경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜우리은행

2. 제재조치일 : 2020. 3. 4.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	경영유의사항 3건, 개선사항 2건

※ 경영유의 및 개선사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 펀드판매 관련 내부통제 절차 강화

「금융투자상품거래를 위한 표준투자권유준칙」제6조, 제8조, 제9조, 제16조 및 내규 「집합투자상품위탁판매업무지침」제9조 등에 따라 펀드 투자권유 및 판매 시 투자자정보 확인서, 적합성보고서 등 거래관련 서류를 투자자가 정확히 작성하도록 해야 하는데도,

2019.1.15. ~ 6.24. 기간 중 ◉◉◉금융센터 등 302개 영업점에서 해외금리연계 DLF 판매 시 법규 위반사항을 포함하여 관련 서류를 정확히 작성하지 않은 불완전판매 사례가 다수(1,302건) 발생하였으며,

현행 투자자확인서에 위험등급 초과확인 부분과 상품설명내용 고객확인 부분을 고객이 한 번에 확인하고 서명하도록 하고 있어 각 양식의 취지를 충분히 인지하지 못할 우려가 있으므로,

위험등급 초과 가입 확인서와 상품설명내용 고객확인서를 각각 별도의 양식으로 구분하여 운용하며, 투자자정보 확인서 상 모든 설문항목에 대한 정보가 입력된 상태에서 투자자성향을 분석하도록 전산통제 절차를 강화하는 한편, 녹취의무 이행 시 투자자성향 분석과정을 녹취하는 절차를 마련하는 등 펀드판매 관련 내부통제 절차를 강화할 필요가 있음

(2) 금융소비자 보호를 위한 자체 경영혁신방안 이행

해외금리연계 DLF 상품출시 및 판매과정에서 발견된 문제점들을 자체적으로 해결하기 위해 2019.10.14. 상품선정위원회 위원장의 부행장급 격상 및 외부전문위원 영입, 원금손실형 투자상품 판매제한제도 도입 등 자산관리 영업체계 전반에 대한 개선 및 영업조직 KPI 혁신방안을 마련하였는 바,

고객신뢰를 회복하고 금융소비자 보호를 강화하기 위해 자체 경영혁신방안을 충실히 이행할 필요가 있음

(3) 균형있는 자산관리상품 KPI 기준 마련 등 성과평가 운영 강화

내규「영업점성과관리지침」 제8조, 제12조 등에 따른 영업점 성과평가기준*(KPI) 중 자산관리상품 판매 관련 배점은 높으나 고객수익률, 소비자 보호 배점은 낮고 고객수익률 평가 대상에 사모펀드가 제외되어 있는 등 KPI기준 상 고객관리를 소홀히 할 유인이 존재하므로,

* 2019년 상반기 KPI기준 배점
- 일반영업점 : 비이자이익(10.0%), 자산관리상품 판매(3.5%) > 고객수익률(2.0%), 소비자보호(△2.0%)
- PB센터 : 비이자이익(20.0%), 자산관리상품 판매(9.0%) > 고객수익률(2.0%), 소비자보호 배점은 없음

영업점 성과평가기준 상 고객수익률, 소비자보호 평가 비중을 확대하고 사모펀드 포함 전체 펀드상품 수익률을 평가에 반영하는 등 금융소비자 보호 관점에서 균형있는 성과평가 지표를 운영하시기 바람

나. 개선사항

(1) 위험관리책임자 자격요건 검증절차 미흡

㈜㈜부는 위험관리에 대한 실무경험 등 위험관리책임자 후보의 자격요건을 충실히 검증하지 않고 이사회에 추천하였으며, 이사회는 별도의 논의 없이 실무경험이 없는 자를 위험관리책임자로 선임한 사례가 발생하였으므로 앞으로 지배구조법에서 요구하는 전문지식과 실무경험에 대한 검토를 면밀하게 실시하여 그 검토결과를 이사회 부의안건에 기재하거나 첨부하는 등 법적 자격요건 검증 절차를 개선하시기 바람

(2) 사모파생상품펀드에 대한 위험관리체계 미흡

리스크관리심의회는 파워인컴펀드 등 파생상품펀드와 관련된 민원·소송 증가를 고려하여 사모파생상품펀드에 대해서 공평협 심의를 받고 공평협에서 필요하다고 판단한 경우 고위험상품에 대해 판매채널(PB/FA)을 제한할 수 있도록 하였으며, 사모파생상품펀드 판매한도를 설정하고 △△△△부 등 담당부서에서 분기별로 사모파생상품펀드 판매현황을 리스크관리심의회에 보고하도록 하였으나,

판매한도 및 판매채널 제한 준수 등 공평협 심의결과 이행여부 등에 대한 관리·감독을 소홀히 한 결과,

△△△△부에서 사모파생상품펀드 판매한도(전년 펀드판매 총액의 5%)를 초과하여 해당 펀드 판매를 지속하였음에도 리스크관리심의회 차원의 한도관리가 전혀 이루어지지 않았고, 공평협에서 불완전판매 소지가 높아 판매채널(PB/FA)을 제한하고 상품제안서, 판매채널 교육자료 등에 상품의 위험에 대해 충분히 명시하도록 의견을 제시하였지만 △△△△부 및 영업점에서 이를 반영하지 않은 사례가 다수 발생하였으며,

한편, 자산관리상품에 대한 위험관리업무를 수행할 조직(▼▼▼▼부 ◆◆◆◆팀)을 신설하면서, 법규 상의 위험관리전담조직이 아니라는 사유로 위험관리위원회 심의·의결사항으로 포함하지 아니하였으므로,

앞으로 위험관리위원회의 심의·의결 대상을 은행 고유계정에 대한 위험관리전담조직 뿐만 아니라 신탁·자산관리상품에 대한 위험관리업무를 수행할 조직으로 확대하는 등 은행 고유계정 뿐만 아니라 사모파생상품펀드 등 신탁·자산관리상품의 위험관리업무에 대해서도 관리·감독절차를 개선하시기 바람