경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜국민은행

2. 제재조치일 : 2026. 4. 24.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 9건
	개선사항 50건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 해외부동산 투자 및 평가 프로세스 개선

은행은 내규「부동산투자금융업무지침」제36조 등에 따라 블라인드펀드에 편입된 해외부동산에 대해 서면 또는 실제 조사를 실시하여 현황을 파악하고 대책을 수립하여야 하며, 국외점포는 내규「국외금융 여신 해외부동산 평가 업무 운용 기준」에 따라 해외부동산 취급 후 외부 감정평가사를 선임하여 담보 재평가를 수행하여야 함

그러나 ① (투자관리 체계) 해외부동산 익스포져에 대한 위험 수준 별 리스크관리 대상에 블라인드펀드에 편입된 개별자산을 제외하여, 개별자산의 가치하락이 발생하였음에도 사후관리를 실시하지 않는 등 편중도 및 부실 여부에 대한 사전검토와 사후관리가 일부 미흡하고(2019.6월~2024.6월 기간 중 해외부동산 블라인드펀드 투자 총 14건, 약정액 6,400억원 ㉮ 펀드(약정액 83.4억원) 누적수익률(2024. 9월 말 기준): △8.59%), ② (담보 평가 체계) 외부 감정평가사 선택 기준이 불명확하고, 동일 평가 결과에 대하여 취급점인 국외 점포에서 자체 점검하는 등 담보 재평가 업무절차가 불합리하며, 다른 금융기관 대비 담보가치를 일부 과대하게 평가한 사례도 확인됨(예: 미국 LA 소재○○ 빌딩 선순위 대출에 대한 회사별 담보가치 하락률(2024.3월말 기준): A 은행△21.1%(투자금액 853억원), 국민은행△0.5%(404억원))

따라서 은행은 ① 블라인드펀드를 통한 해외부동산 투자 시 관련 익스포져를 리스크관리 대상에 명시적으로 포함(예: 해외부동산의 위험 수준에 따라 4단계(정상, 사전관리, 이슈, 부실자산) 분류 및 대응체계 마련)하여 사전검토 및 사후관리를 철저히 수행하고, ② 해외부동산 담보 평가의 신뢰성 및 객관성 확보를 위해 외부 감정평가사 선정 기준 마련, 평가결과의 자체 점검 절차 개선 등 관련 절차를 강화하시기를 바랍니다.

(2) 기술금융 여신 심사 체계 강화

내규「기업여신업무지침」제114조 등에 따르면 기술금융 여신 취급 시 기술신용평가기관 또는 은행의 기술신용평가서 정보를 여신심사에 반영하여야 하는데도,

은행 각 영업점은 기술금융 여신 취급 시 KPI 득점 가능 여부(영업점 별 목표 평가건수 할당)를 고려하여 일부 여신에 대해서만 기술신용평가를 실시함에 따라 기술등급 별 금리 할인이 일부 여신에 대해서만 자의적으로 적용되고 있음(2024.6월말 기준 기초 보증부여신 4,572건 중 1,039건(22.7%)은 기술신용평가 등급 미산정 내규「기술금융업무지침」제9조에 따른 기술등급별 금리 할인 수준: T3- 이상 0.5%p, T4+~T4- 0.3%p, T5+~T6- 0.2%p)

따라서 은행은 기술신용평가 대상 업체의 선정 기준을 구체적으로 마련·운영하여 그 결과가 차주별로 합리적으로 적용될 수 있도록 기술금융 여신 관련 업무체계를 개선하기를 바랍니다.

(3) 해외 지분투자 관련 내부 프로세스 강화

은행은 해외 진출 관련「국외 점포 등 인가 신청 시 점검사항」및「국외 투자 체크리스트」등을 마련하여 활용하고 있으며, 2010년 카자흐스탄 소재 A사 투자 실패에 기인하여 자체적으로 분석한「A사 사례 분석」에 기반한 국외 투자 프로세스 개선 방안(효과적인 사전 조사 체계, 정밀한 자산 실사 체계, 계약 관리 확보, 자회사 경영 관리·역량진단 등)을 마련하여 상기 점검사항 등에 반영한 바 있음에도,

은행은 2018년~2023년 기간 중 인도네시아 소재 B사에 총 4차례 지분 투자하는 과정에서 ① 내규「이사회 규정」에 따라 이사회에 정보를 충실히 제공하여야 함에도 B사의 현황 및 추가 지분투자에 대한 정보가 은행 이사회에 충분하게 제공되지 못한 측면이 있고, ②「국외 점포 등 인가 신청 시 점검사항」에서 해외 진출 시 경영전략 및 목표 고객 등을 수립하도록 함에도 인도네시아 진출 시 전략 수립을 위한 진출 국가 시장에 대한 조사·분석이 부족하였으며, ③ 충격 발생 시 스트레스 상황을 감안한 시나리오나 가정치를 적용하는 등 보수적인 재무추정이 적절하게 이루어지지 못한 측면이 있음.

따라서 은행은 B사 경영정상화 또는 추가 지분투자 과정에서 재무 실사 등을 통해 초과 부실이 발견되는 경우 이를 즉시 이사회에 정식으로 보고 또는 부의하여 충분한 논의가 이루어질 수 있도록 하고, 해외시장 신규 진출 시에는 충분한 조사 및 분석과 시나리오 기반 재무추정을 통해 내부 프로세스를 강화하길 바랍니다.

(4) 해외 지분투자 관련 국별 익스포져 한도관리 철저

은행은 내규 「국가리스크 관리 지침」을 통해 국가리스크의 효율적 관리를 위한 체계 및 절차와 국별 익스포져 한도 설정·운영에 필요한 사항을 정하고 이에 따라 국별 익스포져 한도를 설정하여 운영하고 있음에도,

인도네시아(B사 소재 국가) 국별 익스포져와 관련하여 B사를 인수하는 과정에서 2020년 한해에만 4차례에 걸쳐 동 익스포져를 변경(2020.4월 인도네시아가 내부 기준상 요주의 국가로 분류됨에 따라 한도를 감액한 이후 2020.6월~7월 한도 증액 시 안건에 B사에 대한 일시적 유동성 지원에 대한 필요성만을 언급)하면서 리스크 및 제반 조건에 대한 분석이 면밀하게 이루어지지 않았음

따라서 은행은 국별 익스포져 한도를 설정 및 관리함에 있어 리스크 및 제반 조건에 대한 분석이 면밀하게 이루어질 수 있도록 내부 검토 절차를 강화하시기를 바랍니다.

(5) 해외직접투자 신고 수리 부대조건 이행 철저

은행은「금융회사등의 해외 진출에 관한 규정」제3조 등에 따라 2018년~2023년 기간 중 총 4차례에 걸친 B사에 대한 지분투자를 금융감독원을 통해 금융위원회에 해외투자로 신고하였으며, 금융위원회는 이를 수리함과 동시에 3차에 걸쳐 은행에 '부대조건'을 부여하고 이를 철저히 이행할 것을 요구한 바 있음

그러나 부대조건상 'B사의 경영활동에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 감독당국에 즉시 보고'하고, '증자 등 경영상 중요사항에 대해서는 KB금융지주의 리스크관리위원회 심의 및 이사회 결의 등 정당한 의사결정 절차를 통해 충분하고 실질적으로 논의'하도록 하였으나, 현지 감독당국의 요구사항에 대하여 미보고하거나 추가 증자 시 지주회사 이사회 미결의가 이루어지는 등 이행이 적절히 이루어지지 않은 측면이 있음

따라서 은행은 B사의 경영활동에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항 발생 시 감독당국에 즉시 보고하고, B사에 대한 증자 등 경영상 중요사항 발생 시 금융지주 이사회에 보고 및 결의를 거치는 등 해외직접투자 신고와 관련하여 금융위원회가 부여한 부대조건을 충실히 이행하시기를 바랍니다.

(6) 해외 자회사의 현지 법규 준수 내부통제 강화

은행은 현지 감독당국의 B사에 대한 제재 관련 대응을 위해 현지 제재현황 모니터링 및 관련 규정에 대한 현지 임직원 교육 등을 진행한 바 있음에도,

그 이후에도 B사의 수기 작업 오류 등의 이유로 인도네시아 금융감독청(OJK)·중앙은행(BI)·증권거래소(IDX) 등 현지 감독당국의 제재 건이 지속적으로 발생(2021.12월~2024.3월: 21건, 과태료 IDR 5.1억/ 2024.4월~7월: 13건, 과태료 IDR 3.5억)중으로, B사의 현지 법규 준수 관련 내부통제 체계를 보다 강화할 필요가 있음

따라서 은행은 B사에 대한 현지 당국 제재에 대하여 사전·사후 관리 방안을 마련하여 현지 당국의 B사에 대한 제재가 재발하지 않도록 관련 내부통제 체계를 강화하시기를 바랍니다.

(7) 국외점포의 현지 감독당국 지적사항 대응체계 개선

은행 국외점포 등은 내규 「국외점포 등 운영규정」 등에 따라 현지 감독당국의 검사 착수 등을 그룹 대표 또는 은행장에게 '주요 정보사항'으로 보고하고, 지적 내용 등을 「대외감사정보 모니터링 시스템」에 등록하여 관리하고 있음.

그러나 동 시스템 관련 국외점포 및 은행 본점 각 부서의 역할이 명시된 내규가 없고, 지적에 대한 이행완료 승인권한을 부여하는 내규가 없으며, 해당 승인도 지적 대상인 당해 국외점포장이 하고 있어 이행 검증에 객관성이 결여되어 있음

또한 은행은 국외점포에 대한 내부통제를 강화하기 위해 '내부통제 취약점포'를 선정하고 있음. 그러나 관련 선정 기준이 없고 선정 후에도 별도 대응방안 마련 등을 규정하지 않아 국외 취약점포에 대한 후속적인 관리·감독 체계가 부재함

따라서 은행은 「대외감사정보 모니터링 시스템」관련 국외점포 및 은행 본점 각 부서 역할을 관련 내규에 명시하고, 지적에 대한 이행완료 승인권한을 내규로 부여하고, 지적 대상이 아닌 제3자가 이행완료를 승인하며, 내부통제 취약점포 선정기준을 명확히 마련하고, 선정된 취약점포에 대한 후속 대응체계를 마련하시기를 바랍니다.

(8) ELS 변액보험 판매 시 상품설명서 등에 대한 사전검토 강화

은행은 은행연합회「비예금상품 내부통제 모범규준」및 내규 「준법감시·자점감사 업무매뉴얼」등에 따라 방카슈랑스 보험상품 판매 시 보험사가 작성·제공한 상품설명서에 대해 보험사 준법감시인의 심의필 여부 등을 점검하고 있으며, 동 모범규준 제9조 등에

따라 비예금상품 기획·선정 시 판매할 상품의 위험도 및 복잡성, 상품의 원금손실 가능성 등을 충분히 고려하여 판매 여부 등을 결정하여야 하는데도,

① (상품설명서 사전검토) 보험사에서 작성·제공한 상품설명서에 사실과 다른 내용이 기재(왜곡)되었거나 중요사항이 누락되었는지 여부 등 설명서의 기재 내용 적정성 등을 점검하지 않고 판매 시 그대로 사용하고 있어 잘못 작성된 상품설명서의 내용을 계약자에게 설명할 우려가 있고, ② (편입 기초자산 리스크요인 검토) 2021.5월 ELS 변액보험 판매를 중단한 이후 2022.4월 비예금상품위원회에서 판매재개를 결정하는 과정에서 H지수의 변동성(투자위험) 확대 등 리스크요인에 대해 검토하지 않은 사실이 확인됨(H지수: (2021.5.10.) 10,651pt → (2022.4.20.) 7,098pt (△3,553pt, △33.3%))

따라서 은행은 ① 방카슈랑스 보험상품 판매 시 보험사가 작성·제공한 상품설명서의 기재 내용 적정성에 대한 사전검토를 강화하고, ② 판매 중단 이후 재개 등 비예금상품 기획·선정 시 편입 기초자산의 리스크 요인을 충분히 검토하는 등 관련 업무체계를 개선하시기를 바랍니다.

(9) 차세대 코어뱅킹 전환 사업에 대한 리스크 관리 강화 필요

은행은 코어뱅킹을 기존 메인프레임 기반에서 클라우드 네이티브 아키텍처로 전환할 것을 계획 중으로, 2022년말부터 일부 예·적금 및 대출상품을 대상으로 시스템 개발 방법론·어플리케이션 및 프레임워크 등의 클라우드 네이티브 아키텍처를 실제 적용한 사전 검증사업 결과 일부 문제점이 발견되었음

또한 메인프레임에서 클라우드 네이티브 아키텍처로의 전환은 금융권에서는 처음 시도되는 방식으로 실제 적용사례가 없으며, 적용 기술의 성숙도·데이터 정합성·성능 및 대고객 서비스 안전성 등의 측면에서 다양한 리스크 요인을 내포하고 있어 차세대 코어뱅킹 전환 성공에 대한 우려가 큰 상황임.

따라서 은행은 차세대 코어뱅킹 전환 사업과 관련하여 클라우드 네이티브 아키텍처에 대해 충분히 검증하고, 기존 코어뱅킹 이상의 성능 및 대고객 서비스 안정성 등을 확보하기 위한 대책을 마련하며, 사업 진행단계별 중요사항은 이사회 등 의사결정 기구에 보고하는 등 합리적인 의사결정 체계를 운영하고, 차세대시스템 가동 이후 시스템 운영·관리 방안을 마련하는 등 동 사업이 계획대로 완료될 수 있도록 전사적인 역량을 집중하고 IT 운영리스크 통제, 관리체계 마련 및 경감 대책을 수립하시기 바랍니다.

나. 개선사항

(1) 내부징계 절차 관련 업무체계 개선

은행은 직원의 위법·위규 혐의행위 발견 시 해당 건 조사 및 징계부 등에 대해 처리부서를 조정·변경한 후 내부징계 절차를 진행하는 징계체계를 구비하고 있음에도,

검사대상기간(2021.9월~2024.9월) 중 감사기획부 특별조사·비서실 감찰반·준법지원부 상시감사를 통해 조정·변경 후 징계요구가 A부서 6건(22명), B부서 17건(50명), C부서 0건이 이루어졌으나, ① 처리부서간 조정·변경 기준이 명시되지 않고, ② 징계 대상 직원의 현황 등을 파악할 수 있는 통합 DB체계가 부재하여 처리부서를 변경하는 경우 부서 간 협의 및 현황이 기록되지 않으며, 징계 건에 대한 유관부서 간 환류도 이루어지지 않아 징계 후 업무 관련 개선이 적정하게 이루어지기 어려움

따라서 은행은 ① 징계 처리부서 간 업무분장 기준을 내규에 명확히 마련하고, ② 유관부서 간 처리결과를 공유하는 환류 체계를 포함한 통합 DB체계를 도입하는 등 징계 관련 업무체계를 개선하시기를 바랍니다.

(2) 외부감사인 선정 업무체계 개선

은행은 「외부감사법」 제10조 및 내규 「감사위원회 규정」 제12조에 따라 감사위원회 결의로 외부감사인 선정 기준·절차를 마련하고 동 기준에 따라 평가를 진행하며, 감사위원이 외부감사인 선정에 충분한 검토를 할 수 있도록 감사위원회 개최일 3일 전까지(2024.4.22. 7일 전으로 분리 신설) 감사위원에게 평가항목별 기초자료를 제공하여야 함

은행은 2022.11.8. 외부감사인 선정 기준을 마련하고 감사위원(3인)이 외부감사인 후보를 2022.12.9. 평가하여 2023년~2025년 사업연도 외부감사인으로 A회계법인을 선정하였음

그러나 ① A위원회는 외부감사인 선정 기준에「외부감사법 시행령」제13조 제4항 제3호의 요구사항인 '전기감사인 관련 사항'을 누락하였으며, ② A부서는 선정 관련 기초 자료를 감사위원들에게 제공하지 않고 회계법인이 제출한 외부감사 제안서만을 제공하여 감사위원들 또한 별도 제공받은 평가항목 별 기초자료 없이 외부감사인 후보를 평가한 사실이 확인됨

따라서 은행은 ① 2026년~2029년 사업연도 외부감사인 선정 기준 수립부터 전기감사인의 참여 여부를 불문하고 전기감사인의 의견진술 등 전기감사인 관련 요구사항을 평가 기준 및 절차에 포함시켜 선정 기준의 적합성을 제고하고, ② 외부감사인이

제출한 외부감사제안서와 감사위원회에서 수립한 선정평가표 내 평가 항목과의 비교 가능성을 제고하는 방안을 마련하는 등 감사위원회의 외부감사인 선정 의사결정에 대한 지원 업무를 강화하시기를 바랍니다.

(3) 약관 제·개정에 대한 준법감시 업무체계 개선

은행은 약관 제·개정 시 D부서·E부서 등 유관부서의 합의결재 및 C부서 사전 감시, A부서 사전감사 등을 통해 약관 관련 법규 위반을 사전에 방지하고, 내규 「약관 작성·운영에 관한 규정」(이하 "약관 내규") 제9조 등에 따라 해당 약관의 소관부서가 제·개정 약관 원안을 작성하여 C부서에 제출하면 준법감시인이 관련 법규 위반여부 등을 사전 심의함

검사대상기간 중 약관 제·개정에 대한 준법감시인의 사전심의는 총 456건으로, 근거법령별로는 은행법(313건), 전자금융거래법(90건), 퇴직급여법(27건) 順임

그러나 ① A부서는 사전심의 후 약관 소관부서의 업무처리 지연 또는 누락 여부를 방지하거나 사후점검하는 체계가 미흡하며, ②「퇴직연금법」 관련 약관을 사전심의하고 있음에도 약관 내규 및 소관부서에 제공되는 체크리스트상 「퇴직급여법」의 보고 관련 내용이 부재하여 법령상 보고를 누락할 우려가 있음

따라서 은행은 ① A부서의 약관 제·개정 업무 관련 전산시스템을 구축하여 약관 작성·운영 및 관련법령 준수·관리체계를 강화하고, ② 약관 내규 및 체크리스트에 제·개정 약관의 근거법령의 보고절차 및 기한에 대한 내용을 보완하는 등 약관 제·개정 업무에 대한 준법감시기능을 강화하시기 바랍니다.

(4) 은행 자금집행 관련 내부통제 체계 강화

은행은 「금융사고 예방지침」의 직무 분리 제도를 운영하고, 계약체결 및 이행에 따른 대금 지급 관련 내부통제를 강화하기 위해 「계약규정」 및 「계약업무매뉴얼」에 관련 직무 분리 제도를 규정·운영하고 있으며, '계약대금지급의 적정성'을 일일점검 항목으로 두어 자점검사에 활용하고 있음

현재 계약 업무 수행부서는 103개로, 검사대상기간(2021.9월~2024.6월) 체결계약 총 2,339건 중 407건이 직무 미분리였으며 7월 이후 동 대책에 따라 전부서가 직무 분리 적용 중임

그러나 ① F부서 외 은행의 타부서는 계약·운영 담당자와 대금지급 담당자가 별개 조직으로 분리된 '조직 단위'의 직무분리 방식이 아닌 사무 분장을 통한 '인적 단위' 방식을 채택하여 내부 견제기능이 취약하고, ② 계약 대금지급 품의 시 팀원

기안-부서장 전결의 2단계 결재체계로 대금지급의 적정성 점검이 간소화되어 있어 동 지급에 대한 검증이 미흡하며, ③ 계약 대금지급의 적정성을 점검하는 일일검사자와 계약·운영 및 대금지급 담당자가 동일할 수 있어 계약업무 관련 자점검사의 객관성이 결여되어 있음

따라서 은행은 ① 계약업무 관련 직무분리 단위를 기존 '인적 단위'에서 '조직 단위'로 변경하고, ② 계약대금 지급품의 시 부서장 전결 전 중간책임자 결재를 추가하여 대금 지급 업무처리 적정성 확인절차를 개선하며, ③ 기존 '계약업무 담당자'와 '계약대금 지급 담당자'의 분리에 더하여 계약대금의 지급 시 일일점검업무를 수행하는 '일일검사자'도 분리 운영하시기를 바랍니다.

(5) 은행 영업점 전결여신 관련 내부감사 개선

은행은 최근 개별 '영업점 전결여신' 관련 금융사고가 빈발(검사기준일 현재 A지점 등 4개 영업점 사고 관련 금액 총 733억원, 사고 금액 총 637억원)하고 있어, 영업점 여신에 대한 금융사고 예방을 강화하기 위하여 기존 영업점 감사체계가 갖고 있는 문제점을 개선하시기를 바랍니다.(은행은 영업점에 대하여 종합감사, 부문감사, 여신 특별점검 등의 감사 체계를 운영 중)

(가) 영업점 종합감사 관련: 영업점 종합감사 주기(3년) 준수를 위하여 주기 도래 영업점을 우선 선정하여 감사주기의 탄력성이 낮고, 전담인력(정규 7명)이 매년 감사주기 도래 200개 이상 영업점 대상 3~4영업일을 감사하고 있어 심도 있는 감사업무 수행이 어려움

(나) 여신특별점검반/기업여신 위험분석시스템(C-RAS)/기업여신 점검시스템 관련: ① 인력 부족에 따라 2023년 4건에 그치는 등 감사실적이 저조하고, ② 동 점검반이 활용하는 기존 'C-RAS' 평가 항목에 지식산업센터·집합상가 담보 여신, RTI 회피 목적 허위 임대차 계약서 작성 등 최근 금융사고 특성을 반영하지 않았으며, ③ 후취담보 미취득·운전자금 한도 초과·시설 의무 상환 등 16개 점검 항목으로 구성된 기업여신 점검시스템에도 최근 금융 사고 내용을 반영할 필요가 있음

따라서 은행은 ① 종합감사 감사주기·기간에 탄력성을 부여하고, 감사주기 도래 외 신규 여신 급증 등 실질적 고위험 영업점을 감사 대상으로 우선 선정하는 등 영업점 종합감사 체계를 개선하며, ② 점검반 인력 확충 및 동 점검반을 감사기획부 조사팀과 함께 감사부 내 영업점 부문으로 편제, 공조를 강화하여 동 점검반 기능을 활성화하고, ③ C-RAS 평가 항목 및 기업여신점검시스템 점검 항목에 최근 금융사고 특성을 적시에 반영하는 등 영업점 전결여신 관련 금융사고를 예방할 수 있도록 영업점 감사체계를 강화하시기를 바랍니다.

(6) 임직원 겸직 승인 및 보고 관련 업무체계 개선

「금융사지배구조법」 제11조 제1항 단서 및 동법 시행령 제11조 제7항에 의하면 금융회사는 소속 임직원이 다른 금융회사의 임직원을 겸직하려는 경우 반기별 겸직 현황을 매 반기 경과 후 1개월 이내에 금융감독원장에게 보고하여야 하는데도,

은행 내규 「임직원겸직운영매뉴얼」은 '사전 승인' 관련 내부 업무절차만을 규정하고 있어 '사후 보고' 관련 업무절차가 부재하고, 겸직 사후 보고 담당자가 임직원 겸직 내역을 연 2회 각 부서로부터 수기 취합하는데 그칠 뿐 동 업무 관련 전산시스템이 부재하여 「금융사지배구조법」을 위반할 위험이 있으며, 동 업무 관련 전결 근거가 없는 등 보고 업무 책임자가 불분명하여 관련 업무를 소홀히 할 우려가 있음(실제 은행은 甲 전 은행장의 A금융지주 비상무이사 겸직(겸직개시일: 2022.3.25.) 사실을 법령상 기한(2022년 7월말) 까지 미보고)

또한 ① (2023년 하반기 이전) 내규 「직무전결규정」 제5조 제2호의 '통상적인 업무 및 이에 수반되는 사항'에 대하여 전결 권한이 있는 것으로 본다를 근거로 전결권 행사(HR 부장), ② (2023년 하반기 이후) 내규 「준법감시업무규정」 중요업무 사전심의 대상 업무 중' 감독당국에 제출하는 중요한 자료나 문서'에 대한 '본부장 이상의 승인'(제12조 제1항)을 근거로 전결권 행사(HR 지원그룹 대표)함

따라서 은행은 「임직원겸직운영매뉴얼」에 겸직 사후 보고 관련 업무절차를 규정하고, 겸직 관련 '전산시스템'을 구축하여 겸직 관련 법령 의무 위반 재발을 방지하며, 전결 규정상 겸직 사전 승인 및 사후 보고 사항 및 전결권자를 명확히 규정하는 등 겸직 관련 업무체계를 개선하시기를 바랍니다.

(7) 이사회 등 내부통제 관련 의사결정기구에 대한 금융사고 보고 체계 개선

「금융사지배구조법」 제15조에 따르면 은행의 감사위원회 및 이사회는 내부통제 역할 수행을 위하여 금융사고의 발생원인 및 대응 방안 등 관련 주요 내용을 논의해야 하며 이를 위해 관련 사실 등을 적시에 충실히 보고받아야 하는데도,

내규 「감사위원회규정」에는 금융사고가 감사위원회 및 이사회 보고 대상인지에 대한 구체적 기준이 부재하여 금융사고 보고가 자의적·선별적으로 이루어질 여지가 있음(검사대상기간 중 금융사고(금융감독원 보고 기준) 39건 중 감사위원회에 보고된 금융사고는 20건이며, 이 중 1건(B지점)만이 단독 안건으로 보고, 19건은 2024-14차

감사위원회(8월)에서 일괄 보고)

따라서 은행은 금융사고 보고 관련 내규에 보고 대상 금융사고 기준을 구체적으로 명시하여 내부통제 관련 의사결정기구에 대해 관련 정보를 적정하게 제공할 수 있는 업무체계를 마련하시기를 바랍니다.(예: 일정 금액 이상(예: 공시기준인 사고금액 10억원 이상)의 금융사고에 대한 특별감사 착수 시 감사위원회에 보고, 일정금액 이상 또는 경영진 관련 금융사고에 대한 이사회 보고 기준 마련 등)

(8) 사회공헌활동 업무체계 적정성 제고

은행은 ESG 경영을 위한 각종 사회공헌활동을 수행하고 있으며 은행연합회 기준에 따라 사회공헌 실적을 집계하여 이사회에 관련 내용을 보고하고 있으나, 사회공헌 예산 총액 및 기부금 사용현황만 이사회에 보고될 뿐 '기부금 외' 항목에 포함되는 세부 내역에 대한 보고 및 검토가 부재함(구분 항목: 서민금융, 지역사회·공익, 학술·교육, 메세나·체육, 환경, 글로벌)

특히, 2023년 기준 기부금 외 금액은 x,xxx억원으로 기부금 항목(xxx억원)보다 금액이 더 큼에도 세부 지출내역이 이사회에 보고되지 않았으며, 지출 내역에 대한 검토도 미이행

따라서 은행은 사회공헌활동 주요 사업별 지출 실적 및 계획을 검토하고 이를 이사회에 보고하는 등 관련 업무체계의 적정성을 제고하시기 바랍니다.(예: 은행연합회 기준에 따른 6개 항목별 상위 10개 활동 반영 등)

(9) 임원 성과급 환수 범위 개선

은행은 내규「이사회규정」제13조에 따라 이사회 결의를 통해 경영진 성과급 환수 사유 해당 여부 및 성과급 환수 범위를 결정하며, 현재 2017년 제7차 이사회 결의안을 준용하여 성과급 환수 범위를 정한 바 있고 이를 성과급 환수 시 참고자료로 사용 중임

성과급 환수 범위(현행) - 등기임원: 해임권고(면직)는 부여된 성과급100% 환수, 업무집행정지(정직)는 50~100% 환수, 문책경고(감봉)는 0~100% 환수/ 집행임원: 본부장·본부장·지역영업그룹대표 포함

그러나 문책경고(등기임원) 및 감봉(집행임원)의 경우 환수 범위의 최소기준이 0%이므로 이사회에서 성과급 환수율을 자의적·온정적으로 정할 우려가 있고, 성과급 환수 범위가 내규에 정해져 있지 않아 동 내용을 내규에 명확히 규정하여 관리할 필요가 있음(다른 은행 사례: A은행 30%, B은행 20%)

따라서 은행은 문책경고 및 감봉의 성과급 환수 범위 최소기준을 상향하여 성과급 환수 제도의 실효성을 제고하고, 성과급 환수 범위의 명확한 관리를 위해 이를 등기임원 및 집행임원의 보수 관련 내규에 규정하시기 바랍니다.

(10) 구속행위 의심건에 대한 점검 개선

은행은 내규 「구속행위 방지에 관한 지침」에 따라 구속행위 의심건에 대한 점검 프로세스를 마련하여야 하고, 총괄부서(G부서·H부서)는 구속행위 의심건에 대해 점검 및 구속행위 관련 지표 등을 상시감시하고 있음

그러나 ① 상기 내규 제7조 등에 따라 총괄부서는 구속행위 의심건에 대해 구속행위 발생 여부 등을 점검하여야 함에도, 모니터링콜을 통해 통지된(2020.3월~2024.7월 기간 중 36건 통지) 구속행위 의심건에 대한 사후점검 및 조치를 누락하였음(I부서에서 취약소비자 등에 대해 모니터링콜을 실시하여 구속행위 의심건을 총괄부서에 통지해야 하고, 총괄부서는 통지건에 대한 사실관계를 조사·조치해야 함)

또한, ② 상기 내규 제10조 등에 따라 총괄부서는 상시감시지표를 지역본부별로 모니터링하여 동 지표가 높은 지역본부에 대해 구속행위 발생 여부를 점검 요청하여야 하나 요청기준 등이 불명확하며, 실제 2021년 이후 총괄부서에서 지역본부에 대해 점검 요청한 실적도 없음

따라서 은행은 ① 모니터링콜을 통한 구속행위 의심건의 사후점검 기한과 지역본부별 상시점검 요청기준 및 절차를 내규에 반영하고, ② 동 사후점검 실시 결과에 대해 준법감시부서에서 점검을 실시하시기 바랍니다.(예: 총괄부서의 상시점검 요청 주기, 지역본부의 점검결과 보고절차 등)

(11) 금융상품판매대리·중개업자에 대한 내부통제 개선

은행은 내규「대출모집인 운영·관리기준」에 따라 대출 모집 관련 금융상품판매대리·중개업자에 대한 내부통제 점검 및 모니터링을 위해 모니터링콜·계약 건에 대한 본부부서의 월 단위 점검 등을 실시하여야 하는데도,

집단대출과 관련된 금융상품판매대리·중개업자에 대하여는 내규 「집단대출 자서 등 업무위탁 운영·관리 기준」에서 내부통제 점검 항목으로 민원 발생 여부만 확인하도록 규정하고 있어 일반 대출모집법인에 비해 미흡한 수준으로 내부통제 점검 업무를 수행하고 있음(은행은 금융상품판매대리·중개업자인 C사에 집단대출(이주비·중도금)과 관련된 상품설명 및 자필서명 업무 등을 위탁하면서 민원 발생 여부만 확인, 상품설명 및 절차 상담,

청약철회권 등 금융소비자의 권리에 대한 설명, 대출서류에 대한 자필서명, 대출 구비서류의 접수 확인 및 은행으로의 제출 업무 등을 위탁)

따라서 은행은 집단대출과 관련된 금융상품판매대리·중개업자에 대한 내부통제 점검기준을 보완하여 일반 대출모집법인 수준으로 내부통제 관리를 강화하시기 바랍니다.

(12) 방카슈랑스 불완전판매 과다직원 사후관리 개선

은행은 내규「방카슈랑스 업무처리방법」제6장 제3절에 방카슈랑스 청약철회·승환계약·대출관련보험 등에 대한 자체 불완전판매 기준을 마련하고, 불완전판매 과다직원의 경우 완전판매 교육을 통해 관리할 의무를 부여하고 있음(은행 자체 불완전판매 기준: 품질보증 분기 3회 이상(연간 5회 이상) - 포함, 승환계약 중도해지 후 1개월 이내 승환계약 7건 초과 판매인- 포함, 청약철회 청약철회율 10% 초과하고 철회건수 10건 초과- 포함, 대출관련보험 분기 2회 이상 대출관련보험(구속행위) 취급- 미포함)

그러나 ① A본부는 청약철회, 승환계약 등의 불완전판매 과다직원은 완전판매 교육 대상에 포함하면서, 대출관련보험 취급 과다직원은 교육 대상에 포함하지 않는 등 관련 내규를 부실하게 관리하고 있으며, ② 완전판매 교육에 대한 이수 기한이 없어 적발된 불완전판매 과다직원이 장기간 교육을 이수하지 않은 사례가 확인되는 등 불완전판매 과다직원에 대한 사후관리를 형식적으로 운영할 우려가 있음(완전판매교육을 시행한 기간(2023.1.~2024.8.) 중 청약 철회 과다로 적발된 직원 2명은 적발일(2024.2.9.)로부터 검사착수일(2024.8.22.) 현재까지 완전 판매 교육을 미수료, 동 기간 중 은행 자체 불완전판매 과다직원은 모두 청약 철회 과다직원으로 법 위반사항 없음)

따라서 은행은 앞으로 방카슈랑스 완전판매 교육대상 및 이수기한에 대한 구체적인 운영 기준을 내규에 마련하는 등 불완전판매 과다직원의 사후관리를 개선하시기 바랍니다.

(13) ETF 신탁 판매 시 목표수익률 제시 등 부당권유 방지절차 마련

은행은 ETF 신탁 판매 시 부당권유 방지를 위해 영업직원용 판매지침서 등에 목표수익률 제시 및 재가입 권유 금지 등을 기재할 필요가 있음에도 이를 기재하지 않고 있어, 수수료 수익 제고 목적으로 고객에게 목표수익률을 낮게 권유하거나 반복가입을 권유하는 방식으로 부당권유가 발생할 우려가 있음(「국내은행의 ETF 신탁 수수료 수취 관련 내부통제 점검」(금융감독원 특수은행검사국, 2021.11월))

따라서 은행은 영업직원용 판매지침서 등에 부당권유 소지가 있는 판매행위 금지 내용을 추가하는 등 ETF 신탁 판매 시 부당권유가 이루어지지 않도록 업무체계를 개선하시기 바랍니다.

(14) 신상품 대출금리 개발 프로세스 개선

은행 내규「가계여신상품편」제5장 제1절 및「금융소비자보호 내부통제지침」[별표1] 제2조 등에 따르면 여신상품 개발부서는 신상품 개발 시 금융소비자 권익이 침해되지 않도록 하여야 하는데도,

H부서는 개인여신 신상품 개발 시 금리 구성항목 설계 과정에서 신용·프리미엄, 법적 비용 등의 금리 구성항목을 수기로만 관리하는 등 인적 오류를 최소화하기 위한 전산통제 없이 신상품 대출금리 개발 프로세스를 운영함으로써, 대출금리 구성항목 반영 오류로 2023.1.31.~2023.4.19. 기간 중 전세자금대출 114억원(62좌)에 대하여 법적 비용 가산금리가 과다 부과되는 결과를 초래하였음(신상품 개발 시 주택담보, 전세자금 등 상품별 필요 금리요소에 '금리체계 구성요소 목록'을 수기로 정의하고, 이후 테스트 과정에서 잘못 반영된 금리 구성요소를 인지할 수 있는 전산통제 없음, 서민금융출연요(0.03%)를 주택신용보증출연요(0.26% 또는0.27%)로 잘못 반영하여 대출이자 268만원 과다 부과(이후 고객환급 완료))

따라서 은행은 개인여신 신상품 개발 시 금리 구성항목에 대하여 과거 유사 상품의 금리 구성항목과 비교·검증하는 절차를 추가하는 등 대출금리 설계에 대한 전산통제 절차를 마련하시기 바랍니다.

(15) 개인고객 대상 알림 업무 운영 개선

은행은 고객이 우대금리 조건 미충족 등 금리변동 예고 및 대출 거절 사유 등을 적절히 안내받을 수 있도록 내부 프로세스를 마련·운영하여야 하는데도(「금융소비자에 대한 금융 알림서비스 개선방안」(금융감독원 은행감독국 등, 2016.8월) 등),

은행은 개인고객 대상 알림 업무 관련 내규 및 업무매뉴얼 등을 마련하지 않았고, 우편(DM) 발송 업무를 외부업체에 위탁 운영하면서 정상 발송 여부를 확인하지 않아 고객이 적시에 안내받지 못한 사례가 확인되었음(「2021.2분기 국내은행 내부감사협의제도 점검(금융감독원 일반은행검사국, 2021.12월)」을 통해 對고객 알림서비스에 대한 내규 마련을 요구하였으나 미이행, 관련 점검 시 실시한 표본점검 결과, 우대금리 조건 미충족에 따른 금리변동 알림의 경우 전체 통지 대상자 중 약 2%를 통지 누락하는 등 적시에 안내받지 못한 사례 확인)

따라서 은행은 개인 고객 대상 알림 업무를 내규화하고, 알림 이행 여부 점검

절차를 마련하는 등 관련 업무체계를 개선하시기 바랍니다.

(16) 담보 일부해지 등 여신업무 개선

은행은 내규「담보업무편 업무매뉴얼」에 따라「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률」 제1조에서 정한 구분소유 요건을 구비하지 못하여 구조상·이용상 독립성을 인정할 수 없는 구분소유 물건(이하 "경계벽 없는 부동산")은 정규 담보로 취득할 수 없고, 예외 취득 조건을 충족하는 경우에만 취득가능한데도,

B지점은 2022.6.17. E사(이하 "차주")에 대한 여신 259억원을 취급하면서 대구광역시 동구 소재 중고차 매매상가(경계벽 없는 부동산) 전체(21개호·감정평가액 382억원)를 담보 취득하였으나, 2024.1.31. 일부 여신을 상환(77억원) 받으면서 담보 일부(21개 중 6개호)를 해지함에 따라 경계벽 없는 부동산 담보의 예외 취득 조건을 충족하지 못하게 되었는데, 동 과정에서 ① '업무 연락'을 통한 내규의 예외 적용(G부서가 상기 내규에서 정한 예외취득 조건과 달리 해석할 수 있는 내용의 '업무연락'을 부서장 등의 승인 절차 없이 작성하여 타 부서에 2020.11.6. 발송함에 따라 가치평가부 등에서 내규를 임의로 적용하게 되는 결과를 초래)과 ② 담보 취득·해지 관련 심사업무 부적정(J부서는 차주에 대한 여신 신규 취급을 위한 '외부감정평가서 재사정표'를 2022.6.15. 작성하면서, A평가법인의 외부기관 감정평가서(2022.5.27.)에 전시장 부분은 구조상 독립성이 인정되기 어려운 경계벽 없는 부동산임을 알 수 있는 내용이 충분히 기재되어 있음에도, 내규에 따른 예외 취득 조건(전체 호실을 공동담보로 취득 등)을 부여하지 않고 상기 업무연락의 내용에 따라 해당 부동산을 정규담보로 취득 가능하다는 의견을 제시하여 경계벽 없는 부동산이 예외 취득 요건 충족 여부와 무관하게 정규담보로 운용)되는 등의 미흡사항이 확인되었음

또한, M부서는 일부 담보 해지로 인해 경계벽 없는 부동산의 예외 취득 요건을 충족하지 못하게 되었음에도 B지점의 담보 해지 요청을 승인하였고, 담보 물건의 면적 변동(102호의 경우 전유부분 면적이 271.77㎡에서 369.4㎡로 증가, 105호는 417.55㎡에서 72.43㎡로 감소 등 경계벽 없는 부동산의 구획 변경에 따른 면적 변동(2024.1.24.) 발생)이 있었음에도 이로 인한 가치변동 효과를 고려하지 않고 일부 담보 해지에 따른 여신 상환액을 심사·승인하였음

따라서 은행은 ① 자동차 관련시설(매매장)과 관련하여 배포한 업무 연락을 정정·재발송하는 한편, '업무 연락'의 작성·배포 요령에 관한 기준을 마련하고, ② 정규담보 취득 제한 물건에 대한 심사 절차를 강화하며, 일부 담보 해지 등 여신조건 변경 시 담보물건 현황의 변동 유무를 점검하는 절차를 마련하시기 바랍니다.(예: '외부감정평가서 재사정표'를 비롯한 심사 승인 서류 작성 시 정규담보 취득제한 여부 및 취득

제한 물건인 경우 예외 취득 기준 충족 여부 등에 대한 점검 결과 필수 기재 등)

(17) 연체대출금 사후관리 프로세스 개선

은행은 자산건전성 제고를 위하여 내규 「여신관리 업무매뉴얼」에 따라 연체대출금 사후관리 업무를 수행하여야 하는데도,

① 사후관리 업무 담당자가 대손상각 대상 부실채권을 수기로 선정하고, 선정 결과에 대한 통할부서인 K부서의 적정성 점검절차가 없어 대손상각 대상이 아님에도 대손상각 처리된 바 있으며(정상거래중인 고객의 채권을 대손상각한 후 민원 발생에 따라 정정 처리 등), ② 사후 관리 업무 담당자가 연체 및 사후관리 현황을 SMS·우편 등을 통해 안내하면서 SMS 문구를 수기로 작성한 후 별도 승인 절차 없이 발송함에 따라 잘못된 정보가 안내되거나(고객과 무관한 보증기관의 보증으로 대위변제 관련 안내가 SMS를 통해 안내 등), ③ 우편 발송대상에 대한 적정성 점검 절차가 없어 고객과 무관한 내용의 우편이 발송되는 사례가 확인됨(이미 연체이자를 수납하여 정상화되었음에도 예금상계통지서(우편)를 발송 등)

따라서 은행은 대손상각 대상 선정, SMS·우편 발송 업무 등 연체대출금 사후관리 업무의 전산시스템을 개선하고, 전결규정에 따른 승인 절차를 마련하시기 바랍니다. (예: 대손상각 및 우편 발송대상 확정, 수기 작성 SMS 문구에 대한 승인 절차 등)

(18) 자산운용사 편중 한도 관리 개선

은행은 특정 자산운용사의 편중 리스크를 관리하기 위하여 블라인드펀드 투자 시 단일 자산운용사의 투자 비중을 15% 이내로 제한하는 내부기준을 수립·운영하고 있음 (「블라인드펀드 대체투자자산 단일 자산운용사 편중한도 관리(안)」, 펀드 총 약정액 기준)

그러나 계열사(A자산운용·B증권·C인베스트먼트)는 편중 한도 관리 대상에서 제외하여 계열사가 운영하는 펀드에 투자하는 비중이 타 자산운용사 대비 높은 수준으로 운영하는 등 편중 리스크 관리의 실효성이 부족함

따라서 은행은 단일 자산운용사 편중 한도 관리 기준 수립 시 계열사를 포함하여 운영하도록 관련 제도를 개선하시기 바랍니다.

(19) 대고객 파생상품 중도해지 정산금 산정 및 점검절차 개선

은행은 대고객 파생상품 계약의 중도해지에 따라 정산금을 산정·정산(지급)한 후

정산금의 적정성을 점검하고 있으나, 아래 (가)~(나)와 같이 업무절차에 미흡한 점이 있으므로 이를 개선하시기를 바랍니다.

(가) 중도해지 정산금에 대한 산정절차 관련(Front Office): 고객이 거래 중인 파생 상품 계약에 대해 중도해지를 요청하면 Front Office인 ① L부서는 중도해지 정산금을 산정하고, ② M부서에서 고객에게 산정된 정산금을 안내한 후 정산처리하고 있음. 그러나 ① L부서는 중도해지 정산금 산정 방법을 내규 등에서 정함이 없이 실무자 판단으로 산정하고 있고(전결 규정에 따른 승인 절차 없이 정산금을 결정), ② M부서는 중도해지 정산금을 고객에게 안내하면서 유선으로 구체적인 산정자료를 제공하거나 고객 서면 확인 등의 절차 없이 정산금을 확정하고 있어 정산금이 부정확하게 산정 및 정산될 위험이 있음

(나) 중도해지 정산금에 대한 점검절차 관련(Middle Office): 내규 「Middle Office 운영지침」의 '가격 적정성 점검기준'에서 정한 일정 범위를 벗어난 파생상품 중도해지 정산금에 대해 실행부서가 사유서를 작성하면, Middle Office인 N부서는 소명 적정성을 점검하여야 하나, N부서는 '가격 적정성 점검기준' 초과 거래의 사유서에 대한 점검 내용을 문서화하지 않고, 점검 결과에 대한 승인 절차도 없는 등 이상거래에 대한 소명절차를 형식적으로 운영하고 있음

따라서 은행은 ① 중도해지 정산금 산정 방법을 내규에 반영하고 상품 종류 및 거래 규모에 따른 승인 절차를 마련하는 한편, 중도해지 정산금 확정 시 고객 안내 및 확인 절차를 개선하고, ② 중도해지 정산금 점검 결과에 대한 문서화 및 전결 규정에 따른 승인 절차를 마련하는 등 파생상품 중도해지 정산금에 대한 점검 절차를 개선하시기 바랍니다.

(20) 신용정보 등록·해제 관련 오류 방지를 위한 점검 개선

내규 「신용정보보호지침」 제60조의3 등에 의해 각 부점 신용정보관리책임자는 신용정보의 신용정보원 등록·해제 등에 대해 점검하여 적정성을 확인하여야 하나, H부서는 2021.9.1.~2024.8.31. 기간 중 신용정보의 신용정보원 등록·해제 및 정정·취소 등에 대한 점검을 적절히 수행하지 않아 신용정보의 등록·해제 지연, 등록 누락(54건) 등이 발생하였음

따라서 은행은 신용정보의 신용정보원 등록·해제, 정정·취소 등에 대한 주기적인 점검과 적정성 여부를 확인할 수 있도록 관련 절차를 마련하시기 바랍니다.

(21) 고객 신용정보 조회 업무에 대한 점검절차 개선

내규「신용정보 업무매뉴얼」에 따라 각 부점의 '신용정보 관리책임자'는 前 영업일로부터 고객 신용정보 조회 내역에 대한 적정성 점검을 실시하여야 하나(신용정보 조회 사유(목적), 고객으로부터 신용정보 조회동의서 징구 여부 등), 고객 신용정보를 조회한 직원이 '신용정보 관리책임자'인 경우 본인이 수행한 업무의 적정성을 스스로 점검하는 등 고객 신용정보 조회 업무에 대한 점검 절차에 객관성이 결여될 우려가 있음(2024.6월 중 실시한 '신용정보조회 점검' 결과에 따르면 점검 대상 610,916건(외주직원, RPA 등에 의한 조회 제외) 중 43,960건(7.2%)이 신용정보 조회직원과 점검직원이 동일)

따라서 은행은 고객 신용정보 조회 적정성 점검 수행 시 관리책임자(점검직원)가 본인이 실시한 조회 거래를 스스로 점검할 수 없도록 내규를 개정하고 관련 전산 통제절차를 마련하시기 바랍니다.

(22) 홈페이지에 개인신용정보 이용목적 등 공시업무에 대한 점검절차 개선

내규「신용정보보호지침」제63조 등에 의하면 은행은 신용정보의 이용목적, 신용정보를 제공받는자 등을 은행 홈페이지에 게재하는 방법 등으로 공시하여야 하는데도,

은행은 ① 대화형뱅킹플랫폼('㉮ 서비스') 서비스 제공을 위해 개인신용정보를 국외로 위탁처리하면서 일부 내용을 부정확하게 공시(개인신용정보 이용 목적을 기재하지 않고 컴퓨팅서비스 명칭을 기재, 재수탁관계가 아닌 회사를 재수탁회사로 기재, 개인신용정보 보유기간 오기재)하였고, ② 개인고객 대상 우편 발송업무를 A협회에 위탁하면서 위탁 업무를 부정확하게 공시한 사실이 확인됨(홈페이지에 대출연체 관련 업무대행만 기재(대출만기 안내, 대출연장안내 등도 위탁 중))

따라서 은행은 정보주체가 올바른 정보를 확인할 수 있도록 부정확한 공시내용을 수정 공시하고, 공시내용의 적정성 등에 대해 주기적으로 확인할 수 있는 절차를 마련하시기 바랍니다.

(23) 웹메일 등을 통한 개인(신용)정보의 제3자 제공 통제절차 개선

은행은 웹메일 등을 통해 고객의 개인(신용)정보를 제3자에게 제공하고자 하는 경우 '통합반출 승인시스템'을 통해 개인(신용)정보 포함여부 및 제공 사유의 적정성에 대한 반출 승인을 거쳐 정보를 제공하도록 하고 있으나, 아래(가)~(나)와 같이 업무절차에 미흡점이 있으므로 이를 개선할 필요가 있음.

(가) 반출 승인 관련: 내규「통합반출 승인시스템 업무매뉴얼」에 따르면 고객의 개인(신용)정보 부당 제공을 방지하기 위해 결재자는 반출처·반출사유·개인(신용) 정보

포함 여부 등을 점검한 후 반출 승인하도록 하고 있으나, 반출처와 구체적인 반출 사유가 기재되지 않았음에도 반출 승인되는 사례가 확인되는 등 반출의 적정성 점검이 형식적으로 이루어지고 있음(2024.3월 중 통합반출 승인시스템을 통해 반출 승인된 내역(30,645건, 샘플링) 점검 결과, 22,636건이 반출처를 누락하거나 반출사유가 '고객 제공', '외부업체 자료 제공' 등 불명확)

(나) 이상거래 점검 관련: 은행은 '개인정보 오남용 모니터링 시스템'의 '이상거래 시나리오'에 따라 반출 업무의 적정성을 사후 점검하면서 주민등록번호 및 휴대전화번호가 포함된 경우만 이상거래로 분류하여 점검함에 따라, 계좌번호·거래 내역 등 개인(신용)정보가 포함된 자료가 다수 반출된 건이 사후 점검대상에서 누락되었음(예: 부는 매분기 부실채권 매각업무를 수행하면서 매각대상 고객의 대출·담보현황 등을 자문 회계법인에 다수 제공하고 있음에도 사후 점검대상에 미포함)

따라서 은행은 ① '통합반출 승인시스템'의 반출 신청서에 반출처·반출사유 등 항목별 입력란을 신설하고, 개인(신용)정보가 다수 포함된 파일의 반출 시 부서장 이중 승인 등 반출 승인 절차를 강화하며, ② 개인(신용)정보 검출 조건에 계좌번호 등을 추가하여 이상거래에 대한 사후 점검대상을 확대 운영하는 등 관련 통제절차를 개선하시기 바랍니다.

(24) 개인신용정보 국외이전 처리에 대한 점검절차 개선

내규 「개인정보보호 업무매뉴얼」 제4절에 따라 은행은 수탁사 업무처리에 대해 연 2회 정기 점검을 실시하고 있으나, 보안점검 항목상 미흡점이 있음에도 모두 '이행' 또는 '해당없음'으로 처리한 사실이 확인됨(수탁사 D사는 개인(신용)정보처리시스템에 대한 접근권한을 수탁사 직원에게 과다 부여하여 운영하였고, 공용계정을 사용하여 은행과 체결한 보안관리약정서 제6조를 미준수)

따라서 은행은 상기 미흡사항에 대해 즉시 시정조치하고 개인신용정보 국외이전 처리에 대한 수탁사 점검을 충실히 수행하도록 개선하시기 바랍니다.

(25) 고유재산을 통한 ETF 투자 시 투자대상 선정 기준 마련

은행은 고유재산을 통한 ETF 투자 시 내규「증권업무지침」에 따라서 '자산운용업자 선정위원회'를 통해 자산운용사 Pool을 선정한 후, 상품제안서 등을 비교·검토하여 투자 대상 ETF를 부서장 전결로 선정하고 있음(위원장: 채권운용본부장/ 자산운용사 선정기준 및 절차는 위 내규 제84조 내지 제87조 및 [별표2]에서 정하며, 2024년 중 B자산운용 등 34개 자산운용사(국내 주식형 기준)를 최종 Pool로 선정(2024.1.25.))

그러나 은행은 자산운용사 Pool은 내규에 따라 선정하는 반면, 투자대상 ETF 상품에 대한 선정기준은 구체적으로 마련되고 있지 않아 계열사 상품 위주로 검토·선정하는 등 투자대상 선정 과정의 객관성이 저하될 우려가 있음(2024.9월말 고유재산을 통한 ETF 투자액(7,415억원) 중 90.3%(6,698억원)을 계열사 상품에 투자, 투자위험등급이 상이한 상품(5등급 ETF 계열사와 6등급 ETF 타사)을 비교대상으로 선정·검토하면서 투자위험등급 차이에 대한 추가 검토 없이 계열사 상품을 최종 선정하는 등 투자대상 선정과정상 미흡점)

따라서 은행은 고유재산을 통한 투자대상 ETF 상품 선정 시 투자위험등급, 펀드 규모 등을 감안한 선정기준을 마련하시기 바랍니다.

(26) 콜센터 위탁업체에 대한 고객정보 조회권한 부여 관련 개선

은행은 내규「업무위탁·수탁에 관한 규정」제13조에 따라 위탁업체와「개인(신용)정보 보안관리 약정서」(이하 "약정서")를 체결함으로써 콜센터 상담업무 일부를 외주업체에 위탁 운영하고 있음(위탁 상담 종류: 금융상담, IT업무상담, 통신상담, 단기채권관리상담/ 위탁업체: E사, F사, G사, H사, I사)

그러나 은행은 상기 수탁사에 대한 관리·감독을 소홀히 하여 수탁사 직원들이 개인신용정보 화면을 조회할 수 있는 권한을 과다 보유*하게 하였고, 일부 직원들이 2024.1.1.~2024.10.28. 기간 중 업무와 무관하게 개인신용정보 화면을 95건 조회하는 등 수탁사가 약정서 제5조 등에서 정한 사항들을 준수하지 않은 사실이 확인됨(14명: 금융상담 2명, IT업무상담 6명, 통신상담 6명)

따라서 은행은 수탁사에 대한 관리·감독을 강화하여 직원들이 업무상 필요한 정보만 조회할 수 있도록 업무체계를 개선하시기 바랍니다.

(27) 사회복지법인 등 시설자금대출 취급 시 관리절차 개선

은행 내규「기업여신 업무편」에서 기업여신 취급 시 받는 서류를 정하고 있으나, 사회복지법인 등 소유권 이전 시 정부기관이나 지자체의 매각 허가가 필수인 경우 매각허가서를 사전에 징구(또는 매각허가서를 확인 후 대출금을 지급)토록 정하고 있는 절차가 부재함(사회복지법인 등의 경우 정부기관이나 지자체로부터 매각 허가를 득하지 못하면 소유권을 이전받을 수 없고, 은행이 해당 담보물에 근저당권도 설정할 수 없어 채권 보전에 지장을 초래)

또한, 영업점이 여신실행 당일에 등기 접수번호 등록이 불가능한 경우, 본부부서는 예외적으로 근저당권 유에 등록을 승인하고 있으나, 승인 이후 영업점의 근저당권

등록 여부 등을 확인·통제하는 절차가 부재함

따라서 은행은 사회복지법인 등 기관이나 지자체의 매각 허가가 필요한 경우 매각 허가서를 필수 징구토록 내규에 반영하고, 본부부서의 근저당권 설정등록 유에 등록 시 유효기간을 설정하며, 유효기간 경과 후 근저당권 미설정 건에 대해 본부부서에서 재승인을 하도록 개선하시기 바랍니다.

(28) 가계여신 비주택 담보물 관련 재평가 업무 개선

기업여신의 모든 부동산 담보물은 연1회 이상 재평가를 실시하고 있으며, 가계여신의 부동산 담보물이 주택인 경우는 매월 재평가를 실시하고 있으나, 오피스텔, 상가건물 등 담보가치 하락 위험이 있는 비주택 담보물에 대하여는 재평가 실시가 합리적임에도 불구하고 이를 실시하지 않고 있음(비주택 담보대출의 경우 가계 담보여신에서 차지하는 비중(4.9%)이 작고 담보물의 종류가 다양한 점, 가계여신에 동일하게 적용되는 LTV(담보인정비율), DSR 규제로 대출금액 한도 제한이 있는 점 등의 이유로 담보물 재평가를 미실시하고 있음)

따라서 은행은 가계여신의 대출금액 규모, 비주택 담보물의 종류 및 담보인정비율(LTV) 등을 감안하여 담보가치 하락 위험이 있는 비주택담보 담보물에 대해서도 정기적으로 재평가 대상으로 선정·운영하시기 바랍니다.(예: 대출금액 일정 규모 초과, 담보물의 종류(담보가치 하락 위험이 있는 오피스텔, 일반상가, 근린생활시설, 집합상가 등), 담보인정비율(LTV)이 일정 비율 이상인 경우 등을 감안)

(29) 부책감사 실효성 제고를 위한 내부통제 업무 개선

2021.10.1.~2024.6.30. 기간 중 O부서의 부책감사 결과 지적 비율은 건수 기준 0.7%, 금액 기준 1.3%에 불과하였으며(부책심 대상건수 56,146건(2조 7,611억원), 부책 확인된 지적건수 371건(352억원)), 부실채권의 여신 사후관리 시 영업점이 F부서에 부실채권을 이관하는 경우 영업점이 여신 취급의 적정성을 자체 점검하는 절차가 없고, F부서가 「Credit Culture 확립협의회」 운영을 통해 중요 부실여신에 대해 점검하고 있으나 사고채권 여부에 대한 점검이 부재하는 등 관련 내부통제 운영이 미흡하였음

또한, 감사부 부책감사 대상 건수가 많고 감사 인력 제한 등으로 사고채권이 제재 조치 없이 은폐될 우려가 있으며, '전산자료 특이사항 점검사항' 및 '거액 여신' 등 중요 부책감사 결과보고서를 '특이사항 없음'으로만 간략히 작성하고 구체적인 점검내용을 기록·관리하지 않는 등 부책감사가 형식적으로 운영될 우려가 있음(감사대상기간(2021.9.4.~2024.6.30.) 10억원 이상의 거액 부책감사 대상 총 169건 중 부책 지적은 1건임)

따라서 은행은 부책감사 실효성을 제고하도록 부실채권 관리 단계별로 사고채권 여부에 대한 유관부서 업무체계를 개선하는 등 관련 내부통제업무를 개선하시기를 바랍니다.(예: ① 영업점: 부실채권 이관 시 사고채권 여부 자체점검을 실시하는 방안 마련, ② F부서: 「Credit Culture 확립협의회」 부의 대상여신에 대한 사고채권 여부 점검 강화, ③ E부서: 위험성이 큰 중요 부책감사 대상(단기부실 여신 등 고위험 여신, 거액여신)에 대해서는 별도 체크리스트를 마련 및 운영 등)

(30) 유가증권 관리 및 담보평가 업무 개선

영업점에서 비상장 주식 및 CD 등 담보유가증권을 실물보관하는 경우 '담보유가증권 관리대장'상 수기로 작성·관리하고 실물 일치 여부를 점검해야 하나, 동 관리대장상 기재 목록이 일부 누락되더라도 이를 검증·확인하기 곤란하여 영업점에 대한 현물시재 검사가 실효성 있게 이루어지지 아니할 우려가 있음(영업점은 견질담보로 취득한 비상장주식 및 CD, 표지어음을 실물보관 가능, 2024.6월말 현재 CD, 표지어음 담보대출잔액 74억원, 2024.10.14. 현재 2.9억원(1건) 영업점 실물 보관중)

또한, 영업점에서 담보로 유가증권을 취득한 경우 월 1회 이상 유가증권의 가격변동 내역을 점검하여야 하나, 이에 대한 적정 이행 여부에 대한 모니터링 등이 미흡한 사례가 확인되었음(C영업점이 A차주로부터 담보취득한 상장주식의 가격변동내역을 장기간 (4개월) 미점검)

따라서 은행은 여신담보시스템상 영업점의 유가증권 실물보관 여부에 대한 정보 등록·관리를 통해 현물시재 검사가 실효성 있게 수행될 수 있도록 업무 개선하고, 영업점이 유가증권 가격변동 내역에 대한 점검을 적정하게 이행하는지 여부에 대한 모니터링 업무를 개선하시기 바랍니다.

(31) 비상조달계획 내 자금조달 규모 산출체계 개선

은행은 내규 「ALM리스크관리지침」에 따라 고유·시장·결합 위기 등 다양한 위기 상황을 가정한 시나리오 분석을 실시하고, 동 분석 결과를 감안하여 비상조달계획의 시나리오별 유동성 자금조달 가능 금액 규모를 산정할 필요가 있는데도,

결합위기는 시장 및 고유위기가 동시에 발생하는 심각한 상황임에도 비상조달계획상 결합위기 상황에서의 원화 및 외화 유가증권 매각을 통한 자금 조달 가능 금액의 경우 시장위기의 경우와 유사하게 산출(예시: 원화 유가증권 매각가능액: 2023년 9월말 기준 39,252억원(시장위기), 38,293억원(결합위기))되는 등 시나리오별 유가증권 매각을 통한 조달 가능 금액의 산출 근거 및 시나리오 분석이 일부 불합리함

따라서 은행은 비상조달계획 작성 시 위기상황 시나리오별 위기 수준을 고려하여 유가증권 매각 규모 등 조달가능 금액을 산출하는 등 관련 업무체계를 개선하시기를 바랍니다.

(32) 자금조달원 편중도를 감안한 유동성리스크 관리 개선

은행은 내규 「ALM리스크관리지침」에 따라 유동성리스크 관리정책에서 자금조달원 다변화를 위해 자금조달원 편중 한도를 설정하도록 하고 있는데도,

① 특정 자금조달원에 대한 집중도 심화 시 유동성 지표 관리 등 위기대응 능력이 감소할 수 있음에도 자금조달원 편중 한도 설정 시 특정 자금조달원이 LCR비율 및 외화중장기차입비율 등 유동성 지표에 미치는 영향도 등을 충분히 분석하지 않고 과거 비율 현황만을 고려하는 등 자금조달 편중 한도 설정 근거가 미흡하고(편중한도: 3개년도 월말 편중도 평균+ 2 × 표준편차), ② 실제 자금조달 비중 현황도 은행이 설정한 자금 조달원 편중 한도에 현저히 미달(예: 상위 30위 정기예금 편중한도 40% 이내, 실제 17.28%)하는 등 유동성리스크 관리가 형식적으로 운영될 우려가 있음

따라서 은행은 특정 자금조달원이 유동성 지표에 미치는 영향도 등을 충분히 분석하는 등 실효적인 자금조달원 편중 한도를 설정하여 유동성리스크 관리를 적정히 운영하시기를 바랍니다.

(33) 국외점포 자금공여한도 관리 개선

은행은 「은행업 감독업무 시행세칙」[별표15-1] 등에 따라 국외점포의 은행 내부 자금조달에 대한 의존도 제한 및 자체 조달능력 강화를 위해 국외점포별로 자금공여 한도를 배분하여 관리하고 있음에도(2023년 제13차 리스크관리위원회 결의(2023.12.12.) 후 소관부서에서 배분하며, 일반적인 상황과 유동성 위기상황을 나누어 한도를 설정),

① 일반적인 상황에서 배분 한도를 변경 시 구체적인 검토 내역 없이 변경 사유만을 기술하여 한도 변경에 대한 적정성 확보가 어렵고, ② 외화 유동성 위기상황 혹은 이에 준하는 상황 발생 시 지원하는 한도에 대하여도 국외점포별 위기상황분석결과를 활용하지 않고, 국외점포 조달 만기 3개월 이내 외화 금액 수준만을 반영하고 있어 한도설정 근거가 불충분

따라서 은행은 ① 국외점포 자금공여한도 변경 시 그 근거를 검토한 후 문서화하는 등 한도 변경에 대한 적정성을 확보하고, ② 국외점포별 위기상황분석결과를 활용하여 외화 유동성 위기상황 발생 시 지원하는 한도설정 근거를 마련하시기를 바랍니다.

(34) 국외점포 리스크관리실태점검 실효성 제고

은행은 「국외점포등 리스크관리지침」에 따라 국외점포에 대해서 격년 주기로, 국외지분투자회사에 대해서는 연1회 이상 리스크관리실태점검을 실시하고 있음(국외점포: 동경, 오클랜드, 뉴욕, 호치민, 홍콩, 런던, 구루그람, 하노이, 싱가포르 지점, 미얀마MFI, 미얀마은행, A외국법인/ 지분투자회사: J사, K사)

그러나 ① 일부 국외점포의 경우 리스크관리실태점검을 격년 주기로 실시하지 않은 사례가 확인(예: A외국법인은 2023년 1~4분기, 2024년 1~2분기(6분기 연속) 신용·시장 리스크 허용 수준 평가결과가 3등급(중위험군)으로 저하됨에도 동 점검 미실시)되었으며, ② 내규에는 중대한 리스크가 없다고 인정되는 국외점포는 점검 주기를 달리할 수 있도록 명시하고 있으나, 중대한 리스크에 대한 기준이 부재함

따라서 은행은 ① 리스크관리실태점검 계획 수립 시 격년주기 기준 미충족 점포에 대한 미실시 사유를 명확화하고, ② 국외점포 리스크 허용 수준 평가등급의 급격한 변동 및 잠재리스크 요인 등 중대한 리스크에 대한 판단기준을 마련하여 리스크관리실태점검 대상 선정 시 반영하시기를 바랍니다.

(35) 지정법무사 선정 등 관리 절차 개선

은행은 내규「업무매뉴얼」가계여신업무편에 따라 지정법무사 선정 시 '지정법무사 위촉신청서', '법무사 업무협약서' 등 관련 서류를 징구하여야 하나, 일부 영업점에서 ① 지정법무사 선정 시 관련 서류 징구 없이 담당자가 전산등록하거나, ② 업무협약 및 전산등록 없이 업무를 위임하고 있으며, ③ 업무협약서에 지점장 직인 누락 등 협약서의 형식상 요건을 불비하는 사례가 확인되었음

따라서 은행은 모든 영업점을 대상으로 지정법무사 운영 적정성을 점검하고 지정법무사 선정 시 전결권자를 상향(예, 팀장급 이상)하는 등 관련 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

(36) 현물·시재 점검 관련 업무 개선

은행은 내규「출납·내국환·계산 업무처리지침」에 따라 영업점 현금·중요증서 등 현물·시재에 대한 일일·월별 시재 점검을 수행하면서 시재 일치 여부와 중요증서 보관 여부 등에 대하여 확인하고 있음에도,

현물·시재 점검 결과 일부 영업점 금고에서 습득 원인이 확인되지 않는 수표, 관리대장에 기록되지 않은 주권 실물 및 통장이 발견되는 등 금고 내 보관 물품에 대한 관리가 미흡하였음

따라서 은행은 영업점 금고 내 임의보관 물품에 대한 점검 의무 및 절차를 명확히 하고, 준법감시부 및 감사부 등 본점 소관 불시 점검을 의무화하여 현물·시재 관리의 실효성을 제고하시기 바랍니다.

(37) 질권 설정 및 해지 업무 개선

은행은 내규「업무매뉴얼」수신업무편에 따라 질권설정 및 해지 시 질권자의 확인을 받아 질권설정승낙의뢰서·질권해지요청서 등 정당 서류를 징구한 후 업무를 처리하여야 하며 책임자는 이를 검인하여야 하는데도,

① 동 내규상 정당 서류의 기준이 일부 불명확하며(질권해지요청서를 갈음하는 '질권해지의 뜻을 기재한 문서'의 기준이 불명확), ② 질권자별 업무처리방법이 상이(질권자가 제3자, A카드사, ㈜ 서비스인 경우로 구분됨)함에도 이에 대한 구체적인 지침이 없어 일부 영업점에서 정당 서류를 징구하지 않고 질권을 설정 및 해지하고 책임자가 이를 결재하는 등 업무를 부적정하게 취급한 사례가 확인됨

따라서 은행은 ① 정당 서류의 기준 등을 내규상 명확히 반영하고, ② 전산시스템 개선을 통해 업무 누락을 방지하며, 업무처리 적정성을 제3자가 점검토록 개선하시기 바랍니다.

(38) 테스트 데이터 변환 통제 개선

은행은 내규「정보보호 업무매뉴얼」제6절 등에 따라 이용자 정보 등 보유 데이터 오·남용 및 유출 방지를 위하여 분기별로 테스트 시스템의 데이터를 삭제하고, 운영 시스템의 실데이터를 데이터 변환 시스템을 통해 테스트용 데이터로 변환하여 사용하고 있음

그러나 은행은 이용자 정보 등이 포함된 데이터를 운영시스템에서 테스트 시스템으로 직접 전송할 수 있는 NDM(Network Data Mover) 정책을 허용하고 있어, 이용자 정보가 테스트 데이터 변환 시스템을 거치지 않고 운영시스템에서 테스트 시스템으로 변환 없이 이관될 우려가 있음

따라서 은행은 앞으로 실데이터가 운영시스템에서 테스트 시스템으로 변환 없이

이관되지 않도록 NDM 정책을 삭제 또는 제한하고, 미변환 데이터가 테스트 시스템에 보관되어 있는지 점검을 강화하는 등 테스트 데이터 변환 통제 절차를 개선하시기 바랍니다.

(39) 정보처리시스템 및 데이터베이스 접근통제 개선

은행은 내규「정보보호 업무매뉴얼」제12절 등에 따라 정보처리시스템(서버접근통제시스템 'iRASS', 'DBSafer') 및 데이터베이스 관리시스템(DB 접근제어시스템 'ChakraMax', 'DBSpro')에 대한 시스템 중단 명령어 실행, 원장 삭제 및 변경 등을 통제하기 위하여 사용자 접속 및 중요 명령어 실행 등을 서버접근통제시스템 등으로 통제하고 있음

그러나 A클라우드 환경 내 서버에 대해서는 셸 스크립트(Shell script) 사용을 통제하지 않아 셸 스크립트로 DB 접근제어시스템을 우회하여 데이터베이스 관리시스템에 접속하면 데이터베이스 내 정보를 무단 조작할 위험이 있음(은행은 그룹사 공동 클라우드 서비스를 제공하기 위하여 외부 Public 클라우드(N사, O사, P사)와 내부 Private 클라우드(은행 전산센터) 환경을 구성)

따라서 은행은 DB접근제어시스템 우회 접속을 차단할 수 있도록 서버접근통제 시스템 기능을 개선하고, 서버에서 셸 스크립트 실행을 통제하는 등 정보처리시스템 및 데이터베이스 접근통제를 개선하시기를 바랍니다.

(40) 단말기 내 이용자 정보 점검 개선

은행은 내규「정보보호업무지침」제6장 등에 따라 직원 단말기(PC) 내 업무상 사용 목적이 끝난 이용자 정보 보관 여부를 개인정보 검출 솔루션(Privacy-I)으로 점검하고 있음

그러나 은행은 개인정보 검출 솔루션의 오탐을 이유로 '주민등록번호'와 '핸드폰 번호'만 점검하고 '운전면허번호' 등의 주요 정보(여권번호, 외국인등록번호, 계좌번호, 카드번호 등)는 점검하지 않아 단말기에 불필요한 이용자 정보가 보관될 우려가 있음

따라서 은행은 이용자 정보의 오·남용 방지를 위해 단말기(PC) 내 개인정보 점검 항목을 '운전면허번호' 등 주요 정보까지 확대하는 등 이용자 정보 점검을 개선하시기 바랍니다.

(41) 장기 보관 소산 테이프 관리(폐기) 개선

은행은 내규「업무매뉴얼」전산관리편 제16장 등에 따라 소산 테이프 보존기한을

최장 10년으로 정하여 보존기한이 경과한 소산 테이프는 폐기가 원칙이나, 미사용 소산 테이프를 주기적으로 점검하여 폐기하는 절차를 마련하지 않아 2001.11월 A은행과 은행 통합 당시 인수된 테이프를 장기간 보관하고 있는 등 보존기한 경과 소산 테이프에 대한 관리가 소홀함

따라서 은행은 보존기한이 경과한 장기 미사용 테이프 등에 대한 폐기 여부를 주기적으로 점검하고 폐기하는 절차를 마련하여 운영하시기 바랍니다.

(42) 전산장애 관리 개선

은행은 내규「업무매뉴얼 전산관리편」제25장 등에 따라 전산장애를 체계적으로 관리하고, 유사 사고 발생 시 빠른 대응을 위하여 장애 원인·영향도, 조치계획 등을 포함한「장애보고서」를 작성하며, 장애등급 판단기준에 따라 전산장애를 1등급 내지 5등급으로 구분하여 내부 및 금융감독원에 보고하고 있음

그러나 ① A팀이 전산장애 발생 담당부서에서 작성한 장애보고서 내용 중 조치 내용 등 일부 항목을 수기(엑셀)로 관리하여 재발 방지대책 이행 등이 제대로 관리되지 않을 우려가 있고, ② 장애 판단기준이 구체적이지 않아 장애관리팀 담당자가 주관적으로 장애 여부를 판단하여 금융당국 보고 대상이 아닌 '전자금융서비스 지연'건 등은 전산장애로 등록하지 않는 등 전산장애 관리 업무와 관련하여 일부 불합리한 점이 확인됨(정보처리시스템 또는 통신회선 등의 장애로 10분 이상 전산업무가 중단 또는 지연된 경우 금융 당국에 보고 대상이나,「전자금융감독규정」제73조 제1항, 2023.11.4 ㈜모바일뱅킹에서 발생한 거래 지연(12:06~12:11, 5분) 건 등은 이에 해당하지 않는다는 사유로 전산장애로 등록·관리하지 아니함)

따라서 은행은 ① 전산장애 관련 정보를 전산화하여 관리하고, ② 장애 판단 기준을 세분화하는 등 전산장애 관리 업무를 개선하시기를 바랍니다.

(43) 여신 감리 기능 강화

은행은 내규「신용감리운영 지침」등에 따라 여신심사 및 사후관리 업무 운영의 적정성을 점검하고 시정하는 여신 감리제도 운영을 통해 신규 및 기존 기업여신 감리를 실시하여 여신심사·승인의 적정성, 기업여신 관련 규정 및 지침 준수여부 등을 점검하고 있음

그러나 ① 영업점 전결여신에 대한 신규(기한 연장 포함) 취급 여신감리 점검 항목 18개(연체 여부, 사업장 번호 일치 여부, 담보비율, 우선변제보증금 차감 여부 등) 중 임대사업 관련 항목(RTI 산정, 전결권 적용, 임대차계약서에 따른 임대 현황 확인,

임대사업 관련 자금사용 증빙자료 확인의 적정 여부 등)이 없어 RTI 준수여부 등에 대한 적정한 여신 감리가 이루어지지 않을 우려가 있고(부동산임대업 영위 개인사업자 대출 취급 시 적용하는 RTI 규제가 2018년에 도입된 이후 RTI 적용 여신의 여신취급 적정 여부에 대한 여신감리(테마감리 등)를 실시한 사례가 없음), ② 영업점장 전결 여신에 대한 여신감리가 신규 여신 감리 중심으로 운영되는 측면이 있어 여신 사후관리 현황 점검 시 확인 가능한 문제여신을 조기 적발하기 위해 사후관리 관련 감리 역량을 강화할 필요가 있음.

따라서 은행은 영업점장 전결여신과 관련하여 ① 감리시스템에 임대차계약서 및 임대차·현장방문보고서, 임차료 입금내역 등의 증빙자료 징구 점검을 위한 체크리스트를 신설하여 임대사업 관련 여신 감리 체계를 개선하고, ② 기업여신 자금용도 외 유용 사후점검 이행 적정성을 점검하는 테마감리 등을 실시하여 신규 여신 취급 중심의 기존 감리 체계를 보완하는 등 관련 업무체계를 제고하시기 바랍니다.

(44) 자점검사 업무 운영 개선

은행은 각 부점에서 처리한 제반업무에 대하여 대외 법령, 규정, 지침 및 매뉴얼 등의 준수여부를 해당 부점장 총괄하에 자체적으로 점검하는 '자점검사'를 운영 중(특명검사·일일검사)으로, 자점검사자는 내규「내부통제규정」및「자점검사업무지침」에서 정하는 업무의 기준 및 절차에 따라 업무처리가 정당하게 이루어지는지 여부를 독립적인 입장에서 성실히 점검하여야 함

그러나 ① 특명검사와 관련하여 '월별' 특명검사의 경우 지점장이 검사 항목을 선정토록 하여 일부 쉬운 항목만 반복 수행하고 있으며(일부 지점의 경우 2021년~2023년 기간 중 월별 특명검사 점검 항목 137개 가운데, 비교적 점검이 용이한 항목 1~2개만 반복 수행), 지점장이 영업점 내 직원을 특명검사자로 재량 지정토록 하고, 특명검사 실시 결과를 서류 등으로 보관하지 않아 C부서는 검사 수행 여부만 확인하고 모니터링·현장점검을 미실시하는 등 특명검사의 실효성을 저해하는 요소가 확인되었음

또한, ② 일일검사와 관련하여 검사 시 소득 증빙은 고객 날인 등 누락 사항 확인 위주로 점검할 뿐 서류 위·변조 여부는 점검 항목에 미포함되어 있고, 대부분의 점검이 실물 서류가 아닌 스캔된 이미지를 통해 이루어지고 있어 서류 위·변조 적발에 한계가 있으며, 개인사업자 대출의 경우 RTI 산정 관련 임대차계약서 등 기타 필수 서류에 대한 점검 항목이 부재함

따라서 은행은 ① 특명검사와 관련하여 월별 특명검사 시 동일 항목 중복 실시를 제한하고, 여신업무 등 사고 위험이 높은 항목을 필수 포함하여 운영하며, 검사 실시 결과를 서류 보관토록 하여 C부서가 동 검사 결과에 대한 모니터링 및 일부 지점 대상의 현장점검 실시 등을 추진하는 한편, ② 일일검사와 관련하여 소득 및 재직 증빙서류 등

중요서류의 실물 점검을 의무화하고, 소득 증빙서류 이외에도 임대차계약서 등 기타 필수 서류 징구의 적정성 및 위·변조 여부를 점검항목에 포함하는 등 자점검사의 업무 체계를 개선하시기를 바랍니다.

(45) 영업점 내 명령휴가제도 운영 개선

내규「금융사고 관리 등에 관한 지침」에 따라 부점장은 명령휴가 대상자의 담당 업무에 대하여 휴가기간 중 특명검사를 실시하고, 특명검사자는 주요 업무별 사고 예방대책에 포함된 이행·확인사항 준수여부 및 기타 필요사항을 점검하고 그 결과를 준법지원시스템에 등록하여야 하는데도,

① 부점장의 명령 휴가 시 영업점 내 직원이 특명검사를 수행하고 검사항목 및 점검자 또한 대부분 영업점 내에서 결정하며, 특히 부점장 및 여신담당 팀장에 대한 명령 휴가 시 일부 쉬운 점검 항목 선택으로 형식적 점검에 그칠 우려가 있어 개선이 필요함(예: 갑 영업점장 명령 휴가에 따른 특명검사 실시 사례(2021.4월) 대출 관련 수입인지 업무처리 적정성 등 쉬운 점검 항목만 선택하여 형식적으로 점검)

따라서 은행은 ① 지역그룹 내부통제팀이 지방 영업점 명령 휴가자에 대해 불시 특명검사할 수 있는 체계를 구축하고, 사고발생 위험이 높은 동 팀 검사의 객관성 확보 및 준법추진부 소속직원의 물리적·시간적 한계를 보완하며, ② 부점장 및 여신 담당 팀장의 명령 휴가 시 지역그룹 내부통제팀이 사고발생 위험이 높은 업무 등을 중점 점검하는 등 관련 업무체계를 개선하시기 바랍니다.

(46) 가계대출 관련 여신 취급 시 재직·소득증빙서류 확인 업무 개선

은행은 내규「업무매뉴얼」가계여신업무편에서 가계여신 심사 시 근로소득 금액 확인을 위해 징구하는 소득 증빙서류의 종류 등에 대해 규정·운영하고 있음

그러나 ① 징구하는 소득 서류의 우선순위를 정하고 있지 않아 공공마이데이터 등 고객 또는 대출 취급자가 아닌 제3자가 제공하는 보다 신뢰성 높은 문서가 있음에도 불구하고 사문서만으로도 징구·심사·취급할 수 있어 위·변조된 소득 증빙서류 위험에 노출되어 있으며, 고객이 직접 제출한 공공마이데이터 및 공문서를 소득 증빙서류로 적용하더라도 영업점에서 진위 여부를 확인할 뿐 관련 증빙을 첨부하고 있지 않음

또한, ② 소득 증빙 관련 재직사실에 대한 사문서 제출 시 본부부서의 검증절차 없이 영업점의 재직사실 확인절차만으로 가계대출을 취급할 수 있는 경우가 있는 등 가계대출 취급 시 재직·소득 증빙서류 확인과 관련하여 객관성을 확보할 필요가 있음

따라서 은행은 ① 가계대출 취급 시 공공마이데이터 서비스에서 자동으로 수집한

소득금액 우선적용을 의무화하고, 공공마이데이터 값 수집이 불가한 경우에 한해 공문서를 차선책으로 제출하는 등 소득 증빙서류의 우선순위를 마련하며, ② 고객이 제출한 공공마이데이터 또는 공문서 적용 시 진위여부 확인 후 관련 증빙을 첨부하고, ③ 재직사실에 대한 사문서 적용 시 확인 업무를 영업점만의 확인이 아닌 본점 차원의 확인으로 일원화하는 등 관련 업무체계를 개선하시기 바랍니다.

(47) 장기 미분양 집합상가 담보평가 절차 강화

은행은 내규「업무매뉴얼」담보업무편 등에 따라 부동산 담보평가 시 영업점에서 전산 등록한 부동산 담보의 예상 감정가격 및 영업부동산 여부 등에 따라 '감정평가법인 등급별 평가대상'에 맞는 외부 감정평가법인을 자동 선정하고, 영업점은 동 선정 평가법인에 평가 의뢰하는 등 업무체계를 구축하고 있음에도,

① 장기 미분양 집합상가의 평가금액이 시세 대비 적정한지 판단하는 은행 자체적 검증 또는 모니터링 절차가 없어 평가금액 및 실제 신고된 거래 시세의 적정성에 대한 점검이 곤란하며(「감정평가에 관한 규칙」 제16조에 따르면, 감정평가법인 등은 구분소유권의 대상이 되는 건물 부분과 그 대지 사용분을 일괄하여 감정평가 할 때는 거래사례비교법을 적용해야 함), ② 외부 감정평가 시 원칙적으로 '거래사례(시세)'만으로 평가토록 되어 있어, 미분양 기간·공실률·할인 분양 등의 시장 정보가 반영되기 어려우며(예: 실제로는 할인 분양임에도 허위 계약 등을 통해 시세가 조작될 경우 해당 결과가 외부감정평가에 영향을 미치고, 결과적으로 해당 감정평가 결과는 은행의 담보대출 한도 산정에 영향을 미칠 수 있음), ③ 외부감정평가를 전적으로 신뢰하여 영업점 직원의 현장 실사 등의 절차가 부재하는 등 장기 미분양 집합상가에 대한 담보평가 절차상 미흡점이 확인됨(예: 금융사고가 발생한 C지점은 실제 대부분이 공실상태(36개 중 34개)를 유지하고 있으며 이를 인지하고 가격에 대한 신뢰성이 없음에도 외부감정평가금액을 근거로 대출 실행)

따라서 은행은 ① 장기 미분양 집합상가에 대한 외부감정평가 시 영업점이 평가결과를 사전 점검할 수 있는 절차를 마련하고, ② 감정평가법인의 시장 정보 적정 반영을 위한 작성·확인 의무사항을 추가적으로 제도화하는 등 장기 미분양 집합상가에 대한 담보평가 절차를 개선하시기 바랍니다.

(48) 여신 중요서류 진위 확인에 관한 여신심사 업무 개선

은행은 내규「기업여신업무지침」 제32조 등에 따라 신용평가 담당자 및 여신업무 담당직원이 제출된 자료에 대하여 허위, 위·변조 등 진위를 충실하게 검토하여 부실자료 여부를 심사하여야 하는데도,

① 내규「업무매뉴얼」기업여신업무편 및「개인사업자 RTI 관련 주요 Q&A」는 임대차계약서 등 서류 진위 여부 확인 방법을 구체적으로 제시하지 않아 서류 진위에 의심 정황이 있는 경우에도 적정한 진위 확인이 이루어지지 않을 위험이 있으며(예: 금융사고가 발생한 A 지점의 경우 임대차계약서의 진위 여부 확인이 부적정), ② 특수관계인 간 계약 시 임대소득 관련 확인사항이 부재하여 관련 점검이 미흡하게 이루어질 우려가 있음

따라서 은행은 임대차계약서 등 여신 취급 시 징구 서류에 대한 허위·위변조 등 진위 여부 확인이 실효적으로 이행될 수 있도록 관련 업무매뉴얼에 ① 임대차계약서상 흠결요건 등 구체적 검토사항을 명시하고, ② 특수관계인 간 계약에 대하여도 임대소득 관련 확인사항(예: 임대사업 매출신고 확인, 최소3개월 이상 이체거래내역 확인을 통한 실질임대소득 발생 확인 등)을 마련하는 등 여신 중요서류 진위 확인에 대한 업무체계를 개선하시기 바랍니다.

(49) 리스크관리위원회 운영 적정성 제고

은행은 내규「리스크관리위원회규정」제5조에 따라 리스크관리위원회 소집 시 소집통지서 및 회의자료를 회의 개최일 3일 또는 7일 전까지 각 위원에게 통지·제공하여야 하는데도(은행은 지배구조 모범 관행을 반영하여 2024.5.16.「리스크관리위원회규정」제5조(소집) 규정 내용을 상기와 같이 3일에서 7일로 개정),

P부서는 검사대상기간 중 개최된 리스크관리위원회 중 9번의 위원회(안건 21건, 2022년 5차·11차, 2023년 4차·9차·11차, 2024년 3차·8차·9차·11차)에 대하여 내규상 정해진 ① 소집통지 기한 및 ② 안건 송부 기한을 준수하지 못하였고, 긴급한 사유가 있었음을 증명하기 위한 긴급 개최 동의서 등을 동 위원회 위원들로부터 징구하지 아니한 사실이 확인됨

따라서 은행은 긴급한 사정 등의 사유로 소집통지서 통지 기한 및 회의자료 제공 기한을 단축하게 될 경우 리스크관리위원회 위원들에게 서면 동의서를 징구하거나 위원회 위원장의 동의를 받는 등 내규에서 정해진 소집절차를 준수하시기 바랍니다.

(50) 콜센터 위탁 대상 업무 개선

은행은「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」(이하 "위탁규정") 제3조 및 <별표2>에 따라 은행업의 본질적 요소를 포함하는 업무(이하 "본질적 업무")에 해당하는 '대출계약의 해지' 업무를 제3자에게 위탁할 수 없음

그러나 은행은 대출 등에 대한 콜센터(전화상담) 업무를 제3자에게 위탁하면서,

수탁업체 상담직원이 고객과 전화상담 및 전산시스템 조작을 통해 대출금을 상환받아 대출 계약을 해지할 수 있도록 운영하여 위탁규정에 따른 본질적 업무 위탁 금지 규정을 준수하지 않았음(금융위원회는 2016년 법령해석을 통해 "ARS를 통한 대출 상환업무 위탁이 타당하지 못하다"는 의견을 제시한 바 있음)

따라서 은행은 '대출 계약의 해지' 등 은행의 본질적 업무를 제3자에게 위탁하지 않도록 콜센터 위탁 대상 업무 범위를 변경하시기 바랍니다.