경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜국민은행

2. 제재조치일 : 2023. 2. 7.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 1건, 개선사항 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 대출모집인 내부통제 모니터링 강화

은행은 실행이 완료된 대출을 월 1회 지역별로 무작위 선정하여 대출서류 이미지를 통해 대출모집인의 대출취급 적정성을 점검하고, 분기 1회 대출모집법인별로 무작위 선정하여 이를 취급한 직원을 대상으로 대출모집인의 업무수행 적정성 여부에 대한 모니터링 콜을 실시하고 있으나,

대출모집인을 통한 전체 대출취급 건수 대비 대출서류 표본 점검건수가 적고* 적정성 점검대상 선정 및 구체적인 점검 방법에 대한 기준이 마련되어있지 않으며, 모니터링콜의 실시주기가 길어 대출취급 이후 상당기간 경과**한 뒤 모니터링콜이 실시되는 반면 점검내용은 기록, 관리되지 않고 있으므로

* '22.8월 기준 점검비율 0.94%(40건/4,268건)
** 평균 경과일수 50일, 최대 119일 경과

대출취급의 적정성 점검시 대출서류 표본 점검항목, 점검방법 등 세부기준을 마련하여 점검을 확대하고, 모니터링콜 주기를 단축하며 점검내용을 기록, 관리하는 등 모니터링 체계를 강화하시기 바람

나. 개선사항

(1) 대출모집인 대출 관련 고객서류 반환·파기절차 개선

대출모집법인은 업무를 수행하면서 취득한 고객의 모든 정보를 「개인정보 보호법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 등 금융정보 관련 법률에 위배되지 않도록 관리하고 소속 대출상담사도 이를 준수하도록 하여야 하며, 은행은 대출상담사가 고객 자서서류를 영업점에 제출한 이후에 고객 요청으로 대출 신청이 취소되거나 대출 심사결과 거절되는 경우 영업점에서 고객 자서서류를 반환 또는 자체파기하거나, 대출상담사가 고객 자서서류를 반환 또는 파기하고 '대출상담사 고객 자서서류 반환·파기 인수도 관리대장'을 작성하도록 하고 있으나,

은행은 영업점에서의 반환 또는 파기, 대출상담사에 대한 서류 인도내역 관련 기록을 관리하지 않는 등 고객 개인정보를 안전하게 관리하고 모니터링하기 위한 기준이 미흡하므로

은행이 대출모집인 대출 관련 고객서류의 반환·파기이력 등을 관리하는 절차 및 시스템을 마련하도록 개선하시기 바람