경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 농협은행

2. 조치요구일 : 2023. 9. 25.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 3건, 개선사항 2건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 대출모집법인 및 대출상담사 상시모니터링 강화

은행과 대출모집법인이 체결한 '대출모집업무 위탁에 관한 계약서' 제14조에 따르면 은행은 대출모집법인 및 소속 대출상담사(이하 '대출모집법인 등')에 대한 상시모니터링 업무를 수행해야 함에도

은행 내규 또는 업무매뉴얼에 대출모집법인 등에 대한 상시모니터링 실시 방법 및 주기 등 구체적 기준이 정해져 있지 않아, 상시모니터링의 실효성이 저하될 소지가 있으므로

은행 내규 또는 업무매뉴얼에 대출모집법인 등에 대한 상시모니터링 관련 업무방식, 주기를 명확히 하고 상시모니터링을 강화할 필요가 있음

(2) 대출모집인 광고 관련 고지사항 점검기준 정비

은행과 대출모집법인이 체결한 '대출모집업무 위탁에 관한 계약서' 제17조에 따르면 대출모집법인은 금융상품 광고에 대해 은행의 확인절차를 거쳐 사전허가를 받고 은행 준법감시인의 심의를 받아야 하며, 해당 금융상품 광고에는 「금융소비자보호법」 제26조에서 정한 고지사항*이 포함되어야 함에도

* 금융상품직접판매업자의 명칭 및 업무 내용 등

은행 내규에는 대출모집법인이 사용할 광고에 대한 구체적 점검기준이 없어 광고 심의부서가 상기 고지사항이 포함되었는지 여부를 적절히 심사하지 못하여 소비자에게 고지해야 할 사항이 적절히 안내되지 못할 우려가 있으므로

대출모집법인이 사용할 광고에 「금융소비자보호법」상 고지사항이 제대로 포함되어 있는지 확인할 수 있는 점검기준을 마련하고 동 기준에 따라 광고 심의를 충실히 수행할 필요가 있음

(3) 대출모집법인 내부통제 실태 확인결과에 대한 점검기준 구체화 필요

은행 「금융소비자보호 내부통제 업무매뉴얼」에 따르면 개인고객부는 대출모집법인의 내부통제 실태를 주기적으로 확인하고, 소비자보호부는 개인고객부가 확인한 결과에 대해 「금융소비자보호법」 위반 소지 등을 점검해야 함에도

동 업무매뉴얼에 규정된 소비자보호부의 점검기준이 「금융소비자보호법」 및 하위 규정을 그대로 적시한 것에 불과하고 구체적 점검 절차 등이 미흡하여 실효성 있는 점검이 어려울 우려가 있으므로

「금융소비자보호 내부통제 업무매뉴얼」에 구체적인 점검기준*을 포함시켜 점검의 실효성을 제고할 필요가 있음

* 예) 대출모집법인에 대한 정기적인 내부통제 실태점검 주기, 「금융소비자보호법」상 대출모집인이 고지해야 할 사항의 교육방법 등

나. 개선사항

(1) 부동산중개업소 대출 소개업무 불합리

은행은 부동산중개업소와 업무협약*을 체결하여 부동산중개업소를 통해 주택자금대출 등의 대출 고객을 소개받고 있는데

* 부동산중개업소의 고객 소개로 대출이 성사될 경우 해당 부동산중개업소에 수수료를 지급

2021.4.21. '업무협약서(부동산중개업소용)'를 개정*하여 금융상품판매 대리·중개업자로 등록하지 않은 부동산중개업소는 대출 관련 설명을 하지 못하도록 부동산중개업소의 업무범위를 축소하였으나

* '업무협약서(부동산중개업소용)' 개정 내용

개정 전	개정 후
4. "중개업소"는 "중개업소"의 사무실(부동산중개업소)에 "은행"의 대출안내장 등을 비치하고, "고객"에게 교부 및 설명하기로 한다.	4. "중개업소"는 "중개업소"의 사무실(부동산중개업소)에 "은행"의 대출안내장 등을 비치하고, "고객"에게 교부한다.

개정 전에 업무협약을 체결한 부동산중개업소에 대해서는 업무협약서를 갱신하거나 관련 내용을 통보하지 않아 부동산중개업소가 대출 관련 설명을 할 수 있다고 오인할 소지가 있고

또한 은행 내규에 부동산중개업소는 단순 소개업무만 가능하다는 사실이 반영되어 있지 않으며, 부동산중개업소에서 단순 소개업무를 넘어선 대출 권유·설명 등이 이루어지는지를 은행이 확인하는 절차가 마련되어 있지 않으므로

①기존에 업무협약을 체결한 부동산중개업소에게 개정된 업무협약서 내용을 서면으로 통지하여 중개업소가 대출 관련 단순 소개업무만 가능하다는 사실을 주지시키고 ②업무협약서의 내용 중 대출모집행위에 해당할 여지가 있는 부분을 추가적으로 개정*하는 등 부동산중개업소의 업무범위를 명확히 하며 ③은행 내규에 부동산중개업소의 대출 소개 관련 업무 범위 및 동 범위 위반에 대한 은행의 점검에 관한 사항을 규정하는 등 관리를 강화할 필요가 있음

* 예) 업무협약서 상 대출상품 '추천'으로 기재된 용어를 대출상품 '소개'로 변경, 부동산중개업소의 업무처리 내용 중 대출모집 행위로 볼 소지가 있는 내용(대출상품 안내, 등기부등본 등 기본서류 첨부하여 은행에 제출 등) 삭제 등

(2) 대출모집인 대출 관련 고객 서류 반환·파기 절차 미흡

은행은 고객이 대출 관련 서류를 제출한 이후 고객이 요청하거나 대출 신청이 취소·거절되는 경우 대출 관련 서류를 반환 또는 파기하고 있으나

대출모집인이 관련 서류를 누락 없이 고객에게 반환·파기하였는지 확인할 수 있는 절차가 내규에 정해져 있지 않아 고객정보가 유출될 위험이 존재하므로

①대출모집인으로 하여금 대출 관련 서류의 반환·파기 시점 등을 관리하게 하고, ②은행 책임자가 이를 확인할 수 있도록 대출서류 관리 대장을 마련하여 고객정보를 안전하게 관리할 필요가 있음