경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 전북은행

2. 조치요구일 : 2024. 11. 6.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 13건, 개선사항 38건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 점포폐쇄 시 공동절차 운영 강화

은행은 점포폐쇄 공동절차에 따라 점포폐쇄 시 금융·소비자보호 관련 전문성 있는 외부전문가 등의 자문 및 검토를 받아야 하고, 점포폐쇄 결정 후 폐쇄 3개월 전 2회 이상 폐쇄 결정사실을 고객에게 통지하여야 하는데도

금융·소비자보호 관련 전문성이 부족한 외부위원을 선임하고, 외부전문가가 실제 검토한 사실이 확인되지 않으며*, 은행 내규상 점포 폐쇄 결정 후에 그 사실을 고객에게 통지해야 함에도 점포 폐쇄 결정 전에 고객에게 폐쇄 결정 사실을 통지하는 등 공동절차를 형식적으로 운영하고 있으므로

* ① 외부전문가에게 점포폐쇄 영향평가 관련 자료를 전달한 내역이 확인되지 않음
② 사전영향 평가보고서 상 외부전문가가 실제 참석하여 날인하지 않은 것으로 추정

금융·소비자보호 관련 전문성이 있는 외부위원을 위촉하고, 점포폐쇄 영향평가 시 외부위원의 의견이 충분히 반영될 수 있도록 관련 절차를 마련하는 등 점포폐쇄에 따른 금융소비자 보호가 실효성 있게 이루어질 수 있도록 공동절차 운영을 강화하시기 바람

(2) 자회사 경영실태평가 강화 등

「은행업감독업무시행세칙」* 등에 따르면 은행은 연 1회 자회사에 대한 경영실태평가를 실시하고, 그 결과를 정기주주총회에 보고하여야 하나

* 제34조(자회사 등 관리) ① 은행은 자회사 등의 영업성과와 재무상태에 대한 경영평가를 매년 실시하는 등 자회사등 업무를 적절히 지도하여 경영의 건전성을 유지하도록 하여야 한다.

자회사 A에 대한 경영실태평가를 실시하지 않았고, 평가 결과를 정기주주총회에 보고하지 않는 등 자회사 등 관리 업무에 소홀한 점이 있으므로

향후 자회사 경영실태평가를 실시하고, 그 결과를 주주총회에 보고하는 등 자회사에 대한 경영관리를 강화하시기 바람

(3) 준법감시 업무 운영 강화

은행의 준법감시 업무 운영과 관련하여 아래와 같이 업무에 미흡한 점이 확인되었으므로 관련 업무절차 등을 강화하시기 바람

㈎ 명령휴가 관련

내규「금융사고 예방지침」등에 의하면 위험직무직원에게 1영업일 이상의 명령휴가를 연 1회 이상 실시*토록 해야 하고, 이에 따른 직무검사를 실시하는 경우 대직자 등은 명령휴가 검사결과를 부점장에게 보고한 후 시스템에 입력하여야 하며, 부점장은 검사결과 특이사항이 발견된 경우 준법감시인에게 지체 없이 보고하여야 하고, A부는 명령휴가 실시현황을 상시점검하고 필요한 경우에는 해당 부점장에게 개선을 요구하여야 하며, 명령휴가 실시현황을 매년 평가하고 그 결과를 내부통제위원회에 보고하여야 하는데도,

* 업무공백 및 인력운용의 효율성 등을 고려하여 필요한 경우 명령휴가에 갈음한 대체수단을 활용 가능

일부 부점에서는 실제 명령휴가를 미실시하였음에도 실시한 것으로 감사결과를 시스템에 잘못 등록하거나, 실제 명령휴가를 실시하였음에도 인사정보시스템상 근태등록을 누락하거나, 명령휴가 실시내용(감사구분, 감사일, 대상자 등)을 사실과 다르게 등록하였으며

A부는 검사정보시스템상 등록된 명령휴가 내역과 인사정보시스템상 등록된 근태내역을 검증하지 않았고, 명령휴가 실시현황을 정확하게 확인하지 못한 채 그 결과를 내부통제위원회에 보고하였고

명령휴가 감사 시 점검사항별 점검방법, 증빙자료 종류 및 적정여부 판단기준이 마련되어 있지 않았고, 관련 시스템은 점검결과 입력 시 적정여부, 부적정 사유, 증빙자료 내역 등을 구분하여 등록하도록 되어 있지 않아 이를 매월 취합하여 내부보고하는 A부 실무담당자가 각각의 내용을 파악하기 어려우며

각 부점에 대한 내부통제·법규준수 성과평가(KPI)가 반기 단위로 이루어짐에 따라 동 평가 시 감점을 받지 않기 위해 명령휴가를 매반기 말경에 집중 실시하는 경향*이 있어 금융사고를 예방하기 위해 직원의 직무를 '불시에 검사'하고자 하는 명령휴가 본연의 취지와는 부합하지 않게 운영되는 측면이 있음

* 2022년 성과평가 결과 상반기중 6월에 명령휴가를 실시한 경우가 46%(전체 196건 중 90건), 하반기 중 12월에 명령휴가를 실시한 경우가 25%(전체 398건 중 100건)

㈏ 상시감시·자점감사 관련

A부는 내규 「상시감시지침」에 따라 이상거래 등에 대한 모니터링을 실시한 후 사고 개연성이 높은 사항에 대하여 확인·조사한 후 조치를 취해야 하며, 「자점감사지침」에 따라 자점감사 등을 통하여 파악한 내부통제 취약점을 해당 부점에 전달하고, 재발방지대책 마련 및 이행 여부와 내부통제기준 정비사항의 적정성을 확인해야 하는데도

상시감시 업무 담당자 4명이 은행의 전체 이상거래에 대한 모니터링 등 관련 업무를 수행하고 있어 상시감시 점검 업무의 실효성이 떨어지며*

* 2022년 기준 전체 점검건수 102,173건, 1인당 1일 점검건수 102건

상시감시 모니터링 결과 조치사항이 현지조치(현지 지도 포함) 위주로 이루어지고, 조치사항의 통보 이후 조치 상세내용, 사후처리 진행경과, 개선 이행여부 등을 전산시스템에 등록하여 관리하는 절차가 마련되어 있지 않아 점검이 형식적으로 수행될 우려가 있으며

상시감시·자점감사 결과 유사한 지적사항이 반복적으로 발생하였음에도 해당 지적사항 발생 부점에 대한 경고 등 주의 환기를 위한 절차가 마련되어 있지 않고 관련 시스템 및 내규 등이 미흡함

㈐ 금융투자상품 거래내역 신고 관련

내규「금융투자 이행상충방지 지침」등에 따라 투자권유자문인력 및 투자운용인력은 매월 종료 후 익월 15일까지, 그 밖의 임직원은 분기 종료 후 익월 15일까지 월별(또는 분기별) 지분증권 등의 매매명세(기보고 사항은 제외)를 준법감시인에게 보고하여야 하고, A부에서는 은행 임직원이 준법감시시스템을 활용하여 지분증권 등의 매매명세를 보고하도록 하고 있으며, 보고된 내용을 점검하여 준법감시인에게 보고하고 있으나

관련 시스템은 매매명세를 보고할 때 신고대상 종목의 수량 또는 매매가격 등을 "0"으로 입력하더라도 별도의 검증절차 없이 보고가 가능하도록 구현되어 있어 신고에 필요한 핵심 정보가 누락될 소지가 있고, 거래내역에 대한 준법감시인 보고가 부실하게 이루어질 우려*가 있음

* 내규는 투자권유자문인력·투자운용인력·그 밖의 임직원이 매매명세를 준법감시인에게 보고토록 규정하고 있으나, 실제 준법감시부가 이를 취합하여 보고할 때에는 계좌 보유여부 및 거래건수 등 내용만 요약하여 보고

㈑ 영업점 및 본부부서에 대한 KPI 운영 관련

A부는 은행 내부 성과평가지표(KPI)에 내부통제 및 준법 부문의 평가항목을 두어 영업점·본부부서 성과평가시 반영하고 있고, ①영업점 KPI의 경우 내부통제 및 준법 부문 각 50점 감점 등 총점 1,000점 중 최대 100점 감점으로 운영하며, ②본부부서 KPI의 경우 내부통제 부문만 50점 감점하는 등 총점 1,000점 중 최대 50점 감점하는 방식으로 운영하고 있으나

감점방식으로만 운영하고 있어 각 부점의 적극적·긍정적 내부통제 활동 수행을 유도하기에는 부족한 측면이 있고, 2019년~2022년중 실시한 실제 영업점·본부부서 평가결과 변별력은 총점(1,000점) 대비 1.57%~5.88% 수준에 불과하여 내부통제·준법감시 업무 관련 KPI 운영의 실효성이 부족함

(4) 자체감사 업무 운영 강화

B부는 내규「감사지침」에 따라 연간 감사업무계획을 수립하고, 이에 따라 종합감사·부문감사를 실시하며, 감사결과 발견된 미비사항에 대해 각 부점에 조치요구하고 있으나

현행 전산시스템의 노후화로 감사결과 조치요구사항 및 정리결과, 정리완결일자, 미결사항 재정리기한 등을 수기 관리 중이고, 이에 따라 미정리 건의 월별 보고가 누락되는 등 감사결과 및 사후처리 진행경과의 기록·관리가 미흡하며,

지속적으로 발생하는 동일·유사 조치요구사항의 재발방지를 위한 제도·시스템 개선절차가 마련되어 있지 않고, 동일·유사 조치요구사항에 대한 영업점 대상 안내·교육 실적도 저조하므로

감사결과 및 정리내역 등을 체계적으로 관리할 수 있도록 업무절차 및 전산시스템을 보완하고, 동일·유사 조치요구사항이 재발하지 않도록 제도·시스템 개선절차를 마련하는 한편, 지속적으로 발생하는 위법·부당한 업무처리에 대한 영업점 안내·교육을 강화하시기 바람

(5) 금융관련법상 보고·공시 등 의무 준수를 위한 내부통제 강화

은행은 「은행법」, 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」(이하 "「지배구조법」") 등 금융관련법령에 따라 20% 초과 지분증권 담보대출 취급, 임원의 선임·해임, 대주주에 대한 신용공여 등 업무를 처리할 때에는 해당 법령에 따른 절차를 준수하고, 감독당국에 대한 보고와 대외 공시 등을 적시에 수행하여야 하며, 이를 위해 전북은행 B부 등 각 업무 소관부서가 관련 내규 또는 업무매뉴얼에 따라 여신 취급, 이사회 안건 부의, 보고·공시 등 업무를 수행하고 있으나

일부 업무에 대해서는 내규·업무매뉴얼이 마련되어 있지 않거나 소관부서가 불명확하고 업무처리 세부단계별 관련 부서의 역할·책임이 명확히 규정되지 않았고, 법규 위반 발생을 방지하기 위한 전산통제 또는 절차 미준수를 방지하기 위한 A부 등의 사전점검(검토) 및 주기적인 사후점검 절차가 마련되지 않았으며 법규 위반사례 발생 방지를 위한 안내·교육 등 활동이 미흡하므로

관련 내규 등을 마련·보완하고, 필요한 전산통제와 사전·사후 점검절차를 마련하며, 안내 및 교육 등 활동을 강화하는 등 금융관련법상 의무 준수를 위한 내부통제를 강화하시기 바람

(6) IT인프라 운영 및 통제 강화

㈎ 전산센터 운영 및 통제 강화

내규「시스템관리절차」등에 따라 주전산센터 및 재해복구센터를 각각 전북은행 본점 및 전북은행 A지점에 구축·운영하고 있으나,

주전산센터 및 재해복구센터가 전용IDC 조건을 갖춘 건물이 아닌 일반 사무용 건물에 구축·운영되고 있어 아래와 같은 운영상 취약점이 상존하므로,

구 분	상세 내용
설비	* 항온항습기가 노후되었으며, 온·습도를 CCTV로 확인하는 등 전용 IDC에 비해 설비가 미흡
센터 통제	* 재해복구센터에 상주직원이 없어 출입자에 대한 통제가 미흡하고 문제상황 발생 시 즉시 대처가 어려움
물리적 통제	* X-ray 검색대, 금속탐지기 등이 부재하여 저장매체 무단 반입 및 자료유출 등 우려

주전산센터 및 재해복구센터 건물에 대한 운영진단 등을 통해 도출되는 취약점을 보완하고 전용 IDC 조건을 갖춘 건물로의 이전·구축 등을 포함한 장기적인 IT인프라 운영방안을 검토·마련하는 등 전산센터 운영 및 통제를 강화하시기 바람

㈏ 재해복구시스템 성능관리 강화

내규「재해복구센터 운영기준」에 따라 재해복구센터를 운영하며 주전산시스템이 가동 불가능한 상황에서 정상 가동 전까지 대고객서비스의 지속적인 제공을 위해 재해복구시스템을 운영하고 있으나,

주전산시스템의 인터넷뱅킹, 스마트뱅킹 채널 서버 성능에 비해 재해복구센터의 인터넷뱅킹, 스마트뱅킹 채널 서버의 성능이 매우 부족한 수준*이므로 주전산시스템의 문제 발생으로 재해복구시스템 전환 시 주전산센터와 동일한 성능을 발휘하지 못해 대고객 서비스가 원활히 제공되지 못할 우려가 있으므로

* 2023년 6월 기준 주전산센터 인터넷·스마트뱅킹의 WEB서버 및 WAS서버는 각각 6대이나 재해복구센터의 채널관련 WEB서버 및 WAS서버는 각각 1대만 있으며 처리용량도 주전산센터의 1/10에 불과

주전산시스템의 성능을 감당할 수 있는 수준으로 재해복구센터의 인터넷뱅킹, 스마트뱅킹 서버 용량을 증설하는 등 대고객 서비스가 원활히 제공될 수 있도록 성능관리를 강화하시기 바람

(7) 저신용자 대출에 대한 대손충당금 LGD 적용 기준 합리화

내규「신용리스크측정요소 관리지침」등에 따라 소매 익스포저에 대한 대손충당금 등 내부 신용리스크 측정시 익스포저를 일관된 기준에 따라 동질적인 리스크 특성으로 구성된 자산군에 할당하고 자산군별로 추정한 리스크측정요소(PD, LGD)를 적용하여야 하는데도,

은행은 LGD 추정시 저신용자 자산군에 할당한 일부 저신용자(중금리) 대출*에 대해 합리적인 이유 없이 저신용자 자산군이 아닌 개인 자산군의 LGD를 적용하여 대손충당금을 산출함에 따라 대손충당금이 과소 산정될 우려가 있으므로

* ㉮, ㉯, ㉰ 등

저신용자 대출에 대한 대손충당금 산출시 적합한 LGD를 적용하여 적정한 대손충당금을 적립할 수 있도록 관련 기준을 합리적으로 개선할 필요가 있음

(8) 서민금융대출상품의 리스크 관리 강화

2022년 기준 전북은행은 서민금융대출상품을 적극적으로 취급 중인데, 서민금융대출상품의 경우 신용위험이 보증기관으로 상당 부분 전이되므로 은행이 동 상품에 대한 리스크관리를 느슨하게 할 경우 보증기관의 건전성이 악화될 우려가 있고,

전북은행은 취급량을 꾸준히 확대할 예정이나 이에 대한 관리 계획이 없으며, 서민금융대출상품의 연체율도 은행 전체 연체율에 비하여 높은 상태에서 꾸준히 상승하고 있어 은행 건전성에도 악영향을 미칠 우려가 있으므로, 서민금융대출상품의 리스크관리 방안을 마련·이행하는 등 관리를 강화할 필요가 있음

(9) 외국인 대출의 연체 회수 등 사후관리 강화

전북은행은 외국인 신용대출 취급 규모를 크게 확대하였고 2023년 경영계획에 외국인 대출을 전략상품으로 포함하는 등 취급 규모를 증가시킬 계획이나,

외국인 대출의 특수채권 편입 후 회수율은 일반 신용대출 회수율에 비해 매우 저조한 상황임에도 이에 대비한 관리 계획이 없어 향후 외국인대출 취급 증가에 따라 연체액이 증가시 채권 회수에 어려움이 예상되므로

외국인 대출 채권 회수율을 제고하기 위한 방안을 마련하는 등 사후관리를 강화할 필요가 있음

(10) 외국인 대출의 리스크 관리 강화

2022년 이후 외국인 대출 관련 연체율은 하락하였으나 이는 취급량 급증에서 기인한 것으로 연체액에서는 큰 차이가 없고, 외국인대출 전용 신용평가모형이 없어 외국인의 특성을 고려한 신용평가를 하는 것이 어렵고 2019.2월 외국인대출에 대한 소득조건을 추가하였으나 이후 외국인 임금 수준의 변화를 반영한 조정이 이루어지지 않아 적정한 한도·금리 관리가 이루어지지 못할 우려가 있으므로

외국인 대출과 관련하여 연체율 등 건전성 관리를 위한 계획을 수립하고 외국인 대출 전용 신용평가 모형을 마련하며 임금 수준의 변화에 맞게 소득조건을 변경하는 등 외국인 대출의 리스크 관리를 강화할 필요가 있음

(11) 부동산 PF대출 신용평가 및 건전성 분류 강화

㈎ 부동산 PF대출 신용평가 철저

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

'특수금융모형' 신용평가 시 세부항목 평가오류*가 발생하거나 동일 또는 유사 PF사업에 평가자별로 다르게 평가**한 사례가 있는 등 신용평가가 적정하게 수행되지 않고 있으므로

* ① (‘사업대상 부동산’ 평가항목) 오피스텔의 경우 D로 평가하여야 하는데도 일부 사업장에 대해 A로 잘못 평가

② (‘소재지역’ 평가항목) 경기도 가평은 군지역으로 F로 평가하여야 하는데도 D로 상향 평가

③ (‘시공사 역량’ 평가항목) AA㈜는 C로 평가하여야 하는데도 D 또는 B로, AB㈜는 D로 평가하여야 하는데도 B 또는 C로 각각 잘못 평가

** ① ‘완공위험’ 평가항목에 대해 ㈜AC가 시공하는 아파트 개발사업 2곳에 대해 평가자별로 A 또는 B로 상이하게 평가

② ‘정치적 위험’ 평가항목은 PF사업장이 속한 소재지의 국내외 여부 등을 감안하여 평가하는 항목으로 현재 은행이 참가한 개별사업장 전체가 국내 소재 사업장인데도 23개 사업장에 대해서는 A로, 52개 사업장에 대해서는 B로 상이하게 평가

‘특수금융모형’에 대한 세부평가가 적정하게 이루어질 수 있도록 세부 평가기준에 대해 평가자가 의견을 기술하는 등 정확한 신용평가를 통해 신용등급의 정합성을 확보할 필요가 있음

한편, C부는 「Credit Review지침」에 따라 신규 부동산 PF대출 전건에 대해 여신감리를 실시하여 신용등급의 적정성에 대해서도 감리를 실시하고 있으나

부동산 PF대출 ‘특수금융모형’ 신용평가 중 ‘사업대상 부동산’, ‘소재지역’, ‘시공사 역량’ 등의 세부평가 항목이 잘못 평가되고 있는데도 신규감리시 신용평가가 적정하다고 판단하는 등 감리가 소홀하므로

신규여신 감리시 ‘특수금융모형’ 신용평가의 적정 여부를 점검할 수 있도록 관련 프로세스를 정비할 필요가 있음

㈏ 부동산 PF대출 건전성 분류 강화

은행 내규 「자산건전성 분류지침」에 의하면 매분기별로 부동산PF 사업장별 사업성을 평가하고 이를 반영하여 건전성을 분류*하여야 하는데도

* 개별 사업장의 사업성 및 사업진행상황 등을 종합적으로 고려하여 ‘양호’, ‘보통’, ‘악화우려’로 분류하고 사업성 평가결과에 따른 건전성분류를 ‘양호’ 등급은 ‘정상’으로, ‘보통’ 등급은 ‘요주의’, ‘악화우려’ 등급은 ‘고정이하’로 분류

분양개시 후 약 1년이 경과한 시점에 분양률이 매우 부진한 사업장에 대해 사업성을 ‘양호’, 건정성 분류를 ‘정상’으로 분류하는 등 사업장의 상황을 반영한 대출 건전성 분류가 이루어지지 않을 우려가 있으므로

매분기 단위로 개별 사업장에 대한 사업성 평가시 사업진행상의 애로요인이 존재하여 사업성 저하를 초래할 수 있는 잠재적 요인이 존재하는 사업장에 대해서는 건전성 분류를 적정하게 조정하는 등 부동산 PF대출 건전성 분류 절차를 강화할 필요가 있음

※ 은행연합회「부동산 프로젝트 파이낸싱 리스크관리 지침」에도 일부 사업진행상의 애로요인 존재 등으로 향후 사업성 저하를 초래할 수 있는 잠재적 요인이 존재하는 것으로 판단되는 사업장은 사업성 평가를 '보통'으로 분류하고 '보통' 등급은 '요주의'로 분류함이 원칙

(12) 자회사간 신용공여시 담보관리 강화

전북은행은 2020.4.20. 동일한 금융지주회사에 속하는 A에 1,550억원 한도의 운영자금 대출을 취급(2020.10.20., 2021.10.20. 및 2022.10.20. 3차례 기한연장)하면서 차주인 A로부터 장기렌탈채권 10,472건, 채무원금잔액 2,160억원을 양도담보로 취득하는 내용의 계약을 체결하였으나

양도담보 대상인 장기렌탈채권의 목록만을 A로부터 제공받았을 뿐 목록상 채권의 실제 존재 여부, 요주의 이하 해당 여부 등에 대해 확인하지 않았고, 담보물에 대한 감정 또는 실사를 실시하지 않았으며, A이 양도담보 목록에 포함된 장기렌탈 차주에게 양도담보 제공사실을 통지하지 않고 있어 유사시 대항력 확보 곤란, A의 양도담보 대상 채권 임의 매각 소지가 있으므로

양도담보 대상인 장기렌탈채권의 실재 여부 및 그 자산건전성을 전산원장 등 객관적인 자료를 징구하여 확인하고, 담보가치에 대한 주기적 실사를 실시하며, A이 양도담보 목록에 포함된 장기렌탈차주에게 양도담보 제공사실을 즉시 통지토록 하고 통지 사실을 객관적 증빙에 의해 확인하는 등 신용공여에 대한 담보 관리를 강화할 필요가 있음

(13) 통합 위기상황분석 관리체계 강화

내규「리스크관리 지침」등에 따라 실시하는 통합 위기상황분석과 관련하여 아래와 같이 미비점이 있으므로 이를 강화할 필요가 있음

㈎ 시나리오 설정 과정에 이사회 및 경영진이 참여하여야 하는데도 위기상황 시나리오를 최종 결과 보고시에만 리스크관리위원회에 보고하고 있어 시나리오 설정에 대한 이사회의 참여가 미흡함

㈏ 신용리스크 분석시 일부 소매 익스포저*를 분석 대상에서 제외하였음

* 기업카드AS, 예금담보대출, 임직원, 저신용자(연체), 저신용자(자체), 카드론 등 14개 익스포저

㈐ 이사회 및 경영진에 위기상황분석 결과 보고시 위기상황에 대비하여 수립한 대응계획 반영 전·후 결과, 세부 리스크 유형별 핵심 분석모형 및 분석모형의 유의미한 한계 등을 포함하여야 하는데도 이를 누락하였음

㈑ 위기상황 분석방법 관련 수정사항*, 고려되는 익스포저의 범위, 이해관계자들의 역할 및 책임 등을 문서화하여야 하는데도 이를 문서화하여 관리하지 않았음

* 수정 사유, 수정 내용, 수정 전·후 결과비교 등

나. 개선사항

(1) 부동산담보 회수예상비율 산정 불합리

전북은행은 「자산건전성 분류지침」 [별표 4]에 따라 실제경매데이터를 바탕으로 최근 5년간 전국 및 전라북도 지역 연도별 평균낙찰률(건수기준)의 5개년 평균치를 토대로 리스크관리위원회의 의결을 거쳐 부동산담보 회수예상비율을 설정하고 해당 부동산 소재지역의 평균낙찰률을 별도로 고려하지 않고 있어, 지역별 부동산 시장 상황의 차이를 반영하지 못할 우려가 있으므로

부동산담보 회수예상비율 산정시 지역별 낙찰률의 차이를 반영할 수 있도록 내규를 개선하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

(2) 가산금리 요소 등 대출금리 산정 미흡

전북은행의 가산금리 요소 중 예상손실률, 위험자본비용률, 업무원가율 등과 관련하여 아래와 같은 미흡한 부분이 있으므로 이를 개선하시기 바람

㈎ 예상손실률 및 위험자본비용률

은행은 한도대출의 예상손실률 및 위험자본비용률 산정 시 건별대출에 비해 'EAD ÷ (여신신청금액 × 평균사용률)' 만큼의 가중치를 더 부여하고 있어 한도대출의 예상손실률과 위험자본비용률이 동일 차주 기준으로 건별대출보다 약 2.1배 수준으로 산정됨에 따라

차주의 한도 사용금액에 따라서 차주의 예상손실률 및 위험자본비용률이 과다하게 산정될 가능성이 있음

㈏ 업무원가율

① 검증절차 기준 미비

전북은행은 업무원가율에 대한 적정성 검토를 실시함에 있어 계좌 구분 없이 대출계좌 전체에 대하여 (i) 회계기준에 따라 발생하는 원가율(이하 "표준원가율")과 (ii) 부대비용 등을 감안하여 실제 발생한 원가율(이하 "발생원가율")을 비교하였으며, 표준원가율보다 발생원가율이 크게 산정된 경우 업무원가율을 증가시키는 것이 타당하나 영업경쟁력 등을 고려하여 업무원가율을 유지하였고,

2020년 중 가계대출에 대한 발생원가(율)가 내규에 따른 업무원가(율) 보다 낮아 발생원가보다 차주의 부담이 과다하게 추정됨에도 불구하고 이를 적정한 것으로 판단하는 등 업무원가율의 적정성 점검이 비합리적으로 운영되었음

② 산출기준 문서화 미비

2023.6월 내규 개정 시 기존에 사용하던 표준원가율-발생원가율 비교 방식 대신 차주별·담보별·대출규모별로 계좌를 구분하여 실제 발생원가율을 산정하고, 이를 업무원가율에 그대로 적용하는 방식으로 산출기준을 변경하였으나(리스크위원회 의결),

차주별 등 계좌구분 기준 외에 산출방법의 변경[(i) → (ii)] 및 산출주기 등 산출기준에 대해서는 리스크위원회 안건 및 내규 등에 문서화 내용이 없어 향후 산출기준의 일관성과 신뢰성이 저해될 우려가 있음

(3) 부동산 PF대출 관련 시공사 익스포저 한도관리 미흡

전북은행 내규「신용 Exposure 관리지침」및 은행연합회「부동산 프로젝트 파이낸싱 리스크 관리지침」등에 의하면 부동산 PF대출 취급 시 시공사가 연대보증 등 신용보강을 하는 경우 시공사의 간접익스포저*를 관리하도록 규정하고 있음에도

* 연대보증, 채무인수, 자금보충 등 PF대출 차주에 대한 신공사의 신용보강 금액

시공사의 신용보강 금액을 누락*하거나 상이**하게 관리하는 사례가 확인되는 등 시공사 익스포저 한도관리가 적정하지 않으며, 시공사에 대한 신용등급이 없거나 시공사 익스포저 총액이 50억원 미만인 경우 한도관리를 하지 않아 상대적으로 열위한 소규모 시공사에 대해 한도를 초과하여 운용할 위험이 있음

* 시공사 연대보증 금액을 잘못 입력하거나 자금보충약정을 부담하는 경우 간접익스포저 관리 대상에 누락한 사례 등

** PF대출금을 분할 지급하는 경우 대출약정 기준으로 익스포저를 관리하여야 하는데도 대출잔액 기준으로 관리

한편 여신집행위원회 심사보고서*에 시공사의 직·간접익스포저에 대한 검토 내용이 포함되어 있지 않고 특정 시공사에 PF대출이 편중되지 않도록 정기적으로 시공사의 직·간접 익스포저를 점검하는 절차가 없으므로

* 시공사의 연대보증, 자금보충 등 신용보강이 있는 경우 시공사의 익스포저 현황 등을 여신집행위원회 위원에게 보고하고 이를 고려한 승인 여부 검토가 필요

심사보고서에 시공사의 직·간접익스포저 검토 내용을 포함하고, 부동산 PF 대출 관련 신용보강을 제공하는 전체 시공사를 한도관리 대상에 포함하여 정기적으로 직·간접 익스포저 한도를 점검하는 절차를 마련하는 등 시공사 익스포저 한도관리와 관련한 업무처리 절차를 개선할 필요가 있음

(4) 인수금융대출 신용평가모형 및 사후관리 미흡

전북은행 내규 「신용평가모형 관리지침」에 의하면 특수목적회사(SPC) 등이 지분의 인수를 목적으로 하는 인수금융의 경우에는 신용평가시 일반기업모형*을 적용한다고 규정하고 있으며 은행은 인수금융대출 취급시 일반기업모형을 이용하여, 차주가 SPC인 경우에는 일반기업모형의 비재무평가를 통해 신용등급을 결정하고 피인수회사가 차주인 경우에는 피인수회사의 재무, 비재무 평가를 통해 신용등급을 결정하고 있으나

* 기업모형A(총자산 70억원 이상 법인기업), 기업모형B(총자산 20억원 이상 법인기업), 소규모법인(총자산 20억원 미만 법인기업), 개인사업자 모형으로 구분

차주가 SPC인 경우 피인수회사에 대한 신용등급을 산출하지 않아 피인수회사에 대한 평가가 일반기업모형에 반영될 수 없으며, 피인수회사가 차주인 경우 인수사의 경영 및 지원 능력 등 인수금융의 구조가 일반기업모형에 반영될 수 없는 등 인수금융의 구조 및 특성을 반영한 적정한 신용등급 산출에 한계가 있으므로

재무적출자자 또는 전략적출자자의 자본금과 인수금융 대출로 피인수기업의 지분을 인수하는 인수금융의 구조 및 특성*에 맞는 별도의 신용평가 모형을 마련하여 적용할 필요가 있음

* 인수금융 대출은 자본금 출자자(재무적출자자 또는 전략적출자자)인 인수사의 운용 및 경영능력, 인수사의 지원능력, 지배구조, 인수가 대비 LTV 수준, 차입금 상환능력, 피인수회사의 신용위험, 재무약정 등이 종합적으로 고려되어야 함

또한, 인수금융대출은 전문성을 보유한 본점 부서에서 취급하고 관리하여야 하는데도 영업점에서 취급하고 사후관리를 하고 있는 사례가 존재하고 인수금융 취급 후 재무약정 준수 여부 등에 대해 정기적으로 점검·관리하여야 하는데도

정기적인 재무약정 준수여부에 대한 점검 결과를 확인할 수 있는 증빙자료가 없거나 영업점에서 사후관리 절차를 준수하지 않은 사례가 확인되는 등 사후관리 절차가 미흡하므로

인수금융대출은 전문성을 보유한 본점 부서에서 취급하고 사후관리를 실시하도록 관련 내규 및 절차를 마련하고 재무약정 준수여부 등의 관련 계약 조건의 점검사항에 대해 표준화된 점검표 및 세부 준수 점검 절차를 마련하는 등 사후관리 업무를 개선할 필요가 있음

(5) 중도금대출 사후관리 미흡

전북은행 내규 「집단대출 업무지침」에 의하면 시공사·지역 등 중도금대출의 편중리스크에 대해 정기적인 분석을 하여야 하고 미입주 사태 등 이상징후 발생 여부 등에 대해 모니터링을 실시하여야 하나

편중리스크에 대해 정기적인 분석*을 실시하지 않고 있으며 공정률 점검 이외에 중도금대출 개별 사업장에 대한 모니터링 세부 항목**, 주기, 결과 보고 등에 대해 내규에 구체적으로 정하고 있지 않아 사업장에 대한 모니터링을 실시하였는지 여부 확인이 불가하고 주관부서도 은행의 중도금대출 전체 사업장에 대해 모니터링 결과를 취합하여 이상 유무를 확인하는 절차가 없는 등 중도금대출 사업장에 대한 사후관리 체계가 미흡하고,

* 2023.3.31. 1회 실시하였으나 내부보고 절차 등이 이루어지고 있지 않음
** 시공사 이슈, 소송 발생 여부 등

중도금대출 사업장의 시행사 또는 시공사의 부도, 미입주 사태 발생 등 이상징후 사업장에 대해 분쟁 상황별로 적용할 대응 매뉴얼이 마련되어 있지 않고 공정률 확인시 감리업체 명의의 정식문서를 통해 확인하여야 하는데도 내규에 명확히 반영되어 있지 않으며 중도금대출 기표 예정금액을 수기 관리하고 있어 대출한도 관리에 오류가 발생할 우려가 있으므로

중도금대출과 관련하여 편중리스크 분석 방법 및 주기, 결과 보고 절차와 개별사업장에 대한 모니터링 세부항목 등을 구체적으로 정하고, 이상징후 발생 사업장에 대한 대응 매뉴얼을 마련 및 중도금대출 한도관리 시스템 개선 등 중도금대출에 대한 내부 규정 및 사후관리 업무를 개선할 필요가 있음

(6) 부동산 담보대출 선순위 임차보증금 확인 절차 미흡

전북은행 내규 「담보 및 감정 심사지침」에 의하면 주택 담보취득시 임대차 조사는 주민등록발급기관에서 '전입세대열람확인서'를 징구하여야 하며, 상가 건물은 관할세무서장이 발급한 '상가건물임대차 현황서'를 징구하여 임대차관계 일치 여부*를 확인하여야 하는데도

* 주택 및 상가 임차보증금은 전입 또는 세무서 등록시 대출금보다 선순위 채권에 해당할 수 있어 대출취급시 반드시 확인해야 함

주택 및 상가건물 담보대출 취급시 '전입세대열람확인서' 또는 '상가건물임대차 현황서'를 누락하거나 대출취급 후 사후적으로 보완한 사례가 있으며, 임대차 현황서가 징구되지 않았음에도 대출프로세스가 종결처리 처리되는 등 관련 업무절차가 미흡하므로

선순위 채권에 해당되는 임차보증금에 대한 확인이 누락되지 않도록 '전입세대열람확인서' 또는 '상가건물임대차확인서'를 필수서류로 명시하고, 필수서류 미징구시 대출취급을 제한하는 등 관련 업무처리 절차 및 시스템을 개선할 필요가 있음

(7) 개별기업에 대한 익스포저 한도관리 미흡

전북은행은 「신용 Exposure 관리지침」상 익스포저 한도를 초과하여 여신을 취급하고자 하는 경우 사전에 실질적이고 구체적인 한도감축 시기 및 감축방법 등을 포함한 감축계획서 및 한도초과 사후관리 방안을 마련하여 여신전결권자의 사전 승인을 득한 후 리스크관리운영위원회의 결의를 얻도록 하고 있으나,

개별기업에 대한 익스포저(TE) 한도설정에 관한 조직별 업무분장 및 전결권 운영기준을 명시적으로 정하지 않아 익스포저 한도설정 업무의 책임소재가 불명확하고 동 업무가 부적정하게 운영될 소지*가 있으며,

* 익스포저 한도금액은 영업점 직원이 한도산출 관련 전산시스템에 입력한 매출성장률 등의 가정에 기초하여 산출되고 있어 영업점 직원의 자의적·주관적인 판단으로 한도금액이 과도하게 산출될 위험이 있음(실무적으로 영업점 직원이 산출하는 방식으로 운영)

익스포저한도 초과업체에 대한 여신 취급임에도 익스포저한도 재설정을 통해 한도금액을 상향하여 한도금액내 취급이 가능한 경우 리스크관리협의체의 승인 절차를 거치지 않는 등 익스포저 한도관리가 불합리하게 운영되고 있으므로

개별기업 익스포저 한도설정 절차를 개선하고 리스크관리협의체의 TE한도 초과업체에 대한 한도재설정 등에 대한 통제*를 강화하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

* 한도재설정을 통한 추가 여신취급 시 리스크관리협의체의 사전승인 절차 마련 등

(8) 부실자산 부책감사 실효성 제고를 위한 업무 미흡

전북은행 감사부서의 부책감사 대상 건수*에 비해 담당 검사역이 소수(6명)임에 따라 사고채권 여부(임직원의 여신 취급 또는 사후관리상 귀책 여부)를 확인하는 데 많은 시간이 소요되고,

* 2021.1월~2023.3월 기간 중 부책감사 대상 부실여신 총 13,637건(1,584억원) 중 사고채권(부책대상)은 2건(18억원)임

감사부서의 부책감사가 지연되어 임직원에 대한 징계시효(대출취급 또는 조건변경시점부터 5년)가 경과될 경우 임직원 귀책여부 규명 및 징계 등에 대한 조치가 곤란해지는 등 부책감사의 실효성이 저하될 우려가 있으므로

부실채권 발생 원인 규명 및 부책감사가 적시에 실효성 있게 이루어지도록 부실자산 관리* 및 부책감사** 관련 업무 절차를 개선하시기 바람

* 영업점이 여신관리부에 부실채권 이관 시 「여신취급 적정성 검토결과표(여신취급 및 사후관리의 적정성 검토를 위한 체크리스트)」를 제출토록 하고 여신관리부는 즉시 별도 사고채권 여부를 확인

** 감사부서의 부책감사 시 부실자산 종류별 특성 등을 감안하고 「여신취급 적정성 검토결과표」를 활용하여 적시에 사고채권 위험성 분석 등을 통해 부책감사를 실효성 있게 실시

(9) 담보물건 재감정 운영 업무 소홀

전북은행 내규 「담보 및 감정심사 지침」 제92조에 의하면 담보물건의 감정평가(가격조사) 이후 일정 기간이 경과*한 경우 재감정을 실시하여야 하고, 특히 담보물건이 부동산인 경우에는 매년 재평가를 실시하여야 하는데도

* 부동산(5년), 공장(2년), 동산(6개월), 유가증권(1개월) 등

부동산인 담보물건에 대해 ①재감정 기한이 경과하였음에도 재감정 등을 실시하지 않은 사례*, ②매년 재평가 시 기존 감정가액의 감액조정(감가) 검토를 생략한 사례**가 있는 등 담보물건 재감정 업무가 소홀하게 운영되어 부동산의 담보가치가 부동산 시장 변화 등을 충분히 반영하지 못할 우려가 있으므로

* 2016.3월 여신취급 시 담보 부동산에 대해 최초 외부 감정평가를 실시한 이후 재감정 기한(5년)이 경과된 2021.3월 이후 동 물건에 대해 외부 감정평가기관의 감정평가 또는 추정시가 조사를 생략한 채 최초 감정가액을 그대로 이용(감액조정도 미 검토)

** 매년 담보부동산에 대한 재평가 시 감액 조정에 대한 검토를 하지 않고 최초 감정가액을 그대로 사용하고 있음(토지의 경우 표준지공시지가 하락 시 감액조정하고 건물의 경우 경과연수에 따라 감가수정을 해야 함)

담보물건의 재감정 등을 체계적으로 사후관리할 수 있도록 여신 담보관리 시스템(전산시스템)상 담보물의 재감정 기한도래 여부를 관리하고 매년 부동산 담보물건에 대한 감정가액의 감액조정이 자동 반영되도록 하는 등 여신 담보관리 업무 등을 개선하시기 바람

(10) 대출금리 산정 관련 내부통제 준수여부 점검 미흡

은행연합회의「대출금리 체계의 합리성 제고를 위한 모범규준」(2022.10.18.)에 따르면, 은행은 대출금리 산정·운용에 대해 내부통제 준수 여부 등을 점검하여야 하나,

전북은행은 이를 내규에 반영하지 않았고 내부통제 준수 여부 등 점검을 실시하지 않았으므로, 향후 내부통제 부서를 통해 연 2회 이상 내부통제기준 준수 여부, 금리 운영과 관련한 차주 권익보호 사항 준수 여부 등에 대해 점검하여 내부통제 담당 임원에게 보고하고 그 결과를 기록·관리할 필요가 있음

(11) 유가증권 손실한도 관리 미흡

전북은행은 당해연도 채권 등 유가증권의 투자한도 및 손실한도를 리스크관리위원회의 승인을 받아 정하고 있으며, 2022.4.11. 은행계정 내 채권(FVOCI)의 누적손실이 손실한도를 초과함에 따라 2022.12.22. 은행계정 내 채권의 누적손실 관리한도를 폐지하고 PVBP* (Present Value of Basis Point) 한도를 도입하여 이를 초과하지 않도록 관리하는 내용의 대응방안**을 마련·시행 중이나,

* PVBP = 채권 평가금액 * 듀레이션 * 1bp

** 「기타포괄손익 채권 연간 손실한도 초과에 따른 대응방안 및 운용 재개(안)」(2022년 제5차 리스크관리위원회)

PVBP는 금리 상승(채권 가격 하락) 시에 감소*하여 손실한도 관리방안으로 미흡할 가능성이 있으므로, 누적손실 관리한도의 재도입 등 시장 변동성에 따른 유가증권 손실한도를 효과적으로 관리할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음

* PVBP는 ①채권 평가금액 * ②듀레이션 * 1bp로 계산하며, 금리 상승(채권 가격 하락)시에는 ①채권 평가금액, ②듀레이션이 감소하여 PVBP도 감소(예 : 2022년말 은행계정 채권의 PVBP는 3.73이었으나, 채권의 연간손실한도를 초과한 2022.4.11에는 3.17(△0.56)로 감소)

(12) 성과보상체계 운영 미흡

전북은행의 보상위원회는 JB금융지주의 성과평가 및 보상기준(안) 및 「임원 성과평가 및 보상 규정」, 「보상위원회 규정」, 「임원 보수 규정」 등에 따라 매년 은행 경영진에 대한 성과평가기준을 마련하여 실시하고 있으나 평가기준 및 방법과 관련하여 아래와 같은 미흡한 부분이 있으므로 이를 개선하시기 바람

㈎ 장기 성과평가기준 불합리

보상위원회가 마련한 2022년 임원 성과평가 기준에 따르면 은행장 및 주요 업무집행책임자에 대한 장기성과평가지표가 수익성지표(TSR*, ROE) 및 건전성지표(NPL)로 이루어져 있으나,

* TSR : Total Shareholder Return의 약자로 총주주수익률을 의미하며, 주주가 일정기간 특정기업 주식을 보유했을 때 얻을 수 있는 총수익률

수익성지표가 전체의 80%(TSR 40% + ROE 40%)를 차지하는 반면 건전성지표의 비중은 20%에 불과하여 고위험 · 고수익 추구에 대한 유인으로 작용할 우려가 있음

㈏ 단기 성과평가에 대한 객관성 미흡

보상위원회가 마련한 2022년 임원 성과평가 기준에 따르면 단기 성과평가 기준을 정량적 부문(0~75점)과 정성적 부문(25~100점)으로 구분하고 있으나, 정성적 평가의 특성을 가지는 공헌도 평가를 이용하여 정량적 부문의 평가점수를 0.8~1.2배 범위내에서 조정*할 수 있도록 하여 평가 부문간 일관성이 부족하고, 공헌도 평가에 대한 판단기준 및 근거를 제시하지 않고 있어 성과 평가가 자의적으로 이루어질 우려가 있음

* 은행장의 경우 JB금융지주 회장, 부행장, 부행장보, 본부장 등의 경우 은행장이 조정 (단, 상임감사위원, 준법감시인, CCO는 공헌도 평가 제외)

한편 정량적 평가지표 중 ROE(자기자본이익률), CIR(이익경비율), RORWA(위험가중자산이익률), NPL(고정이하여신비율), CET1(보통주자본비율), LCR(유동성커버리지비율)의 경우, 목표치의 최고/최저값 등을 고려하여 평가지표의 목표치 대비 실적치의 달성도에 따라 점수를 1.3~0.3배 범위 내에서 조정하도록 하고 있으나,

정량적 평가지표 중 전(담당) 영업점 영업실적 연동 및 본부 담당 조직별 특화지표의 경우, 합리적인 이유 없이 실적치의 수준과 무관하게 점수를 1.3배로 조정하고 있어 평가결과 관대화 우려가 있음

㈐ PF대출 취급 관련 단기성과평가 기준 운영 불합리

전북은행은 투자금융부에 대한 단기성과평가 기준(KPI)을 설정하면서 리스크 관리 지표인 부동산PF 대출의 보증서 비율을 65%로 반영하였으나,

자기자본투자(PI) 형태의 우회투자(투자유가증권 등)의 경우 그 실질이 부동산 PF 대출과 다르지 않음에도 단기성과평가 기준(KPI)에 포함하지 않고 있어 단기성과평가 기준(KPI)이 불합리하게 운영될 우려가 있음

(13) 사외이사 후보군 관리 및 평가제도 미흡

전북은행은 내규「지배구조 내부규범」등에 따라 사외이사 후보 추천, 사외이사 평가 등에 관한 구체적인 원칙과 절차를 마련하고 있으나 사외이사 후보군 관리 및 사외이사 평가에서 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 관련 업무를 개선하시기 바람

㈎ 사외이사 후보군 다양성 부족

임원후보추천위원회는 2020.2월, 2022.2월, 2023.2월 이사회사무국으로부터 8~10명의 후보를 보고 받아 사외이사 후보 추천절차를 진행하였는데 이사회사무국에서 관리하는 사외이사 후보군의 경우 금융업 영위와 관련된 다양한 분야의 전문가 후보군이 부족*하므로

* 경제 분야의 후보군 부재 및 금융·경영·법률 분야도 현재 재임중인 사외이사 외에 후보군 부재

향후 사외이사 후보군을 구성할 경우 외부자문기관의 추천 등을 활용하여 전문분야별 최소 1인 이상의 후보군을 확보할 필요가 있음

㈏ 사외이사 평가절차 미흡

이사회는 사외이사 활동내역을 기초로 사외이사에 대한 평가를 실시하여 연임에 참고자료로 활용하여야 하므로 사외이사 평가는 공정하고 객관적으로 이루어질 수 있도록 평가에 필요한 충분한 정보가 제공되어야 하고 평가결과는 이사회에서 확정되어야 하는데도

사외이사 평가기준 중 동료평가(50%) 및 임직원평가(10%) 결과가 매년 전원 '탁월(S : 90점 이상)'을 기록하는 등 관대화 경향이 있어 평가의 변별력이 없고, 사외이사 동료평가시 이사회에서의 연간 활동내역에 대한 구체적인 자료(이사회 참석 및 결의 내역 등)를 제공하지 않아 평가의 객관성이 저하될 우려가 있으며, 사외이사 평가결과에 대해 이사회 결의가 아닌 보고사항으로 처리한 사례가 있으므로

향후 사외이사 평가 시 연간 사외이사 활동내역 자료를 충분히 제공하여 공정하고 객관적인 평가가 이루어질 수 있도록 하는 한편, 사외이사 평가결과를 이사회 결의사항으로 처리할 필요가 있음

(14) 이사에 대한 정보제공 소홀

전북은행은 내규 「이사회규정」 및 「사외이사규정」에 따라 사외이사 등에게 이사회 등의 운영에 필요한 정보를 제공하여야 하나 이사회 의사록 제공 등에서 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 관련 업무를 개선하시기 바람

㈎ 이사에 대한 이사회 의사록 송부기한 미준수

내규 「이사회규정」에 의하면 이사회는 이사회 종료일로부터 14일 이내에 의사록을 작성하여 모든 이사에게 발송하여야 하는데도

2022년~2023년 기간 중 총 4회의 이사회 의사록을 최단 20일, 최장 25일간 이사들에게 송부하지 않은 사례가 있으므로 내규에서 정한 송부기한을 준수할 필요가 있음

㈏ 사외이사에 대한 회의자료 제공 기간 부족

내규 「사외이사규정」에 의하면 이사회등의 회의자료를 회의일 2주 전까지 발송하도록 되어 있는 반면, 내규 「정관」 및 「이사회규정」에는 별도의 정보제공 기한을 정하지 않고 있음

실무적으로 이사회 소집통보(회의일 3일 전)와 함께 회의자료를 송부*하고 있어 사외이사에 대한 정보제공 기간이 충분하지 않으므로 회의자료 제공시기에 대한 관련 내규를 정비하고 제공 기한을 준수할 필요가 있음

* 2023년 중 개최된 총 7회의 이사회 회의자료를 2~6일 전에 송부

(15) 중기 경영계획 수립 미흡

전북은행은 내규「경영계획지침」등에 따라 매년 중기경영계획을 수립하고 있으나 수립절차 및 내용에 있어서 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 관련 업무를 개선하시기 바람

㈎ 중기 경영계획 수립시 리스크관리 측면의 검토 미흡

은행은 경영혁신추진위원회의 심의·조정을 거쳐 중기경영계획을 수립하고 있으나

2023년 종합업무계획에 의하면 건전성이 취약한 대출을 포함한 핵심사업 자산규모를 전년대비 확대하는 목표를 설정하는 등 리스크 증가요인을 포함한 성장전략을 추진하고 있음에도

경영혁신추진위원회에는 리스크관리부서가 포함되어 있지 않아 중기 경영계획에 대한 리스크 측면의 검토가 이루어지지 않고 있음

㈏ 중기 경영계획의 구체적 경영전략 및 사후 분석 미흡

2023년 중기 경영계획은 성장전략 및 손익전략으로 구성되어 있으나 성장전략의 경우 구체적인 전략 없이 자산규모 증가 추정치만을 제시하고 있고 손익전략의 경우 이익목표에 대한 실제 추진전략이 포함되지 않는 등 은행의 중기 경영계획이 중기적인 자산 및 손익구성 등에 대해서 구체적인 목표 또는 전략을 포함하지 않고 있는 등 계획기간 중 일관되게 추구할 경영전략이 명확하지 않고,

중기 경영계획에 향후 3년간의 총자산, 당기순이익 등의 재무지표 추정치를 제시하고 있으나 연간 경영활동 결과에 따라 동일연도에 대한 추정치가 매년 변동함에도 별도의 원인분석을 실시하지 않는 등 사후 분석 및 차기 업무계획에의 반영이 미흡함

(16) 신용카드 한도관리 미흡

전북은행은 내규「카드업무 지침」에 따라 기업회원의 한도증액 요청에 대하여 업체특성 및 재무상황 등을 감안하여 한도를 부여하고 있으나,

금융기관 등 일부 기업회원의 경우 증액 요청 전액을 영업점장이 승인하고, 특수관계인에 대하여도 본점 승인 등의 통제장치가 마련되어 있지 아니하여* 일부 회원의 경우 신용카드 한도 남용 및 금융관련법령에 따른 의무 이행 소홀 등의 우려가 있으므로

* 2014.4.9. 전북은행의 특수관계 있는 금융기관인 A에게 영업점장 전결로 법인카드 한도를 100억원 증액하였음

기업회원의 법인카드와 관련한 영업점장의 전결 한도 금액을 설정하여 한도를 초과하거나, 금융관련법령상 특수관계인에 해당하는 차주의 경우 신용카드 한도를 본점에서 승인하도록 하는 등 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(17) 금리인하요구권 제도 운영 미흡

전북은행 D부는 「은행법」 제30조의2, 내규 「금리인하요구제도 업무매뉴얼」에 따라 금리인하요구제도의 운영 및 관련 업무처리를 위한 시스템을 구축하여 접수, 전산 등록, 심사, 심사결과 통지, 재약정의 순서로 업무를 처리 중이나

업무처리 담당자가 요구 수용 전·후 금리 변경내역, 세부 금리 구성요소 변경 내역, 심사 내용, 심사결과 통지일자, 최종 약정일자, 서류보완 요청일자 및 완료일자 등을 시스템에 수기로 입력함에 따라 업무처리 일자가 오류 입력되거나 심사내용 등록 누락 등 업무처리 이력의 기록·관리가 미흡하며

금리인하요구 심사결과 통지 업무의 적정성에 대한 A부, D부의 내부통제 및 사후점검 절차가 마련되어 있지 않고, 금리인하요구 접수일로부터 10영업일이 도래한 미통지 건이 있는 경우 전산시스템 마감이 불가하도록 통제 중이나, 영업점이 특별한 승인 절차 없이 마감통제를 임의해제할 수 있도록 하여 마감통제의 실효성이 저하될 우려가 있으므로

금리인하요구 심사내용 및 업무처리 진행 경과가 체계적으로 기록·관리되도록 전산시스템 및 업무절차를 개선하고, 심사결과 통지 지연 건에 대한 점검체계를 마련하시기 바람

(18) 대출계약철회권 제도 운영 불합리

전북은행의 대출계약철회권 제도 운영과 관련하여 아래와 같은 미흡한 점이 있으므로 관련 업무를 개선하시기 바람

㈎ 대출계약 철회시 중도상환수수료 등 반환절차 미흡

「금융소비자보호법」 제46조 제3항에 따라 일반금융소비자가 청약을 철회한 경우 금융상품판매업자등은 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화 등을 반환하여야 하나

내규「여신운영지침」 제105조의2상 은행이 반환해야 하는 대상 및 절차 등을 규정하지 않았고, 관련 전산시스템을 미흡하게 운영*하였음

* 비대면 채널을 통해 일부 중도상환한 이후 14일 이내에 청약 철회시 기존에 수납한 중도상환수수료를 환급할 수 없음

㈏ 대출계약 안내절차 및 설명 소홀

은행은 계약서류를 제공한 날(지급이 늦게 이루어진 경우는 그 지급일)로부터 일반금융소비자가 대출성 상품에 대해 14일 이내 대출을 상환하고자 하는 경우, 청약철회권 행사비용과 중도상환수수료 비교하고 CB사 대출기록 유지 여부 등을 안내하여 일반금융소비자가 유리한 선택을 할 수 있도록 하는 것이 바람직한데도

콜센터 상담을 통해 일반금융소비자가 대출을 상환하는 경우 청약철회에 대해 설명하거나 소비자의 청약철회 관련 의사를 확인하는 절차 없이 반환총액(중도상환수수료 포함) 및 반환 계좌번호만을 안내하거나, 청약철회가 가능한 상품인데도 불가한 상품으로 잘못 안내하여 중도상환수수료를 수취한 사례가 있고(검사기간 종료 이후 전액 반환 완료)

일반금융소비자가 비대면 채널을 통해 대출을 상환하려는 경우에도 청약 철회 시의 행사비용과 중도상환 시의 중도상환수수료를 비교하여 안내하고 있으나, CB사 대출기록 유지 여부 등에 대해서는 청약철회와 중도상환 간 차이를 충분히 안내하고 있지 않음

㈐ 대출계약(청약) 철회 행사 대상 기간 산정 미흡

내규「여신운용지침」제105조의2에 따르면 계약서류를 받은 날(지급이 늦어진 경우 그 지급일)로부터 14일 이내 청약을 철회할 수 있다고 규정하고 있고, 동 14일 산정 시 초일을 불산입하여야 하는데도

내규「대출상품 취급기준」중 ㉱ 대출상품에 대해 청약철회권 행사기간을 대출실행일(지급이 늦어진 경우 그 지급일)을 포함하여 산정하고 있어 영업점 및 콜센터 등에서 철회권 행사가능 기간을 잘못 안내할 우려가 있음

(19) 신차 구입자금 대출 영업방식 운영 미흡

전북은행은 신차 구입자금 대출상품(이하 "오토론"이라 함)의 영업방식 운영과 관련하여 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 내규 등을 합리적으로 개선하시기 바람

㈎ 대출모집인이 고객에게 받는 징구서류 기준 미흡

은행은 내규「대출모집인제도지침」제10조에 따라 대출모집인이 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리할 필요가 있으며

은행과 자동차 제조사(대리점) 소속 자동차 판매사원이 체결한「소개수수료 지급 협약서」제2조 1항 및 2항에 따르면 판매사원 소개의 범위는 고객에게 오토론 상품을 단순 소개하며 상품에 대한 추천, 설명, 상담 등 이와 유사한 행위로서 권유 행위로 해석될 수 있는 일체의 행위를 하지 않는다고 명시되어 있음에도

판매사원이 고객에게 견적서(할부 등 자동차금융 조건 기재)를 제공하는 행위는 소비자의 금융상품 선택에 미치는 영향이 적지 않으므로

은행은 판매사원이「금융소비자보호법」상 권유 또는 중개 행위로 해석될 수 있는 일체의 행위를 수행하지 않도록 대출모집인이 징구하는 대출취급 관련 서류 기준을 마련할 필요가 있음

㈏ 직원 및 대출모집인의 업무 형태 관리 소홀

내규 「대출상품취급기준(개인고객)」 제3장에 따르면 판매사원은 고객에게 오토론 및 대출모집인을 소개하고, 대출모집인은 고객에게 오토론 권유 및 자동차 구입 관련 서류 사본을 징구하고 있으나

은행(A금융센터)이 오토론 취급 시 대출모집인에게 전달받은 서류 사본의 일부로 판매사원의 견적서를 징구한 경우가 다수 발견*되는 등 업무 형태가 내규에 명시된 판매사원의 소개와 대출모집인의 권유 범위를 벗어날 우려가 있으므로

* 은행은 오토론 취급 시 대출 신청금액의 적정성 여부를 확인하기 위하여 필수적으로 매매계약서, 판매품의서 등을 관련 서류로 징구하고 있으나 견적서는 대출모집인에게 전달받는 경우에만 징구하는 등 선택적으로 징구하여 대출업무 운영 중

직원 및 대출모집인이 내규를 준수할 수 있도록 관련 교육을 실시하고 영업 형태를 주기적으로 점검할 수 있도록 현장점검 체크리스트를 규정하는 등 직원 및 대출모집인에 대한 관리·감독 업무를 강화할 필요가 있음

(20) 대출성 상품에 관한 금융소비자 정보 및 설명내용 확인업무 미흡

전북은행은 대출성 상품에 관한 계약체결을 권유하는 경우 내부 전산시스템 '여신 적합성 및 적정성 분류 화면'에 금융소비자의 '적합성·적정성 고객정보확인서' 상 진단항목을 입력하여 적합한 경우에 상품 권유가 가능하도록 시스템을 마련하였으며, 소비자에게 자필서명 등을 통해 확인받은 '적합성·적정성 고객정보확인서' 및 '상품설명서'를 전산상 여신서류 이미지파일 관리시스템에 등록하도록 되어 있으나

적합성·적정성 고객정보확인서 및 상품설명서를 고객이 확인하지 않고 판매직원이 임의로 고객정보 내용을 전산 입력하는 경우에도 대출성 상품의 권유 및 계약체결이 가능하여 대출 실행 이후에 필요서류가 작성 및 보완되거나 권유 이후 약정시점에 고객이 서명하는 사례가 발생하는 등 관련 서류 등에 대한 고객 확인 절차가 미흡하였음

여신서류 이미지파일 미등록시 원칙적으로 영업점 전산마감이 불가능하도록 통제 중이나, 마감통제를 임의해제할 수 있도록 운영하였고*, A부 소속 감시역이 자점 감사를 실시 중**이나 여신서류가 완비되지 않았음에도 단순히 서류보완이 필요하다는 의견만 전달하는 등 관련 내부통제가 미흡하므로

* 2021.3.25.~2023.7.18. 기간 중 마감통제 해제건 1,484건
** 미등록 여신 이미지파일을 등록하도록 감사의견을 전달하면, 대상 영업점에서 사후조치 완료후 조치결과를 시스템에 등록

여신 필수서류 징구 및 고객의 확인절차가 대출성 상품 권유 이전에 적절히 이행될 수 있도록 관련 시스템을 보완하고, 여신 취급업무의 적정성을 사후점검하는 절차를 마련하는 등 관련 내부통제 업무 절차를 개선하시기 바람

(21) 연계·제휴서비스의 부당한 축소를 방지하기 위한 내부통제 미흡

전북은행은 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위에 해당하는 '연계·제휴서비스 등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위'를 방지하기 위해 내규「금융소비자보호 지침」등에 따라 상품 또는 서비스 담당부서가 금융상품·서비스를 변경하는 경우 E부 등과 사전협의를 통해 금융소비자에게 불리한 사항 등을 점검 중이고, 내규「금융상품 공시 상품설명서 및 광고 지침」등에 따라 상품설명서가 작성·변경되는 경우 A부가 사전심의 업무를 수행하고 있으나

E부는 연계·제휴서비스 축소·변경 여부를 확인하기 위해 필요한 정보인 은행의 업무제휴 현황 및 업무제휴에 따른 연계·제휴서비스 현황 등을 파악하고 있지 않고, 사전협의 시 사용하는 체크리스트에는 부당한 연계·제휴서비스의 변경 등을 방지하기 위한 명시적인 점검항목*이 없으며

* "관련 법령 등에 위반되는 사항은 없는지?" 등 포괄적인 점검항목만 有

A부가 사전심의 시 사용하는 '광고 체크리스트'에는 연계·제휴서비스의 변경·종료에 대해 사전통지하였는지 등을 확인할 수 있는 점검항목이 없고, 관련 업무처리 내역을 확인한 결과 미흡한 사례가 다수 확인되었으므로

E부는 사전협의 시 사용하는 '상품 개발 체크리스트' 및 '상품 관련 체크리스트'에 점검항목 항목을 추가하고, 은행의 업무제휴에 따른 연계·제휴서비스 현황을 상시 파악하며, A부 또한 사전심의 시 사용하는 '상품광고 체크리스트'에 점검항목을 추가하고, F부의 심의·보고 내역을 대내문서로 회신받아 사후점검하는 등 관련 내부통제 업무를 개선하시기 바람

(22) 비대면 상품 판매시 설명의무 이행절차 미흡

전북은행은 비대면 채널을 통한 금융상품의 판매 시 금융상품에 관한 중요한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하기 위한 계획*을 수립하여 개선을 추진하고 있으나

* 온라인 설명의무 가이드라인 추진방안, 그룹 UX/UI 프로젝트 등

투자성 및 보장성 상품에 대한 개선 추진이 미흡*하고, 모바일 앱을 통한 상품 설명이 일부 미흡하게 실시**되었으므로

* (투자성 상품) '화면구성' 및 '설명 이해여부 확인방식의 실효성 제고' 원칙에 대한 검토 미진행 (보장성 상품) '정보탐색 도구 제공' 및 '설명 이해여부 확인방식의 실효성 제고' 원칙에 대한 검토 미진행 등

** 전산 오류로 펀드 상품별 기초정보 조회 기준일을 잘못 표시하거나, 과거 간이투자설명서를 제공 등

투자성·보장성 상품에 대한 설명의무 개선방안을 이행하고, 이행 완료 시 이행 결과의 적정성을 재검토하며, 부적정하거나 최신화되지 않은 자료가 금융소비자에게 제공되지 않도록 상품 정보의 적정·최신화 여부를 주기적으로 점검하는 절차를 마련하는 등 비대면 상품 판매 시 설명의무 이행 절차를 개선하시기 바람

(23) 대출모집인에 대한 교육, 점검 등 관리체계 미흡

전북은행은 2023.5월말 기준 A금융센터 등 5개 부서에서 대출모집법인(4개사), 대출상담사 164명과 대출모집업무 위수탁계약을 체결하여 운영 중이며, D부는 대출모집인 관리업무의 총괄부서로서 대출모집인에 대한 교육 및 점검 등을 위해 매월 대출모집인이 소속된 5개 부서에 '정기점검 현황 요청' 공문을 발송하고, 5개 부서로부터 매월 정기점검 현황*을 보고받고 있으나

* 금융상품판매대리·중개업자 현황, 자체교육 실적, 홍보물등에 대한 사전승인 및 사후점검 현황 등으로 구성

대출모집인에 대한 교육실적 및 증빙 관리가 미흡하고, 보고 받은 정기점검 현황(정기점검표)상 '홍보물 등에 대한 점검내역' 항목이 일부 공란으로 기재되어 있는 등 점검이 다소 형식적으로 이행되고 있으며, 전반적인 교육 및 점검 등 관리체계가 미흡하므로

대출모집인에 대한 교육실적 및 증빙 관리를 강화하고, 정기점검을 실효성 있게 실시하는 등 대출모집인에 대한 관리체계를 개선하시기 바람

(24) 신용정보 관리 관련 내부통제 미흡

신용정보의 정확성 및 최신성 유지, 신용정보관리·보호인의 점검역량 등 전북은행의 신용정보 관리와 관련한 내부통제의 적정성을 점검한 결과, 아래와 같이 미흡한 점이 확인되었으므로 관련 업무절차 등을 개선하시기 바람

㈎ 신용정보 등록·변경 관련 사후점검 절차 부재

신용정보 관련 총괄부서인 D부에서 영업점 등 업무부서의 신용정보 등록·변경 등 처리의 정확성을 사후 점검하는 체계가 없어 신용정보의 정확성 및 최신성을 확보하지 못하고 있으므로* 신용정보를 취급하는 업무부서에서 업무처리의 정확성을 일차적으로 확인하고 총괄부서에서 이를 사후점검하는 절차를 마련할 필요

* 전북은행은 검사대상기간 중 신용정보집중기관(신용정보원)으로부터 신용정보 등록 오류 등으로 9회 제재금을 부과받았음

㈏ 신용정보관리·보호인의 점검 역량 미흡

내규「신용정보관리 및 보호지침」제9조에 신용정보관리·보호인이 정보보호실태 및 업무관행에 대한 점검이 가능하도록 신용정보관리·보호인의 자료요구권을 명시하고 있으나,

자체점검 결과 법규위반 사례가 확인되더라도 신용정보관리·보호인에게 위반자에 대한 조치 권한이 없어 점검의 실효성이 없을 우려가 있으므로 신용정보관리·보호인에게 임직원에 대해 조치할 수 있는 권한을 부여하여 자체 정보보호 업무의 실효성을 강화할 필요가 있음

(25) 자료열람요구 제도 운영 소홀

전북은행 E부는「금융소비자보호법」제28조에 따른 자료열람요구제도 운영을 위해 내규「자료열람 요구 업무지침」을 마련하여 기록 및 유지·관리 대상 자료, 기간, 자료열람절차 등을 규정하였으나

자료의 정의가 포괄적으로 규정되어 있어 상품유형별, 세부 상품 종류별로 기록 및 유지·관리 대상 자료의 범위가 명확하지 않고*, 자료의 멸실 또는 위·변조 방지를 위한 세부지침**에 미흡한 점이 있으며,

* 「자료열람 요구 업무지침」 상 자료의 정의를 금융소비자보호법 시행령에서 그대로 준용
** 기록 및 유지·관리 대상 자료가 멸실 또는 위·변조되지 않도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 함 (「금융소비자보호법」 §28 ②)

내규에서 고객이 직접 영업점 방문을 통해서만 자료열람 요구 접수가 가능하도록 정함에 따라 금융소비자의 권리행사를 제한할 우려가 있으므로,

기록 및 유지·관리 대상 자료를 내규 등에 구체적으로 반영하고 멸실, 위·변조 방지를 위한 대책을 마련하는 한편, 자료열람 요구의 비대면 접수가 가능하도록 관련 시스템을 개선하시기 바람

(26) 대출 상환시 근저당설정 유지의사 확인절차 미흡

전북은행은 「금융소비자보호법」 및 내규 「담보 및 감정심사 지침」에 따라 피담보채무 범위 내의 대출을 전액 상환하는 경우 근저당의 존속여부에 대하여 담보제공자의 의사를 확인하고, 관련 서류를 징구하여 전산에 등록하는 한편, 근저당권 설정 유지를 원하는 고객에게는 '근저당권설정유지확인서'를 징구하고 있으나

영업점 담당자의 입력 오류·누락 등 사유로 근저당이 말소되었음에도 근저당권설정유지확인서를 전산에 등록하거나, 근저당 유지의사를 확인하였음에도 근저당권설정유지확인서를 전산에 등록하지 않는 사례가 발생하는 등 근저당권 유지의사 확인절차 및 시스템 운영이 미흡하여

근저당설정 유지의사 확인 절차 및 관련 서류의 전산 등록절차를 강화하고, 근저당권유지설정확인서의 등록여부, 전산 입력내용의 적정여부 등을 주기적으로 점검하는 등 내부통제 업무를 개선하시기 바람

(27) 직무수행 교육 미흡

전북은행 E부는 내규 「금융소비자보호 내부통제 규정」에 따라 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 교육을 정기적으로 실시하고, 「금융소비자보호 내부통제 점검 업무매뉴얼」에 따라 교육 이행현황을 매월 점검하고 있으나

직무수행 교육시스템을 통한 세부 상품별 교육 진행 시 첨부자료를 다운로드하는 것만으로 교육을 이수한 것으로 처리되고 있어 직무수행 교육이 실효성 있게 이루어지기 어려우므로*

* 2021.9.25.~2023.6.30. 기간중 직원 1인의 최대 교육이수 건수는 693건이며 이중 48.3%를 하루만에 이수한 것으로 확인, 동 기간중 직원 1인의 하루 최대 교육이수 건수는 417건

금융상품 특성에 따라 교육자료 및 교육내용·형식을 달리하거나, 주기적으로 임직원의 상품 숙지내용을 점검하는 등 직무수행 교육을 다변화·강화할 필요가 있음

(28) 순안정자금조달비율 관리 강화

전북은행 내규「리스크관리지침」제18조, 제19조, <별표 2>, <별표 3> 등에 의거, 은행은 NSFR 비율을 유동성리스크 관련 한도관리지표* 중 하나로 설정하고, 한도 초과를 사전예방하기 위해 단계별 한도관리방안(MAT : Management Action Trigger)을 수립하며, 동 비율이 105% 미만(경영지도비율: 100% 이상)인 경우 개선방안을 수립하여 리스크관리책임자에게 보고해야 하는데도

* NSFR, LCR, 외화 LCR, 원화예대율, 유동성갭비율(원화, 외화), 중장기외화자금조달비율

은행 내부적으로 NSFR 목표관리 비율을 103~106%*로 설정·운영하고 있어 한도관리방안이 형해화될 우려가 있고, 실제로 2019.7.1.~2023.3.31.(45개월) 기간 중 월별 NSFR 비율이 105%를 22회 하회하였음에도 한도관리방안에 의한 개선방안 수립 및 리스크관리책임자 보고는 1차례**만 이루어진 바 있으며

* 자금부 업무계획 등에 따른 은행의 목표 관리비율
** 한도관리방안에 의한 개선방안 수립 및 리스크관리책임자 보고는 NSFR이 103.4%(2022.9월말)→ 101.6%(2022.10월말)로 하락한 이후에 이루어짐

※ 한편, 은행은 NSFR 비율을 월별로는 관리하고 있으나 시스템상 일별 비율산출이 불가능하여 동 비율 악화시 일별 모니터링 등을 통한 긴밀한 대응이 어려운 실정임

2023.3월말 현재 은행의 NSFR 비율이 한도관리방안에 명시된 허용한도 초과 비율에 도달한 상황임에도 은행은 자금운용(여신 등) 측면의 고려보다는 조달 측면(단기자금 조달 증대 등) 위주로 동 비율을 관리하고 있어 자금시장 경색 등으로 단기 차입의 신규 조달 및 기존 차입의 연장이 어려울 경우 자금조달 구조의 안정성 및 NSFR 비율이 크게 악화될 우려가 있으므로

NSFR 비율의 안정적인 관리를 위해 허용한도 초과비율(105% 미만)을 상회하는 목표 관리 비율을 설정·운영하고, 허용한도 초과비율에 도달시 한도관리방안에 의한 개선방안 수립 및 리스크관리책임자 보고가 즉시 이루어질 수 있도록 관련 내부통제 및 직원 교육 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(29) 유동성리스크 관리체계 미흡

전북은행 내규「리스크관리규정」제4조, 제11조 등에 의하면 은행의 리스크 관련 의사결정체계는 경영진 등 의사결정권자(회의체 포함)가 해당 리스크를 충분히 이해한 후 리스크를 감안하여 객관적이고 독립적인 입장에서 이루어지도록 운영되어야 하고

이와 관련하여 G부는 경영진에 리스크관리보고서(매월)를, 경영진 및 리스크관리위원회에 위기상황분석 결과(매분기 1회 이상)를 보고하는 등 유동성리스크 관련 주요 사항을 정기적으로 보고*하고 있으나

* 「리스크관리규정」제31조 등에 따라 G부는 각종 리스크 수준이 당초 계획한 목표 대비 적정한지 여부를 상시 모니터링하고, 적정하지 않을 경우 그에 대한 대책을 수립하여 경영진에게 보고하며, 필요하다고 판단하는 경우에도 리스크관리위원회에 보고

은행의 유동성리스크 관련 보고서 상 아래와 같이 보고내용이 불충분하거나 오해 소지가 있는 부분이 일부 있어 경영진 등의 리스크 현황 파악이 제대로 이루어지지 않을 우려가 있으므로 해당 보고서 전반을 점검하여 불충분하거나 모호한 표현의 보고내용을 개선·정비하시기 바람

㈎ 위기상황분석 보고서에서 위기상황을 가정한 시나리오 설정 시 내규*에 의거하여 '정상', '완만', '심각', '최악' 등 단계별 시나리오를 가정하여야 하나, 2023년부터 '최악'의 상황만을 가정한 시나리오를 설정하여 보고**하고 있어 경영진 등이 단계별 위기상황에 대한 리스크 변화를 파악하기 어려움

* 「리스크관리지침」<별표 10>

** 은행은 합리적인 설명 없이 효율적이고 간단 명료한 보고를 위해 단계별 시나리오 가정을 생략하고, 최근에는 '최악' 단계의 상황을 가정한 시나리오 위주로 보고하고 있다는 입장

㈏ 은행은 Committed Line을 설정하지 않고 있으며, 위기상황 발생 시에는 통상 신규 설정이 어려움에도 위기상황분석 보고서에서 '외화 비상조달계획'으로 위기상황 발생 시 Committed Line이 설정 가능한 것으로 오해할 수 있는 내용*을 기재한 바 있음

* 외화 유동성 위기에 대비하여 타행 및 외국계 은행과의 committed line 설정이 가능하도록 거래 유지(리스크관리위원회(2020년 5, 7, 8차, 2021년 4~6차, 2022년 4, 8, 9차, 2023년 1차) 보고)

㈐ '원화 비상조달계획'과 관련하여서는 4가지 자체조달 방법* 중 금융채 발행을 제외한 3가지 조달계획계획은 실현 가능성이 낮다고 판단하였으면서도 4가지 비상조달계획을 리스크관리위원회(2023년 1차)에 모두 보고**한 바 있음

* 금융채 발행, 예수금 발행, 커버드본드 발행, 외화를 통한 조달(FX 스왑 등)

** 비상조달계획표의 '사용 여부' 항목 란에 실현 가능성이 낮은 3가지 조달계획에 대해서 'N'으로 표시하였으나, '사용 여부'의 의미를 인지하기 어려움

㈑ 리스크관리보고서(월간)는 대부분 업무 참고용 현황표로 구성*되어 있고, 해당 현황표를 살펴보면 국가별·조달처별·만기별 '외화조달 다변화 관련 편중도비율'(모니터링 지표)이 한도**를 초과한 사례가 검사대상기간 중 지속 발생하였음에도

* 2023.3월 리스크관리보고서는 총 57페이지 중 37페이지가 별도의 분석내용 없이 참고용 현황표로 구성(다른 페이지에도 관련 분석내용이 거의 없음)되어 있고, 다른 리스크관리보고서도 유사한 수준

** (국가별 한도) 50% 이하, (조달처별 한도) 40% 이하, (만기별 한도) 50% 이상

동 보고서 상에는 한도초과 사유 및 개선방안 등이 전혀 기재되어 있지 않아 경영진이 다수의 현황표를 일일이 검토하지 않을 경우 한도초과 사실을 인지하지 못하고 유동성리스크 관련 미흡점을 제대로 파악하지 못할 가능성이 있음

(30) IT계약업무 운영 불합리

내규 「계약지침」을 기준으로 계약업무를 수행하고 있으나, 은행의 계약업무 공통 기준인 「계약지침」에서 위임하지 않은 '협상에 의한 계약' 세부 절차를 「전산업무규정」에서 정하고 있는 등 계약 관련 내규 체계의 정합성이 다소 미흡하고,

일부 기준이 내규에 마련되어 있지 않고, 계약기준을 준수하지 않는 사례가 있는 등* 계약업무의 공정성 및 객관성이 저하될 우려가 있으므로, 계약 관련 내규 체계 및 기준을 개선하시기 바람

* 우선협상대상 업체 선정시 적용되는 가격평가 기준의 내규 미반영, 외부평가위원에 대한 별도 기준 미비, 유지보수 시작일 이후에 유지보수 계약체결 등

(31) 모바일 앱 프로그램 변경 등 형상관리시스템 운영 불합리

① 현업부서 요청에 의한 프로그램 변경시 전자공문을 통해 전산처리의뢰서를 접수받고 해당 업무 담당 IT직원이 형상관리시스템*(eCAMS)에 등록하여 변경근거, 변경이력, 소스코드, 테스트 결과 등을 입력하고 있으나,

* 전산프로그램 소스코드에 대한 적용 및 이력관리, 프로그램 이관 등을 통제·관리하는 시스템

형상관리시스템(eCAMS)과 전자공문이 연동되어 있지 않아, IT직원이 형상관리시스템(eCAMS)에 등록 시 수기로 변경근거(전자결재가 완료된 전자공문 문서번호)를 입력하도록 운영하여 변경근거가 누락될 우려가 있으므로

전자공문과 형상관리시스템(eCAMS)을 연동하는 등 변경근거가 시스템적으로 관리될 수 있도록 개선하시기 바람

② 모바일 앱 프로그램의 개발 및 배포시 형상관리시스템(eCAMS) 등을 통해 변경내역을 등록하고 담당 책임자 승인 후 배포하도록 운용하고 있으나,

검사착수일(2023.06.26.) 현재 모바일 앱 프로그램을 동 시스템과 연동하여 운영하지 않고, 별도의 버전관리 솔루션(SVN)을 설치하여 개발자가 직접 프로그램 변경·이관 관리를 수행하고 있어 표준화된 변경통제 절차의 적용에 어려움이 있으므로

모바일 앱 프로그램 변경 시 형상관리시스템(eCAMS)을 연계하여 프로그램 통제절차를 체계적으로 개선하시기 바람

(32) 전산장애 관리 미흡

내규「전산시스템 장애관리 절차」에 따라 장애발생 시 장애대책반장이 장애대책반을 구성하여 장애등급을 판정하고 필요시 해당 사실을 금융감독원장에게 보고하도록 운용하고 있으나,

전산장애 사후관리 체계가 전산화되어 있지 않고, 전산장애 분류기준이 다소 모호하여 대고객서비스 오류가 발생했음에도 전자금융사고 보고가 누락*된 사례가 발견되는 등 전산장애 관련 규정 및 절차를 보완하여 전자금융사고 보고가 누락되지 않도록 개선하시기 바람

* ❶2023.3.15. 스마트뱅킹 외화 재환전 거래시 보안매체 인증 오류, ❷2020.11.3. 사용자 비밀번호 중 일부 특수문자 물음표에 대한 로그인 오류, ❸2019.11.18. 뉴스마트뱅킹 앱 IOS 특정 버전 사용자 접속 오류

(33) 잔액대사 시스템 운영 불합리

내규「전산업무 운영기준」에 따라 잔액대사관리자가 업무시간 중에 잔액대사 관리화면 모니터링을 통해 불일치 여부를 확인하고 해당 부서에 조치하도록 통보하여 배치작업에서는 불일치가 발생하지 않도록 운영하고 있으나,

배치작업 전에 조치된 잔액대사 불일치 원인 및 조치 내역을 별도로 기록하지 않는 등 잔액대사 시스템 운영이 미흡하므로

잔액대사 불일치 원인 및 조치내역을 관리할 수 있도록 잔액대사 시스템의 운영 방식을 개선하시기 바람

(34) 플랫폼 연계 업무시스템 안전성 강화 필요

① 오픈뱅크플랫폼시스템 웹서버 분리 구축 필요

대출비교금리서비스 등을 제공하는 핀테크 업체와 업무 제휴를 통한 비이자 수익 증대 및 협업모델 발굴 등을 위하여 오픈뱅크플랫폼시스템(OBP*시스템)을 구축하고 동 시스템과 관련된 주요 전산장비 등을 이중화하여 운영하고 있으나,

* Open Bank Platform : 해외송금, 대출금리 비교서비스 등 비은행권의 핀테크 기술과 은행의 데이터·기능을 접목한 제휴 모델 확산, 외부 참여자(3rd Party)들과의 협업을 위한 제휴기관 연계 시스템

비대면 플랫폼 제휴 연계 대출 증가* 등으로 인해 오픈뱅크플랫폼시스템 이용량이 급증**하고 있음에도 오픈뱅크플랫폼시스템과 인터넷뱅킹시스템이 동일한 웹서버를 공동으로 사용하고 있어 비대면 접속채널의 안전성이 저해될 소지가 있으므로

* 연계대출 취급좌수 추이 : ('20년) 3,374건 → ('21년) 52,477건 → ('22년) 142,776건

** API서비스 이용량 추이 : ('20년) 5,367천건 → ('21년) 35,453천건 → ('22년) 59,198천건 → ('23.5월말) 38,329천건[연환산시 약 92,000천건]

오픈뱅크플랫폼시스템 웹서버를 인터넷뱅킹시스템 웹서버와 분리하여 구축·운영하는 방안을 마련하는 등 비대면 접속채널의 안전성을 강화하시기 바람

② 웹방화벽 보안규칙 관리 미흡

내규「인프라 운영보안 지침」제22조에 따라 인가되지 않은 자의 접속 및 접속 시도에 대한 모니터링 등을 통해 은행의 인프라를 보호하기 위하여 웹방화벽 등의 정보보호시스템을 설치·운영하고 있으나,

오픈뱅크플랫폼시스템(OBP시스템) 웹사이트 등 총 17개 웹사이트에 대해서는 웹방화벽을 통한 웹해킹 탐지 및 차단 규칙을 적용하지 않고 있어 동 웹사이트가 외부 해킹 공격 등에 노출될 우려가 있으므로

웹방화벽 등록이 누락된 웹사이트는 해킹 탐지 및 차단 규칙 등을 적용하고, DMZ 구간에 위치한 대외 웹서비스는 웹방화벽 등록이 누락되지 않도록 보안규칙의 누락 여부 및 등록 웹사이트의 변경사항 등을 주기적으로 점검하는 절차를 마련하는 등 웹방화벽 보안규칙 관리 업무를 개선하시기 바람

(35) 데이터베이스 접근통제 불합리

내규「정보보호시스템 관리 절차」제20조에 따라 데이터베이스시스템(DBMS) 접근통제, 접속이력 등을 관리하기 위해 DB접근통제시스템(DBSAFER)을 도입·운영하고 있으나,

데이터베이스시스템 접속 명령어(sqlplus*) 사용을 통제하지 않아 DB접근통제 및 마스킹 등 DB보안통제 정책을 우회한 접속이 가능하며,

* 서버에서 DBMS에 접속하여 데이터 질의어(SQL)를 수행할 수 있는 명령어

주전산센터 및 재해복구센터 내 DB 접속 시 주전산센터에만 설치되어 있는 DB접근통제시스템을 이용하여 접속하고 있어 주전산센터 재해발생 시 재해복구센터 DB에 대한 접근통제 및 접속이력 관리가 이루어지지 않을 우려가 있으므로

데이터베이스시스템에 직접 접속하는 비인가 경로를 차단하고, 재해 발생 시에도 DB계정에 대한 실효성 있는 접근통제가 이루어질 수 있도록 재해복구센터 내에 DB 접근통제시스템을 구축하여 운영하는 등 데이터베이스 접근통제 운영체계를 개선하시기 바람

(36) 자동화기기(ATM) 운영통제 대책 미흡

내규「자동화기기보안관리절차」제3조에 따라 자동화기기(ATM)의 정보보호 수준을 제고하기 위해 보안솔루션(BMGuard)을 설치하여 업무 목적상 허용된 프로세스(또는 프로그램)만 실행되도록 통제하고 있으나,

불필요한 프로세스 허용 여부를 점검하는 절차가 마련되어 있지 않아 출처와 사용 목적이 불분명한 일부 파일의 실행이 허용되고, 허용 프로세스에 대해 '프로세스명'만 비교하는 무결성 검증* 방법을 사용하고 있어 단순히 파일명을 변조하는 것만으로 보안정책을 우회하여 악성코드가 실행될 우려가 있으므로

* 자동화기기 보안솔루션(BMGuard)에서는 허용 프로세스의 무결성 검증 방법으로 '실행 프로세스 명', '파일경로' 등의 무결성 검증 방법을 제공하고 있음

자동화기기의 허용 프로세스 정책의 적정성을 정기적으로 검토하여 운영에 불필요한 프로세스 허용 정책은 제거하는 한편, 무결성 검증 방법을 추가 적용하는 등 자동화기기 운영통제 대책을 개선하시기 바람

(37) 이용자 정보 점검 불합리

내규「인프라 운영보안 지침」제29조,「업무용 PC 보안관리 절차」제14조에 따라 DMZ 구간 내 서버 및 업무용 단말기 내 고객정보 등 이용자 정보가 포함된 데이터가 보관되지 않도록 매월 개인정보 검출 솔루션을 통해 점검을 수행하고 있으나,

DMZ 구간 내 정보처리시스템 중 일부 서버에 대해서만 이용자 정보 보관 여부를 점검하고 있어 점검 대상에서 제외된 서버에 대한 실효성 있는 점검이 이루어지지 않을 우려가 있고,

DMZ 구간 내 서버 및 업무용 단말기에 보관된 이용자 정보 검출 기준을 주민등록번호, 계좌번호, 카드번호로 한정하여 점검하고 있어 운전면허번호, 외국인등록번호, 여권번호 등의 고유식별정보 등 이용자 정보에 대한 점검이 미흡하므로

DMZ 구간 내 모든 서버에 대하여 이용자 정보 보관 여부를 점검하고, DMZ 구간 내 서버 및 업무용 단말기 내 이용자 정보 검출 기준을 확대하여 적용하는 등 이용자 정보 점검·관리 업무를 개선하시기 바람

(38) 매킨토시(Macintosh) 단말기 보안통제 미흡

내규「사용자 보안 지침」제6조 및 제14조에 따라 정보유출 등을 방지할 수 있도록 휴대용 저장매체 접근을 통제하고 개인 휴대용 저장매체 사용을 금지하기 위하여 매체제어시스템(DLP, Data Loss Prevention)을 구축하여 통제하고 있으나,

매킨토시(Macintosh) 단말기(21대)에 대해서는 내부망 네트워크접근통제(NAC, Network Access Control) 시스템의 정책 적용 예외를 허용*하고 있어 매체제어시스템(DLP) 등 필수 보안프로그램을 설치하지 않아도 내부망에 접근이 가능하며, 매킨토시 단말기에 매체제어시스템(DLP)을 설치하지 않는 경우 소스코드 등 내부정보가 유출될 우려가 있으므로

* 검사 기간 중 NAC 정책 적용 완료

매킨토시 단말기도 매체제어시스템(DLP) 등의 필수 보안프로그램을 설치하도록 하는 등 단말기 보안 통제를 강화하시기 바람