에서 사용 부서 및 빈도수가 많다는 사유로 3개 사용
'OO번' 사용인감 : B센터에서 C사무소와의 거리가 멀다는 사유로 복수로 관리

앞으로 각 부서에서 사용하고 있는 인장의 등록 현황 및 등록대장을 철저히 관리하고, 인장 번호를 각각 달리하는 등 회사의 인장관리 업무를 강화할 필요가 있음

(5) 자산건전성 분류 업무 미흡

「여신전문금융업감독규정」 별표1. 자산건전성분류기준에 따르면 일정 시점의 금융기관 차입금이 동 시점 전 최근 1년간 매출액을 초과할 경우 요주의로 분류하여야 하는데도, 회사는 2022.3월말 현재 동 사유에 해당하는 일반 기업담보대출 O건(OOO억원)의 건전성을 정상으로 분류한 사실이 있으므로, 매출액 관련 자산건전성 분류가 적정하게 운영될 수 있도록 자산건전성 분류 업무 관련 절차 및 프로세스를 마련할 필요가 있음

(6) 상품 및 마케팅행사에 대한 수익성 분석·관리체계 강화

내규「수익성 분석 및 관리규정」제11조에 따라 손익관리 부서는 상품 수익성 분석자료를 손익관리위원회 및 리스크관리협의회에 정기적으로 보고해야 하고, 리스크관리협의회는 해당 자료를 점검하여 손실 규모 등 경중을 감안하여 리스크관리위원회에 보고해야 함에도, 보고 절차를 생략하거나, 형식적으로 보고*하여 사후 수익성 점검 및 손실발생에 대한 대응마련 등에 대한 손익관리위원회 및 리스크관리협의회의 통제가 곤란하고,

* 2020.3.31. 내규를 개정하여 2020.4.1.부터 시행하도록 규정하였으나, 2022.1분기만 보고하였으며, 동 보고시 정량적인 결과 수치값 위주로 작성하여 상품별 계획 대비 실적 증감사유 등 정성적인 분석내용이 미흡

내규「수익성 분석 및 관리규정」제4조 및「손익관리위원회 운영지침」제5조에 따라 신규상품을 출시하는 경우에는 수익성 분석 자료를 포함한 기획안을 손익관리위원회에 상정하여 심의를 거치도록 규정하고 있는데, 신상품출시 후 5개년간 예상수익성을 보고하면서 일부 상품의 경우 고정비 차감 전의 공헌이익률 위주로 보고*하는 등 보고자료에서 구체적인 예상비용 배부내역을 생략**하여 손익관리위원회의 수익성 예측 및 타당성 심의의 일관성이 떨어질 우려가 있으며,

* 수익에서 변동비와 고정비를 차감한 최종 예상 영업이익이 아닌 고정비 차감전의 공헌이익으로 보고

** 구체적인 손익규모 및 직·간접비용 배부 금액을 보고한 상품들이 있는 반면 ㈜ 등 일부 상품의 경우 취급고 대비 손익비율만 보고

신용판매 취급고 확대 및 인당 이용률 제고 등을 위해 연초 계획대비 예산외*

프로모션 등을 진행하여 판촉비 집행을 확대함으로써 마케팅행사 지출비율**이 증가하고 있으나, 카드상품과 달리 수익성분석자료를 손익관리위원회에 별도 보고하지 않아 적자 및 저수익 행사의 지속 및 변경 여부 등 분석결과 활용 및 사후관리가 미흡할 소지가 있으므로, 상품 및 마케팅활동에 대한 수익성분석 보고체계 운영 및 내부통제를 강화할 필요가 있음

* 2021년 주요 대형가맹점 대상 연초 배정예산 대비 추가 집행한 판촉비가 약 OOO억원

** 롯데카드 : (2018년) OO% → (2019년) OO% → (2021년) OO% → (2022.3월말) OO%

나. 개선사항

(1) 지배구조 내부규범 작성 미흡

「금융회사 지배구조에 관한 법률」 제14조 제1항 및 「금융회사 지배구조 감독규정」 제5조 제2항에 따라 이사회의 구성과 운영, 이사회 내 위원회의 설치, 임원의 전문성 요건, 임원 성과평가 및 최고경영자의 자격 등 경영승계에 관한 사항 등을 내규 「지배구조 내부규범」에 규정하고 있으나

동 내규에 이사의 자격요건이 상근·비상근·사외이사로 구분되어 있지 않거나 준법감시인 및 위험관리책임자의 업무범위 및 성과평가 기준이 명시되어 있지 않는 등 일부 내용이 미흡하게 작성되어 있는 바, 앞으로 「지배구조 내부규범」 내용이 「금융회사 지배구조 감독규정」 제5조 제2항에 맞게 운영되도록 관련 업무를 개선하시기 바람

(2) 신용카드 모집인 교육 및 불법모집 점검 체계 등 미흡

내규 「금융소비자보호에 관한 내부통제기준」 제19조 및 「금융소비자보호기준」 제10조 등에 따라 A팀이 신용카드 모집인 대상 내부교육의 기획·운영을 총괄하여야 하며, 내규 「모집질서 건전화에 관한 내부통제기준」 제4조 및 제5조에 따라 B팀이 수시로 불법모집 현장점검 및 인터넷 커뮤니티 사이트 등에 대한 불법모집을 점검(이하 “사이버점검”)하여야 하는데도

영업부서인 C팀이 신용카드 모집인 대상 교육을 주관하고 있고, 모집인 대상 교육의 출석 관리* 등이 미흡하며, B팀 내 불법모집 점검 담당 직원이 기존 O명에서 검사착수일 현재 O명으로 감축되어 현장 및 사이버 점검이 소극적으로 운영**되고 있는 등 모집인 대상 교육 및 불법모집 점검이 충실히 이루어지고 있지 못하므로

* 영업점별 수기 출석부를 스캔하여 보관할 뿐, 모집인별 교육 출석 현황은 미집계

** (현장 점검) 불법모집 가능성이 높은 현장을 선별하여 적시성 있게 점검하는 대신 영업점에 대한 연1회 정기 업무점검시 부속된 형태로 운영

(사이버 점검) 인터넷 커뮤니티의 신용카드 모집 관련 게시물을 대상으로 불법모집 관련 키워드를 검색하여 커뮤니티 운영자에게 삭제를 요청하는 이메일을 송부하는 수준으로 운영

앞으로 A팀 주관으로 모집인에 대하여 통일성 있는 교육과 체계적인 출결 관리

가 이루어질 수 있도록 운영하고, B팀 내 불법모집 점검 담당직원을 보강하여, 현장 및 사이버 점검 대상의 선정 및 불법모집 점검을 강화하는 등 신용카드 모집인에 대한 교육 및 불법모집 점검업무를 강화하시기 바람

(3) 신용카드 갱신발급 기준 개선

내규「신용카드 발급 및 이용한도 규정」제5조 제4항에 따라 신용카드 개인회원이 신용카드 갱신발급 등을 신청하는 경우 자체 심사기준에 따라 신용카드 발급 가능 여부를 결정하고 있으나

심사기준 수립 및 변경 절차, 전결권자 등 내부통제절차가 마련되어 있지 않아 심사기준이 수시로 변경되는 경우 회원으로부터 민원이 발생될 소지가 있으므로 신용카드 심사기준을 구체적으로 마련하시기 바람