경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜신한은행

2. 제재조치일 : 2021. 5. 20.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	• 경영유의사항 17건
	• 개선사항 25건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 사외이사에 대한 충분한 정보제공 부족 등 이사회 운영 미흡

○ 은행은 주주와 예금자, 투자자, 금융소비자 등의 이익을 보호하기 위하여 이사회(이사회 내 위원회 포함)를 투명하게 운영하고, 그 운영실적 등에 대하여 객관적인 기록 및 평가 등이 이루어지도록 하여야 하는데 아래와 같은 문제점이 확인되었으므로 관련 업무에 유의할 필요가 있음

㈎ ◎◎◎◎부는 2018년 제11차 임시 이사회(2018.12.27.)에 업무집행책임자 선임을 위한 사전승인 안건을 부의하면서 ○○○ 부행장보의 직무배제 사실 및 그 사유 등에 대한 충분한 정보를 제공하지 아니하여 이사회에서 해당 사실에 대한 충실한 논의 없이* 재선임하는 결과가 발생하였으며

* 은행 이사회 심의 안건상 ○○○ 부행장보에 대한 형사 소송 진행상황 및 은행과의 이해상충 행위 내역, 도덕성·자질에 대한 자체 판단내역 등에 대한 기술이 없으며 이사회 의사록상에서도 이에 대한 별도의 논의없이 재선임 의결

이후 ○○○ 부행장보에 대한 소송 진행경과 및 해당 심결을 이사회에 보고하지 아니하여 이사회에서 관련 논의가 전혀 이루어지지 않는 등 이사회의 경영진에 대한 감시기능이 원활히 작동하지 않고 있으므로

앞으로 이사회가 경영진 선임 등과 관련하여 원활하게 심의·의결 절차를 수행할 수 있도록 관련 정보 및 자료를 충분하게 제공할 필요가 있음

㈏ 내규「이사회규정」제15조 등에 의하면 은행은 사외이사에게 이사회 개최 2주일 전까지 회의자료를 제공하는 등 사외이사의 원활한 직무수행을 위하여 충분한 자료나 정보를 제공하여야 하는데도

은행은 특별한 사유 없이 회의자료를 이사회 등 개최 1주일 전에 제공하고 있어 사외이사의 안건검토에 충분한 시간이 주어지지 않는 등 사외이사의 원활한 직무수행을 위한 지원이 미흡하므로

개최 2주일 전까지 사외이사에게 관련 자료를 제공하여 충분한 이해 및 검토가 이루어질 수 있도록 할 필요가 있음

㈐ 내규「이사회규정」제16조에 의하면 은행은 이사회의 의사에 관하여는 의사록을 작성하여야 하고, 의사록에는 의사의 안건, 경과요령, 그 결과, 반대하는 자와 그 반대이유를 기재하고 출석한 이사가 기명날인 또는 서명하여 보관하여야 하는데

은행은 검사대상기간 중 이사회 개최 전 사외이사만으로 구성된 사전설명회를 총 33회 개최하여 이사회 안건에 대한 사전논의를 하는 등 실질적으로 사전설명회가 이사회와 동일한 성격으로 운영되고 있으며, 이로 인해 실제 이사회 부의 시점에는 별다른 심의 없이 진행되어 이사회 의사록에 사외이사의 의견 등이 제대로 기술되지 않고 있으므로

이사회 부의안건 사전설명회 등 회의시 진행경과 등이 기재된 의사록을 작성하는 등 보완책을 마련하여 경영투명성을 강화할 필요가 있음

㈑ 이사회 개최 시 사외이사가 제기한 건의 또는 개선요청 사항 등에 대하여 은행이 검토 및 이행·개선하지 않은 사례가 일부 발견*되고, 관련 진행경과 등에 관한 기록·관리 체계가 수립되지 않아 이사회의 의사결정 및 개선 제안 등의 실효성이 다소 저하되고 있으므로

* (사례) 2019.6.14. 제4차 임시이사회 당시 사외이사가 정관의 '본 은행'이라는 문구를 '은행'으로 일괄 개정할 것을 건의하여 당시 ◎◎◎◎부가 수용하겠다고 답변하였으나, 2019.9.16. 정관 개정 시 동 건의사항을 반영하지 않다가 금번 종합검사 종료후(2019.12.27.) 정관 개정시 반영하였음

이사회에서 제기된 건의 및 요청사항 등에 관해서는 은행이 실질적으로 검토하여 이행·개선을 추진하고 그 경과를 기록·관리할 필요가 있음

㈒ 은행은 사외이사의 전문성, 책임성 등 역량에 관하여 정기적으로 외부기관에 평가를 의뢰하여 그 결과를 받아 평가에 활용하고 있는데

검사대상기간중 일부 사외이사가 소속 위원회 관련 전문성이 부족하다는 평가를 2년 연속 받았음에도 불구하고 해당 사외이사가 여전히 해당 위원회에 소속되어 활동

중이고, 외국인 사외이사와의 의사소통에 애로가 있다는 평가를 3년 연속 받았으나 통역전문가 지원 등 개선작업이 이루어지지 않는 등 외부기관의 평가결과를 적정하게 활용하지 않고 있으므로

앞으로는 사외이사에 대한 외부기관의 평가결과의 활용도를 제고할 필요가 있음

(2) 이사회內 보수위원회의 임직원 보수체계 운영관리 기능 강화 필요

㈎ 은행 내규「지배구조 내부규범」제28조 등에서는 은행(보수위원회)이 증권 또는 파생상품의 설계·판매·운용업무를 담당하는 직원으로서 보수위원회가 '금융투자업무담당자'로 지정한 직원*의 보수체계에 관한 사항 등을 심의·의결하도록 규정하고 있는데도,

* 보수위원회는 증권 또는 파생상품의 설계·판매·운용업무를 담당하는 직원 중에서 업무의 투자성·중요성 등을 고려하여 자율적으로 금융투자업무담당자를 지정(금융회사 지배구조에 관한 법률 설명서, 2016.10., 금융위원회)

은행은 금융투자업무담당자 지정기준을 마련하지 않고 있어 금융투자취급부서(☏☏그룹, ♥♥♥그룹, ◇◇◇◇본부 등) 직원을 금융투자업무담당자로 지정한 사례가 없는 등 관련 직원의 과도한 단기성과 추구 경향 등을 방지하기 위한 통제체계가 미흡하므로

금융투자업무담당자 지정기준을 마련하고 필요한 직무분석을 실시하여 보수체계 심의·의결 제도가 관련 법령에 따라 실효성 있게 운영되도록 경영에 유의할 필요가 있음

㈏ 은행 내규「보수위원회 규정」제1조에 의하면 보수위원회는 경영진 등의 평가보수체계를 건전하게 수립하고 운영하는 것을 목적으로 하고 있음에도

은행은 경영진의 보수 중 장기성과급 결정과 관련하여 해당 성과급이 은행에서 지급하는 사항임에도 신한지주가 부여하는 보수라는 이유로 은행 이사회에 결과만을 형식적으로 보고하고 있으므로,

경영진의 장기성과급과 관련하여 은행의 보수위원회가 장기성과급의 결정 및 지급방식을 의결·집행하도록 할 필요가 있음

㈐ 내규「내부통제규정」제19조 및「준법감시업무규정」제8조에 의하면 준법감시인은 이사회 및 이사회 산하 위원회 부의사항에 대하여 법규준수 여부를 사전검토하여 법규위반을 방지하여야 하는데도

보수위원회 부의안건으로 금융투자업무담당자 관련 사항이 부의된 바 없음에도 불구하고 준법감시인은 이와 관련하여 내·외규 상 위반사항이 없는 것으로 평가하는 등 사전검토 기능이 미흡하므로

앞으로 준법감시인은 보수위원회의 금융투자업무담당자 관련 운영관리가 적정하게 이루어질 수 있도록 사전검토 기능을 강화하는 등 경영에 유의할 필요가 있음

(3) 자금세탁방지 행위 관련 전사적 위험평가 및 관리 강화

○ 은행은 자금세탁 방지를 위해 전사적 자금세탁 방지행위의 위험을 평가하고 이를 경감하기 위한 활동을 하면서

㈎ 고객의 신원확인 및 검증, 거래목적 및 실제소유자 확인 등 합당한 주의를 기울여 고객확인을 하여야 하고 서류 위조여부가 의심되는 경우 금융거래를 거절해야 하는데도, 일부 고위험 고객에 대한 서류 위조여부 등 검증절차가 미흡*하고

* 외국인노동자 등 일부 고위험 고객의 금융거래가 증가하고 있으나 재직증명서 등 고객확인 서류의 위조여부에 대한 추가 검증절차 미흡

㈏ 영업점 등의 위험평가를 통합 관리하고 있어 영업점의 위험요인에 대한 평가관리가 개별 영업점별로 이루어지지 않고 있으므로

고위험 고객 등에 대해 유선확인 등의 방법으로 서류 위조여부를 검증하는 절차를 마련하고, 업무단위별 위험요인 통제 실태에 대한 점검을 통해 영업점 자체적으로 위험을 관리토록 하는 한편, 영업점 통제실태 평가결과 취약점포에 대한 관리방안을 마련하는 등 자금세탁방지 관련 위험평가 및 관리 관련 업무를 강화할 필요가 있음

(4) 고령투자자 보호를 위한 내부통제 강화

○ 내규 「신한은행 투자권유준칙」 제11조, 별지 제7호 등에 의하면 구조가 복잡하고 가격변동성이 크거나 환금성에 제약이 있는 금융투자상품에 대해 '투자권유 유의상품'으로 지정하고, 만 70세 이상인 고령투자자가 '투자권유 유의상품' 가입을 원하는 경우 상품가입 전에 영업점장 또는 이에 준하는 관리책임자가 고객과의 면담을 통해 상품가입의 적정성 여부를 판단하여 「시니어투자자 투자상담 체크리스트」를 직접 작성하여야 하는데도

㈎ ▤▤▤▤부는 2017.5월~2019.2월 기간 중 '투자권유 유의상품'에 해당하는 총 237개 사모펀드에 대한 전산 등록을 누락하여 고령투자자에 대한 영업점장 또는 관리책임자의 사전 상품가입 적정성 확인절차가 미이행되는 결과를 초래하였으며

㈏ ♡♡♡지점 등 5개 영업점에서는 만 70세 이상인 고령투자자에게 '투자권유 유의상품'을 권유·판매하는 과정에서 영업점장 또는 관리책임자가 「시니어투자자 투자상담 체크리스트」를 작성하지 않고, 투자권유 직원이 동 체크리스트를 작성한 사실(7건)이 있으므로

'투자권유 유의상품' 등록 여부를 교차점검하거나 전산시스템 상 자동등록 기능을 마련하는 등 '투자권유 유의상품' 등록 누락을 방지할 수 있는 방안을 마련하고, 고령투자자 보호를 위해 도입한 관리책임자의 사전 상품가입 적정성 확인 절차가 충실히 이행될 수 있도록 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

(5) 금융소비자 권익 관점의 금융 소비자보호 체계 구축

○ 금번 종합검사 결과 금융소비자 권익 증진을 위한 은행의 적극적인 역할이 필요한 사항이 아래와 같이 발견되었으므로 앞으로 은행의 업무계획 및 경영전략 수립시 소비자보호 비중을 높이는 한편 은행내에서 소비자보호 부서에 대한 역할 제고 등을 통해 금융소비자 권익 관점의 소비자보호 체계를 구축할 필요가 있음

소비자보호 관련 주요 미흡 사례

제목	주요 내용
㈎ 청약예금 등의 이자 지급 안내 강화	- 청약예금 등의 이자는 고객의 청구에 따라 이자지급시기(예: 매월) 도래시 지급하도록 되어 있으나 고객청구가 없다는 사유로 장기 보유
㈏ 예·적금 질권실행 잔액 반환절차 강화	- 질권 실행 후 예적금 잔액이 고객에게 반환될 수 있도록 업무처리 절차 명확화 필요
㈐ 별단예금 정리방안 마련	- 고객에게 즉시 반환할 요건이 충족된 별단예금에 대해 고객 연락불가 등의 사유로 장기간 미정리
㈑ 수신 우대금리 운영 강화	- 수신 우대금리 적용에 대한 명확한 기준 없이 영업점의 요청에 따라 우대금리 승인 등
㈒ 사망자예금 상계업무 철저	- 사망자 예금 상계처리시 상계통지서 발송 누락, 기한의 이익 상실 전 상계처리 등

(6) 내부통제전담조직 보강 등 은행의 전반적인 내부통제 수준 강화

○ 은행의 자산 및 손익 규모는 확대되는 반면, 내부통제전담부서(◈◈◈◈부, ♧♧부)의 인력은 지속적으로 감소하고 내부통제 전문인력*이 부족하여 은행의 전략분야(기관영업, IB, 글로벌, 디지털, 원신한 등) 등 신사업 추진에 대한 내부통제 점검 활동이 미흡하므로, 내부통제전담부서의 인력보강, 효과적인 내부통제 설계 등을 통해 전략분야 등에 대한 내부통제활동을 강화하고 그 운영현황을 상시적으로 점검할 필요가 있음

* 2019.11월말 기준 ◈◈◈◈부 인력(47명, 준법감시인 및 ◈◈◈◈부장 제외) 중 본부부서 내부통제 인력은 8명에 불과

또한, 본부부서 및 경영진의 성과평가지표에 내부통제요소의 비중이 낮아* 전반적인 내부통제 수준이 약화되고 있으므로, 본부부서 및 경영진의 성과평가지표에 내부통제 요소의 비중을 높이고, 부서별 준법감시책임자에 대한 준법감시인의 통제가 실효성 있게 운영될 수 있도록 경영에 유의할 필요가 있음

* 본부부서 및 경영진의 전체 성과평가 지표 중 내부통제요소의 비중은 1% 수준에 불과

(7) 무형자산 등 회계처리 부적정

○ 은행의 회계처리 및 재무제표 작성 업무에 있어 아래와 같은 일부 문제점이 확인되었으므로 관련 회계기준을 철저히 준수하여 처리하는 등 관련 업무에 유의하시기 바람

㈎ 은행은 고객과의 계약에서 생기는 수익에 따라 인식하는 계약자산 회계처리시 매 보고기간말마다 내·외부 정보원천을 고려하여 자산손상 징후를 검토하고 손상징후가 있으면 회수가능액을 추정하여 장부가액에 미치지 못하는 경우 그 차이를 손상차손으로 인식하여야 하는데도

은행은 2018년 중 수주한 7개* 지자체 금고운영 계약과 관련하여 지자체에 제공하기로 약정한 출연금 및 전산구축비를 무형자산으로 계상하여 계약기간 중 정액법으로 상각해오던 중

* ●●●●시, ▽▽▽▽시, ●●●●시 ㉠㉠구·㉡㉡구·㉢㉢구·㉣㉣구·㉤㉤구

2019년 상반기부터 내·외부 정보를 통해 금고 운영실적 및 향후 실적 예상치가 당초 계획 대비 유의적으로 악화되는 등 손상징후*가 나타났음에도 불구하고 2019년 3분기 중 예상 손익 개선 및 시장금리 추세전환 가능성이 있다는 이유로 손상징후를 검토하지 않다가 4분기에 이르러서야 손상징후를 검토하여 연도말 재무제표에 손상차손을 반영한 사실이 있으므로 손상징후를 적기에 검토할 수 있도록 유의할 필요가 있음

* 사전 수익성분석시 예상과 달리 ① 높은 정기예금 비중(예상 20% → 실제 74%), ② 낮은 기관 예수금 평잔 유치실적(예상 1.9조원 → 실제 239억원) 등 실제로는 조달비용 증가로 인해 수익성이 저조한 것으로 실현되었고, ③ 예상치 못한 기준금리 인하(7월·10월)로 시중금리 하락세가 상당기간 지속될 것으로 예상되는 등 외부환경이 악화

㈏ 「은행업감독업무시행세칙」 <별표5>에 따라 통화옵션 계약의 경우 재무제표 주석에 통화매입·매도 옵션항목으로 구분하여 거래건별 계약총액을 공시하여야 하는데도

2019년 3분기 재무제표 주석을 작성·공시함에 있어 TRF 합성통화옵션 계약을 구성하는 콜옵션 및 풋옵션을 하나의 상품으로 보아 통화옵션 계약금액을 순액으로 공시한 바 있으니 앞으로는 통화옵션 계약에 대해서는 거래건별 계약총액을 공시하도록 유의할 필요가 있음

㈐ 2019.5.22. 은행 이사회에서 ♣♣ ♣♣ ♣♣♣ ♣♣사업을 중단하기로 결의함에 따라 건설중인 자산에 손상이 발생하였고 이에 건설중인 자산으로 계상된 □,□□□백만원 전액을 손상차손으로 처리하여야 함에도 2019년 3분기 재무제표에 반영하지 아니한 사실이 있으므로 자산 손상을 적기에 인식하도록 유의할 필요가 있음

㈑ 2019년 3분기 재무제표를 작성·공시함에 있어 대학·병원 등 특정 기관고객과 입점을 대가로 약정한 발전기금 등이 무형자산의 인식 요건을 충족함에도 이를 무형자산으로

인식하지 않고, 발전기금 지급시점에 비용(예: 대학 출연금)으로 처리하는 등 발전기금 약정 관련 무형자산과 미지급금 등을 과소계상한 사실이 있으므로 적기에 무형자산과 미지급금 등을 인식하도록 유의할 필요가 있음

(8) 여신취급시 연대보증 취급 업무 철저

○ □□금융센터는 2019.4.22. ㈜■■■■■■에 대하여 시설자금대출 □건(□억 □□□□만원)을 취급하면서 여신금액의 100%에 해당하는 담보를 제공 받았음에도 대표자와 계열회사로 하여금 이중으로 연대보증을 요구한 사실이 있으므로 여신취급시 충분한 담보를 제공받은 경우에는 계열회사 및 대표이사 등에 대한 이중연대보증을 취급하는 것은 신중을 기하는 등 관련 업무에 유의하시기 바람

(9) IT인프라 운영관리의 효율성 제고

○ IT업무는 ICT그룹 산하의 ▲▲▲본부*, ◑◑◑◑본부, ▣▣▣▣▣부 등이 각각 수행하고 있으며, 인프라 운영관리 업무는 ▣▣▣▣▣부가 소관하고 있으나,

* CIO(Chief Information Officer, 최고정보기술책임자) 직무는 ▲▲▲본부장이 수행

현 조직체계 상 시스템개발 업무에 대해서는 CIO의 직접적인 통제가 가능한 반면, 인프라 운영관리 업무를 수행하고 있는 ▣▣▣▣▣부는 ICT그룹장 직할로 편제되어 있어 CIO의 직접적인 통제범위에서 벗어나 있으므로

안정적인 시스템 구축·운영을 위하여 인프라 운영관리 부문에 대한 CIO의 직접 통제가 가능하도록 관리를 강화하시기 바람

(10) IT업무 연속성 계획의 실효성 강화

○ ICT그룹은 재해 등으로 인한 전산센터(◉◉도 ◉◉시 ◉◉구 소재) 마비에 대비하여 업무지속성을 확보할 수 있도록 총 □□□개 단위업무를 4단계*로 분류하고, 이 중 □□□개 업무를 핵심업무로 선정하여 재해복구시스템을 구축·운영하고 있으나

* 단위업무를 핵심·중요·민감·비핵심 4개 등급으로 분류하고 핵심·중요 업무에 대해 재해복구시스템 구축

ICT그룹이 선정한 핵심업무와 ◆◆◆◆◆그룹*이 전사적 업무영향분석을 통해 선정한 핵심업무를 비교·검토하여 재해복구시스템의 누락여부 등을 점검하는 절차가 마련되어 있지 않고

* 은행 영업연속성의 저해 가능성이 있는 위험요인을 파악하기 위한 위험분석(RA) 및 영업영향분석(BIA)을 담당

재해복구센터에 총 □□□개 대외기관(□□□개 회선, TCP 기준) 중 □□개 대외기관과의 통신망이 미구축되어 주전산시스템 재해 발생 시 관련 업무가 중단될 우려가 있으므로

ICT그룹의 IT업무 영향도 분석 시 전사적 업무영향분석 결과와 상호 확인·점검하는 절차를 마련하여 은행의 핵심업무가 재해복구시스템 구축대상에 누락되지 않도록 관련 업무절차를 보완하는 한편,

재해복구센터 내 미구축 대외기관 등과의 통신망을 보완하는 등 업무연속성 계획의 실효성을 강화하시기 바람

(11) 여신심사보고서 작성 기준 강화 등

○ 기업여신 취급 사례를 점검한 결과, 여신심사보고서상 차주의 채무상환능력·차입목적·소요자금규모 등에 대한 심사내용을 불명확하게 기재한 사례, 자금 용도에 대한 심사를 소홀히 한 사례, 차주 사업 활동과 무관한 용도로의 자금 유용이 의심되는 사례 등이 다수 확인*되었으므로

* 검사기간 중 확인된 여신 심사 및 사후관리 불철저 명세는 현지에서 전달

앞으로는 여신심사보고서상 채무상환능력·차입목적 등에 대한 내용을 구체적으로 명시하고, 시설자금대출의 경우 자기자금 확보내용 및 소요자금 산정을 충실히 기술하는 한편, 여신실행 전후에 구입한 부동산에 담보를 설정하는 경우 용도외 유용 여부를 주의 깊게 확인하는 프로세스(예: 전산상 알림 표시)를 별도로 마련하는 등 용도외 유용 방지를 위한 절차도 강화할 필요가 있음

(12) 여신감리업무 실효성 제고

○ 2017.5.1. ~ 2019.6.30. 기간 중 ⊙⊙⊙⊙부가 신규여신감리를 실시한 결과 비재무 항목 고평가 등을 이유로 영업점장에게 신용등급 재평가를 요구하였음에도, 특별한 사유 없이 재무추정 등급을 상향시켜 신용등급을 유지하는 등 총 □□건*의 신용등급 조정 사례**가 발견되었으며

* 신용감리 결과에 따른 재평가 요구에도 등급변화가 없는 중소법인 차주 중 □□개를 샘플 점검

** ① 비재무항목 고평가 지적에 따라 비재무등급을 하향하면서 재무추정 등급 상향 (□건)
② 차입금 누락분 반영으로 재무등급이 하락하자 비재무등급 상향 (□건)
③ 고평가를 지적하였음에도 세부항목 등급을 평가 전과 동일하게 유지 (□건)
④ 비재무항목 중 비즈니스 리스크 부문 평가 하향을 요청하였음에도 동 부문 중 일부 세부항목 상향 또는 다수 항목 불변 (□건)
⑤ 비재무항목 고평가 지적에 따라 일부 세부항목을 하향하면서, 다른 세부항목을 상향 조정하여 비재무등급이 하향 완화 (□건)

여신감리 결과에 따른 등급 재평가의 적정성에 대해서 ⊙⊙⊙⊙부의 공식적인 사후 리뷰 절차가 부재할 뿐만 아니라, 감리결과에 대한 ♧♧부의 점검이 이루어지지 않고 있으며*, ⊙⊙⊙⊙부의 감사의뢰 실적이 전무**한 등 임의조정 사례에 대한 사후관리가 미흡한 것으로 확인되었으므로

* 여신감리결과를 ♧♧부에 주기적으로 통보하고는 있으나 감사 실적 전무

** ⊙⊙⊙⊙부는 감리결과 별도의 감사가 필요하다고 판단되는 경우 ♧♧부에 별도로 감사의뢰를 할 수 있으나, 검사대상 기간 중 감사를 의뢰한 사실이 없음

⊙⊙⊙⊙부는 신용등급 재평가 이행내역을 검증하는 공식 절차를 마련하는 한편 미이행 시 조치사항 재부여 및 ♧♧부 통보 등 사후관리를 강화하고, ♧♧부의 점검 및 ⊙⊙⊙⊙부의 감사의뢰가 실효성 있게 운영될 수 있도록 관련 절차를 강화할 필요가 있음

(13) 조건부 승인여신 등 여신취급 및 사후관리 강화

○ 여신취급 및 사후관리 업무와 관련하여 아래와 같이 미흡한 점이 확인되었으므로 승인 불이행 사유 등에 대한 부실 점검시 페널티(KPI 감점) 부과, 주의사항 전산 안내 등 관련 업무 절차를 강화할 필요가 있음

㈎ 조건부 승인 여신 사후관리 미흡

2017.5월 ~ 2019.6월 기간중 승인조건 미이행 여신 □□건(□□□.□억원) 중 □건(□□.□억원)은 사후관리 내역서상 미이행 사유가 “영업점 관리소홀” 등으로 기재되어 있으며,

조건 이행여부는 특명검사 항목임에도 승인조건 미이행 여신 중 □□건(□□.□억원)은 검사 미실시, □□건(□□□.□억원)은 검사결과 “미이행건 없음”으로 처리하는 등 사후관리가 미흡함

㈏ 전결권 위반여신 관리 소홀

2019.1월 ~ 10월 기간중 3년 초과 시설자금대출 타행대환(만기연장)시 대출금 일부를 축소시키지 않을 경우 심사역 이상의 승인을 받아야 함에도 영업점장 전결로 처리하는 등 전결권 위반으로 확인되어 사후 승인된 기업대출 사례(□건, □□□.□억원)가 존재하며

전결권 위반에 따른 KPI 감점 폭을 합리적인 사유 없이 위반확인 경로에 따라 상이하게 적용*하는 등 사후관리가 불합리함

* ◈◈◈◈부 상시감시 △5점, ⊙⊙⊙⊙부 감리 △1점

㈐ 보증서 담보대출 취급소홀

2008.6.3.~2018.7.23. 기간중 ㈜♨♨♨♨ 등 □□개 차주에 대해 □□건(□□□.□억원)의 보증서 담보대출을 취급하면서 신용보증약관 등 위반을 이유로 기한이익 상실 및 보증채무 이행을 청구(청구금액 □□.□억원)하였음에도 2017.5.1. ~ 2019.6.30. 기간 중 □□.□억원의 보증금을 지급받지 못한 사실이 있음

㈑ 휴폐업차주 사후관리 미흡

기업차주가 여신취급 이후 폐업업체로 확인된 경우 기한이익을 상실시키고 자산상태, 상환능력, 가계대출 전환여부를 전산등록하여 영업점장 결재를 득하는 등 사후관리를 하여야 함에도 2019.1월 ~ 2019.10월 기간중 휴폐업 통보된 22,208건 중 11,217건에 대한 사후관리 내역이 전산에 누락되어 있는 등 사후관리가 미흡함

(14) 신용등급 임의상향 등 기업신용평가 업무 철저

㈎ 기업신용평가등급 필터링(Filtering) 적용 미흡

2017.5월 ~ 2019.10월 기간 중 ♠♠♠♠♠♠부는 객관적인 증빙이 부족함에도 필터링* 적용을 배제하여 □□□개**(□,□□□억원) 차주를 '요주의' 이하에서 '정상'으로 분류하는 등 신용등급을 임의 상향***한 것으로 확인되었으므로

* 자기자본잠식 등 필터링 항목에 해당될 경우 요주의 이하로 분류하여야 하나 심사역 승인시 예외 적용 가능

** 필터링 적용을 배제하여 '요주의' 이하에서 '정상'으로 상향한 □□□개 기업차주(□조 □,□□□억원) 점검

*** ① 가시화된 구체적인 증자 실행 및 확정안이 아닌 단순 증자계획(예 : 12월말까지 증자 예정)을 근거로 완전자본잠식 필터링 미적용 (□□건, □,□□□억원)
② 실적 개선에 대한 구체적인 근거가 없거나 부족함에도 당기 이익 실현을 사유로 완전자본잠식 필터링 미적용 (□□건, □,□□□억원)
③ 완전자본잠식 사유 해소 증빙 부족 및 누락 (□□건, □□□억원)
④ 유형자산 재평가에 따른 평가이익 발생을 이유로 자본잠식 필터링을 미적용하면서 정식 감정평가서가 아닌 탁상감정가 사용 (□건, □□□억원)
⑤ 실적 개선에 대한 구체적인 증빙 없이 매출액 대비 손실과다 필터링 미적용(□□건, □□□억원)
⑥ 외부감사 의견 부적정 또는 의견거절 해소 근거 부족(□건, □□□억원) 등 기타 (□□건, □□□억원)

필터링 적용을 임의로 배제하는 것을 방지하고 객관적 증빙서류에 근거하여 신용평가가 이루어 질 수 있도록 기업신용평가 업무를 철저히 할 필요가 있음

㈏ 비재무등급 평가 미흡

2019.10월말 기준 비재무등급이 전년 대비 상향된 차주 중 재무등급이 고정이하임에도 최종등급이 정상으로 판정된 □□□개 법인 차주 중에서 신용평가서상 비재무등급 상향

사유 미기재 사례 □□건 및 비재무평가 사유 불합리 사례 □□건*이 발견되는 등 비재무등급 상향 사유를 부실하게 기재한 사례가 있으므로 비재무등급 상향시 평가 사유를 신용평가서에 명확히 기재하고 동 사유의 적정성에 대해 정기적으로 점검할 필요가 있음

* 전액 담보여신, 대표자의 은행거래실적 양호, 관계사가 직간접 지원 등

(15) 신용리스크에 대한 위기상황분석 실시의 실효성 제고

○ 은행은 위기상황분석 관련 기준, 수행방법, 절차, 시나리오 설정기준 등 위기상황분석의 전 과정을 문서화하여 관리하여야 하고 위기상황 분석결과에 따른 대응방안을 마련하여야 하나

신용리스크에 대한 위기상황분석의 문서화가 미흡하여 분석 결과에 대한 경영진 보고가 누락되고 시나리오 설정시 사용된 기본가정의 타당성에 대해서 지속적인 검증이 이루어지고 있지 않아 위기상황분석의 실효성이 저하되고 있으므로

앞으로 위기상황분석 결과에 따른 대응방안의 경영진 보고, 가정의 적정성 검토, 위기상황분석 과정의 문서화 등을 통해 위기상황분석 실시의 실효성을 제고할 필요가 있음

(16) 부동산 담보신탁 관련 수수료 등 부대비용 공시 심의 실효성 제고

○ 은행은 은행이용자를 보호하고 금융분쟁의 발생을 방지하기 위하여 홈페이지 공시를 통해 은행이용자에게 금융거래상 중요정보를 제공해야 하고, 상품공시 전 준법감시인의 심의를 통해 부대비용 등 법령에 공시하도록 한 내용이 모두 반영되어 있는지, 거래와 관련하여 확정되지 않은 사실을 확정적으로 표시하지는 않았는지 확인받도록 하고 있으나

◆◆◆◆부는 2018.12.5.~2020.1.6. 기간 중 ♤♤♤♤부 등 3개 부서의 □□개 대출상품의 거래조건 공시내용을 심의함에 있어 실무부서의 심의요청 내용 중 부동산담보신탁 등기비용의 부담주체가 계약별로 상이함에도 은행이 전부 부담하는 것처럼 기재된 사실을 제대로 심의하지 않은 결과, 홈페이지에 부동산담보신탁 이용시 등기비용의 부담주체가 사실과 다르게 공시되는 결과를 초래한 사실이 있으므로

앞으로 상품공시 심의과정에서 관련 내규 확인, 실무진과의 면담을 통해 공시내용의 법규 및 내규 준수 여부 등 사실관계 확인을 강화하여 공시 심의업무의 실효성을 제고하고 소비자보호를 강화 필요가 있음

(17) 국가별 위험분석 및 위험관리협의체 운영 등 리스크관리 강화

㈎ 국가별 위험분석 및 모니터링 강화

해외진출, 해외부문 자산·수익 비중이 증가하고 있음에도 아래와 같이 국가별 위험에 대한 자체 분석 및 모니터링 기능이 미흡한 것으로 확인되었으므로 국가별 위험분석·측정·모니터링 절차의 적정성을 점검·개선하여 리스크관리를 강화하는 등 경영에 유의할 필요가 있음

1) (국가별 위험분석) 국가별 정성적·정량적 위험을 자체 분석하여 국가별 익스포져 한도 설정 등에 활용하여야 하나, 자체 분석 및 평가 없이 신한지주 또는 외부 신용평가사 등의 분석 내용을 그대로 활용하고 있음

2) (국가별 위험 모니터링) 반기별로 17개 국가별 위험 모니터링을 실시하고 있으나 모니터링 지표가 2~4개(주가, 신용등급, 환율, CDS프리미엄)에 불과하고, 각 지표의 임계치도 높게 설정되어 있어 2017.3/4분기~2019.3/4분기중 모니터링 결과 '경보' 수준에 해당된 국가가 1개 국가에 그치는 등 모니터링의 실효성이 저조함

3) (국가별·지역별 한도관리) 국가 익스포저 한도 증액은 리스크정책위원회 결의사항임에도 2018.10월 리스크관리그룹장 전결로 증액하고 사후보고한 사실이 있으며, 2019년 지역별 한도를 오류 설정하여 위험관리위원회가 수정결의(2019.11월)하거나 한도소진율이 95%를 초과하였음에도 필요한 조치*를 실시하지 않음(2019.7월)

* 한도관리방안 마련 및 실행, 한도증액 필요시 위험관리위원회 승인 등

㈏ 리스크정책위원회 구성 및 운영 강화

리스크정책위원회의 인원 구성이 영업추진부문 7명 및 리스크관리부문 3명으로 영업추진부문에 편중되어 있어 재적위원 2/3 이상 출석 및 2/3 이상 찬성으로 가결되는 현행 결의방식의 경우 전원 참석 회의시 영업추진부문 위원의 찬성만으로 가결될 수 있는 문제점이 있으므로 리스크정책위원회 위원 구성 및 결의기준을 합리적으로 개선하는 등 관련 업무에 유의할 필요가 있음

㈐ 경영계획 수립시 위험관리위원회 역할 강화

은행 및 각 사업부문 경영계획 수립시 은행이 부담가능한 리스크총한도 등 리스크관리계획이 반영되어야 하는데도

리스크총한도와 차기년도 경영계획을 동일 회차 이사회에서 일괄 결의하고 있어 리스크관리계획을 경영계획에 사전적으로 반영하기 어렵고 종합적인 리스크관리 정책을 수립하는 의결기구로서 위험관리위원회의 역할이 제한적이므로

리스크관리계획을 사전에 수립하여 경영계획 수립 초기 단계에 위험관리위원회에서 결의될 수 있도록 하는 등 관련 업무에 유의할 필요가 있음

나. 개선 사항

(1) 최고경영자의 경영승계 정책 및 중장기 경영목표 수립 절차 미흡

은행 내규「정관」제42조 제4항 등에 의하면 은행은 최고경영자의 경영승계 등 지배구조 정책 수립에 관한 사항 및 경영목표·평가에 관한 사항을 이사회에서 심의·의결하여야 하는데도

은행은 내규「지배구조 내부규범」제41조 제1항에 '은행장 경영승계에 관한 내부규정은 지주회사에서 정하는 바에 따른다'라고 정한 뒤 이사회에서 은행장 경영승계계획 및 육성후보군 관리에 대해 별도로 심의·의결한 바 없으며*

* 모회사인 신한금융지주가 회장(위원장) 및 4명의 지주 사외이사로 구성된 '자회사 경영관리위원회'(이사회 내 소위원회 아님)에서 자회사 경영승계계획 및 관련 육성후보군 관리를 담당하고 있음

2017년 4월 신한금융지주 신임 회장 취임 이후 회장의 경영비전 등을 고려하여 은행의 중장기 경영전략(2020경영목표)을 수정하면서도 은행 이사회에서 동 사항에 대한 심의·의결을 거치지 않았으므로

앞으로는 최고경영자의 경영승계 정책 및 중장기 경영목표 수립 업무와 관련하여 은행 이사회 및 소위원회가 미흡하게 운영되지 않도록 관련 절차를 개선하시기 바람

(2) 신용위험가중자산 및 위기상황분석 검증 독립성 강화

은행은 내부자본 적정성 관리를 위한 독립적인 내부통제 구조를 구축하여야 하며, 위기상황분석이 적정하게 수행되고 있음을 확인하기 위한 모형 적합성 검증 업무는 모형 개발·운영 업무와는 독립적으로 운영되어야 하는데도

신용위험가중자산 산출 모형과 위기상황분석 모형의 경우 모형 개발과 운영을 담당하는 ▼▼▼▼▼부에서 해당 모형의 적합성 검증 업무까지 수행하고 있어 검증 업무의 독립성이 훼손될 소지가 있으므로, 적합성 검증 업무가 모형 개발·운영 업무와 독립적으로 운영되도록 조직구조 및 업무분장을 개선하시기 바람

(3) 비대면 채널을 이용한 펀드 판매절차 불합리

비대면 채널(모바일 앱, 모바일 웹, 인터넷뱅킹)을 이용한 펀드 판매절차와 관련하여 다음과 같이 불합리한 점이 있으므로 관련 업무를 개선하시기 바람

㈎ 설명서 교부 및 확인방법 개선 필요

금융투자협회「표준투자권유준칙」등에 의하면 은행은 펀드 판매시 설명 의무를 이행하기 위해서 고객에게 설명서를 교부하여야 하나

모바일 앱 등 비대면 채널에서는 설명서를 필수적으로 내려받게 하거나 이메일 등을 통해 고객에게 교부하는 절차가 없고 투자설명서 등의 내용 및 파일의 게시로 설명서 교부를 갈음*하고 있으며, 고객이 설명서의 내용을 모두 확인하지 않고도 동의 버튼을 누르면 펀드 가입을 진행할 수 있어 고객에 대한 상품 설명 제공이 미흡할 소지가 있으므로

* 모바일 앱에서 은행은 고객에게 펀드 가입 전에 반드시 투자설명서 등을 내려받거나 읽어봐야 한다고 안내하고 있으나 투자설명서 등을 내려받지 않더라도 펀드 가입이 가능하고, 모바일 웹의 경우에는 투자설명서 등을 내려받을 수 있는 기능조차 없음

비대면 채널을 이용한 펀드 상품 판매시 고객이 설명서를 내려받게 하거나 이메일 등을 통해 고객에게 교부하는 절차를 마련하시기 바라며, 고객이 설명서 확인시 스크롤을 내려 내용을 모두 확인해야만 가입이 진행될 수 있도록 개선하시기 바람

㈏ 부적합 상품 가입에 대한 안내절차 개선 필요

금융투자협회「표준투자권유준칙」등에 의하면 은행은 고객이 투자자성향에 비해 위험한 금융투자상품에 투자하고자 하는 경우에는 투자자성향과 금융투자상품의 위험수준을 확인시켜주고 해당 투자가 고객에게 적합하지 않을 수 있다는 사실을 알려줘야 하는데도

비대면 채널을 이용한 펀드 가입시 고객이 투자자성향에 비해 위험한 상품을 선택하는 경우에는 “본인의 투자자성향보다 위험도가 높은 금융투자상품을 선택하였음”이라는 문구만 표시할 뿐 고객의 투자자성향과 금융투자상품의 위험 수준을 별도로 확인시켜주지 않고 있으며, 해당 투자가 고객에게 적합하지 않을 수 있다는 사실도 안내하지 않고 있어 펀드 가입 과정에서의 안내가 불충분하므로*

* 펀드가입 마지막 화면에서도 고객이 투자자성향에 비해 위험한 상품을 선택한 경우라도 “본인의 투자목적, 재산상황 및 투자경험을 감안하여 적합한 펀드를 가입하였음을 확인합니다.”라는 잘못된 확인 문구가 표시되고 있음

고객이 투자자성향에 비해 위험한 상품을 선택하는 경우에는 고객의 투자자성향과 금융투자상품의 위험 수준을 비교하여 표시하고 이에 따라 해당 투자가 고객에게 적합하지 않을 수 있다는 사실을 충분히 안내하시기 바라며, 가입 마지막 단계에서도 해당 사실을 표시하는 등 안내절차를 개선하시기 바람

㈐ 자산운용보고서 신청 관련 선택절차 개선 필요

「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」제88조에 따라 집합투자업자는 자산운용보고서를 작성하여 해당 펀드 자산을 보관·관리하는 신탁업자의 확인을 받아 3개월마다 1회 이상 해당 펀드 투자자에게 교부해야 하는데

비대면 채널을 이용한 펀드 판매 과정에서는 고객이 자산운용보고서를 기본적으로 신청하지 않는 것으로 선택되어 있어 고객이 별도로 변경하지 않는 이상 자산운용보고서를 받지 못하게 되어 고객에 대한 정보 제공이 부당하게 제한될 소지가 있으므로, 자산운용보고서 신청여부가 미리 선택되어 있지 않도록 변경하는 등 판매 절차를 개선하시기 바람

㈑ 원금보존을 원하는 고객에 대한 판매절차 개선 필요

은행은 '투자자정보 확인서' 설문을 통해 금융투자상품에 투자하는 고객의 수입원, 투자경험, 금융상품에 대한 지식수준, 손실 감내도, 투자가능 기간 등을 확인하고 그에 적합한 상품을 투자권유 하도록 하고, 고객이 '원금보존을 추구' 또는 '원금이 보존되는 예적금 수준 수익 기대' 등을 선택하는 경우 매우낮은위험(6등급) 등급의 상품만 가입이 가능하도록 판매기준을 설정하고 있으나

비대면 채널을 이용한 펀드 판매시에는 '원금보존을 추구' 등으로 답변한 고객의 상품 선택 범위를 제한하지 않아 초고위험(1등급) 상품까지 가입이 허용*되는 등 불합리하게 운영되고 있으므로, 원금보존을 원하는 고객에 대해서는 최대한 보수적으로 투자성향을 판정하여 위험도가 있는 투자상품(1~5등급) 가입을 제한하는 등 판매 절차를 개선하시기 바람

* 고객에게 매우낮은위험(6등급) 상품만 가입 가능하다고 안내 메시지가 출력되나 실제로는 초고위험(1등급) 상품까지 가입 가능

㈒ 기존 투자자정보 활용 관련 개선 필요

금융투자협회 및 은행「표준투자권유준칙」등에 의하면 은행은 투자자로부터 별도의 변경요청이 없으면 투자자정보를 파악한 날로부터 12개월(투자자정보 유효기간) 동안 투자자정보가 변경되지 않은 것으로 간주할 수 있으며, 이미 투자자정보를 알고 있는 투자자에 대하여 투자권유를 하고자 하는 경우 투자자정보 유효기간 경과 여부를 확인하고, 유효기간이 지난 경우에는 투자자정보를 다시 파악하여야 하는데도

비대면 채널을 이용한 투자자정보 파악시 고객의 수입원, 투자경험, 금융상품에 대한 지식수준 등 '일반적 투자성향'에 해당하는 투자자정보는 유효기간 제한 없이 고객이 기존에 응답했던 내용이 그대로 입력되고 필요한 경우 수정하는 방식으로 진행되고 있어 유효기간이 지난 투자자정보가 그대로 사용될 소지가 있으므로

투자자정보 파악시 고객의 기존 응답내용은 최근 12개월 내에 입력된 경우에만 재사용할 수 있도록 하는 등 기존 투자자정보 활용 방식을 개선하시기 바람

(4) 임직원 법률 지원 체계 및 운영 개선 필요

은행은 내규「임직원 법률지원에 관한 규정」에 따라 임직원이 업무와 관련하여 소송을 하는 경우 소송비용을 지원하고 있으나, 아래와 같이 지원체계 및 운영상 미비점이 있으므로 이를 개선하시기 바람

㈎ 동 내규 제3조에 의하면 임직원이 고의·중과실로 위법행위를 하여 은행에 중대한 손실을 야기한 경우에는 소송비용 지원 대상에서 배제해야 하는데도

형사사건에서 무죄추정의 원칙이 적용된다는 이유로 최종 판결 확정 시까지 소송비용을 지원하고 있으며, 유죄가 확정된 이후에도 환수시점에 대한 명시적 규정이 없고 퇴직자에 대한 채권보전절차가 마련되지 않았다는 이유로 환수를 지연처리한 사례가 있으므로

소송비용 지원대상 및 환수시점 등에 관한 구체적 기준을 설정하고, 임직원 퇴직시를 대비하여 채권보전 방안을 마련하는 등 관련 절차를 개선하시기 바람

㈏ 동 내규상 소송지원 금액에 상한이 없어 사안에 따라 무분별하게 과도한 비용*을 지원할 가능성이 있고, 유죄 확정시 소송비용 환수를 위한 환수금액을 산정하면서 해당 소송결과와 직접 관련이 없는 포상, 업무실적, 은행 손해 여부, 과거 징계 여부 등을 감안하여 회수금액을 불합리하게 감경하고 있으므로

* 검사대상기간 중 형사사건의 경우 인별 최소 □□백만원에서 최대 □□□백만원까지 지원

지원금액 상한을 설정하고 소송결과에 기초하여 환수금액을 합리적으로 산정하는 등 임직원 소송비용 지원이 공정하고 합리적으로 운영될 수 있도록 개선하시기 바람

㈐ 법률지원심의위원회 의사록상 지원여부, 변호인 선정 및 지원금액 심의 기록이 없는 등 의사록 작성·관리가 미흡하며, 임직원 법률지원 신청서 및 확약서에 사건개요, 당사자 주장, 지원금액(환수가능 금액) 등 기재항목이 기재되어 있지 않거나 부실하게 기재된 사례가 다수 발견되는 등 불합리하게 운영되고 있으므로,

소송비용 지원 의사결정 과정이 보다 투명하게 관리될 수 있도록 관련 자료들을 철저히 문서화 하고, 위원회의 세부 운영 방식을 합리적으로 개선할 필요가 있음

(5) 내부목적 신용리스크측정요소 추정의 합리적 근거 마련 및 적합성 검증 절차 미흡

은행은 내부등급법과 내부목적 신용리스크측정요소(PD, LGD, EAD)의 차이가 있을 경우 동 차이의 내용을 문서화하고 합리적이라는 것을 입증하여야 하며, 추정치의 적합성에 의문이 제기되는 상황을 판단하기 위한 명확한 내부기준을 보유하여야 하나

2018년 제4차 위험관리위원회 회의자료인 '2019년 신용리스크 측정요소 추정방식'*에서는 금리산출·성과평가·충당금 설정 등을 위한 신용리스크 측정요소 추정 방식이 내부등급법과 자산분류·추정방법론 등에서 상이*한데도 추정치 산출근거의 차이에 대한 설명 없이 내부목적별로 적용하는 값에 대한 구분만 나열하고 있어 문서화가 미흡하고, 적합성 검증기준 등 합리적인 근거 없이 내부목적 추정치를 적정하다고 평가하고 있으므로

* 동 자료는 위험관리위원회 안건부의시 회의 자료로, 그 밖에 신용리스크 측정요소 추정방식의 차이에 관한 다른 문서화된 자료는 없었음

* 1) 비소매 PD : 거시지표와 2001년~2017년 실측부도율의 회귀분석으로 PD를 추정해오다 2019년은 2018년 실측부도율로 추정하는 방식으로 변경하면서 최소요건(최소 5개년)을 충족하는 소매와 차이가 있고, IFRS 비외감 모형, 개인사업자 모형, SOHO 모형에 대한 부도율 추정방법론이 상이함에도 이에 대한 합리적인 근거가 부족하고 문서화가 누락

2) 소매 PD : 내부등급법과 다른 세그먼트를 활용하면서도 이에 대한 적정성을 검토하지 않고 활용하고 있으며, 소매에서만 IFRS9 도입에 따른 Stage2 전이율을 반영하고 있으나 충당금 증가분에 대한 금리반영의 합리적인 근거 부족

3) LGD·CCF : ㉠ 자산분류 분석, 산출방법론, 의사결정치 등에 대한 합리적인 근거 및 문서화 누락, ㉡ 직접비용률, 운영리스크율 등 비용관련 추정근거가 미흡하고 과거 추정한 동산담보·의사결정LGD 등에 대한 타당성을 검토하지 않고 지속 활용, ㉢ LGD에 대해서만 문서화(LGD 추정작업 매뉴얼)가 되어 있으나 산출방법론은 누락되어 있고 최신 정보로 관리가 되지 않는 등 문서화 미흡

4) 해외 PD : 비소매PD는 국내PD를 준용하고 소매PD는 국가별NPL을 활용하여 추정하는 등 추정방법론이 다름에도 이에 대한 합리적인 근거가 미흡(해외 추정값은 리스크관리위원회 결의대상이나 금리 등에 실제로 적용하고 있지는 않음)

앞으로는 내부목적 추정치와 내부등급법 간 차이가 발생하는 경우 동 내용을 문서화하고, 내부목적 추정치에 대한 적합성 검증 기준을 마련하는 등 관련 업무 절차를 개선하시기 바람

(6) 구속행위 예방·점검 절차 불합리

은행은 여신거래와 관련하여 다른 금융회사를 이용하여 이루어지는 거래를 통해 실질적으로 차주의 자금사용을 제한하는 행위(이하 '구속행위')가 발생하지 않도록 점검·통제를 수행하는 과정에서, 복합점포의 형태에 따라 구속행위에 대한 점검 방식이 상이하게 운영*되거나 일반 영업점의 경우 이를 점검·통제절차가 없는 등 관련 내부통제체계에 불합리한 점이 있으므로

* 복합점포 중 PWM센터에 대해서는 담당부서(◭◭◭◭부)에서 점검하고 적발시 KPI 실적에서 제외하고 있으나, PWM라운지에 대해서는 담당부서(♬♬♬♬부)가 정보조회권한이 없다는 이유로 복합점포에서 구속성 의심고객에 대한 자체 점검만 수행하고 점결결과에 대한 처리방안(보고, 조치 등)이 마련되어 있지 않음

구속행위 여부 점검 등이 실효적으로 이루어질 수 있도록 영업점의 점검·확인 방법, 주무부서와 내부통제부서간 역할 정립 등 관련 내부통제절차를 개선하시기 바람

(7) 투자자성향 분석업무 불합리

투자자성향 분석업무와 관련하여 다음과 같이 정확하고 일관된 투자자성향 분석을 저해할 수 있는 위험요소가 있으므로 관련 업무를 개선하시기 바람

㈎ 성향분석 완료 전 결과 미리보기를 통한 투자자성향 상향 가능성

은행은 '투자자정보 확인서' 설문을 통해 금융투자상품에 투자하는 고객의 수입원, 투자경험, 금융상품에 대한 지식수준, 손실 감내도, 투자가능 기간 등을 확인한 후 투자자의 성향을 분석해 그에 적합한 상품에 대한 투자를 권유하는데, 동 과정에서 투자자 성향의 반복 분석을 통한 임의 상향 등을 방지하기 위해 동일자에는 투자자 성향 재분석을 전산상으로 제한하고 있으나

투자자 성향 분석완료 직전 단계에서 결과 미리보기 기능*을 통해 투자자 성향 결과를 사전 확인한 후 설문 값 재투입이 가능함에 따라 영업점 직원이 고객의 고위험상품 가입 등을 위해 설문 값을 변경 입력하여 투자자성향을 상향**할 가능성이 존재하므로

* 2014.7.25. 동일자 성향등급 변경을 제한하면서 동시에 성향분석 완료 전 입력된 설문값에 대응하는 성향등급 결과를 직원이 사전 확인할 수 있도록 전산변경

** 2019.11월중 가입된 펀드 23건은 성향분석 완료 전 결과를 미리 확인하고 고객 설문값을 재투입하여 투자자 성향을 상향시킨 후 사전 확인한 성향등급 대비 고위험 상품에 가입

입력정보 확인 주의문구 팝업 등 여타 입력오류 방지 방안을 마련하여 투자자성향 결과 미리보기 기능을 대체하시기 바람

㈏ 온라인-영업점 연계분석을 통한 투자자성향 상향 가능성

온라인(비대면) 채널에서는 동일자 성향 재분석에 대한 제한이 없음에 따라 동일자에 영업점과 온라인을 번갈아 가며 성향을 분석하는 과정에서 고위험상품 가입 등을 위해 투자자 성향을 상향*할 가능성이 존재하므로

* 2019.1월～9월 기간 중 총 746건이 동일자에 가입채널을 변경하여 투자자성향을 재분석하면서 상향분석 됨 (영업점 → 온라인 630건, 온라인 → 영업점 116건)

영업점과 온라인 각 채널에서 일관된 성향분석 결과가 도출될 수 있는 방안을 마련하시기 바람

㈐ 부정확한 투자자정보 확인 가능성

고객의 설문 답변내용(투자목적·재산상황·투자경험 등)을 전산에 입력한 후 최종 투자자 성향 등급만 고객에게 제공하여 확인받을 뿐, 설문 답변내용의 전산 입력값에 대해서는 확인

받지 않음에 따라 고객이 작성한 답변내용과 상이하게 입력*된 정보를 토대로 잘못 분석된 투자자성향 등급이 나올 가능성이 존재하며, 법인고객에 대하여는 재산상황에 대한 설문을 임의로 생략하는 등 투자자성향 분석 과정에 미흡한 점이 있으므로

* 2018.8.22.~2019.8.13. 기간중 고객이 작성한 내용과 상이한 정보가 전산에 입력된 사례(14건)

고객의 정확한 투자자정보를 파악하고 최종 결과뿐만 아니라 전산 입력내용도 고객에게 제공하고 확인 받을 수 있도록 하는 한편, 직원이 특정 설문 내용을 임의로 생략하지 못하게 하는 등 관련 절차 및 전산·서식을 개선하시기 바람

(8) 외환파생상품 거래시 내부통제 절차 미흡

㈎ 일반투자자의 투자자정보 확인 관련 내부통제 개선

은행은 일반투자자와 외환파생상품 거래시 '일반투자자 투자자정보확인서'를 통해 일반투자자의 투자목적·재산상황 및 투자경험 등 투자자정보를 파악하고 있으나

동 확인서상 투자목적 및 투자경험 등의 중요부분 누락에 대한 사후 점검절차 및 투자자정보의 유효기한 경과시 거래를 제한하는 절차가 미흡하며, 파생상품 거래경험이 부족한 일반투자자에 대한 등급 상향시 명확한 기준 없이 등급을 상향하고 있어 투자자정보 확인 및 투자권유 업무가 적정하게 이루어지지 않을 우려가 있으므로

일반투자자 투자자정보 확인 관련 서류 미비사항 및 유효기간에 대한 사후관리 절차를 개선하고, 등급 상향에 대한 내부기준 등도 마련하시기 바람

㈏ 설명의무 이행 강화 등

은행은 일반투자자와 외환파생상품 거래시 상품설명서를 통해 상품의 내용, 투자에 따르는 위험 등을 일반투자자가 이해할 수 있도록 설명하고, 설명한 내용을 일반투자자가 이해하였음을 확인받아야 하며, 적절한 투자권유자문인력이 투자권유를 수행하도록 하여야 하는데도

통화선도 등 외환파생상품의 경우 고객이 반복적으로 거래하여 거래경험이 있다는 이유로 최초 거래시에만 상품설명서를 교부하거나 파생상품투자권유자문인력이 아닌 직원이 투자권유를 수행한 사실이 있으므로

상품설명서 교부 및 확인 절차를 강화하고 파생상품투자권유자문인력이 아닌 직원이 투자권유를 할 수 없도록 전산통제 장치를 마련하는 등 관련 내부통제 절차를 개선하시기 바람

㈐ 위험회피대상에 대한 거래한도 관리 강화

은행은 일반투자자인 기업과 외환파생상품 거래시 위험회피목적임을 확인하고 회피하려는 위험의 종류와 금액을 관련 증빙서류 등을 통해 확인한 후 동 금액 이내에서 거래를 실행해야 하는데도

위험회피대상 금액을 임의로 등록하거나, 고객이 제출한 위험회피대상 금액과 상이한 금액을 한도로 입력하거나, 만기연장 거래임을 확인하지 않고 정당한 사유 없이 만기연장으로 등록하는 등 위험회피목적을 확인하고 관련 한도를 관리하는 절차가 미흡하고, 은행연합회에 전송하는 일별 파생상품 거래 정보의 적정성을 점검하는 절차도 미비하여 오류가 발생할 소지가 있으므로

앞으로는 위험회피목적 및 금액을 위험회피대상존재확인서 및 객관적인 증빙자료를 통해 확인하고 동 자료를 전산으로 보관하는 한편, 동 금액을 바탕으로 거래한도를 입력하여 한도를 초과하지 않도록 관리하고, 은행연합회 전송 정보의 적정 여부에 대한 점검 절차를 마련하여 오류전송이 발생하지 않도록 관련 절차를 개선하시기 바람

(9) 통화선도거래 조기 청산시 가격산정기준 합리화

통화선도거래를 조기 청산하는 경우 기간이자, 마진율 등을 감안하여 조기청산되는 거래의 가격을 합리적으로 책정해야 하는데도

통화선도거래 조기청산시 가격이 조기청산시점과 관계없이 원거래의 가격과 동일하게 산정되어 시장상황에 따라 고객에게 불리한 가격이 적용*될 우려가 있으므로, 조기청산시에도 기간이자 및 기업의 신용도에 따른 마진율 등을 감안하여 합리적인 가격이 책정되도록 관련 기준을 마련하시기 바람

* 선물환매도시 선물환율이 현물환율보다 낮은 경우 이를 조기 청산시에는 청산가격이 원거래가격보다 이론적으로 높아져야함에도 동일한 가격으로 거래하는 경우 고객에게 불리하게 적용될 가능성

(10) 대출연계 이자율스왑에 대한 상품설명 미흡 등

은행은 개인사업자 등에 대한 변동금리 대출시 이자율스왑을 통해 변동금리를 고정금리로 전환하는 파생상품 거래를 취급하고 있으나

대출연계 이자율스왑 계약에서 취하는 마진에 대한 별도의 기준이 없을 뿐 아니라 고객이 변동금리 대출과 동시에 이자율스왑으로 고정금리 대출의 효과를 내는 경우와 처음부터 고정금리 대출로 진행하는 경우에 대해 이자율(마진포함), 중도상환수수료*, 대출상환시 제약사항 등을 비교 설명하지 않고 있어 고객의 합리적인 선택이 제한되고 관련 민원이 발생할 소지가 있으므로

* 변동금리 대출과 이자율스왑의 중도해지시 대출과 이자율스왑에서 각각 중도해지 수수료가 발생하는 부분에 대한 설명이 부족

대출연계 이자율스왑 계약의 마진과 관련한 내부기준을 구체적으로 마련하고, 상품설명서에 대출과 이자율스왑의 각 상품별 중도해지수수료를 명확히 표시하여 해당상품에 대한 고객 이해도를 높이는 한편, 변동금리 대출과 이자율스왑을 동시에 계약하는 경우와 고정금리 대출로 진행하는 경우를 비교하여 이자율, 중도상환 수수료 등에 대한 정보를 고객에게 추가로 안내하는 등 고객에 대한 안내절차를 개선하시기 바람

(11) 수출채권 매입 관련 업무 절차 개선

은행의 수출채권 매입 업무 수행과 관련하여 다음과 같이 미흡한 점에 대해 필요한 절차를 마련하는 등 해당 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈎ 수출채권 중복 매입 방지를 위한 절차 강화

내규「외국환 업무기준」제5편 수출업무 등에서는 수출채권 매입 시 수출계약서, 수출신고필증 등을 제출받아 신청서류 상호간 모순 여부 등 서류의 적정성을 검토하도록 규정하고 있으나

신청서류 검토시 수출신고필증 번호를 통해 과거 수출채권 매입 이력을 확인하는 절차가 없으며*, 다수의 수출신고필증을 징구하는 경우에도 1개의 수출신고필증 번호만 입력할 수 있도록 되어 있어 수출금액을 초과하는 수출채권 매입을 방지하기 위한 프로세스 구축이 미흡하므로

* 다만, 계약서번호를 통해 중복매입 방지 및 매입가능 잔액을 관리하고 있음

징구하는 수출신고필증 번호 전체를 전산으로 관리하여 중복 여부를 확인하고, 동일 수출신고필증으로 복수의 수출채권 매입이 이루어지는 경우 매입 가능한 잔액 등을 확인하는 절차도 구축할 필요가 있음

㈏ 수출채권 매입시 제반 서류 실재성 확인 절차 등 마련

내규「외국환 업무기준」제5편 수출업무에 의하면 은행은 수출환어음 매입시 수출실적을 확인할 수 있도록 수출신고필증을 징구하고 진위여부를 확인하는 절차를 마련하고 있으나 진위여부 확인을 생략할 수 있도록 운영하고 있으므로

수출입통계시스템(Bank-Trass) 조회 등을 통해 수출신고필증의 진위 여부 등을 필수적으로 확인한 후 수출채권 매입이 이루어지도록 업무 절차를 개선하고, 수출신고필증 조회 여부 등을 제3자가 점검할 수 있는 통제 장치도 마련·운영할 필요가 있음

더불어, 국내 본사와 해외 지사간 수출입거래 등 은행의 대금 미회수 위험이 상대적으로 높은 거래에 대한 추가적인 점검 절차 등이 마련되어 있지 않으므로

대금회수 불이행 위험성이 높은 거래를 별도로 정하고, 해당 거래 취급시 유의사항 등을 마련하여 이에 대한 직원 안내·교육 등을 철저히 실시하는 등 통제절차를 마련·운영할 필요가 있음

㈐ 수출채권 매입 사후관리 강화

내규「외국환 업무기준」,「여신규정」등에 의하면 수출채권 매입 시 채무관계인의 적격 여부, 여신의 건전성, 상환능력, 채권보전방법 등에 대하여 종합적으로 심사하여야 하는데도

수출자 자기자금결제(제3자결제 포함)가 반복적으로 일어나는 업체에 대해 자기자금결제 사유를 구체적으로 파악하고 경고 알람을 띄워 취급에 유의하도록 안내하고 있으나, 경고 알람 외에 추가적인 통제 절차가 마련되어 있지 않으므로

수출자 자기자금결제가 반복되는 경우 추가 매입 신청시 매입 및 한도설정의 적정성 등을 별도로 검토하는 절차를 마련하는 등 통제를 강화하는 한편, 사후적으로 제3자가 해당 업무 처리의 적정성을 점검할 수 있는 프로세스도 구축하시기 바람

(12) 전기통신금융사기 사기이용계좌 발생현황보고서 제출시스템 개선

「전기통신금융사기 피해방지 및 신고포상금에 관한 규정 시행세칙」제14조에 따라 은행은 사기이용계좌 발생건수 등에 대한 보고서를 매월 금융감독원장에게 제출하고 있으나

사기이용계좌 발생현황 보고서 등을 담당자가 수기로 작성하여 제출함에 따라 보고서의 일부 항목이 누락되거나 잘못 작성되는 사례가 반복되고 있으므로

* 2019.1월 ~ 2019.10월 기간중 사기이용계좌 발생건수 보고서 총 10회 오류 보고

사기이용계좌 발생현황 보고서 등의 오류보고 방지를 위해 보고서 작성을 전산화하고 검증절차를 강화하는 등 보고서제출 시스템을 개선하시기 바람

(13) 대출계약 철회권 운영 불합리

은행은 내규「여신업무기준」에 따라 가계대출 실행 후 대출계약철회권 행사기간(14일) 내에 고객이 대출금을 전액 상환하는 경우 중도상환수수료를 면제하고 대출정보를 삭제하는 대출계약 철회권 제도*를 운영하고 있으나

* 기간별 회수제한 : 동일은행 연 2회 / 전체금융사 월 1회

모바일 채널에서는 대출계약 철회를 신청하는 메뉴를 두지 않고 있는 등 철회권 행사에 필요한 절차가 미비하며, 영업점 창구에서도 대출 상환시 철회권 행사 여부를 판단하는데 필요한 정보를 미리 제공하지 않은 채 고객이 적극적으로 철회 의사를 표명하지 않았다는 이유 등으로 중도상환 수수료를 수취*하는 등 불합리하게 운영되고 있으므로

* 동 제도 도입(2016.10.31.) 이후 2019.10.31. 현재까지 대출 이후 14일 이내 중도상환수수료(□억 □,□□□만원)를 수취한 경우는 총 □,□□□건(모바일뱅킹, 영업점, 인터넷뱅킹)이며, 이 중 모바일 대출상환은 □□□건, 영업점 대출상환은 □□□건임

철회가 가능한 대출 계약은 중도상환수수료와 대출계약 철회비용을 고객에게 비교 안내하고, 고객이 중도상환을 원하는 경우 해당 정보를 인지하고 결정하는 자발적 의사임을 확인할 수 있는 업무절차를 마련하는 한편, 모바일을 통한 대출계약 철회 신청이 가능하도록 전산 기능을 마련하는 등 대출계약 철회권 제도가 합리적으로 운용될 수 있도록 개선하시기 바람

(14) 금리인하요구권 운영 미흡

고객의 금리인하 요구 시 은행의 업무 처리가 미흡한 사례가 아래와 같이 확인되었으므로 접수일 이후 일정기간 경과 시 알림메시지를 발송하고 조정금리 감면폭 축소 방지를 위한 전산을 개발하는 등 관련 업무 처리 절차를 개선할 필요가 있음

<주요 업무처리 미흡 사례>

㈎ 기업대출금리 산정시 차주 신용도에 따라 신용원가, 자본원가, 목표마진을 차등 부과해야 함에도, 차주의 신용도 개선에 따른 금리인하요구시 신용원가와 자본원가는 감면하면서 목표마진은 감면하지 않은 사례

㈏ 금리인하요구권 접수 이후 추가 증빙자료 요구·제출일을 별도로 관리하지 않은 채 결과를 지연 통보한 사례

㈐ 처리결과 통보일자를 접수일 이전 날짜로 입력하는 등 입력오류 사례

㈑ 후취담보 취득 등 조건변경으로 취급하여야 하는 건에 대해서 금리인하요구권 접수 및 처리로 취급하는 등 관리 불철저 사례

㈒ 차주의 신용등급이 상승하였음에도 신용등급 상승에 따른 신용원가 하락을 감안하지 않고 기준금리 하락에 따른 금리인하만을 통지하고 종료한 사례

(15) 부동산 담보신탁 기반 공동대출 운영 불합리

은행 내규「여신업무기준」제1편 제6장 제2절에서는 근저당대출 취급 시 담보권 확보에 소요되는 비용인 근저당 설정비용을 은행이 부담하도록 규정한 반면, 부동산 담보신탁 대출 취급 시에는 담보권 확보에 소요되는 비용인 신탁보수를 은행 또는 고객이 부담하도록 규정함에 따라 실제로는 고객이 담보권 확보 비용을 부담하는 사례*가 다수 확인**되고 있으나

* 2017년 경영계획에서 근저당 설정비용 절감을 위해 부동산 담보신탁 대출 실적을 KPI에 반영하는 등 판매를 독려한 바 있는데, 수탁자인 은행이 ◁◁◁◁◁◁, ◀◀◀◀◀ 등 그룹사와 공동대출을 실행하는 과정에서 부동산신탁 수익권을 담보로 취득함에 따라 고객이 신탁보수를 부담

** 2017.5.1. ~ 2019.10.31. 기간 중 부동산 담보신탁을 통해 담보를 취득한 □,□□□건 중 □□□건(□□.□%)은 신탁보수를 고객이 부담

부동산담보대출 취급 시 부동산 담보신탁 수익권을 담보로 취득하는 경우와 근저당권 설정을 통해 담보를 취득하는 경우는 경제적 실질이 동일하여 부동산 담보신탁 대출 취급 시 담보권 확보에 소요되는 비용은 원칙적으로 담보권자인 은행이 부담하는 것이 타당하므로 (대판 2008두23184, 86다카2435 등 참조),

원칙적으로 담보권자인 은행이 신탁보수를 부담하도록 개선하는 한편, 소비자의 선택권을 보장하고 금융소비자의 권익을 제고할 수 있도록 일반 근저당대출과 부동산담보신탁 대출의 편익과 비용을 소비자에게 비교·안내하는 절차를 마련하시기 바람

(16) 상・매각 감사 운영체계 강화

상・매각 감사 운영과정에서 아래와 같이 미흡한 사례가 발견되었으므로 내규 개정 등 운영 강화 방안을 마련하여 개선하시기 바람

㈎ 본점 승인 여신 부책심의 공정성 강화

여신심사 부책 심의가 본점 심사역(심사역 협의체)에 대해서는 관대하게 적용*하고 있어 영업점 직원 위주의 제재가 이루어지는 경향이 있으므로, 부책심의가 공정하게 이루어질 수 있도록 개선이 필요함

* 1) 검사대상 기간 중 본점 심사역 제재 사례는 □건에 불과하고, ㈜▨▨▨▨ 대출건과 관련하여 영업점 담당 RM은 부책한 반면, 본점 심사역은 전원 면책

2) 전행 여신협의회 여신(영업점 전결사항) 부실화 시 여신취급 당시 신용조사 및 사업성 검토를 소홀히 한 영업점 담당 RM은 주된 행위자로 제재하는 반면, 심사역협의회 전결 이상 여신(본점 전결사항) 부실화시 여신심사를 소홀히 한 담당 심사역은 종된 행위자(영업점 담당 RM은 주된 행위자)로 제재 (제재심의지침 제7조 등)

㈏ 상·매각 감사 공정성 강화

현직 상각감사역이 과거 취급한 여신에서 손실이 발생하여 동 감사역이 상각감사의 피감사자가 되었음에도, 감사의 공정성 및 독립성 훼손 방지를 위한 별도의 조치 없이 동 감사역이 속한 ⇳⇳⇳⇳팀에서 감사를 실시한 사례가 있으므로, 이해상충의 소지가 있는 경우 감사의 공정성 훼손을 방지할 수 있는 장치를 마련할 필요가 있음

㈐ 상각감사 관련 절차 개선

♧♧부는 ★★★★부의 요청에 따라 상각의 적정성 및 사후관리의 필요성 등을 검토하여 상각에 동의하는 업무를 수행하는 한편, 면·부책 여부 확인을 위한 상각감사 업무를 담당하고 있는데, ★★★★부에 상각 동의를 통보하면서 '상각감사 완료'라는 문구를 표기하여 상각 동의가 상각감사 완료*와 혼동될 여지가 있으므로, 상각동의와 상각감사의 문언을 명확히 구분하여 사용하시기 바람

* ★★★★부에서 ♧♧부에 상각감사 의뢰시 ♧♧부는 감사역 전결로 상각동의를 하고, 이와 별도로 면·부책은 ♧♧부장 전결(면책) 또는 상임감사위·인사위에서 심의함(부책)

㈑ 상·매각 감사범위 확대

매각이익이 발생한 여신은 감사 의뢰 대상에서 제외하고 있어 매각의 적정성 점검이 이루어지지 않고 있으므로, 상·매각 감사대상에 매각이익이 발생한 여신도 포함하는 등 감사범위를 확대하여 운영하시기 바람

㈒ 상·매각 감사 운영 강화

2017.2/4분기~2019.3/4분기 중 5명의 상각감사역이 총 34,758건 감사*를 실시(감사역 1인당 분기 695건 처리)하였고 부책 확인 건은 120건에 불과(0.34%)하는 등 상·매각 감사가 소홀하게 운영되고 있으므로 인원 충원 등 해당 업무가 충실히 이루어질 수 있는 방안을 마련하시기 바람

* 은행이 면책한 여신 23건에 대해 샘플링 점검을 실시한 결과 4건(17.3%)의 여신 부당취급 사례 확인

(17) 특정금전신탁 상품설명서 사전심의 업무 등 미흡

금융투자협회「특정금전신탁 업무처리 모범규준」등에 의하면 신탁업자는 일반투자자에게 신탁계약 체결을 권유하는 경우 신탁계약의 내용, 투자에 따르는 위험, 신탁계약의 투자성에 관한 구조와 성격 등을 명시한 설명서를 작성하여 준법감시인 또는 금융소비자보호 총괄책임자의 사전 심의를 받은 후 일반투자자에게 교부해야 하며, 설명서 교부사실을 투자자로부터 서명 등의 방법으로 확인받아야 하는데도

은행은 집합투자증권(펀드)에 운용하는 특정금전신탁의 '상품설명서'를 작성하면서 운용자산에 관한 기초적인 내용*만을 포함시키고 상세정보는 펀드 운용사가 작성한 '투자제안서'를 참고토록 기재하고 있으면서 상품설명서에 대해서만 준법감시인의 사전 심의를 받고 있어 사전심의 절차가 형식적으로 운용되고 있으며

* 운용자산명, 신탁보수, 원금보장여부 등 기본적 운용자산 정보와 일반적 투자위험만을 기재

고객이 상품의 구조 및 투자위험 등을 파악하려면 상품설명서와 투자제안서가 함께 제공되어야 하는데도, 일반투자자에 대한 투자권유 과정에서 반드시 함께 교부해야 한다는 명확한 지침을 두지 않고 있을 뿐 아니라 고객이 작성하는 확인서식에서도 “설명서 수령 여부”를 체크하는 별도 항목이 없으므로

대고객 설명자료에 대한 충분한 사전심의가 이루어지고 판매직원의 상품설명이 충실히 이행될 수 있도록 투자제안서 등 고객에게 교부되어야 하는 참고자료를 심의대상에 포함하고, 심의받은 설명자료를 빠짐 없이 고객에게 교부하도록 영업점 안내 절차를 개선하는 한편, 고객이 상품설명서 등(투자제안서 등 필수참고자료 별도 표시) 수령 여부를 직접 체크하도록 확인서 양식을 개선하시기 바람

(18) 내부감사 목적 임직원 개인신용정보 이용절차 개선

은행은 임직원의 비위행위 적발 및 임직원 관련 금융사고 조사 등 내부감사 목적으로 임직원의 개인신용정보를 이용하기 위해 근로계약 체결시 임직원으로부터 ‘임직원용 개인신용정보 수집·이용·제공 동의서’를 징구하고 상거래 설정·유지 등을 위하여 수집·조회한 임직원의 당·타행 신용정보를 이용하고 있으나

임직원용 동의서에 수집·이용할 항목으로 명시된 ‘계좌번호 등 당행 거래정보 및 신용정보’에 타행 신용정보도 포함하는지 여부 및 상거래 설정·유지 등을 위해 조회한 임직원의 타행 신용정보를 내부감사 목적으로 이용할 수 있는지가 불분명하여 법률 리스크에 노출될 가능성이 있으므로

앞으로는 임직원에 대한 신용정보 이용·조회가 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」의 취지에 부합하도록 동의서의 수집·이용할 항목을 명확하게 하는 등 신용정보 이용 등에 대한 내부통제 절차를 개선하시기 바람

(19) 상품서비스 안내 등 광고성 정보 전송시 고객이 동의한 안내매체 외 이용 불합리

「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제15조 등에 의하면 개인신용정보를 수집하는 때에는 해당 신용정보주체의 동의를 받도록 하고 있어 은행은 개인(신용)정보 수집·이용 동의서(상품서비스 안내 등) 양식을 제작하여 고객에게 동의를 받고, 상품서비스 안내 등의 광고성 정보를 전송받을 매체(전화, 문자, 이메일, DM)를 선택하도록 하고 있으나

￥￥지점 등 887개 지점은 2017.1월~2019.6월 기간 중 광고성 정보제공에 동의한 고객 23,702명에게 광고성 정보 109,381건을 전송하면서 고객이 선택한 매체가 아닌 전송채널을 통해 영리목적의 광고성 정보를 전송하였으므로 영리목적의 광고성 정보 전송과 관련하여 고객의 정보를 입력하고 관리하는 절차를 개선하시기 바람

(20) 재해복구 모의훈련 미흡

재해복구 비상계획 및 재해복구시스템 가동 절차 등을 점검하기 위해 연 1회에 걸쳐 복구목표시간을 □시간 이내로 설정하여 모의훈련을 실시하고 있으나

재해복구 모의훈련 시 복구업무를 담당하는 ■■■■■부(▷▷▷ 파트) 직원의 물리적 이동시간을 훈련대상에서 제외하여 복구 목표시간의 정합성을 담보할 수 없으므로

향후 재해복구 모의훈련 수행 시 물리적 이동시간 등을 포함한 실제 재해상황 등을 감안하여 모의훈련 수행계획을 수립·실시하는 등 관련 절차 등을 개선하시기 바람

(21) 프로그램 정합성 자점감사 업무 미흡

▲▲▲본부내 자점감사 전담조직을 구성하여 일일감사, 수시감사, 특명감사 등 자점감사 활동을 실시하고 있으나,

특명감사 사항으로 매월 수신·여신 상품 등에 대한 이자계산 및 원가결산 프로그램의 정합성 검증 시, 담당자가 상품별 특정거래 □건을 임의 선정하여 수작업으로 검증하고 있어 다양한 거래조건에 대한 프로그램 오류사항 등을 사전에 발견하기에는 미흡하며,

일일감사 사항으로 업무처리시스템을 통해 '계정별·점별 잔액대사' 결과를 확인하여 불일치 발생 건에 대해 원인 및 조치내용을 자점감사 시스템에 요약 등록하고 있으나,

불일치 발생건에 대한 발생원인 및 조치방법, 조치결과를 담당자 단말기 내 파일 및 서류 등으로만 관리하고 있고, 증빙자료 등을 별도 관리하고 있지 아니하여 추후 관련 사항을 확인하기에는 다소 부족하므로,

주요 프로그램에 대한 정합성 검증대상을 거래조건별로 다양화하고, 잔액대사 결과 불일치 항목에 대한 원인 및 조치결과 등을 전산시스템 또는 전자결재시스템 등에 상세하게 기록·보관할 수 있도록 개선하시기 바람

(22) 프로그램 테스트 및 변경 통제 미흡

내규「전산개발절차서」등에 따라 프로그램 신규 개발 및 유지보수시 단위테스트, 통합테스트, 인수테스트 등을 테스트시스템 등을 활용하여 실시하고 있으나

테스트 시 사용하는 테스트시스템의 환경설정 등이 인터넷·모바일 뱅킹시스템 등 전자금융서비스를 제공하는 운영시스템과 환경설정, 정보보호시스템 적용 등의 환경이 일부 상이하여, 테스트 단계에서 오류를 발견하지 못하고 운영시스템에 반영되어 인터넷뱅킹 접속 지연, 모바일뱅킹 접속 오류 등이 발생된 사례가 있으며,

최근에는 ☆☆팀 담당자가 운영시스템에 자동 배포될 프로그램 목록을 수작업으로 지정하던 중 모바일 뱅킹에 장애가 발생한 사례가 있으므로,

실제 운영시스템 환경과 유사한 환경에서 테스트를 실시하여 프로그램의 안정성을 강화하는 한편, 프로그램 등록·변경 절차 자동화 및 운영시스템 반영 대상의 정합성 점검 등을 충실하게 이행할 수 있도록 관련 시스템·절차 등을 개선하시기 바람

(23) SWIFT시스템 관리 및 통제업무 불합리

외환업무 수행을 위하여 SWIFT시스템*을 구축·운용하고, 보안성 강화를 위해 SWIFT 시스템에 직접 접속하는 단말기에 대해 중요단말기 지정 및 내부 업무용 단말기와 분리하여 운영하고 있으며

* SWIFT(Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) : 외국환 은행의 국제간 자금결제 업무를 위한 국제은행간 통신망

◐◐◐◐◐◐부 담당자가 관리자 계정으로 SWIFT전문에 대한 임의 생성 및 변경 등의 중요업무를 수행하는 경우 담당자 단독으로 처리되지 않도록 통제되고 있으나

SWIFT시스템 관리자 계정 및 동 계정의 권한을 통제하기 위한 보안계정을 동일부서(◐◐◐◐◐◐부) 담당자(□명)가 관리하고 있어 관리·통제가 소홀해질 우려가 있으므로

SWIFT시스템 관리자 계정과 동 계정의 권한을 통제하는 보안계정을 ◐◐◐◐◐◐부 담당자 외에 다른 부서(팀)와 분리하여 보관하는 등 관련 시스템 및 절차 등을 개선하시기 바람

(24) 정보처리시스템에 대한 접근통제 불합리

서버 등 정보처리시스템 접속시 서버 접근통제 시스템을 활용하여 계정 및 비밀번호 이외에 OTP 및 생체인증(정맥) 등을 활용한 추가 인증절차를 적용하고 있으나

서버 가상화시스템(◉◉◉◉ ◉◉◉ 등)의 관리용 접속화면은 추가인증 절차가 없어 비인가자에 의한 가상화시스템 환경설정 변경 및 서버 가상화시스템 內 가상화 서버에 접속할 우려가 있으며,

최상위 관리자 계정으로 가상화시스템에 접속 후 일시적으로 시스템 로그인을 종료*한 경우, 이후 별도 로그인 없이 재접속이 가능하여 접속통제 절차 등이 무력화 될 우려가 있으므로

* 접속창에서 아무런 작업을 하지 않아 접속이 끊긴 경우 등

서버 가상화시스템의 최상위 관리자 계정을 통한 정보처리시스템 접속 시에도 추가인증 절차를 적용하고, 서버 재인증 절차를 강화하는 등 관련 시스템 및 절차 등을 개선하시기 바람

(25) 외부통신망(ADSL) 관리 절차 미흡

모바일 개발 및 테스트 등 업무목적상 무선접속장비(AP*)를 구축하여, 비인가 무선접속장비의 사용을 통제하기 위해 WIPS**를 구축·운용하고 있으나

* Access Point
** Wireless Intrusion Prevention System

업무목적상 구축한 AP가 직원용 인터넷망이 아닌 외부통신망(ADSL회선)에 연결되어 있어 내부망에서 사용한 무선단말기를 AP에 연결하는 경우 내부정보 유출 및 악성코드 유입 등 사고발생 위험이 있으므로

보안통제가 적용된 직원용 인터넷망으로 AP를 연결하는 한편, 불가피하게 외부통신망(ADSL회선)에 직접 연결된 AP를 사용하는 경우 해당 AP에 접속한 단말기가 내부통신망에 연결되지 않도록 관련 시스템 및 절차 등을 개선하시기 바람