경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 부산은행 본점

2. 조치일 : 2021. 7. 21.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 : 10건, 개선사항 : 22건

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

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 거액 가계자금대출 취급 및 사후관리 강화

○ 내규「여신규정」제14조, 「여신일반업무지침」제71조 등에 의하면 여신 심사 시에는 채무자의 리스크 특성, 재무상태, 미래 채무상환능력 등에 대한 분석을 통해 신용리스크를 철저히 평가하고, 차입목적, 소요자금규모, 자금 소요기간 등에 대한 종합적인 심사 및 분석을 통해 적정한 여신을 공급하여 여신의 건전성을 확보해야 하는데

가계자금대출이 비교적 소액인 가계필요자금이나 사업자등록증이 발급되기 전 일시적으로 취급하는 부업자금 등을 지원하는 것으로서 소요자금내역을 산출하지 않고 자금 사용내역에 대한 사후점검을 생략하고 있으나

약정금액 10억원 이상의 가계자금대출 취급 및 사후관리 현황을 점검한 결과 정상적인 여신 회수를 위해 선결되어야 하는 리스크요인에 대한 검토를 소홀히 한 채 대출을 취급한 사례, 차주의 재무상태 및 미래 채무상환능력을 면밀히 검토하지 않고 대출을 취급한 사례, 당초 차입목적과 달리 임의로

유용된 사실을 인지하였음에도 적극적인 사후관리 조치를 취하지 아니한 사례 등이 발견되었으므로

부적정한 가계자금대출이 은행의 건전성을 저해하고 편법 및 우회대출 경로로 악용되지 않도록 가계자금대출을 취급할 경우 동 대출이 가계자금 대출의 취지에 명확하게 부합하는 경우에만 취급토록 하고, 차입목적, 소요자금내역, 차주의 채무상환 능력을 충분하게 검토하여 기록유지하며 관련 증빙서류를 보관토록 하는 한편,

일정 금액 이상의 대출금을 가계자금대출로 취급하거나 대출금이 가계자금이 아닌 기업자금으로 사용되는 등 우회 대출로 이용될 개연성이 있는 경우 기업자금대출에 준하여 자금 사용에 대한 사후 용도확인 절차를 마련하는 등 거액 가계자금대출 취급 및 사후관리를 강화할 필요가 있음

(2) 재무상태 악화 차주에 대한 여신심사 및 사후관리 강화

○ 내규「여신규정」제14조 및 제18조 등에 의하면 여신 심사시 채무자의 자금용도, 소요자금, 여신한도, 여신기간, 상환재원, 채권보전 등을 종합적으로 검토하여 여신취급의 적정성을 심사하고, 모든 여신은 취급 시부터 회수시까지 건전한 운용과 원활한 회수가 되도록 하여야 하며, 특히 신설기업의 경우 심사를 철저히 하여 과도한 여신이 취급되지 않도록 하여야 하나,

㈜○○○○○○○○ 등 □개 차주에 대한 여신을 취급하면서 신용위험 평가 및 여신 사후관리를 소홀히 한 사실이 있으므로 향후 동사들에 대한 신규 여신 취급에 유의하고 구체적인 채권회수 대책을 수립하는 등 사후관리를 강화할 필요가 있음

(3) 대환대출에 대한 리스크관리 강화

○ 내규「여신규정」제14조 등에 따르면 여신심사시 채무자의 사업계획 및 전망, 자금용도, 소요자금, 상환재원 및 상환능력, 채권 보전 등을 종합적으로 검토하여 신청여신 취급의 적정성을 심사하여 과도한 여신이 취급되지 않도록 하여야 하고 다른 대출금을 대환하는 경우에도 소요자금이 여신

신청업체의 자금수지 계획 및 상환능력 범위 내에서 취급되었는지 확인해야 함에도

2019.10월말 현재 대환대출 취급잔액은 총 □□,□□□억원(□□□개 업체)으로 채무상환능력 저하로 기존의 시설자금대출 분할상환금을 대환하거나 분할상환기일을 변경한 □□□개 업체(□,□□□억원)에 대해서도 자산건전성을 정상으로 분류*하고 있으며

* □□□개 업체는 대환 이후에도 분할상환이 되지 않고 않음

여신 승인신청 전산화면에 타금융기관 대환코드 항목이 없어 '신규' 대출로 분류하고 있고, 분할상환금 유예사실이 나타나지 않는 등 대환대출 관리가 체계적으로 이루어지지 않고 있으므로

재무상태 및 신용상태가 의문시되는 대환대출 차주에 대해 채무상환능력과 금융거래 내용 등에 따라 자산건전성을 적정하게 분류하고 대환대출자금이 고정화 또는 부실화되지 않도록 대환대출에 대한 리스크관리 강화방안을 마련할 필요가 있음

(4) 금융투자상품 취급 관련 내부통제 강화

○ 은행의 금융투자상품 취급 업무에 대한 처리기준 및 절차가 마련되어 있으나 다음과 같이 미흡한 측면이 있으므로 관련 업무를 개선할 필요가 있음

㈎ 신상품 도입을 위한 협의회 운영 등 위험관리 체계 미흡

○ 신탁 및 펀드 운용 관련 중요 의사결정을 위한 협의체가 경영진의 참여 없이 €€부서의 실무자 위주로 구성*되어 있고 동 협의체의 구성 위원으로 △△△△ 및 ★★★★★ 등 내부통제 관련 부서의 임직원이 참여하지 않으며 동 협의체가 형식적**으로 운영되고 있어

* 신탁업무운영협의회 의장을 담당 본부장이 아닌 €€€€€장이 담당하고, 그 외 구성 위원도 모두 실무자급(□명)으로 대부분 €€€€€ 소속 직원이며 상품 운용 담당자가 의사결정에 참여하여 불합리

** 신탁재산으로 취급 前 신탁업무운영협의회 의결대상인 유가증권의 매입건에 대해 동 협의회 개최 전에 €€€€€내에서 구두 협의후 유가증권을 先매입한 후 사후적으로 동 협의회 의사록을 작성

고위험상품 등 신상품 도입시 위험요인에 대한 사전검토 과정상 리스크 관리, 금융소비자보호 및 준법감시 등 측면에서 미흡한 점이 있으며,

상품심사기준이 기초자산별로 세분화 되어 있지 않아 기초자산에 대한 유형별* 리스크를 감안한 심도 있는 심사가 이루어지지 않을 우려**가 있으므로

* 파생상품이 내재된 고난도 상품, 부동산을 기초로 한 부동산 상품, 원자재, 인프라, 핀테크 등을 기초로 한 특별자산 상품, PF 및 사모사채 등을 기초로 한 유동화증권(ABCP 등) 등

** 신탁계정상 ABCP 등 유동화증권을 일반 CP와 동일하게 채권형 상품으로 분류하여 안정추구형으로 판매

신탁 및 펀드 관련 위험요인을 효과적으로 통제할 수 있도록 관련 협의회 구성 및 운영방식을 개선하고 고위험상품*의 경우 기초자산 유형별 체크리스트 및 평가기준을 보완하는 등 상품별 리스크에 대한 심사를 체계화 하고 정기적으로 상품별·유형별 리스크현황 분석 등 사후 모니터링을 강화하는 등 위험관리 체계를 재정비할 필요가 있음

* 파생상품을 기초로 한 고난도상품, 부동산·특별자산을 기초로 한 실물상품, 사모사채 및 PF 등을 기초로 한 유동화증권에 투자한 상품 등

㈏ 신탁상품의 운용자산설명서의 적정 여부에 대한 검증 미흡

○ 운용자산설명서는 일반투자자에게 특전금전신탁 상품 등의 판매시 금융투자상품의 내용 및 투자에 따르는 위험 등을 설명하기 위한 자료로서 투자자의 의사결정에 영향을 미칠 수 있는 핵심적인 사항들이 충분히 설명될 수 있도록 은행 내규 「신탁상품 개발 업무매뉴얼」 및 「은행상품의 공시·광고 업무매뉴얼」에 따라 동 운용자산설명서에 대해 △△△△부의 사전심의 등의 절차를 거쳐야 하나

특정금전신탁 상품의 운용자산설명서가 △△△△부의 사전심의 등 절차를

이행하지 아니하고 일반투자자에게 제공되고 있어 불완전판매 가능성을 예방하는데 미흡한 점이 있으므로 운용자산설명서의 적정성 확인 업무를 강화할 필요가 있음

㈐ 상품판매 단계에서의 설문지 원본 보관 등 미흡

○ 투자자성향 분석을 위해 투자자가 작성한 설문지 원본을 스캔하여 보관하지 않아* 향후 분쟁 발생시 불완전판매 여부 입증이 곤란하고, 판매직원이 투자자가 작성한 설문지상 답변 내용을 전산 입력(key-in)한 후 투자자성향을 산출하는 방식으로 업무를 처리하고 있어 판매직원이 투자자가 작성한 설문지상 답변 내용을 오류 입력할 경우 투자자성향이 잘못 산출될 소지가 있으며

* 투자자가 작성한 설문지 원본은 투자자에게 교부하며 영업점 직원이 전산에 입력한 설문지의 출력물(투자자정보확인서)에 투자자가 서명하면 은행은 동 서명된 투자자정보 확인서를 보관하는 형태로 운영 중

금융투자상품은 자본시장법 제46조 등에 의해 투자자성향 파악 후 투자권유 및 상품설명 등의 절차*를 거쳐 가입이 이루어져야 하나, 투자자가 작성한 가입서류를 계좌 신규개설 이후에 일괄스캔하여 BPR시스템에 등록하고 있어 판매직원이 계좌 개설시 가입서류와 상이한 정보를 전산 입력(key-in)하고 가입서류를 사후에 보완할 가능성이 있는 등 불완전판매 소지가 있으므로

* 투자성향분석을 위한 설문지 작성 및 투자자등급 확인 → 투자자등급에 맞는 상품 권유(적합성원칙) → 투자자 위험등급을 초과하는 상품에 가입할 경우 위험등급초과가입서 작성(적정성원칙) → 약관 교부 및 주요내용 설명 확인(설명의무) → 고령투자자 등 취약투자자의 경우 강화된 설명의무

판매직원이 투자자성향을 임의 상향하거나 계좌개설 이후 가입서류를 사후적으로 보완하지 않도록 투자상품 가입단계별 업무처리절차 및 전산시스템 통제를 강화할 필요가 있음

㈑ 해피콜 제도 운영 미흡

○ 은행의 「해피콜 운영 업무매뉴얼」에 따르면, 특정금전신탁 상품 가입의

경우 특정금전신탁의 투자위험등급에 대한 설명을 들었는지 여부, 계약서 및 설명서의 자필 기재 여부, 계약서 및 상품설명서 수령 여부 등에 대해 신규 가입일 익영업일에 ◆◆◆◆부 상담원이 고객에게 직접 전화를 실시하여 완전판매여부를 확인하도록 하고 있으나

법인고객은 해피콜 제외 대상으로 정하고 있으며, 개인고객은 해피콜 대상임에도 영업점의 해피콜 제외 요청 또는 대상자가 외국인 등의 경우 해피콜을 실시하지 않은 사례*가 있어 불합리하므로 소비자 권익보호를 위해 해피콜 제도 관련 업무를 강화할 필요가 있음

* ¤¤¤¤¤¤ ABCP 관련 해피콜 실시 현황 확인결과, 법인고객(□개), 영업점의 해피콜 제외 요청(□명), 외국인(□명), 타인의 전화번호(□명)에 대해 해피콜 미실시

㈐ 고위험 금융투자상품 등에 대한 모니터링 및 사후관리 미흡

○ 고위험 및 고난도* 상품은 시장가격 변동에 따른 손실발생 가능성이 높은데도 기초자산 가격변동에 대한 모니터링 체계가 부재하므로

* 파생상품을 내재하고 원금손실 가능성이 20%~30% 이상인 상품

기초자산의 가격변동에 따른 손실발생 가능성이 있는 고위험·고난도 상품의 경우 투자수익률에 대한 조기경보시스템*을 구축하여 불완전판매 예방, 고객응대, 정보제공, 고객민원방지 등 체계적인 사후관리를 실시하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있음

* 손실구간별로 조기경보등급(정상, 관찰, 사후관리, 중점사후관리)를 구분하여 모니터링 체계 도입

㈑ 신탁재산의 공정가치 평가 불합리

○ 검사착수일(2019.11.4.) 현재 개인연금신탁 및 연금저축신탁 자산으로 편입된 동일한 신탁재산(¤¤¤¤¤¤ ABCP)에 대해 자산건전성 분류를 각각 '추정손실'로 동일하게 분류하고 있음에도

개인연금신탁 자산으로서 동 ABCP의 공정가치 평가시*에는 손실보전에 충당하기 위해 적립하는 채권평가충당금을 100% 적립하는 반면, 연금저축신탁 자산으로서 동 ABCP 공정가치 평가시*에는 ▥▥▥▥▥의 구조조정 등을 통한 일부 채무상환 가능성, 부산은행이 ▲▲투자증권 등에 제기한 소송 등을 감안하여 50%만 감액 적용하는 것은 불합리한 측면이 있으므로

* 기업회계기준서 제5004호에 의하면 개인연금신탁 자산은 시가평가 적용 대상이 아니고 자산건전성 분류 기준에 따라 채권평가충당금을 적립에 하도록 하고 있으며, 연금저축신탁 자산은 시가평가 적용 대상으로 공정가치로 평가하여 공정가치의 변동을 평가손익으로 인식하여야 함(이때 유가증권이 시장성이 없는 경우 신탁업자는 시가평가위원회를 두어 공정가치를 평가할 수 있음)

신탁계정의 분류가 다른 경우라도 동일한 신탁재산에 대해서는 공정가치가 일관성 있게 합리적으로 산출되도록 유의하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있음

㈐ 신탁재산 운영 결과에 관한 투자자 정보 제공 불합리

○ 은행 내규 「신탁상품 표준판매 업무매뉴얼」 및 약관 등에 따라, 매년 분기별로 투자자에게 불특정금전신탁의 신탁재산운용보고서('신탁운용 및 수익률 현황 보고서'*)를 우편 등의 방법으로 통보하고 있으나,

* 1. 신탁계약 현황 / 2. 운용실적 및 신탁재산 구성 현황(가. 운용실적, 나. 신탁재산 구성 현황, 다. 종목별 보유 현황) / 3. 예상연금적립액 및 예상연금액 / 4. 중도해지시 예상 세금액 / 5. 신탁재산 운용현황 / 6. 비용발생내역 / 7. 투자운용 전문인력 현황 / 8. 기타사항

동 신탁재산운용보고서상 신탁재산의 운용성과에 중요한 영향을 미치는 수익률 감소 요인 관련 정보*가 투자자에게 충분히 제공되지 않아 불합리하므로,

* 연금저축신탁 자산으로 편입된 ¤¤¤¤¤¤ ABCP의 부실화로 '18년 연금신탁(안정형)의 수익률은 약 □.□%p 하락(동 ABCP 평가손실 □□% 반영 영향으로, '18년 연간수익률 □.□□% → □.□□%)하였으나, 신탁재산운용보고서상 연간 수익률만 안내하고 수익률 하락 요인에 대한 정보를 투자자에게 제공하지 않음

신탁재산 운용결과의 투명성 제고 및 투자자 보호를 위해 신탁재산운용보고서상 투자대상자산의 수익률 감소 요인 등 신탁재산의 운용성과에 영향을 미친 중요 정보가 충분히 기재되어 투자자에게 제공될 수 있도록 관련 업무를 강화할 필요가 있음

(5) 영업점 성과평가기준 개정시 검토 철저

○ 2019년 하반기 비이자수익 평가비중 확대를 중심으로 영업점 성과평가기준(KPI)을 개정하면서, 시장상황 및 소비자보호에 미치는 영향 등에 대한 충분한 검토가 부족한 것으로 파악되었으며,

고객수익률 등에 대해서는 배점을 부여하지 않고, 민원 및 불완전판매는 감점 항목으로만 운영하는 등 고객보호 측면에서 미흡한 것으로 나타났으므로

향후 영업점 성과평가기준(KPI)을 개정할 경우 경영위원회 등에서 충분한 논의를 거칠 수 있도록 관련 절차를 개선하고, 추후 불완전판매 등 불건전 영업행위에 대한 유인을 방지하기 위하여 고객수익률·만족도 등 고객보호 사항을 반영하는 방안에 대해서도 적극적으로 검토할 필요가 있음

(6) 위험관리책임자 임명절차 투명성 강화

○ 내규 「지배구조내부규범」에서 위험관리책임자는 전문적인 지식과 실무경험을 갖춘 사람을 임명토록 규정화되어 있으나, 은행은 2017년 12월 리스크 관련 실무경력*이 많지 않은 임직원을 위험관리책임자로 임명하였고,

* 1983년(입행, 영업점)→1986년(▷▷부)→1988년(영업점)→1993년(본점 : ◁◁◁◁부, ◀◀◀◀부)→1995년(영업점)→1997년(본점 : ◀◀◀◀부, ▶▶▶▶팀, ♤♤♤♤부)→2011년(영업점)→2012년(♠♠♠부)→2016년(영업점)

위험관리책임자 임명시 이사회 선임결의 후 자격요건에 대한 심사*가 진행되어 위험관리책임자의 전문성 및 임명절차의 투명성 훼손이 우려되므로 은행은 건전한 지배구조 마련을 위해 내규에 따른 위험관리책임자 임면 절차를 철저히 준수하여 관련 업무를 강화할 필요가 있음

* 이사회결의('17.12.15)이후 '17.12.18일 부산광역시 ♧♧청에 수형/선고/후견 등에 대한 결격사유를 조회하였으며, ♨♨부장은 '17.12.18일 임원의 자격요건을 심사하였음

(7) 장외파생상품 관련 자체점검 및 문서관리 철저

○ 대고객 장외파생상품 거래에 따른 은행의 자체점검 및 각종 문서관리 업무와

관련하여 아래와 같이 미흡한 점이 확인되어 거래상대방 리스크 관리에 소홀해질 우려가 있으므로 이에 대해 경영상 유의할 필요가 있음

㈎ 내규「영업점 파생상품 업무지침」에 따라 ♡♡부는 매년 1회 영업점 장외파생상품 거래의 적정성을 확인하기 위해 자체점검을 실시하고 있으나

- 2015 ~ 2019.9월 중 영업점 거래내역 다수*에 대한 은행연합회 전송이 누락되고 있음에도 이를 식별하지 못하였으며 일부 영업점 및 거래기업에서 동일한 지적사항이 반복적으로 발생하였으나 이에 대한 별도의 조치를 취하지 아니하였고 지적사항에 대한 사후보완 내역을 영업점으로부터 보고받지 아니하였으므로

  * 거래내역 은행연합회 전송 누락현황(2015.1.1.~2019.9.30. 기간 중, 전체비중) : ①업체기준 : □□□개(□□%), ②거래건수 기준 : □,□□□건(□□%), ③금액 기준 : □.□억미달러(□%)

  장외파생상품 각 거래단계에 대한 실질적인 점검이 가능하도록 방안을 마련하고 지적사항이 발생하는 경우 유사한 사안이 다시 발생하지 않도록 불이익을 부과하며 지적사항에 대한 사후관리를 강화하는 등 자체점검을 강화할 필요가 있음

㈏ ♡♡부는 장외파생상품 거래에 따른 거래 상대방 리스크를 적정하게 관리하고 있는지 확인하기 위해 매년 2분기 또는 3분기 중 발생한 거래를 대상으로 거래가능금액 한도 설정의 적정성 등에 관한 점검을 실시하고 있으나

- 점검대상 기간 이후로도 거래기업별 장외파생상품 거래가 지속적으로 발생함에 따라 동 기간 중 발생한 거래내역의 경우 점검대상에 포함되지 못하는 등 자체점검의 실효성이 저해되고 있으며

  점검범위를 거래가능 금액 한도 설정의 적정성으로 한정지어 투자자 정보 확인, 상품설명서 교부 여부 확인 등 장외파생상품 거래 시 은행이 준수해야할 여타 프로세스에 대한 내부통제가 상대적으로 취약해 질 우려가 있으므로

  자체점검 실시 시점 및 점검대상 기간을 3분기 이후로 조정하고 투자자

정보 확인 등 관련 법령에서 규정하고 있는 사항을 점검항목에 추가하는 등 실효성있는 자체점검이 이루어지도록 할 필요가 있음

㈐ 은행은 업무 과정 중 발생한 각종 문서에 대해 보관의 필요성 및 중요도에 따라 적절한 보존기간을 부여하여 전산 또는 실물로 보관하여야 하고 동 문서가 임의로 파기 또는 유실되지 않도록 통제장치를 마련하여야 하나

- ♡♡부는 자체점검 실시에 따른 증빙자료 등 각종 문서를 내규 「문서관리 규정」 등에서 정한 보존기한이 도과하지 않았음에도 일괄 파기하였고 문서 파기 시 준수하도록 마련해 놓은 내부통제 장치*도 실질적으로 작동하지 아니하였으며

  * 생산문서의 파기 시 부서 감사통할자의 책임 하에 파기대상 문서 목록을 구체적으로 작성하여 이를 본부부서(◉◉◉◉◉◉부)에 통보한 이후 파기 작업을 진행하여야 하나

  ♡♡부는 파기대상 문서에 자체점검 증빙자료 등 중요문서가 포함되어 있었음에도 '출력물 일체'와 같이 추상적으로 목록을 작성하여 소관부서에 통보하였고 소관부서에서도 이에 대해 별도로 통제하지 아니하였음

영업점은 장외파생상품 거래에 따른 각종 서류를 전산 또는 실물로 보관하지 아니하였고 이는 내규 「자점감사업무지침」에 따른 자점감사 항목*임에도 불구하고 은행 자체적으로 문제점을 식별하지 못하고 있으므로

* 자점감사 시 헤지목적 거래가능 금액 설정 확인서 및 기업투자자 헤지비율 확인서 작성 여부 등을 확인하여야 하나 다수의 영업점에서 관련 서류를 보관하지 아니하였음

업무 과정 중 발생한 각종 문서를 체계적으로 보관할 수 있도록 하고 특히 문서폐기 시 내부통제를 강화하여 자체점검에 따른 증빙자료 등 중요 문서가 임의로 파기되거나 유실되지 않도록 할 필요가 있음

(8) IT부문 자체감사 체계 강화방안 마련 필요

○ 내규 「IT(정보기술)내부통제 지침」 등에 따라 IT본부(▤▤▤▤부·▨▨▨▨부, ▧▧▧▧▧▧▧부) 및 ▦▦▦▦부에 감사통할책임자 및 점검 항목별 자체감사자*를 지정하여 일일·월별·기별감사 등의 내부통제 업무를 수행하고 있으나,

* 자체감사자는 각 부서별 감사통할책임자 통제 하에 실시하는 일일감사, 월별감사, 기별감사, 특명감사 등 내부통제 업무의 일부 항목에 대해서만 감사자로 참여

감사대상 직무를 수행하는 해당 팀장·부서장이 자체감사자에 대한 명령권, 보고·결재, 업무성과평가 등의 권한을 갖고 있고, 자체감사자가 감사대상 업무를 겸직하고 있어 이해 상충으로 인해 감사의 목적 및 독립성이 저해될 소지가 있으므로

앞으로 IT부문 자체감사자에 대해서는 감사업무에 영향을 미칠 수 있는 업무를 겸직하지 않도록 직무를 분리하고, 자체감사자에 대한 명령권, 보고·결재 및 업무성과평가 등은 본부장이 직접 수행토록 하는 등 IT부문 자체감사 체계를 강화하시기 바람

(9) 통신망 안정성 강화대책 마련 필요

○ 인터넷·스마트뱅킹 등 전자금융서비스를 제공하기 위하여 인터넷 전용회선과 전산센터 전용회선 등 통신망을 이원화하여 구축·운영하고 있으나,

전산센터와 영업점 간 전용회선의 경우 통신망 사업자가 단일 사업자(☏☏)로만 구성되어 있고, 비상접속을 위한 가상사설망(VPN*) 또한 단일 사업자(☏☏)로 운영되고 있어 해당 단일 사업자(☏☏)의 통신망 회선의 장애 발생 시 금융서비스가 중단·지연될 우려가 있으므로

* Virtual Private Network : 인터넷망과 같은 공중망을 사설망처럼 이용해 회선 비용을 절감할 수 있는 기업통신 서비스

앞으로 전산센터와 영업점·점외자동화코너 간 등 주요 구간별 통신망에 대하여 통신망 사업자 이원화 또는 비상접속 통신망(VPN) 개선 등 통신망 안정성 강화대책을 마련·운용하시기 바람

(10) 고객정보 암호화 업무의 연속성 강화방안 마련 필요

○ 이용자 비밀번호 등 중요 고객정보를 안전하게 보관하기 위하여 데이터베이스(DB) 암호화솔루션을 자체적으로 개발하여 운영하고 있으나,

동 솔루션 운영 담당자의 업무숙지가 미흡하고 핵심 개발인력 퇴사 등으로 DB암호화솔루션 운영 관련 업무연속성 확보가 우려되므로,

앞으로 은행 내부적으로 DB암호화솔루션 업무를 수행 가능하도록 운영 인력을 확보하고, 자체개발한 암호화솔루션의 안전성 및 지속가능성 등을 정기적으로 검토하는 등 DB암호화솔루션 운영에 대한 업무연속성 강화 방안을 마련하시기 바람

나. 개선사항

(1) 여신 승인조건 및 여신감리 결과에 대한 사후관리 방법 불합리

여신 승인 시 실행 전후에 이행하여야 할 조건이 부여된 경우 승인조건 이행 여부를 주기적으로 점검하여 동 조건이 적절하게 이행되고 있는지 여부를 관리하여야 하는데도 조건이 부여된 여신 중 여신 실행 후의 이행조건이 부여된 여신에 대하여 이행 여부를 확인하는 절차가 없고 차기 여신을 취급할 때 영업점으로부터 이행점검표를 징구하는 데 그치고 있어 여신의 건전성 확보 및 원활한 회수를 저해할 우려가 있으며

◐◐◐◐부에서 여신감리 결과에 따라 조치를 요구하는 경우 모든 종류의 조치요구사항에 대하여 □영업일의 동일한 조치결과 보고기한을 정하고 있어 기한 내 조치를 완료하거나 조치 이행 여부를 적기에 점검하기가 어려우므로*

* 전결권 위반, 특별약정서 체결 등 1회성의 중요한 조치요구사항의 경우에도 □ 영업일의 기한 내에 보고하기 위하여 “이행 예정”, “요청 중” 등으로 조치결과를 보고하고 있으며, 실제 이행결과에 대한 보고 및 이에 대한 확인을 하지 못한 상태에서 ◐◐◐◐부가 상당기간이 지난 주기적 점검(□개월~□개월 주기)시 점검하고 있는 상황

승인조건이 부여된 여신에 대하여 조건 이행 여부를 적시에 확인할 수 있는 시스템을 마련하고 적정한 주기로 점검토록 하는 한편, 여신감리 결과 조치요구사항에 대하여 사안 별로 이행 완료에 필요한 기간을 부여하고 이행 결과를 제출받으면 이를 점검하여 조치요구를 해제토록 절차를 정비하는 등 승인조건 여신 및 여신감리에 대한 사후관리 업무를 개선하시기 바람

(2) 부실채권에 대한 변상업무 투명성 제고 미흡

「부실여신 변상기준」에 의하면 부실채권 심의시 고의·중과실이 있는 대출 위규 관련자에 대해서는 실질적인 징계효과를 얻기 위해 징계조치 이외 손실금에 대한 변상을 병과하도록 하고 있으며, 중과실 귀책사유가 있는 직원에 대해서는 귀책금액의 최고 □□% 이내*에서 변상책임을 부과하도록 하고 있는데도

* (차주별 변상금액 한도) 기업대출 □천만원, 가계대출 □천만원

2016.12.15. 이후 부실채권 심의과정에서 ㈜♩♩♩등 □개 차주에게 취급한 □,□□□억원의 대출이 대출심사 소홀 등으로 □□□억원의 손실이 발생하였고 관련 취급자는 대출 취급 과정에서 중과실의 귀책사유가 있음에도 특별한 사유없이 은행손실에 대한 변상 책임을 부과하지 않은 사실이 있으므로

향후 부실채권 변상에 대한 공정성 및 투명성 제고 등을 위해 중과실·고의 귀책사유가 있는 부실취급자에 대해서는 변상금액을 산정하여 인사위원회에 부의하되, 변상금 감면시에는 인사위원회에서 공식적으로 논의하여 실시하고, 비공개 운영중인 변상관련 기준인 '부실여신 변상기준' 및 '제재조치 세부운영기준'에 대해서는 중요사항을 내규화하여 운영하시기 바람

아울러, 부실채권 이외 은행직원의 위법·부당한 업무행위로 인한 사고금에 대한 변상기준도 구체적으로 마련하여 운영하시기 바람

(3) 금융사고 예방을 위한 상시감시 활동 미흡

부산은행은 2013.6.1. 여·수신계좌 개설 및 제신고사항(비밀번호 변경 등) 등에 대한 고객 알림서비스인 'SMS통지 서비스'를 시행하고 2014.8.7. 계좌개설시 고객 신분증을 스캔하여 보관하는 '신분증 스캔시스템'을 도입하여 시행 중인데,

'SMS통지 서비스(2013.6.1.)' 및 '신분증 스캔시스템(2014.8.7.)' 시행 이후 발생한 금융실명제 위반건은 고객 신분증을 스캔하지 않고 복사된 신분증을 사용(□건)하였거나 계좌개설 신청서의 SMS통지 서비스란에 수신여부를 표시하지 않은 것(□건)으로 확인되었으며,

'신분증 스캔시스템' 도입(2014.8.7.) 이후 신분증 진위여부가 자동으로 확인 가능한 스캔절차를 거치지 않은 경우 은행직원이 신분증 발급기관을 통해 진위 여부를 직접 조회하여야 하나 조회여부에 대한 책임자 확인절차가 없고, 사고예방을 위해서는 신분증 스캔절차를 통해서만 계좌개설 허용 필요성이 있음에도 이에 대한 통제절차가 부재하여 스캔절차 없이도 계좌개설을 허용하고 있으므로 이를 개선하시기 바람

아울러 부산은행은 상시감시시스템을 구축하여 사고개연성 등이 있는 총 □□□개 항목에 대하여 상시감시업무를 수행하고 있으므로 영업점에서 고객 신분증을 스캔하지 않은 경우와 고객이 SMS통보 수신거절(수신여부 미표시 및 휴대폰번호 미등록 포함)한 경우에는 상시감시 항목에 포함하여 점검하시기 바람

(4) 금융소비자보호를 위한 알림서비스 미흡

내규「개인정보보호규정」,「금융소비자보호규정」 및「금융사고예방을 위한 대고객 문자통보 업무매뉴얼」 등에 의하면 은행은 개인정보의 정확성·완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 하고, 고객알림서비스를 운영하여 중요거래 등 사고가능성이 높거나 소비자 피해 소지가 있는 거래에 대하여 고객이 사전에 인지할 수 있도록 하여야 하는데도

고객이 개별거래의 가입신청서 등에 기재한 알림서비스(SMS·E-mail 등) 신청정보를 고객정보관리시스템(CRM)과 개별 단위업무시스템*에서 이원화**하여 관리하고 있어, 소비자 권익 보호에 필요한 중요정보의 대 고객 사전 통지가 누락될 소지가 있으므로,

* 여신·수신·펀드·신탁·카드·외환·방카슈랑스 등

** 고객이 연락중지청구를 신청하여 CRM에 'SMS 수신거절 고객'으로 등록된 이후, 펀드가입을 위하여 작성한 신청서에는 목표수익률 등을 SMS로 통지받겠다고 기재하고 그에 따라 펀드 업무시스템상 'SMS 수신고객'으로 등록된 경우, 고객의 최신의사를 반영하는 절차 없이 CRM에 등록된 바에 따라 대고객 통지서비스를 제공하지 않음

금융소비자 피해 예방을 위하여 고객정보관리시스템(CRM)과 개별 단위업무시스템에 이원화하여 관리하고 있는 알림서비스 신청정보가 고객정보관리시스템에 일원화하여 관리되도록 관련 업무절차 및 전산시스템을 합리적으로 개선하시기 바람

(5) 고액 현금거래보고(CTR) 확인 업무 불합리

금융회사는 2천만원 이상(2019.7월부터 1천만원 이상)의 현금을 금융거래의 상대방에게 지급하거나 영수한 경우 그 사실을 30일 이내에 금융정보분석원장에게 보고하여야 하나

부산은행은 고액현금거래 보고 의무 이행을 위해 자금세탁방지 전산시스템을 통해 금융정보분석원에 전송하는 과정에서 오류가 발생했음에도 보고서 정상발송 여부 등에 대해 확인점검을 실시하지 않아 2019.10.30.까지 고액현금보고대상 □건을 지연보고 한 사실이 있으므로

은행의 보고책임자는 고액 현금거래가 발생한 경우 이를 금융정보분석원에 보고업무 수행 후 대상 보고서 정상발송 여부 등 자금세탁방지를 위한 시스템 등의 운영상황을 모니터링하고 개선·보완하여 고액 현금거래가 발생한 경우 보고가 누락되지 않도록 업무처리 및 전산시스템을 개선하시기 바람

(6) 고액 현금거래보고(CTR) 예외대상 관리·운영 불합리

「자금세탁방지업무지침」 제56조에 의하면 영업점에서는 고액현금거래 보고 여부를 검토하여 고액현금거래(2019.7월부터 1천만원이상) 보고대상이 아닌 경우 거래발생 익일에 미보고 사유를 등록하고, △△△△부는 동 사유의 적정성 여부를 점검해야 하는데

영업점 직원이 대체거래를 현금거래로 오류 입력하여 고액현금거래 대상 거래로 추출*이 되는 경우가 빈번히 발생하고 있음에서 불구하고,

* 2019.1.2 ~ 2019.6.28. 기간 중 □,□□□건의 CTR보고 예외대상 중 □,□□□건이 직원 착오로 발생

△△△△부는 영업점의 고액현금거래 예외보고 대상 판단에 대한 검토의견을 작성시 영업점 의견을 남겨두고 △△△△부 의견을 병기하지 않고 기존 영업점 의견을 삭제하고 새로 작성하는 등 고액현금거래 미보고 사유에 대한 적정성 등 검토의견 이력관리가 미흡하므로

고액현금거래 미보고 사유에 대한 △△△△부 검토의견을 별도로 기록하고 CTR보고 대상 현금거래시 영업점 직원의 사전인지를 통한 조작착오를 최소화 하는 등 업무처리 및 전산시스템을 개선하시기 바람

(7) 장외파생상품 관련 내부통제절차 불합리

은행의 장외파생상품 관련 내부통제 절차와 관련하여 다음과 같이 일부 미흡한 점이 있으므로 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈎ 위험회피대상금액 신규설정 및 증액 시 내부통제 미흡

내규 「영업점 파생상품 업무지침」에 따라 영업점은 매년 1월말까지 무역협회가 발급한 최근 3년간 수출입 실적 등 장외파생상품 거래가 위험회피의 목적임을 증빙할 수 있는 서류를 투자자로부터 징구하여 연간 위험회피대상금액*을 설정해야 하고

* 최근 3년간 수출입 실적 평균 또는 전년도 수출입실적에 금년도 예상성장률을 반영하여 산출

무역협회가 1월 중 업체별 전년도 수출입실적을 발표하고 있음에 따라 부득이하게 동 발표 이전에 장외파생상품을 거래하는 경우 예외적으로 직전년도에 설정한 금액을 준용토록 하고 있으나 동 발표 이후에도 직전년도 금액을 임의로 준용하는 등 거래 상대방 리스크 관리에 소홀할 우려가 있으므로

매년 1월말까지 위험회피대상금액을 신규로 설정하도록 투자자에 대한 안내를 강화하고 동 금액이 설정되지 않은 경우 2월 이후 추가 거래가 불가하도록 전산통제를 강화하는 등 관련 내부통제 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

또한, 위험회피대상금액을 신규 설정하거나 증액하기 위해 예상성장률을 반영하는 경우 수출입 실적이 하락세를 지속하거나 등락을 반복하는 등 향후 방향성에 대한 전망이 어려운 상황임에도 불구하고 합리적인 근거 없이 예상성장률을 관대하게 산정하여 위험 회피대상 금액을 과다 산정할 개연성이 있으므로

위험회피대상금액 산정 시 예상성장률을 반영하는 경우 합리적이고 객관적인 근거를 마련하여 거래 서류에 첨부토록 하고 매출증가율 등 재무지표를 이용하여 동 비율을 산정하는 경우 영업점 또는 담당자간 산출 방식에 차이가 발생하지 않도록 본부 차원에서 표준방안을 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈏ 위험회피대상금액 초과 거래 방지를 위한 내부통제 미흡

연초 위험회피대상금액을 설정한 이후 투자자는 영업점 또는 인터넷을 통해 장외파생상품을 거래할 수 있고 은행은 연간 누적 거래금액이 위험회피대상금액을 초과할 것으로 예상되는 경우 거래가 중단되도록 전산통제를 마련하였으나

영업점의 경우 장외파생상품 거래에 따른 각종 데이터를 전산상 체계적으로 관리하지 않고 있고 인터넷의 경우 위험회피대상금액 대비 연간 누적 거래금액의 비율이 100%를 초과*하는 경우에도 거래가 중단되지 않는 등 내부통제가 취약한 측면이 있으므로

* 동 비율에 관한 인터넷 전산통제 설계시 소수점 부분을 별도로 고려하지 않음에 따라 100% 초과 101% 미만의 범위에서 비율이 산출되더라도 별도의 통제없이 거래가 진행되었음

위험회피대상금액 설정 이후 발생하는 각종 거래 데이터는 전산상 체계적으로 관리할 수 있도록 하고 전산통제 미비사항을 개선하고 향후 유사한 사례가 발생하지 않도록 관련 내부통제 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈐ 외환 파생상품 관련 자점감사의 실효성 미흡

내규 「자점감사업무지침」에 따라 △△△△부는 외환 파생상품 거래 시 위험회피대상금액 초과 거래 여부 등을 자점감사 항목*에 반영하고 동 항목의 적정성에 대해 영업점이 자체적으로 매일 점검하고 △△△△부에 보고토록 하고 있으나

* ① 위험회피대상금액 설정 확인서 및 영업점장 결재 여부, ② 예상성장률 적용 시 성장률 추정 근거자료의 적정 여부, ③ 외환 파생상품거래 건별 확인서 작성 및 영업점장 결재 여부, ④ 위험회피대상금액(한도) 이내 거래 여부

영업점은 미비사항을 자체적으로 점검하거나 보완내역을 별도로 보고하지 않고 △△△△부도 영업점 임점감사* 시 이에 대해 별도로 지적하지 않는 등 자점감사가 실질적으로 작동하고 있다고 보기 어려우므로

* △△△△부 소속 △△△△역은 매 6개월마다 전 영업점에 임점하여 자점감사의 적정성 등을 점검

자점감사 항목이 실효성 있게 운영될 수 있도록 전산통제 및 △△△△부의 점검을 강화하고 특히, 위험회피대상금액(한도) 이내 거래 여부, 고위험 장외파생상품 거래 등의 경우 △△△△부가 상시감시를 통해 직접 점검할 수 있도록 내부통제를 강화하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈑ 외환 파생상품 거래내역 은행연합회 전송 업무절차 미흡

은행연합회 협약*에 따라 각 외국환 취급기관(은행)은 투자자별 외환 파생상품 거래내역을 은행연합회 전산에 집중하여야 하나

* 「파생상품 거래정보 집중 및 공유를 위한 협약」

은행은 2015.1.1. ~ 2019.9.30. 기간 중 전체 발생한 □□,□□□건 중 총 □,□□□건*(□□%)의 외환 파생상품 거래 내역을 은행연합회에 전송하지 아니하였고 동 전송 업무에 대한 업무 수행 방법, 업무 수행의 적정성에 대한 점검체계 등 내부통제 지침을 별도로 마련하지 아니함에 따라 전송 누락이 지속적으로 발생하고 있음에도 자체적으로 인지하지 못하였으므로

* 거래내역 은행연합회 전송 누락현황(2015.1.1.~2019.9.30. 기간 중, 전체비중) :
① 업체기준 : □□□개(□□%), ② 거래건수 기준 : □,□□□건(□□%), ③ 금액 기준 : □.□억미달러(□%)

외환 파생상품 거래 내역에 대한 은행연합회 전송 관련 업무 절차 등 내부통제 지침을 마련하고 은행연합회 기 전송 자료와 은행 원장 내 보유 자료가 일치하는지 여부를 점검하는 등 전송 누락이 발생하지 않도록 내부통제를 강화하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈒ 전문투자자 리스크 관리 미흡

「자본시장법」에 따라 전문투자자는 각종 위험에 대한 이해도 및 전문성을 인정받아 일반투자자와 달리 장외파생상품 거래에 따른 설명의무 등을 적용하지 않음에도 거래의 종류 및 위험성을 고려하여 은행은 리스크 관리에 유의할 필요가 있으나

2019.9월 이전까지 총 □□□개 투자자에 대해 일반 또는 전문투자자의 구분이 없이 일반투자자로 일괄적으로 분류하여 관리하고 있는 등 거래 상대방 리스크에 대한 관리가 충분히 이루어지지 않고 있으므로

영업점에 대한 교육 등을 통해 일반투자자 및 전문투자자의 개념 및 거래 시 유의사항을 숙지하도록 하고 투자자정보 최초 등록 시 투자자의 종류를 명확히 구분하여 등록하고 관리할 수 있도록 전산통제를 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(8) 대고객 외환 파생상품 수수료산정 기준 미흡

부산은행은 대고객 외환 파상상품에 대하여 헤지비용(거래가격)의 적정성 점검*의 경우 절차를 마련하여 수행하고 있으나, 외환·파생 수수료는 별도의 기준 및 점검절차**가 없어 은행이 부담하는 리스크량(차주의 신용등급, 만기)과 관계없이 산정되고 있으므로 건전성강화와 소비자보호를 위하여 리스크를 반영한 합리적 수수료 산출체계를 마련하고 대고객 외환·파생 수수료 점검기준을 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

* 대고객 거래가격에서 수수료를 차감한 가격의 적정성 점검기준
** 외환・파생상품 수수료 산출기준에 대하여 별도의 법규 또는 내규는 없음

(9) 운영리스크 정성지표에 대한 관리 및 활용 미흡

부산은행은 운영리스크 통제를 위하여 정성적지표(RCSA, KRI, 손실사건등)를 마련하여 관리토록 규정화 하고 있으나,

내규상 운영리스크 정성적지표 중 핵심리스크지표(KRI, Key Risk Indicator)와 관련하여 ① 임계치 한도 초과시 경영진(리스크관리 집행위원회 및 은행장) 보고 및 대응방안 승인절차 누락, ② 조기경보지표 선정 절차 누락, ③ KRI 검증 절차를 누락 등 미흡한 점이 있으며,

리스크통제 자기진단 지표(RCSA, Risk and Control Self-Assessment)와 관련해서는 ④ RCSA 지표의 객관성 확보를 위한 손실사건 수집결과 비교 절차가 누락되어 있고, 손실사건 수집관리 지표와 관련해서는 ⑤ 손실사건 자료 현황 및 분석

결과에 대한 경영진(리스크관리 집행위원회, 은행장) 보고가 누락되는 등 운영리스크 정성지표에 대한 관리 및 활용이 미흡하므로

운영리스크 방지 문화 확산 및 실효성 있는 운영리스크 관리를 위하여 정성지표 관리절차를 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(10) 시장리스크 적합성검증 미흡

부산은행은 £ £ £모형을 통하여 내부 시장리스크량을 산출하고 한도를 배분·관리하고 있으며, 99.9% 신뢰수준*으로 모형의 사후검증을 일별로 수행하고 있으나, 초과횟수가 빈번**하여 내부시장리스크량을 산출하는 모형의 적정성이 우려되므로, 사후검증 초과시 초과원인을 규명하여 경영진에게 보고하는 업무절차를 마련하고 시장리스크모형에 대한 적합성 검증을 주기적으로 수행하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

* 사후검증시 모형이 1,000일(4년)에 1번 사후검증을 초과하는 경우 정상적인 모형을 가정
** 검사대상기간 중 사후검증에서 □□회 초과(£ £ £모형에 따라 산출된 리스크량이 가상손익 및 실재손익을 초과)

(11) 가격적정성 점검기준의 실효성 미흡

부산은행은 대고객·대은행 장외파생 거래 가격에 대한 일별 적정성 검증*을 수행하고 있으나 다음과 같이 점검기준의 실효성이 낮은 상황이므로 점검기준을 강화하여 실효성 있는 점검을 수행할 필요가 있으며,

* 거래시 수수료(영업점 수수료, 브로커 수수료)를 제외한 거래가격(헤지비용)의 적정성에 대한 점검

실효성이 낮은 점검기준의 주요내용

상품	점검기준	관대화 경향 내용
장외외화 유가증권	고시가격 ±◴.◴%	은행이 거래하는 외화채권은 모두 KP물인데 일별금리 변동폭 허용수준(◕%)이 과다함
금리파생상품 (IRS)	평가손익/명목금액 >◵.◵%	CD를 기반으로 하는 파생상품이므로 기준금리가 ◔.◔%인 상황에서는 금리 일별 변동폭 허용수준(◒%)이 과다함
통화파생상품 (CRS)	평가손익/명목금액 >◓.◓%	CRS는 FX SWAP과 동일한 커브를 가지고 평가하므로 FX SWAP의 허용기준(◒.◒%)과 유사수준의 점검기준이 필요함

동일상품에 대한 신탁계정과 고유계정간 점검기준이 상이*하므로 점검의 실효성을 제고하기 위해 기준을 일원화하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

* 고유계정 점검기준은 '평균수익율±□bp', 신탁계정 점검기준은 '평균수익율±□□bp'으로 계정간 점검기준이 이원화 되어 있음

(12) 장외파생 총위험 관련 리스크 허용한도 설정 미흡

부산은행은 장외파생상품 총위험액*을 관리하면서 ☆☆☆☆ 부서의 트레이딩 포지션에 대한 신용리스크한도와 시장리스크한도를 설정**하여 왔으나,

* 은행이 한도관리시 유가증권, 현물(spot) 등 다른상품과 장외파생상품을 합쳐서 관리함에 따라 순수 장외파생상품관련 신용·시장·운영 리스크를 합산하여 별도 관리하기 위한 한도

** 2009년 "겸영금융투자업자 장외파생상품 위험한도 보고"(금자파총-00133, 2009.7.13)에 따라 유가증권 및 현물과 합산하여 시장·신용리스크 한도를 설정·관리

최근 목표상환선도(TRF, Target Redemption Forward)와 같은 비정형파생상품 거래가 증가하는 등 거래상대방 리스크가 증가하고 있으므로 건전성강화를 위하여 순수 장외파생상품에 대한 신용리스크와 시장리스크를 합산한 장외파생 총위험관련 리스크 허용한도를 별도로 설정하여 관리하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(13) 리스크를 반영한 성과평가 체계 마련 미흡

▽▽▽▽부 성과평가시 사용하는 지표는 거래에 수반되는 리스크비용(예상손실, 자본비용 등)이 반영되어 있지 않고 성과평가가 장외파생 거래량 증가에 단순 연동되어 있어,

비정형 파생상품에 대한 백투백(Back-To-Back) 거래의 증가*를 유발시키는 요인으로 작용하고 있으므로, 건전성 강화를 위하여 ▽▽▽▽ 부서 평가시 리스크비용을 감안한 성과평가 지표를 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

* 비정형 상품에 대한 평가시스템이 없음에도 불구하고 백투백 거래로 목표상환선도(TRF) 거래를 지속 확대 중
  - 비정형 파생상품 거래량추이(백만$) : 2016년(□□□) →2017년(□□□) →2018년(□□□) →2019.3Q(□□□)

(14) 금리리스크 위기상황분석 미흡

부산은행은 금리리스크 산출시 위기상황을 반영하여 한도를 배분하고 리스크량을 측정하고 있으나, 2015년 및 2017년말 동일 금리민감부 자산부채에 대하여 정상시점의 금리리스크량이 위기상황시 금리리스크량을 초과하는 등 위기상황 시나리오의 실효성이 낮은 경향이 있으므로

예외적이지만 발생 가능한 사건에 대한 잠재적 취약성 대비를 위하여 통합위기상황분석 시나리오와 함께 개별위기상황 분석 시나리오*를 반영하여 리스크량을 측정하고 그에 대한 한도를 설정하는 등 위기상황분석 시나리오를 보완하여 금리리스크 산출 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

* 표준충격이상의 금리충격, 수익률곡선의 뒤틀림·역전·기울기변화, 베이시스리스크 고려 등

(15) 리스크관련 지표에 관한 보고절차 미흡

내규 「리스크관리 집행위원회 규정」에 따르면 ▼▼▼▼▼부는 자본적정성(BIS비율)관리 현황을 리스크관리 집행위원회에 보고하도록 되어 있으나,

▼▼▼▼▼부는 신용가치조정 규제자본 산출시 리스크측정 방법이 변경되었음에도 불구하고 2019.3월 위험가중자산을 변경전 방법*으로 약 □□□억 과소 산출하였으며, 2019.5월 산출방법을 수정하여 2019.6월부터 위험가중자산을 정상적으로 산출**하면서 산출방법 수정 등에 대한 사항을 리스크관리 집행위원회에 별도 보고하지 않는 등 경영진에 대한 보고가 미흡하였으므로

건전성 강화를 위하여 리스크관련 지표에 대한 보고 및 사후관리 절차를 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

* 신용가치조정(Credit valuation adjustmnet)에 대한 위험가중자산 산출시 유효만기 상한적용(5년)이 삭제되었음에도 불구하고, 유효만기 상한을 5년으로 적용

** 변경방법을 2019.3월말로 소급적용시 BIS비율은 □□.□□%로 영향은 없음

(16) 정보처리시스템 감리대상 선정 불합리

내규 「품질보증업무지침」에 따라 외부 전산감리 대상사업의 기준*을 정하고 있으나,

* 감리비용을 제외한 사업 예산이 이사회 결의사항 이상(□□억원 초과)에 해당하는 사업 중 해당업무 소관부서 사업품의 시 외부감리 대상으로 선정한 사업

검사대상기간 중 외부감리 대상으로 선정된 사업이 없어 대규모 IT예산 투자 사업에 대한 감리 등 품질관리 활동이 내부직원에 의해서만 수행되는 등 감리 업무의 투명성이 저하될 소지가 있으므로,

앞으로 주요 사업(경영위원회, IT운영위원회 심의대상 사업 등)에 대해서는 외부 감리를 통해 품질관리 활동이 개선될 수 있도록 관련 내규 및 업무를 개선하시기 바람

(17) IT투자사업 사후평가 불합리

내규 「IT사업추진업무지침」에 따라 IT사업 중 하드웨어(H/W)와 소프트웨어(S/W)의 투자 합산금액이 □□억원을 초과(경영위원회 결의사항)하는 경우 IT투자 사업에 대한 사후평가(효과분석)를 업무실시 후 □개월 이내 실시하고 있으나,

검사대상기간 중 동 기준에 따라 추진된 사업이 총 □건에 불과하여 IT투자 사업의 사후평가 업무에 대한 실효성이 저하될 소지가 있으므로,

앞으로 IT운영위원회 심의대상(□억원 초과) 사업 등 주요 IT투자 사업에 대해서도 사후평가를 확대하는 등 관련 내규 및 업무를 개선하시기 바람

(18) 프로그램 테스트 불합리

내규 「IT적용업무지침」에 따라 프로그램 등록, 변경(수정) 및 폐기에 따른 목록관리, 변경관리, 접근통제 절차의 세분화 등 원활한 프로그램 관리를 실시하고 있으나,

테스트 시 다양한 테스트 데이터를 확보하지 않아 프로그램에 오류가 내포되어 있었음에도 테스트 단계에서 오류를 발견하지 못하여 장애가 발생한 사례가 있으므로

앞으로 전자금융거래 관련 프로그램 테스트 시 오류에 대한 검증이 가능하도록 운영시스템과 유사한 환경에서 테스트 데이터를 확보하여 실시하는 등 관련 시스템 및 절차 등을 개선하시기 바람

(19) 대외계 통신망 운영방법 불합리

내규 「IT비상계획업무지침」에 따라 금융결제원, 은행연합회, 타 금융회사 등과의 자료 송·수신 등을 위하여 대외계시스템을 운용하면서 주전산센터의 재해·장애 등 비상상황에 대비하고 대외기관 전용회선 비용절감 등을 위하여 서울통신실*을 이원화하여 구축·운용하고 있으나,

* ㅇㅇ구 소재 ☏☏ IDC, ㅎㅎ구 소재 ♪♪ IDC

검사착수일(2019.11.25.) 현재 총 □□개의 대외기관 통신망(총 □□개 회선) 중 이중화된 전용회선(□□회선)이 분산되지 않고, 주전산센터 및 이원화된 서울통신실 중 1곳(☏☏ IDC)으로만 집중 구축*하여 해당 통신시설의 재해·장애 발생 시 핵심업무에 대한 업무지속성 확보가 어려울 우려가 있으므로,

* 주전산센터(▣▣ ▣▣구) : ♬♬♬♬♬♬원, ●●은행, ■■은행, ∮∮카드 등 17개 대외기관, 서울통신실(☏☏ IDC) : ¶¶¶¶¶¶공사, ♥♥♥♥♥♥원, ♣♣카드 등 26개 대외기관

앞으로 주전산센터 및 서울 통신실 등 통신시설의 비상상황 시에도 업무지속성 확보가 가능하도록 핵심업무 관련 대외기관 전용회선을 분산하여 재구성하는 등 관련 통신망 및 비상계획 등을 개선하시기 바람

(20) 정보처리시스템에 대한 전원 공급방법 불합리

내규 「물리적보안지침」에 따라 정보처리시스템의 안정적인 운영 및 전력 공급의 연속성 유지를 위하여 전산센터 외부인입 전력선, 비상발전기 및 무정전 전원장치(이하 "UPS") 등을 이원화하여 구축·운영하고 있고, 단일 전원으로 구성된 정보처리시스템 무순단이중화절체스위치(이하 "STS*")를 통해 전력공급 장애에 대비하고 있으나,

* Static Transfer Switch : A, B 이중으로 전원을 받아서 그 중 한 전원을 2차 측에 공급하며 비상 시, 무순단으로 절체되는 시스템

주전산센터에서 운영 중인 스위치 등 일부 통신장비의 경우 단일전원으로 구성되어 있음에도 STS에 연결되어 있지 않아 UPS 등 장애 발생 시, 일시적인 서비스 장애 등이 발생될 우려가 있으므로,

앞으로 정보처리시스템 신규 도입 시 가급적 공급 전원 이원화 구축이 가능하도록 추진하는 한편, 부득이하게 단일 전원으로 구성되어 운영 중인 정보처리시스템에 대해서는 STS 등을 통한 전력공급이 안정적으로 이루어질 수 있도록 관련 설비 등을 개선하시기 바람

(21) 인터넷뱅킹 이용자 비밀번호 관리 불합리

내규 「홈페이지 회원관리 업무매뉴얼」에 비밀번호 관련 제약사항이 "6자 이상 8자 이내의 영문(대/소문자 구분)과 숫자 조합"으로만 되어 있고 인터넷뱅킹에도 동 조건에 대하여만 체크하고 있으며,

비밀번호 입력오류 횟수를 인터넷 브라우저별로 산정하여 복수개의 브라우저를 사용하는 경우 비밀번호를 □회 이상 틀리더라도 계속적으로 비밀번호 입력 시도가 가능한 취약점이 있으므로

앞으로 이용자 비밀번호에 특수문자를 포함토록 하는 등 비밀번호 생성 규칙을 강화하고, 비밀번호 오류 횟수가 계정 단위로 관리되도록 관련 절차 및 시스템을 개선하시기 바람

(22) 직원용 인터넷PC 접속사이트 통제 미흡

내규 「사용자보안지침」에 따라 IT부서 이외 부서의 직원들이 사용하는 인터넷 PC에서 웹하드(www.◎◎◎◎◎◎◎.¢¢.ÅÅ) 접속 및 파일 업로드·다운로드가 허용되어 있어 정당한 자료 반출 사유 없이 업무자료가 동 웹하드를 통해 외부로 유출될 우려가 있으므로

앞으로 인터넷 PC에서 웹하드 사이트의 접속을 차단하고, 업무 목적상 불가피한 경우 특정 직원에 한정하여 접속을 허용하는 등 관련 통제 절차를 개선하시기 바람