경영유의사항 등 공시

1. 금융회사명: 신한은행

2. 조치일: 2019. 5. 15.

3. 조치내용

대상	내용
기 관	경영유의 3건

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

4. 조치요구사항

가. 경영유의사항

(1) 대출 가산금리 산정체계 내부통제 강화

은행은 대출금리 산정시 기준금리 및 가산금리로 구분하여 합리적인 기준에 따라 체계적으로 산정하고, 차주의 담보 등 기초정보에 근거하여 대출금리를 산정하여야 하는데도

일부 가계대출 상품 취급시 통상 과거 유사상품의 가산금리 및 시장상황을 감안하여 최종금리를 결정(고시금리체계)하고 있어 차주 개인별 리스크 특성이 금리에 제대로 반영되지 않는 등 가산금리의 산정이 투명하고 합리적으로 산출되고 있지 않으므로

향후 주택금융공사 적격대출 등 고시금리체계 적용이 불가피한 대출상품 이외에는 산출금리체계로 전환하는 등 가계대출 가산금리 산정 및 운영체계를 강화할 필요가 있음

(2) 대출만기 연장시 정보제공 강화

대출만기 연장시 차주의 신용등급 상승 등으로 신용프리미엄이 하락하였으나 고객유치 등을 위해 기존에 부여하던 영업점장 전결 또는

본부승인 감면금리 축소 또는 미부여로 가산금리가 동일하거나 상승하는 경우가 발생하고 있음에도 차주 본인은 가산금리 변동내역에 대해 인지하지 못한 상태에서 대출 만기연장을 하고 있으므로,

향후 대출만기 연장시 차주가 본인의 신용프리미엄이 하락한 사실을 충분히 인지한 상태에서 대출만기연장 약정을 체결하거나 타 은행과의 금리비교를 용이하게 할 수 있도록 대출금리 산정내역서 제공 등 정보제공을 강화할 필요가 있음

(3) 금리인하요구권 내부통제 강화

차주의 금리인하요구시 업무처리와 관련하여 아래와 같은 취약점이 있으므로 합리적이고 투명한 금리인하요구권 업무처리를 위하여 관련 운영체계를 강화하시기 바람

(가) 금리인하요구권 수용시 금리인하 적용기준 마련

신용등급 상승, 재무상태 개선 등으로 금리인하요구권을 신청한 차주의 신용도가 상승하여 금리산정시스템상 신용프리미엄 가산금리가 인하되는 것으로 산정되었고 차주의 차입여건에 변동이 없었음에도 불구하고, 기존에 부여했던 영업점장·본점 전결 감면금리를 특별한 이유 없이 축소하여 가산금리의 인하폭이 신용프리미엄 하락폭만큼 인하되지 않은 사례가 다수 발생하는 등 금리인하폭 적용에 대한 구체적인 기준이 없으므로

향후 금리인하요구권 수용시 금리인하폭이 합리적이고 투명하게 결정될 수 있도록 인하폭에 대한 구체적 기준을 마련하여 운영할 필요가 있음

(나) 금리인하요구권 심사절차 강화

차주의 금리인하 요구시 영업점 창구에서 요건충족 여부에 대한 확인 및 검토절차를 거쳐 수용여부를 결정하고 있으나, 접수 및 심사내용에 대한 기록이 제대로 유지·관리되지 않아 심사의 적정성을 사후적으로 점검할 수 없어 차주의 정당한 요구에 대한 보호가 적절하게 이루어지지 않을 우려가 있으므로

향후 차주의 금리인하요구 관련 접수 및 심사결과 기록이 유지·관리될 수 있도록 시스템을 정비하고 금리인하요구에 대한 처리의 적정성을 정기적으로 점검할 필요가 있음