경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 대화은행 서울지점

2. 조치일 : 2024. 2. 23.

3. 조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선 6건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 위원회 운영의 합리성 제고

대화은행 서울지점(“이하 은행”)은 은행 내에 경영위원회 및 자산부채관리위원회 등 2개 위원회를 운영하고 있으며, 모두 지점장이 위원장 역할을 수행하고 있음

경영위원회의 경우 서로 기능이 다른 내부통제위원회 및 리스크관리위원회의 역할을 동시에 수행함에 따라 은행 리스크관리 전반에 대한 의사를 독립적으로 결정해야 할 리스크관리위원회가 지점장의 통제를 받게 되어 본연의 역할을 충실히 수행하기 어려운 문제가 발생하고

자산부채관리위원회의 경우에도 리스크관리 책임자가 은행내 자금조달·운용 등 유동성리스크 관리를 독립적으로 수행하지 못하고 지점장의 통제를 받게 되는 문제점이 발생하고, 글로벌마켓부, 기업금융부, 금융기관부 등 영업부서장들이 위원으로 참석하여 의결권을 행사함에 따라 의사결정 과정에서 이해상충이 발생할 우려가 있으며

위원회별 의사록은 개최일시, 참석위원명, 안건 주요내용 위주로 작성하여 각 위원회의 안건 논의 및 승인과정에서 위원별 발언요지 및 찬반여부 등을 기재하지 않고 있으므로,

경영관리위원회에서 리스크관리위원회 및 내부통제위원회를 분리·구분하여 운용하고, 위원회 성격을 감안하여 위원장 임명 및 의결권 부여방식을 개선하고, 위원회의 논의 내용을 구체적으로 확인할 수 있도록 의사록을 작성하는 등 관련 내규를 정비하여 위원회 운영의 합리성을 제고할 필요가 있음

(2) 명령휴가제도 운영 강화

은행은 2개 부서(A부 및 B부)만을 대상으로 명령휴가 점검을 실시하다가 2023.6.30. 내부통제위원회의 승인 절차 없이 지점장 전결로 관련 내규를 개정하여 C부 및 D부를 점검대상에 추가하였으나, 여전히 E부*는 점검대상에서 누락되어 있고 점검대상 기간을 선정하는 방식이 반영되어 있지 않으며,

* 지출승인, 자산 구입·처분, 용역계약, 금고관리 업무 등 수행

내규에 점검대상자의 10% 이상을 점검하도록 명시하고 검사대상기간 중 회당 1명씩 7회*에 걸쳐 총 7명에 대한 명령휴가 점검을 실시함에 따라, 2020~2022년 기간 중 매년 점검율은 18%**로 내규상 요건을 충족하고 있으나,

* 2020～2022년중 6회(매년 2회), 2023년 상반기중 1회
** 전체 점검대상자 11명(A부 7명, B부 4명)중 매년 2명씩 점검

점검대상자를 중복 선정하여 명령휴가 점검을 실시하여 검사대상기간 중 5명에 대해서만 점검이 이루어지고 전체 점검대상자 11명 중 6명은 한 번도 점검을 받지 않았으며,

향후 점검대상 부서에 C부, D부, E부가 모두 포함될 경우, 전체 점검대상인원은 현재 11명에서 10명이 증가한 21명이 되므로, 과거의 점검방식(회당 1명씩 매년 2~3회 점검)을 그대로 적용할 경우 명령휴가 점검을 효율적으로 수행하기 곤란*할 것으로 보이고,

* 전체 21명 중 3명(14%)씩 매년 점검할 경우 전체 대상자를 1회씩 점검하는데 7년 소요

내규에는 점검대상자를 준법감시인이 아닌 지점장이 선정하도록 규정하고 있고 준법감시인이 명령휴가 점검대상자의 부서장에게 명령휴가 점검을 위임할 수 있도록 규정하고 있어 점검의 독립성이 저해될 우려가 있으므로

관련 내규에 명령휴가 관련 점검대상 부서, 점검대상 기간 및 점검대상자 선정 방식 등을 반영하고, 점검의 독립성이 저해되지 않도록 전반적인 내규의 내용을 정비하는 한편, 내부통제위원회 논의 및 승인 절차를 거쳐 내규를 개정함으로써 명령휴가제도를 실효성 있게 운영할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 자산건전성 분류 기준 개선

은행은 본점 내규 「Group Credit Policy for Corporate, Bank (Including Non-Bank Financial Institution) and Sovereign」 (이하 '본점 내규')에 따라 보유자산 등에 대해 자산건전성을 5단계로 분류하고 이를 「은행업감독규정」 제27조 [별표3]의 건전성 분류 기준과 일대일로 대응*하여 운영하고 있으나, 지점 내규 「자산건전성 분류 및 대손충당금 적립기준」(이하 '지점 내규')에는 본점 내규에 따른 5단계 분류기준을 「은행업감독규정」에 따른 분류기준에 적합하게 대응시키는 내용이 규정되어 있지 않은 등 지점의 건전성 분류 기준이 명확하지 않으며,

* Pass : 정상, Special Mention : 요주의, Substandard : 고정, Doubtful : 회수의문, Loss : 추정손실

본점 내규에서는 차주의 내부신용등급(CRR, Customer Risk Rating)을 20등급으로 구분하고 건전성 분류와 연동*시키고 있으며, 13~16등급 여신은 두가지 요건** 중 어느 하나에 해당하는 경우 "요주의(Special Mention)"로 분류하고 있으나, 지점 내규에는 13~16등급 여신에 대한 건전성 판단기준 및 절차 등이 없어 건전성 분류시 일관된 기준이 적용되지 않을 가능성이 있고,

* 1～12등급 : Pass, 13～16등급 : Pass 또는 Special Mention, 17～18등급 : Substandard, 19등급 : Doubtful, 20등급 : Loss

** ① 차주 재무상태의 잠재적 약점을 나타내는 영업 감소 추세(상환을 위태롭게 할 정도는 아님)
② 차입자의 미래 수익성 및 사업에 불리한 영향을 미칠 수 있는 경제 및 시장 상황

「은행업감독규정」 제27조 제5항 제1호 및 「은행업감독업무시행세칙」 제18조에 따르면 은행은 자산건전성 분류기준을 매분기별로 감독원장에게 보고하도록 규정*하고 있으나, 본점 내규 등이 변경되어 지점 내규의 개정이 필요함에도 2011.4월 이후 검사착수일 현재까지 관련 내규를 개정하지 않아 감독원장에게 보고한 사실이 없으므로,

* 다만 동 기준이 직전 분기말에 적용된 것과 동일한 경우에는 그 보고를 생략가능

「은행업감독규정」 [별표3] 및 본점 내규의 자산건전성 분류기준에 대한 내용을 적절히 감안하여 지점 내규에 반영하고, 향후 「은행업감독규정」 및 본점 내규 등이 변경될 경우 이를 지점 내규에 주기적으로 반영하고 기한 내 감독원장에게 보고하는 등 자산건전성 분류 기준 및 보고체계를 개선하시기 바람

(2) 대손충당금 적립 기준 개선

은행은 매월말 본점 시스템에서 차주별 대손충당금이 자동으로 산출되면 적정성 여부를 검증한 후 업무보고서 작성 등에 활용하고 있으나, 본점 시스템에서 2022.9말 기준 'A사' 여신에 대한 대손충당금이 없는 것으로 잘못 산출되었음에도 검증 과정에서 발견하지 못하여 동 여신에 대한 대손충당금이 6,092백만원 과소 적립되었고, 이에 따라 자본이 과대 계상되는 결과를 초래한 바 있으며,

「은행업감독규정」 제27조 제5항 제1호 및 「은행업감독업무시행세칙」 제18조에 따르면 은행은 대손충당금 등 적립기준을 매분기별로 감독원장에게 보고하도록 규정* 하고 있으나, 「은행업감독규정」 등이 변경되어 내규「자산건전성 분류 및 대손충당금 적립기준」 등의 개정이 필요함에도 2011.4월 이후 검사착수일 현재까지 관련 내규를 개정하지 않아 감독원장에게 보고한 사실이 없고, 현행 내규도 「은행업감독규정」을 발췌한 수준에 불과하므로,

* 다만 동 기준이 직전 분기말에 적용된 것과 동일한 경우에는 그 보고를 생략가능

대손충당금 적립기준을 상세하게 작성하고 본점 시스템상 대손충당금 산출금액의 적정성 점검 절차를 강화하여 내규에 반영하며, 향후 「은행업감독규정」 및 대손충당금 적립기준 등이 변경될 경우 이를 내규에 주기적으로 반영하고 감독원장에게 보고하는 등 대손충당금 적립 및 보고체계를 개선하시기 바람

(3) 위험관리책임자 임면 개선

「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제28조에 따르면 위험관리책임자는 전문적인 지식과 실무경험을 갖춘 사람으로서 최근 5년간 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없고, 금융회사에 10년 이상 근무 등의 요건을 충족하여야 하며, 제30조에 따르면 금융회사는 위험관리책임자가 그 직무를 독립적으로 수행할 수 있도록 하여야 하나,

은행은 2022.7.2. 지점장을 위험관리책임자로 임명하여 보고한 후 이해상충우려 등을 감안하여 2022.9.14. 지점장을 위험관리책임자에서 해임한 후, 위험관리에 대한 전문적인 지식과 실무경험을 갖추고 위험관리 직무를 독립적으로 수행할 수 있다고 보기 어려운 A부 부문장*을 2022.9.15. 위험관리책임자로 임명하여 재보고한 사실이 있으므로,

* 과거 타 금융회사에서 A부서(2000.5월～2005.1월), 비서(2005.1월～2015.8월)로 근무한 이후 은행에서 B 업무를 담당(2015.8월～현재)

위험관리책임자가 은행 내 리스크관리위원회 및 자산부채관리위원회 위원장으로서 지점의 리스크 관련 의사결정을 총괄하고 직무를 독립적으로 수행할 수 있도록 리스크관련 전문지식과 실무경험을 충분히 갖춘 직원을 위험관리책임자로 선임하는 한편, 추후 위험관리책임자 선임 과정에서 대상자의 자격요건 적합 여부를 면밀히 검토하는 등 관련 내부 절차를 개선하시기 바람

(4) 신용정보관리·보호인 지정시 자격요건 확인 절차 개선

「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제20조 제3항 등에 의하면 신용정보회사 등은 사내이사, 집행임원, 「상법」상 업무집행지시자, 그 밖에 신용정보의 제공·활용 보호 및 관리 등을 총괄하는 위치에 있는 직원 또는 준법감시인 중에서 신용정보관리·보호인을 1명 이상 지정하여야 하며,

내규 「신용정보 관리 및 보호에 관한 규정」을 2012.9.1. 제정하면서 동 내규에 A부 실장이 신용정보관리·보호인임을 명시하고, 2016.8.1. 동 내규를 개정하면서 B부 실장이 신용정보관리·보호인임을 명시함으로써, 동 직원을 신용정보관리·보호인으로 지정한 사실이 있으나,

A부 실장 및 B부 실장은 임원 또는 준법감시인에 해당하지 않고, 신용정보의 제공·활용 보호 및 관리 등을 총괄하는 위치*에 있다고도 보기 어려운 것으로 판단**되므로

* C부(은행 후선업무 총괄, 감독 및 운영관리 담당)에 A부 및 B부(여·수신 관련 기업신용정보·후선업무 처리) 뿐만 아니라, D부(외환·장외파생상품거래 관련 기업신용정보·후선업무 처리)도 소속되어 있으며, C부의 책임자(COO)는 동 3개 부서의 책임자(실장)를 총괄하여 관리하고 각 부서업무를 보고받음

** 「개인정보보호법」제31조제1항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리에 관한 업무를 '총괄'해서 책임질 개인정보보호책임자를 지정하도록 하고, 동법 시행령 제32조제2항제2호는 공공기관 외의 개인정보처리자는 사업주·대표자·임원(임원이 없는 경우에는 개인정보 처리 관련 업무를 담당하는 부서의 장)을 개인정보보호책임자로 지정하도록 명시함에 따라, 은행은 내규 「개인정보 보호지침」에 C부의 책임자(COO)를 개인정보보호책임자로 지정하여 명시

신용정보관리·보호인 지정시 대상자의 법령상 자격요건 충족 여부를 사전에 면밀히 검토하고 위원회 등을 통해 충분한 내부 논의를 거친 이후 신용정보관리·보호인을 지정할 수 있도록 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(5) 고객 금융거래정보 공유 관련 내부통제 개선

은행에서 사용하는 딜링 관련 전산시스템에 대해서 접속자의 조회기록이 관리·보관

되지 않아 접속자가 어떤 금융거래정보를 조회하였는지에 대해서 확인할 수 없는 상황에서,

본점 A부(Front Office)에서 거래(Trading) 업무를 하는 직원 3명이 2020.2.6.~2023.6.23. 기간 중 딜링 관련 전산시스템(Murex) 등에 1,277회 접근한 사실이 있으나, 세부 조회내역을 확인할 수 없는 등 내부통제가 취약한 상태이므로,

은행 고객의 금융거래에 접근한 접근기록을 주기적으로 점검하는 등 관련 내부통제 절차를 강화하시기 바람

(6) 금리인하요구권 관련 내규 마련

고객에게 대출 취급시 기업대출 상품설명서와 함께 금리인하요구권 안내문을 교부하고 있으나, 금리인하요구권 안내·처리 등 제도 운영에 대한 내규가 마련되어 있지 않고,

고객에게 교부하는 안내문에는 금리인하요구권의 정의, 신청방법, 심사결과 통지 관련 내용이 포함되어 있으나, 금리인하 요구 대상 상품, 신용상태 개선시 신청 횟수·신청시점에 관계없이 행사 가능하다는 사실 등 금융소비자 관점에서 중요한 사실이 제외되어 있어 고객에 대한 충분한 안내가 미흡한 상태이며,

그동안 최초 안내문 교부 이후에는 금리인하요구권 행사 관련 추가 안내를 실시하지 않다가, 2023.6.22. 최초 교부했던 안내문을 이메일로 1회 재발송한 사실이 있으므로,

금융소비자가 금리인하요구권을 충분히 인지할 수 있도록 세부 내용을 체계적으로 안내*하고, 불수용시 그 사유를 충분히 안내하는 등 관련 내규**를 마련할 필요가 있음

* 대출이후 주기적인 재안내, 금리인하 요구 대상 상품, 신용상태 개선시 신청횟수·신청시점에 관계없이 행사 가능하다는 사실, 신청 및 서류제출 방법 등을 포함

** 금리인하요구권 정의, 대고객 안내 의무, 금리인하요구권 신청자격 및 대상상품, 신청방법 및 절차, 금리산출 및 수용·불수용 결정요소, 결과통지 기한 및 방법 등