경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 기업은행

2. 조치요구일 : 2023. 9. 19.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 1건, 개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 대출모집법인에 대한 업무점검 강화 및 징계 실효성 제고

① 대출모집법인에 대한 업무 점검 강화

은행 내규 「가계대출상품 취급세칙」 제2편 제3장 제24조에 따라 은행은 본부(개인여신부) 부서장을 대출모집인 관리담당자로 지정하고 연간 4회(분기별) 이상 주요사항*을 관리하고 점검**하여야 하며 부적절한 상황 등이 발생한 경우 경영진에게 보고하여야 하는데도

* 대출모집인 관리 현황, 등록요건 충족 여부 및 계약체결의 적정성 여부, 의무사항 준수 및 금지행위 발생 여부, 금융업협회 교육의 참석 여부 및 금지행위 발생 여부, 감독기관의 권고·지도사항 등 내부통제기준 준수 여부, 점검 결과 시사점

** 대출모집법인과 계약을 체결한 경우 대출모집법인에게 점검을 위임할 수 있으나, 이 때에도 은행이 그 결과를 확인하도록 규정하고 있음

개인여신부는 대출모집법인이 월별로 자체적으로 점검하는 체크리스트 결과만 보고 받고 직접 대출모집법인에 대해 업무수행의 적정성을 점검하지 않고 있으며, 동 체크리스트에는 주요 점검사항 항목*이 일부 누락되어 있고 항목도 구체화되어 있지 않아 대출모집법인에 대한 업무점검의 실효성이 미흡하므로

* 대출모집법인 및 대출상담사의 금지행위 중 일부만 포함

대출모집법인의 업무수행이 적정한지에 대한 점검항목, 점검방법, 점검주기 등 세부기준을 마련하고 정기적으로 점검을 실시하여 대출모집법인 업무 전반에 대한 점검을 강화하시기 바람

② 대출모집법인에 대한 징계 실효성 제고

은행은 대출모집법인 및 대출상담사 징계기준에 대해서 위탁계약서의 금지행위 중 일부사항* 위반에 대해서만 즉시 계약해지를 하도록 함에 따라 금융소비자 피해가 발생할 수 있는 금지행위가 발생하더라도 대출모집법인 및 대출상담사에 대해 즉시 제재할 수 없게 될 우려가 있으며

* 위탁계약서상의 금지행위 중 일부행위(서류의 위·변조, 별도 수수료 요구 및 수수, 피라미드 또는 다단계 영업, 고객정보 유출 및 부정사용)에 대해서만 즉시 계약해지 하도록 되어 있으며, 나머지 금지행위(부당권유 등 금융소비자보호법 위반 행위 등)는 즉시 계약해지가 가능한 징계기준에서 제외되어 있음

단순히 위탁계약서의 의무사항 및 금지행위의 위반횟수*에 따라 경고 또는 계약해지하도록 되어 있는 등 대출모집법인 및 대출상담사에 대한 징계기준이 구체화 되어 있지 않으며, 위반행위의 중대성을 고려하여 징계기준을 차별화 하여야 함에도 위반횟수에 따라 동일하게 징계하고 있는 등 징계기준의 실효성이 없으므로

* [대출모집법인] 매년 대출모집법인 소속 대출상담사가 제8조(의무사항), 제9조(금지행위) 위반 횟수가 누적 5회시 경고 1회를 부과하고, 추가 2회마다 경고 1회를 부과하여 1년 동안 총 경고 3회시 계약해지. 단, 누적경고 5회시 즉시 계약해지

[대출상담사] 제8조(의무사항), 제9조(금지행위) 위반횟수가 최근 1년 동안 누적 3회 또는 총 누적 5회시 계약해지

금융소비자 피해가 우려되는 금지행위에 대해 즉시 징계가 가능하도록 하고 위반행위 유형별로 세부 징계기준을 마련하여 대출모집법인 및 대출상담사에 대한 징계의 실효성을 제고하시기 바람

나. 개선사항

(1) 대출모집인 대출관련 고객 서류 반환·파기절차 미흡

내규「금융소비자보호에 관한 내부통제규정」제22조 등에 의하면 은행은 금융소비자의 개인(신용)정보의 분실·도난·유출 등이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 업무위탁에 관한 계약의 이행 상황을 관리·감독하여야 하나

대출상담사가 고객이 작성한 대출서류를 은행 영업점에 제출한 이후 고객 요청으로 대출 신청이 취소되거나 대출 심사가 거절되는 경우, 대출상담사가 대출서류 등을 누락하지 않고 반환 또는 파기하였는지 확인하기 위한 별도 기준이 마련되어 있지 않아 개인정보가 유출될 위험이 있으므로

은행은 대출모집법인으로 하여금 대출관련 서류의 은행 제출·반환·파기 시점 등을 관리하고 관련 책임자가 확인할 수 있도록 대출서류 관리 대장을 마련하도록 하고, 영업점이 대출관련 서류의 접수부터 반환 및 폐기까지의 이력을 확인하는 등 고객정보를 안전하게 관리하기 위한 기준 및 절차를 마련할 필요가 있음

(2) 대출청약 철회제도 운영 불합리

내규「여신업무 취급세칙」제446조의2 등에 의하면 은행은 고객이 여신취급일로부터 14일 이내에 대출금의 전액 상환을 요청하는 경우 '대출계약 철회의사 확인서'(이하 '확인서')를 받아 고객의 철회의사를 확인*하여 처리해야 하는데,

* 여신취급일로부터 14일 이내에 대출금 전액을 상환하고자 하는 고객은 대출계약철회와 중도상환 중 하나를 선택할 수 있는바,

대출계약철회를 선택하는 경우 고객은 대출취급 시 은행이 제3자에게 지급했던 부대비용(담보권 설정비용, 감정평가비용 등)을 반환할 의무가 생기는 반면, 중도상환을 선택하는 경우 그 비용 대신 대출약정서에서 정한 중도상환수수료를 지급할 의무 발생

동 확인서에는 대출계약 철회 시 고객이 부담해야 할 비용과 중도상환 시 부담해야 할 중도상환수수료가 명확히 비교되지 않아 고객의 합리적 의사결정을 저해하는 측면**이 있으므로

** 2021.3.25.이후 여신취급일로부터 14일 이내 중도상환수수료를 수취한 대출모집법인 취급 대출 총 16건 중 대출계약철회 시 고객부담비용이 중도상환 선택시 중도상환수수료를 하회함에도 고객이 대출계약철회가 아닌 중도상환을 선택한 건은 13건 (81.2%)

고객이 대출계약 이후 대출의 필요성 등을 재고한 후 불이익 없이 해당 계약을 탈퇴할 수 있는 기회를 제공하고자 하는 대출계약철회권제도의 취지를 고려하여 금융소비자에 대한 권익침해가 발생하지 않도록 고객이 여신취급일로부터 14일 이내에 전액상환을 요청하는 경우 대출계약철회비용과 중도상환수수료를 서면으로 명확히 비교·안내하고, 이를 고객이 인지하였음을 확인하는 등 관련 절차를 개선할 필요가 있음

(3) 부동산중개업소 대출소개업무 운영 불합리

은행은 부동산중개업소와 업무협약을 체결하여 부동산중개업소가 대출 고객 소개 시 수수료를 지급하고 있는데

실제 부동산중개업소로부터 소개받은 고객이 작성하는 서류에는 금리, 대출금액 등은 은행의 내부규정에 따라 결정되고 중개업소를 통한 소개 건임을 확인한다는 내용이 적시되어 있는 반면, 은행과 부동산중개업소가 체결하는 「업무협약서」상에는 부동산중개업소가 금융상품판매대리·중개업을 영위하는 것으로 오인할 수 있는 조항*이 있으므로

* 예) 「업무협약서」 제6조 제2항 : 중개업소는 고객에게 대출상품 등의 내용을 설명해야 한다.

「업무협약서」상 금융상품판매대리·중개업을 영위할 수 있다고 오인될 수 있는 내용을 삭제하여 부동산중개업소가 대출 관련 단순 소개업무만을 수행한다는 사실을 명확히 하고, 동 개정내용을 부동산중개업소들에 안내하는 등 부동산중개업소의 대출 소개업무를 개선할 필요가 있음