경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : (경기)제이티저축은행

2. 조치일 : 2022.7.15.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 4건, 개선 4건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 개인신용평가 모형에 대한 관리 강화

검사착수일(2021.5.13.) 현재 개인신용대출 신용평가모형에 대하여 주기적인 적합성·타당성 검증을 시행하지 않음에 따라 신규 고객군 유입, 시장환경 변화 등을 적시에 반영하지 못할 우려가 있으며,

개인신용대출 경과월별 빈티지연체율(매·상각 포함 실질연체율)의 경우 2018년~2019년 취급분에 비해 2020년도 1분기 취급분에서 상당히 높게* 나타나고 있는 등 개인신용평가 모형의 변별력 저하로 인하여 한계채무자 증가 및 대출 건전성 악화 우려가 있으므로,

* (M+12 기준) 2018년 5.8% → 2019년 5.6% → 2020년 1분기 7.1%

앞으로 개인신용대출 신용평가모형에 대한 주기적인 적합성·타당성 검증을 수행하고, 신용평가모형의 변별력을 제고할 수 있도록 평가모형을 적극 개선함으로써 개인신용대출에 대한 건전성 및 리스크 관리를 강화하시기 바람

(2) 여신 업종 분류 업무에 대한 관리 강화

검사기준일(2021.3월말) 현재 각 영업점에서 차주의 업종 정보를 등록하면서 차주가 특수목적법인(SPC) 등인 여신에 대하여 차주의 업종을 경제적 실질*에 따라 분류하지 않고 외관만을 근거로 '금융·보험업'으로 일괄 분류함으로써, 건설업 여신(200억원) 및 부동산업 여신(707억원)을 금융·보험업 여신으로 오분류 하였는바,

* 「상호저축은행법 시행령」 제8조의2 제2호, 「상호저축은행업감독규정」 제22조의3에 의하면 상호저축은행은 업종별 신용공여한도를 준수하여야 하며, 이 때 해당 차주의 업종은 외관이 아닌 경제적 실질에 따라 분류하여야 함

앞으로 각 영업점에서 차주의 업종 정보를 경제적 실질에 따라 분류·등록하고, 리스크관리부서는 영업점이 분류한 업종 정보의 정확성 여부를 검증할 수 있는 업무책임자를 지정하는 등 업종 분류 검증기능을 강화할 필요가 있음

(3) 신용정보 관리 관련 내부통제 강화

검사착수일(2021.5.13.) 현재 신용정보 등록·변경에 대한 별도의 자체 관리 기준이 마련되어 있지 않고, 2016.10.4.~검사착수일(2021.5.13.)까지 신용회복지원의 실효 등으로 연체정보 재등록* 사유가 발생한 차주 61명의 연체정보를 재등록 사유 발생일로부터 최소 33일, 최대 795일 지연 등록하는 등 신용정보의 정확성·최신성 유지에 일부 미흡한 점이 있는바,

* 「일반신용정보관리규약」 제9조 제3항에 의하면 금융기관은 연체정보등이 해제된 후 해당 해제사유가 취소 또는 실효된 경우 해당 해제사유로 해제된 연체정보등을 다시 등록하여야 함

앞으로 신용정보의 정확성과 최신성이 유지될 수 있도록 신용정보 등록·변경에 대한 자체 관리 기준을 마련하고, 신용정보처리자는 신용정보 변동사항에 대한 정기적인 점검을 실시하며, 신용정보의 주요 내용에 변동이 있음을 알게 된 경우 즉시 정정할 수 있는 시스템을 구축하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

(4) 이사회 의사록 관리 강화

내규 「이사회규정」 제13조에 의하면 저축은행은 이사회 의사경과 요령 및 그 결과를 의사록에 기재 또는 기록하고 출석한 이사의 기명날인 또는 서명을 받은 후 보관토록 되어 있으며, 의사록의 기재내용이 실제 회의 내용과 상이하여서는 아니되는데도,

검사대상기간 중 이사회 의사록 내용이 실제 회의 내용과 상이[1]한 경우가 다수 발견되었으며, 의사록 원본이 특별한 사유없이 복수로 존재[2]하기도 하는 등 이사회 의사록 관리 상태가 미흡하므로

1) 2020.6.25.자 안건 : '2/4분기 대손상각'이 'NPL 채권 매각의 건'으로 기재
2020.9.24.자 안건 : '3/4분기 대손상각'이 '3/4분기 대손상각 매각의 건'으로 기재

2) 2021.2.16. 및 2021.2.25.자 이사회 의사록의 경우 원본이 2개 존재

앞으로 의사록 작성부서 외 임직원의 추가 검토 절차 및 기명날인 전 설명 절차 도입 등을 통해 이사회 의사록이 오류없이 작성·보관될 수 있도록 하고, 법원 제출 등의 필요에 따라 복수의 의사록을 작성하는 경우에는 복수의 의사록 작성 사유, 작성 부수, 사용내역 등을 기록하는 등 이사회 의사록의 관리 강화 방안을 마련·시행하시기 바람

나. 개선사항

(1) 무수익여신 채권 매각 프로세스 개선

2016년 이후 무수익여신 채권 매각시 매각규모 확대, 부대비용 절감 등을 위해 계열 금융회사[1]와 공동으로 매각(분기별, 총 20회)[2]하면서, 각 사의 채권 잔존가액 비중에 따라 채권매각대금을 배분함으로 인하여 공정가치(회계법인 평가액) 비중에 따라 안분하는 경우에 비해 적은 금액을 수령[3]하였는바,

앞으로 무수익여신 채권을 매각시 저축은행의 이익에 부합하는 경우 단독 매각 방식도 고려하는 등 매각 방식을 다변화하고, 타 금융사 등과 공동매각시에는 매각대금을 배분함에 있어 공정가치 비중 등 보다 객관적이고 합리적인 기준에 따라 배분할 필요가 있음

1) △△△△△저축은행, ▽▽▽캐피탈, ○○○○○○대부

2) 계열사 채권을 합쳐(pooling) 일괄 매각하는 방식

3) 총 20회 가운데 10회에 걸쳐 총 431백만원을 초과 수령하고, 10회에 걸쳐 총 532백만원을 부족 수령

(2) 채권추심 활동 관련 내부통제 미흡

검사착수일(2021.5.13.) 현재 채권추심업무 수행시 법인 휴대전화를 이용한 전화추심의 경우 통화 내역 녹음 및 녹음기록 보존 제도를 시행하지 않으며, 그 밖에 채권추심을 하는 경우 구체적인 통화 횟수·내용 등을 제한하는 통제장치가 없는 등

* 「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인」 제29조 및 제31조에 의하면 금융회사 등은 임직원의 불법·부당한 채권추심 행위 확인을 위해 전화 녹음시스템을 구축하여 채권추심업 종사자의 채권추심 내역을 녹음하고 녹음기록을 일정기간 동안 보존하여야 하며, 채권추심업무 수행시 정당한 사유 없이 반복적으로 말·글 등을 채무자에게 도달하게 하는 행위를 금지하고 있으며, 내규 「채권추심 및 대출채권 매각 업무 매뉴얼」 제31조에 의하면 1일 최대 5회를 초과한 채권추심 행위를 금지

전화를 이용한 추심행위에 대한 기본적인 관리·감독이 제대로 이루어지지 않음으로써 임직원의 불법·부당한 채권추심행위가 발생할 우려가 있으므로

앞으로 채권추심과 관련한 모든 통화내용이 기록·보존될 수 있도록 전화 녹음시스템을 개선하고, 임직원이 전화를 이용한 불법채권추심 행위를 하는지 여부를 수시로 관리할 수 있도록 내부통제 및 사후관리 방안*을 마련·이행할 필요가 있음

* (예시) 휴대전화를 이용하여 추심 가능한 경우를 열거하고, 휴대전화를 활용해 추심할 경우 추심활동 기록 작성 의무화 등

※ 이번 검사기간 중 관련 내규 「채권추심 및 대출채권 매각 업무 매뉴얼」을 개정(채권추심행위를 1일 2회로 제한)하고, 1일 2회를 초과한 통화·문자 발송을 제한하는 전산시스템을 구축하였음(2021.6.7.)

(3) 가수금 등 정리 및 고객 환급 미흡

2016.5.12.~검사착수일(2021.5.13.) 현재까지 차주 등 고객에게 반환하여야 할 가수금[1] 등 총 347건 26.4백만원을 별단예금에 보관하거나 잡이익[2]으로 처리하는 등 그 환급업무를 소극적으로 처리함에 따라 고객의 불이익을 초래하고 있는바,

1) 차주로부터 초과 수령한 대출이자, 법적절차비용, 가상계좌에 초과입금된 금원 등

2) 차주 입금계좌 미보유, 고객 연락 불가 등의 사유로 별단예금에 편입하였다가 일정기간(5년) 경과시 잡이익 처리

조속한 시일 내에 가수금 등을 고객에게 조속히 환급하고, 앞으로 동일 또는 유사한 사례가 발생하지 않도록 관련 업무 매뉴얼을 마련하여 시행할 필요가 있음

※ 이번 검사기간 중(2021.6.3.~6.8.) 위 금액 중 즉시 반환이 가능한 금액(41건, 7.3백만원)을 일부 반환하였음

(4) 할부금융 이용자 보호 미흡

2016.6.15.~2020.4.20. 기간중 취급한 할부금융 12,279건, 578억원과 관련하여, 할부금융자금을 지급함에 있어 할부금융자금의 일부(건별 1~10%)*를 할부제휴업체 명의의 계좌(이하 '담보적립계좌')**에 적립하고,

* 이자부 할부금융거래의 경우 할부금융자금의 1~10%, 무이자부 할부금융거래의 경우 할부금융자금의 1~3% 금액 상당의 담보적립금을 적립

** 매수인(차주)의 연체 발생시 담보적립계좌에 적립된 금원(적립금)을 통해 대위변제 받을 목적으로 할부금융자금 중 일부를 적립하는 계좌로서, 저축은행은 동 계좌의 예금채권에 대해 질권을 설정받음

매수인(차주)의 연체 등 부실 발생시 담보적립계좌의 적립금을 통해 대위변제* 받고, 할부제휴업체에 대위변제 증서를 제공하는 형태로 업무를 영위하였는바,

* 위 기간 중 총 11,095건, 482백만원이 적립(1,184건은 미적립)되었고, 저축은행은 이 중에서 총 223건, 434백만원을 대위변제 받음

이는 할부금융사(저축은행)가 부담해야 할 채권 부실의 위험을 궁극적으로 매도인 등 고객에 전가*하는 것으로서 할부금융 이용자 보호에 역행할 우려가 있으므로

* 「약관의 규제에 관한 법률」 제7조 제2호는 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항을 무효로 한다고 규정하고 있음

앞으로 할부금융업무를 영위함에 있어 매도인에게 지급할 할부금융자금에서 일부금액을 공제·적립하는 등의 방법을 통해 할부금융사(저축은행)가 부담해야 할 위험을 고객에게 전가하는 거래구조를 개선(지양)하고, 그 밖에 할부금융 이용자(매도인을 포함)의 권익 침해가 발생하지 않도록 할부금융업무 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음