경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 우리은행

2. 조치일 : 2024. 8. 2.

3. 조치내용

대 상	내 용
기 관	○ 개선사항 5건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 외국인 및 법인 고객확인업무 미흡

금융감독원은 외국인에 대한 고객확인시 외국인등록증, 국내거소증 등 원칙적으로 문서적 방법에 의한 확인을 수행하도록 요청한 사실이 있다. 하지만 회사는 외국인에 대한 고객확인시 여전히 비문서적 방법을 통한 확인을 수행하면서도 구체적인 내용을 기록하지 않는 경우가 많아 외국인의 국내 거소 확인이 미흡하게 이루어질 우려가 있다.

또한, 회사는 외국인과 법인에 대한 고객확인 업무수행 모니터링이 매우 제한적으로 이루어지고 있어 일부 고객확인 정보가 잘못 기재되거나 증빙서류가 등록되지 않은 사례가 발견되었다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 외국인 및 외국인 설립 법인에 대한 고객확인시 국내 거소 등에 관한 확인을 철저히 하고 증빙서류를 필수로 등록하는 한편, 고객확인 모니터링 인력의 적정 여부를 검토하여 효과적인 모니터링 체계를 마련토록 하고, 고객확인 관련 교육을 강화하시기 바랍니다.

(2) 고객확인업무 및 고객위험평가제도 운영 미흡

(가) 비대면 고객확인 수행시 과거 고객확인 정보와 최신 정보가 혼재되어 관리되고 있고, 업종 확인 등 개인사업자에 적용되는 별도의 고객확인 절차가 시스템에 반영되지 않아 콜센터를 통해 업종을 추가로 확인하는 등 비대면 고객확인업무가 불합리하게 운영되고 있다.

또한 회사는 비대면거래와 관련된 자금세탁등의 위험에 대처하기 위한 절차와 방법을 시스템에 반영하여 통제하고 있으나, 이를 업무지침·매뉴얼 등에 반영하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 비대면 고객확인시 수집되는 고객확인 정보가 일관되게 관리될 수 있도록 고객정보 시스템을 개선하고, 개인사업자에 대한 비대면 고객확인 프로세스를 마련하는 한편, 현재 운영중인 비대면 고객확인 정책과 절차를 업무지침·매뉴얼에 반영하는 등 업무처리의 일관성을 제고하시기 바랍니다.

(나) 회사는 고객위험평가 모형 구축 당시 작성된 '위험평가모델 정의서'를 관련 업무지침으로 활용하면서 평가모형 변경시 정의서는 수정하지 않고 있으며, 정의서에 시스템 관련 사항 이외 고객위험평가 관련 업무 운영 및 모니터링 등 포괄적인 업무절차 및 방법이 반영되어 있지 않다.

또한 현 고객위험평가 모형을 구축한 이후 모형 운영이 적정한지 여부 등에 대한 점검을 실시한 내역이 없다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 고객위험평가 업무절차 및 방법을 포함한 업무지침서를 마련하여 업무처리의 일관성을 제고하고, 모형 운영이 적정한지 여부를 주기적으로 점검하여 고객의 위험도가 충실하게 반영될 수 있도록 개선하시기 바랍니다.

(다) 고객확인 재이행주기가 도래한 고객에게 메시지 발송 등을 통한 적극적인 개별 안내 프로세스가 미흡하고, 고객확인 초기화 조치를 취하고 있는 고위험 고객에 대해서도 고객확인 재이행 안내 절차가 마련되어 있지 않다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 고객확인 재이행주기 도래 고객에게 고객확인 재이행 안내를 강화하고, 고위험 고객 등 고객확인 초기화 조치 대상 고객에 대하여 조속히 재이행이 이루어질 수 있도록 개선방안을 마련하시기 바랍니다.

(3) 사기이용계좌 등록 정보의 자금세탁방지 업무 연계 미흡

회사는 사기이용계좌 등록시 의심스러운 거래 보고 대상 여부를 검토하여 대상에 해당되는 경우 금융정보분석원장에게 보고하고 있으나, 고객확인 수행직원이 사기이용계좌 등록 사실을 조회할 수 없고, 사기이용계좌 등록 이력이 고객위험평가에 반영되지 않는 등 사기이용계좌 등록 정보가 자금세탁방지 업무에 적절하게 활용되지 않고 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 사기이용계좌 등록 정보를 고객확인시 참고할 수 있도록 시스템을 개선하고, 사기이용계좌 등록 이력을 고객위험평가에 반영하는 등 자금세탁방지 업무 체계를 개선하시기 바랍니다.

(4) 의심스러운 거래 보고 업무 운영 미흡

회사는 사기·횡령 등 금융사고를 인지하거나 수사기관이 압수·수색영장 등을 통해 금융거래정보 제공을 요청한 경우 각 관련 부서에서 검토하여 수기로 의심스러운 거래에 대한 임의보고를 실시하고 있다.

하지만 해당 거래가 의심스러운 거래 보고 대상에 해당되는지 여부를 검토하도록 하는 체계화된 절차가 없어 검토가 누락되거나 적시에 이루어지지 못할 우려가 있고,

외부정보·영업점 제보 등을 통해 의심스럽다고 판단하여 고객확인 초기화 조치를 완료한 건에 대하여 의심스러운 거래 보고를 하도록 하는 체계화된 절차가 미흡하다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 금융사고 인지시 또는 압수·수색영장 등 수령시 해당 거래의 의심거래 보고 여부를 검토하는 체계화된 절차를 마련하고, 의심거래 모니터링에 따른 고객확인 초기화 조치와 의심스러운 거래 보고 업무간 연계를 강화하는 등 의심거래 보고 체계를 개선하시기 바랍니다.

(5) 독립적 감사 미흡

회사는 연 1회 이상 자금세탁방지센터, 해외영업점 및 국내영업점의 자금세탁방지 업무수행에 대한 독립적 감사를 실시하고 있으나, 이사회에 2022년도 자금세탁방지센터 및 해외영업점에 대한 독립적 감사 결과를 보고하면서 국내영업점에 대한 감사 결과 보고는 생략하였다.

또한, 2023년도 국내영업점에 대한 점검을 하면서 의심스러운 거래 보고 정보 누설 방지 등의 사유로 점검항목에서 의심스러운 거래 보고 및 고액 현금거래 보고 관련 항목을 제외하는 등 점검을 미흡하게 운영하였다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 국내영업점에 대한 독립적 감사 결과를 이사회에 충실히 보고하고, 의심스러운 거래 보고 및 고액 현금거래 보고 관련 업무처리에 대한 점검을 강화하시기 바랍니다.