경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 농협은행

2. 조치일 : 2023. 10. 13.

3. 조치내용

대상	내용
기관	개선사항 : 20건 경영유의사항 : 22건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 조기경보기업에 대한 신용등급 평가 업무 개선

내규「여신·투자금융업무방법서」제9조에 의하면 조기경보(관찰, 주의등급) 판정에 따른 수시신용평가 시 조기경보 판정 원인을 확인하여 신중하게 평가하고, 정상등급(6C등급 이상)으로 평가 시에는 객관적인 증빙자료를 첨부하고 합리적인 근거를 기술하여야 하나,

조기경보기업에 대한 수시신용평가 신용평가보고서에 조기경보 판정항목에 대한 검토 및 평가내용이 기술되어 있지 아니하고, 기존 신용평가를 실시한 영업점이 수시신용평가를 재수행하여 신용평가의 관대화 경향이 나타나는 등 동 신용평가가 미흡하게 이루어진 사례*가 있으므로

* 사례① A : 2021.1.15. '관찰' 대상으로 판정 후 영업점에서 2021.2.4. 수시신용평가결과 5B등급으로 평가(기존 등급과 동일)
<조기경보 판정항목에 대한 검토 및 평가내용이 기술되어 있지 않으며, 관찰기업 판정 후 비재무모형 점수가 상향(65.20점, 5A → 77.25점 4A)>

사례② B : 2021.1.8. '관찰' 대상으로 판정 후 영업점에서 2021.2.10. 수시신용평가결과 5B등급으로 평가(기존 등급과 동일)
<조기경보 판정항목에 대한 검토 및 평가내용이 기술되어 있지 않으며, 비재무모형 중 재무등급† 이 관찰기업 판정 전·후 평가등급이 동일††, 비재무모형 중 계열 및 관계사 항목 평가 누락>

† 자금조달능력 C등급, 우발적 재무위험 C등급, 수익의 질 B등급

†† 관찰기업 판정 시 자금조달능력 등이 저하됨에도 합리적인 근거 미제시

조기경보 판정에 따른 신용등급 평가 시 조기경보 항목을 반영하도록 업무기준* 등을 마련하고, 영업점의 관대한 평가를 방지하도록 업무를 보완하는 등** 조기경보기업에 대한 신용등급 평가 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

* 예) 신용등급 평가보고서에 조기경보 발생항목에 대한 검토 및 평가내용 기재

** 예) 수시신용평가 결과가 기존 신용등급과 동일한 경우 전결권 상향 적용

(2) 자금보충인의 미래채무상환능력 확인 절차 미흡

내규「여신·투자금융업무방법서」제14조에 의하면 완전자본잠식업체는 신용등급 상한제한(7A) 적용 대상이고, 계열사·모기업(자금보충인)이 책임질 수 있는 구체적인 지원방안, 계획 등이 객관적인 자료로 확인되고 미래채무상환능력이 충분하다고 판단되는 경우 신용등급 상향 조정이 가능하나,

완전자본잠식업체에 대해 자금보충인의 미래채무상환능력에 대한 객관적인 증빙자료 확인·평가 없이 형식적으로 검토하여 신용등급을 상향한 사례*가 있으므로

* C는 완전자본잠식업체로 신용등급 7A에 해당하나, 자금보충인(대표이사)의 자금보증약정서를 반영하여 C의 신용등급을 7A에서 4B로 상향 조정하였으나, 자금보충인(대표이사)의 미래채무상환능력이 추진중인 개발사업의 사업이득 가능 여부에 영향을 받게 됨에도 객관적인 자료로 확인하지 아니하였음

자금보충인의 미래채무상환능력을 반영하여 신용등급을 상향 조정할 경우 객관적인 자료를 통해 확인·평가하는 절차*를 마련하시기 바람

* 미래채무상환능력에 대한 과대평가 방지절차(신용평가, 재무구조 분석, 신용보강 이행의 제약사항 확인 등) 마련, 신용평가 감리 강화 등

(3) 부동산 PF대출 사후관리 업무 개선

내규「여신·투자금융업무방법서」제8조 등에 의하면 영업점은 매월 부동산금융 사업장을 현장방문하여 분양률, 공정률 등을 확인하고 부동산 PF대출 사후관리시스템에 사업진행 상황을 입력·관리하여야 하며, D는 영업점의 사후관리 내용을 확인하고 지도하여야 하나

부동산 PF대출 사후관리시스템상 현장방문 정보 입력 관리, 사업진행 상황에 관한 자료 등재 관리 등이 불가능하여 D가 영업점 사후관리 업무의 적정 수행 여부를 확인하기 곤란하고 동 사후관리 업무가 형식적으로 수행될 우려가 있으므로

부동산 PF대출 사후관리시스템상 영업점의 부동산 PF대출 관련 현장방문 여부 및 사업진행상황(분양률, 공정률) 증빙자료 등재 관리가 가능하도록 개선할 필요가 있음

(4) 부동산 PF대출 익스포져 한도관리를 위한 정보관리 업무 개선

내규「익스포져한도 관리준칙」제5조 등에 의하면 은행은 특정 시공사에 대해 부동산 PF대출이 편중되지 않도록 토탈 익스포져 한도(TE한도*)를 설정·관리하여야 하고 이를 위해 총 익스포져 한도관리시스템(이하 'TE시스템')을 통해 부동산 PF대출 차주(SPC) 및 시공사의 간접익스포져 정보를 집계·관리하고 있으나,

* 계열 및 개별기업에 대해 은행 자산운용의 과도한 편중을 방지하기 위하여 설정한 익스포져(직·간접 익스포져 합계) 한도 <시공사가 신용보강한 보증채무(연대보증약정, 채무인수약정, 책임준공확약, 자금보충약정 등)를 간접 익스포져로 인식·관리>

전산시스템의 운영 소홀*로 일부 익스포져 정보가 누락되는 문제가 발생하였으므로

* ① 신규 설립 차주(SPC)의 경우 식별정보 확인과정에서 오류가 발생하여 시공사의 간접익스포져 집계가 누락 <TE시스템은 외부신용평가사의 차주 식별정보를 입수하여 시공사의 간접익스포져를 집계하는 방식이나, 외부신용평가사가 신규 설립된 차주(SPC)의 식별정보를 입수하지 못한 경우 오류 발생>

② 간접익스포져 정보를 집계하는 과정에서 전산요건 정의를 잘못 적용하여 관련 정보가 누락하는 문제 발생 <"투자금융지원시스템(D 관리)"상 간접익스포져 정보를 "TE시스템(E 관리)"에서 집계하는 구조이나 "투자금융지원시스템"상 전산요건 정의가 부서간 협의 없이 변경되어 관련 정보 집계과정에서 오류 발생>

부동산 PF대출 관련 익스포져 한도관리에 필요한 시공사 간접익스포져 등의 정보가 정확하게 집계·관리될 수 있도록 전산시스템을 개선하고, 이의 적정 운영 여부를 주기적으로 점검할 필요가 있음

(5) 집합평가 충당금 산출기준 불합리

내규「대손충당금적립준칙」제1조 등에 따라 보유자산에 대한 적정수준의 대손충당금을 적립·유지하여야 하며, 내규「회계규정」및「회계업무방법」에서 정하는 바에 따라 대손충당금을 산출하여야 하는데 아래와 같은 불합리한 사항이 발견되었으므로 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈎ 미래지향승수 반영 부도율(PD) 산정 시 거시경제 변수 반영 불합리

부도율(PD)과 경제변수 간 방향성이 정의되어 있지 않은 경제변수의 선정 여부를 판단하기 위한 구체적인 지침이 없어 담당자가 부호를 임의로 설정*하는 등 자의적인 판단이 개입될 여지가 있어 미래지향승수 산출 프로세스에 일관성이 없고,

* 2020년말 CD수익률과 PD 간 방향성을 (-)로 설정하였으나 2021년말에는 (+)로 수정

최종모형 선정 시 모형의 유의성·설명력, 변수의 유의성 등을 고려하여 선정하도록 하고 있으나, 명확한 선정기준 없이 최소한의 선정 요건*만 규정하여 연도별로 최종모형 선택 기준이 달리 적용**되어 충당금 산출의 일관성이 부족함

* 설명력(R^2) 60% 이상, 개별 독립변수 유의성 0.1 이하 등

** 2020년말에는 최소요건 충족 모형 중 미래지향승수가 가장 높은 경우를 선정, 2021년말에는 설명력이 가장 높은 경우를 선정

㈏ 경기시나리오 설정 및 운영 불합리

경기상황을 4가지(호황, 보통, 악화, 위기)로 분류하여 시나리오별 확률을 산출하고 있는데, 시나리오별 GDP 성장률을 8개 전망기관들의 경기예측치(차년도 GDP 성장률) 범위*에서 설정함에 따라 경기 낙관적 편향성이 강할 뿐 아니라, 2021년말 위기시나리오에 대한 확률이 4.4%로 낮게 설정되어 있는 등 위기시나리오가 실질적인 위기상황을 반영하지 못하고 있음

* 호황: 전망기관 중 가장 높은 예측치. 위기: 전망기관 중 가장 낮은 예측치

또한, 시나리오 정책상 비상계획(Contingency Plan)*이 보통시나리오 하에 규정되어 있어 위기상황 조정과 무관하게 운용되는 등 경기시나리오 설정이 불합리한 점이 있음

* 비정상적인 상황 하에서 미래에 발생할 수 있는 위기 상황에 대처하기 위한 시나리오

(6) 불공정영업행위 방지를 위한 담보·보증업무 강화

「금융소비자보호 상품 판매 내부지침」 제7조 제2항에 의하면 금융상품판매업자 등은 대출상품의 계약체결과 관련하여 부당하게 담보 또는 보증을 요구하는 행위를 하여서는 아니되고, 내규 「여신·투자금융업무방법」에 의하면 연대보증의 보증한도액은 여신금액의 120%로 운용하여야 하는데도

근보증약정의 피담보채무가 개별여신으로 상환되거나 한도여신으로 감액되는 경우 보증한도액은 감액되지 않음에 따라, 보증한도액이 여신잔액 기준으로는 통상적 보증비율(120%)을 초과하는 사례가 발생하고 있고

내규 「여신·투자금융업무방법」 제15조에 의하면 근저당권의 피담보채무 범위 내의 대출금이 전액 상환되는 경우 근저당권의 존속 여부에 대해 담보제공인(제3자 담보제공인 포함)의 의사를 확인하도록 하고 있고, 은행은 근저당이 설정된 여신의 채무변제가 완료되었을 경우 담보제공자에게 근저당 설정 유지 여부를 유선 등의 방법으로 확인하고 있으나

근저당 설정 유지의사 확인여부에 관한 기록·관리가 체계적으로 이루어지지 않고 있어 사실관계를 명확하게 확인하기 어려우므로

금융소비자에게 부당한 보증을 요구하는 사례가 발생하지 않도록 관련 규정 및 약정서를 개선*하고, 채무변제가 완료된 근저당 설정 여신에 대한 담보제공자의 근저당 설정 유지의사 확인여부가 명확하게 기록·관리될 수 있도록 관련 프로세스를 강화** 하시기 바람

* 예) 근보증 약정 시 근보증 한도금액에도 불구하고 특정근보증 대상이 되는 당해 여신의 한도가 감액되거나 상환되는 경우 근보증 한도액이 자동 축소되도록 보완 등

** 예) ① 향후 근저당권 유지의사를 확인하는 절차 이행에 철저를 기하도록 문서지도 및 불공정 영업행위 관련 주기적인 교육지도를 실시
② 근저당권 유지의사 확인 프로세스 개선을 위한 전산개발 검토
③ 채무자겸 담보제공인이 영업점에 내방하여 여신상환하는 경우 근저당권 유지확인서 또는 전표 뒷면 등에 근저당권 유지의사 서면날인 징구 등

(7) 감정평가액 이용 담보대출 취급업무 강화

㉠ 내규 「여신·투자금융업무방법」에 의하면 외부 감정평가 의뢰시 전산상 자동으로 지정된 외부감정평가법인에 의뢰하여야 하고, 예외 사유*에 해당하는 경우에 한해 E의 승인 없이 영업점에서 외부 감정평가법인 수기 지정이 가능하나,

* ① 기업신용등급 5B등급 또는 CSS등급 3등급 이상인 경우, ② 당초 물건의 분필로 인해 소유자가 여러명으로 분리된 경우로서 당초 감정평가법인으로 지정하는 경우, ③ 당초 감정평가된 담보물건 현황 변동이 발생하여 재평가가 필요한 경우로서 당초 감정평가법인으로 지정하는 경우

수기 지정이 가능한 예외 사유에 해당하는지 확인하는 전산통제 등의 절차가 없고, 예외 사유 적용의 적정성을 별도로 점검하지 않는 등 관련 내부통제가 미흡하여 영업점에서 임의로 외부 감정평가법인을 수기 지정할 우려*가 있으므로

* 2017.8월 영업점에서 부당하게 외부 감정평가를 의뢰한 후 해당 감정평가서의 감정평가금액만을 기초로 여신을 취급하여 부실을 초래한 사례(금융사고) 발생

수기 지정이 가능한 예외 사유의 적정성을 점검하는 한편, 예외 사유에 해당하지 않는 경우 영업점에서 임의로 수기 지정을 할 수 없도록 전산통제를 실시*하시기 바람

* 예) 기업신용등급 5B등급 미만 등인 경우 수기지정 사유 선택 불가토록 전산통제 등

㉡ 내규 「여신·투자금융업무방법」에 의하면 주택자금대출을 취급하는 경우 매매계약서 또는 분양계약서 사본 등 필요한 서류를 순서에 따라 여신관계서류로 편철하여야 하고 이를 스캔하여 BPR시스템에 등록하여야 하는데,

BPR시스템에 등록된 여신관계서류를 확인한 결과, 영업점 직원별로 BPR시스템에 여신관계서류 등록 시 사용하는 관리대상 서식 구분이 상이한 사례*가 발견되는 등 서류관리가 미흡하므로

* 예) '매매계약서' 또는 '분양계약서'로 등록하여야 하나, 직원별로 '감정평가 관련서류', '신용조사 및 심사서류', '기타서류' 등으로 등록

주택자금대출 등 여신 취급시 여신관계서류가 적정하게 등록될 수 있도록 교육을 실시하거나 BPR시스템의 보완 필요성을 검토하여 개선하는 등 서류관리를 강화하시기 바람

(8) 부동산담보신탁 연계 대출 부대비용 관리 개선

내규「여신·투자금융업무방법」제2편 제7장 제9조에 의하면 부동산담보신탁 수익권증서를 담보로 취득하는 경우에는 신탁보수료, 법무사 비용을 은행이 부담하는 것으로 하면서 여타 부대비용*에 대해서는 별도로 규정하고 있지 않아 동 비용을 위탁자(차주)에게 부담시킬 우려가 있고,

* 등록세·지방교육세, 등기신청수수료

투자금융(IB)에 한해 개별약정으로 신탁계약에서 신탁보수료 등 비용부담주체를 달리 정할 수 있어 신탁계약서상 비용부담주체가 불명확하게 작성될 경우 위탁자(차주)에게 비용을 부당하게 전가할 소지가 있으므로

부동산 담보신탁 연계대출 취급시 법무사 비용을 제외한 부대비용도 은행이 부담하는 비용에 포함되도록 내규에 명확히 반영하고, 투자금융 개별 약정으로 신탁보수료 등 관련 비용의 부담 주체를 달리 정한 경우 신탁계약서상 신탁보수료 등 제반비용에 대한 비용부담주체를 명확히 정하였는지, 은행 또는 위탁자(차주)가 신탁계약에 따라 관련 비용을 적정하게 부담하는지 확인하는 등 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(9) 징계업무 운용내규 개선

내규「징계변상업무 처리준칙」제13조 제1항 단서에 의하면, 구체적 사유*를 명기하여 인사위원회 의결만 받으면 동 내규 [별표]에서 정하고 있는 최저 징계수준 이하로의 징계도 부과 가능**하므로 징계업무가 온정적으로 처리될 가능성이 있고

* 사유에 대한 제한 없음

** (예) [별표]에 의하면 법위반에 따른 징계양정 수준은 '해직' ~ '견책'이지만, 인사위원회 의결을 받으면 '주의촉구'도 가능

2019년~2021년 기간 중 직원 226명에 대해 징계를 하면서 25명에 대해서는 인사위원회 의결로 기존 징계부의(안) 보다 1~2단계 감경하고, 직원 1명에 대해서는 1단계 가중(주의촉구→견책)하였음에도 인사위원회 의사록 등에 최종 징계양정 수준이 기존 징계부의(안)과 상이한 이유 및 근거 등을 명확히 기록하지 않고 있어 제재의 형평성이 저해될 소지가 있으므로

「징계변상업무 처리준칙」을 개선하여 동 준칙 [별표]에서 정한 최저 징계수준보다 낮은 수준의 징계를 부과할 수 있는 구체적인 기준 등을 마련하고, 가중·감경 사유 등 징계양정과 관련하여 인사위원회에서 논의된 사항을 명확히 기록·관리하는 절차를 마련하여 제재업무의 형평성을 제고할 수 있도록 관련 제도를 개선하시기 바람

한편, 2021.6월 이후 사고 징계대상자 중 F 및 F 산하 계열사로 전적한 직원의 대해서는 개정된 「징계변상업무 처리준칙」에 따라 은행 인사위원회에서 징계업무를 직접 처리하고 있으나,

G 및 H 계열사 등으로 전적한 직원에 대해서는 은행 인사위원회에서 직접 처리하지 않아, 동일 사고 징계대상자임에도 징계 시점의 소속법인에 따라 징계양정 수준이 달라질 수 있는 등 동일한 위반행위에 대한 징계양정의 일관성·공정성이 훼손될 우려가 있으므로

전적 직원에 대한 징계양정의 일관성 및 공정성을 확보할 수 있도록 향후 사고 징계대상자가 G 및 H 계열사 등으로 전적한 경우에도 은행 인사위원회에서 「은행법」 및 관련 내규 등에 따른 징계양정을 심사하고, 현 소속법인에게 공식적으로 은행 인사위원회의 의견을 통보하도록 하는 등 관련 제도를 개선하시기 바람

(10) 사외이사 등에 대한 평가운용 체제 개선

내규 「지배구조 내부규범」 및 「사외이사제도 운영규정」에 따라 이사회는 사외이사 및 비상임이사 등에 대한 공정하고 객관적인 평가방안을 마련해야 함에도

현재의 사외이사 등에 대한 평가방법은 사외이사 등 본인이 스스로를 평가하는 자기평가 항목 배점 비중이 전체의 30%를 차지하고 있어 평가에 대한 공정성 및 객관성이 의문시* 되고 가점 취득이 용이하여 모든 이사의 평가점수가 만점에 해당**하는 등 평가의 변별력이 부족하므로

* 2020년은 평가대상 이사의 과반수가, 2021년은 평가대상 이사 전체가 자기평가를 부분을 만점 처리함

** 2020년 사외이사 및 비상임이사의 평균점수는 98.6점이나 교육참여에 따른 가점 등으로 최종평가 점수는 모두 100점

사외이사 등의 역할과 책임 강화를 위해 여타 은행 사례* 등을 참고하여 사외이사 등의 자기평가 배점을 합리적으로 조정하고, 가점의 영향을 낮추며 평가점수에 따른 평가등급을 세분화**하는 등 사외이사 등의 평가체계의 변별력을 제고할 수 있도록 관련 제도를 개선하시기 바람

* 자기평가 점수 배점을 평균 15점 내외로 운영

** (예) 현행 4단계(우수, 양호, 보통, 미흡)를 5단계(탁월, 우수, 양호, 보통, 미흡)로 확대 등

(11) 성과보수 환수제도 개선

「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 등은 은행의 단기적인 외형 확대 경쟁을 지양하고, 장기성과 및 자산건전성 등이 성과평가체계에 반영될 수 있도록 경영진에 대해서는 성과보수를 이연지급 하도록 규정하고 있으며,

「금융회사 지배구조 감독규정」은 경영진의 업무와 관련하여 은행에 손실이 발생한 경우 이연지급 예정인 성과보수를 실현된 손실규모를 반영하여 재산정하고, 성과보수 지급 기준이 되는 재무제표가 오류 또는 부정 등으로 인하여 정정되는 경우 정정 내용을 반영하여 旣 지급된 성과보수를 조정하도록 규정하고 있음에도

내규 「임원보수 등에 관한 규정」 및 「집행간부 보수규정」은 경영진 성과보수 환수사유로 「금융회사 지배구조 감독규정」 제9조를 인용한 선언적 규정만을 반영하는 등 구체적인 성과보수 조정·환수기준이 미비하고

경영진에 대해 업무관련 형사처벌, 감독당국 제재 등 절차가 진행 중일 경우 성과급 지급유보 근거가 마련되어 있지 않아 실제 제재 절차가 진행 중인 경영진에 대해 성과급을 지급한 사례*도 발생하였으므로

* 甲 등 3명은 '증권 모집 관련 청약 권유절차 위반'으로 금융감독원 제재 절차가 진행 중이었으나, 해당인에게 성과급을 지급

경영진에 대한 성과급 조정·지급유보 및 환수기준을 관련 내규에 따라 명확히 반영하고 구체적인 조정·지급유보 및 환수 사유 등에 대한 기준을 마련하여 성과급 조정·지급유보 및 환수 관련 업무가 온정적으로 운영되지 않고 실효성 있게 운영될 수 있도록 관련 제도를 개선하시기 바람

(12) 외화예금 경쟁금리 산정 관련 업무 강화

외화예금 금리 체계에서 경쟁금리는 적정 마진 등을 결정하는 중요한 요소임에도 경쟁금리의 책정·점검 주기 등을 정하는 내부 지침·매뉴얼 등이 마련되어 있지 않아 금리가 적정하게 산정되지 못할 우려*가 있으므로

* 2021.12.17.~2022.1.27. 기간 중 6개월 외화예금 금리(단기)가 9개월 외화예금 금리(장기) 보다 높은 장·단기 금리 역전 현상이 발생하였는데, 이는 적정한 검토를 거쳐 경쟁금리를 조정하지 않고 기존 경쟁금리를 그대로 사용함에 기인

체계적인 외화예금 금리산정을 위해 경쟁금리 산출 및 조정에 대한 구체적인 기준*을 정하는 지침·매뉴얼 등을 마련하고, 금리산정 과정의 적정성을 사전에 확인할 수 있도록 경쟁금리 결정 전 사전 검증 절차를 마련하시기 바람

* 금리 모니터링 주기와 방법, 경쟁금리 조정 사유, 경쟁금리 결정 전 사전 검증 절차, 경쟁금리 승인 및 고시 절차 등

(13) 동종·유사보험에 대한 비교·설명 강화

「보험업감독규정」 제4-39조 제4항 제2호 등에 따르면 금융기관보험대리점등은 보험계약의 체결을 대리하거나 중개할 때 대리 또는 중개 계약을 체결한 보험회사의 동종 또는 유사한 보험 3개 이상을 비교·설명 후 확인서를 받도록 정하고 있는데

은행은 보험 모집시 전산으로 추출*한 동종·유사 보험상품 목록 중 판매인이 임의로 3개 상품을 선택하여 소비자에게 비교·설명하고 있어

* 전산상 동종·유사 보험상품 추출 조건
  - (보장성 보험) 생·손보 구분없이 全상품
  - (저축성 보험) ① (생보) 저축보험(변액저축 포함)
    ② (생보) 연금보험(변액연금 포함)
    ③ (손보) 저축보험

신규로 체결하려는 보험상품과 세부 유형이 상이한 상품을 기준*으로 소비자에게 불합리하게 비교·설명할 소지가 있으므로

* (비교·설명 사례) 치매보험 상품 모집시 치아보험, 3대 성인보험과 비교·설명

소비자가 보다 합리적으로 비교·설명을 받고 상품을 선택할 수 있도록 전산 개발 및 비교·설명 적정성 관련 자점감사 강화 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(14) 비상대응 모의훈련 운영 불합리

내규「전산업무준칙」제39조 및「IT비상대응절차」에 따라 발생 가능한 비상상황에 대비하여 연 1회 이상 비상대응 모의훈련을 실시하고 있으나,

핵심업무로 지정한 총 217개 단위업무 중 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹 등 대고객업무를 제외한 채 연 4~5개 업무를 대상으로만 비상대응 모의훈련을 실시하였고,

최근 2년간 재해복구 전환훈련에 IT직원만 참여하고, 영업점 등 현업직원은 참여하지 않아 실업무 상황에서의 전환여부를 검증하지 못하였으며,

재해복구 소요시간을 측정함에 있어 재해복구센터로의 이동시간을 제외한 시스템 전환시작~복구완료시간으로만 측정하는 등 비상대응 모의훈련을 미흡하게 운영하여 비상상황 발생시 신속한 대응이 곤란해질 우려가 있으므로

대고객업무 등 핵심업무가 충분히 검증될 수 있도록 전환대상을 확대 시행하고, 모의훈련시 IT부서 외에 현업부서가 반드시 참여하여 IT서비스의 정상가동 여부를 검증하는 한편, 재해복구 소요시간 측정기준을 개정하는 등 비상대응 모의훈련의 운영을 개선하시기 바람

(15) 신규서비스 개발 시 가용성 관리대책 불합리

내규「IT표준절차서(용량관리)」에 따라 정기적으로 시스템 용량요구사항을 조사하고 성능모니터링을 통해 분석된 요구사항 등을 근거로 시스템 증설 등을 조치하고 있으나

2022.2월 신규 서비스(청년희망적금) 출시에 따른 이용자 접속 급증으로 대외연계기관과의 정보 송수신 지연 및 이로 인해 뱅킹시스템에 과부하가 발생하여 계좌조회, 자금이체 등 기존 전자금융거래에도 일부 거래지연 현상이 발생*한 사례가 있으므로

* 농협은행은 서버자원(TP)을 증설하고, 상품목록 조회 서비스 메뉴 등에 대한 우회경로를 추가하여 시스템 부하를 최소화하는 한편, 시스템 성능조정 등을 통해 지연 최소화하는 등 긴급조치를 수행

뱅킹시스템의 가용성을 일시 초과하는 이용자 접속 급증 상황으로 인해 기존 전자금융거래의 안전성에 영향을 미치지 않도록 신규 서비스·이벤트 개발 시 사전(개발 요청 및 분석·설계 등) 검토 단계에서 예상 거래유입량 등 영향도 분석을 통해 거래분산 방안을 수립하기 위한 내부 절차를 마련하고

예상을 초과하는 대량거래 유입 상황 발생을 대비하여 전자금융 주요 거래에 대한 업무 개선 및 유량제어시스템 도입 등을 검토하고 대고객 안내(예상 대기시간 및 대기자수)를 강화하는 등 이용자 접속이 급증할 경우에도 이용자 불편을 최소화할 수 있도록 관련 절차 및 시스템을 개선하시기 바람

(16) 오픈소스 프로그램 통제·관리 불합리

내규「IT표준프로세스(전사아키텍처관리절차서)」등에 따라 IT사업 추진 시 IT협의체(전산화개발추진심의위원회 등)를 통해 비표준 아키텍처를 사용하는 시스템 및 소프트웨어 사용에 대해 타당성을 검토하고 있으나,

프로그램 개발, 시스템 운영 등 일부 업무에서 오픈소스 프로그램*을 다수 도입·운영하고 있음에도 보유현황 등을 수기로 관리하고 있고, 전행적으로 오픈소스 라이선스·프로그램 사용에 대한 도입, 활용, 취약점 점검 등 표준화된 통제·관리 절차를 마련하지 않아 이에 따른 법적·기술적·보안적인 리스크**가 발생할 우려가 있으므로

* Apache/Tomcat(웹/was서버), ELK/Flume(로그저장/모니터링), MongoDB(NoSQL DB), Docker(클라우드 어플리케이션 컨테이너 관리툴), Tensorflow(머신러닝), Kafka(대용량 메세지처리 플랫폼) 등

** 공개된 소스코드로 인한 중요 취약점 노출, 패치 무결성 검증 리스크 등 보안위협 및 오픈소스 라이선스 사용 저작물의 상업적 이용, 코드 공개, 변경사항 고지 등의 리스크

오픈소스 라이선스·프로그램의 도입·활용·유지보수 등 생명주기 전반에 걸친 관리체계를 마련하고, 오픈소스 취약점의 악용을 최소화하기 위해 오픈소스 지원 서비스* 활용, 소스코드 보안성 검사**, 주기적인 패치 등의 보안대책을 포함하는 등 오픈소스 프로그램 통제·관리 절차를 마련·운영하시기 바람

* (예) 특정 오픈소스에 대해 기술지원, 품질보증, 컨설팅 등을 포함하는 서비스

** 주요 보안취약점(XSS, SQL Injection, XXE, DoS 등)을 다양한 기법(Vulnerability Scanning, Binary analysis, Fuzzing, Code Review, Penetration test 등)을 통해 탐지 및 보완

(17) 일괄작업 통제 불합리

내규「IT표준절차서(배치자동화 가이드)」에 따라, 일괄작업 중 오류가 발생하는 경우 오퍼레이터는 해당 담당자와 협의하여 재실행하는 등의 조치를 수행하고 담당자는 오류의 원인을 파악·조치하고 있으나

반복적 오류가 발생하는 일괄작업 내역을 안내*한 뒤 별도의 사후관리가 미흡하여 동일 일괄작업에서 최대 94회 오류가 발생**하는 등 일괄작업 오류로 인해 사고가 발생할 우려가 있으므로,

* 분기별 배치자동화 수행작업 중 반복적 배치오류 조치 협조요청 공문 발송

** 2020년 이후 분기당 10회이상 오류가 발생한 프로세스 현황

구분	2020년				2021년				2022년
	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기
건수	38	16	13	14	9	10	11	28	11

동일 오류가 반복적으로 발생하는 일괄작업 프로그램에 대하여 주기적으로 오류 유형 및 원인 등을 분석하고 보완 조치한 결과를 보고하는 등 일괄작업 오류처리 관련 절차를 개선하고 이에 대한 통제를 강화하시기 바람

(18) 모바일 앱프로그램 정보보호 관리 불합리

내규「IT보안 업무방법」제4조 등에 따라 모바일 운영체제 변조 방지 및 악성 앱 탐지 시스템 등을 구축하여 고객 모바일 기기의 운영 체제 위변조 여부 등을 통제하고 있으나,

스마트뱅킹 등 10개 모바일 앱프로그램에 악성앱 탐지 모듈 등을 적용하지 않아 스파이앱(전화·문자 가로채기 등), 피싱앱 등의 위협에 노출될 위험이 있고

악성코드 탐지 및 위변조 방지 로그 정보* 등을 정보보호부서에서 관리·분석하지 않는 등 모바일 앱프로그램 보안로그에 모니터링이 미흡하여 이상징후 발생 시 즉각적인 탐지와 신속한 대응이 이루어지지 않을 우려가 있으므로

* Device ID, 스마트폰 OS 정보·버전, 위변조 항목 등

주요 모바일 앱프로그램을 중심으로 악성앱 탐지솔루션 등을 확대 적용하고 모바일앱 보안로그에 대한 종합적인 모니터링 체계를 구축하는 등 모바일 앱프로그램 정보보호 관리체계를 개선하시기 바람

(19) 정보처리시스템 개인정보 점검 불합리

내규「정보보호 업무방법」등에 따라 정보처리시스템 내 개인정보 파일 유출로 인한 보안사고 방지 등을 위해 정보처리시스템 개인정보 검출 솔루션을 구축하여 서버 내 이용자 정보 등을 점검하고 있으나

정보처리시스템 개인정보 검출 프로그램의 설치 기준 및 점검 절차를 마련하고 있지 않아 주요 정보처리시스템에 개인정보 검출 프로그램 설치를 누락*하고 일부만 점검**하는 등 정보처리시스템 내 개인정보 점검·관리가 다소 미흡하므로

* DMZ 구간 서버 134대 중 24대에 개인정보 검출 에이전트 설치 누락

** 2021년 상반기 운영서버 정기검색 수행시 대상서버 607대 중 109대 점검 누락

개인정보 검출 프로그램 설치와 관련한 객관적 기준을 수립하고 정기적인 점검 절차를 마련하는 등 개인정보 점검 실효성을 강화하시기 바람

(20) 웹방화벽 운영·관리 불합리

내규「정보보안준칙」제36조 등에 따라 정보처리시스템 및 정보통신망에 대한 해킹 등 전자적 침해행위를 방지하기 위해 웹 방화벽(WAF) 14대를 도입하여 총 66개 웹사이트를 대상으로 운영하고 있으나

17개 웹사이트(마이데이터 시스템 등)에 대해 웹방화벽 운영정책을 탐지기능*으로 설정하여 침해 공격시도에 대한 실시간 대응이 어려울 우려가 있으며, 웹방화벽 탐지 로그를 정기적으로 분석하여 대응방안을 마련하는 등의 사후관리가 다소 소홀하므로

* 공격시도를 탐지하여 로그를 기록하지만 즉각적인 차단을 적용하지 않는 방식

< 탐지기능으로 설정된 웹사이트 현황 >

등록일*	업무명	도메인	등록일*	업무명	도메인
2021.5월	마이데이터	mydata.nonghyup.com	2021.11월	카드 FIDO	fido.nonghyup.com
2021.6월	오픈데이터 등	opendata.nonghyup.com 등 4개	2021.12월	전자서명인증 등	cert.nonghyup.com 등 4개
2021.7월	모바일 승인	apv-ok.nonghyup.com	2022.1월	카드챗봇 등	cb.nonghyup.com 등 2개
2021.8월	어린이집 관리	app.cnccm.co.kr 등 3개	2022.2월	기업카드	m.nhbizcard.nonghyup.com

* 웹방화벽 탐지기능 적용일

등록 웹사이트의 웹방화벽 탐지로그를 정기적으로 분석하여 필요 시 차단기능으로 전환하는 절차를 마련하는 등 웹방화벽 운영·관리를 개선하시기 바람

나. 경영유의사항

(1) 부동산 PF대출 관련 심사 및 감리업무 강화

은행은 2018.6.14. 해외 부동산 PF대출(J*)을 취급하면서

* J 소재 건물을 상가임대, 호텔 영업, 광고시설 임대 등 상업적 목적으로 신축하는 해외 부동산 PF 개발 건으로, 은행은 동 건물 준공이 완료되기 전 리파이낸싱 목적의 PF대출 건을 취급

준공 완료 예정인 PF 리파이낸싱 건이라는 이유로 사업주체 안정성(시공사 시공능력, 시행사 및 사업주 신용보강수준 등), 준공 지연 위험, 원리금 상환 위험 등에 대한 면밀한 검토 없이 여신을 취급한 결과 취급일로부터 8개월 후인 2019.2월 공사예비비 부족 등으로 EOD(Event of Default)가 발생하고 이후 건물 준공 지연, 상가임대 공실 등 최종 부도처리되어 2019.12월 이후 법적 절차 진행 중이며,

사업성 악화 등으로 부동산 PF대출이 부실화되었음에도 부실 원인, 여신심사 적정성 등에 대한 여신감리를 실시하지 않는 등 여신심사 및 감리업무를 소홀히 하였으므로

부동산 PF대출 심사기준(PF 리파이낸싱, 공사 진행중인 PF사업장 대출 포함)을 개선·보완*하고 부실 PF대출 발생 시 적시에 여신감리를 실시하여 원인규명 및 여신심사의 적정성 등을 점검하여 재발방지대책을 수립·운영하는 등 리스크 관리를 강화할 필요가 있음

* ① PF리파이낸싱 및 공사진행중인 PF사업장 대출의 사업성 검토 및 채권보전방법, ② 시행사 등(차주, 사업주)의 신용보강 내용에 대한 심사기준, ③ 원리금 상환가능성 검토 시 후순위대출에 대한 심사기준, ④ 위기상황 분석에 관한 심사기준 등에 관한 여신심사 기준 마련

(2) 부실채권 관리부서의 사고채권 확인 업무 강화

내규「업무분장준칙」제35조에 의하면 I는 정리대상채권(고정이하여신 등 부실채권) 이관관리, 부실채권의 대손상각, 사고채권* 정리지도, K의 설치 및 지도 관리 등의 업무를 담당하며

* 대출 취급, 심사 및 사후관리 시 임직원의 귀책이 있는 부실채권

K는 내규「채권관리 업무방법」제1장 제6절 등에 따라 담당 지역 영업점에서 발생한 부실채권을 이관받아 채권회수, 대손상각 처리 등 부실채권 사후관리 업무를

담당하면서 부실채권이 사고채권으로 판단되는 경우 L에 보고하고 부실채권금액이 5천만원 이하*인 경우 영업본부장 또는 K장의 전결로 대손상각 처리하고 있으나,

* 부실채권금액이 5천만원을 초과하는 경우에는 본점 L에 상각승인을 신청하여야 함

은행 내규상 I 및 지역 K의 업무분장 및 담당업무로 사고채권 확인 업무가 명시되어 있지 않아 동 업무를 소홀히 취급할 우려가 있고,

K가 영업점으로부터 부실채권을 이관받은 직후 별도 사고채권 여부를 확인(점검)하는 절차가 없어 K가 이를 지연할 경우 징계시효(5년)가 경과되어 임직원 귀책여부 규명 및 징계의 적시성 등에 문제가 발생할 소지가 있으며,

L이 2~3년 주기로 K의 대손상각 처리업무의 적정성을 감사하고 있으나 감사범위의 한계*로 인해 사고채권 여부 확인을 위한 부책심의제도 운영이 불합리한 점이 있으므로

* 대손상각 처리 건수가 많고 인력 및 시간 제약으로 샘플링 방식으로 점검하고 있음

사고채권 확인업무를 I 및 K의 담당업무로 내규에 명시하고, 부실채권 이관시 일정기한 내 K의 사고채권 여부 확인 및 이를 위한 업무매뉴얼을 마련하는 등 사고채권 확인 업무 절차를 개선하는 한편, L의 K에 대한 업무감사*를 강화할 필요가 있음

* 정기적으로 K의 사고채권 여부 확인업무가 적정하게 수행되었는지 검토(K의 L 앞 사고채권 보고의무 적정 이행 여부 검토)하고 개선방안 강구

(3) 「금융소비자 보호법」 준수여부 점검체계 마련

은행의 소비자보호 점검은 「금융소비자보호법」상 규정된 의무사항을 내규 및 절차에 반영하였으나, 실제 영업행위가 소비자보호 관련 내부통제기준에 따라 적정하게 이루어지고 있는지 등을 확인할 수 있는 점검기준의 구체성이 낮아 점검자의 주관적 판단이 수반될 수밖에 없고 소속 부점의 문제점을 스스로 적발하는 것은 현실적으로 기대하기 어려운 점이 있으므로

보장성·투자성·예금성·대출성 등 제반 유형별 금융상품 판매 과정에서 내부통제기준 준수를 담보할 수 있도록 각 상품 유형별로 실효성 있는 점검체계*를 구체화할 필요가 있음

* 점검을 위해 확보해야 하는 증빙의 종류, 점검 수행 방법, 적정 여부의 판단기준 등

(4) 그룹 멤버십 포인트 업무 등 관련 신용정보 관리체계 강화

내부 계열사의 포인트 제휴 관리 및 신용정보 제공 메뉴얼이 마련되어 있지 않아 계열사와 공동사업 등을 진행할 때 포인트 제휴 관련 목적 대비 과도한 신용정보 수집 가능성 등 신용정보 관리를 위한 내부통제가 미흡할 우려가 있으므로

그룹 멤버십 포인트 업무 관련 신용정보 관리 매뉴얼을 제정하여 내부 계열사와의 계약을 관리*하고, 신용정보 제공 여부에 대한 점검**을 주기적으로 실시하도록 하여 향후 계열사·제휴사간 공동 사업 추진시 적정 범위내에서 신용정보 수집·제공이 이루어 질 수 있도록 관련 사전 검증·검토 절차를 마련할 필요가 있음

* 내부 계열사의 가입·탈퇴시 계약서를 전산으로 관리하도록 의무화하고 변동내역을 주기적으로 점검하는 절차를 마련하는 등의 내용을 매뉴얼에 반영할 필요

** 고객의 신용정보를 약관 및 입회신청서상 명시된 업체에게만 제공하였는지 여부를 주기적으로 점검하는 등의 신용정보 점검 절차를 매뉴얼에 반영할 필요

(5) 딜링룸 통신기록 관리 강화

내규「자금관리업무방법」등에 따라 딜링룸 근무자의 금융투자업 영위 관련 메신저 및 통화녹취 등 통신기록을 관련 전산시스템 서버 및 저장매체 등에 기록·보관하고 있으나

기록시점 이후 장시간이 경과한 자료를 자기 테이프에 보관하면서 이를 읽어들일 수 있는 재생장비를 보유하고 있지 않아 금융감독원의 검사 과정에서 3영업일 이내 자료를 제출하지 못하는 등 관련 의무*를 이행하지 못하였고, 자료의 보관 여부에 대한 자체 점검도 불가능함에 따라 자료가 소실되더라도 이를 인지하지 못할 우려가 있으므로

*「금융투자업규정」제4-13조 제2항 등에도 불구하고 금융감독원이 2022.4.15. 요청한 비정형 파생상품 거래건(2건) 관련 통신기록을 17영업일째인 2022.5.11.에야 최초 제출하였음

녹취, 메신저 내역 등 딜링룸 통신기록에 합리적인 기간 내 조회가 가능한 상태를 유지할 수 있도록 관련 보관·관리 업무절차를 강화할 필요가 있음

(6) 임원의 내부통제 통할 책임범위 명확화

임원은 소관 부문에 대하여 사업추진 목표 부여 권한, 업적평가 권한, 업무추진 방침 결정 권한 등을 보유하고 있어 임원이 공격적인 사업추진 목표를 부여하고 이에 따른 업무추진 방침을 결정할 경우 이로 인해 필연적으로 예상되는 부작용을 방지할 수 있는 내부통제기준의 정비가 수반되지 않으면 사고로 이어질 개연성이 높은데도,

이사회가 제정한 「내부통제규정」상 임원과 부점장 간 내부통제기준 마련의무의 부담 주체 및 책임범위가 불명확하게 규정되어 있어 임원이 소관업무와 관련한 내부통제기준 마련 의무가 부점장에게 있다고 오인하고 이를 해태할 수 있는 구조인 바,

임원이 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따른 소관업무에 대한 '내부통제기준 마련 의무'의 직접적인 책임 주체라는 인식을 명확히 하고, 자신의 권한에 대응되는 내부통제상 의무를 다할 수 있도록 「내부통제규정」의 모호한 부분을 명확하게 규정하는 방향으로 개정할 필요가 있음

(7) 영업점 자점감사 결과 보고체계 및 조치기준 정비

법규 및 내부통제기준의 준수 여부를 점검하기 위한 자점감사 체계를 운영하고 있으나, 자점감사 과정에서 위반행위가 발견되더라도 해당 행위가 범죄와 관련된 금융사고가 아닌 이상 M에 해당 내역이 보고되고 있지 않으며, 자점감사자는 동 행위가 법규 위반에 해당하는지, 아니면 단순 업무절차 위반에 해당하는지 여부에 대한 명확한 판단 과정 없이 온정적으로 처리하는 경향*이 나타나는 바,

* 「징계변상업무처리준칙」상 위반행위 유형별 징계양정기준을 정하고 있으나 구체적인 기준을 마련하지 아니한 채 대부분 "징계해직~견책" 등 포괄적으로 제시하고 있어, 이는 「지배구조법 시행령」에서 규정한 '내부통제기준을 위반한 임직원의 처리기준' 마련 의무 부과 취지에 부합하지 않을 뿐만 아니라, 실제 자점감사 결과 확인된 위규행위를 제재대상사실로 인식하지 못하는 결과를 초래하는 측면도 있음

이는 은행 임직원으로 하여금 업무를 처리함에 있어 추후 자점감사 등을 통해 법규 및 내규 위반사항이 적발되더라도 크게 문제가 되지 않는다는 식의 잘못된 인식을 유발할 우려가 있고, 나아가 규정 준수보다는 실적 달성에 주안점을 두고 무리하게 업무를 진행하려는 유인을 제공하는 결과를 초래할 우려가 있으므로

법규위반 사항에 대해서는 M에 누락없이 보고가 이루어질 수 있도록 자점감사 결과 보고체계를 개편하고, 자점감사체계가 실효성 있는 점검 및 위반자 조치 체계로서 제대로 정착될 수 있도록 ① 자점감사자 및 준법감시책임자가 법규위반 혐의사실을 발견했을 때 처리하는 절차 및 기준 정비, ② 보고 의무자에 대한 제도 정비 사항 교육 실시, ③ M에 보고된 법규위반사항의 구체적인 처리기준의 마련 등을 병행하는 한편, 위반행위 유형별 징계양정 기준의 실효성을 확보할 수 있도록 관련 내규를 전면적으로 정비할 필요가 있음

(8) 본부부서 내부통제기준 점검체계 정비

본부부서에 대한 내부통제 점검활동은 사전에 「준법감시매뉴얼」상 점검항목을 설정해놓고 점검대상부서에 소속된 준법감시책임자가 동 매뉴얼에 따라 자체점검을 실시하는 방식으로 이루어지나,

매뉴얼에 부서별 점검항목 및 점검주기만 포함되어 있을 뿐, 구체적인 점검기준에 대해서는 전혀 제시되어 있지 않고, 점검항목도 포괄적으로 제시하거나 점검자의 주관적 판단이 수반될 여지가 큰 항목들을 다수 포함하고 있어 최소한의 객관성을 담보하기 어려운 상황이며, 그 결과 본부부서 자체점검을 통한 위반사항의 적발 자체가 제대로 이루어지지 못하고 있는 실정이므로

본부부서에 대한 내부통제 점검활동이 실효성 있게 이루어질 수 있도록 「준법감시매뉴얼」상 점검기준을 구체화 및 명확화 하는 등* 매뉴얼을 정비할 필요가 있음

* 포괄적인 점검항목은 객관적 점검이 가능하도록 구체화하고, 점검항목별로 점검시 확보해야 하는 증빙의 종류, 점검 수행 방법, 적정 여부의 판단기준 등을 세부적으로 명시

(9) 내부통제기준 정비 및 보고절차 마련

은행이 각종 내부통제기준을 제정할 때에는 법규에서 정한 취지를 반영하고 모범규준 및 은행의 사정 등을 종합적으로 감안하고 있으나, 동 내부통제기준은 영업실적 추구 등에 있어 장애 요소로 작용할 개연성이 크고, 처음부터 모든 위규행위 양태를 예측할 수는 없기 때문에 실제 제도를 시행한 이후 위반 사례가 빈번하게 발생되거나 당초 규제 취지를 무색하게 하는 규제회피 행위가 나타날 수밖에 없으므로, 내규 제정 이후에 준수여부 점검결과를 토대로 내부통제기준을 지속적으로 정비해 나가야 하는데,

현행 체계에서는 M이 일단위 또는 월단위로 이루어지는 다양한 내부통제 점검결과에 대해 연 1회 주요 반복 지적사항 내역을 분석하고 해당 내용을 전 부점에 공유하고는 있으나, 관련 내부통제기준을 관장하는 본부부서의 개선방안 검토 및 동 개선방안의 이행을 담보하는 M의 관리체계가 존재하지 않아 내부통제상 취약점을 인지하고도 실제 소관부서의 내부통제기준 정비로는 이어지지 않고 있는 실정이므로

각종 내부통제 점검활동(영업점 자점감사 및 본부부서 준법감시활동 등)을 통해 확인된 내부통제기준 위반사항에 대해 주기적으로 분석을 실시하여 내부통제상 취약점을 파악하고, 소관 본부부서로 하여금 내부통제기준 정비 등을 통한 근본적인 재발방지대책을 마련하도록 의무를 부여하며, 이를 M이 관리하는 체계를 마련하여 운영할 필요가 있음

한편, 은행의 내부통제체계 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하는 동시에 경영진에 대한 관리·감독 의무를 부담하는 이사회가 그 역할을 제대로 할 수 있으려면 은행의 내부통제 실태에 대한 정보가 이사회에 충분히 제공되어야 하나, 현행 체계하에서는 내부통제활동 실적 위주로 보고되고 있어 이사회가 내부통제 정책 방향을 실효성 있게 수립하고 관리해 나가기에 부족한 측면이 있으므로

이사회 및 내부통제위원회에 내부통제 점검활동을 통해 확인된 내부통제상 취약점을 주기적으로 분석하고, 이와 관련한 제도적 정비상황, 잔여 취약요인, 향후 관리대책 등에 대하여 충실히 보고할 수 있도록 체계를 마련하여 운영할 필요가 있음

(10) 금융감독원 검사시 확인된 법규위반사항 등 재발방지체계 정비

금융감독원 검사 등을 통하여 법규위반사항이 확인될 경우 제도를 담당하는 소관부서가 재발 방지를 위한 조치를 신속하고 효과적으로 수행하여야 하고 이를 담보하기 위해서는 제3자에 의한 관리·감독이 필수적이나, 내규상 그 역할과 책임이 모호하여 관리가 제대로 이루어지지 못하고 있으며,

이러한 관리체계의 공백으로 인하여 실제 농협은행에서는 금융감독원 검사를 받는 과정에서 대규모 법규위반사항이 발생된 사실을 인지하고도 소관부서가 실효성 있는 내부통제기준 정비 등의 조치를 적시에 취하지 않음에 따라, 동일 유형의 법규위반사항이 재발되는 사례*가 반복 발생되었는바,

* 2018년 종합검사시 사모펀드 관련 중요사항 설명 누락에 따른 대규모 설명의무 위반이 적발되었으나, 설명의무 위반 재발 방지를 위한 내부통제기준 마련을 소홀히 한 채 형식적인 제도개선만 이행함에 따라 2019.4.16.~10.28. 기간 중 사모펀드 관련 대규모 설명의무 위반 사례가 재발

법규위반사항이 확인될 경우 내부통제 취약부분에 대한 실효성 있는 개선이 적시성 있게 이루어지는 것을 담보할 수 있도록 해당 개선 조치를 관리·감독할 주체를 명확히 하고, 금융감독원 검사에 따른 제도개선의 경우 은행 실무 환경에 비추어 개선 조치가 실효성 있게 이루어졌는지 자체적으로 점검하는 체계를 마련하여 운영할 필요가 있음

(11) M 인력 강화

「금융회사 지배구조 감독규정」 제11조 제3항에서는 금융회사로 하여금 내부통제 업무가 효율적으로 수행될 수 있도록 “충분한 경험과 능력을 갖춘 적절한 수의 인력”으로 지원조직을 구성·유지하여 준법감시인의 직무수행을 지원하여야 한다고 의무를 부여하고 있는데,

지난 수년간 M의 업무량은 급증*한 반면 인력 충원이 제대로 이루어지지 않아 현실적으로 은행 전체의 내부통제 통할부서로서의 기능을 제대로 수행하기 어려운 상황이며, 결과적으로 외관상 내부통제 체계는 갖추고 있으나 동 체계가 실효성 있게 작동되도록 관리하는 기능을 소화하지 못하고 있는 실정이므로

* ① 2020년 대비 2021년의 사전심의 업무량 53% 증가, ② 금융사고 발생에 따른 자점감사 업무 및 사전 내부통제활동 강화 수요 증대, ③ 2018년 대비 2021년의 소송수행건수 2.4배 증가 등

M이 내부통제 컨트롤타워로서의 본연의 기능을 충실히 수행하고, 내부통제상 취약점을 효과적으로 개선할 수 있도록 충분한 경험과 능력을 갖춘 적절한 수의 인력이 추가 배치 및 유지될 수 있도록 조치할 필요가 있음

(12) 성과지표 설정 및 운용체계 정비 필요

은행은 경영전략으로 수립한 목표 및 계획이 실질적으로 잘 이행될 수 있도록 경영진의 성과평가체계를 설계해야 함에도

㉠ 2019년~2022년 기간 중 은행은 리스크를 감안한 안정적인 성장 및 소비자 보호 강화 등을 주요 경영전략으로 수립하였으나, 실제 은행의 경영계획 달성에 주요한 역할을 하는 경영진의 단기성과평가 항목 대부분은 수익성·효율성 중심으로 구성되었고 리스크관리·소비자보호 항목 비중이 상대적으로 작으며*,

* 2019년 ~ 2022년중 단기성과평가 항목중 수익성·효율성 관련 항목은 전체 평가 지표의 70% 이상을 차지하는 반면, 리스크 및 소비자보호 부문의 비중은 감소하는 추세(2019년 20점 → 2020년 17점 → 2021년 15점, 2022년 →16점)

수익성·효율성과 관련된 경영계획을 효과적으로 달성하기 위해 다양한 평가항목을 신설*하는 반면, 리스크관리 및 소비자보호 관련 평가항목은 큰 변화 없이 제한적으로 운영 중이고,

* 2021년 대비 2022년은 재무성과와 관련하여 5개의 신규 평가항목이 신설

내부통제 부문의 경우 기본평가 항목이 아닌 감점 항목(최대 10점)으로만 운영하여 특별평가 등 수익성 관련 항목의 가점(약 14점)을 고려할 때 내부통제 관련 평가항목이 임원의 성과평가에 미치는 영향은 매우 미미한 상황인 등 은행의 단기성과평가 항목이 소비자보호 및 내부통제 강화 등 은행의 경영계획 달성을 위한 실효성 있는 수단으로 작동하지 않을 소지가 있으므로

은행 경영계획에서 제시하는 방향과 실제 업무수행의 유인구조를 일치시키는 관점에서 단기성과평가체계를 설계·운영하고 성과평가지표에 수익성·효율성뿐만 아니라 은행의 리스크관리(자본적정성 포함), 소비자보호 및 내부통제 부분 등의 평가 비중을 강화할 필요가 있음

㉡ 장기성과평가체계는 총 7개의 항목으로 구성되어 있고, 항목별 취득 점수를 합산하여 이연성과 지급률을 차등하고 있으나 등급별 점수 및 지급률 구간 등이 불합리하게 설계*되어 있어 평가 기준으로서의 실효성이 의문시되므로

* 각 평가항목의 최저 배점만을 취득하여도 최저 이연성과 지급률 구간을 상회하며, 총 100점 중 70점 이상 점수를 득하면 최고 이연성과 지급률이 적용되도록 설계

경영진의 장기성과평가 관련 세부 항목의 등급별 점수를 조정하고, 이연성과 지급률 구분 등급을 세분화하는 등 장기성과평가의 실효성을 제고할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음

㉢ 업무집행책임자*에 대한 단기성과평가체계가 업무집행책임자별 소관 업무(30%)보다 회사평가(50%)의 영향을 많이 받는 구조로 설계되어 각 업무집행책임자별 성과평가의 변별력이 약하고 수익성 위주 항목으로 구성된 회사평가에 우선순위를 둘 유인이 높아 소관 업무와의 이해상충 등이 발생**할 우려가 있으므로

* 상근감사위원, 위험관리책임자, 금융소비자보호 총괄책임자 및 준법감시인 제외

** (예) 은행은 건전한 여신 취급을 통한 안정적인 자산 성장을 도모해야 함에도 단기수익 증대에 치중하거나 수익성에 영향을 주지 않은 업무에 대해 소홀히† 할 가능성

† 2021년 상반기 가계대출의 급격한 증가로 2021년 하반기에는 가계대출을 중단

업무집행책임자 단기성과평가 설계시 소관업무에 대한 통할 책임을 강화하고 회사평가와 소관 업무평가 간 적절한 균형이 이루어질 방향 등을 검토하여 업무별 특성에 따라 평가 비중을 합리적으로 조정할 필요가 있음

(13) 비상임이사 선임시 전문성 검증절차 강화

은행은 이사회 및 대주주가 비상임이사 후보들이 내규「지배구조 내부규범」에서 정한 자격*을 갖추었는지를 충실히 검증할 수 있도록 명확한 기준 및 관련 정보를 제공해야 하는데도

* ① 금융관련 전문지식·실무 경험(적극적 요건), ② 농협에 대한 이해도·경험(소극적 요건)

내규「지배구조 내부규범」은 비상임이사의 적극적 자격요건 기준을 포괄적으로 규정하고, 이사회 등에 비상임이사 후보자들의 적극적 자격요건 충족여부를 확인할 수 있는 충분한 자료*가 제공되지 않아 비상임이사의 자격검증이 부실하게 이루어질 소지가 있으므로

* 대부분 후보자의 주요 이력만 간략히 제공하며, 일부 비상임이사의 경우 상호금융 조합장 근무 경력 외에 내규「지배구조 내부규범」에 명시된 적극적 자격요건 충족여부를 확인할 수 있는 자료 미제공

비상임이사의 적극적요건에 대한 전문지식이나 실무적인 경험을 확인할 수 있는 세부적인 요건을 마련하고, 이사회 등이 비상임이사의 전문성에 대한 심도 있는 검증을 할 수 있도록 향후 신임 비상임이사 추천시 후보자들의 주요약력 외 전문성 자격요건 충족여부를 확인할 수 있는 충분한 자료를 제공할 필요가 있음

(14) 최고경영자 승계프로그램 운영방법 정비필요

내규「지배구조 내부규범」의 내용, 취지 및 F가 금융위원회로부터 받은 답변내용 등*을 감안할 때 은행장 후보추천에 대한 최종 결정권은 은행 임원후보추천위원회(이하 "임추위")에 있으며

* 완전자회사 임추위가 지주회사가 추천한 임원후보자에 대한 최종 부결도 가능함

내규「임원후보 추천위원회 규정」제10조에 의하면 은행 임추위는 F 임추위가 추천한 은행장 후보에 대해「지배구조법」등 관련 법령·내규에서 정한 자격요건 충족여부 및 은행·금융소비자 등 이해관계자의 이익에 부합여부 등을 검증한 후 주주총회에 추천해야 하고

동 과정이 실효성 있게 이루어지도록 내규「이사회 규정」제20조 등에 따라 은행 임추위가 은행장 후보의 자격요건을 검증할 수 있도록 임추위에 충분한 자료가 제공되도록 하여야 하는데도

은행 임추위에 은행장 후보의 자격을 검증할 수 있는 충분한 자료*가 제공되지 않아 F가 추천한 은행장 후보들이 은행·금융소비자 등 이해관계자의 이익에 부합하는지, 은행의 건전경영에 노력할 수 있는 자에 해당하는 지 등을 실질적으로 심사하지 못하는 등 은행 임추위의 역할이 형해화될 우려가 있으므로

* 은행 임추위 안건에는 ㉠ F 임추위 후보자 추천통보 공문, ㉡ 후보자 약력, ㉢ 소극적 자격요건 충족여부 자료만 포함되어 있음

은행 임추위에서 은행장 후보 자격요건을 철저히 검증할 수 있도록 충분한 사전 검토기간 부여 및 검증자료 제공 절차 등을 포함한 최고경영자 경영승계 업무 운영방안을 마련할 필요가 있음

또한 내규「임원후보 추천위원회 규정」및 은행 '지배구조 및 보수체계 연차보고서' 내용*과 달리 은행장 후보군 선정·관리 등 대부분의 최고경영자 승계프로그램 업무를 F에서 전담하여 수행하고 있어

* (예) F가 최고경영자승계 원칙에 관한 사항을 총괄하고 관련 세부 업무(후보군 관리, 교육 등)는 농협은행이 수행하는 것처럼 기술

은행 임추위의 고유 업무로 정하고 있는 은행장 후보군 선정·관리 등 관련 업무가 과도하게 제한되고, 은행과 F의 권한과 책임이 불분명하게 최고경영자 승계프로그램이 운영될 소지가 있으므로

F와 협의하여 은행·지주회사 내규에 부합하게 운영할 수 있는 은행장 후보군 관리·선정 방안을 마련하고 '지배구조 및 보수체계 연차보고서'에 F와 은행의 역할을 명확히 구분하여 기술할 필요

(15) 순환근무 및 취약업무 지정 관리 강화 필요

은행은 장기근속(동일사무소, 동일업무)에 따르는 금융사고 예방을 위해 내규 「사고예방준칙」 및 「인사준칙」에 따라 원칙적으로 영업점 근무직원은 3년, 중앙본부* 근무직원은 5년 이내에 순환근무를 실시해야 하는데도

* 금융사고 우려가 적은 지원부서(기획/전략, 인사 등)와 고도의 전문성이 요구되는 부서(IB, 여신심사, IT 등)를 제외한 본점 부서

영업점의 인력수급 상황, 업무 연속성 유지 필요성 등에 대한 구체적인 검토 없이 영업점 순환근무 대상 직원 790명(54.9%)이 3년을 초과(최대 5년)하여 동일한 영업점에서 근무 중이고, 중앙본부 순환근무 대상 직원 49명은 5년을 초과(최대 11년)하여 동일 부서에 근무하고 있으며

중앙본부 순환근무 제외 부서의 해당 여부를 검토하는 구체적인 절차와 기준 등이 마련되어 있지 않아 임의로 '금융사고 우려가 적은 지원부서' 또는 '고도의 전문성이 요구되는 부서'로 판단하고 순환근무의 적용을 회피할 우려가 있으므로

순환근무 관련 현행 내규가 엄격히 준수될 수 있는 방안을 마련하고, 순환근무 제외 부서를 객관적으로 선정할 수 있는 구체적인 절차 및 기준을 수립·운영할 필요가 있음

한편, 내규 「인사준칙」에 따라 감사담당 부서장은 중앙본부업무 중 사고 개연성이 높은 업무를 취약업무로 지정하고 동 업무담당자(3급 이하 직원 한정)를 2년마다 재조정해야 하는데도, 검사착수일(2022.3.21.) 현재 감사담당 부서장이 중앙본부업무 중 사고 개연성이 높은 업무를 취약업무로 지정한 사례가 없는 바,

중앙본부업무 중 사고 개연성이 높은 취약업무를 주기적으로 평가하여 지정하고 취약업무 담당 직원에 대한 분장업무 조정이 적시에 이루어질 수 있도록 조치하는 등 금융사고 예방 활동을 강화할 필요가 있음

(16) 기부 업무 내부통제 강화 필요

㈎ 대주주 특수관계인에 대한 기부 내부통제 강화

「은행업감독규정」 제29조의5에 의하면 은행은 대주주의 특수관계인에 해당하는 공익법인에게 자산을 무상으로 양도하려는 경우 자산의 무상양도등에 대한 적정성 점검 및 평가 절차 등을 포함한 내부통제기준을 운영하고, 매년 자산의 무상양도등에 대한 현황, 적정성 점검 및 평가결과 등을 이사회에 보고해야 함에 따라

N은 대주주의 특수관계인에 해당하는 공익법인 O*에게 2019.12.27. 94억 6,847만원, 2020.12.17. 10억 4,916만원을 기부하면서 은행 내규에 따른 일반적인 기부에 대한 내부통제절차**를 이행하였고, 해당 기부 건이 이사회 의결사항임에 따라 내규 「이사회규정」에서 정한 바에 따라 이사회 의결사항의 집행 결과와 그 실적을 이사회에 보고하였으나,

* 농협은행이 설립자 중 1인으로 참여하였는바, 동 재단은 「은행법 시행령」 제1조의 4 제1항 제2호 및 제3호에 따라 농협은행 대주주의 특수관계인에 해당됨

** 예산 및 손익담당 부서 합의, 전결권 기준, 사회공헌위원회 심의·의결, 일상감사, 이사회 부의 전 준법감시인 사전 심의 등

상기 과정에서 일반적인 은행의 기부에 대한 내부통제 절차 외에 대주주의 특수관계인에 대한 기부에 특화된 별도의 내부통제 절차가 갖추어져 있지 않고, 이사회 보고시에도 대주주의 특수관계인에 특화된 별도의 내용을 담은 보고가 이루어지지 아니하였는 바,

은행 대주주의 특수관계인에 대한 기부 시 일반적인 기부의 내부통제 절차 외에 이해상충을 방지하고 보다 심도 있는 검토를 진행하기 위해 강화된 적정성 점검 및 평가 절차 등을 포함한 내부통제 기준을 운영하고, 관련 기부를 이사회에 보고할 때에도 해당 적정성 점검 및 평가결과 등을 포함하여 보고하는 체계를 마련하시기 바람

㈏ 이사회 구성원 관련 기부 내부통제 강화

농협은행 내규 「사외이사제도 운영규정」에 따르면 사외이사*가 수탁자·임직원이거나 최근 2년 이내에 수탁자·임직원이었던 대학 그 밖의 비영리법인에게 기부금 등을 제공하는 경우 그 사실을 이사회에 보고하도록 규정하고 있으나, 사외이사가 아닌 이사에 대해서는 기부금 등 이해상충 검토와 관련한 내부통제 절차가 없으므로

* 사외이사의 배우자, 직계혈족, 배우자의 직계혈족 포함

사외이사 뿐 아니라 다른 이사회 구성원들에 대해서도 내규 「사외이사제도 운영규정」의 기부 내부통제 기준 등을 참고하여 기부의 이해상충을 방지하기 위한 내부통제를 마련할 필요가 있음

(17) 비예금상품 프로모션 관리 강화

은행은 비예금상품의 선정·판매·사후관리 관련 사항을 협의·심의하기 위해 비예금상품위원회를 설치·운영하고 있으나, 신상품 프로모션이 동 위원회의 심사 없이 대부분 부서장 전결로 진행되는 등 심사가 미흡하고,

비예금상품 판매 후 사후관리를 위해 미스터리쇼핑·영업점 이상거래 모니터링 등을 수행하고 있으나, 각 사업부의 사후점검 방식이 영업점 자체점검 결과에 의존하거나 전산으로 계약서류를 확인하는 수준에 불과하며, 점검내용도 불완전판매 방지를 위한 법규 및 내규 준수 여부보다는 판매업무 숙련도를 측정하는 데에 치중하는 등 비예금상품 판매 관련 미스터리쇼핑·영업점 이상거래 모니터링 등 사후 관리체계가 취약하므로

신상품(비예금상품)을 포함하는 프로모션에 대해서는 비예금상품위원회에서 심사를 수행하고, 프로모션 실시계획 등을 乙에게 사전 보고하며, P에서 정기적으로 프로모션의 적정성* 등을 점검하여 점검결과를 K에 송부하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

* 불완전판매 등 불건전영업행위 관련 법규 또는 내규 준수 여부 포함

(18) ETF신탁 관리 강화

은행은 ETF신탁 판매 관련 불건전영업행위 발생 여부를 영업점이 자체적으로 점검하도록 사후관리 중이나, 영업점에서는 동 신탁상품을 직접 판매하므로 자체 점검을 형식적으로 수행할 소지가 있어 불완전판매 등 불건전영업행위 사전 예방 및 사후 적발을 위한 내부통제가 다소 미흡하므로

본부부서가 정기적으로 영업점의 ETF신탁 판매 관련 내부통제기준 준수여부 및 불완전판매 관련 적정성 여부를 점검*하는 등 불건전영업행위 방지를 위한 내부통제체계를 강화하는 한편, 영업점 직원들에게 주기적으로 업무지도 등을 실시할 필요가 있음

* 점검결과 불완전판매 등 불건전영업행위 관련 법규 또는 내규위반 발생 시 점검결과를 감사부에 송부

(19) 여신우대금리 적정 적용 여부 점검체계 마련

일부 여신우대금리 항목이 수기로 적용·관리되고 있어, 직원들의 실수 또는 일탈 행위* 등에 따른 운영리스크에 지속적으로 노출될 수밖에 없으므로

* 은행 임직원이 가족 또는 지인 등의 이익을 위하여 수기로 관리되는 '상품우대 항목'을 악용하는 방식으로 우대금리를 편법 적용할 유인 상존

수기로 관리되는 여신 우대금리 항목에 대하여 주기적으로 유효한 표본을 선정하여 금리 적용의 적정성에 대해 점검하고, 부당한 금리 감면 적용건에 대해서는 해당 감면분 환수 및 관련 임직원 제재 등 조치를 취하도록 하는 편법적인 우대 적용 방지를 위한 점검체계를 마련하여 운영하시기 바람

(20) 유동성리스크 위기상황분석 관련 업무 강화

은행은 「은행업 감독업무 시행세칙」 <별표9의2>에 따라 정기적으로 유동성리스크 위기상황분석을 실시하고, 그 결과를 반영하여 자금조달계획 및 비상조달계획을 수립하여 경영진 및 이사회에 보고하고 있으나,

유동성 위기상황분석 결과 자금부족이 발생할 경우 사후관리*의 실효성이 다소 미흡하고, 유동성 위기상황분석시 하나의 분석기간(30일)으로 운영하고 내규에도 "일정기간"이라고 정할 뿐 분석기간을 구체화하지 않고 있으므로

* (예) 2018년 하반기 이후 실시한 유동성 위기상황분석 결과 자금부족이 9회 발생(원화 4회, 외화 5회)하였음에도 모니터링 등으로 대응하고 유동성자산 확충 또는 비상조달계획의 타당성 재검토로 이어지지 않는 경우가 다수

위기상황분석 시 분석기간의 다양성을 고려하고, 위기상황분석 결과 자금부족이 발생하는 경우 유동성 자산 확충 등 사후관리의 실효성을 제고할 필요가 있음

(21) IT사업 및 예산 관리 강화

내규 「전산업무준칙」 및 「IT전략기획 절차서」에 따라, 연간 정보기술 부문계획을 수립하고 정보화사업 추진 방안의 적정성 검토를 위해 별도의 회의체를 구성·운영하며, 정보화사업 계획에 대해 주기적으로 추진현황 등을 점검·관리하고 있으나,

정보화사업 계획 수립 시 사업의 적정성 검토를 완료하였음에도 사업 재검토 및 차년도 이월되는 사업 비율이 다소 과도하게 발생하고, 이로 인해 최근 3년간 정보기술

부문 구매예산의 편성금액 대비 집행비율은 평균 49%에 불과하여 효율적인 예산 편성·배정 및 IT사업 추진 등에 차질이 발생할 우려가 있으므로

업무전산화추진위원회(위원장 丙)에서 정보화사업의 타당성 및 추진 계획의 적정성 등을 고려하여 실효성 있는 사업예산을 수립하고, 정보화사업 추진현황 및 사업연기 또는 미추진 사유의 불가피성 등을 동 위원회에서 심의·의결하여 관리하는 등 IT사업·예산 수립 및 집행에 대한 관리를 강화하시기 바람

(22) 프로그램 품질관리 강화 필요

㈎ 프로그램 변경 영향도 평가 실효성 제고

내규「전산업무준칙」제24조 및「IT표준절차서(프로그램 등록관리 가이드)」등에 따라 프로그램 등록·변경 시 변경영향도 등을 평가하여 작업계획서를 작성하여 전결권자의 승인을 득하고 있으나,

2018.12.15.~2022.2.28. 기간 중 처리된 '대고객·비대면 채널 업무' 관련 작업계획서 총 23,500건 중 19,969건(85%)이 실제 변경영향도 등급(1~2등급)보다 낮은 등급(3~5등급)으로 잘못 평가되고 있음에도 전결권자의 작업계획서 승인이 이루어지는 등 영향도 평가 업무가 다소 형식적으로 이루어지고 있고, 동 평가 결과를 리스크관리* 등에 활용하지 않아 변경영향도 평가 업무의 실효성이 저하되고 있으므로

* (예) 업무 및 시스템 리스크가 높은 변경작업의 경우 변경관리위원회(CCB, Change Control Board) 등을 통해 다각적인 측면에서 검토·승인하거나, 무리한 작업 일정 통제 등

업무 중요도 및 리스크 등을 종합적으로 고려한 프로그램 변경 영향도 평가 기준을 재정립하고, 리스크관리 측면에서 변경 영향도 평가 결과의 활용방안을 마련하여 운영하시기 바람

㈏ 작업계획서 및 등록관리시스템 정보관리 체계 강화

등록관리시스템(e-CAMS)을 통해 작업계획서와 이관 대상 프로그램, 테스트 결과 등 정보를 등록하여 프로그램을 운영시스템으로 이관하고 있으나,

작업계획서의 입력정보(긴급 여부, 작업일자 등)를 등록관리시스템에 연계하지 않아 개발자가 작업계획서와 다른 일정 또는 긴급작업으로 변경·등록하는 경우 전결권자가 작업 정보의 일치 여부 확인이 곤란하여 통제 절차를 우회한 작업 등이 진행될 우려가 있으므로

작업계획서의 주요 정보를 등록관리시스템과 시스템적으로 연계하여 기승인된 내용과 다르게 등록되는 경우 자동 식별*하여 전결권자가 작업 정보에 대한 정합성을 상세히 확인·승인 할 수 있도록 관련 시스템의 정보관리 체계를 강화하시기 바람

* 작업계획서상 주요 정보(영향도 등급, 작업예정일시, 긴급작업 여부 등)와 등록관리시스템상 정보의 불일치 항목 표시 및 불일치 사유 관리방안 등

㈐ 프로그램 이관 시 사전점검 예외 및 긴급이관 기준 강화

내규 「IT표준절차서(프로그램 등록관리 가이드)」 등에 따라 프로그램 이관 시 사전점검을 실시하고 제3자 테스트 등을 수행하고 있으며, 2020.12.3.부터는 사전점검을 예외로 하거나 제3자 테스트를 생략하는 긴급 이관 절차를 마련·운영하고 있는데,

일부 예외기준은 사전점검을 유예하거나 긴급 이관으로 제3자 테스트를 제외할 만큼의 불가피성을 인정하기 어렵고, 예외 신청 시 세부 사유를 입력하지 않아 품질관리자(QC) 및 IT자체감사자 등 제3자가 예외의 정당성을 검증하기 어려우므로

< 사전점검 예외 및 긴급이관 기준 >

구분	예외기준	불가피성	세부 사유
사전점검 예외 사유	(1) 대규모 프로젝트 시 프로젝트 기간 내 일괄 수행	미인정	미등록
	(2) 사전점검 관리서버의 작업 등으로 점검 불가	인정	
	(3) 기타 부서장 판단하에 점검 수행 유예가 필요한 경우	미인정	
긴급이관 사유	(1) 장애 또는 결함 조치	인정	미등록
	(2) 본 이행 전으로 업무 영향 없음	미인정	
	(3) BCP상황	인정	

사전점검 예외 및 긴급 이관 기준을 재검토하여 정비하고, 사전점검 유예 및 긴급 이관 신청 시 세부 사유를 등록할 수 있도록 관련 절차 및 시스템을 강화하시기 바람

㈑ 제3자 테스트 관리 절차 강화

내규 「IT표준절차서(프로그램 등록관리 가이드)」 등에 따라 업무 영향도가 큰 대고객 및 비대면 채널 업무 등*의 프로그램 이관 시 테스트 전담 조직 및 인력을 통해 제3자 테스트를 실시하는 절차를 마련·운영하고 있으나,

* 통합업무시스템(공통, CRM(고객정보), 회계, 지준이체, 신용공통, 수신, 여신, 외환, 카드, 대외대행(자동화기기), 전자금융, 심사, 신금고 등), 비대면 및 기타(e-금융, BPR 등)

프로그램을 '긴급' 이관하는 경우 사전점검 및 제3자 테스트를 제외하고, 휴일 또는 야간 등 '업무시간 외' 이관하는 경우도 필요 시 제3자 테스트 절차를 생략할 수 있도록 운영함으로써

2020.12.3.~2022.2.28. 기간 중 '긴급' 이관으로 처리된 2,907건은 모두 변경 영향도 등급 등과 상관없이 제3자 테스트를 수행하지 아니하였고, '업무시간 외' 이관된 4,500건 중 3,500건(78%)도 불분명한 사유*로 제3자 테스트를 수행하지 아니하여 테스트 미흡으로 인해 프로그램 오류 및 장애가 발생할 우려가 있으므로

* '기타 불가피한 사유', '3자 테스트대상 아님' 등

< 프로그램 이관 시 제3자 테스트 수행 현황 (2020.12.3.*~2022.2.28.) >

프로그램 이관 구분		제3자 테스트		
		대상(건)	수행(건)	수행률
긴급 이관		2,907	0	0%
일반 이관	업무시간	100,145	98,266	98%
	업무시간 외	4,500	1,000	22%
합 계		107,552	99,266	92%

* 사전점검 유예 및 긴급이관 사유 등을 「IT표준절차서(프로그램 등록관리 가이드)」 및 등록관리시스템에 반영한 시점

'긴급' 또는 '업무시간 외' 이관이 완료된 프로그램에 대해서도 제3자 테스트 예외 사유의 불가피성이 인정되지 않는 경우 제3자 테스트를 사후 실시하여 절차의 오용을 방지하는 등 프로그램 품질을 강화하시기 바람