경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 대구은행

2. 조치일 : 2019. 4. 19.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	경영유의사항 2건

※ 경영유의 및 개선사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 감면금리 적용시 내부통제 강화

감면금리를 적용한 대출의 기한 연장 시 감면금리를 변경 적용할 때에는 그 사유 및 승인내역을 구체적으로 기록·관리하고 차주에 대하여 감면금리 변경내역을 안내하는 등 감면금리 적용 관련 업무절차를 강화할 필요가 있음

(2) 금리인하요구권 안내 및 심사절차 강화

① 금리인하요구권 안내절차 강화

차주에 대한 금리인하요구권 안내를 이메일로만 실시하고 있어, 은행의 안내사항 수신방법을 우편 또는 휴대전화 문자메시지(SMS)를 선택한 차주에 대하여는 금리인하요구권 안내가 이루어지지 않아 차주의 권익보호가 소홀해질 우려가 있으므로

모든 차주에 대하여 주기적으로 금리인하요구권이 안내될 수 있도록 대고객 안내 수단을 다양화하는 등 관련 업무절차를 강화할 필요가 있음

② 금리인하요구권 심사절차 강화

은행은 차주로부터 대면 및 비대면(인터넷, 스마트뱅킹) 채널을 통하여 금리인하요구를 신청 받아 그 수용여부를 심사하여 결정하고, 차주의 금리인하요구를 수용하는

경우에는 시스템에 심사의견 및 심사결과에 대하여 기록·관리하고 있지만, 거절하는 경우에는 심사의견 및 심사결과에 대하여 기록·관리하고 있지 않아 그 처리결과의 적정성 여부를 확인할 수 없는 등 차주의 권익보호가 소홀해질 우려가 있으므로,

금리인하요구 거절 시에도 그 심사결과를 기록·관리하도록 하고 차주에게 심사결과와 그 사유를 통보하는 등 관련 업무절차를 강화할 필요가 있음