경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 오에스비저축은행

2. 제재조치일 : 2026. 1. 29.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 10건, 개선사항 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 임원 성과평가 및 성과보수 산정 절차 강화

「금융회사의 지배구조에 관한 법률(이하 "「지배구조법」")」 제22조에 의하면 저축은행은 임원 등에 대하여 보수의 일정비율 이상을 성과에 연동하여 미리 정해진 산정방식에 따른 성과보수를 지급하여야 할 의무가 있다.

그러나 (서울)오에스비저축은행(이하 '회사')은 검사기준일 임원들에 대해서는 자가평가방식에 기반한 성과평가를 실시하고 있으나 해당 평가 결과를 성과보수금액에 연동시키는 구체적 산정기준 없이 보수위원회에서 성과보수금액을 결정하고 있으며 특히, 준법감시인, 위험관리책임자에 대하여도 별도의 보수지급기준이 마련되지 않아 경영성과와 연동하지 않는 보수 지급의 원칙이 준수되지 아니할 여지가 있다.

또한, 「금융회사 지배구조 감독규정」(이하 "「지배구조 감독규정」") 제9조에 의하면 저축은행은 임원 성과보수의 이연지급 기간 중 담당 업무와 관련하여 손실이 발생한 경우 해당 손실규모를 반영하여 이연지급 성과보수 금액을 재산정할 의무가 있음에도,

회사는 이에 대한 구체적인 재산정 기준이나 절차를 마련하지 않아, 실제로 담당 업무에 관한 손실 발생시 이연 성과보수 금액 재산정이 임의적으로 이루어질 우려가 있다.

한편, 「지배구조 감독규정」 제9조 제5항 제2호에 의하면 보수체계 연차보고서에 성과보수의 환수 기준 등이 포함될 것을 규정하고 있음에도,

회사는 내규상 명확한 성과보수 환수기준을 마련하지 않고 있으며, 금융감독원 검사결과 제재이력 또는 자체감사 결과 징계이력이 있는 임원들에 대하여 별도로 성과보수의 환수를 논의한 사례가 없어 성과보수 환수 제도가 형식적으로 운영될 소지가 높은 상황이다.

회사는 앞으로 임원 성과평가 기준을 구체화·계량화하고, 성과보수 금액 산정 시 성과평가 결과를 반영하는 명문화·정량화된 기준을 마련하여 전반적인 성과평가 및 성과보수 산정 절차를 체계화하며, 손실 발생시 이연지급 성과보수 재산정 및 성과보수 환수 기준을 마련하시기 바랍니다.

(2) 개인(신용)정보보호 관련 업무 절차 강화

㈎ 개인(신용)정보보호 관련 업무 절차 강화

내규 「신용정보 관리규정」 제12조, 제38조, 제39조 등 및 「개인정보 보호 정책 및 지침」 제26조, 제47조 등에 따르면 개인(신용)정보의 오·남용 방지를 위해 필요 최소한의 인원에게만 개인(신용)정보 접근·조회 권한을 차등 부여하고, 인사이동 등으로 담당자 변경시 지체없이 권한을 변경·말소해야 하며, 개인(신용)정보 이상 과다조회 부서·직원등에 대한 수시점검 및 개인정보보호 자체감사를 반기 1회 이상 실시하도록 규정하고 있다.

회사는 ①연 1회 임직원의 전산화면 접근권한의 적정성을 점검하여 불필요한 권한을 삭제 조치하고 있으나 개인(신용)정보조회 등 권한의 변경·말소 조치가 적시에 효과적으로 이루어지지 못하고 있으며, 신용정보 조회권한을 부서원 전체가 보유하고 있는 경우도 있다.

또한, ②월 1회 개인(신용)정보 과다조회 부서·직원 등에 대한 점검 및 개인(신용)정보 파기결과 보고문서를 확인하는 과정에서 과다조회 사유를 특정 메뉴에만 한정하여 점검하고, 반기 1회 개인정보보호 자체감사를 형식적이고 제한적으로 실시하는 등 개인(신용)정보 유출 및 오·남용 방지를 위한 실질적인 감사 활동은 미흡한 수준이다.

한편, ③저축은행중앙회의 「금융사고 예방을 위한 저축은행 내부통제 개선방안」(2023.3월)에 따르면 시스템 사용 시 단말기 IP주소와 담당자를 연동시켜 다른 단말기에서는 로그인이 되지 않도록 시스템 접근통제를 강화할 필요가 있으나,

본인 아닌 다른 직원의 단말기를 통해 개인(신용)정보 전산시스템에 접속하여 업무 수행이 가능한 상황이며, 별도의 본인 인증 절차 없이 타인의 ID(사번)와 비밀번호를 알고 있는 경우 본인의 자리에서 이를 통해 시스템에 접속하여 업무를 대신 처리할 수 있는 위험이 있다.

회사는 앞으로 ①개인(신용)정보 접근권한의 적정성 등과 관련하여 실질적인 점검 및 조회권한 변경 조치를 적시에 수행할 수 있는 방안을 마련하고,

②개인(신용)정보보호 자체감사 활동이 실질적이고 종합적으로 이루어질 수 있도록 개인(신용)정보 과다조회 부서·직원 등에 대한 점검을 확대실시하는 등의 절차를 추가하여 운영하는 한편, 추가적으로 개인(신용)정보 유출 방지 대책을 수립하여 시행하도록 하는 등 개인정보 보호 관련 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

또한, ③단말기 IP주소와 실사용자를 연동시키는 등 시스템 접근 통제를 강화하시기 바랍니다.

㈏ 개인 비식별정보 파기내역 관리 미흡

「표준 개인정보 보호지침」 제10조에 따르면 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 그 날로부터 5일 이내에 개인정보를 파기하여야 하며,

「개인정보 비식별 조치 가이드라인」(2016.7.1.)에 따르면 비식별정보는 보관 및 이용 목적·기간을 명확히 정한 후 해당 목적 및 기간종료시까지 활용할 수 있다.

회사는 2015.5월~2025.5.9. 기간 중 자체앱 및 제휴사 플랫폼을 통해 인입된 신용대출 신청자 중 대출 취소·부결 후 5일이 경과한 자에 대한 개인 비식별정보를 장기간 방대하게 보유하였다.

회사는 앞으로 전산상 장기간 보유한 개인 비식별정보를 조속히 파기하는 한편, 대출 취소·부결자의 개인 비식별정보에 대해 보관 및 이용목적·기간을 명확히 정하도록 내부기준을 신설하고, 개인정보가 불필요하게 되었을 때 5일 이내 개인정보를 파기하는 등 개인정보 보호 관련 업무절차에 대한 관리를 강화하시기 바랍니다.

(3) 이사회 및 각종 위원회 운영 실효성 제고

㈎ 이사회 결의시 이해관계자 참여

「정관」 제33조 제5항에 의하면, 이사회의 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 자는 의결권을 행사하지 못하도록 규정되어 있음에도

회사는 퇴임 예정인 대표이사 및 감사위원에 대한 특별위로금 지급 의결에 각각 대표이사 및 감사위원 본인이 참여하여 두 안건 모두 만장일치로 찬성 의결된 바 있다.

회사는 앞으로 이사회 및 각종 사내 위원회에서의 안건과 직접적인 이해관계 있는 임직원의 의결권을 제한하는 구체적인 방법을 내규화하여 의결권자의 이해상충행위를 실질적으로 방지하시기 바랍니다.

㈏ 이사회 및 각종 위원회 의사록 관리

내규 「이사회규정」 제8조에 의하면, 이사회 의사록에는 의사의 경과 요령과 그 결과를 기록해야 하고, 출석 구성원의 기명날인을 받아야 한다고 규정되어 있고, 각종 위원회를 포함하여 모든 의사내용에 대한 국문의사록을 작성하여 의사록 관리를 투명하게 할 필요가 있다.

그러나 회사는 이사회 의사록에 이사의 기명날인 또는 서명을 누락한 사례가 있고, 이사회내 위원회 의사록에도 동일한 사례가 있었으며, 보수위원회 규정, 위험관리위원회 규정, 임원후보추천위원회 규정에는 의사록에 출석한 이사의 기명날인을 받아야 한다는 조항이 존재하지 않는다. 또한, 보수위원회 의사록의 대부분을 보안을 명목으로 영문으로만 기록·유지하고 있다.

회사는 앞으로 이사회 및 각종 위원회의 의사록이 완성되면 지체없이 참석 임원들의 기명날인을 받고, 이사회내 위원회 관련 규정상에 의사록 기명날인 의무를 명시하는 한편, 각종 위원회에 대해 국문 의사록을 작성하시기 바랍니다.

㈐ 이사회 및 각종 위원회 참석률 관련

이사회 및 각종 위원회가 충실하게 운영되기 위해서는 각 위원들의 높은 참석률이 필수적임에도

甲 이사는 2024년도 이사회 참석률이 67%이며, 특히 임시이사회 참석률은 40%, 위험관리위원회 참석률은 33%에 불과하고, 乙 이사의 경우 2022년부터 2024년까지 이사회 참석률이 56%이며, 임시이사회의 경우 14%에 불과하다.

회사는 앞으로 이사의 충실한 참여를 제도적으로 유도하는 등 이사회가 실효성 있게 운영되도록 하시기 바랍니다.

㈑ 위험관리위원회 운영 강화 및 위험관리집행위원회 구성 개선

위험관리위원회는 금융회사가 부담하는 위험에 관한 사항을 총괄, 심의하는 기능을 담당하여야 하며, 저축은행은 위험관리위원회가 저축은행의 과도한 위험추구를 방지할 수 있도록 위원회 위원의 과반수를 사외이사로 구성하고, 대표 또한 사외이사로 두도록 하는 등 업무수행의 독립성을 보장하여야 한다.

그러나 회사는 위험관리위원회를 실무적으로 지원하는 역할을 하는 사내 위험관리집행위원회가 의결 기능을 실질적으로 수행하여 위험관리위원회는 형식적으로 운영될 여지가 있다.

또한, 회사의 위험관리집행위원회에는 대표이사(위원장)가 구성원에 포함되어 있는 바, 대표이사의 경영성과 및 수익성 제고에 대한 직접적인 이해관계로 인해 위험평가 과정에서 과도한 위험이 수용될 가능성이 있고, 위험관리책임자의 독립적 판단이 위축될 수 있다.

회사는 앞으로 위험관리집행위원회의 심의·의결사항을 위험관리위원회의 권한을 침해하지 않는 범위로 제한하고, 그 내용을 내규에 구체적이고 명확하게 규정하여 위험관리집행위원회가 위험관리위원회의 단순 지원 조직으로서의 역할 만을 수행하시기 바랍니다. 또한, 위험관리의 실효성을 제고하기 위하여 위험관리책임자를 중심으로 위험관리집행위원회를 구성하고, 대표이사는 보고대상 또는 승인권자로 기능하도록 하는 등 위험관리위원회의 독립이 충분히 보장될 수 있도록 관련 내규를 개선하시기 바랍니다.

(4) 고문계약 체결 및 관리업무 강화

(서울)오에스비저축은행은 이사회 결의에 따라 약간 명의 고문을 둘 수 있는바, 고문 제도를 운영할 경우에는 자격요건, 직무 범위, 직무평가 방법 등에 대한 내규를 마련하여 객관성과 투명성을 확보할 필요가 있음에도

회사는 고문 선임 기준, 자격요건, 직무범위 등 고문 선임 관련 기본적인 사항에 대한 기준을 마련하지 않아 고문 계약이 투명하고 객관적으로 운영되지 않으며,

丙 고문의 업무자문 활동 내역서에 丙 고문 본인의 자문활동 내용이 명확히 기재되지 않고, 회사는 고문계약 이행여부 및 고문활동에 대한 관리·평가를 실시하지 않는 등 고문계약 운영이 형식적으로 이루어지고 있다.

회사는 앞으로 고문의 자격 기준, 직무 범위와 역할, 보수 산정 기준 및 직무 평가 방법 등을 내규에 반영하고 고문을 선임할 경우 선임 기준의 충족여부를 사전 심사하고, 고문 계약 체결 후에는 고문 활동의 적정성 등에 대해 정기적으로 관리, 평가하여 고문 계약의 객관성과 투명성을 제고하시기 바랍니다.

(5) 현지조치사항의 이행상황 관리 강화

「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제14조 제3항에 의하면 금융기관의 자체감사조직의 장이나 당해 금융기관의 장은 금융감독원장으로부터 현지조치사항의 이행상황 관리를 위임받아 이를 수행하여야 함에도

회사는 직전 금융감독원 검사결과 통보받은 현지조치 요구사항에 대한 시정 및 이행여부 점검이 미흡하고, 시정 결과를 감사위원회 위원장에게 보고하지 않는 등 현지조치사항 이행점검 등을 적정하게 관리하지 않고 있다.

회사는 앞으로 금융감독원 검사결과 통보받은 현지조치사항에 대하여 감사위원장 또는 대표이사 주관으로 시정결과를 기록·유지하고 그 적정성에 대하여 점검하는 등 현지조치사항의 이행상황을 철저히 관리하시기 바랍니다.

(6) PF대출 사후관리 강화

상호저축은행중앙회 표준규정 「부동산PF대출 취급규정」에 의하면 旣 취급한 PF대출 승인내용 중 중요사항이 변경되어 조건이 당초 승인내용보다 악화되는 경우 여신심사위원회와 위험관리위원회의 승인을 받아야 하고

내규 「PF대출 취급규정」에 의하면 모든 PF대출의 신규취급 뿐만 아니라 조건변경, 연장 등에 대해서도 여신심사위원회 이상 승인을 득해야 하며, 세부 전결대상은 직무전결에 따른다고 규정하고 있다.

그러나 회사의 「직무전결규정」에 의하면 모든 여신의 조건변경은 여신심사위원회 승인만 득하면 가능하며, 실제 검사대상기간(2022.1.1.~2025.3.30.) 중 旣 취급한 부동산 PF대출에 대한 조건변경을 하면서 위험관리위원회 승인 없이 여신심사위원회 승인만 득한 경우가 있다. 상기 조건변경 사유에는 금리인하, 이자유예, 담보물의 범위 변경, 시공사 및 사업장 설계 변경 등 당초 PF대출 승인내용보다 관련 조건이 악화된 건도 포함되어 있다.

회사는 앞으로 상호저축은행중앙회 표준규정 「부동산PF대출 취급 규정」 및 내규 「부동산PF대출 취급 규정」 제23조에 따른 '중요사항이 변경되어 조건이 당초 승인내용보다 악화되는 경우'에 대한 세부적인 기준을 마련·운영하고, 해당 사항에 대해서는 위험관리위원회 승인을 받도록 하는 등 PF사후관리를 철저히 하시기 바랍니다.

(7) 담보물 평가업무 관리 강화

「상호저축은행업 감독규정」 제36조 등에 따르면 고정이하 분류 대출채권에 대하여 자산건전성 분류시마다 <별표8>에 따라 담보물의 회수예상가액을 산정하되, 담보에

대한 최종감정일이 2년 이내인 경우 해당 담보평가액을 회수예상가액으로 볼 수 있도록 규정하고 있다.

① 그러나 회사의 내규 「부동산 담보대출 취급규정」에 의하면 대표이사가 별도로 정하는 대출금액 이내 또는 주거용 주택 및 토지에 대하여 직원 현장조사가를 평가금액으로 적용할 수 있고,

② 감정평가서의 유효기간을 신규취급시 작성(발급) 후 1년 및 연장 취급시 작성(발급) 후 3년으로 하되, 담보가치에 중요한 변동이 없다고 인정될 시에는 리스크관리본부장의 승인 하에 계속하여 그 감정가액을 준용할 수 있으며,

③ 담보종류별 담보인정비율(LTV) 이내에서 부동산 담보대출을 취급하되, 여신심사위원회의 별도 결정이 있는 경우에는 결정된 세부사항을 우선 적용하도록 규정하고 있어,

동 내규상 ① 현장조사가 적용으로 유효담보가액의 과대·과소계상될 우려, ② 고정이하여신의 회수예상가액 산정시 「상호저축은행업 감독규정」 제36조와 달리 적절한 유효담보가액을 산정하지 못할 위험, ③ 부동산 담보대출에 대해 규정상 담보인정비율을 초과하여 취급할 위험이 있다.

회사는 앞으로 ①주거용주택 등에 대해 현장조사가를 적용하는 예외조항을 배제하고, ②연장 취급시 감정가액의 유효기간을 「상호저축은행업감독규정」에 부합하게 하여 적절한 유효담보가액을 산정하도록 하며, ③규정상 여신비율(LTV)을 준수하여 부동산 담보대출을 취급하되, 여신심사위원회의 결정사항을 우선 적용하는 경우에 대한 구체적인 기준을 사전에 마련하는 등 「부동산 담보대출 취급규정」 관련 내규를 정비하시기 바랍니다.

(8) 감정평가사 지정 관련 내부통제 강화

상호저축은행중앙회 표준규정 「저축은행 금융사고 예방지침」 제12조 및 내규 「금융사고 예방지침」 제12조에 의하면, 고위험업무에 대한 직무분리기준 및 직무분리 필수업무를 관련 내규에 명시하여야 하고, 직무분리 필수업무의 예시로 여신심사 업무와 감정평가사 지정 업무를 분리하도록 규정하고 있으며, 내규 「직무분리규정」 제4조 제2호 제4호에 의하면 후선부문 내 여신심사 업무와 감정평가사 지정 업무를 분리하도록 규정하고 있음에도

내규 「직제규정」에는 감정평가사 지정에 관한 업무가 규정되어 있지 않으며, 실제 해당 업무를 여신심사부서가 담당하고 있다.

회사는 앞으로 「직제규정」상에 여신심사 업무를 담당하지 않는 조직을 감정평가사 지정 업무를 담당하는 조직으로 지정하여 명시함으로써 고위험업무에 대한 직무분리에 철저를 기하시기 바랍니다.

(9) 여신수수료 수취 관련 통제 강화

상호저축은행중앙회 표준규정 「수수료등에 관한 규정」 제3조 등에 의하면 저축은행은 차주를 위한 서비스를 제공한 대가로 수취하는 경우를 제외하고 수수료 기본성격에 위배되는 수수료를 징구할 수 없음에도

회사는 검사대상기간 중 PF성 대출을 취급하면서 차주를 위해 제공한 서비스가 명확하지 아니함에도 공동주선 명목으로 수수료를 수취하였다.

회사는 앞으로 대출 취급시 차주에게 명확히 서비스를 제공한 경우에만 수수료를 수취하고 서비스 제공범위 등을 명확히 하는 등 여신수수료 수취업무가 상호저축은행중앙회 표준규정 「수수료 등에 관한 규정」 및 「부동산PF 수수료의 공정성·합리성 제고 등을 위한 모범규준(2025.1.17.시행)」 등 관련규정에 부합하게 이루어지도록 수수료 수취에 대한 통제를 강화하시기 바랍니다.

(10) 여신심사 강화

상호저축은행중앙회 표준규정 「대출규정」 제3조 및 제5조에 의하면 대출 취급 시 채무자의 재무상태, 미래 채무상환능력 등에 대한 철저한 신용리스크의 평가 및 분석을 통해 대출의 건전성 및 수익성을 유지해야 하며, 채무자의 차입목적, 소요자금규모, 자금소요기간 등에 대한 종합적인 심사 및 분석을 통해 적정수준의 대출을 취급해야 하고, 동 규정 제96조에 의하면 대출 신청이 있을 때에는 신청인 및 서류에 대해 자금용도의 적부, 상환자원의 적부 등을 조사해야 함에도

회사가 대출 취급 시 차주 등의 신용 및 소득능력에 대한 심사를 소홀히 하거나 고객이 제출한 서류에 따른 자금용도 또는 상환자원의 적부 등을 소홀히 한 사례가 확인되었다.

회사는 앞으로 여신심사 시 차주를 포함하여 연대보증인 등 차주 관련자들의 재무·신용상태 및 소득 등 채무 상환능력 등을 종합적으로 고려하고 차주가 제출한 서류에 근거한 자금용도·집행의 적정성 등에 대한 심사를 강화하시기 바랍니다.

나. 개선사항

(1) 대출계약 청약철회 처리 프로세스 개선

㈎ 대출계약 철회시 철회 가능 여부 확인절차 및 중도상환수수료 반환절차 및 미흡

「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조 제3항에 따라 일반금융소비자가 청약을 철회한 경우 금융상품판매업자 등은 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화 등을 반환하여야 하나,

검사기준일(2025.3.31.) 현재 청약철회 처리를 위한 전산화면에서 차주의 철회 가능 여부를 확인할 수 없거나, 차주에게 반환해야 할 중도상환수수료 수취내역 등을 조회할 수 없는 등 청약철회 관련 전산시스템의 구축·운영이 미흡하였다.

회사는 앞으로 대출 청약철회 처리시 전산을 통해 차주의 철회가능 여부 및 중도상환수수료 수취내역 등을 확인 후 처리하도록 관련 전산시스템을 개편하시기 바랍니다.

㈏ 대출계약철회권 안내절차 및 설명 소홀

저축은행은 계약서류를 제공한 날(지급이 늦게 이루어진 경우는 그 지급일)로부터 일반금융소비자가 대출성 상품에 대해 14일 이내 대출을 상환하고자 하는 경우, 청약철회권 행사비용과 중도상환수수료간 비교 및 CB사 대출기록 유지 여부 등을 안내하여 일반금융소비자가 유리한 선택을 할 수 있도록 하는 것이 바람직한데도

비대면 채널(유선 및 인터넷·모바일 뱅킹)을 통해 소비자가 14일 이내 전액 중도상환하고자 하는 경우 청약철회 의사를 확인하고 청약철회권에 대해 안내하는 절차를 마련하지 않아 청약철회와 중도상환 간 차이를 충분히 안내하고 있지 않았다.

회사는 앞으로 비대면 채널을 통해 소비자가 14일 이내 대출원리금을 전액 중도상환하고자 하는 경우 청약철회권에 대해 안내하도록 직원 업무매뉴얼 및 인터넷·모바일뱅킹 안내화면을 마련하시기 바랍니다.

㈐ 대출계약 청약철회권 전결규정 운영 부적정

청약철회 업무처리에 관해 「직무전결규정」상 전결권에 대한 근거 없이 여신관련 부서의 전결사항을 준용하여 팀장 전결사항으로 운영하면서, 실제 전산처리시에는 과장급 실무자의 전산결재를 통해 처리가 이루어지는 등 전산시스템 운영이 전결규정에 부합하지 않았다.

회사는 앞으로 「직무전결규정」상 청약철회 처리와 관련한 전결근거를 명시하고 전산결재가 동 규정에 따른 전결권에 부합하게 이루어지도록 관련 결재시스템을 정비하시기 바랍니다.

㈑ 대출계약 청약철회권 접수·처리현황 관리 및 사후점검 부적정

청약철회 접수·처리현황을 관리할 수 있는 전산시스템 없이 담당자가 건별 처리시마다 수기로 관리대장을 작성하여 누락이 발생할 수 있는 등 청약철회 신청건에 대한 관리가 미흡하며, 작성된 관리대장을 바탕으로 대출실행일로부터 14일이내 신청여부 및 처리현황 등만을 확인하는 등 형식적으로 사후점검을 실시해옴에 따라 청약철회권 운영현황에 관한 점검이 부실하게 이루어졌다.

회사는 앞으로 청약철회 접수·처리현황의 체계적인 관리를 위한 전산시스템을 마련하고 사후점검시 중도상환수수료 반환의 적정성 등 청약철회권 운영 전반을 점검할 수 있는 방안을 마련하는 등 사후점검의 실효성을 제고하시기 바랍니다.