경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜하나은행

2. 제재조치일 : 2020. 3. 4.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 : 4건

※ 조치내용 중 경영유의사항은 금융회사의 주의 또는 자율적 개선을 요구하는 행정지도적 성격의 조치임

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 펀드 판매 관련 내부통제 절차 강화

일반투자자의 투자성향 등의 정보를 기간 제한 없이 반복해서 활용하거나, 상품설명 자료를 준법감시인의 사전심의 없이 상품설명서로 사용하는 등 펀드 판매 관련 내부통제기준이 실효성 있게 마련되어 있지 않고,

펀드 판매 관련 서류의 적정성 점검 체계의 부재로 해외금리연계 DLF 판매사례 점검 결과 투자자성향 체크 항목 미비 및 초고령투자자확인서 미비 등 판매 서류 작성을 미흡하게 한 사례가 다수* 발생하였으므로

* 금번 검사대상(1,948건)의 31.8%에 해당하는 619건이 내규상 의무 미준수

구 분	건수	금액(억원)
투자자성향 체크 항목 미비	192	426.3
기타 거래신청서 작성 미비	265	520.7
적합성보고서 미비	62	112.3
초고령투자자확인서 미비	234	472.2
녹취 미비(일부 설명 누락 및 OP가 녹취 등)	13	21.3
합 계 (중복 계좌 제외)	**619**	**1,270**

금융투자협회의 「표준 투자권유준칙」을 반영하여 펀드 판매절차 관련 내규 등을 정비하고, 정기적으로 영업점의 내부통제기준 준수여부 및 펀드 판매 관련 서류구비의 적정성을 점검하는 등 불완전판매 방지를 위한 내부통제체계를 강화할 필요가 있음

(2) 해피콜 업무수행절차 강화

내규「집합투자증권업무」8.2.1 등에 따르면 불완전판매의 사전 방지를 위해 신규 가입 고객을 대상으로 콜센터에서 4영업일 이내에 사후확인 전화(해피콜)를 실시하여 확인결과를 기록·관리하여야 하며, 해피콜 부실 계좌에 대해서는 영업점에서 3영업일 이내에 반드시 보완하여야 하는데도

해피콜 생략 대상이 아님에도 불구하고 생략 대상으로 오분류되어 해피콜이 누락(676건)되거나 해피콜 확인결과에 대한 기록·관리를 부실(137건)하게 하는 등 해피콜 업무 수행을 소홀히 하였으므로

해피콜 생략 대상 계좌에 대해서는 그 사유를 입증자료와 함께 첨부하고, 해피콜 확인결과 기록시 영업점장 등의 승인절차를 마련하는 등 해피콜 운영 및 관리를 강화할 필요가 있음

(3) 고객 관점의 성과평가지표 반영 등 영업점 및 PB 성과평가 운영 강화

내규「영업점 종합경영평가 세칙」제2조 등에 따르면 경영평가기준은 은행의 경영전략을 기반으로 경영평가 항목* 및 배점을 균형 있게 구성함을 원칙으로 하고, 법규를 위반하거나 비정상적이고 부적절한 방법을 통하여 실현된 이익 및 실적으로 경영평가 왜곡이 발생한 경우에는 해당 실적을 경영평가에서 제외할 수 있는데도

* 수익성, 성장성, 고객기반, 건전성, 내부통제 등의 항목으로 구성

영업점 성과평가지표(KPI)에 고객기반 항목인 고객수익률을 반영하지 않고, PB 개인 성과평가지표(KPI)에도 소비자보호 및 불완전판매 관련 배점(감점)이 없으므로

영업점 성과평가지표에 고객수익률 지표를 반영하고, PB 성과평가지표에 불완전판매 등 내부통제 항목을 반영하는 등 고객 보호가 강화될 수 있도록 성과평가 운영을 강화할 필요가 있음

(4) 전자문서 보관 및 관리절차 강화

내규「문서관리세칙」제63조 등에 따르면 금융감독원·행내 검사에 필요한 문서, 업무수행상 2기 이상에 걸쳐 이용하여야 할 문서 등은 3년 동안 보관하여야 하는데도

일선 부서에서 펀드 관련 홈페이지 게시판(PB게시판 등)에 등재된 일부 문서*를 삭제한 사례가 발생하였으므로

* CMS금리 정의 및 산출방식, 금리연계DLS 중도환매 장단점, 월별 펀드 판매 실적, 펀드 판매 지원 프로그램 등의 문서로 삭제 후 복구도 불가능한 것으로 확인됨

홈페이지 게시판에 등재된 문서를 주기적으로 백업하는 등 전자문서 보관 및 관리 절차를 강화할 필요가 있음