경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 부산은행

2. 조치일 : 2019. 4. 22.

3. 조치내용

조치대상	조치내용
기 관	경영유의 3건

※ 경영유의사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 조치 대상 사실

가. 경영유의사항

(1) 가산금리 산정체계 내부통제 강화

① 목표이익률 산정절차 강화

은행은 대출금리 산출시 가산금리 요소인 목표이익률을 경영목표 등을 감안하여 체계적이고 합리적으로 산정하여야 하는데도

2014년 8월 이후 목표이익률에 대한 주기적인 점검 및 조정이 이루어지지 않고 있으며, 은행 내규에 규정된 목표이익률 산출식이 실제 산출방식과 다르게 기재되어 있는 등 목표이익률 산출체계의 운영 및 관리가 미흡하므로

목표이익률에 대한 주기적인 조정 및 점검업무를 수행하고 산출방식을 은행 내규에 정확하게 규정하는 등 목표이익률 산출 및 운영체계를 강화할 필요가 있음

② 조정금리 심사절차 강화

리스크관리집행위원회는 주요 가산금리 항목을 신설·조정하거나 각 항목의 수준을 조정하는 경우, 그 합리성과 타당성을 심사하여야 하나

동 위원회가 심사하는 가산금리 항목에 여신전결권자의 조정금리가 포함되어 있지 않아 조정금리 부과기준이 차주에게 불리하게 변경되는 경우에도 적절한 심사를 거치지 않게 되는 등 내부통제가 미흡하므로

리스크관리집행위원회의 심사항목에 '조정금리'를 포함시켜 조정금리 부과기준이 변경되는 경우에도 동 위원회가 그 합리성과 타당성을 심사할 수 있도록 내부통제절차를 강화할 필요가 있음

(2) 가산·감면금리 적용시 운영업무 강화

대출 가산·감면금리 적용과 관련하여 아래와 같은 취약점이 발견되었으므로, 투명하고 공정한 금리 적용을 위하여 앞으로 관련 운영업무를 강화할 필요가 있음

① 가산금리 변동내역 정보제공 강화

차주는 대출 신규·갱신·연장 등의 경우 은행으로부터 대출금리 산정내역을 제공받고, 은행에게 신용등급의 변동·우대금리 적용항목의 변경 등 주요 가산금리 변동사유의 안내를 요구할 수 있으나,

이에 대한 대고객 안내절차 및 내규가 마련되어 있지 않아 차주가 주요 가산금리 변동내역을 적절히 안내받지 못하는 등 차주의 권익보호에 소홀할 우려가 있으므로

차주에 대한 금리산정내역 및 가산금리 변동사유 안내절차를 내규에 구체적으로 명시하여 운영하는 등 가산금리 산정내역에 대한 정보제공을 강화할 필요가 있음

② 감면금리 적용시 내부통제 강화

감면금리를 적용한 대출의 기한 연장 시 기존에 적용하였던 감면금리를 축소한 사례가 있는데, 이러한 감면금리 변경사유 등이 기록·관리되고 있지 않아 그 사유의 적정성 여부를 확인하기 어려우므로,

대출기한 연장 시 감면금리를 변경 적용할 때에는 그 사유 및 승인내역을 구체적으로 기록·관리하고 차주에 대하여 감면금리 변경내역을 안내하는 등 감면금리 적용 관련 업무절차를 강화할 필요가 있음

(3) 금리인하요구권 안내절차 강화

은행은 창구 안내, 통장 인자, 상품설명서 및 홈페이지를 통해 금리인하요구권을 안내하고 있으며 이메일을 통해서도 가계대출 차주에게 정기적으로 금리인하요구권 안내문을 발송*하고 있으나

* 이메일 통지 거부 고객은 제외

휴대전화 문자메시지(SMS)를 안내방법으로 선택한 차주에 대하여는 금리인하요구권 안내가 이루어지지 않아 차주의 권익보호가 소홀해질 우려가 있으므로,

모든 차주에 대하여 주기적으로 금리인하요구권이 안내될 수 있도록 대고객 안내 수단을 다양화하는 등 관련 업무절차를 강화할 필요가 있음