경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜신한은행

2. 제재조치일 : 2024. 5. 20.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	• 경영유의사항 14건
	• 개선사항 32건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 최소유지 자기자본비율 관리 강화

내규 「리스크관리규정」 제10조에 따라 리스크관리계획이 은행 및 각 사업부문 경영계획 수립 시 반영되도록 매년 경영계획 수립 전에 다음 연도의 최소유지 자기자본비율*을 제시해 왔으나, 2023년에는 新바젤Ⅲ 규제 도입에 따라 BIS자기자본비율 △□.□%p 하락이 예상된다는 이유로, 합리적 근거 없이 최소유지 자기자본비율 역시 전년 대비 △□.□%p 낮추어 제시한 사례가 있으므로

* 위기상황 대응을 통한 손실흡수 여력 확보 차원에서 은행이 자율적으로 설정

향후에는 최소유지 자기자본비율 설정 시 합리적인 근거를 마련하여 조정하는 한편, 그 중 핵심지표인 보통주자기자본비율은 손실흡수 능력 제고 및 자본적정성 관점에서 보다 보수적으로 관리할 필요가 있음

(2) 부동산 PF대출 사업성 평가 및 신용평가 강화

내규 「여신업무기준」에 따라 부동산 PF대출 차주(시행사)에 대해 '특수금융모형'을 사용하여 사업성 평가를 실시하고 신용등급을 분류하고 있으나

동 모형의 평가항목 중 일부가 불합리*하고, 일부 평가항목의 평가기준이 명확하지 않으며**, 유사 PF사업에 평가자별로 다르게 평가***한 사례가 존재하는 등 신용등급 산출이 적정하게 수행되지 않고 있으므로

* '요구분양률' 평가항목은 분양 사업에 해당되는 항목이나, 분양사업이 아닌 경우(임대업, 물류업 등)에도 '요구분양률' 항목을 적용하여 평가하고 있어 세부평가 기준 개선이 필요

** 'DSCR(원리금상환배수, Debt Service Coverage Ratio)' 평가 시 예상분양률을 손익분기점 분양률로 적용할지 시나리오별(Normal Case, Worst Case 등) 분양률로 적용할지에 대한 명확한 기준이 없음

*** '보증' 평가항목은 시공사 A건설이 제공하는 신용보강 유형이 '조건부 채무인수'로 동일함에도 총 4개 사업장에 대해 C~E로 상이하게 평가

'특수금융모형'에 대한 재검토를 통해 모호한 사항에 대해서는 일관된 평가를 수행함으로써 신용등급의 정합성을 제고할 필요가 있음

또한, 부동산 PF대출 중 사업비* 대출에 대한 신용평가모형은 차주가 조합이고 자금통제가 되지 않는다는 사유로 '특수금융모형'이 아닌 '기타단체**' 신용평가 모형을 적용하고 있어, 사업성이 신용등급에 반영되지 못하고 있으므로

* 재건축, 재개발 등 조합에 대한 대출

** 평가항목이 회원수 현황, 회원수 증감, 단체구성원의 지위 및 재정지원 능력, 회원단체 회원의 충성도 등 일반 조합에 대한 항목으로 구성

사업비 대출에 대해서도 사업성이 반영될 수 있는 적정한 신용평가모형을 마련하는 등 신용평가를 강화할 필요가 있음

한편, 신규 부동산 PF대출 전건에 대해 여신감리를 실시하여 적정성* 등을 점검하고 있으나, 위와 같이 '특수금융모형' 사용 PF대출의 신용등급 산출이 적정하게 수행되지 않음에도 적정하다고 판단하는 등 감리가 소홀하므로

* 차주자격 적격성, 직무전결 규정 준수여부, 신용평가 적정성 등 신규 여신감리 실시

감리 시 부동산 PF대출 '특수금융모형' 신용등급 산출의 적정성 여부를 점검할 수 있도록 관련 프로세스를 정비할 필요가 있음

(3) 여신감리 체계 및 여신 사후관리 프로세스 강화

여신감리는 은행내 여신과 관련한 업무 전반을 감사하는 기능을 가져야 하고 여신감리 조직은 조직체계상 영업 및 심사부문과 분리되어 독립성을 가져야 하나,

개인여신을 감리하는 독립적인 조직이 없고 개인여신 및 IB 신규여신에 대한 감리를 수행하지 않으며, IB여신 감리 후 권고사항 이행 여부에 대해서도 적절히 관리하지 않고* 있어 감리 기능이 제대로 작동하지 않을 우려가 있으므로

* 검사종료일 현재 감리 보고서를 B그룹장에 보고하고 관련 부서장에게 공유만 하고 있어 시스템 구축·운영 등 관리가 체계적이지 않음

향후 개인여신 및 IB 신규여신도 감리대상에 포함하고 독립적인 감리업무를 수행하도록 하며, 감리 결과 권고사항에 대한 이행여부를 체계적으로 관리할 필요가 있음

(4) 유효이자율 산출 프로세스 관리 철저

내규 「그룹재무보고규칙」 등에 따라 유효이자율을 산출하고 있는데, 유효이자율 산출 변수 중 하나인 중도상환율 계산 시 2009년* 자료를 사용하고 있어 최근 자료와 괴리가 있고, 특히 2009년 이후 출시된 상품의 경우 데이터가 반영되지 않아 중도상환율을 '0'으로 적용하여 정확한 유효이자율을 산출할 수 없으므로

* 최초 유효이자율 산정 시스템 도입을 위해 외부 컨설팅을 받은 시기

유효이자율 산출시 최근의 중도상환율을 반영하고, 향후 유효이자율의 구성요소별 기초자료와 전반적인 산출 과정의 적정성에 대한 점검 절차를 마련하는 등 유효이자율 산출 프로세스 관리를 철저히 할 필요가 있음

(5) IB부문 자산 실사 업무절차 강화

은행은 IB부문(C부 등)의 대체투자 시 실사업무에 대한 구체적인 기준이나 방법 등에 대해 내규 등 문서로 정해놓은 바 없이 각 부서가 자율적으로 실시하고 있어

현지실사 후 실사보고서를 작성하지 않거나, 실사업무별 참가자(심사부서의 참여 여부), 점검항목 등이 일관되지 않으며, 대체적 절차 수행 시 현지실사를 수행하지 않은

사유와 대체적 절차의 방법, 범위 등이 적절한지에 대해 충분한 검토가 이루어지고 있지 않아 자산 실사가 부실하게 이루어질 우려가 있으므로

향후 IB부문 자산에 대한 현지실사(수행주체, 심사부서의 참여여부, 점검항목 등) 및 실사보고서 작성(작성주체, 보고, 보관기준 등) 관련 기준과 현지실사가 불가능할 경우 대체적 절차의 수행 기준(사유, 방법, 범위 등)을 내규 등에 반영하여 실사업무가 실효성 있게 운영될 수 있도록 업무절차를 강화할 필요가 있음

(6) 투자심의위원회 등 운영 관련 기준 강화

내규 「투자심의위원회규정」, 「여신심의위원회규정」상 투자심의위원회 및 여신심의위원회 구성* 및 의결방식**이 심사 또는 리스크 관련 부서(이하, '심사부서')의 위원이 참여하지 않거나 적은 수(1명)만으로도 투자 승인이 가능하도록 규정되어 있어

* 투자심의위원회: D그룹장, B그룹장, E그룹장, F그룹장, G그룹장, H그룹장, I그룹장 등 7인으로 구성 (단, D그룹장은 의사정족수 및 의결정족수 산정시 제외)

여신심의위원회: E그룹장, B그룹장, G그룹장, F그룹장, H그룹장, D그룹장, I그룹장, J부장 등 8인으로 구성 (단, 안건 소관 그룹장은 의사정족수 및 의결정족수 산정시 제외)

** 재적위원 2/3 이상의 출석 및 출석위원 2/3 이상의 찬성으로 의결

2019.12.~2023.3. 중 심사부서 위원이 절반 이하로 참석한 상태에서 투자영업부서(D그룹, H그룹, I그룹 등) 주도하에 투자를 승인한 사례가 투자심의위원회 5회, 여신심의위원회 3회(중립부서의 위원*을 제외할 경우 투자심의위원회 40회, 여신심의위원회 15회) 발생하는 등 투자 승인 시 심사부서보다 투자영업부서의 의견이 반영될 소지가 있으므로

* F그룹과 G그룹의 경우, F그룹은 경영전략 수립, 실행 등 전반적인 기획 업무를 담당하고 G그룹은 자금관리 및 결제 업무를 담당하는 등(내규 「업무담당규정」) 투자영업부서와 심사부서 간 중립적인 위치에 있음

투자심의위원회 또는 여신심의위원회 의결 시 심사부서 위원이 필수적으로 참석하도록 관련제도를 보완하여 투자영업부서가 아닌 심사 등 관련 부서 주도하에 심의·의결이 진행되도록 하는 등 투자심사의 독립성 및 합리성을 제고할 필요

(7) 집합평가 대손충당금 산정방식 및 절차 강화

집합평가 대손충당금 산정 과정에서 아래와 같이 미흡한 점이 발견되었으므로 집합평가 대손충당금 산정방식 및 절차를 강화할 필요가 있음

㈎ 2022.7.21. 위험관리위원회 결의 과정에서 부도데이터 사용기간 단축 사실 및 사유 등을 제대로 보고*하지 않았고, 코로나 기간의 왜곡된 부도율 비중이 확대되어 대손충당금이 불합리하게 산정될 우려가 있었는데도 충분한 논의 없이 부도데이터 사용기간을 단축하는 등 대손충당금 산정 절차의 투명성이 미흡하였으며,

* 미래전망 예측모형을 통한 미래경기 전망 방식 변경에 대해서 주로 기술하여 보고

2022.12월말 기준 경험 부도확률(PD) 추정을 위해 기업 신용등급별 실측부도율을 산출하는 과정에서 신용등급간 실측부도율 역전 현상이 빈번하게 발생하는 등 실측부도율의 안정성 저하가 우려되므로

위험관리위원회에 집합평가 대손충당금 산정방식 변경사실 및 그 사유 등을 명확히 기술하여 보고토록 하고, 코로나 금융지원에 따른 실측부도율의 왜곡 및 안정성 저하 우려를 최소화할 수 있는 부도확률(PD) 등을 활용하여 집합평가 대손충당금을 산정할 필요가 있음

㈏ 2022.6월말 및 12월말 기준 미래전망 예측모형을 통해 통합위기상황분석 시나리오를 활용하였으나, Upside 시나리오 발생확률을 지나치게 낙관적으로 설정하였고

2022.12월말 기준 GDP 성장률 등 미래전망 시나리오를 2022.6월말 기준보다 비관적으로 설정하였는데도 미래전망 예측모형 결과 예측 부도확률(PD)은 오히려 하락하였으며,

코로나 기간 예측 부도확률(PD)과 실측부도율의 편차가 크고 추세도 상이하게 나타나는 등 미래전망 예측모형의 예측력이 미흡하므로

미래전망 시나리오별 발생확률을 지나치게 낙관적으로 설정하지 않도록 통합위기상황분석과 연계성을 강화하고, 미래전망 예측모형의 예측력 제고를 위해 모형개발과정에서 코로나19 기간의 부도율 착시효과 완화 방안을 강구할 필요가 있음

㈐ 지주 내규 「그룹재무보고지침*」에 따르면 부도시손실률(LGD)에 미래전망정보를 반영하여 대손충당금을 적립하여야 하는데도 이를 반영하지 않고 있으므로

* 지주 「그룹재무보고지침」 [붙임6] 각 종속회사별 집합대손충당금 설정 단위

향후 고금리 지속, 부동산가격 하락* 등 경기악화에 따른 손실확대 가능성에

대비하여 부도시손실률(LGD)에 대해 미래전망정보를 반영할 필요가 있음

* 공동주택 실거래가 지수 : (2021.12월) 137.1 → (2022.6월) 136.9 → (2022.12월) 117.5 → (2023.1월) 116.9

(8) 기업 신용평가 재무추정모형 내부통제 강화

외감 및 IFRS 적용 기업에 대한 신용등급을 부여하기 위하여 재무모형, 재무추정모형, 비재무모형에서 산정한 평가결과를 결합*하여 사용하고 있으나

* 모형별 평가 비중(%) : 재무모형 49, 재무추정모형 21, 비재무모형 30

2020.1월 ~ 2023.1월 기간 중 재무모형에서 'CCC'등급(건전성 분류상 '요주의') 이하로 평가한 차주(□,□□□건) 중 평가자의 주관적 판단이 개입되는 재무추정모형에서 재무모형 평가등급 대비 5등급 이상 상향*한 비중이 26.2%(□□□건)를 차지하는 등 재무추정모형을 통한 관대화 경향이 나타나고 있으므로

* (예) 재무등급은 'CC' 등급이나 재무추정등급은 장기차입금이 있음에도 이자비용을 '0'으로 가정하는 등 'BBB-'등급 부여(재무등급 대비 7단계 상향)

재무추정모형에 불합리하게 추정한 재무비율*이 사용될 경우 재무추정등급 산정을 제한하고, 재무실적이 불량한 차주인데도 재무추정모형을 통해 신용등급을 관대하게 평가한 경우 신용등급 감리 등을 통해 신용평가의 적정성을 점검하는 등 신용평가 절차 및 사후관리를 강화할 필요가 있음

* (예) 추정 재무제표에 차입금은 존재하나 금융비용을 '0'으로 추정하여 '금융비용/총자산' 등의 평가항목에 활용하는 경우 등

(9) 국외점포 내부통제체제 관리 강화

국외점포에 대한 금융사고 예방을 위한 준법감시 및 상시감시 업무를 수행하는 과정에 아래와 같이 취약점이 있으므로 내부통제체제 관리를 강화할 필요가 있음

㈎ 국외점포 내부통제 통할 강화

㉠ 국외점포에 대해서 현지감독당국이 보고서 오류·지연 제출, 규제비율 미준수 등을 반복적으로 지적하고 있음에도 해결책 강구 노력이 미흡하므로 K본부 등 유관부서로 구성된 협의회를 마련하는 등 국외점포 관리 통할기능 제고 노력이 필요함

㉡ L지점은 2022.3월 발생한 신용장 추심대금 오류지급을 장기간(5개월) 본점에 보고하지 않았고 본점도 오류지급 가능성을 인지할 수 있었음에도 관련부서간 공유가 이루어지지 않은 사례가 있으므로 중요 정보사항 보고절차를 강화하고 정보공유를 활성화할 수 있는 업무절차 마련이 필요함

㉢ 국외점포 자금지원과 관련하여 국외점포가 구체적인 자금용도, 자금조달에 따른 기대효과 등을 기재하지 않은 차입요청을 한 사례가 있고, 지원자금이 용도에 맞게 사용되었는지 점검하는 절차가 없어 부당한 자금지원이 이루어질 우려가 있으므로 자금지원 심사 및 사후점검 관련 국외점포 자금지원에 대한 내규 마련이 필요함

㈏ 국외점포 자체 내부통제 기능 제고

㉠ 국외점포 준법감시책임자에 대해 겸직 여부를 확인하는 절차가 마련되어 있지 않고 성과평가지표에 영업성과와 연동된 평가항목이 포함되어 있는지를 확인하지 않고 있어 내부통제담당자의 독립성 확보 여부가 불확실하므로 겸직 여부 및 성과평가에 대한 점검 강화가 필요함

㉡ 은행은 국외점포의 사고예방을 위하여 상시감시 항목을 수시로 점검하여야 하는데도 M은행 등 9개 현지법인의 경우 2021.9월 이후 중복된 상시감시항목에 대한 점검·개선이 이루어지지 않아 상시감시의 적정성이 저하될 우려가 있으므로 상시감시항목의 주기적 점검·개선이 필요함

㉢ 국외점포는 가수금 및 가지급금을 단시일 내 처리하고 그 정당성을 확인해야 하는데도 국외점포에서 다수*의 장기 미정리된 가수금 및 가지급금을 보유하고 있으므로 장기미정리건에 대한 본점의 점검을 강화할 수 있도록 관련 기준 및 시스템 마련이 필요함

* 2022년말 현재 1년 초과된 가수금 및 가지급금은 각각 85건(9억원), 144건(9.6억원)

㈐ 국외점포에 대한 현장진단 강화

㉠ 일부 국외점포의 경우 3년 이상 내부감사가 이루어지지 않았고 국외점포에 대한 연간 감사계획이 감사위원회에 보고되지 않는 등 국외점포 내부감사 기능이 미흡하므로 감사주기 및 보고체계를 정비하는 한편, 고위험 국외점포에 대해서는 유관부서가 현장진단을 협력·지원하는 등 내부감사 기능의 개선이 필요함

(10) 내부감사 업무 강화

내규 「감사위원회규정」, 「감사규정」 등에 따라 감사위원회 산하 N부가 내부감사 업무를 수행하고 있으나 아래와 같이 감사업무 수행 및 사후관리 등이 일부 미흡하므로 내부감사 업무를 강화할 필요가 있음

㈎ 은행은 감사위원회 결의를 통해 연간 감사계획을 수립하고 있으나, 본부부서에 대한 감사업무 관련하여서는 법정 필수 감사 위주로만 운영하고 2019년부터 O그룹을 제외한 모든 본부부서에 대해 종합감사를 실시한 내역이 없는 등 본부부서별 업무 및 리스크 특성 등을 고려한 감사 업무가 다소 미흡하므로 본부부서에 대한 내부감사를 강화할 필요가 있음

㈏ 상임감사위원 등이 경영진의 일상 업무 집행에 대해 일상감사를 수행하고 있으며, 일상감사는 최종 결재에 앞서 실시하는 사전감사*와 결재 이후 실시하는 사후감사로 구분하여 수행하도록 하고 있으나 내규상 사후감사 기한이 없어 일상감사 수행의 적시성이 떨어질 소지가 있으며, 일상감사 의뢰를 누락하거나, 사전감사 대상임에도 사후감사로 처리하는 등 규정 준수에 미흡한 사례가 있으므로, 내규상 사후감사 기한 등 기준을 마련하고 일상감사 관련 안내, 업무 기준 준수, 업무처리 사후 점검 등을 강화할 필요가 있음

* 주주총회/이사회 부의 의안, 기본 사업계획 수립·예산 편성, 그룹장 전결 이상 계약 승인·변경 등

㈐ 2020년부터 전체 영업점 대상으로 매년 현장감사를 수행하도록 하고 있으나, P반을 모두 전문계약직원(퇴직 후 재채용직원, 최대 2년 근무 가능)으로 구성함에 따라 업무 수행의 전문성 및 연속성 등이 저하될 우려가 있으므로 인력의 전문성 제고 및 교육·관리방안, 중장기 검사인력 확보방안 등을 마련할 필요가 있으며, 현장감사 결과를 주의, 현지조치, 지도사항으로만 처리(KPI 감점)하고 사후 업무보완이 필수적인 사항 등에 대해 조치요구사항 및 이행결과, 동일 위규행위 재발방지를 위한 제도 개선실적 등을 보고한 내역이 없는 등 현장감사 결과가 업무 또는 제도 개선으로 환류되지 않으므로 현장감사 업무의 실질적 수행 및 사후 업무보완 등을 강화할 필요가 있음

(11) 임직원의 금융투자상품 매매 신고에 대한 점검 강화

내규 「윤리경영 실천지침」에 따라 자본시장법 준수 등을 위해 금융투자업 및 기업여신 심사 등을 담당하는 임직원은 유가증권 거래내역을 신고하도록 유가증권 거래

신고제도를 운영하고 있으나,

임직원이 신고한 거래내역에 대해서만 점검이 이루어지고, 미신고 혹은 허위신고 여부에 대한 점검은 이루어지지 않고 있어

임직원이 법규준수에 대한 경각심을 가질 수 있도록 미신고 혹은 허위신고 여부 등에 대한 불시 표본점검을 실시하는 등 유가증권 거래 신고제도 운영의 실효성을 강화할 필요가 있음

(12) 명령휴가제도 운영 강화

내규「사고예방지침」등에 따라 명령휴가제도를 운영하고 있으며, 연 1회 부서별 명령휴가 실시 실적을 확인하고 있으나,

명령휴가가 대부분 대체휴가로 실시됨에 따라 2020년~2022년 중 불시명령휴가 실시 비율이 □□.□%(본부부서 □.□%)에 불과하고, 현금 및 실물관리자* 등 사고 위험이 큰 직원에 대한 명령휴가도 대부분 대체휴가로 실시하는 등 명령휴가제도 운영이 미흡하므로

* 현금·실물관리자를 대상으로 실시한 명령휴가 중 불시명령휴가 비중은 □□.□%에 불과

반기마다 부서별 명령휴가 실적을 확인하여 명령휴가 이행을 독려하고, 부서별 KPI 평가시 명령휴가 실적에 대한 반영 비중을 상향하는 등 명령휴가제도 운영을 강화할 필요가 있음

(13) 국외점포 출자금 환리스크 등 시장리스크 관리 강화

2022.12월말 연결 기준 시장위험가중자산(12.96조원) 중에서 국외점포 출자금 관련 환리스크의 비중이 94.2%(□□.□□조원)를 차지하고 있으며, 기본자본 대비 전체 시장리스크량 비율도 지속적으로 높아지고 있는데도

검사대상기간중 중국 현지법인 출자금 20.8억 위안 중 6.2억 위안에 대해서만 환헷지를 실시하였고, 타 국외점포 출자금 총 7.8억불에 대해서는 환오픈 전략을 유지함에 따라

2019.6월 ~ 2020.3월 기간 중 단기 환율 하락으로 시장리스크 내부모형 관련 사후

검증 초과*가 총 7회 발생하는 등 전반적인 시장리스크 관리가 미흡하므로

* 원화 가치 상승(환율 하락)으로 발생한 평가손실이 VaR(1-Day)를 초과

국외점포 위안화 출자금에 대한 환헷지 비율을 상향 조정하고, 타 국외점포 출자금 통화의 환헷지 적정성을 분석하여 위험관리위원회에 정기적으로 보고하는 등 환리스크 관리를 강화하는 한편, 외환·금리 등 세부 요인별 시장리스크량을 고려하여 향후 전반적인 시장리스크 감축 계획을 수립·이행할 필요가 있음

(14) 통합 위기상황분석 관리체계 강화

내규 「리스크관리지침」 등에 따라 실시하는 통합 위기상황분석과 관련하여 아래와 같이 미비점이 있으므로 이를 보완할 필요가 있음

㈎ 시나리오 설정 과정에 이사회 및 경영진이 참여해야 하는데도 유동성 위기상황 시나리오의 최종 결과만 위험관리위원회 등에 보고하는 등 시나리오 설정에 대한 이사회 및 경영진의 참여가 미흡함

㈏ 이사회 및 경영진에 위기상황분석 결과 보고시 핵심 분석모형 및 분석모형의 유의미한 한계 등 분석결과 관련 정보를 포함하여야 하는데도 이를 누락하였음

㈐ 위기상황분석 관련 모형 및 시나리오의 적정성에 대해 업무 실시부서와 독립적이면서 전문성을 갖춘 별도 부서에서 정기적으로 검증하여야 하는데도 시나리오 설정 모형* 및 유동성 위기상황 시나리오에 대한 검증을 실시하지 아니하였음

* 위기상황분석 시나리오(거시경제변수) 설정을 위해 2021.6월 자체 개발한 기계학습(Machine Learning; ML) 및 회귀분석 모형

㈑ 위기상황분석 관련 모형을 수정하는 경우에는 수정 사유, 수정 내용 및 수정 전·후 결과 비교 등을 문서화하여야 하는데도, 은행은 신용리스크 분석모형 수정* 과정에서 수정 사유 등을 문서화하지 아니하였음

* 부도확률(PD)을 추정하는 회귀모형의 회귀계수 또는 독립변수(설명변수)를 수정

나. 개선사항

(1) 사외이사 평가제도 및 운영 개선

㈎ 사외이사 평가제도

「지배구조 내부규범」 등에 따르면 사외이사 연임(재임)을 위해 후보를 추천할 경우 사외이사 평가 결과 업무수행 능력이 '우수'하다는 점이 입증되어야 함에 따라, 4개 항목(전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성별로 3개의 평가문항 책정)에 대해서 자기(self) 평가, 이사회 평가, 지주 직원 평가를 각각 □□%, □□%, □□% 반영하는 평가제도를 운영중이나

객관적 평가지표가 없는 가운데 검사대상기간 중 모든 사외이사에 대한 평가결과가 '우수' 등급 이상으로 도출되는 등 평가에 변별력이 없어 제도 취지가 구현되기 곤란하고, 평가주체별 반영 비중 가운데 자기평가 반영 비중(□□%)이 주요 4대 은행(0%~20%) 대비 현격히 높아 평가의 관대화 소지가 있으므로

사외이사 평가시 객관적 지표*를 포함하는 등 평가결과의 변별력을 높일 수 있도록 개선방안을 마련하고, 자기평가 비중을 조정하여 관대화 경향을 낮출 수 있도록 관련 절차를 개선하시기 바람

* (예) 일부 문항(예: 이사회 위원회 의안 사전검토 및 질의참여 정도)의 경우 이사의 질의참여 횟수 등 객관적인 수치를 참고지표로 제공하여 평가의 실효성 제고 가능

㈏ 이사회 의사록 작성 기준 마련

내규 「이사회규정」 등에 의해 이사회의 의사에 관하여 의사록을 작성해야 하고, 의사록에는 의사의 안건, 경과요령, 그 결과, 반대하는 자와 그 반대이유를 기재하고 출석한 이사가 기명날인 또는 서명토록 정하고 있으나,

이사회 논의·의사결정의 객관성과 투명성을 확보하기 위한 방안 중 하나인 이사회 의사록 작성과 관련한 내규가 부재하므로, 작성 기한 등을 명시한 의사록 작성 절차를 내규에 마련하시기 바람

㈐ 이사회 지원체계

이사회 지원조직이 경영기획그룹내 실무부서로서 이사회 직속이 아니고 동 부서에 대한 평가기준에 이사회 지원 관련 내역이 전무하며 평가주체도 이사회가 아닌 경영진이

실시하고 있는 등 이사회 지원 업무에 대한 경영진의 영향력을 배제하기 곤란하므로

이사회 업무를 충실하게 지원할 수 있는도록 이사회 지원조직의 독립성을 확보할 수 있는 방안을 마련하시기 바람

㈑ 사외이사 정보제공 지연

「지배구조법」 등에서 금융회사는 사외이사의 원활한 직무수행을 위하여 충분한 자료를 제공토록 하고 있고, 은행은 내규 「이사회규정」 등에 따라 경영상 긴급을 요하는 경우 등을 제외하고 이사회 회의자료를 회일 □주일 전까지 발송하도록 정하고 있으나

검사대상기간중 개최된 총 □□□회의 이사회 및 이사회내 위원회 가운데 □□회는 사외이사 안건 제공 기한을 준수하지 않는 등 사외이사에 대한 정보제공에 미흡한 점이 있으므로 향후에는 사외이사가 충분한 시간을 갖고 회의자료를 검토할 수 있도록 내규에서 정한 기한내 자료를 발송하도록 개선하시기 바람

(2) 경영진 성과보수 환수체계 개선

㈎ 성과급 환수비율 지침 마련

내규 「경영진 평가 및 보수규정」, 「PS운영규정」 등에서 장·단기 성과급의 환수사유*를 규정하고 있어 환수 사유가 발생하는 경우 소관 위원회** 결정에 따라 경영진의 장·단기 성과급을 환수할 수 있음에도 불구하고,

* ① 고의 또는 과실로 은행의 이익에 반하는 행위를 하거나 손해를 초래하는 행위를 한 경우
② 금융감독기관의 감봉 또는 문책경고 이상의 제재를 받은 경우 등

** 단기성과급은 보수위원회, PS성과급은 이사회

내규 등에 성과급 환수사유별 환수 비율에 대한 가이드라인 등이 없어 소관 위원회의 결정에 따라 환수 비율과 금액이 결정되는 등 일관된 기준이 적용되지 않을 우려가 있으므로, 환수사유별 성과급 환수 비율에 대한 기준을 마련하시기 바람

㈏ 오류·부정 등으로 인한 재무제표 정정 관련 환수체계 내규 반영

「지배구조법」 제22조 및 「금융회사 지배구조 감독규정」 제9조 등에 따르면 성과보수 지급의 기준이 되는 재무제표가 오류 또는 부정 등으로 인하여 정정되는 경우 기지급된 성과보수는 정정 내용을 반영하여 조정하도록 규정하고 있음에도,

성과보수 관련 내규인 「경영진 평가 및 보수규정」, 「PS운영규정」 등에는 위의 내용이 반영되어 있지 않으므로, 재무제표가 오류 또는 부정 등으로 인하여 정정되는 경우 기지급된 성과보수는 정정 재무제표를 반영하여 조정한다는 사항을 내규에 반영하는 등 환수체계를 정비하시기 바람

㈐ 환수 관련 보수위원회 역할 제고

은행은 PS 성과급 환수* 등의 경우 보수위원회 심의 절차 없이 보수위원회가 아닌 이사회에서 환수를 결정토록 규정하고 있어 보수위원회에서 보수의 결정, 지급방식에 관한 사항을 심의·의결토록 한 「지배구조법」의 취지에 부합하지 않으므로

* 단기성과급의 경우 보수위원회에서 환수 여부를 결정

PS 성과급 등을 환수하는 경우 보수위원회에서 먼저 심의·의결토록 내규를 보완하시기 바람

(3) 점포폐쇄 지점 선정 절차 개선

점포폐쇄 지점 선정 시 은행의 전체 지점에 대해 자체적으로 마련한 평가항목*을 이용하여 1차 평가를 진행한 후 평가대상으로 선정된 점포에 대해서만 외부위원과 Q부가 참여하는 사전영향평가를 실시하고 있으며, 1차 평가에 사용되는 평가항목*의 구체적인 평가기준 없이 정성적 판단에 의해서만 결정되고 있어 자의적으로 운영될 소지가 있으므로

* 공익성(금융소외계층, 내점고객 등), 성장성(영업자산), 점주규모(영업환경/외부환경 등), 고객분석(거래고객, 거래패턴)

점포폐쇄 진행 시 사전영향평가 대상 지점을 선정하기 전에 Q부가 참여토록 하고, 평가항목별 세부 평가방식·기준을 마련하시기 바람

(4) 플랫폼사업 관리 개선

은행은 거액의 초기 투입비용이 소요되는 플랫폼 사업을 영위함에 있어 해당 사업의 수익성 등에 대한 엄밀한 검토가 필요함에도, O 관련 위원회 또는 소관부서에서 관련 검토가 미비하거나 지나치게 낙관적이고,

수익성이 악화*된 플랫폼 사업에 대한 관리·개선방안 마련 및 이사회 보고 등이 적절히 이루어지지 않는 등 사업 사후관리가 미흡하므로

* ① R 사업 : 2023.3월까지 누적비용 □□□억원, 누적수익 △□□□억원

② S 사업 : 2023.3월까지 누적비용 □□억(수익모델 없음)

플랫폼 사업에 대한 주기적 성과분석 시 재무 및 전략요소 분석을 강화하고 성과분석회의에서 충실히 논의토록 하며, 사업 중간점검 또는 재투자 검토시 외부 전문가의 자문을 통해 사업 관리의 객관성을 제고하는 한편 사업의 중요 사정변경 및 손익현황에 관한 이사회 보고 등을 통해 플랫폼 사업관리를 강화할 필요가 있음

(5) 사회공헌활동 운영 개선

은행은 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 등에 따라 설립한 'T재단'과 U부를 중심으로 사회공헌활동을 실시하고, 이사회 내 위원회로 ESG위원회를 신설(2022.3월)하는 등 이사회 중심의 사회공헌체계를 강화하였으나

①은행 직원이 파견 등 인사조치 없이 T재단을 관리하고 있고, ②내규 「사회공헌기부금 운영지침」이 U부에만 제한적으로 적용되며, ③ESG위원회의 사회공헌활동에 대한 심의·의결기능이 제한적이므로

①재단을 담당하는 U부 직원에 대한 인사발령 등 재단 운영을 보다 투명화하고, ② 내규 「사회공헌기부금 운영지침」을 은행 전체에 적용토록 개정하며, ③ ESG위원회의 사회공헌 심의·의결기능을 강화하는 등 사회공헌 업무를 체계화하시기 바람

(6) 은행 소개영업 관련 구속행위방지 시스템 개선

은행은 지주의 소개영업 장려 정책 등*을 반영하여 소개영업을 강화함에 따른 구속성 행위 예방을 위해 수혜사 직원이 소개받은 고객과 금융상품 거래를 완료한 후 공동영업시스템에 소개영업 실적을 등록하면 구속성 행위 유의사항 체크리스트가 자동으로 생성되어 수혜사 직원이 확인하도록 하고 있고 대출취급 전후 각각 1개월 내 소개하는 경우 소개사의 소개실적으로 불인정하는 등의 조치를 마련하였음에도

* 2023년 원신한KPI 중 신한은행 원신한손익(소개영업) 목표 : 소개(□,□□□억), 취급(□□□억)

소개영업 실적 등록은 수혜사 직원이 소개받은 고객과 금융상품 거래를 완료한 후에 수혜사 직원이 임의로 입력하도록 되어 있어 소개사-수혜사간 발생가능한 구속성 행위에 대한 사전예방 기능이 제한적이므로

소개영업 시 발생가능한 구속행위를 사전 점검·차단하는 전산개발을 추진하는 등 소개영업 관련 공동영업시스템을 개선하시기 바람

(7) 상시감시 업무 체계화

내규 「준법감시업무규정」, 「사고예방지침」에 따라 준법감시인은 내부통제기준 준수 여부를 점검하기 위해 상시감시*시스템을 구축하여 검사역이 상시 점검토록 하고, 영업점과 본부부서**의 이상거래를 상시감시하여야 하나,

* 금융사고 예방을 위해 각 부서 업무가 법규·내규에 맞게 처리되었는지 여부를 전산업무처리 및 영업실태 등의 자료를 검토·분석하는 방법으로 사전적·상시적으로 점검

** 외환, 유가증권, 파생상품, IB 거래 등 자금거래가 수반되는 비정상거래를 포함

상시감시 점검항목 및 시스템이 영업점 위주*로 되어 있어 본부부서의 이상거래를 효과적으로 점검하기에 미흡하고, 상시감시 업무 담당부서를 이원화**하여 본부부서에 대해서는 N부 소속 검사역이 상시감시 시스템을 모니터링하도록 하였으나 점검현황, 지적사항 및 조치결과 등을 관리하거나 보고하지 않고 있으므로

* 공통, 수신, 여신, 외환분야 관련 상시감시 항목 총 133개 및 관련 시스템을 운영 중

** (N부) 본부부서 대상 상시감시 담당, (V부) 영업점 대상 상시감시 담당

영업점과 본부부서의 이상거래를 효과적으로 감시할 수 있도록 상시감시 업무매뉴얼 및 관련 시스템 등을 개선하고, V부가 본부부서에 대해서도 상시감시 업무를 수행하는 등 상시감시 업무를 체계적으로 개선하시기 바람

(8) 신규 상품 및 서비스에 대한 자금세탁위험 평가절차 개선

①내규 「자금세탁방지업무규정」, 「자금세탁방지업무지침」에 따라 신규 상품 및 서비스 판매 전에 자금세탁위험에 대한 평가 및 검토를 수행하고 주요 위험요소를 관리·경감하기 위한 적절한 조치를 취해야 하며, ②자금세탁위험 평가 시 매뉴얼의 체크리스트(위험평가표)를 통해 위험등급(A~E), 통제등급(1~5)을 평가*하여 위험등급과 통제등급이 모두 일정 수준 이상인 경우에만 위험요소를 완화, 보완하기 위한 대책을 마련하도록 운영하고 있으나,

* 위험등급(상품고유위험, 고객위험, 채널위험 고려), 통제등급(고객확인절차, 지원 시스템 고려)

①검사대상기간 중 3개 신규 상품 또는 서비스에 대하여 출시 이전 자금세탁위험 평가·검토절차를 누락하여 자금세탁위험 평가를 출시 이후에 수행하였고, ② 통제등급 평가 시스템의 항목이 필수 시스템 개발 여부를 확인하는 항목으로만 구성*되어 검사대상기간 중 통제등급 3등급 이하로 평가되어 위험요소 보완 대책 등을 마련한 사례가 없는 등** 자금세탁방지 위험평가가 미흡하므로

* 개발 계획이 있거나 완료된 경우 평가결과가 중간 등급 이상으로만 산출되도록 설계
** (검사대상기간 중 172건 평가 결과) 1등급 170건, 2등급 2건, 3~5등급 없음

신규 상품 및 서비스 관련 사전 자금세탁위험 평가 누락내역

상품/서비스명	담당부서	시행(출시)일	위험평가일
기업 인터넷뱅킹 비대면 L/G 발급 서비스	W부(X부)	2020.11.09.	2021.06.01.
신한 퇴직연금 ETF 서비스	Y부	2021.11.25.	2022.05.02.
모바일 운전면허증 대면 업무 적용	Z부(AA부)	2022.04.08.	2022.10.28.

①신규 상품 또는 서비스 판매 전에 자금세탁방지 위험평가가 완료될 수 있도록 모니터링 및 업무처리 체계를 개선하고, ②신규 상품 또는 서비스 관련 다양한 특성을 반영하여 위험수준을 보다 적절하게 구분할 수 있도록 평가항목, 평가기준, 임계치 등을 검토하여 평가절차를 개선하시기 바람

(9) 금융사고 보고·처리절차 개선

「은행법」 제34조의3, 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제41조 등에 따르면 은행은 금융사고가 발생한 경우 즉시 금융감독원장에게 보고하여야 하고, 내규 「감사규정」 및 「준법감시업무규정」에 따르면 금융사고 발생 시 소관부서장이 상임감사위원 및 준법감시인에게 보고하도록 정하고 있으나,

관련 내규에 금융감독원 앞 금융사고 보고를 위한 구체적인 보고절차, 보고시기 등이 구체적으로 정해져 있지 않아 사고 발생사실을 인지하였음에도 자체감사 실시, 사고성 검토 등의 사유로 사고보고가 지연될 우려가 있으며, 내부 사고보고시스템*상 사고보고 작성 대상이 영업점에서 발생한 금융사고에 한정되고 검사부 자체발견 금융사고, 국외지점 및 국외현지법인 관련 금융사고, 민원 및 내부자 신고 금융사고 등에 대해서는 업무처리 절차 및 시스템이 체계적으로 마련되어 있지 않아 관련 금융사고의 보고 및 처리가 지연될 가능성이 있으므로

* 금융사고 발생 시 '영업점 사고보고' 화면에서 사고발생일, 사고구분, 사고내용, 사고관련금액, 사고자 등 사고 관련 상세내역을 등록

금융감독원 앞 금융사고 보고가 적시에 이루어질 수 있도록 관련 내규를 보완하고, 내부 사고보고시스템의 활용대상을 확대하여 금융사고 관리체계를 강화하는 등 금융사고 보고 관련 업무처리절차 및 시스템을 개선하시기 바람

(10) 대출모집인 관련 내부통제 개선

은행은 4개 대출모집법인과 금융상품판매대리·중개에 관한 위·수탁계약을 체결하여 대출모집업무를 위탁중으로, 내규 「금융소비자보호 내부통제규정」에 따르면 대출모집인 등 대리·중개업자에 대한 관리기준을 마련해야 하고 내규 「여신업무기준」에서 대출모집인 제도 운영 관련 사항(내부통제, 교육 및 점검 등)을 정하고 있으나

「여신업무기준」이 대출상담사 및 오프라인 대출모집법인에 대한 교육 및 점검사항 위주로 기재되어 있어 온라인 대출모집법인 점검에 활용하기 곤란하고, 대출모집법인에 대한 내부통제 점검방법, 점검내용, 결과보고 등을 구체적으로 정하고 있지 않아* 형식적으로 운영되고 있으며, 대출모집인 직접교육이 2차례에 그치고 관리운영 실태 점검이력이 없는** 등 대출모집인에 대한 내부통제 운영상 미흡한 점이 있으므로

* 점검항목이 '대출모집인 관리현황', '의무사항 준수 및 금지행위 발생 여부', '내부통제기준 준수 여부' 등으로 포괄적으로 규정되어 구체적인 점검 대상 및 방법 등이 정해지지 않음

** 월 1회 이상 대출상담사 교육 실시 및 관리운영 실태 점검

온라인·오프라인 대출모집법인별로 실효성 있는 내부통제가 가능하도록 관련 내규를 보완하고, 내부통제 점검결과에 대해서는 Q부에 보고하는 절차를 마련하는 등 내부통제 업무를 개선하시기 바람

(11) 신용평가등급과 자산건전성 분류단계간 연계기준 개선

은행은 신용평가모형을 설정·운영해야 하고 동 신용평가모형과 자산건전성 분류를 적절히 연계하되 그 유의적 관계를 주기적으로 점검·모니터링해야 함에 따라, 신용평가등급별 예상손실률*이 은행업감독규정상 각 단계별 충당금 최저적립률 상한을 초과하지 않도록 기업여신 신용평가등급과 자산건전성 분류단계를 연계하고 매년 그 유의성을 점검 중이나,

* 대손충당금 산출용 신용평가등급별 부도율 × 대손충당금 산출용 신용평가등급별 평균 부도시손실률

차주의 채무상환능력 위주로 건전성을 분류해야 하는 정상·요주의 기업여신 등에 대해 신용평가등급별 부도시손실률이 반영된 예상손실률을 기준으로 연계한 결과, 여신 건전성 분류시 차주의 채무상환능력과 유의하게 연계되지 않는 여신 담보력이 반영되어 연계의 유의성이 저해되고, 일부 차주의 건전성 분류단계가 관대화되고 있으므로

기업여신 신용평가등급과 자산건전성 분류 단계간 연계가 신용평가등급별 여신 담보력의 영향을 받지 않고 차주 채무상환능력 위주로 이루어질 수 있도록 동 연계기준을 개선하고 그 유의성을 주기적으로 점검하시기 바람

(12) 일반 분양 중도금 대출 사후관리 절차 개선

내규 「여신업무기준」 의하면 중도금 대출의 경우 미입주 사태 발생 등 이상징후 사업장에 대한 대응매뉴얼에 따라 사후관리를 실시하도록 규정하고 있는데도

동 매뉴얼에는 공정률 점검 및 이슈 발생 이후 사후대응 방안만 포함하고 사업장에 대한 사전 모니터링 방안은 규정하고 있지 않으며, 재개발 등 조합사업장과는 달리 일반 분양 사업장에 대해서는 계획 대비 공정률만 점검하고 시공사 이슈, 소송 발생 여부 등에 대해서는 모니터링을 실시하지 않고 있어 건전성 관리에 소홀할 우려가 있으므로

집단대출 사후관리 매뉴얼에 사전 모니터링 항목을 추가하고 일반 분양 사업장도 모니터링 대상으로 포함하여 정기적으로 모니터링을 실시하시기 바람

(13) 인수금융대출 신용평가 모형 개선

내규 「여신업무기준」에 따르면 인수금융대출 신용평가 모형인 '특수금융모형'의 세부평가 항목 중 ①'LTV비율'은 SPC차입금(인수금융 총액)을 담보자산평가액(SPC보유 투자지분 가치)으로 나누어 산출한다고 규정하고 담보자산평가액 산정 시 주가 등을 이용한 시장가가 총인수 금액보다 큰 경우에는 보수적으로 총인수 금액을 기준으로 LTV를 산정하여야 하며, ②'인수사의 지원능력' 항목에 '인수사가 FI(재무적투자자)인 경우 인수사의 지원능력이 없는 것으로 판단함'으로 명시되어 있으나

①담보자산평가액 산정기준이 명확하지 않아 평가자에 따라 인수가, 시장가 등 담보자산평가액을 달리 적용하고 있어 시장가가 인수가보다 큰 경우에는 LTV비율이 과소 산출되고 있으며, ②인수사가 FI인 경우에도 신용평가 점수를 부여하는 사례가 있는 등 평가기준과 실제 평가가 상이하게 이루어지고 있으므로 관련 프로세스를 개선하시기 바라며,

은행이 기존에 참가했던 인수금융대출에 리파이낸싱으로 재참가하는 경우 리파이낸싱에 따른 사업구조 및 재무약정 변경 등을 고려하여 새롭게 신용평가를 실시해야 함에도 기존 차주에 대한 신용평가 이력을 준용하여 신용평가를 새롭게 실시하지 않고 있으므로, 리파이낸싱 사업에 재참가하는 경우 신규 신용평가를 실시하도록 내규에 반영하시기 바람

(14) 신용정보원 일반신용정보관리규약 개정사항 반영 철저

내규 「여신업무기준」 제4편 제4장 신용평가 등에 따라 은행은 한국신용정보원의 「일반신용정보관리규약(이하 "규약")」상 신용도 판단정보를 활용하여 신용위험을 평가*

하고 있으나, 규약 개정 사항을 적시에 검토·반영하지 아니하여** 신용위험을 과소평가한 사례가 발생하였으므로

* ①(자산건전성) 차주 미래상환능력, 연체기간, 신용관리대상정보에 따른 등급 중 가장 낮은 기준으로 분류, ②(신용등급) 차주가 신용도판단정보 등 필터링 항목 해당시 항목별 등급 적용

** ①(자산건전성) 신규 정보코드 6개, ②(신용등급) 신규·변경된 정보코드 11개를 적시 미반영

정기적으로(예: 매월 자산건전성 결산 시) 규약 개정내역을 점검하여 업무기준 및 업무절차에 신속히 반영할 수 있도록 개선하시기 바람

(15) 재산상 이익제공 관련 상시감시 개선

내규 「재산상 이익제공 및 부정청탁금지 등에 관한 지침」 등에 따라 각 부서장은 은행업무 등과 관련하여 은행이용자에게 재산상 이익을 제공하는 경우 준법감시인에게 미리 보고토록 하고, 이익제공 규모가 5백만원 이하의 소액인 경우 등에는 이익제공일로부터 30일 이내에 사후보고할 수 있도록 정하고 있으나

준법감시인 보고 의무 이행 여부에 대한 구체적 점검 방법이 규정되지 않아 해당 점검이 정기적으로 이루어지지 않고, 일부 기간 점검이 누락*되거나 점검 결과 사전보고 누락 또는 사후보고 기한을 경과하는 등 미흡한 사례가 있으므로

* 2020년 2분기·4분기, 2021년 3분기·4분기

재산상 이익제공에 대한 점검업무의 정의·범위·시기 등을 내규에 구체적으로 반영하고, 각 부서에서 이익 제공을 위한 내부결재 또는 자금집행 승인이 준법감시 시스템과 연동되도록 개선하는 등 재산상 이익제공 관련 상시감시 모니터링을 강화하시기 바람

(16) 전세자금대출 취급절차 개선

은행은 ①최근 사기사건으로 이어진 인터넷은행의 비대면 청년전세자금대출 취급과 동일한 절차에 따라 신용도 하위차주(4등급↓)에 대해서만 임대차계약사실을 확인하고 있어 향후 유사 사례 재발 우려가 있고, ②다세대 주택 등에 대한 전세대출자금 산정 시 「보증업무매뉴얼」에 산정기준* 우선순위를 명시하였으나 업무 담당자의 착오나 과실에 따른 오류를 방지하기 위한 절차가 없어 산정기준 상 우선순위를 따르지 아니한 사례가 존재하므로

* (1순위) 공시가격의 140% → (2순위) 등본상 1년이내 매매가

①청년전세자금대출 취급 시 신용도와 무관하게 4대보험 가입유무, 재직기간 확인(1년 이상 재직 등) 등을 통해 심사절차를 강화하고, ②전세대출자금 산정기준 적용과정에서 시스템상 1순위 산정기준 세부항목의 부재 확인란을 생성하여 1순위 부재를 확인·선택하는 경우에 후순위 산정기준 선택이 활성화되도록 하는 등 업무절차를 개선하시기 바람

(17) 수출채권 매입업무의 자체 감리 및 감사업무 개선

내규 「감사규정」 및 「여신업무기준」 등에 따르면 은행은 감리업무를 통해 여신의 건전성을 관리하고 감사업무를 통해 자산 건전성, 업무처리 적정성 등을 점검해야 함에도

검사대상기간 중 무신용장 방식, 특히 O/A(Open Account) 방식의 수출채권 매입이 지속적으로 증가*하고 전체 수출채권 매입분에서 차지하는 비중도 크게 늘어 편중이 심화**되었으나 이와 관련된 주기적인 감리·감사가 실시되지 않았으므로

* 2019년 000.0억미달러 → 2022년 000.0억미달러로 000.0억달러 증가

** 전체 수출채권 매입분 중 O/A채권 매입비중은 2019년 00.0% → 2022년 00.0%로 상승

향후 수출채권 매입에 대한 감리대상 선정기준 및 주기 등, 감사대상 의심거래 추출 및 편중도에 따른 감사실시 기준* 등을 관련 내규에 반영하는 등 감리·감사업무를 개선하시기 바람

* 감사규정 '[별표2] 타 규정 등에 따른 감사 실시 대상'에 반영 필요

(18) 장외파생상품 가격적정성 검증 절차 개선

내규 「가격적정성 검증 및 관리지침」에 따라 은행은 장외파생상품 거래 시 이상거래 여부 등을 확인하기 위해 가격적정성 검증을 수행하고 있으나

가격적정성 검증에 필요한 거래가격, 거래일 손익 등 입수데이터의 요건 정의가 불명확하며, 데이터 상당수가 0으로 표기되는 등 데이터의 정합성이 미흡*하고

* ① 통화선도, 통화스왑 등 특정 파생상품의 데이터로 검사기간(19.12.14.~)에 대하여 은행이 제출한 가격적정성 데이터 000,000건 중 거래일손익과 거래일의 시장가격(고가, 저가 등) 데이터가 모두 0인 건은 00,000건(00.0%)이며, 00,000건 중 전산상 점검 제외대상으로 선정된 건은 00,000건(00.00%)

② 대고객거래 중 가격적정성 검증은 0,000건을 실시하였으나 000건(00.0%)이 거래가격 입수 오류 발생하여 수기로 수정하였으며, 최근 데이터는 거래가격 입수 오류에 대한 전산 수정 없이 수기로 관리 중

손익에 수수료 등을 포함하도록 내규*에서 정하고 있어 통화선도에는 거래일 손익에

영업점 마진을 포함하고 있으나, 통화스왑에 대해서는 이를 제외하여 점검 대상을 판단하는 등 상품별 손익 산정의 전산 요건이 내규에 부합하지 아니하며

* 손익: 거래일 종가를 기준으로 한 평가손익과 수수료 등의 거래손익을 포함한 금액을 의미한다.(「가격적정성 검증 및 관리지침」 제2조 제5호)

소액 쿼팅 거래, 후송 거래, 정정 거래 등 점검 제외 대상의 명확한 기준이 부재하여 가격적정성 검증 대상 선정의 일관성이 부족*하고, 검증 근거기록 관리도 미흡**하므로

* 후송 거래, 기산일 정정 거래에 대해서 원거래일 거래일 손익을 점검한 경우와 제외한 경우가 상존하여, 동일 유형에 대한 가격적정성 검증 실시 여부가 점검 시점 및 담당자마다 상이

** Unwinding 거래(포지션 종결 거래)로 확인하여 '정상거래'로 처리한 내역은 00,000건이나, 명목금액 대비 거래일 손익이 기준 초과하더라도 별도로 포지션 종결 대상 거래를 기재하지 않아 검증의 적정성 확인이 어려움

향후 가격적정성 검증의 실효성이 제고될 수 있도록 가격적정성 점검 기준 및 절차 등을 개선하시기 바람

(19) 은행계정 포지션의 가치평가 개선

㈎ 시가평가 주기 개선

「은행업감독업무시행세칙」 <별표 3-2> 개정(2023.1.1. 시행)에 따라 시가평가가 가능한 해외지점·법인의 은행계정 포지션에 대해 적어도 영업일 단위로 시가평가를 실시해야 함에도

해외지점·법인이 보유한 외화유가증권 등 은행계정 포지션(비트레이딩 계정 내 FVOCI 등)에 대하여 월말 기준으로 월 1회 시가평가를 실시하고 있으므로

시가평가가 가능한 해외지점·법인의 은행계정 포지션에 대하여 영업일 단위로 시가평가를 실시하는 등 은행계정 포지션에 대한 시가평가 절차를 개선하시기 바람

㈏ 손절매 제도 운용 주기 개선

내규 「외화유가증권운용지침」에 따라 은행은 해외지점·법인이 보유한 은행계정 포지션에 대하여 월말 기준으로 손절매 제도를 운용함에 따라

해외지점·법인의 은행계정 포지션이 월중 손절매 기준을 초과하더라도 월말 손절매

대상에서 누락되는 사례*가 발생하고 있으므로

* 2020.1.1.~2022.12.31. 기간 중 AB법인 00건, AC지점 0건 등 총 00건이 손절매 대상에 편입되어 내규에 따라 손절매 보류 신청 등 리스크정책위원회에 보고 및 승인 절차를 완료했으나, 00건 외에 AB법인 0건, AC지점 0건, L 0건, AD 0건 등 총 00건이 월중 손절매 기준을 초과하였음에도 해외지점·법인이 본점에 보고하지 않았고 손절매 절차를 이행하지 않았음

해외지점·법인이 보유한 시가평가 은행계정 포지션에 대한 손절매 제도의 운용을 일별로 변경하여 실시하는 등 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(20) 대출추천수수료 지급 관련 내부통제 개선

내규 「대출모집인제도의 운영」 및 「주택대출 협력업체의 운영」 등에 따라 대출모집인이 주택대출 협력업체로부터 고객을 추천받아 은행이 주택담보대출 및 주택자금대출을 취급하는 경우 대출모집인과 주택대출 협력업체에게 각각 수수료*를 지급하는 제도를 운영하면서

* 대출모집인(대출모집수수료), 주택대출 협력업체(대출추천수수료)

추천이 있는 경우 대출모집인과 주택대출 협력업체에게 지급하는 총 수수료를 추천이 없는 경우 대출모집인에게 지급하는 수수료보다 높게 운영*함에 따라, 대출추천이 실제 없었음에도 추천이 있는 것으로 수수료 지급을 신청하여 대출수수료를 과다하게 지급할 우려가 있음에도 수수료 지급의 적정성을 점검하기 위한 내부통제는 미흡한 수준*이므로

* 영업점 직원이 대출추천서류(추천인 및 대출신청인 날인 또는 서명)를 접수, 확인하는 절차만 있음

대출추천수수료 지급의 적정성에 대한 관리자의 확인 및 본부부서의 모니터링 절차를 마련하는 등 내부통제를 개선할 필요가 있음

(21) 금리인하요구권 운영 개선

①은행은 「은행법」 등에 따라 은행과 신용공여 계약을 체결한 자가 재산 증가나 신용등급 또는 개인신용평점 상승 등 신용상태 개선이 나타났다고 인정되는 경우 은행에 금리인하를 요구할 수 있도록 금리인하요구권 제도를 운영하고 있고, ②이와 관련한 접수일 및 심사결과 통지일, 심사거절 사유 등 관련 기록을 보관·관리하는 한편, ③금리인하를 수용할 경우 변경된 금리요소를 적용하고 있으나,

①소득·재직자료 스크래핑 실패 고객에 대해서는 대면 접수만 운영하고 있어 금리인하를 요구하고자 하는 소비자의 불편을 초래할 가능성이 있고, ②심사결과에 대한 기록·관리 체계가 미흡하여 심사거절 사유가 부적절하게 기록된 사례*가 있으며, 심사결과

통지가 유선 또는 이와 유사한 방법으로 이루어질 경우 통지시점을 사후적으로 확인할 수 있는 체계가 마련되어 있지 않고, ③금리인하 시 신용상태에 영향을 받지 않는 항목이 함께 갱신되고 이를 상쇄하기 위해 조정금리가 임의로 변동**하여 업무원가, 우대금리 등의 금리 결정요소가 실제 적용된 조건과 상이하게 관리되고 있으므로

* 대면 신청임에도 불구하고 '영업점 진행안내(본부심사대상/비대면 진행불가)'로 거절 사유를 기록한 사례 등

** (예) 업무원가가 갱신되어 0.5%p만큼 상승한 경우, 조정금리가 0.5%p만큼 임의로 하락하여 상쇄

소비자 편의를 제고하기 위해 소득·재직자료 등의 비대면 접수 채널을 마련하는 한편, 심사결과 관리·기록체계를 전반적으로 개선할 필요가 있음

(22) 상품설명서 작성 기준 및 절차 개선

은행은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 등의 준수를 위해 '상품설명서 기본 점검표'를 마련하고 Q부와 사전협의를 진행하여 상품설명서의 법규 준수 여부를 점검하는 절차를 운영하고 있으나

일부 항목에 대해 점검 여부를 표시하지 않거나 금융당국이 제시한 기준*과 달리 형식적으로 작성**하는 등 점검이 실효성이 있게 이루어지지 않고 있으므로

* 「설명의무 가이드라인」(2021.7.14.)

** (예시) ① 판매상품을 유사한 금융상품과 비교하면서 투자위험, 수수료 등 유의해야 할 사항이 아닌 편입 기초자산만 비교, ② 재산상 손실이 발생할 수 있는 사항에 대해 구체적인 손실금액 제시 없이 '원금의 0%~100% 손실이 발생할 수 있다'는 원론적인 내용만 표기

「설명의무 가이드라인」을 참고하여 각 상품설명서 기본 점검표의 점검항목을 추가·세분화하고, Q부 사전협의 시 점검항목별 심사 여부 확인 절차를 강화하시기 바람

(23) 부분 신용여신 부도시손실률 산정방식 개선

전액 신용여신과 부분 신용여신*은 회수 특성에 차이**가 있어 부도시손실률(이하 "LGD")을 달리 적용하는 것이 바람직한데도 부분 신용여신의 LGD에 대해 전액 신용여신의 LGD를 적용하고 있어 부분 신용여신의 손실을 과소 추정할 우려가 있으므로

* 부동산, 보증서, 예적금 등을 담보로 취급한 여신중 전액 담보되지 않은 여신

** 부분 신용여신은 담보여신와 신용여신이 혼재되어 있어 담보 비율, 담보 회수금액 등 담보의 손실 흡수능력에 따라 LGD가 결정되며, 담보되지 않은 신용여신의 회수금액은 크지 않은 것이 일반적임

부분 신용여신의 회수데이터 확인 및 분석 등을 통해 전액 신용여신과 구분되는 별도의 LGD를 추정·적용할 필요가 있음

(24) 금리 산정체계 합리성 및 투명성 제고

금리 산정체계상 아래와 같이 가산금리, 목표마진 설정 절차 및 체계, 교육세 부과 방식 등에 합리성 및 투명성이 미흡하므로, 향후 新금리결정체계(안) 마련 시 이를 합리적으로 설정·운영하고 절차를 명확화할 필요가 있음

㈎ ALM정책금리*(ALM구간운영금리 및 ALM상품운영금리)를 고객에게 부담시키고 있으며 대고객 설명도 미흡함**

* 정책수행 목적과 내부이전금리의 효율적 운영을 위해 자금부에서 조정하는 요소로, 「대출금리 체계의 합리성 제고를 위한 모범규준」(은행연합회 자율규제)상 가산금리요소(리스크·유동성·신용프리미엄, 자본비용, 업무원가 등)에 부합한다고 보기 어려운 측면

** 「대출금리 체계의 합리성 제고를 위한 모범규준」을 기준으로 작성된 표준 대출상품설명서를 그대로 사용하고 있어, 상기 ALM정책금리에 대한 설명이 부재

㈏ 목표 ROA, 장기목표 RAROC 등 목표마진 결정요소가 은행 경영계획에 부합하지 않고, 각 요소에 대해 ALM위원회 등의 의결이 이루어지지 아니하여 결정주체가 모호하며, 차주의 신용등급이 목표마진과 연동되어 신용등급 열위 차주에게 높은 목표마진을 부과함

㈐ 교육세 산정 시 특정 자리수 소수점 계산을 위해 “반올림”하고 있어 교육세를 과다하게 부담하는 차주가 발생함

(25) 개별평가 대손충당금 산정방식의 객관성 제고

내규 「대손충당금지침」 등에 따라 은행은 개별평가 대손충당금 산정을 위한 미래 회수예상가액 추정 시 최선의, 합리적이고 전문가적인 판단에 따라 차주의 영업활동과 관련된 현금흐름 및 담보물건의 처분 공정가치 등 회수가능성을 고려하여야 하는데도, 아래와 같은 불합리한 사항이 발견되었으므로 개별평가 방법론을 합리적으로 설정·운영하고 관련 절차도 명확히 할 필요가 있음

㈎ AE부 안내에 따라 심사역은 직전 0년 기준 매출액 및 연성장률 중심으로 영업현금흐름을 추정하고 있으나, 대우조선해양 등 평가대상 차주의 2022년 기준 추정 영업실적과 실제 영업실적에 상당한 괴리가 있어 영업현금흐름 추정방식의 신뢰성을 제고할 필요가 있음

㈏ 각 심사역은 차주가 보유한 비상장주식, 예치금 등을 회수 가능한 것으로 보아

동 자산의 연말 기준 재무상태표 장부가액 등을 영업현금흐름에 가산하여 회수가능금액을 추정하고 있으나, 동 자산의 경우 견질담보와 같이 회수가능성을 담보하기 어렵고, 해당 공정가치의 변동가능성 또한 배제하기 곤란하여 기타회수예상금액 추정과 관련한 신뢰성을 확보하기 어려우므로 개선할 필요가 있음

㈐ AF부가 담보별로 재평가한 담보기준가액 등에 '담보 및 지역별 그룹사 공용 낙찰가율'을 곱한 금액을 담보 회수예상금액으로 추정하고 있으며 선박담보 등의 경우 동 낙찰가율을 선박 소유 법인 소재지 또는 선박 정박지 등의 기준을 적용하고 있어, 선박종류, 선령 등 회수가능금액에 보다 유의하게 영향을 미치는 기준에 따른 낙찰가율로 개선할 필요가 있고,

또한, 담보의 진부화 등으로 환가성이나 가치가 현저히 하락하였다고 판단될 경우 보수적으로 재추정하여야 함에도, 내용연수(20년)가 경과한 고령선박 등에 대해 기존 감가상각 후 남은 잔존가치를 장기간(예: 10년)에 걸쳐 정률법으로 재상각하는 방식으로 담보기준가액을 과대 평가하고 있으므로 개선방안을 마련할 필요가 있음

㈑ 부동산 담보 예상회수기간의 경우 우선적으로 개별 부동산 담보의 시·도·군별 그룹사 공유 낙찰률의 세분화된 정보와 개별사항 등을 감안하여 산정하되, 개별 담보물의 예상회수기간을 특정하기 어려운 경우 부동산 경매기간(약 12개월)을 감안하여 18개월로 추정하고 있으나, 담보 종류, 지역에 따라 실제 경매기간에 상당한 차이가 있으므로 담보종류별, 지역별 회수예상기간을 차별화하는 등 관련 제도를 개선·운영할 필요가 있음

(26) IT업무 연속성 계획 수립·운용의 실효성 강화

재해 등으로 인한 전산센터 마비에 대비하여 업무지속성을 확보할 수 있도록 전사적 업무영향도 분석·평가 등을 실시하여 총 000개 단위시스템 중 000개 업무를 재해복구시스템 구축 대상으로 선정하였으나,

중요도가 높은 일부 업무 중 대면녹취시스템 등*에 대해서는 재해복구시스템을 구축하지 않아 주전산센터 재해 발생 시 중요 업무가 중단될 우려가 있으며

* 장정맥인증시스템(대면거래 및 비대면 ATM거래시 본인 인증시스템), 대면녹취시스템

업무영향도 분석 결과 실시간 데이터웨어하우스 업무는 재해복구시스템 구축 제외 대상이나, 재해복구시스템 구축기준에는 재해복구시스템 구축 대상으로 분류하고 있는 등 재해복구시스템 구축기준의 정합성이 다소 미흡하므로

중요도가 높은 업무에 대한 재해복구시스템 구축계획을 조속히 수립·이행하고, 재해복구시스템 구축기준을 정비하는 등 IT업무 연속성 계획의 실효성을 강화하시기 바람

(27) 재해복구 모의훈련 불합리

내규「전산개발 및 운영지침」제28조에 따라 재해복구 비상계획 및 재해복구시스템 가동 절차 등을 점검하기 위해 연 1회에 걸쳐 복구 목표시간을 3시간 이내로 설정하여 재해복구 모의훈련을 실시하고 있으나

재해복구 모의훈련 시 중요 대외기관*과의 연계 업무를 훈련대상에서 제외하여 재해복구 훈련의 실효성 확보가 어렵고 복구 목표시간의 정합성을 담보하기 곤란하므로

* 은행은 금융결제원 등 대외기관이 요청 시 해당 기관 일정에 맞춰 모의훈련을 지원하고 있음

앞으로 중요 대외기관과의 연계 업무도 재해복구 모의훈련 대상에 포함하여 모의훈련계획을 수립·실시하는 등 재해복구 모의훈련을 개선하시기 바람

(28) 인프라 변경 절차 미흡

인프라* 변경시 인프라 변경관리 실무협의체 및 운영위원회의 사전 검증 후 적용하고 있으나,

* ①서버·DB·통신·보안 아키텍처(구성체계, 솔루션) 변경, OS 등 주요 시스템 SW 패치 등 ②단말환경의 보안SW·OS패치, 각종 통합단말 업그레이드 등

동 인프라 변경 절차가「시스템 운영 절차서」에 반영되어 있지 않고, 긴급 변경 사후관리 절차도 내규에 명시되지 않는 등 인프라 변경 절차가 미흡하므로

인프라 변경 절차와 긴급 변경 범위 및 대상을 관련 내규에 명시하는 등 인프라 변경 절차를 개정하시기 바람

(29) 전산장애 관리 미흡

내규「장애관리절차서」제12조 등에 따라 장애복구를 위한 명확한 원인 분석 등을 위하여 장애 기록을 관리하며, 장애등급을 판정하고 1, 2등급에 해당되는 장애의 경우 지체 없이 금융감독원장에게 보고하도록 규정하고 있으나,

장애등급 판정시 서비스 지연 시간(10분 이상)만을 기준으로 정하고 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 전자금융사고는 반영하지 않아 전자금융사고 보고가 누락된 사례*가 발견되었고, 전산장애보고서 등록 및 재발방지대책 이행 등의 전산장애 사후관리 체계가 전산화되어 있지 않는 등 전산장애 사후관리가 미흡하므로

* 2022.10.19.~10.22. AG 주택청약 회차 분할 오류

장애등급 판정 기준을 보완하고, 전산장애 사후관리 업무를 전산화하는 등 장애관리 업무의 관리 체계를 개선하시기 바람

(30) 정보처리시스템 성능관리 미흡

내규 「시스템운영절차서」 제13조에 따라 전산장비 성능에 대한 임계치를 정하고 이를 초과하는 운영시스템은 매월 증설 여부를 검토하며 연 1회 증설하는 것을 원칙으로 운영하고 있으나,

전산장비 임계치 초과에 대한 추이 분석 실시 기준 및 절차가 마련되어 있지 않아 전산장비 증설 여부 등을 적시에 판단하기 어려울 우려가 있으며, 대량의 전산자원이 요구될 것으로 예상되는 대출상품 취급 등 유지보수 프로젝트 수행 시 전산자원의 소요 규모를 검토하는 절차가 마련되어 있지 않은 등 정보처리시스템 성능관리가 미흡하므로

전산자원이 적시에 증설될 수 있도록 임계치 초과 장비의 추이 분석 기준 및 절차를 마련하고, 대량의 전산자원이 요구될 것으로 예상되는 상품출시 등 유지보수 프로젝트에 대해서도 전산자원의 소요 규모에 대한 검토 절차를 마련하여 운영하시기 바람

(31) 서버 접근통제시스템 운영 불합리

내규 「정보시스템 보안관리 절차서」 제17조 등에 따른 서버 접근통제 및 접근이력 보관 등을 위해 접근통제시스템(AH)을 구축하여 서버 사용자 계정에 대한 접근통제를 실시하고 있으나,

주전산센터 및 재해복구센터 내 서버 접속 시 주전산센터에만 설치되어 있는 접근통제시스템을 이용하여 접속하고 있어 주전산센터 재해 발생 시 재해복구센터 서버에 대한 접근통제가 안정적으로 이루어지지 않을 우려가 있으므로

재해 발생 시에도 사용자 계정에 대한 실효성 있는 접근통제가 이루어질 수 있도록

재해복구센터 내에 접근통제시스템을 구축하여 운영하는 등 서버 접근통제시스템 운영 체계를 개선하시기 바람

(32) 방화벽 보안정책 점검 불합리

내규「정보시스템 보안관리 절차서」제44조에 의하면 정보보호 담당자는 정보보안 시스템의 불필요한 정책 및 미사용 정책에 대해 주기적으로 검토하고 보안 취약 요소를 수시로 점검하여야 하나,

서버 간 장기 미사용 방화벽 정책*은 장애 발생 가능성 등을 고려하여 장기간 삭제하지 않고 있어 불필요한 방화벽 정책 설정으로 인한 과도한 접근 허용 등의 보안 취약점에 노출될 우려가 있으므로

* 서버와 사용자 간 방화벽 정책에 대해서는 주기적인 검토 및 불필요한 정책 삭제를 수행하고 있음

서버 간 장기 미사용 방화벽 정책 검증 절차를 마련하여 미사용 정책이 장기간 방치되지 않도록 업무상 필요한 최소한의 접속만을 허용하는 등 방화벽 보안정책 점검 업무를 합리적으로 개선하시기 바람