경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 광주은행

2. 조치일 : 2019. 4. 19.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 3건, 개선 1건

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

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 가산금리 산정체계 내부통제 강화

① 목표이익률 산정절차 강화

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

2015년 5월 이후 목표이익률에 대한 주기적인 조정이 이루어지지 않고 있으며, 목표이익률 산출근거도 은행 내규에 명확하게 명시하고 있지 않아 목표이익률이 합리적으로 산출되지 않을 소지가 있으므로

목표이익률에 대한 주기적인 조정 및 점검 절차를 마련하고 산출근거를 은행 내규에 명확히 반영하는 등 목표이익률 산출 및 운영체계를 강화할 필요가 있음

② 금리산출 오류 방지를 위한 내부통제 강화

은행은 대출금리가 합리적이고 정확하게 산출되도록 금리구성항목에 대한 검증 및 점검을 수행하는 등 내부통제체계를 구축·운영하여야 하는데도

금리산출과정에서 영업점 직원이 전산시스템 입력을 잘못하여 가산금리항목이 오류적용*된 사례가 발생하는 등 금리산정 업무 관련 내부통제가 미흡하므로,

* 오류로 부과된 이자는 은행이 자체적으로 차주들에게 모두 환급 완료함(지연배상금 포함)

금리산출시스템 개선 및 직원 교육 등을 실시하고 정기적으로 영업점의 내부통제 기준 준수여부 및 금리산정내역의 적정성을 점검하며 그 결과를 기록·관리하는 등 금리산출 오류 방지를 위한 내부통제를 강화할 필요가 있음

③ 마이너스대출에 대한 가산금리 산출체계 강화

은행 내규에 의하면 가계 및 기업여신의 '마이너스대출'에 대해서는 추가가산금리를 신용등급에 따라 차등 적용하고 있으나,

신용등급별 위험률에 대한 신용프리미엄은 가산금리 항목 중 예상손실에 이미 반영되어 있고, 마이너스대출 가산금리는 한도거래에 따른 기회비용 보전 차원에서 부과되는 점을 감안할 때 신용등급별로 차등 부과하는 것은 불합리한 측면이 있으므로

앞으로 여신취급시 저신용자 또는 취약계층에 대해 과도한 가산금리가 부과되지 않도록 마이너스 대출에 대한 합리적인 가산금리 부과기준을 마련할 필요가 있음

(2) 감면금리 적용시 내부통제 강화

감면금리를 적용한 대출의 기한 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 금리인하요구권의 대상차주 및 요구사유를 이메일 또는 휴대전화 문자메세지(SMS) 등을 이용하여 통지하도록 되어 있으나,

금리인하요구권에 대한 고객안내를 이메일로만 실시하고 있어 우편 또는 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 안내수단을 다양화하는 등 관련 업무절차를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 가계대출 취급시 고객정보 입력 및 검증기능 미흡

은행 내규에 의하면 고객의 소득·직업·재산정보 등은 대출한도 및 신용등급에 중대한 영향을 미치므로 정확한 정보를 전산시스템에 등록하여야 하는데도

연소득 정보의 경우 전산 입력항목이 각 업무단위별로 다원화되어 있어 대출금리 산출시 동일 고객의 연소득 정보가 다르게 입력되어 가산금리 과다수취 등 고객피해가 발생할 소지가 있으므로

가계대출 취급시 고객의 연소득, 직업 및 재산정보 등에 대한 정합성이 확보되도록 검증기능을 강화하고, 고객 신용등급 평가에 중대한 영향을 미치는 고객정보(연소득, 직업 등)는 일원화하여 관리되도록 관련 전산시스템을 체계적으로 개선하시기 바람