경영유의사항 등 공시

1. 금융기관명 : 전북은행

2. 조치일 : 2021.1.25.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 10건, 개선사항 19건

※ 개선사항 및 경영유의사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 조기경보기업에 대한 사후관리 강화

내규 「Credit Review지침」 제13조, 제14조, 제22조 등에 의하면 조기경보시스템(EWS)에서 '주의' 또는 '경보'로 판정*된 조기경보 대상기업에 대해서는 영업점에서 동태점검을 실시한 후 심사역 및 감리역이 적정 여부를 점검하여야 하고, 조기경보 단계별 관리기준 등에 따라 지체 없이 관리방안을 수립하여 필요한 조치를 취하여야 하는데도

* 조기경보(EWS) 등급이 "주의", "경보"로 판정된 기업은 조기경보 대상기업으로 분류하고 영업점, 심사역, 감리역이 점검결과을 조기경보시스템에 단계적으로 입력

- 2016.6월~2019.3월중 조기경보시스템에서 조기경보기업으로 선정된 기업의 조기경보등급을 '정상' 또는 '관찰' 등급으로 상향 조정한 건수가 총 62건*에 달하고 이중 영업점에서 기업동태점검 후 이의제기를 신청하여 심사역 및 감리역이 등급 조정을 승인하는데

소요된 기간이 당일이 50%(31건), 1일이 19.4%(12건)로 여신감리의 실효성이 낮게 운영되고 있으므로 기업의 부실가능성에 대한 여신감리가 실효성 있게 이루어지도록 심사부서 및 감리부서의 여신감리 기능을 강화할 필요가 있음

* 1단계 상향 42건, 2단계 상향 17건, 3단계 상향 3건

- 또한, 조기경보등급 정보가 조기경보시스템에서 신용평가시스템으로 전송되도록 전산시스템이 연동되어 있지 않아 조기경보 대상기업의 신용등급이 과대평가될 소지가 있으므로 감리부서에서 조기경보 대상기업의 신용등급을 내규에서 정한 관리기준*에 맞게 조정하도록 관련 업무절차 및 전산시스템을 체계적으로 정비할 필요가 있음

** 내규「Credit Review지침」<별표1> '조기경보 단계별 관리기준'에서 조기경보등급이 주의등급인 경우 BB+ 이하, 경보등급인 경우 BB- 이하로 신용등급을 조정하도록 규정

(2) 조직 구성 및 인력 운영의 합리화

내규「직제규정」제4조 등에 의하면 은행은 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무간 상호 견제 및 균형이 이루어지도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여 운영하여야 하는데도

- 여신심사 및 사후관리 조직이 본점과 수도권으로 이원화되어 있어 전문역량의 집중을 통한 시너지효과 창출이 어렵고

- 상호견제가 필요한 업무를 동일한 부서에서 담당하고 있는 사례*가 있어 일부 부서의 업무분장이 사전적 리스크관리 및 이해상충 방지에 미흡할 우려가 있으며

* 영업추진부에서 여신상품 마케팅 추진 및 여신제도 및 프로세스 개선에 관한 사항을 담당

하거나, 오토금융부에서 오토론 신상품 기획·운영, 서류심사 및 동산채권 관리 업무를 담당하고 있음

- 연체관리업무를 외주방식으로 수행하고 있어 사후관리가 체계적으로 이루어지지 않을 경우 실적 달성을 위한 과도한 추심행위 등이 발생할 우려가 있으므로

- 전문역량 집중을 통한 시너지를 창출하고 업무 간 상호견제를 통한 사전적 리스크관리 강화 및 이해상충 예방이 가능하도록 조직운영의 합리화를 추진하는 한편, 조직개편에 따른 전문인력 충원 및 내부역량 강화 프로그램을 운영하고, 연체관리업무의 외주화로 인하여 소비자 피해가 발생하지 않도록 관리를 강화할 필요가 있음

(3) 신상품 개발 및 운용시 리스크관리 강화

내규「리스크관리협의회지침」제8조에 의하면 신상품 도입시 리스크관리실무협의회를 개최하여 사전 검토를 실시하고 있으나, 내규상 리스크관리실무협의회에 내부통제 소관부서 책임자가 참여하도록 규정하고 있지 않아 금융소비자 보호 등 내부통제 측면의 사전 타당성 검토가 소홀한 측면이 있고

- 「상품개발 및 관리지침」제5조에 의하면 여신 신상품 도입시 상품개발사전실무협의회 위원은 여신 신상품 관련 체크리스트에 따라 사전 점검하도록 규정하고 있으나, 신상품 도입 후 취급조건을 완화하여 상품 개정을 하는 경우 관련 체크리스트가 마련되어 있지 않아 상품 취급조건 완화 등에 따른 잠재리스크 통제 절차가 미흡하며

- 내규「리스크관리지침」제24조 등에 의하면 리스크관리부는 신용리스크 한도관리지표의 준수 여부를 점검하고 그 결과를

위험관리위원회 및 리스크관리협의회에 보고해야 하는데도

- 리스크관리부는 부실위험 등에 대비하기 위해 사후 모니터링 및 한도관리 등 리스크관리에 주의가 필요한 저신용자 대상의 고위험 전략상품에 대한 신용리스크 사후모니터링 결과를 경영진에게만 보고하고 위험관리위원회에 보고하지 않고 있고, 전략상품 출시시 리스크관리협의회에서 설정한 취급 한도의 준수여부에 대한 점검이 미흡한 상황이므로

신상품 도입 및 상품 개정시 준법감시, 소비자보호, 리스크관리 등에 대한 사전 타당성 검토가 실효성 있게 실시되도록 체크리스트 개선 등 내부통제 절차를 정비하고

- 전략상품에 대해서는 상품별 취급한도 설정·관리 및 신용리스크 관리지표(연체율 등)의 사후모니터링 결과를 위험관리위원회에 정기적으로 보고하는 등 부실예방을 위한 리스크관리를 강화할 필요가 있음

(4) 관계형금융 활성화 방안 마련

내규「관계형금융 업무지침」제4조 등에 의하면 은행은 관계형금융 연성정보를 주기적으로 갱신하고, 관계형금융운영위원회를 분기별 1회 이상 및 실무협의회를 월별 1회 개최하며, 관계형금융 활성화 지원 등을 위한 전담조직을 설치·운영 등을 하여야 하는데도

- 연성정보 갱신 실적이 저조하고, 2016년 7월~2019년 6월 기간 중 관계형금융운영위원회 및 실무협의회의 개최 횟수가 각 4회에 불과하며, 담당 인력이 타 업무를 함께 수행하고 있어 전담조직 운영의 실효성을 확보하지 못하고 있는 상황인 가운데 관계형금융

취급 실적 자체도 저조한 수준임

이는 지역경제 부진*과 함께 역외진출을 전략적으로 추진하면서 관계형금융 업무에 필요한 조직설치, 인력배치, 성과평가체계 구축 등에 대한 경영진의 관심이 부족한데 주로 기인하는 것으로 판단되므로

* 전북 지역의 지역내총생산(GRDP) 비중이 지속적으로 하락하는 추세(2014년 2.98% → 2017년 2.81%)인 가운데 지역내 산업편중도가 높은 자동차업종 업황부진(GM군산 폐쇄 등) 등으로 관계형금융 기반 약화

- 「관계형금융 업무지침」 제정 목적에 충실한 업무 수행을 위하여 연성정보 수집·관리 체계적 수행, 회의체 운영 활성화 및 전담조직 정비 등 관계형금융 활성화 방안을 마련하여 운영할 필요가 있음

(5) 내부통제위원회 운영 강화

내규 「내부통제위원회규정」 제2조 등에 따라 은행장을 위원장으로 하는 내부통제위원회를 구성하여 반기 1회 개최하고 있으나 동 위원회를 은행장이 직접 주재하지 않고 서면보고 형식의 비대면 회의로 대체하고 있어 상정된 안건에 대해 충분한 논의가 이루어지지 않고 있으며

- 의사록도 안건별 가·부 여부를 정확히 기재하지 않고 회의내용과 의사록의 안건이 일치하지 않는 경우가 발생하는 등 형식적으로 작성하고 있으므로

- 내부통제위원회를 은행장이 직접 주재하여 상정된 안건에 대한 충분한 논의가 이루어지도록 하고 의사록에 동 회의내용을 구체적으로 작성·보관하는 등 동 위원회를 내실 있게 운영할 필요가 있음

(6) 기업신용개선 프로그램 활성화 방안 마련

내규「프리워크아웃지침」제2조 등에 의하면 일시적 경영난에 처한 부실징후 기업에 대한 정상화 지원을 위하여 기업개선 프로그램을 운영하여야 하고 여신심사부는 대상기업* 심의·선정·지원 업무를 수행하여야 하는데도

* 「기업구조조정촉진법」이나 채권은행협의회 운용협약 등과 달리 전북은행이 자체적으로 기업회생에 필요한 금융지원을 결정한 중소기업

- 2013.12월 이후 대상기업을 신규 선정한 사례가 없고 2014.5월 이후 동 프로그램을 통해 부실징후 차주를 관리한 실적도 전무한 상황으로 기업신용개선 프로그램이 실질적으로 운영되고 있지 않으므로

- 정상화 가능성이 있는 기업에 대하여 금융지원이 신속히 이루어지도록 기업개선 프로그램의 활성화 방안을 마련하고 경영정상화 지원 실적을 주기적으로 경영진에게 보고할 필요가 있음

(7) 소액해외송금업자 송금중계업무 관련 리스크관리 강화

소액해외송금업자는 해외송금업무 취급시「특정금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」제2조 등에 따라 고객확인(KYC), 의심거래보고(STR) 등의 업무를 수행하고 해외송금중계은행은 FATF의 지도사항인「Guidance on Correspondent Banking Services」에 따라 송금업무 수행시 자금세탁방지 관련 의무를 이행할 필요가 있음에도

- 전북은행은 소액해외송금업자(이하 '송금업자')에게 오픈 API(Application Program Interface, 공개용 응용프로그램)를 제공하여 해외송금을 중계*하는 사업을 추진함에 있어 다음과 같은 리스크에 노출되어 있으므로, 동 사업 수행을 위하여

합리적인 리스크관리 방안을 마련하시기 바람

* 송금구조 : 송금인→소액해외송금업자→전북은행→중계은행→외국협력업자 거래은행 →외국협력업자→수취인

㈎ 은행이 송금업자의 고객확인의무(CDD·EDD) 이행 여부를 확인하는 절차 및 송금업자의 외국협력업자가 수취인에 대해 수행한 고객확인(KYC) 업무의 적정성 등을 평가하는 기준이 부재하여 송금업자가 고객확인(KYC) 업무를 소홀히 할 경우 동 사실을 파악하기 어려우므로

송금업자가 은행과 동등한 수준의 고객확인의무(CDD·EDD)를 이행하였는지 여부를 확인하고 송금업자의 외국협력업자가 수취인에 대해 수행한 고객확인(KYC) 업무를 평가하여, 동 결과가 적정한 경우에만 최종적으로 송금이 가능하도록 운영할 필요가 있음

㈏ 송금업자는 직접 금융정보분석원(FIU)에 의심거래보고(STR)를 제출할 의무가 있으나 대다수 송금업자는 업력이 짧고 의심거래 분석능력이 은행에 비해 열악한 상황에서 은행의 WLF*(Watch List Filtering)도 적정히 기능하지 못할 우려가 있으므로

* 현재 7일 단위로 업데이트 하고 있어 제재대상자에 대한 사전송금 차단장치가 미흡

은행이 자체기준에 따라 송금업자가 취급한 거래 중 의심거래를 추출하여 송금업자에 통지하고, 송금업자가 동 내역을 금융정보분석원에 의심거래로 보고하였는지 여부 등을 검토하는 절차를 마련하며, WLF 기능을 강화하는 등 의심거래 보고 및 소액해외송금거래 통제수단을 마련할 필요가 있음

㈐ 송금업자가 해외송금 관련 자금세탁방지 업무를 소홀히 할 경우 은행에 자금세탁 관련 리스크가 전이될 우려가 있음에도 송금업자를 경유하는 송금거래에 대한 분석 및 리스크 측정, 유사시 송금업자와의 업무 계약해지 등의 기준이 부재하므로

송금업자를 경유한 해외송금거래를 분석하여 관련 자금세탁 관련 리스크를 상시 모니터링 하는 시스템을 구축·운영하고, 송금업자와 계약 체결시 자금세탁 관련 문제 발생에 따른 계약해지 기준 등을 마련할 필요가 있음

(8) P2P대출 관련 부수업무 운영시 투자자보호 강화

전북은행은 P2P 중개업자와 제휴하여 'P2P전용대출 판매 및 관리업무'(2016.3.25. 신고 수리*)를 부수업무로 영위하는 과정에서,

* 금융위원회는 동 신고를 수리하면서 "전북은행은 P2P 중개업자의 부도, 압류 등으로부터 투자자 및 대출자를 보호할 수 있는 수단을 마련하여 운영할 필요"가 있다는 내용의 부관을 부가

- 2016.5.25.부터 P2P 중개업자가 P2P 대출 투자상품의 투자방식을 변경*하여 전북은행이 마련한 'P2P 중개업자의 부도, 압류 등으로부터 투자금 보호 등 투자자 보호수단'이 정상적으로 작동되지 못하고 있는데도 별다른 조치 없이 동 업무를 지속 영위하였고,

* 은행이 취급한 예금담보위탁형 P2P전용대출 채권에 개인투자자가 P2P중개업자를 통해 직접 투자하는 방식에서 별도 전문투자법인을 경유하여 투자하는 간접투자방식으로 변경되어, 투자자 보호 수단이 개인투자자가 아닌 전문투자법인에 적용됨에 따라 개인투자자가 직접 보호받기 어려운 문제가 있음

- 2017.9.28. 부수업무로 신고한 'P2P대출 원리금수취권 매입형 관련 대출원장 관리 등 대행업무'*는 이행하지 않고 있어 투자금과 이를 기초로 실행된 대출의 일치여부를 확인하지 못하는 등

P2P 대출 투자상품에 투자한 투자자들의 투자금 보호에 취약점이 있으므로,

* 전북은행이 P2P업체로부터 대출원장, 대부계약조건 및 대부계약서 사본을 송부받아 보관·관리하는 내용의 업무임

앞으로 P2P 대출 부수업무 운영과 관련하여 투자금 지급·결제 등 투자금 정산 과정에서 투자금이 목적외로 유용되거나 대출약정 내용과 대출원장 정보의 불일치로 인한 투자자 피해가 발생하지 않도록 P2P 대출 관련 업무절차 및 전산시스템을 개선하는 등 P2P 대출 부수업무 관련 투자자 보호장치를 강화할 필요가 있음

(9) 창업기업에 대한 수입인지세 부과체계 정비

「조세특례제한법」 제116조 등에 의하면 중소기업 창업자가 창업일로부터 2년 이내에 해당 사업과 관련하여 대출을 받을 경우 관련 증서, 통장, 계약서 등에 대한 인지세를 면제하도록 규정하고 있는데도

- 인지세 면제 대상 차주를 식별할 수 있는 전산시스템이 구비되어 있지 않아 창업기업에 대해 수입인지세를 부당하게 부과한 사례*가 있으므로

* 2019.6.11. 기준 창업 2년 이내 기업차주(4,072개)의 계좌 5,368개에 대하여 총 324백만원의 수입인지세를 부과

- 창업 2년 이내 기업차주에 대하여 수입인지세가 부과되지 않도록 관련 업무처리시스템에 대한 전산통제를 강화할 필요가 있음

(10) IT자체감사 체계 강화방안 마련

IT자체감사 관련하여 IT부문은 ICT본부 내 ICT기획부 등 2개 부서가, 정보보호부문은 정보보호실이 각각 업무를 수행하고 있고 각 부문별

업무전반에 대한 자체감사 수행을 위하여 각 부서별 감사통할책임자, 일일감사자 및 상호감사자를 지정하여 일일감사, 분기별감사 및 특명감사 등 내부통제업무를 수행하고 있으나

자체감사자를 별도 지정하지 아니하여 감사자가 감사대상 직무를 겸직하고 있고 일일감사 및 분기별감사의 감사항목이 중요인장 관리의 적정 여부 등 내부통제 위주로 구성되어 있으며, 팀장 및 부서장이 감사업무에 대한 보고통제 및 업무성과평가를 실시하고 있는 등 자체감사 체계가 미흡하므로

IT업무에 대한 자체감사가 누락되지 않도록 ICT본부 및 정보보호부(舊정보보호실)는 각각 자체감사자를 지정·운영하고 지정된 자체감사자는 감사대상 직무를 겸직하지 않도록 직무를 분리하며 자체감사업무에 대한 보고통제 및 업무성과평가는 CIO 및 CISO가 직접 수행하는 등 IT자체감사 체계를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 사외이사 및 행장 후보 추천 업무절차 개선

내규「임원후보추천위원회 규정」제6조,「최고경영자경영승계 규정」제6조 등에 의하면 임원후보추천위원회는 임원 예비후보가 관련 법규에서 정하는 자격요건을 충족하는지 검증한 후 공정하고 투명한 절차에 따라 임원 후보로 추천하여야 하는데도,

사외이사 후보 추천시 후보자간 순위 선정을 위한 평가지표 없이 위원들의 동의로 후보자를 선정한 후 사후적으로 지배구조법상 자격요건 검증을 진행하고 있고

2019년도 사외이사 후보군(총 16명)은 JB금융지주 그룹사 전·현직

사외이사(12명, 75%) 출신 및 외부기관 추천(4명, 25%)으로 구성되어 있는 점을 고려하면 그룹사 사외이사가 선임될 확률이 높아 은행 자율성이 약화될 우려가 있고, 전문분야가 금융, 경영, 회계, 법률 분야가 대부분으로 여타 전문분야에 대한 전문성 확보가 미흡한 측면이 있으며,

행장 후보 추천시 은행 임원후보추천위원회에서 최종 행장후보군(short list)을 확정하고서도 지주사에서 추천한 행장 후보를 포함하여 은행 임원후보추천위원회에서 최종후보를 선정하고 있어 절차상 공정경쟁이 훼손될 우려가 있으므로

「금융회사의 지배구조에 관한 법률」등에서 정하는 자격을 갖춘 사외이사 후보를 투명하고 공정한 절차에 따라 추천하도록 후보자 평가지표 및 최종후보군을 대상으로 법상 자격요건을 사전 검증하는 절차를 마련하고

JB금융지주 그룹사 전·현직 사외이사 중심으로 구성하고 있는 사외이사 후보군을 전문분야의 다양성을 고려하여 구성할 수 있도록 사외이사 후보에 대한 심사(선정)·관리·추천 절차를 보완하는 한편, 최고경영자 경영승계 프로세스 및 추천절차 개선을 통해 행장 후보자간의 공정한 경쟁을 보장하시기 바람

(2) 임원에 대한 성과평가체계 불합리

내규「보수위원회규정」제3조 및 제6조,「지배구조내부규범」제28조 등에 의하면 은행은 경영진의 성과목표 설정, 평가 및 보상체계를 합리적으로 수립·운영하여야 하는데도

성과급 지급을 위한 최저필요점수(threshold)를 목표 대비 실적이 양호하다고 보기 어려운 상대적으로 낮은 65점 수준으로 설정하여

운영하고 있어 경영성과에 따라 보상을 하는 경영성과평가 제도 취지에 부합하지 못하는 측면이 있고, 사외이사가 은행장에 대해 수행하는 단기평가시 공헌도부문을 최고 등급인 A등급으로 일률적으로 평가(취득한 정량평점의 20%를 가산)하고 있으며, 은행장에 대한 성과보수 지급률도 다른 임원(70%~120%)과 달리 기준금액 대비 최대 150% 지급할 수 있도록 정하고 있어 평가 및 지급의 관대화가 우려되고

또한 상근감사위원에 대한 성과평가시 재무적 경영성과지표(ROE, ROA 등)를 반영하고 있어 감사위원의 독립성 강화에 지장을 줄 우려가 있으므로

공헌도 평가 등 정성평가의 관대화 방지 방안을 마련하고 경영성과에 연동하는 평가제도에 부합하도록 성과급 지급 관련 최저 필요점수(threshold)를 합리적으로 운영하는 한편, 상근감사위원 성과평가시 감사위원의 독립성에 영향을 미칠 우려가 없도록 재무적 경영성과지표(ROA, ROE 등)는 제외하시기 바람

(3) 내부통제·사고예방 관련 성과평가 방법 불합리

내규「준법감시인직무규정」및「검사지침」에 의하면 준법감시부 및 검사부는 각 부점에 대해 내부통제기준 준수 여부를 정기적으로 점검하여 이를 각 부점의 성과평가 점수에 반영하고 있으나

준법감시부의 경우 명령휴가 실시여부 등 정량평가가 가능한 항목을 정성평가 항목으로 운영하면서 대부분 '우수'로 평가하고 있어 내부통제기준 준수 여부에 대한 성과평가의 실효성이 낮고

검사부의 경우 영업점 검사업무 성과평가시 평가항목에 기본점수(12.5점/30점, 42%)를 부여하여 검사결과가 평가에 충분히 반영되지 않으며 영업점에 대한 검사업무 평가항목이 임점검사 위주로 되어있어 당해연도 미수검 점포에 대한 평가가 상대적으로 관대한 측면이 있으므로

각 부점의 내부통제기준 준수에 대한 성과평가의 객관성·정량성·합리성이 확보될 수 있도록 관련 평가방법 및 시스템을 개선하고 영업점에 대한 검사업무 평가시 영업점간 형평성 문제가 발생하지 않도록 검사업무 성과평가 항목 및 평가방법을 정비하시기 바람

(4) 법규준수 사전검토 및 법률자문 결과 관리방법 개선

내규 「준법감시인직무규정」에 의하면 준법감시인은 각 부점의 요청에 따라 주요 업무에 대한 법규준수 측면의 사전검토 및 외부 법률자문에 대한 지원 업무를 수행하고 있으나

각 부점의 사전검토 결과를 별도로 기록·관리하지 않고 있어 법규준수 사전검토 업무의 적정성에 대한 사후관리가 미흡하며 일부 부점의 경우 외부 법률자문 의뢰시 준법감시인의 사전 협의를 득하지 않은 사례*가 있고 자문결과도 별도로 관리하지 않는 등 외부 법률자문 관련 업무처리 절차가 불합리한 측면이 있으므로

* 검사대상 기간 중 법무법인에 의뢰한 총 18건 중 6건에 대해 준법감시인 사전 합의 생략

준법감시부는 각 부점으로부터 법규준수 사전검토 요청을 받은 사안에 대하여 체계적으로 기록·관리되도록 하고, 각 부점에서 외부 법률자문의뢰시 주요 법적 쟁점사항에 대해 사전에 준법감시인의 자문을 받거나 준법감시부의 사전합의를 거치도록 관련 업무처리 절차 및 전산시스템을 개선하시기 바람

(5) 펀드상품 판매 관련 내부통제 절차 개선

은행 내규「집합투자상품 판매 업무지침」제8조 등에 의하면 펀드 판매시 일반투자자의 투자자정보를 파악하여 투자자성향을 분석하고 투자자에게 적합한 투자상품을 판매하여야 하므로, 전북은행은 펀드의 위험등급이 변경되는 경우 자산운용사로부터 통지받은 시점을 기준으로 펀드의 위험등급을 변경하여 영업점에 통지하고 있으나,

일부 영업점에서 펀드상품의 위험등급 변경을 지연한 사례가 있는 등 고위험 상품에 대한 불완전판매 우려가 있으므로

펀드상품의 위험등급 변경에 대한 확인절차를 마련하는 등 펀드상품 판매 관련 내부통제 절차를 개선하시기 바람

(6) 담보 및 보증 취득 관련 업무절차 개선

내규「담보 및 감정심사지침」제63조 및 제64조에 의하면 한정근 담보권의 피담보채무를 포괄적으로 운영할 수 없고 부동산 담보대출 완제시 '근저당권설정유지확인서'를 징구받아 보관하도록 하고 있는데도

피담보채무의 범위를 한정근담보로 기재하였으나 근저당권설정 계약서에 구체적인 피담보채무 거래유형을 충실하게 기재하지 않은 사례*가 다수 발견되었음

* 112건의 표본조사 결과 66건(58.9%)이 피담보채무 거래유형을 불명확하게 기재하였으나 실제 채무불이행으로 인해 담보권을 행사한 사례는 없었음

또한 부동산 담보대출 완제시 근저당권설정 유지 여부 확인에 대한 관리가 체계적으로 이루어지지 않고 있었으며 '근저당권설정

유지확인서'도 편철 형태로 관리하고 있는 등 담보권 취득 및 유지 관련 업무처리가 미흡함

한편,「여신운용지침」제3장에 의하면 연대보증인 운용시 연대보증인 자격, 보증한도, 보증대상 등에 대한 내부통제를 철저히 하여야 하는데도

연대보증인 전산등록 화면에 연대보증인 등록사유가 내규「여신운용지침」상 허용되는 사유*보다 많아 연대보증이 남용될 소지가 있고,

* ①대표이사·무한책임사원, ②최대주주, ③지분 30%이상 보유자, ④주주 1인이 그 배우자, 4촌 이내 혈족·인척이 소유한 지분을 합하여 지분 30%이상 보유하는 경우 중 실제 경영자 1인

일부 보증서 담보의 경우 신용부분을 초과하여 연대보증 한도를 입력하는 것이 가능하도록 되어 있어 연대보증 한도를 초과할 소지가 있으므로

담보권 취득과 관련한 소비자 피해가 발생하지 않도록 자점감사 항목에 담보권 설정 관련 점검항목을 추가하고 부동산 담보대출 완제시 근저당권 유지에 대한 담보제공자의 의사 확인 절차 및 근저당권설정유지확인서 관리 방법을 개선하는 한편, 연대보증인제도 운영시 연대보증인의 자격, 보증한도, 보증대상, 사후관리에 대한 내부통제 체계를 정비하시기 바람

(7) 소비자보호 체계 및 제도 운영 불합리

소비자보호 체계 및 제도운영과 관련하여 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 소비자보호 기능이 적절히 작동할 수 있도록 관련 내규 등을 합리적으로 개선하시기 바람

㈎ 「금융소비자모범규준」 제12조에 의하면 금융소비자보호 총괄부서는 금융상품 개발 등에 대해 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련 부서에 금융상품 출시 중단 등을 요구할 수 있으나

상품 개발단계에서 신상품의 소비자보호 관련 체크리스트를 금융소비자보호 총괄부서가 아닌 상품개발부서에서 작성·점검하고 있어 이해상충으로 인해 소비자보호기능이 제대로 작동하지 않을 소지가 있으므로

상품개발체크리스트 점검기준을 마련하여 금융소비자보호실이 상품개발 사전실무협의회 단계에서부터 신상품의 소비자피해 가능성 등을 점검하고 상품개발실의 신상품 소비자보호 관련 체크리스트 작성이 완료된 경우 금융소비자보호실이 체크리스트를 즉시 점검할 수 있도록 업무절차 및 전산시스템을 개선하시기 바람

㈏ 「금융소비자모범규준」 제6조에 의하면 금융소비자보호총괄책임자(CCO)는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련·운영하여야 하는데도

준법감시인이 금융소비자보호총괄책임자(CCO)를 겸직하면서 성과평가시 준법감시인의 업무실적에 대해서만 평가를 받고 있어 소비자보호업무를 소홀히 할 소지가 있음

또한 신성장사업본부장의 경우 핀테크사업, 오토론 등 개인신용정보 취급 업무가 많은 영업부서 업무를 수행하면서 업무연관성이 높은 개인정보보호책임자, 신용정보보호관리인, 정보보호최고책임자(CISO)를 겸직하고 있어 이해상충

발생으로 인해 소비자보호업무를 소홀히 할 소지가 있으므로

금융소비자보호총괄책임자(CCO)의 소비자보호업무 성과측정에 대하여 별도의 객관화된 지표 및 보수체계를 마련하여 운영하고 이해상충 우려가 있는 영업업무와 내부통제업무간의 겸직을 분리하시기 바람

㈐ 영업점 성과평가지표(KPI)는 직원의 근무 행태에 영향을 미치는 핵심 요소로 상품 판매시 소비자보호에 미치는 영향이 지대한데도

영업점 성과평가 기준을 마련하는 영업·마케팅전략 협의체에 소비자보호부서가 참여하지 않고 있어 KPI에 소비자보호를 위한 지표가 충분히 반영되지 않을 소지*가 있으므로

* 2019년 영업점 KPI에서 ① 소비자보호항목(불건전영업행위, 민원 등으로 구성되며 주로 감점형태로 운영)이 차지하는 비중은 2~4%로 미미 ② 특정 상품 판매달성도에 대한 배점 비중(10%)이 높아 불완전판매로 인한 소비자피해 유발 가능성 상존

금융소비자보호실이 영업·마케팅 전략협의회에 참여하여 영업점 KPI 구성시 소비자보호 관점에서 지표가 반영될 수 있도록 점검기준*을 마련하시기 바람

* 민원 발생사항에 대해 사전체크하여 평가항목에 반영, 과당경쟁 유발·불완전판매 소지가 있는 항목에 대해 평가비중 점검, 항목별 신규·제외 항목에 대한 소비자보호 관점에서 타당성 점검 등

(8) 약관 제·개정 업무처리 절차 불합리

내규「약관관리지침」제19조에 의하면 소관부서는 약관 제·개정에 따른 업무절차 이행여부를 준법감시부에 보고하고 준법감시부는 관리 감독을 하여야 하는데도

준법감시부는 2018.6.30.부터 현재까지 약관 제·개정이 있는 총 146건을 수기관리중에 있으며 이 중 120건에 대한 업무처리절차 이행여부에 대한 적정성 여부를 확인하지 않고 있는 등 약관 제·개정에 대한 관리·감독 업무를 소홀히 하고 있으므로

약관 제·개정 과정에서 소관부서의 업무절차 이행여부가 체계적으로 관리·점검되도록 관련 업무절차 및 전산시스템을 개선하시기 바람

(9) 지급보증거래 이용약관 불합리

「지급보증거래 이용약관」 제6조(보증채무 이행청구) 및 제8조(지급보증의 해지)에 의하면 보증처는 보증기간 만료일로부터 2개월 이내에 은행에 보증채무 이행을 청구할 수 있고 보증기간이 경과하여 발생한 사고에 대해서는 보증처는 은행에 보증채무 이행을 청구할 수 없으며 은행도 보증책임이 없는데도

보증신청인이 보증기한 경과 후에 지급보증 해지를 하지 않을 경우 은행이 보증신청인에게 보증기한 경과일로부터 지급보증 해지일까지 은행과 약정한 보증료를 추가로 부과하여 보증신청인에게 부담이 부당 전가될 우려가 있으므로 보증신청인에게 보증료를 부당하게 부과하지 않도록「지급보증거래 이용약관」제8조(지급보증의 해지)를 개정하고

지급보증거래 이용약관, 지급보증거래 약정서, 지급보증서 및

지급보증 업무지침 등에서 사용하고 있는 용어(표현)를 일관되고 명확하게 개정하여 보증신청인, 지급보증 상대처 및 업무직원 등 당사자들의 오해를 예방하시기 바람

(10) 담보물건 평가 및 등록 절차 불합리

담보물건 평가 및 등록절차와 관련하여 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 관련 업무처리절차를 합리적으로 개선하시기 바람

㈎ 담보물건 감정평가금액의 입력 통제 강화

내규「담보 및 감정심사 지침」제7조에 의하면 담보한도액은 여신금액을 기준으로 120% 이상이 되어야 하므로 적정 담보 유지 등을 위해 담보평가금액의 임의 수정이 불가능 하게 통제하여야 하는데도

영업점 직원이 담보평가금액을 임의의 값으로 수정 가능하도록 되어 있어 담보평가금액을 실제 감정평가금액보다 과다 등록하여 과도한 대출을 취급할 소지가 있고

보증서 담보대출 취급시 보증기관에서 전송한 승인 전문(보증서번호, 보증금액 등) 내용을 영업점 담당자가 수기로 전산에 입력하고 있어 오류 발생으로 보증금액이 과대·과소평가될 가능성이 존재하므로

담보평가시스템에 등록된 감정평가금액이 영업점 직원이 임의로 변경하지 않도록 담보평가시스템을 개선하고, 불가피하게 감정평가금액을 변경하는 경우에는 책임자의 승인을 득한 후 변경하도록 감정평가금액에 대한 입력 통제를 강화하고, 아울러 보증서 대출 취급시 보증기관에서 전송한 전문이 전산에

자동으로 반영되도록 시스템을 개선하여 영업점 직원의 수기 입력에 의한 오류발생 가능성을 사전 차단하시기 바람

㈏ 담보물 재감정 주기 도래시 감정평가 실시 통제절차 강화

내규「담보 및 감정심사지침」제92조 등에 의하면 담보물건별로 일정기간*이 경과한 경우에는 담보물 재감정을 실시하여야 하는데도

* 동산(5년), 공장(2년), 선박·항공기 등 특수물건(1년), 동산(6개월), 유가증권(매월)

주택 이외의 담보물건의 재감정 실시 여부를 영업점 직원이 직접 판단하고 있어 담보물건의 가격 등의 변동사항을 적시에 반영하지 못할 가능성이 존재하므로

재감정 주기 도래시 모든 담보물이 누락됨이 없이 재감정 될 수 있도록 시스템을 개선하고 재감정 기한 도래시 알림 메시지를 전송하고 재감정 누락시 여신기한 연장 등을 통제하는 등 담보 재감정 관련 내부통제 절차를 강화하시기 바람

㈐ 담보물의 기간경과에 따른 가치감소분 반영 절차 강화

내규「담보 및 감정심사 지침」제87조에 의하면 내용연수(건물, 기계장치 등)가 정해진 담보물은 기간경과에 따른 가치감소분을 인식(감가상각금액)하여 담보평가금액에서 반영하여야 하는데도

여신 담당자(영업점 직원 등)가 담보물의 가치감소(감가상각)를 수기로 계산하여 전산에 반영하고 있어 담보물의 감가 반영을 누락하거나 계산 오류로 인해 담보물이 과대평가될 가능성이 존재하므로

담보물건의 기간경과에 따른 담보가치 감소(감가상각)가 전산에서 자동으로 계산된 후 담보금액에 반영되도록 전산시스템을 개선하시기 바람

(11) 유지보수계약 절차 불합리

유지보수 계약 연장 시 유지보수 계약서에 자동연장 조항을 포함하여 동 조항을 근거로 계약기간을 자동 연장하고 있으나

유지보수 필요성 및 계약사항 적정성 등에 대한 충분한 검토 없이 계약기간을 연장*하고 있어 불필요한 계약 연장 또는 계약사항이 유지될 우려가 있으므로

* 이번 검사대상기간 중 계약 체결한 전산기기 유지보수계약은 모두 72건이며, 이 중 계약기간 연장 횟수가 5회 이상인 계약은 31건(43%)

앞으로 유지보수계약의 계약기간을 연장하는 경우 유지보수의 필요성 및 적정성 등을 사전 검토한 후 계약을 체결할 수 있도록 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(12) 일괄작업 통제 절차 미흡

일괄작업 수행중 장애발생 시 오퍼레이터는 담당자에게 연락하고, 재작업이 필요한 경우 배치작업자동화시스템에 의하여 처리토록 하고 있으나

일괄작업 오류 발생 시 대응요령을 내규에 별도로 규정하지 않고 오류내역에 대해 발생유형 및 발생사유별로 관리하고 있지 않아 일부 작업이 반복적으로 오류가 발생하고 있으므로

일괄작업 오류 발생 시 대응요령을 내규에 명시하고 주기적으로 동일한 오류가 지속·반복적으로 발생하는 프로그램에 대해 신속한 조치*를

실시하는 등 일괄작업 관리통제 관련 업무절차 및 전산시스템을 개선하시기 바람

* 에러발생현황 통보, 개선 가능여부 조사 및 조치요구 등

(13) 테스트데이터 변환 절차 미흡

프로그램 테스트를 위해 주민등록번호 등 개인정보가 포함된 데이터는 테스트데이터 변환시스템(SQL Canvas Trans)을 사용하여 변환하고 있으나

테스트 담당자(개발자)가 개인정보가 포함된 데이터(DB컬럼 등)를 직접 선택하여 수동으로 변환하고 있어 고의 또는 과실에 의한 누락의 우려가 있으므로

개인정보가 포함된 데이터(DB 컬럼 등)는 메타데이터시스템 등을 통해 통합관리하고 테스트데이터 변환 시 동 통합관리시스템과 테스트데이터 변환시스템이 자동 연동되어 변환될 수 있도록 개선하시기 바람

(14) 프로그램 긴급변경 절차 미흡

내규 「프로젝트 유지보수 관리기준」에 따라 프로그램 변경관리 업무를 수행하고 있으나

프로그램 긴급변경 사유 등에 대한 업무처리절차를 내규에 마련하지 않고 있어 프로그램 개발 관련 내부통제 체계를 준수하지 않고 프로그램을 변경할 경우 오류 등으로 인한 사고·장애 발생이 우려되므로

앞으로 프로그램의 긴급변경 적용대상·사유 및 변경절차 등을 내규에 마련하여 프로그램의 긴급변경 업무가 체계적으로 이루어

지도록 개선하시기 바람

(15) 서버접근통제시스템 운영 불합리

서버 등 정보처리시스템에 대한 접근통제 등을 위해 서버접근통제시스템을 구축하여 서버 접근기록 및 실행 명령어 등을 기록·관리하고 있으나

서버접근통제시스템이 주전산센터에만 구축되어 있어 장애·재해 등으로 인해 주전산센터가 정상 동작하지 않을 경우, 재해복구센터 내 서버 등에 대한 접근통제 및 실행 명령어 통제 등이 이루어지지 않을 우려가 있으며

재해복구센터 내 서버에 저장된 전산자료를 서버접근통제시스템의 통제 없이 단말기로 직접 반출(복사 등)이 가능한 상태로 운영하고 있어 비인가 정보유출 등의 우려가 있으므로

서버접근통제시스템을 주전산센터 및 재해복구센터에 이원화하여 구성하거나 비상시 재해복구센터 서버 등에 대한 접근통제 방안 등을 수립하는 한편, 서버접근통제시스템을 통한 전산자료 반출 통제를 강화하는 등 관련 업무절차 및 전산시스템을 개선하시기 바람

(16) 전산자료 공유시스템 운영·통제 불합리

외부 반출, 인터넷 접속 및 그룹웨어 접속의 금지 등 강화된 보호대책이 적용된 중요단말기를 지정·운용하고 있으나

중요단말기와 일반 업무용단말기간 전산자료의 공유를 위해 재해복구센터 내 ICT기획팀 전용 공유폴더를 구축하여 주요 전산자료*를 평문으로 보관·사용한 사례가 있으므로

* PPCB(캄보디아 소재 전북은행 자회사)의 여신, 요구불예금, 예치금 정보 등

중요단말기와 일반 업무용단말기 간 자료공유 절차 및 통제절차 등을 갖춘 시스템을 마련하는 한편, 공유폴더에 중요 전산자료의 보존 여부를 주기적으로 점검하고 불가피하게 보관할 필요가 있는 경우 보관사유, 보관기간 및 관리 비밀번호 등을 정하여 책임자의 승인을 득하여 사용할 수 있도록 하는 등 전산자료 공유시스템 운영·통제 절차를 개선하시기 바람

(17) 전자금융서비스용 전용회선 운영 불합리

인터넷뱅킹, 스마트뱅킹 등 전자금융서비스를 제공하기 위해 인터넷 전용회선, 영업점 비상접속용 전용회선 등을 구축·운영하고 있으나

전용회선 사업자가 단일 사업자(KT)로만 이중화 구성(통신국사 이원화는 기완료)되어 있어 전용회선 사업자 및 통신회선 장애·재해 발생시 전자금융서비스가 중단·지연될 우려가 있으므로

전자금융서비스용 전용회선 등 중요도가 높은 전용회선에 대해 통신망 사업자를 이원화하는 등 전자금융거래 관련 통신망의 안정성을 강화할 수 있도록 개선하시기 바람

(18) SWIFT시스템 관리·통제 미흡

외환업무 수행을 위하여 SWIFT시스템을 서울통신실에 구축·운용하고 SWIFT시스템에 직접 접속하는 국내 본점 단말기*의 경우 보안성 강화를 위하여 업무시스템·그룹웨어 접속 차단 및 중요단말기 지정 등 내부 업무용 단말기와 분리하여 운영하고 있으나

* 외환업무실(2대, 서울사무소 소재)

외환업무실 담당자의 관리자 계정에 SWIFT 전문에 대한 생성 및 조작 등 모든 권한이 부여되어 있어 업무 담당자가 단독으로 전문처리가 가능토록 운영되고 있으며

SWIFT시스템 관련 서버 운영체제 및 시스템 관리자 계정을 업무 담당 부서(외환업무실)에 부여하여 관리하고 있어 권한 없는 자의 접근을 허용하게 될 우려가 있고

서울사무소 소재 외환업무실의 중요단말기를 활용하여 SWIFT시스템 서버에 직접 접속할 경우에는 서버접근통제시스템에 의한 통제가 우회되어 서버 접근기록 및 실행 명령어 등의 기록·관리가 누락될 우려가 있으며

SWIFT시스템 및 계정계 시스템 구간의 송·수신 전문이 암호화되지 않고 평문으로 처리되고 있어 거래정보의 기밀성 및 무결성이 저하될 우려가 있으므로

SWIFT시스템 관리자 계정을 업무 권한별로 분리하여 사용하는 한편, 운영체제 및 시스템 관리자 계정에 대한 관리·통제를 강화하고 SWIFT시스템의 통신전문에 암호화를 적용하는 등 관련 업무절차 및 전산시스템을 개선하시기 바람

(19) 오픈뱅크플랫폼 시스템 구축·운영 불합리

신규 비즈니스 창출을 위해 오픈뱅크플랫폼 시스템을 구축하고 핀테크 업체(7개)와 제휴하여 Open API 방식으로 소액 해외송금업무 서비스 등을 제공하고 있으나

제휴업체에서 오픈뱅크플랫폼에 접속시 가상사설망(VPN) 및 SSL 인증서 등을 통해 통신구간 암호화를 적용하고 있음에도 일부 제휴 업체(소다크루, 프라부)의 경우 SSL인증서를 사용하지 않고 가상사설망(VPN)만 적용되어 있어 통신구간 암호화가 제한적으로 운영되고 있으므로

통신구간 암호화가 제한적으로 적용된 제휴업체에 대해서 SSL 인증서 등을 추가로 적용하는 등 오픈뱅크플랫폼 시스템을 구축하여 운영하시기 바람