경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜우리은행

2. 조치일 : 2024. 7. 26.

3. 조치내용

조치대상	조치내용
기 관	경영유의사항 20건, 개선사항 30건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 내부자본 측정 및 한도관리 강화

내부자본 한도 설정시 총자산 1조원 이하의 자회사는 미포함하고 있어, 내부자본 한도 및 위험성향이 과소 산출되고 있으므로 은행이 경영상 직면하는 모든 중요 리스크를 인식할 수 있도록 내부자본 한도 설정 범위를 확대할 필요가 있음

또한, 내부자본 산출용 신용리스크 요소(PD, LGD, CCF) 추정시 실제 리스크를 과소 반영하고 있으며, 동 요소들의 일부 실제 관측값이 적용값(추정치)을 지속 초과하고 있어 내부자본이 과소 산출되고 있을 가능성이 있으므로, 내부자본 산출용 신용리스크 요소의 보수성을 강화하는 한편, 실제 리스크 수준을 적절히 반영할 수 있도록 추정방법을 정비할 필요가 있음

(2) 코로나19 지원 여신에 대한 충당금 적립 강화

은행은 20OO.O월말 기준 코로나19 원리금 상환유예 차주의 여신에 대해 추가 충당금을 적립하고 있으나 일부 오류가 있었으며, 특히 코로나19 극복을 위한 유동성 확대 및 금융지원 등으로 잠재부실 누적이 우려되는 상황임에도 전체 충당금 적립 잔액은 전년 동기 대비 감소한 상황인바,

코로나19 원리금 상환유예 차주의 여신에 충당금 적립 오류가 없도록 업무를 철저히 하고, 잠재부실 현실화에 대비하여 취약 차주 모니터링 강화, 필요시 충당금 정책 재검토 등 선제적인 위험관리 노력을 추진할 필요가 있음

(3) 가계대출 관리체계 강화

은행은 연간 가계대출 총량관리를 실시 중이나 목표준수 실적이 부진하고, 관리부서 이원화(OOOO부, OOOOO부), 상품별 관리한도 설정 및 상황별 대응체계 부재, 경영진 보고체계 미흡 등 전반적인 관리시스템도 미흡하므로,

가계대출 총량의 효율적 관리를 위해 여신정책 부서 통할기능 강화, 상품별 관리체계 구축(관리한도, 소진율 모니터링, 상황별 대응체계 등), 경영진 보고체계 마련 등 전반적인 관리체계에 대한 제도적 정비가 필요함

(4) 기업여신 조기경보제도 사후관리업무 강화

은행 내규 「여신업무지침」등에 따르면 조기경보시스템 등을 통해 선정된 조기경보등급 및 Watch List 업체에 대해서는 10영업일 이내에 여신감축 등의 사후조치계획을 수립·등록하고 신용등급 재평가 등 사후관리를 하여야 하나

검사대상기간 중 사후조치계획 등록기한 경과, 사후관리방안 미수립 및 신용등급 재평가 미이행 등 사후관리업무가 미흡한 사례가 다수 발생하여 제도의 실효성이 저하될 우려가 있으므로

소관부서의 통할기능 강화(사후관리방안 수립·등록 여부 확인, 사후관리방안의 이행 여부 점검), 사후관리업무 실적의 성과평가 반영 등을 통해 조기경보제도 운영의 실효성을 제고할 필요가 있음

(5) 준법감시인의 전문성 강화

준법감시인의 관련 업무 수행경력 부족으로 인해 전문성이 미흡할 우려가 있으므로

준법감시인 선임시 이사회 안건 등에 후보자의 전문적인 지식 및 실무경험을 포함한 전문성을 확인할 수 있는 사항을 항목별로 기재하는 등 전문성에 대한 검증 절차를 강화할 필요가 있음

(6) 회의체 및 회의체 관리 시스템 운영 강화

은행은 총 OOO개의 회의체를 운영 중이나, 아래와 같이 회의체 관련 규정을 마련하지 않거나, 全회차 서면 개최, 의사록 작성 및 사후관리 미흡 등 회의체 운영 및 관리가 소홀하므로

회의체 관련 규정을 마련하고 관련 내규에 서면개최 사유 및 의사록 작성 관련 내용을 반영하는 등 회의체 운영의 적정성을 제고하고 회의체 관리 시스템 등록 대상 확대 및 안건 및 회의록, 피드백 등록 누락 방지 등 회의체 관리 시스템 운영을 강화할 필요가 있음

① 내규「본부 부서 회의체 운영 업무매뉴얼」에 의하면 회의체 운영부서는 회의체 설치 근거가 되는 자체 규정을 마련하여 운영하여야 함에도 관련 규정을 마련하지 않은 회의체가 있음

② 20OO.O월~20OO.OO월 기간중 회의를 개최하지 않거나 全회차 서면으로 개최하거나, 의사록을 미작성하는 등 회의체 운영이 미흡한 문제가 있음

③ 회의체 관리 시스템을 운영하고 있으나 등록된 회의체는 OO개에 불과하며 미등록된 회차, 안건, 회의록이 있는 등 회의체 관리 시스템 운영이 미흡

(7) 계약 관련 내부통제 체계 강화

은행을 당사자로 하는 계약의 경우 OO부장이 계약담당자 및 경비예산 지급사무 담당자 역할을 수행 중이나, 全그룹 차원의 계약 관련 현황을 통할하여 관리하지 않음에 따라 아래와 같은 미비점이 있으므로 이를 보완할 필요가 있음

① OO부장의 역할(계약·지급사무 담당자)에도 불구하고 OO부가 타부서 계약현황을 파악하지 않는 등 통할하여 관리하고 있지 않으며, 부서별 자체 계약 관리 현황에서도 미흡 사례가 발생

② 전문용역계약의 경우 계약일 이전 先지급 사례(O건)가 확인되는 등 OO부의 대금 지급시 확인·통제 역할이 미흡한 사례가 있음

③ 계약체결 부서에서 자체 심사 및 내부통제를 실시하고 있어 계약의 적정성 심사가 소홀하게 진행될 가능성이 있음

(8) 업무위탁 관련 내부통제 강화

은행은 「금융기관의업무위탁등에관한규정」에 따라 위탁 관련 위험의 체계적 관리를 위한 내부통제 활동을 수행하여야 하나, 위탁 규정에 따른 주요 기재 사항을 미포함한 계약 사례 및 수탁사 자체 교육에 대한 은행의 부실 점검 사례가 확인되었으므로,

앞으로는 업무위탁 총괄 부서의 내부통제 수준 제고를 위해 표준계약서식 제정 또는 체크리스트를 활용하는 한편, 수탁사 교육대상 및 실제 참석 여부, 교육 내용 등에 대한 점검 활동을 강화할 필요가 있음

(9) 행우회 출자기업과의 거래 적정성 강화

은행의 행우회 출자기업에 대한 수의계약 수준이 과도하고 계약체결 과정에서의 이해상충 발생 우려로 계약에 대한 공정성 시비 및 신뢰 저하가 발생할 가능성이 있고, 계약업무심의회에서는 위원들이 관행적인 수의계약 체결의 문제점을 지적하면서도 전원 가결 처리하는 등 계약의 적정성에 대한 심의절차 운영도 형식적인 것으로 확인되었으므로,

앞으로는 행우회 출자기업과 거래시 행우회 출자기업 임원진의 이해상충 해소, 계약정보 유출 방지를 위한 서약 및 교육실시, 거래의 적정성에 대한 심사 충실화 등 거래의 적정성을 확보하는 방안을 마련할 필요가 있음

(10) 임직원 금융투자상품 매매 관련 내부통제 강화

은행 내규「금융투자업 겸영에 따른 이해상충의 관리 등에 관한 지침」등에 의하면 임직원의 금융투자상품 매매시 고객, 회사 등과 이해상충이 발생하거나 거래 규모 또는 횟수 등이 과다하여 직무수행에 차질을 초래하면 아니되나

검사대상기간 중 OOOO부, OOOO부 등 소속 직원이 과다하게 금융투자상품을 거래한 경우가 있고, OOOO부 등 미공개 중요정보를 득할 수 있는 부서 근무 임직원에 대한 점검방안이 구체적이지 않으므로

임직원 금융투자상품 매매거래의 적정 규모 또는 횟수 등에 대한 자체 기준을 마련하고 업무시간 거래에 대한 점검, 이해상충 소지가 발생할 수 있는 임직원의 금융투자상품 거래에 대한 점검 등 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

(11) 임직원 위법행위 징계 절차 강화

임직원 징계 절차 운영과 관련하여 아래와 같이 불합리한 점이 있으므로 징계절차 운영의 공정성과 객관성 및 투명성을 확보할 수 있도록 관련된 내부통제를 강화하시기 바람

① 검사 결과 위규행위에 대한 분리처리 절차가 부재하여 다수 위규행위 중 일부 행위에 대한 조치지연 사유 발생시, 지연 사유와 관계없는 위규행위에 대해서도 조치를 지연하는 경향

② 은행은 내부 검사결과 지적사항을 인사협의회에 부의하기 전 지적사항의 적정성을 심의·조정하기 위하여 검사실 심의위원회를 운영하고 있으며, 검사실 심의위원회에서는 위법·부당행위에 대해 유형별로 징계양정 기준을 마련 중이나, 징계양정상 일부 위규행위에 대해 최소 양정기준이 낮아 중대 위규행위에 대해서도 경조치 할 수 있음

③ 검사실 심의위원회에서 자체 징계양정을 적용하여 감경한 후 인사협의회 부의시 부의안건에 검사실 심의위원회의 감경사항을 명시하지 않아 인사협의회에서도 징계양정과 별도로 내규 징계지침을 적용하여 중복감경이 가능하며 위규행위의 경중에 관계없이 감경기준을 적용하고 있음

④ 징계권자인 은행장에게 인사협의회 결과 보고시 감경 사유 등 인사협의회의 주요 논의내용은 보고하지 않고 단순 징계 결과만을 보고하고 있어 징계절차의 투명성이 다소 부족함

⑤ 금융감독원의 검사결과 금융기관의 장으로 하여금 조치수준을 자율적으로 결정하도록 요구하는 자율처리 필요사항에 대해 조치권자가 은행장이 아니라 상임감사위원인 주의촉구로 조치하는 경우가 다수

(12) 일상감사 업무 강화

내규 「상임감사위원직무규정」에 의하면 상임감사위원이 경영진의 업무 등에 대해 일상감사 업무를 수행하며 사후감사의 경우 최종 결재권자의 결재 후 3영업일 이내 실시하여야 하나, 최종결재권자의 결재 후 3영업일을 초과하여 사후감사를 실시한 비율이 OO.O%(O,OOO건)로 적시성 있는 사후감사가 이루어지지 않고 있으므로

일상감사 대상 수기기안문서 접수 및 접수 지연시 알림 메시지 전송 절차를 신설하고 수기기안문서 전산등록화면에 일상감사 수행 여부 항목을 추가하는 등 관련 시스템을 개선하고,

부서 준법감시담당자의 일상감사 관련 점검 및 접수기한 위반 건에 대한 KPI 감점 적용을 강화하고 일상감사 접수기한 준수 등 관련 내규 안내를 주기적으로 실시하여 관련 규정 준수를 유도하는 등 일상감사 업무의 적정성을 제고할 필요가 있음

(13) 해외 자회사 신용공여 관련 이사회 승인절차 강화

은행은 내규「이사회 규정」등에 따라 해외 자회사와의 신용공여 등 내부거래에 대해 이사회의 사전 승인을 받고 있으나,

각각의 해외 자회사별 금액을 기준으로 이사회 승인을 받지 않고, 해외 자회사 전체의 총금액을 기준으로 포괄 승인을 받고 있으므로 은행은 해외 자회사별로 내부거래 한도를 개별적으로 산정하여 이사회의 사전 승인을 받는 등 해외 자회사와의 내부거래에 대한 내부통제를 강화할 필요가 있음

(14) 국외 영업점의 해외차주 고객 번호 관리절차 강화

은행의 국외 영업점은 내규「여신업무지침」등에 따라 차주의 고객 번호별로 운전자금 한도를 산출하고 신용등급을 평가하는 등 해외 차주에 대한 모니터링을 고객 번호별로 수행해야 함에도,

해외 자회사에 대해 동일 차주임에도 다수의 고객 번호를 채번하거나 잘못된 고객 번호를 입력하여 해외 자회사에 대한 신용공여 규모를 잘못 파악하고, 일반 차주에 대해서도 고객 번호를 이중 채번하는 등 고객 번호 관리가 미흡하므로,

은행은 해외 차주에 대한 국외 영업점의 고객 번호 관리 프로세스를 개선하고 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

(15) 해외 여신 자산건전성 분류 기준 및 해외 종속기업 거래 관련 주석 공시 강화

해외 여신의 자산건전성 분류시 관련 내규의 보수적 적용을 통한 적절한 분류가 필요한 사례가 확인되고 감사보고서 주석 작성시 해외 종속기업과의 대출채권 거래 등을 오류 공시한 바 있으므로,

은행 내규「여신업무지침」에서 정한 부도사유와 유사한 이벤트가 해외 차주에게 발생하는 경우 신용리스크관리부 등 유관부서와 협의하여 해당 이벤트가 부도사유에 해당하지 않는다는 명백한 근거가 없다면 차주에 대해 부도등급을 부여하고, 현장실사 등을 통해 해외 여신에 대한 신용등급 조정의 적시성을 제고할 필요가 있으며,

특수관계자인 해외 종속기업과의 거래에 대한 정확한 공시 작성을 위해 해외 종속기업 통합고객번호 관리, 특수관계자 신용공여 관련 업무보고서와 내부거래 공시금액 대사를 통한 검증절차 마련 등 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

(16) 판매채널에 부합하는 상품 판매절차 강화

금융위원회는 20OO.O.O.부터 온라인을 통한 펀드 판매 시에는 창구 판매용 펀드보다 보수 및 수수료율이 저렴한 온라인 전용펀드만을 판매하도록 행정지도 하였으나,

은행은 20OO.OO.OO.~20OO.OO.OO. 기간 중 총 O,OOO개 계좌(고객 O,OOO명)에 대하여 온라인을 통해 약 OOO.O억원(OOO개 상품) 가량의 창구 판매용 펀드를 판매하였으며,

온라인으로 창구 판매용 펀드를 가입하게 된 것에 불만을 느낀 고객이 20OO.OO.OO. 민원을 제기하자 해당 고객이 추가적으로 부담한 비용을 보상하는 한편, 고객이 가입했던 연금펀드 상품에 한해 전수점검을 실시하여 총 OOO계좌(약 O백만 원)에 대하여 고객 안내 및 보상을 실시하기로 결정하였으나,

관련 고객에게 안내 및 보상을 수행하지 않는 등 투자자 보호에 미흡한 부분이 있으므로 온라인을 통한 창구 판매용 펀드 판매 내역을 전행적으로 점검하여 관련 고객에게는 안내를 통해 알맞은 펀드로 변경 및 보유할 수 있도록 하고, 보상이 필요한 것으로 판단되는 고객에게는 적정한 보상이 이루어지도록 금융소비자 보호를 강화할 필요가 있음

(17) 은행 점포폐쇄 관련 금융소비자 보호 강화

「은행 점포폐쇄 관련 공동 절차」에 의하면 점포폐쇄 전 소비자보호부의 의견을 충분히 반영하여 영향평가를 실시하고, 금융취약계층 보호 필요성이 높다고 판단될 경우 점포를 유지하거나 창구업무 제휴 등의 대체수단을 우선 검토하도록 하고 있으나,

영향평가 항목의 기준을 채널전략부에서 마련함에 따라 소비자 보호 고려 없이 영업·수익성 위주로 영향평가가 운영될 위험이 있고

소비자보호부가 영향평가 과정 전반이 아닌 폐쇄 가·부 결정에만 관여하고, 점포 폐쇄 시 고객 사전통지 강화 의견만을 개진하는 등 소비자 보호 관점의 검토가 형식적으로 수행되는 경향이 있으며

점포 폐쇄 시 대체수단이 대부분 ATM 위주로 운영되고 있어, 금융취약계층의 보호 필요성이 높다고 판단되는 경우 적합한 대체수단 운영이 미흡하므로

영향평가 과정에서 소비자보호부의 역할이 강화될 수 있도록 점포 폐쇄 프로세스 및 내규를 개선하고, 금융취약계층 보호를 위한 실효성 있는 대체수단을 운영할 필요가 있음

(18) 외부주문(IT아웃소싱)에 대한 통제 강화 필요

은행의 외부주문(IT아웃소싱) 통제 업무와 관련하여 다음과 같은 미흡한 점이 있으므로 관련 업무에 대한 통제를 강화할 필요가 있음

① IT아웃소싱 계약이행 점검의 실효성 제고 필요

은행은 IT개발, IT운영·유지보수 및 IT보안·정보보호 업무 전반을 OOOO OOOO㈜에 위탁·운영하면서 분기별로 IT아웃소싱 계약이행의 적정성을 점검하고 있으나,

이번 검사착수일 현재 프로그램 통제 및 전산원장 변경 등의 업무를 관련 규정 등에서 정해진 절차대로 이행하지 않아 외부주문 업체 소속 직원 다수가 관련 규정을 위반한 사례가 있었음에도 외부주문 업무에 대한 관리·감독이 미흡하여 이를 사전에 인지하지 못하는 문제가 있으므로

외부주문 업무 관련 적정성 점검 활동이 제대로 이루어지지 않은 원인을 파악하고 IT아웃소싱 계약이행 점검을 위한 은행 조직·인력 구성, 점검항목, 점검절차 등 전반을 재정비하여 점검의 실효성을 제고할 필요가 있음

② 서비스품질수준 평가 관련 내부통제 강화

은행은 매월 서비스품질수준평가(Service Level Agreement, 이하 'SLA')를 실시하고 있으나, 외부주문 SLA 평가 기준 총 OO개 항목 중 정보보호 평가 기준은 O개에 불과하여 외부주문 업무에 대한 적정 수준의 품질 보장에 어려움이 있으므로 정보보호 업무에 대한 SLA 평가지표를 추가 보완하는 등 외부주문 통제를 강화할 필요가 있음

③ 정보보호위원회의 심의·의결 절차 강화

은행은 정보보호위원회를 구성하고 중요 정보보호 사항에 대한 심의·의결, 조정 등의 역할을 수행하여야 하나,

외부주문 직원의 정보처리시스템 개발용 단말기에 대한 망분리 적용 예외 사항을 외부주문 업체의 정보보호위원회에서 결정하여 운영할 수 있도록 하는 등 은행의 정보보호위원회 운영·관리 절차가 다소 불합리하므로

은행 전자금융기반시설의 안전성과 직결되는 외부주문 업체의 정보보호 사항에 대해서는 은행에서 사전 검토 후 은행 정보보호위원회의 심의를 거칠 수 있도록 관련 업무를 강화할 필요가 있음

(19) 출연금 운영기준 및 사후관리 강화

내규 「출연금관리지침」에 따라 은행의 연간 출연금 지급 한도를 출연금 편성액 범위 내로 규정하고, 동 한도 내에서 연간 기관출연금(대학, 병원, 지방자치단체 대상) 제공 한도를 운영하며,

기관출연금에 대해서는 출연금 제공에 따른 연도별 수익발생 여부를 소관 사업부서가 재무기획부에 보고하도록 규정하고 있으나,

전체 출연금의 상당부분(20OO년 집행규모 기준 OO.O%)을 차지하는 기타 출연금(OOOO 등)에 대해서는 별도의 한도가 없이 수익성 분석을 기반으로 한 기대손익 내에서 집행이 가능하도록 되어 있어 손실위험 관리가 미흡한 사례가 있으며, 출연금 제공에 따른 수익발생 여부를 사후에 보고토록 하는 규정이 없는 등 보고체계도 미흡한바,

기타출연금에 대한 한도 설정, 수익성 분석절차 등을 실효성 있게 운영하고 출연금 집행 관련 사후관리 체계를 강화할 필요가 있음

(20) 자금조달·운용 역량 강화를 위한 ALM관리체계 고도화

은행은 주요 경쟁은행 대비 자본이 열위하여 자금·조달 운용 전략의 폭이 상대적으로 제약되어 있고 수익성 또한 낮아 전행적이고 정교한 ALM 전략 수립·이행 및 면밀한 모니터링이 요구되고 있으나,

여타 은행과 달리 이를 통할하는 임원급 협의체가 부재한 가운데 리스크 관리심의회(금리결정, 유동성 관리 등), 개별 부서(세부 여수신 전략, 수익성 개선 추진 등)가 관련 업무를 분산하여 담당함에 따라 업무 효율성 저하가 우려되므로,

연중 자금조달·운용 전략 수립 및 모니터링, 기타 이와 연계된 주요사항을 담당하는 임원급 협의체를 구성하여 ALM체계를 고도화할 필요가 있음

나. 개선 사항

(1) 그룹사간 겸직 평가절차 개선

내규「그룹 임직원 겸직운영규정」제6조 등에 의하면 겸직 대상자 소속회사는 겸직 대상자가 겸직을 개시하기 전에 동 직원의 겸직과 관련한 위험 평가*를 실시하여야 하는데도

* 금융기관의 경영건전성을 저해하는지 여부, 고객과의 이해상충을 초래하는지 여부, 금융시장의 안정성을 저해하는지 여부, 금융거래질서를 문란하게 하는지 여부, 임직원 겸직 운용기준 및 내부통제기준에 위배되는지 여부 등

위험 평가 항목 중 '금융거래질서를 문란하게 하는지' 여부를 평가할 때 해당 직원의 징계 사실 여부 등을 검토하는 과정이 부재함에 따라 위험 평가가 적정하게 이루어지지 못할 우려가 있으므로

은행 준법감시인이 인사부로부터 징계 관련 정보를 제공받아 겸직 관련 위험 평가에 활용하도록 하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

(2) 이사 및 집행임원에 대한 보수 및 성과평가 제도 관련 내규 정비

내규「규정관리규정」제3조에 의하면 조직의 운영 및 원활한 업무 수행을 위해 지속적 구속력이 있는 규범 및 업무처리 기준을 규정화하도록 하고 있으나,

이사 보수규정 및 집행임원 보수규정을 별도로 마련하지 않고 지배구조 내부규범 및 경영진 운영규정상 '보수위원회가 정하는 바에 따른다'는 포괄적 위임 근거만 성문화된 규범으로 마련하고 있어,

보수위원회가 매년 결정하는 '연간 성과평가 및 보상기준'과 개인별 연봉계약서를 기초로 이사 및 집행임원의 보수를 결정하고 집행하며 연간 기준상 명시되지 않은 사항은 과거에 보수위원회 안건으로 설정된 기준 및 방침에 근거하도록 하고 있음

이에 내규관리 방침에 부합하도록 이사 및 집행임원의 보수 및 성과평가 제도와 관련된 규정, 세부 실무지침, 이사회의 재량적 의사결정이 구분되어 보수 및 성과평가 제도가 운영될 수 있도록 내규 체계를 정비할 필요가 있음

(3) 성과급 환수비율 수준 및 재량범위 조정

은행의 「연간 성과평가 및 보상기준」'5. 성과급 환수 및 차감'에 의하면 징계 수위별 성과급 차감률의 기본적 수준을 제시하고 최종 차감률을 보수위원회의 결의로 확정하도록 하고 있으며, 업무상 과실 및 고의여부 등을 판단하여 보상위원회 결의를 통해 직전 하위 차감률 범위 내로 감경하여 차감률을 감경할 수 있도록 운영하고 있음

이러한 운영으로 징계 수준의 결정시에 이미 동기판단 및 위반의 효과가 고려되었음에도 환수비율 결정시에 중복적으로 감경을 적용하는 효과가 있으며, 환수비율 결정의 재량범위도 상대적으로 과도함

또한, 성과급 차감률의 가이드라인도 여타 금융기관의 성과급 환수 적용 지침 및 사례에 비해 관대한 수준으로 설정되어 있어, 성과급 환수비율 수준과 보수위원회의 재량범위를 조정할 필요가 있음

(4) 법규준수프로그램 관련 업무 담당 개선

내규 「준법감시규정」에 따라 준법감시인의 직무수행 보조를 위하여 준법감시실을 두고 있으며 동 조직이 내부통제기준 준수 여부 점검 등을 통해 준법감시체계를 관리하도록 하고 있으나, 내부통제 업무인 법규준수프로그램* 관련 업무를 법무실이 담당하고 있어 내부통제기준 준수 관련 점검의 전문성, 체계성이 미흡할 우려가 있으므로

* 재산상 이익제공의 관리, 부정청탁 및 금품수수 등 금지 관리, 금융투자업 겸영에 따른 이해상충 관리, 내부거래 관리 등

내규「업무분담규정」개정, 업무수행 인력 재배치 등을 통해 법규준수프로그램 관련 업무를 법무실에서 준법감시실로 이관하는 등 업무 담당을 개선하시기 바람

(5) 상시감시모니터링 업무 개선

내규「사고예방업무지침」,「상시감시모니터링 업무매뉴얼」에 따라 금융사고를 예방하기 위해 상시감시모니터링시스템을 구축하고 모니터링 업무를 수행하고 있으나,

금융사고 발생시 이와 관련한 내부통제 필요 여부, 상시감시모니터링 항목 편입 필요성 등에 대한 검토가 체계적으로 이루어지지 않고 있으며, 최근 비대면 거래 증가에도 불구하고 관련 점검항목 개발이 미흡하므로

금융사고 발생시 내부통제 필요 여부, 상시감시모니터링시스템 반영 필요성 등을 정기적으로 점검하고 비대면거래 관련 점검항목을 개발하는 등 상시감시업무를 개선하시기 바람

(6) 감사보조조직 부서장 성과평가 독립성 개선

내규「감사위원회규정」등에 따라 조직업적평가(OO%)는 감사위원회에서 결의한 감사보조기구의 평가를 반영하고 있으나, 개인역량평가(OO%)는 상임감사위원의 1차 평가 후 은행장이 최종 확인/조정한 평가결과를 반영함에 따라 감사보조기구 부서장에 대한 성과평가의 독립성이 일부 미흡할 우려가 있으므로

개인역량평가시 최종 평가권자를 은행장에서 상임감사위원으로 변경하여 감사보조기구 부서장에 대한 성과평가의 독립성을 확보하도록 개선하시기 바람

(7) 금융범죄행위에 대한 고발지침 개선

은행 내규「금융범죄행위에 대한 고발지침」에 의하면 은행이 임직원의 범죄 혐의에 대하여 고발하는 것이 원칙이나 내규에 '고발 제외'에 대한 구체적인 기준을 규정하지 않고 인사협의회에서 범죄의 정상을 고려하여 고발대상에서 제외할 수 있다고 정하고 있어 인사협의회에서 비합리적이고 자의적인 사유에 근거하여 '고발제외'로 관대하게 의결할 가능성이 있으므로

고발제외 기준을 구체화하여 임직원 범죄혐의에 대한 고발여부를 객관적으로 결정할 수 있도록 내규를 개선하시기 바람

(8) 검사실 심의위원회 운영 개선

내규「검사업무지침」에 따라 검사 지적사항의 적정 여부 및 인사협의회 부의사항에 대한 심의를 위하여 검사실 심의위원회를 운영하고 있으나, 의사록 작성시 찬반 여부 및 반대 의견만 있는 경우 그 내용만 기재하고 논의내용을 기재하지 않고 있어 운영이 미흡하므로

심의위원회 논의내용을 의사록에 충실히 기재토록 관련 지침을 개정하는 등 운영을 개선하시기 바람

(9) 내부감사 업무 개선

내규「검사업무지침」에 따라 검사 종료 후 검사결과를 종합 정리한 검사보고서를 작성하여 상임감사위원에게 보고하고 있으나, 검사보고서 內 징계 기준, 양정 수준 등에 대한 검토내용을 기재하지 않고 있어 양정기준 적용의 객관성이 확보되지 못할 우려가 있으므로

검사보고서 작성시 징계 기준, 양정 사유 등을 기재토록 관련 지침을 개정하여 내부감사 업무를 개선하시기 바람

(10) 주택도시기금 선급금 대출 지급절차 개선

내규「주택도시기금 업무매뉴얼」제3편에 의하면 민간사업자에 대한 주택도시기금 대출 선급금은 건축허가를 받아 건설중인 주택자금에 대해서만 취급하여야 하므로 대출 취급시 사업 현황 등의 서류와 함께 공사 현장에 대한 사진을 첨부하도록 하여 건축 진행 여부 등을 점검하여야 하는데도

전산시스템 상 공사 현장에 대한 사진을 첨부하지 않아도 대출 취급이 가능함에 따라 검사대상기간 중 공사 진행 여부에 대한 점검 실시가 불분명한 상태에서 대출이 취급된 건이 총 O,OOO건인 상황이므로

건축 진행 상황에 대한 점검 여부를 확인할 수 있도록 공사 현장에 대한 사진을 첨부하지 않으면 대출 취급이 불가능하도록 전산시스템을 개선할 필요가 있음

(11) 동산 및 지식재산권(IP) 담보대출 사후관리 개선

내규「여신업무매뉴얼」제124조 등에 따르면 은행은 동산담보대출을 취급한 경우 반기 1회 이상 현장답사 또는 외부전문기관의 조사를 통해 동산담보물건의 멸실, 훼손 여부 등을 확인하고 사진을 촬영하여「동산담보물 관리대장」에 합철하여 보관해야 하나,「동산담보물 관리대장」운용과 관련하여 수기 관리와 전산 등록이 병존하고 전산 등록시 현장사진을 첨부하도록 강제되어 있지 않아 담보물 관리가 일부 미흡한 사례가 발견되었으며,

내규「여신업무매뉴얼」제130조의2 등에 따르면 은행은 지식재산권(IP) 담보대출을 취급한 경우 반기 1회 이상 특허원부를 통해 특허료 납부 여부(특허료 만기일 확인), 특허권 존속기간 및 권리침해 여부 등을 확인하여 전산 등록해야 하나, 사후관리 담당자 배정 확인 누락 등으로 기일관리가 미흡하거나, 점검소홀로 인해 특허료 만기일을 경과했음에도 특허료가 미납된 사례가 발생했으므로,

「동산담보물 관리대장」을 전산 등록으로 일원화하고, 사후관리 담당자 배정 및 사후관리 결과 등록 절차 강화, 특허료 만기 실사 확인 절차 개선 등 담보물 관리업무를 개선하시기 바람

(12) 개인신용정보 조회권한 설정절차 개선

은행은 오픈뱅킹서비스와 관련하여, 고객의 타행 자산현황을 조회할 수 있는 전산화면 조회권한을 ①OOOO부 OOO OOO팀과 ②국내영업점 일반직원에게만 부여하고 있으나,

영업점 업무 수행에 오픈뱅킹 데이터 조회가 필수적이지 않은 자에게까지도 조회 권한이 부여*되고 있는 등 영업점 일반직원이 고객의 타행 자산현황 정보 조회**를 남용할 우려가 있으므로,

* 영업점 부점장의 승인을 거쳐 권한 부여

** 은행은 오픈뱅킹 서비스 개시시 오픈뱅킹용 필수동의서와 오픈뱅킹용 선택동의서를 신설하고 마케팅 동의를 한 고객의 오픈뱅킹 데이터에 한하여 제한적으로 조회하고 있으며, 조회 내용도 계좌 잔액 등에만 한정(거래 내역 등 조회 불가)

오픈뱅킹 등 타행 자산정보를 조회하는 화면 신설시 정보보호위원회에 사전 보고하며, 정보보호위원회에서 권한 부여의 적정성을 검토하도록 하는 등 개인신용정보 조회권한 설정절차 개선 방안을 마련할 필요가 있음

(13) 비대면 채널 구속행위 사전제어 프로세스 개선

은행연합회「구속행위관련업무처리준칙」등에 따라 은행은 비대면 채널 구속행위 간주규제 전산제어시스템을 통해 구속행위 발생 가능성을 사전에 차단하고 있으나, 20OO.O분기~20OO.O분기 기간 중 총 OO건의 사전제어 프로세스 오류가 발생하였음

전산제어시스템 개발(개선)시 개발요청부서의 구속행위 관련 내용 검토 및 유관부서(상품부서, WFIS 등) 간 협력이 필요하나, 개발요청부서 및 유관부서의 관련 내용 검토가 미비했으며, 구속성 테스트 과정에서 개발요청부서 및 유관부서의 체크로직 점검이 미흡했으므로,

구속행위 관련 유관부서 내에 담당자를 지정(사무분장)하여 책임소재를 명확히 하고, IT시스템 개선 등 사전제어 프로세스 관련 운영을 개선하시기 바람

(14) 파생상품 대고객거래 프로세스 개선

은행은 금리 및 통화 파생상품의 대고객거래에 대한 최대 마진율을 내규에 규정하지 않고, 금리 및 통화 파생상품 대고객거래의 계약 과정에서 최대 마진율 준수여부에 대한 점검 절차가 없으므로

내규「파생업무지침」등에 금리 및 통화 파생상품 대고객거래의 최대 마진율을 규정화하고, 금리 및 통화 파생상품 대고객거래의 가격적정성 점검 절차를 마련하는 등 파생상품 대고객거래에 대한 프로세스를 개선하시기 바람

(15) 퇴직연금 재정검증 가입자 명부 관리 강화

은행은 20OO년 금융감독원의 부문검사 결과 '재정검증시 가입자 명부관리 등 업무처리 미흡' 개선 조치를 받은 후 확정급여형 퇴직연금제도 운용관리계약을 체결한 사업장에 대한 가입자 명부관리 등의 기초자료 업무 관련 관리방안을 실시하여 가입자 명부 갱신율을 개선하였으나,

검사대상기간 중 일부 사업장에 대하여 사업장 가입자 명부를 갱신하지 않고 결산월 기준 6개월 이전의 가입자 명부 및 급여정보 등을 이용하면서 미갱신 사유의 증빙 자료를 시스템에 등록하지 않아 관련 업무처리가 다소 미흡한 부분이 있으므로,

재정검증 업무시 가입자 명부 미갱신 대상 회사에 대한 사유 및 관련 증빙 등을 시스템에 등록하여 가입자 명부 관리를 강화할 필요가 있음

(16) 제휴보험사 평가 및 사후관리 관련 업무 개선

은행은 내규「보험업무지침」제52조의4 및 '[별표3] 제휴보험사 적정성 평가 및 운영기준'에 근거하여 제휴보험사에 대한 평가기준 및 사후관리 절차를 마련·운영하고 있으나, 신규 제휴보험사 사전검토 평가기준에 대한 세부항목 등이 명확히 반영되어 있지 않고,

사후관리 절차상 일부 상품을 조치 예외대상으로 규정하여 관리하는 등 RBC비율 권고기준 미달 보험사에 대한 관리방안의 실효성이 낮으며, 20OO.O분기 제휴보험사의 RBC비율이 100% 미만으로 하락하였음에도 판매중단 등 별도의 조치를 취하지 아니하는 등 관리가 미흡하므로,

비예금상품위원회 심의 등을 통해 제휴보험사 선정을 위한 합리적인 사전 검토 평가기준을 마련·운영하고, 제휴보험사에 대한 관리가 실효성 있게 이루어질 수 있도록 관리 기준을 수립하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(17) 고객보상제도 운영 관련 업무 개선

은행은 내규「금융소비자보호운영지침」제21조 등에 근거하여 소비자불만 해소를 위해 고객보상제도를 운영하고 있는데,

민원 내용 및 영업점 상황에 따라 고객보상금을 지급중이나 보수적인 고객 보상 처리 기준, 영업점장 판단에 따라 보상금 지급 후 취소 또는 환입 사례가 발생하는 등 제도 운영이 미흡하므로,

금융소비자 불만 해소 및 직원 보호를 위하여 직원의 경미한 과실 등으로 인한 피해를 보상하는 방안을 마련하는 등 고객보상 기준을 개선하고, 시스템 구축 등을 통하여 고객보상 사전협의 프로세스를 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(18) 신상품에 대한 자금세탁위험 평가절차 개선

은행 내규「자금세탁방지 업무매뉴얼」제4장에 의하면 신상품에 대한 자금세탁 위험평가를 상품 출시일 전에 실시하여 필요시 위험을 경감하기 위한 적절한 조치를 취하여야 하며 신규 상품 출시 소관 부서는 상품·서비스 출시 전 자금세탁 위험평가를 위해 자금세탁방지센터의 합의를 받아야 하는데도

검사대상기간 중 신규상품 출시 소관 부서에서 자금세탁방지센터의 위험평가 없이 상품이 출시된 건은 총 O,OOO건이며 상품 출시 직전에 자금세탁위험평가를 실시한 건이 총 O,OOO건으로 신규상품 출시시 자금세탁 위험평가가 형식적으로 수행되고 있으며

파생상품의 경우 직무전결규정에 의하여 자금세탁방지센터 합의 없이 신규상품이 출시되고 있어 자금세탁 위험을 선제적으로 경감하기 어려운 상황이므로

모든 신규 상품 출시시 자금세탁방지 위험평가를 사전에 실시하여 필요시 위험도를 경감할 수 있도록 관련 규정을 개정하는 한편 자금세탁 방지 위험평가와 관련된 모니터링 시스템 및 업무처리 방법을 개선할 필요가 있음

(19) 재산상 이익제공 관련 적정성 점검 및 평가 강화

내규「재산상 이익제공 등에 관한 지침」제9조에 따라 건당 O백만원을 초과하는 재산상 이익제공에 대해서는 이익을 제공하기 전에 이익제공의 적정성 점검 및 평가절차를 수행하여야 함에도,

재산상 이익제공 관련 이익제공의 적정성 점검 및 평가절차 수행여부 등을 전산상으로 관리하는 시스템이 미흡하므로 이를 점검하여 미수행시 안내가 이루어질 수 있도록 관련 전산시스템을 개선하고, 업무 담당부서를 준법감시실로 변경하는 등 관리체계를 개선하시기 바람

(20) 검사실의 개별여신 검사체계 개선

금융감독원은 20OO.O월 개별여신 검사체계와 관련하여 검사실의 영업점 검사 시 정상여신에 대해서도 용도외 유용 여부를 점검하도록 지도하였으나, 은행은 정상여신 중 용도외 유용 점검 대상을 휴폐업업체만으로 한정하고 있어 업무 실효성이 저하될 우려가 있으므로,

검사대상에 휴폐업업체 이외에도 용도외 유용 가능성이 높은 정상여신들이 포함될 수 있도록 검사대상 선정기준을 개선하시기 바람

(21) 주택담보부 대출 취급 절차 개선

은행은 주택담보대출 취급시 「은행업감독규정」 제29조의2 등을 준수하여야 하나 전산통제와 사후 검증절차 미흡 등으로 다수의 규정 위반이 발생하였으므로 아래와 같이 미비점을 개선하여 반복적인 위법 발생을 예방할 필요가 있음

① 가계 주택담보대출 DSR·DTI 초과 취급 관련

대출 실행시점에 배우자의 주택담보대출 상환여부를 확인하는 절차가 미비하므로, 대출 실행시점에 배우자의 주택담보대출 상환여부를 확인할 수 있도록 관련 전산통제 및 사후확인 절차를 마련할 필요

② 가계 주택담보대출 LTV 초과 취급 관련

직원이 LTV비율을 조정하여 대출을 취급할 경우 이에 대한 사후점검 절차가 미비하므로, 예외요건으로 LTV비율을 조정할 경우에 대한 책임자 등 관리자의 점검·승인 절차를 추가로 마련하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요

③ 가계 주택담보대출 관련 추가주택 취득금지 약정 미체결 관련

생활안정자금 목적 주택담보대출 취급 시 추가주택 취득금지 약정체결 점검 화면에서 약정체결 예외로 대출취급이 가능한 구조로, 예외로 대출을 취급할 경우 이에 대한 전산통제 절차를 마련하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요

④ 기업대상 주택담보대출 LTV초과 등 규정위반 관련

직원이 규제 대상 여신을 미대상으로 분류하는 경우 차주 업종과 자금용도 등에 대한 검증이 미흡하고, 소유권 이전 등기일(또는 보존 등기일 3개월) 이내 주택에 대한 주택담보대출 취급 시 전산 통제도 부재하므로, 이에 대한 통제절차를 강화할 필요

(22) 연계대출 관련 내부통제 절차 강화

은행은 대출거절 고객에 대한 연계대출을 겸영업무로 신고하고 취급 중이나 이와 관련한 문서화된 업무취급절차 미비, 대출거절 고객 식별·관리 시스템 부재 등 전반적인 관리체계가 미흡하므로

연계대출 관련 문서화된 업무절차를 마련하고, 대출거절 고객 여부에 대한 통제절차를 강화할 필요가 있음

(23) 기업대출 자금 용도외 유용 점검절차 개선

은행 내규에 따르면 개인사업자에 대한 운전자금 중 주택을 소유권 이전과 동시에 담보로 취득하는 여신은 자금용도외 유용 사후점검과 현장방문을 의무적으로 이행하여야 하며, 부동산임대업을 영위하는 개인사업자에 대한 시설자금 취급 시에는 자금용도외 유용 사후점검을 의무적으로 이행하여야 하는데도,

실제로는 직원의 전산작업으로 용도외 유용 점검 생략처리가 가능하여 점검이 누락되는 사례가 발생하고 있으므로, 용도외 유용 점검 의무대상 여신의 경우 전산상으로 점검을 생략처리할 수 없도록하는 등 통제절차를 강화하시기 바람

(24) PI자산 투자 심사·승인 관련 업무절차 개선

은행은 PI자산(프로젝트 펀드, 블라인드 펀드, 지분투자) 투자와 관련하여 20OO.OO.OO. IB업무 강화를 목적으로 영업부서 중심으로 PI자산 투자에 대한 심사·승인업무를 모두 수행하는 OO협의회 및 OOOOOO협의회(이하 투자협의회 등)를 신설하여 운영 중이나,

OO협의회 등의 운영방식이 심사·리스크 관련 위원의 찬성 없이 투자 승인이 가능한 구조로 되어 있어 영업과 투자의사결정 간 독립성이 크게 약화될 우려가 있으므로 OO협의회 등 개최 시 심사·리스크 관련 위원들을 필수 참석인원으로 지정하는 등 PI자산 투자 의사결정 체계의 리스크관리 기능을 강화하시기 바람

(25) IB여신 현장실사 업무절차 개선

은행은 내규에 IB여신에 대한 현장실사를 규정하고 있으나, 동 내규 상 현장실사 의무대상이 국내 사업장에 한정되어 있어 정보의 부족과 사후관리의 어려움으로 투자의사결정 전 현장실사의 필요성이 높은 해외 사업장에 대한 현장실사가 생략된 사례가 있으며

국내 사업장의 경우에도 PF성격의 IB여신 특성 상 리스크 관리를 위해서는 차주의 일반적인 신용도 보다는 사업장별 위험관리가 중요함에도 기존 여신거래처의 경우 현장실사를 생략할 수 있게 되어 있는 등 관련 업무절차가 미흡하므로,

국외소재 사업장 IB여신에 대한 현장실사를 의무화하고, 기존 여신거래처의 경우에도 현장실사가 실시될 수 있도록 업무프로세스를 개선하시기 바람

(26) 신용위험가중자산 산출 절차 개선

은행은 BIS비율 산출 시 경제적 실질에 맞게 위험가중치 및 신용환산율이 적용되도록 관리하고, 거래상대방 신용위험에 대한 위험가중자산 산출 결과에 오류가 없도록 정합성 검증절차 및 산출오류 여부 점검 절차를 내규 등에 마련하시기 바람

(27) 통합위기상황분석 방법 및 절차 개선

은행은 정기적으로 실시하는 통합위기상황분석과 관련하여 위기시 신용손실 추정시 등급별 PD가 일정하다고 가정함으로써, 미래위기전망을 반영하여 PD를 증가시키는 IFRS9 충당금 산출기준과 상이하게 운영하고, 위기시 신용 LGD 증가 현상을 미반영하여 신용손실을 과소 추정할 가능성이 있는 등 신용손실 추정 방법에 미흡한 점이 있으므로,

향후 미래경기전망 모형을 활용하여 추정된 부도율과의 비교 등을 통해 등급별 PD의 보수성을 확인하고, 위기상황을 반영한 LGD 추정 및 적용방안을 마련하는 등 위기상황분석 결과의 신뢰성을 제고하시기 바람

(28) 시장리스크 관련 내부 허용한도 관리절차 개선

내규「가격변동리스크관리지침」제11조에 따라 OOOOOOO회는 상위 리스크 관리조직(OOOOO위원회)에서 부여하지 아니한 종류의 한도일지라도 필요에 따라 새로운 종류의 한도를 설정할 수 있음에도

파생상품 거래·운용부서인 OOOO부의 부서장이 OOOOOOO회 등의 결의 없이 파생상품 관련 내부 허용한도를 설정하고 있어 이해상충이 발생할 우려가 있으므로 OOOOOOO회 등에서 운용부서의 한도를 설정하도록 하고, 세부한도 관리주체 및 종류를 명확히 하는 등 관련 내규 및 프로세스를 개선하시기 바람

(29) 유동성 비상조달계획의 실효성 개선

은행은 내규「유동성리스크관리지침」제42조에 따라 비상조달계획 작성시 유동성 위기상황분석 결과를 반영하여 조달계획을 수립하여야 하나

유동성 위기상황분석 결과 위기시 유동성 부족금액이 비상조달계획의 조달 금액을 초과했음에도 기존 비상조달계획을 수정하지 않아, 위기상황시 유동성 부족금을 조달계획으로 충당하지 못하는 상황이 지속 발생하여 실제 위기시 유동성 부족현상이 발생할 수 있으므로, 위기상황시 부족금을 충당할 수 있는 적절한 비상조달계획을 마련하기 바람

(30) 원격접속 업무에 대한 통제절차 불합리

재해/재난(코로나 19 감염 등)으로 직원의 재택근무, 자가격리 등 원격근무 시 업무 연속성 확보를 위해 정보보호위원회의 심의·의결을 거쳐 원격접속을 통한 내부 정보처리시스템 접속을 허용하고, 원격접속 부서의 책임자가 해당 직원의 원격 접속에 대한 사후 적정성을 점검하는 통제 방안을 마련하고 있으나,

비상대책에 따라 정보처리시스템에 원격 접속이 필요한 '심각한 장애'에

대하여 구체적으로 기준을 정의하지 않아 20OO.O.O.~20OO.OO.OO. 기간 중 장애관리시스템(ITSM)에 등록된 장애가 아닌 사유(‘오류 확인, 오류 조치’ 또는 ‘시스템 점검/작업 모니터링’ 등)로 전산실 내에 위치한 정보처리시스템에 원격으로 직접 접속한 이력이 있고,

원격접속에 대한 사후 적정성 점검 시 ‘원격접속 정보처리시스템의 명칭’, ‘작업 목적’에 대해서만 관행적인 수준으로 확인하고 실제 ‘작업내용’에 대한 세부사항은 확인하지 않아 원격 접속을 위한 비상대책의 업무 범위에 포함되지 않는 오류 확인 또는 시스템 작업 등의 일상적인 업무처리에 대해서도 ‘적정’한 것으로 평가하였고, 일부는 점검이 누락된 사례(총 O건)도 있는 등 원격 접속에 대한 통제·관리가 미흡하므로

비상대책에 따라 전산실 내에 위치한 정보처리시스템에 원격으로 직접 접속하는 경우 원격 접속을 위한 기준을 명확히 수립하여 운영하고, 원격 접속에 대한 근거 및 작업이력 등에 대한 사후검증을 강화하는 한편, 외부주문 업체(OOOOOOOO㈜)에서 사후 검증한 내역에 대해서는 외부주문(IT아웃소싱) 이행점검 시 그 적정성을 재확인하는 등 원격 접속에 대한 통제·관리 절차를 개선하시기 바람