경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 웰컴저축은행

2. 조치일 : 2024. 9. 12.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	개선사항 4건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 강화된 고객확인 업무 미흡

회사는 고객의 자금세탁위험이 높다고 판단되거나 고객이 비대면 거래 등 고위험의 상품 및 서비스를 이용하는 경우 거래의 목적, 거래자금의 원천 등에 관한 추가적인 정보를 확인하는 방법으로 강화된 고객확인을 수행하고 있다. 그러나 강화된 고객확인을 수행하면서 거래목적이나 자금원천 유형을 '기타'로 선택하는 경우 '기타' 항목에 대한 상세내용을 입력하지 않아도 고객확인 업무가 완료될 수 있도록 운영하고 있어 추가정보 확인이 누락될 가능성이 있다.

또한, 대부업 등 「자금세탁방지 및 공중협박자금조달금지에 관한 업무규정」(이하 'FIU 업무규정')상 추가정보 확인이 필요한 고위험 법인(당연 고위험)에 대하여 고객확인 재이행시 업종을 잘못 등록하면 당연 고위험 대상에서 제외될 수 있는데도 업종 등록 오류를 방지하기 위한 통제장치가 없어 고위험 법인에 대한 강화된 고객확인이 적정하게 수행되지 않을 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 강화된 고객확인 수행시 추가정보 확인 사항에 '기타' 선택지를 제외하거나 '기타'를 선택하는 경우에는 해당 항목에 대한 상세내용을 반드시 기재하여야만

고객확인 절차가 진행되도록 개선하고, 이와 관련하여 고객확인 업무 담당직원 대상 교육을 강화하는 한편, 고위험 업종에 대해서는 업종 등록시 오류가 발생하지 않도록 하는 등 당연 고위험으로 관리될 수 있도록 관련 시스템을 개선하시기 바랍니다.

(2) 고객위험평가 모형 설계 및 운영 미흡

회사는 고객의 자금세탁위험을 평가하기 위해 국가위험, 상품·서비스 위험, 행동위험 등 관련 위험 요소를 반영한 고객위험평가모형을 구축하여 운영하고 있고, '고객위험평가모형 정의서'를 고객위험평가 업무절차에 관한 세부지침으로 활용하고 있다. 회사는 고객위험평가모형을 활용하여 매월 고객위험을 평가하고, 분기별로 동 고객위험평가모형의 적정성을 검토하고 있다.

하지만 고객위험평가시 일부 국가위험 점수가 '고객위험평가모형 정의서'에서 산출된 점수와 일치하지 않는 등 국가위험, 각 위험 요소별 가중치 및 임계치가 '고객위험평가모형 정의서'와 다르게 운영되는 부분이 있고,

매월 고객위험 재평가시 고객이 전월과 동일한 예금상품을 보유하고 있더라도 상품 위험점수가 특별한 사유없이 10점에서 5점으로 변동되거나, 행동위험평가 요소로 ①고액현금거래보고 여부 및 ②의심스러운거래보고 여부와 ③거래금액만을 적용하고 있어 거래금액 증감에 따라 위험도가 급격하게 변동되는 등 고객위험도 산출 로직에 문제가 있는데도

분기별로 실시하고 있는 고객위험평가모형 적정성 검토는 고객위험도 산출 로직의 적정성 등에 대해서는 점검하지 않고 고위험 국가 리스트나 세부 위험요소별 위험점수 변경의 필요성 등을 확인하는 수준에 그치고 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 고객위험평가모형이 '고객위험평가모형 정의서'상의 국가위험, 각 위험 요소별 가중치 및 임계치 등과 일치되도록 운영하고, 고객위험평가모형에 대한 분기별 검토시 고객위험도 산출 로직의 적정성을 점검하는 절차를 마련하여 고객위험평가모형이 고객의 위험도를 적절히 반영할 수 있도록 운영하시기 바랍니다.

(3) 의심스러운 거래 추출기준 및 모니터링 체계 미흡

(가) 회사는 의심스러운 거래 모니터링을 위해 검사착수일 현재 총 74개의 추출기준을 운영하고 있으며 추출기준의 유효성을 점검하여 개선·보완하고 있다.

1) 하지만 사기이용계좌로 등록된 계좌의 경우 별도의 의심스러운 거래 추출기준을 운영하지 않고 준법감시팀이 금융소비자보호팀으로부터 전화, 메일 등을 이용하여 통보받은 후 의심스러운 거래 임의보고 여부를 판단하고 있어, 수기로 통보하는 과정에서 의심스러운 거래 보고 검토 대상에서 누락되거나 지연 보고될 가능성이 있고,

2) ①의심스러운 거래 추출기준의 유효성에 대한 구체적인 점검기준 및 절차가 마련되어 있지 않는데다, 유효성 점검 결과 개선·보완이 필요한 추출기준을 도출하고도, ②실제 운영시 추출이력이 없는 기준에 대해 미추출 사유를 점검하지 않고, ③추출조건을 재정립해야 하거나 임계치 조정이 필요한 기준 중 일부만 조정하는 등 점검결과의 반영이 미흡하며,

④자체 요주의고객 리스트를 보유하고 있지 않는데도 자체 요주의고객 관련 추출기준을 운영하거나, ⑤비거주자의 경우 계좌개설이 불가능한데도 비거주자 계좌 관련 추출기준을 운영하는 등 일부 의심스러운 거래 추출기준이 회사의 실정과 맞지 않게 설정되어 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 사기이용계좌 관련 의심스러운 거래의 추출과 보고가 누락·지연되지 않도록 업무체계를 개선하고, 의심스러운 거래 추출기준의 유효성에 대한 점검기준 및 절차를 마련하며, 의심스러운 거래 추출이력이 없거나 회사 실정에 맞지 않는 추출기준 등을 점검하여 그 결과에 따라 추출기준을 개선·보완하는 등 의심스러운 거래 추출기준 운영 전반에 대해 재검토하시기 바랍니다.

(나) 회사는 영업점 직원이 의심스러운 거래 관련 기초자료를 작성하고 지점책임자를 거쳐 자금세탁방지부서의 보고담당자에게 보고를 하고, 보고담당자가 보고 또는 보고제외 사유를 작성하여 보고책임자 결재 후 금융정보분석원장에게 보고하는 체계를 갖추고 있다.

하지만 의심스러운 거래 보고제외 사유의 적정성에 대해 점검을 실시하지 않고,

해당 점검에 관한 구체적인 업무절차도 마련되어 있지 않으며,

자금세탁방지시스템 오류나 계정계와 자금세탁방지시스템 연계 오류 등으로 특정일 또는 특정 시간대의 금융거래가 의심스러운 거래 검토대상 거래로 추출되지 않거나, 일부만 추출될 경우 등에 대해 점검하는 절차가 마련되어 있지 않아 의심스러운 거래에 대한 검토 및 보고가 누락될 가능성이 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 의심스러운 거래 보고제외 사유의 적정성 점검에 관한 구체적인 업무절차를 마련하여 주기적으로 점검을 실시하는 한편 의심스러운 거래 검토대상 추출 건수가 통상적 수준에 미치지 못할 경우 시스템 오류 여부를 점검하는 등 구체적인 검증 절차를 마련하시기 바랍니다.

(4) 신상품 위험평가 절차 미흡

(가) 회사는 신규 상품 및 서비스(이하 '신상품')의 자금세탁위험을 평가하기 위해 상품기획부서에서 신상품 출시 전 자금세탁위험 체크리스트를 통해 해당 위험을 자체 평가하여 준법감시팀에 전달하며, 준법감시팀은 이를 검토 후 신상품의 자금세탁위험도를 최종적으로 확정하고 있으나,

2022년부터 2024년 1분기까지 신규 등록된 신상품(16개) 중 총 5건(31%)에 대해 가중치 미적용 등 위험평가 계산 오류가 발생했으며, 변경 전 체크리스트상 점수계산 로직 오류도 존재하는 등 신상품 위험평가 업무가 일부 미흡하게 운영된 사례가 확인되었다.

또한 신상품 자금세탁위험 체크리스트의 평가항목은 총 16개 항목으로 구성되며 각 항목별 배점(0~5점)을 통해 위험을 평가하고 있으나, 외국인이 가입할 수 있는 상품, 국내에 거주하지 않는 자가 가입할 수 있는 상품 등 객관적 평가가 가능한 항목에 대하여도 평가자의 주관적 판단에 따라 위험평가 결과가 달리 적용되는 등 불합리하게 운영되고 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 신상품 위험평가시 사용되는 자금세탁위험 체크리스트에 따라 산출된 위험평가 내역의 정확성을 검증하는 절차를 마련하고, 체크리스트의 평가 항목

및 방식을 재검토하는 등 신상품에 대한 위험평가가 실질적으로 수행될 수 있도록 관련 절차를 개선하시기 바랍니다.

(나) 회사는 내규「준법감시매뉴얼」에 신상품 출시 전 위험평가에 관한 내용을 규정하고 있으나 자금세탁 위험도 평가 작성, 점검항목 및 내용 등 일부 사항이 실제 수행되고 있는 업무절차와 다르게 반영되어 있으며,

준법감시팀에서 매월 신상품 위험평가 누락 여부에 대한 사후 검토를 실시하고 있으나 상품기획부서에서 작성한 신규 상품 기안서만을 대상으로 검토하고 있어 계정계에 신규로 등록되었으나 단순 상품명 변경 등으로 기안서가 별도 작성되지 않은 상품 등은 사후 검토 대상에서 제외되는 상황이 발생하는 등 신상품 위험평가 누락 여부에 대한 검토가 부정확하게 수행될 위험이 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 신상품 위험평가 관련 내규를 정비하여 실제 수행되는 업무절차가 내규에 충실히 반영되도록 하고, 신상품 위험평가 누락 여부에 대한 사후 검토시 검토 대상에 계정계에 신규 등록된 상품도 포함하는 등 관련 절차를 개선하시기 바랍니다.