

의결 제2022-333호

[illegible]

2. 조치내용

□ 기관에 대한 조치

- 「신용정보법」상 ‘영리목적의 광고성 정보 전송행위에 개인신용정보 부당 이용’, 「자본시장법」상 ‘펀드 및 신탁 불완전판매 및 녹취 의무 위반’, ‘투자권유준칙 홈페이지 공시의무 위반’, 「은행법」상 ‘재산상 이익제공 관련 불건전 영업행위의 금지 위반’, 「지배구조법」상 ‘WM고객그룹대표 은행·증권 겸직시 사전승인 미이행’, 「전자금융거래법」상 ‘전자금융거래의 안전성 확보 의무 위반’으로 과태료 15억 7,080만원 부과

□ 임직원에 대한 조치

- 「은행법」상 ‘감독당국 보고의무 위반’에 대해 관련자 9명에게 과태료 부과, 1명에게는 부과 면제
- 「금융실명법」상 ‘금융거래 실명확인 의무 위반’에 대해 관련자 1명에게 견책, 3명에게는 주의 조치
- 「금융실명법」상 ‘거래정보등의 제공사실 통보 의무 및 기록관리 의무 위반’에 대해 관련자 36명 주의 조치, 17명에게는 제재면제

3. 조치이유

가. 지적사항

□ 기관

1. 영리목적의 광고성 정보 전송행위에 개인신용정보 부당 이용

- 「신용정보법」 제40조 등에 의하면 은행은 개인신용정보를 이용하여 전자적 전송매체를 통해 영리목적의 광고성 정보를 전송하려는 경우에는 수신자인 신용정보주체의 명시적인 사전 동의를 받아야 하는데도
- ☆☆☆☆☆(★★★★★) 등 ○개 부서는 20■■■■.■■■■.■■ ~ 20□□.□□.□□ 기간 중 은행이 고객의 요청에 따라 오픈뱅킹 서비스를 제공하기 위한 목적으로 다른 은행 등으로부터 제공받은 고객 ●●,●●●명의 개인신용정보를 이용하여 휴대전화 문자메시지 등 전자적 전송매체를 통해 ○○차례에 걸쳐 영리목적의 광고성 정보 총 ○○,○○○건을 전송*하면서 이에 대해 신용정보주체(고객)의 명시적인 사전 동의를 받지 않은 사실이 있음

2. 펀드 및 신탁 불완전판매 및 녹취의무 위반

(1) 설명확인의무 위반

- 舊 「자본시장법」 제47조 제1항 및 제2항 등에 의하면 금융투자업자는 일반투자자를 상대로 투자권유를 하는 경우에는 금융투자상품의 내용 및 투자에 따르는 위험성 등에 대해 일반투자자가 이해할 수 있도록 설명하여야 하고, 설명한 내용에 대해 일반투자자가 이해하였음을 서명, 기명날인 등의 방법으로 확인을 받아야 하는데도
- ♡♡♡지점 등 ○개 영업점에서는 20■■■■.■■■■.■■~20□□.□□.□□ 기간 중 일반투자자를 대상으로 펀드 및 신탁상품을 판매하면서 금융투자상품의 내용 및 투자에 따르는 위험성 등 설명내용에 대하여 일반투자자가 이해하였음을 서명, 기명날인 등의 방법으로 확인받지 않는 등 설명확인의무를 준수하지 않았음 (총 ○건, ○.○○억원)

(2) 설명서 교부의무 위반

- 「자본시장법」 제71조 제7호, 제108조 제9호 등에 의하면 투자중개업자 및 신탁업자는 설명의무 이행과 관련하여 투자자가 설명서 수령을 거부

하거나 설명서에 갈음하는 투자설명서를 교부하는 경우를 제외하고는 설명의무를 이행하기 위한 설명서를 투자자에게 교부하여야 하는데도

- ♡♡♡지점 등 ○개 영업점에서는 20■■■■~20□□□□ 기간 중 펀드 및 신탁상품을 판매하면서 투자자로부터 설명서의 수령거부 의사를 확인하지 않고 투자자에게 설명서를 교부하지 않았음(총 ○건, 약 ○.○○억원)

(3) ELS 신탁계약 등 체결과정 녹취의무 위반

- 「자본시장법」 제71조 제7호 및 제108조 제9호 등에 의하면 투자중개업자 및 신탁업자 등은 부적합투자자 또는 70세 이상인 일반투자자를 대상으로 녹취대상상품 등을 판매하는 경우 판매과정을 녹취하여야 하는데도
- ♣♣♣지점 등 ○○개 영업점에서는 20◇◇.◇.◇.~20◆◆.◆.◆. 기간 중 녹취대상 상품인 ♡♡♡ 신탁 등을 ○○○건(판매금액 : 약 ○○억 ○,○○○만원 및 미화 ○○○만 ○,○○○달러) 판매하면서 해당 판매과정을 녹취하지 않았음

3. 투자권유준칙 홈페이지 공시의무 위반

- 「자본시장법」 제50조 제2항 등에 따르면 금융투자업자는 투자권유를 함에 있어서 금융투자업자의 임직원이 준수하여야 할 구체적인 기준 및 절차(이하 “투자권유준칙“ 이라 한다)를 정하여야 하고, 이를 정한 경우(투자권유준칙 변경시에도 동일) 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 공시하여야 하는데도
- ■■■■부는 20◇◇.◇.◇.~20◆◆.◆.◆.*까지 펀드 표준투자권유준칙을 세차례 개정(20◇◇.◇.◇., 20■■■■, 20◆◆.◆.◆.)한 후 개정 내용을 공시하지 않았음

4. 재산상 이익제공 관련 불건전 영업행위의 금지 위반

- 「은행법」 제34조의2 제1항 제3호 등에 의하면 은행은 은행업무, 부수업무 또는 겸영업무와 관련하여 은행이용자에게 정상적인 수준을 초과하여 재산상 이익을 제공하여서는 아니되며, 재산상 이익을 제공하는 경우 사전에 준법감시인에게 보고하거나, 이사회 의결을 거치는 등 관련 절차를 이행하여야 하는데도
- ♣♣♣지점에서는 20◆◆.◆.◆. 준법감시인에게 사전보고하지 아니하고 ㉠㉠ ㉠㉠㉠㉠에 출연금 〇,〇〇〇만원*을 지급한 사실이 있음

5. WM고객그룹대표 은행·증권 겸직시 사전승인 미이행

- 「지배구조법」 제11조 제1항 등에 따르면 은행은 신탁업 담당 임직원이 타계열사의 임직원을 겸직하는 경우, 겸직 기준을 갖추어 미리 금융위원회의 승인을 받아야 하는데도
- 20◇◇.◇◇.◇◇.(시행일 20◆◆.◆.◆.) 조직개편으로 신탁업을 담당하게 된 WM고객그룹대표의 은행·증권 겸직에 대하여 금융위원회 사전 승인절차를 미 이행한 사실이 있음

6. 전자금융거래의 안전성 확보 의무 위반

(1) 타행송금 프로그램 테스트 실시 의무 위반

- 「전자금융거래법」 제21조제2항, 「전자금융감독규정」 제7조 및 제29조 제6호에 의하면 프로그램의 운영시스템 적용은 처리하는 정보의 기밀성, 무결성, 가용성을 고려하여 충분한 테스트 등을 실시하여야 하는데도
- 국민은행 △△△△부(舊▲▲▲▲▲▲▲부)는 20◆◆.◆.◆. 스마트뱅킹시스템의 이상금융거래 탐지용 거래로그 수집을 위한 프로그램을 변경하여 운영시스템에 적용하면서, 동 프로그램 변경과 관련된 오픈뱅킹 거래에 대한 테스트를 소홀히 하여 20▲▲.▲.▲▲.(22:11)~20▽▽.▽▽.▽▽.(02:26) 기간 중 오픈뱅킹 타

행송금 프로그램에 오류*가 발생하여 오픈뱅킹을 이용한 타행계좌 이체 거래 총 〇〇〇건(〇〇〇명), 〇〇〇,〇〇〇,〇〇〇원이 이용자 계좌에서 출금된 후 동 출금계좌로 재입금되는 사고를 초래한 사실이 있음

(2) 전자금융거래(비대면 대출) 무결성 검증 방법 제공 위반

- 「전자금융거래법」 제21조제2항, 「전자금융감독규정」 제7조 및 제34조 제5호에 의하면 금융회사는 전자금융거래에서 거래를 처리하기 위한 전자금융거래 프로그램(거래전문포함)의 위·변조 여부 등 무결성을 검증할 수 있는 방법을 제공하여야 하는데도
- 국민은행 ▽▽▽▽부(舊▲▲▲▲▲▲▲부)는 20◆◆.◆.◆.~20□□□□ 기간 중 인터넷뱅킹 및 스마트뱅킹시스템 등의 전자금융 거래전문 의 이중처리(이하 ‘중복이체’)를 방지하기 위한 무결성 검증방법*을 제공하지 아니하여 20◆◆.◆.◆.~20□□□□ 기간 중 인터넷뱅킹 및 스마트뱅킹시스템을 통한 비대면 대출거래 실행 시 총 〇〇건(〇〇명), 〇〇〇,〇〇〇,〇〇〇원의 중복이체 거래가 발생한 사실이 있음

(3) 비대면시스템 통합 시 통제 절차 마련·준수 의무 위반

- 「전자금융거래법」 제21조 제2항, 「전자금융감독규정」 제7조 및 제14조 제5호에 의하면 금융회사는 시스템 통합, 전환 및 재개발 시 장애 등으로 인하여 정보처리시스템의 운영에 지장이 초래되지 않도록 통제 절차를 마련하여 준수하여야 하는데도
- 국민은행 ▽▽▽▽부(舊▲▲▲▲▲▲▲부)는 20◇◇.◇◇.◇◇. 비대면시스템 통합 오픈 시 가용성 보장을 위해 주전산 및 재해복구센터에 구축한 세션관리(IMDG) 서버(총 〇〇대)를 부하분산(Load-Balancing) 방식으로 구성하면서, 세션관리 서버 장애 발생으로 인하여 정보처리시스템의 운영에 지장이 초래되지 않도록 하는 통제 절차*를 마련하지 않아 20◇◇.◇◇.◇◇. 10:35~13:12, 16:10~16:30 동안 특정 세션관리 서버의 장애가 전체 세션관리 서버로 전이

되는 등 부하분산 장애가 발생하여 스마트뱅킹 및 인터넷뱅킹 서비스 운영에 지장을 초래하였음

□ 임직원

1. 감독당국 보고의무 위반

- 「은행법」 제47조 등에 의하면 은행은 국외현지법인(국외지점 포함)을 신설·폐쇄한 경우, 자회사 등에 출자(출자현황 변경 포함)한 경우, 다른 회사 등의 지분증권의 100분의 20을 초과하는 지분증권을 담보로 하는 대출을 한 경우에는 그 사실을 금융감독원장에게 지체 없이 보고하여야 하는데도 보고하지 않거나 지연 보고한 사실이 있음
- 舊◆◆◆◆◆부 등은 20■■■■~20■■■■ 기간 중 ■■■■■ 신설 등 총 ○건의 신설·폐쇄 사실이 발생하였음에도 최소 ○○일에서 최대 ○○○일 까지 지연 보고하였음
- 舊◆◆◆◆◆부 등은 20◇◇.◇◇.◇◇~20◆◆.◆◆.◆◆. 기간 중 ■■■■■ 지분투자 참여 등 총 ○건의 출자 및 출자현황 변경사실이 발생하였음에도 최소 ○○일에서 최대 ○,○○○일까지 지연 보고하였음
- ☆☆☆☆☆☆☆ 등 일부 영업점(★★★★부가 취합), ●●●●●부, ○○○○부는 20◆◆.◆◆.◆◆~20■■■■ 기간 중 다른 회사 등의 지분증권의 20%를 초과하는 지분증권을 담보로 대출한 총 ○○건에 대하여 최소 ○○일에서 최대 ○,○○○일까지 지연 보고하거나 보고하지 않았음

2. 금융거래 실명확인 의무 위반

- 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」(이하 “금융실명법”이라 함) 제3조 및 舊「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」(이하 舊“특정금융정보법”이라 함) 제5조의2 등에 의하면 은행은 계좌 개설시 실명확인증표 원본에 의하여

거래자의 실지명의를 확인한 후 사본을 보관하여야 하며, 대리인(거래요청자)에 의해 그 가족의 계좌를 개설하는 경우 가족관계 확인서류 및 대리인의 실명확인 증표 원본을 제시받아 확인하여야 하는데도

- □□□지점에서는 20◇◇.◇.◇◇. ◇◇◇의 퇴직연금 개인형 IRP를 개설하는 과정에서 계좌개설 이전에 명의인이 사망(20■■■■)하였는데도, 영업점 직원이 명의인이 신청한 것처럼 자신이 신규신청서류를 작성하고 실명확인증표 사본을 첨부하는 방법으로 계좌를 대리 개설함으로써 금융거래 실명확인 의무를 위반하였음
- ■■■지점에서는 20△△.△△.△△. ▲▲▲의 가족 대리인을 통한 원금비보장형 ELS 신탁상품 가입시 유효기간(3개월)이 경과한 가족관계증명서(20△△.△.△△. 발급)를 징구하여 금융거래 실명확인 의무를 위반하였음
- ▽▽▽▽센터에서는 20▼▼.▼.▼. ◁◁◁의 ELS 펀드 상품을 가입하기 위하여 신규 계좌를 개설하는 과정에서 명의인 실명확인증표 사본을 보관하지 않는 등 금융거래 실명확인 의무를 위반하였음

3. 거래정보등의 제공사실 통보 의무 및 기록관리 의무 위반

(1) 거래정보등의 제공사실 통보 의무 위반

- 「금융실명법」 제4조의2에 의하면 은행은 법원, 국세청 등의 요청에 따라 거래정보등을 제공한 날(통보를 유예한 경우에는 통보유예기간이 끝난 날)부터 10일 이내에 제공한 거래정보등의 주요 내용, 사용 목적, 제공받은 자 및 제공일 등을 명의인에게 서면으로 통보하여야 하는데도
- ○○○○센터 등 ○○개 영업점(○○명)은 20◆◆.◆.◆.~20□□.□.□□ 기간 중 거래정보등의 제공사실을 명의인에게 지연통보(○○○건)한 사실이 있음

(1) 거래정보등의 제공사실 통보 의무 위반

○ 「금융실명법」 제4조의3에 의하면 은행은 명의인의 서면상의 동의를 받아 명의인 외의 자에게 거래정보등을 제공한 경우나 동 법 제4조 등에 따라 명의인 외의 자로부터 거래정보등의 제공을 요구받거나 명의인 외의 자에게 거래정보등을 제공한 경우에는 요구자, 사용목적, 제공자, 제공된 거래정보등의 내용, 제공의 법적 근거, 명의인에게 통보한 날, 통보를 유예한 경우 통보유예를 한 날, 사유, 기간 및 횟수 등을 금융위원회가 정하는 표준양식으로 기록관리하여야 하는데도

- ○○○○센터 등 ○○개 영업점(○○명)은 20◆◆.◆.◆.~20□□□□□□ 기간 중 통보유예를 요청받은 ○○건의 통보유예 기간을 잘못 기록관리한 사실이 있음

나. 근거법규

□ 기관에 대한 조치

- 「은행법」 제34조의2(불건전 영업행위의 금지), 제47조(정관변경 등의 보고), 제69조(과태료) 제1항 제5의2, 제5항 제7호
- 「은행법 시행령」 제20조의2(불건전 영업행위의 구체적인 유형 등), 제31조(과태료의 부과기준), <별표4>
- 舊 「은행법 시행령(‘17.10.19. 대통령령 제28382호로 개정되기 전)」 <별표4>
- 舊 「신용정보법(‘20.8.5. 법률 제16957호로 개정되기 전)(이하 ‘舊 「신용정보법」’이라 함)」 제40조(신용정보회사등의 금지사항), 제52조(과태료)
- 「신용정보법」 제40조(신용정보회사등의 금지사항), 제52조(과태료)
- 舊 「신용정보법 시행령(‘20.8.5. 대통령령 제30893호로 개정되기 전)(이하 ‘舊 「신용정보법시행령」’이라 함)」 제34조의3(광고성 정보의 전송이 금지되는 전자적 매체나 방식)
- 舊 「자본시장법」 제47조(설명의무) 제2항, 제449조(과태료) 제1항 제21호
- 舊 「자본시장법」 부칙 제1조

- 「자본시장법」 제71조(불건전 영업행위의 금지) 제7호, 제108조(불건전 영업행위의 금지) 제9호, 제50조(투자권유준칙) 제2항, 제449조(과태료) 제1항 제29호, 제3항 제2호
- 舊 「자본시장법 시행령」 제53조(설명의무)
- 「자본시장법 시행령」 제68조(불건전 영업행위의 금지) 제5항 제14호, 제109조(불건전 영업행위의 금지) 제3항 제10호
- 舊 「자본시장법 시행령」 제52조의2(적정성의 원칙) 제1항 제1호, 제68조(불건전 영업행위의 금지) 제5항 제2의2, 제109조(불건전 영업행위의 금지) 제3항 제1의2
- 舊 「자본시장법 시행령」 제390조(과태료의 부과기준), [별표22]
- 「자본시장법 시행령」 제390조(과태료의 부과기준), [별표22]
- 舊 「금융투자업규정」(2021.3.25. 금융위원회고시 제2021-9호로 개정되기 전의 것) 제4-20조(불건전 영업행위의 금지) 제9호, 제4-93조(불건전 영업행위의 금지) 제29호
- 「지배구조법」 제11조(겸직 승인 및 보고 등), 제43조(과태료)
- 「지배구조법 시행령」 제11조(겸직 승인 및 보고), 제34조(과태료의 부과기준)
- 「전자금융거래법」 제21조(안전성의 확보의무), 제51조(과태료)
- 「전자금융거래법 시행령」 제33조(과태료의 부과기준) <별표3>
- 「전자금융감독규정」 제7조(전자금융거래 종류별 안전성 기준)
- 「전자금융감독규정」 제14조(정보처리시스템 보호대책) 제5호
- 「전자금융감독규정」 제29조(프로그램 통제) 제6호
- 「전자금융감독규정」 제34조(전자금융거래 시 준수사항) 제5호
- 「검사 및 제재에 관한 규정」 제20조(과징금 및 과태료의 부과) 제1항, 제3항, [별표3], [별표6]

□ 임직원에 대한 조치

- 「은행법」 제47조(정관변경 등의 보고), 제69조(과태료) 제5항 제7호
- 「은행법 시행령」, 제24조의2(정관변경 등의 보고) <별표3>, 제26조의2(권한의 위탁), 제31조(과태료의 부과기준), <별표4>

- 「은행법」 제47조(정관변경 등의 보고) 제10호, 제65조(권한의 위탁), 제69조(과태료) 제5항 제7호
- 「금융실명법」 제3조(금융실명거래), 제5조의2(행정처분), 제7조(과태료)
- 舊 「특정금융정보법(2020.3.24. 법률 제17113호로 개정되기 전의 것)」 제5조의2(금융회사등의 고객 확인의무)
- 「금융실명법 시행령」 제3조(실지명의), 제4조의2(실명거래의 확인 등), 제13조(과태료의 부과기준 등)
- 舊 「특정금융정보법 시행령(2021.3.23. 대통령령 제31554호로 개정되기 전의 것)」 제10조의4(고객의 신원에 관한 사항), 제15조(감독·검사 등)
- 「자금세탁방지 및 공중협박자금조달 금지에 관한 업무규정」 제38조(신원확인)
- 「금융실명법」 제4조의2(거래정보등의 제공사실의 통보), 제4조의3(거래정보등의 제공내용의 기록·관리), 제5조의2(행정처분), 제7조(과태료)
- 「금융실명법 시행령」 제13조(과태료의 부과기준 등)