경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 중소기업은행

2. 조치일 : 2023. 11. 2.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 3건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 대출업무 관련 내부통제 강화

대출업무와 관련한 은행의 내부통제에 일부 미흡한 점이 있으므로 향후 금융사고 예방을 위하여 다음과 같은 내부통제 강화방안을 마련·운영할 필요가 있음

① 대출실행 및 대출금의 입·출금 등 대출과 관련된 일련의 거래에 대한 승인자를 당해 거래를 숙지하고 있는 소속팀 내 상급자(담당 책임자 및 담당 팀장)로 국한하지 않고 영업점내 책임자급 이상 상급자가 승인할 수 있도록 운영함에 따라 대출금을 횡령한 금융사고가 발생하였음에도 사고 영업점에서 이를 자체적으로 적발하지 못한 사실이 있으므로,

영업점의 대출업무에 관한 결재(승인) 단계를 원칙적으로 '팀원(취급자) - 직속상급자(책임자, 팀장 등) - 영업점장' 체계로 운영하고(타 팀·반 소속 상급자의 결재권한을 제한), 예외적으로 타 팀·반의 상급자가 결재하는 경우에는 직속 팀장이 사후 확인·점검하도록 관련 내규 및 전산시스템을 정비할 필요가 있음

② 대출신청서 및 대출상품설명서 서식에 대출 종류(한도대출 또는 일반대출)가 구분되어 있지 않아 고객이 희망하지 않은 대출이 임의로 실행될 가능성이 있으므로,

대출신청서 및 대출상품설명서 서식에 대출 종류(한도대출, 일반대출)를 구분토록 하고, 대출 종류 및 만기 등 여신거래약정서의 기재사항이 대출신청서와 상이할

경우 담당 팀장 또는 영업점장이 재확인하는 절차를 마련하여 고객 의사에 반하는 대출 취급을 방지할 필요가 있음

③ 대출금이 고객명의 예금계좌에 연동 입금되지 않는 거래의 경우 사고 발생 위험성이 높아 제한적으로 운용되어야 하나, 이를 제한하는 내규 및 전산시스템 통제가 미흡하므로,

대출금의 연동계좌 미입금거래를 원칙적으로 차단하여 예외적인 무연동 거래를 최소화하도록 내규를 개정하고, 대출금의 연동계좌 미입금거래는 고객 및 영업점장에게 문자메시지(SMS)로 자동 안내하는 내부통제를 마련할 필요가 있음

④ 대출실행 사실을 내규에 따라 고객에게 문자메시지(SMS)로 통지하고는 있으나, 대출 종류(한도대출, 일반대출) 및 당일 실행된 건수 등을 안내하지 않아 횡령을 목적으로 한 중복 대출이 고객 의사에 반하여 취급되어도 고객이 이를 조기에 인지하지 못할 위험이 높아지므로,

고객이 의사에 반하는 중복·사기 대출의 발생 여부를 쉽게 인지할 수 있도록 대출 실행 시 고객에 대한 문자메시지(SMS) 통지내용을 구체화할 필요가 있음

⑤ 은행 상시감시지표에 대출 실행 시 연동계좌 미입금거래가 포함되지 않는 등 금융사고 예방을 위한 상시감시 점검항목의 취약점이 있으므로,

유사한 금융사고가 재발하지 않도록 효과적인 상시감시 항목을 지속적으로 추가하는 등 고도화된 상시감시 체계를 구축하시기 바람

(2) 외화 당·타발 송금업무 관련 내부통제 강화

외화 당·타발 송금업무와 관련한 은행의 내부통제에 일부 미흡한 점이 있으므로, 향후 금융사고 예방을 위하여 관련 내부통제 강화방안을 마련·운영할 필요가 있음

① 외화 당·타발송금업무의 승인자(결재자)를 소속팀 내 상급자(담당 책임자 및 담당 팀장)로 국한하지 않고 책임자급 이상 상급자가 승인할 수 있도록 운영함에 따라 외화 당발송금 취소액 및 외화 타발송금액을 횡령한 금융사고가 발생하였음에도 사고 영업점에서 이를 자체적으로 적발하지 못한 사실이 있으므로,

영업점의 외화 당·타발송금 업무(취소거래 포함)에 관한 결재(승인) 단계를 원칙적으로 '팀원(취급자) - 직속 상급자(책임자, 팀장 등) - 영업점장' 체계로 운영하고(타 팀·반 소속 상급자의 결재권한을 제한), 예외적으로 타 팀·반의 상급자가

결재하는 경우에는 직속 팀장이 사후 확인·점검하도록 관련 내규 및 전산시스템을 정비할 필요가 있음

② 기 송금된 외화지급 건에 대해 조건 변경 또는 반환 조치(퇴결)를 해야 할 경우에 대해서는 고객으로부터 '당발송금 조건변경(반환, 조회) 신청서'를 사전 징구하도록 내규에 명시하고 있으나,

고객이 외화송금(지급) 신청을 취소하는 경우에 대해서는 내규에서 취소 신청서 등 근거서류를 징구하도록 정하지 않아 임의로 고객의 외화송금 신청이 취소될 가능성이 있고, 외화송금 취소와 관련하여 고객과의 분쟁이 발생할 소지도 있으므로,

고객이 외화송금(지급) 신청을 취소하는 경우 고객으로부터 취소 신청서를 징구하는 업무처리절차를 마련하고 관련 내규를 정비할 필요가 있음

③ 고객의 외화송금(지급) 신청 취소 건을 처리하는 경우 외화송금(지급)과 연동된 출금거래(원화예금 계좌의 경우 환전거래 포함)도 함께 취소하여 고객의 예금계좌(출금계좌)로 반환되도록 조치하여야 하나,

내규에 관련 업무처리절차가 규정되어 있지 않고, 전산시스템에서 외화송금(지급)을 위해 고객의 예금계좌에서 출금된 금액을 제3자 명의 통장에 입금하거나 제3자 명의 계좌로 송금하는 것이 허용되고 있어 횡령사고 예방이 어려우므로,

외화송금(지급) 취소 처리시 외화송금(지급)과 연동된 출금거래가 자동으로 반환처리될 수 있도록 관련 업무처리 절차를 마련하는 한편, 고객에 대해 외화송금(지급) 취소 및 출금거래의 반환에 대한 안내 문자메시지(SMS) 발송을 의무화하는 등 내규 및 전산시스템을 정비할 필요가 있음

④ 외화 타발송금 발생시에는 전문(SWIFT 메시지)에 기재된 고객의 예금계좌로 입금처리하여야 하나,

내규에 관련 업무처리절차가 규정되어 있지 않고, 전산시스템에서 외화 타발송금액을 제3자 명의 계좌로 송금하는 것이 허용되고 있어 횡령사고를 방지하기 어려우므로,

외화 타발송금 발생시 전문(SWIFT 메시지)에 기재된 고객의 예금계좌로 입금하는 것을 원칙으로 하고, 타발송금 안내서비스 이용이 활성화되도록 고객에게 적극 홍보하며, 고객이 타계좌로의 입금을 요청하는 경우에는 '예외입금 신청서'를 징구하여 처리하는 등 관련 업무처리절차를 강화할 필요가 있음

(3) 영업점 자점감사 및 업무시스템 보안 강화

① 영업점 상황에 따라 담당직원이 처리한 업무에 대해 타 팀의 책임자 및 팀장으로부터 승인(결재)을 받는 경우가 발생하는 업무환경에서 영업점 팀장의 일일 감사업무는 영업점의 내부통제 운영에 있어 매우 중요한 부분이나,

내규에서 바른경영전담역(임금피크제 적용 직원)이 배치된 영업점의 경우에는 업무별 팀장이 일일감사업무를 수행할 의무가 없고 바른경영전담역이 일일감사업무를 수행하도록 정하고 있어, 바른경영전담역이 팀별 업무에 대한 전문성이 부족하거나 일일감사업무에 대한 적극성이 부족할 경우 지점 내부통제가 부실해질 가능성이 높음

따라서 바른경영전담역이 배치된 영업점의 경우에도 업무별 팀장이 일일감사업무를 수행하도록 하고, 바른경영전담역은 별도의 자점감사업무를 부여하는 등 적절한 업무분장을 통해 지점의 자점감사가 원활히 이루어질 수 있도록 업무분장 체계를 마련할 필요가 있음

② 또한, 금융사고 방지를 위하여 비밀번호 관리에 대한 직원 교육을 정기적으로 실시하고, 강화된 전산 승인방식(일회용 비밀번호(OTP), 바이오 인증 등)을 도입하는 등 비밀번호 관리에 대한 내부통제 및 점검을 강화할 필요가 있음