경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 대구은행

2. 제재조치일 : 2024. 4. 22.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	○ 경영유의사항 3건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 금융사고 보고체계 강화

「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 등에 따르면 금융기관은 그 소속 임직원이 「금융실명법」 등 금융사고 발생 혐의가 있는 경우 지체없이 금융감독원장에게 보고하여야 하는데도

A부는 B부가 검사를 의뢰한 증권계좌 부당 개설 관련 민원에 대해 2023.7.12. 특별검사에 착수한 결과 2023.7.19. 유사사례에 대한 전수조사를 결정·실시하는 등 직원들의 부당행위를 인지하였음에도, 2023.8.8.까지 금융감독원장에게 지체없이 보고하지 아니한 사실이 있음

<조치할 사항>

따라서 회사는 민원, 자체검사 등을 통하여 인지하게 된 금융사고와 관련하여 보고대상 판단 절차 및 지체 없이 보고할 수 있는 업무절차를 마련하는 등 보고절차를 강화하시기 바랍니다.

(2) 영업점 성과평가 기준 합리화

은행은 내규 「성과관리규정」 제15조에 따라 영업점 성과평가 기준을 수립하고 있으며, 「불건전 영업행위 방지에 관한 지침」 제3장에서는 영업점 성과평가지표(이하 "KPI")의 항목 및 비중을 설정하거나 변경하는 경우 과당경쟁으로 인한 불건전 영업행위가 유발되지 않게 주의하도록 규정하는데도

C부, D부(現 E부) 및 F부는 2021년 및 2022년 영업목표로 "영업점 KPI 평가 및 세부 산출기준"을 마련하였는데, 동 기준에 의하면 증권계좌 개설 실적에 대해 '활동고객' 항목에 배점을 부여할 뿐만 아니라 '비이자이익 대행' 항목에도 배점을 중복으로 부여하여 영업점의 과도한 경쟁을 초래하였다. 특히, 2022년 영업점 KPI에서는 '활동고객' 항목에서 2021년 기준(1인당 1계좌 인정)보다 확대(1인당 2계좌 인정)된 기준을 마련하여 영업점이 실적 달성을 위하여 과도하게 업무를 추진할 유인을 제공하고

또한, D부(現 E부)는 직원 포상 제도를 운영하여 실적이 우수한 직원에 대해 개인 포상을 실시하고 있는데, 2022년 평가기준을 설정하면서 증권계좌 개설에 대한 실적 인정 기준을 2021년 기준보다 확대하거나 신규 평가항목으로 도입하는 등 평가 기준에서 차지하는 비중을 높여 직원의 과도한 실적 경쟁 유인을 제공한 사실이 있음

<조치할 사항>

따라서 회사는 증권계좌 개설과 관련하여 과도한 실적 독려에 따른 불건전 영업행위가 발생하지 않도록 영업점 KPI 및 개인포상의 항목, 배점 등의 기준을 합리적으로 설정하시기 바랍니다.

(3) 증권계좌 개설 시 실명확인 등 업무 절차 강화

(1) 신분증 진위확인 절차 강화 필요

회사 내규 「수신업무지침」 제1장 제2절에 의하면 실지명의 확인의 경우 실명증표 스캐너를 통한 실명 확인을 원칙으로 하여 실명증표 스캔 처리 불가시 그 사유를 입력하고 책임자 승인 후 처리하여야 하는데도

증권계좌 전담부서(이하 "E부")는 2021.8월 1통장 다수 증권사 증권계좌 개설 가능 서비스를 시행하면서 은행계좌 개설과는 달리 은행예금 연계 증권계좌 개설 시에는 시스템상

신분증 진위확인을 하지 않을 수 있고 신분 확인에 필요한 스캔 절차를 책임자 승인을 받지 않더라도 생략할 수 있어 실지명의 확인을 위한 전산 통제가 실효성 있게 이뤄지지 않을 우려가 있음

<조치할 사항>

따라서 회사는 은행예금 연계 증권계좌 개설시 신분증 진위확인 및 신분증 스캐너를 통한 스캔 절차를 생략하지 않도록 하는 실지명의 확인 절차를 강화하시기 바랍니다.

(2) 휴대폰 번호 임의 수정 통제 필요

회사와 증권회사가 증권연계계좌관련 제휴업무를 체결한 「제휴증권사 증권계좌 개설(전환·해지·변경) 신청서」 및 「개인(신용)정보 제3자 제공 동의서」 등에 의하면 증권계좌 개설시 고객정보(성명, 주소, 연락처)는 증권회사에게 제공되며 신청서의 휴대폰 번호를 바탕으로 증권회사는 고객에게 증권거래 기본약관 등을 전달하여야 하는데도

예·적금 등 일반 금융상품의 계좌 개설시 고객 휴대폰 번호는 고객종합정보(CIF)에서 전산(업무화면)으로 자동으로 입력되어 직원이 임의 수정할 수 없는 반면 증권연계계좌 개설 시에는 수정을 허용한 결과 직원이 고객의 휴대폰 번호를 수정하는 사례가 발생하여 2022.4월 G부는 전 지점을 대상으로 교육 및 내부통제 강화 등 대책을 마련하여 안내 공문을 발송하였으나

E부는 증권연계계좌 개설 시 직원의 고객정보 임의 수정 관련 통제절차 마련하지 않아 H지점 등 7개 영업점 직원 7명이 2022.2.22.~2022.11.30. 기간 중 고객 32명의 증권계좌 32개에 대해 휴대폰 번호를 사용하지 않는 임의의 번호로 수정하여 고객이 본인의 계좌와 관련된 계좌개설 알림톡 및 약관 등을 받지 못하는 결과를 초래한 사실이 있음

<조치할 사항>

따라서 회사는 증권연계계좌 개설시 증권회사에게 전달하는 고객 정보(휴대폰번호 등)를 직원이 임의 수정하지 않도록 통제 절차를 마련하시기 바랍니다.

(3) 계좌개설 신청서 임의 출력 방지 필요

회사 내규 「수신업무지침」 제2장 제9절 및 제10절에 의하면 증권계좌 신규 시 예금거래신청서와 제휴증권사 증권계좌개설(전환·해지·변경) 신청서를 접수하여야 하며

2021.8월 D부(現 E부)가 증권계좌연계예금 전산 프로세스 개선에 따른 지침을 개정하면서 영업점에 배포한 「1통장다수증권계좌개설관련Q&A」에 의하면 다수 증권계좌 신규 시마다 장표 작성 및 전산거래를 개별적으로 수행하여야 한다고 안내하고 있으나

E부는 전자패드를 이용한 전자문서로 증권계좌(이하 '甲증권계좌') 개설시 고객이 서명한 후에도 전자신청서를 출력하면 서명된 신청서(이하 '乙증권계좌 개설신청서')가 출력되고, 기존의 甲증권계좌는 출력과 상관없이 개설할 수 있어, 출력된 신청서를 乙증권계좌 개설신청서로 이용하는 경우 甲증권계좌 개설 관련 한 번의 자필서명으로 2개의 계좌를 개설할 수 있게 되는 등 전산 통제를 미흡하게 설계하고 관리하여

이에 따라, I부 등 56개 영업점 직원 111명은 2021.8.12.~2023.7.17. 기간 중 고객 1,547명의 1,657개 증권계좌 개설업무를 수행하는 과정에서 고객이 서명한 甲 증권계좌 개설신청서 출력 사본을 이용하여 타 증권사 乙 계좌개설신청서로 사용하는 방법으로 계좌를 개설한 사실이 있음

<조치할 사항>

따라서 회사는 甲증권계좌 개설과 관련하여 전자패드를 이용한 전자문서 신청서를 사용하는 경우에 고객이 서명한 후 출력한 증권계좌 신청서를 재사용하여 乙계좌개설을 할 수 없도록 신청서 출력물에 대한 전산 통제를 강화하고 이에 대한 관리가 실효성 있게 이루어질 수 있도록 유의하시기 바랍니다.