경영유의사항 및 개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 홍콩상하이은행 서울지점

2. 조치일 : 2020. 1. 3.

3. 조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 6건, 개선사항 4건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 민원처리 및 불시점검 체계 강화

㉮ 고객대응 업무 관련 내규 정비 및 민원예방 교육 강화

□ 개인금융 신규업무 중단(2013년 11월) 이후 민원처리 업무에 대한 내규를 개정한 이력이 없고, 동 내규에 규정된 각종 절차 및 제도를 이행하지 않고 있으며, 고객응대 직원에 대한 민원예방 교육도 실시한 사례가 없으므로

○ 개인금융 업무 실정에 맞도록 관련 내규를 합리적으로 정비하는 한편, 잔존 고객의 업무편의를 제공하고 개인금융 업무 중단 후속조치와 관련된 민원예방 교육을 정기적으로 실시할 필요가 있음

㉯ 명령휴가제도 운영 등 불시점검 체계 강화

□ 내규에 명령휴가제도 시행에 필요한 세부사항을 정하지 않은 채 명령휴가를 실시할 수 있다고만 규정하고 있고, 검사대상 기간 중 불시 명령휴가 등의 특명감사를 실시한 사례도 없으므로

○ 명령휴가제도 실시대상(현금시재・중요증서 취급부서 및 딜링업무 담당부서 등의 금융사고 발생 가능성이 높은 직원 등), 실시주기, 점검항목 등을 내규로 명확히 정하는 등 명령휴가제도를 실효성 있게 운영할 필요가 있음

(2) 기업투자자에 대한 파생상품 한도 관리 강화

□ 「은행업감독업무시행세칙」<별표15-2> 제2장 6호(한도설정) 다.는 기업투자자에 대해 외환파생상품 거래 위험헤지비율을 사전에 설정한 상한을 초과하여 운영할 필요가 있는 경우 리스크관리위원회 또는 리스크관리전담조직에 상향 근거 등을 보고하고 승인을 득하도록 하고 있으나,

○ 내규에서는 사전에 설정한 상한을 초과하여 운영할 필요가 있는 경우 파생상품 거래를 실행하는 담당 부서장(자금부장)이 사전 승인하도록 하고 있으므로,

○ 상한 증액 사유 발생시 거래를 실행하는 담당부서(자금부)와 독립된 리스크관리위원회 또는 리스크관리전담조직에서 승인하도록 관련 내규를 정비할 필요가 있음

□ 「은행업감독업무시행세칙」<별표 15-2> 제2장 6호(한도설정) 가. 및 나.는 기업투자자에 대해 위험회피 목적의 외환파생상품 거래 한도 부여시 기업투자자가 보유하고 있거나 보유하려는 위험회피대상 자산·부채·계약 등에서 발생할 수 있는 금액을 고려하여 한도를 부여하도록 하고 있으나,

○ 헤지 수요가 명확하지 않은 일부 거래(배당금의 해외본점 송금 등)에 대한 확인절차가 미흡하여 한도가 과다 책정될 수 있으므로 한도부여시 실수요 목적 확인절차를 강화할 필요가 있음

(3) 위탁업무에 대한 모니터링 강화

□ 제3자에 대한 업무위탁으로 인한 리스크 관리 등을 위해 내규에서 위탁업무에 대한 모니터링 시기, 절차, 담당자 지정 및 횟수 등의 방법을 정하고 있으나,

○ 위탁업무 소관부서가 처리결과에 대한 시스템 입력 여부 및 처리기일 준수 여부 등을 확인하는 정도에 그치고 있어 위탁업무에 대한 모니터링 업무가 소홀해질 우려가 있으므로

○ 위탁업무에 대한 모니터링이 적정하게 운영되는지 여부에 관한 준법감시 담당부서의 점검·관리를 강화할 필요가 있음

(4) 개인고객의 고유식별정보 보호 강화

□ 2003.6월 금융감독원의 승인을 받아 주전산기를 홍콩(본점 소재지)으로 이전한 이후 정보처리 위탁계약(Data Processing Agreement)을 체결하여 동 주전산기를 통해 정보처리업무를 수행하면서 고객 정보를 저장·관리하고 있으나,

○ 2013.11월 개인금융업무 중단 및 2014.3월 개인금융부문 철수로 새로이 국외로 이전되는 고유식별정보가 없어 주전산기에 개인고객 정보를 관리할 실익이 적고, 주전산기에 암호화하여 저장·관리하고 있는 기존 개인고객의 정보가 국외에서 유출될 우려가 있으므로

○ 현재 주전산기에 암호화하여 저장·관리하고 있는 개인고객의 고유식별정보 유출을 사전에 방지하기 위하여 동 정보를 국내에서 저장·관리할 필요가 있음

(5) 단말기에 보관중인 이용자 정보 보호대책 강화

□ 내규에서 단말기 내 1개월 이상 보관하는 이용자 정보에 대하여 보관사유, 보관기간 및 비밀번호 부여 여부 등에 대한 확인 없이 단순히 책임자 승인만을 받도록 하고 있으며, 일부 단말기에 대해서만 이용자 정보 등 주요정보가 보관되어 있는지 여부를 점검하는 등 전산자료 보호대책이 미흡하므로,

○ 단말기에 이용자 정보 등 주요정보를 1개월 이상 보관하고자 할 때에는 보관사유, 보관기간, 관리 비밀번호 등을 정하여 책임자 승인을 받도록 관련 내규를 개정하고,

○ 모든 단말기에 대하여 이용자 정보 보유 여부를 주기적으로 점검하는 등 단말기에 보관하는 이용자 정보 등 주요정보에 대한 보호대책을 강화할 필요가 있음

(6) 여신 사후관리 강화

□ 2017.8.27. ~ 2018.8.21. 기간 중 ◈◈◈ 등 6개 차주에 대한 대출 및 지급보증의 기한연장은 최초 신용공여 이후 3년 연속 적자 또는 자본잠식 등으로 차주의 재무상태가 악화되어 자산건전성이 요주의로 분류되어 있고 차주의 재무상태가 단기간에 정상화되기 어려우므로

○ 재무상태가 악화된 차주에 대하여 대출 및 지급보증의 만기를 연장할 때에는 신용보강조치 등 사후관리를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 의심거래보고(STR) 관련 경보체계 운영 불합리

□ 내규에 따라 고액거래 등 비정상적인 유형의 거래에 대해서는 그 배경 및 목적을 충실히 검토하는 등 특별한 주의를 기울여야 하나,

○ 검사대상기간 중 의심거래 경보발생 건수 대비 의심거래보고 건수가 0.09%에 불과하고 이 중 일부는 보고사유를 자세히 기재하여야 함에도 분할송금 사실만을 기재하는 등 보고내용이 미흡한 바, 향후 직원교육 등을 통해 의심거래(STR) 보고내용의 충실도를 제고하는 등 관련업무를 합리적으로 개선하시기 바람

□ 의심거래 경보 발생시 외부 위탁업체인 계열사에서 먼저 의심거래 보고대상 여부를 점검하고,

○ 서울지점은 해당 위탁업체에서 미보고로 분류한 건들에 대해 정기적인 사후 점검을 실시하지 않고 있어 의심거래 보고대상임에도 미보고 될 가능성이 있는 바, 향후 외부 위탁업체의 의심거래 분석 현황을 정기적으로 점검하는 등 관련 업무처리를 개선하시기 바람

(2) 여신감리 방법 불합리

□ 여신감리업무가 지점의 독립된 부서에서 이루어지지 않고, 여신심사·승인 부서인 리스크관리부에서 승인권자의 직상위자가 지점전결 여신의 일부 건에 대해서만 승인내역의 적정성을 검토하고 있어 여신감리업무의 독립성 및 충실도가 미흡할 우려가 있으므로

○ 여신의 부실화 예방 및 자산건전성 확보를 위해 여신감리 절차를 실질적으로 마련하고, 여신감리업무가 여신심사·승인업무와 독립적으로 수행되도록 하는 등 여신감리 방법을 개선하시기 바람

(3) 대손상각 책임심의제도 운영 방법 불합리

□ 부실채권의 대손상각에 따른 자체 책임심의 관련 내규가 별도로 마련되어 있지 않고, 리스크관리부가 여신심사 및 승인 업무 등을 담당하면서 대손상각에 따른 부실 책임심의 업무도 함께 담당함으로써 손실발생에 대한 실질적인 책임규명 등에 있어 공정성 결여 및 이해상충의 우려가 있으므로

○ 부실채권에 대한 대손상각시 책임심의 업무가 실효성 있게 이루어질 수 있도록 관련 내규를 마련하고, 책임심의 업무를 리스크관리부와 독립된 감사부서에서 객관적으로 수행토록 하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하시기 바람

(4) 자산건전성 분류 방법 불합리

□ 내규에 따라 모회사로부터 지원 가능성이 있는 차주의 경우 모회사의 신용등급을 반영하여 차주 신용등급을 산출하고 동 신용등급과 연계하여 자산건전성을 분류하고 있어,

○ 차주의 재무건전성이 취약함에도 모회사의 신용등급을 반영하여 자산건전성을 분류한 여신의 경우 자산건전성이 상대적으로 상향 평가될 우려가 있으므로

○ 보유자산의 건전성이 보수적으로 평가될 수 있도록 차주의 신용등급 산출 및 자산건전성 분류 관련 내부 기준을 개선하시기 바람