
금융회사 운영위험 관리강화 추진계획(안)

2024. 9.

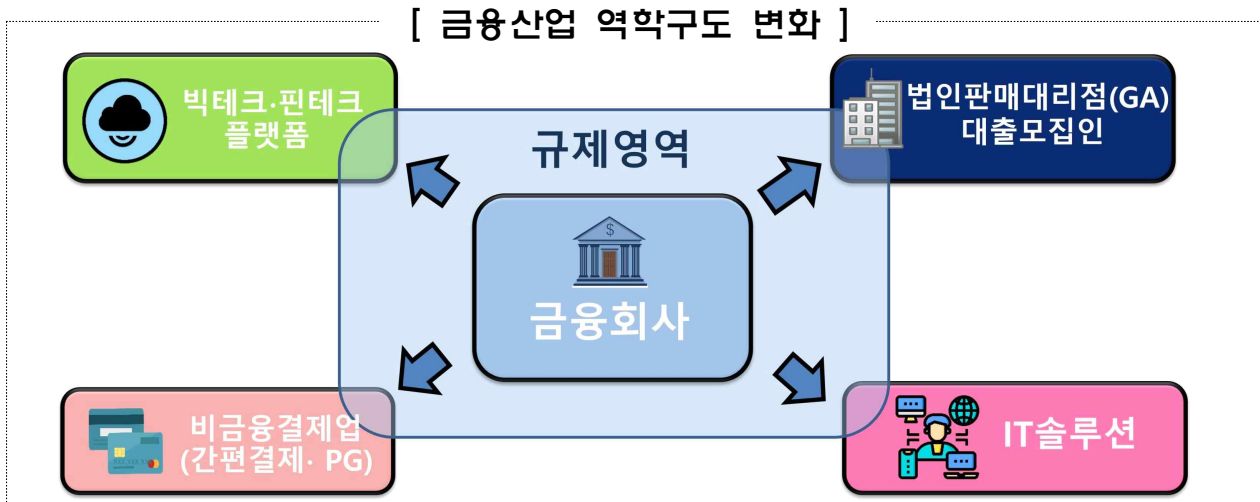


금 융 감 독 원

I. 추진 배경

◆ 금융산업의 **역학구도 변화**에 따라 **금융시장의 Risk Profile**도 변화
⇒ **금융회사 운영위험 관리·감독 방식의 개선 필요성 대두**

- ① **(역학구도)** 금융의 디지털화 가속으로 빅테크·판매채널을 이용한 금융상품 제·판분리 추세 심화 및 비금융사(PG사 등)의 금융 참여 확대



- ② **(Risk Profile)** 시장·신용위험 등 전통적 위험뿐만 아니라 횡령·결제 위험·IT 전산사고 등 비정형적 운영위험 관리의 필요성 증가

- 비정형적 운영위험 관리 실패는 불완전판매 등 소비자 피해·평판위험 발생 등으로 이어져 금융회사에 직접적 손실* 초래

* (은행) ELS 불완전판매에 따른 배상금(1.8조원) 등으로 '24.1분기 영업외손익 Δ 2.2조원 기록

[주요 운영위험 손실사건]

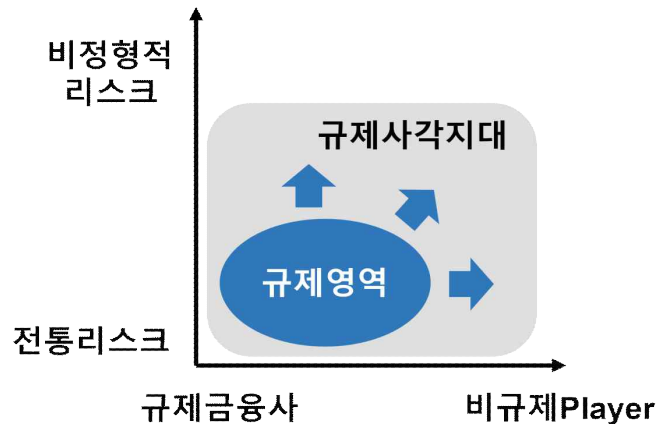
| | |
|--------|--|
| 횡령 사고 | ('24년) 우리은행, 농협은행 ('23년) 경남은행 |
| 소비자 피해 | ('24년) 홍콩H지수 ELS ('19년) DLF 및 라임사태 |
| 정보 유출 | ('24년) 카카오페이, 우리카드 ('14년) KB카드, NH카드, 롯데카드 |
| 법률 리스크 | ('23년) 이상 외화송금 관련 과징금 ('20년) 기업은행 자금세탁방지 위반 관련 美 제재금 |

Ⅱ. 접근 방법

◆ 비정형적 위험 관리강화를 통한 금융위험 규제사각지대 축소

① (규제대상 및 범위)

- 규제 금융회사에서 금융 거래 업무에 관여하는 비규제 Player까지 규제
- 시장·신용 위주 관리에서 비정형적 운영위험으로 관리 범위 확장



② (규제방식) 금융회사를 통해 PG사·대형GA 등 비금융회사*에 대한 간접관리 방식의 운영위험 규제체계 마련을 우선 추진

* 동일기능-동일규제 원칙의 행위중심규제 下, 금융회사에 비해 완화된 규제를 적용 중

- 향후 금융당국이 비금융회사에 대해 직접규제 하는 방안을 검토

[위험 규제방식]



※ (행위중심규제) 동일기능-동일규제 원칙에 부합하도록 특정 영업활동이나 행위를 영위하는 모든 기관에 동일한 규제를 적용하는 방식

(기관중심규제) 금융안정성 추구 등 일정 정책목표에 기반하여 특정 기관의 인허가, 영업행위, 위험 통제, 지배구조 등 전반에 대하여 감독하는 방식

① 금융산업 內 위험 구조의 변화

- (산업구조) '금융상품 제·판 일체 → 제·판 분리'로 산업구조 변화*
 - * (과거) 오프라인(지점) 위주 직접 영업 → (현재) 플랫폼·모집인 활용 온라인 간접영업
- (힘의 균형) '제조사(금융사) 우위 → 판매사(플랫폼·판매채널) 우위'로 변화*
 - * 소수의 빅테크(수탁자)에게 판매업무 위탁이 집중되어 집중위험, 락인 효과 등 우려
- (위험 요인) '전통적 금융위험 → 비정형적 운영위험' 대두*
 - * (전통 위험) 신용·시장 위험 등 → (비정형 위험) 소비자 피해, 전산사고 발생 등

② 운영위험 규율 필요성

- (규제 사각지대) 종래 금융규제는 제조사 중심으로 이루어져 판매사에 느슨*
 - * (예) 보험사 전속설계사 적용 모집수수료율 규제 → 대형GA 소속 설계사에 미적용
금융회사 직계약 모집인 적용 1사전속 규제 → 온라인대출모집법인 미적용
- (위험 관리체계) 비정형적 운영위험 규제체계는 없거나 초보*단계
 - * (은행) '24.1월부터 제3자위험을 반영한 운영위험 자본규제 시행, 타 업권은 미마련
- (불공정 경쟁) 직접판매 대형금융사(제·판 일체)에 비하여 판매를 위탁한 중소형금융회사(제·판 분리)의 규제준수 비용이 적어 불공정 경쟁 발생

$$\text{대형금융사(제·판일체)} > \text{중소형금융사(제조)} + \text{대형GA, 빅테크·핀테크 플랫폼(판매)}$$

$$(\text{제조} + \text{판매 규제}) \quad (\text{제조 규제}) \quad + \quad (\text{규제 없음})$$

→ 금융업의 규제준수 Cost 과소반영 → 고위험상품 유통 · 불안전판매 등 발생

Ⅲ. 향후 추진과제

1

공통과제 : 운영위험* 관리체계 개선

* 업무위수탁·제휴 등에 따른 제3자위험 포함

① 임원 및 이사회에의 운영위험 관리에 대한 책임 강화

- 책무구조도상 업무위수탁 책무가 적절한 임원에게 배분되도록 관리
 - 이사회에의 심의·의결 대상인 금융회사 내부통제기준에 위수탁으로 인한 운영위험 관리의무를 반영하는 방안 추진

② 운영위험 관리 가이드라인 마련

- 관리대상 운영위험*의 종류 및 범위, 인식·평가 및 기준 등에 대한 구체적 기준 제시
 - * ❶ 금융사고, 소비자 피해 등 금융회사 손실로 귀착될 가능성 (전이 위험)
❷ 거래상대방의 우월적 지위로 인한 예상치 못한 거래단절 등 (집중 위험)
- 금융회사가 적절한 위탁관리 프로세스(due process)를 구체적으로 설정할 수 있도록 가이드라인(예: 모범규준) 마련
 - 적절한 위탁관리 프로세스 운영 여부를 업권별 경영실태평가 또는 리스크관리실태평가를 통해 점검

③ 운영위험 크기에 비례한 건전성 규제(자본규제 등) 부과

- 금융사고 등 운영위험에 대비해 금융회사 손실흡수능력의 실질적 제고 추진*
- * (예) 각 권역 자본비율 규제에 반영하거나 업무위탁 한도 부여 등

2

업권별 추진 과제

① (카드) '온라인 결제위험' 에 대한 책임 강화

- 최근 티몬·위메프 사태와 관련, 카드사가 온라인 결제시장에서 결제 위험을 충분히 고려하여 거래할 수 있도록
 - 현행 카드사의 1차PG사 계약체결 시 심사 및 선정 기준, PG사의 하위가맹점 적정성 확인 여부 등에 대한 현황을 점검
 - 점검 결과와 PG사 등에 대한 정부 제도개선 방안 등을 토대로 업계(카드사-PG사), 관계부처 등과 협의하여 온라인 결제위험 관리강화 방안 마련

[예시]

- ❶ 카드사가 1차PG사와의 거래 여부 및 조건 판단에 있어, 1차PG사의 결제위험을 종합적으로 평가·고려하도록 지도
- ❷ 1차PG사의 결제위험에 따른 거래조건 차별화* 등을 통해 온라인 결제리스크의 간접적 관리를 강화 검토

* 불건전 하위 가맹점이 많은 PG와의 계약체결 → 결제리스크 ↑ → 관리비용 ↑

② (보험) 판매채널의 사고위험에 따른 요구자본 적립 확대

- 보험회사의 자발적인 운영위험 관리 강화를 유도하고, 취약사에 대한 집중 감독을 위해 운영위험 평가제도 도입
 - 위탁 GA의 판매품질 등 다양한 요인을 고려한 평가 기준을 마련하여 정기적으로 보험회사의 평가등급을 부여
 - 평가등급에 따라 지급여력비율(K-ICS) 요구자본을 차등 부과하고 운영위험 관리가 미흡한 회사에 대해 경영개선협약 체결하는 등 실효성 있는 조치 방안을 검토

※ 평가제도에 관한 세부사항은 '보험개혁회의'에서 논의를 통해 마련할 예정

③ (은행) 은행권의 실질적인 운영위험 관리 개선 유도

- 은행권 운영위험 관리기준 개정안(PSMOR, '24.1월 시행)의 실효성을 점검하고, 운영위험 포함범위, 산정방식 등 세부사항 보완 필요성 검토
- PSMOR* 도입이 은행권의 실질적인 운영위험 관리 개선으로 이어질 수 있도록 은행별 이행수준에 대한 점검 실시
- * Principle for Sound Management of Operational Risk, 은행의 효과적인 운영위험 관리·감독을 위한 바젤 가이드라인(은감세척 별표 3의11)
- 미흡한 사항은 개선토록 지도하고 우수사례는 적극 공유하여 은행권 전반의 운영위험 관리 수준 향상을 도모

④ (금융IT) 금융권 IT위탁·제휴 관련 집중위험 관리 점검

- 전자금융업무를 수행하는 금융회사를 대상으로 정보수집 ➡ IT 위탁·제휴현황 분석 ➡ 집중업체 안전성 점검 등 3단계 절차를 통해 금융권 IT위탁 위험 관리 강화 방안을 마련
- ① (정보수집) 424개사를 대상으로 IT위탁·제휴현황 정보를 수집
- ② (현황분석) 금융권 IT위탁·제휴 관계분석도를 도출하여 집중업체를 선별하고 주요 사항별*로 IT위탁·제휴 현황을 분석
- * 서비스 중요도, 개인(신용)정보 유무, 대체가능성 등
- ③ (안전성 점검) 집중업체의 IT운영실태를 점검하고 특정 서비스 중단시 금융권에 미치는 영향도 등을 파악하여 개선대책 마련

IV. 향후 계획

- '24년 하반기 중 T/F를 통해 업권별 세부 실행 방안(action-plan) 마련
- 각 업권별로 의견수렴을 거쳐 순차적으로 시범운영 등 실시

[업권별 향후 추진 일정(잠정)]

| 권역 | 추진 내용 | 일정 |
|------|--|---------|
| 공통 | · 운영위험 관리 표준 가이드라인 마련 | '24.12월 |
| 은행 | · PSMOR 이행현황 점검 | '24.12월 |
| | · 위험평가 업무에 PSMOR 준수여부 반영 | '25년 |
| 보험 | · '보험개혁회의' 논의 및 세부평가기준 등 마련 | '24년 |
| | · 운영위험평가 등급구간, K-ICS 위험계수 산출 등을 위한 계량영향 분석 | '25.상반기 |
| | · 보험법령 개정 | '25.하반기 |
| 카드 | · 시장의견 수렴 거쳐 시행방안(초안) 마련 | '24년 말 |
| 금융IT | · IT위탁·제휴 집중업체 안전성 점검 및 감독방안 마련 | '24.12월 |

* (참고) 시장의견 수렴·유관기관 협의 등에 따라 추진일정 변경 가능

※ 은행·보험·카드 업권에 이어 중소기업금융업권(저축·상호·캐피탈)의 운영위험 관리 강화 방안 순차적으로 검토

◆ 「건전한 운영위험 관리원칙(PSMOR)」은 운영위험에 대한 은행 감독 당국의 효과적인 관리감독을 위한 가이드라인*

* 운영위험 관련 은행 內 통제·관리 구조 및 이사회·경영진의 역할 등에 대한 원칙 및 세부 기준 등으로 구성

□ (연혁) PSMOR은 '11.6월에 최초로 제정*되었으며, '21.3월 바젤 위원회는 신규 출현 위험 등을 반영한 개정안을 마련

* PSMOR은 '03.2월 제정된 '운영위험 관리감독 우수 사례 및 원칙'(Sound Practices for the Management and Supervision of Operational Risk)을 계승

□ (도입) 우리나라는 그간 바젤Ⅱ기준에 의한 질적 요건*이 세척상 반영되어 있는 점을 고려하여 PSMOR을 별도로 도입하지 않았으나

* 바젤Ⅱ RWA 산출방식은 고급측정법·운영표준방법·기초지표법으로 구분되며 방식에 따라 질적 최소요건이 상이

○ 운영위험 관리 강화 필요성 등에 따라 바젤Ⅲ시행('23.1월)에 맞춰 PSMOR을 세척에 별도로 도입('20.4월 개정)

○ 이후 바젤위원회가 개정안을 발표함에 따라 해당 내용을 추가로 세척에 반영('22.11월)한 개정안을 '24.1월부터 시행

PSMOR 주요내용(요약)

| | |
|-----------------|---|
| 운영위험 관리 기본원칙 | - 이사회와 경영진은 은행 전체에 견고한 위험 관리 문화 를 정착 - 은행內 통합된 운영위험 관리체계 를 개발, 시행 및 유지 - 운영위험 평가시스템 을 통해 위험 특성을 모니터링·통제 |
| 지배구조 및 3단계 통제체계 | - 이사회 는 은행의 운영위험 관리체계에 대한 최종 책임 - 경영진 은 운영위험 관리체계의 구체적인 정책 및 절차를 마련·운영 - 유관부서가 참여하는 운영위험 관리협의체 (의장: CRO)가 주요사항을 심의·의결 - 상호 견제와 균형의 원칙에 입각해 3단계 통제체계 구축 |
| 운영위험 관리환경 | - RCSA(위험통제자가진단), KRI(핵심위험요소) 등을 통해 운영위험을 인식·평가 - 위험 특성 및 중요 익스포저를 정기적으로 모니터링 - 견고한 관리체계 구축을 위해 적절한 통제·경감 전략 수립 - 새로운 상품·서비스에 대한 운영위험 변경관리 정책 마련 - 업무위탁 확대에 따른 제3자위험 관리체계 마련 - 정보통신기술 도입에 따른 ICT위험 관리체계 마련 |
| 영업연속성 정책 및 공시 | - 지속적인 영업 영위를 위한 영업연속성계획 및 비상계획 마련 - 이해관계자에게 충분한 운영위험 관련 정보를 공시 |

- **(산출방식)** 은행의 영업규모를 나타내는 ①영업지수요소와 운영위험 관리 수준을 나타내는 ②내부손실승수를 이용하여 산출

$$\text{운영위험 소요자기자본} = \text{①영업지수요소(BIC)} \times \text{②내부손실승수(ILM)}$$

- ① **영업지수요소(BIC)** : 3가지 영업부문별 산출요소*의 합산값(영업지수, BI)에 구간별 계수(12~18%)를 적용하여 산출

$$\text{영업지수요소 BIC} = (\text{이자리스배당요소} + \text{서비스요소} + \text{금융거래요소}) \times 12 \sim 18\%$$

- * 이자·리스·배당요소 = $\text{Min}(|\text{이자수익} - \text{이자비용}|, \text{이자수익자산} \times 2.25\%) + \text{배당수익}$
 서비스요소 = $\text{Max}(\text{수수료수익}, \text{수수료비용}) + \text{Max}(\text{기타영업수익}, \text{기타영업비용})$
 금융거래요소 = $|\text{트레이딩계정 손익}| + |\text{은행계정 손익}|$

※ 각 요소 산출에 사용되는 각 수익 및 비용은 과거 3년간 평균

- ② **내부손실승수(ILM)** : 손실요소와 영업지수요소의 산식으로 정의되며 은행의 과거 손실규모가 클수록 높게 산출되는 구조

$$\text{내부손실승수 ILM} = \ln \left[\exp(1) - 1 + \left(\frac{\text{손실요소}}{\text{영업지수요소}} \right)^{0.8} \right]$$

- 손실요소(LC)는 과거 10년간 연평균 운영위험 손실금액의 15배로 정의되며 LC/BIC가 1을 넘는 경우 ILM이 1을 초과

- 단, 위 산식으로 산출된 내부손실승수를 적용하기 위해서는 질적 요건을 충족하여야 하며, 아닌 경우 1 이상으로 적용

- **(질적요건)** PSMOR을 포함하여 최소 10년의 손실데이터의 체계적 관리를 위한 수집 항목, 문서화 및 검증 프로세스 등으로 구성

※ 최소 관측기간(10년), 최소 손실금액(2,500만원), 수집항목(총손실, 회수액, 발생일자 등)

⇒ **은행 영업수익 등의 일정비율(12~18%)에 은행의 운영위험 관리능력에 따른 손실경험률 등을 반영하여 요구자본을 차등 적립**

- **(은행)** BIS 비율의 운영위험가중자산 산출시 고려하는 질적요건에
‘업무위탁 확대에 따른 제3자 위험 관리체계 마련 여부’를 반영
- 다만 제3자 위험 관리체계 마련 여부는 운영위험 관리원칙 준수의
종합 평가요소 中 1

BIS 자기자본비율 = 자기자본 / 신용위험가중자산 + 시장위험가중자산 + **운영위험가중자산*** × 100 ≥ 8%

* 운영위험가중자산 = 영업지수요소(BIC) * 내부손실승수(ILM) * 12.5

→ 질적 요건을 미충족할 경우 자체ILM을 사용하지 못하고 ILM을 '1'로 적용하는데 자체 손실데이터에 기반한
자체ILM은 통상 1이하이므로, 1이 적용되면 자본비율상 불리

- **(보험)** 지급여력비율(K-ICS) 산출시 **총요구자본**(지급여력기준금액)상
운영위험 반영

- 그러나 운영위험은 일반 운영위험과 기초가정 위험으로 구분하여
보험계약 중심으로 측정하며, 업무위탁에 따른 제3자위험 **미반영**

지급여력비율 = **가용자본** / **총요구자본** ≥ 100% (100% 미만시 적기시정조치)

* **총요구자본** = 기본요구자본 - 법인세조정액 + 기타요구자본

→ 기본요구자본은 생명·장기손해보험위험, 일반손해보험위험, 시장위험, 신용위험, **운영위험**으로 구성

- **(저축은행 · 여전 · 상호금융)** 각 규제자본비율상 운영위험 미반영

[저축은행] 위험가중자산에 대한 자기자본비율 = 자기자본/위험가중자산 * 100 ≥ 7%
(자산1조원 이상 8%) 유지 의무

[여전] 조정자기자본비율 = 조정자기자본 / 조정총자산 ≥ 7% (카드사는 8%) 유지 의무

[상호금융] 순자본비율 = (총자산-총부채-출자금+후순위차입금+대손충당금 /
총자산+미사용악정신용환산금액 +대손충당금) * 100 ≥ 2% 유지 의무

붙임4

은행권 운영위험 현황

- **(추이)** '24.3월말 현재 기준 은행권 운영RWA 산출에 반영중인 과거 10년('14.2Q ~ '24.1Q) 누적 손실금액 → 총 6.9조원

과거 10년간 연도별 은행권 운영리스크 순손실금액 (단위 : 억원)



- **(위험자산비중)** '24.3월말 기준 은행권 RWA는 총 2,310.2조원이며, 이중 운영RWA는 179.0조원으로 7.7%를 차지

은행권 위험가중자산(RWA) 산출내역 및 비중

(단위 : 조원, %)

| 구분 | 신용 | 운영 | 시장 | 계 |
|-----|-------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 은행 | 1,659.9 | 135.1 | 47.5 | 1,878.4 |
| 시중 | 779.3 | 81.3 | 33.5 | 894.1 |
| 지방 | 80.4 | 5.5 | 0.5 | 86.5 |
| 인터넷 | 39.1 | 3.2 | 0.0 | 42.3 |
| 특수 | 797.1 | 45.0 | 13.5 | 855.6 |
| 지주 | 1,284.5 | 140.7 | 78.2 | 1,503.4 |
| 전체 | 2,041.6 (88.4) | 179.0 (7.7) | 89.6 (3.9) | 2,310.2 (100.0) |



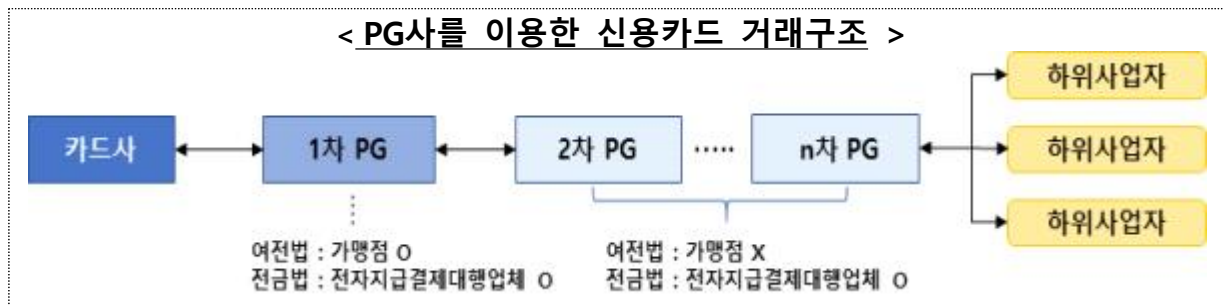
- **(PG사 개요)** 지급결제 관련 전산설비를 갖추기 어려운 온라인 쇼핑몰 등 하위 사업자를 위해 전자지급결제를 대행*

* 재화의 판매 및 용역의 제공 구조 등에 따라 1개 또는 복수(n차 PG)의 PG사가 단계적으로 카드거래를 대행

- **(법적 지위)** 전금법상 전자지급결제대행업자(등록대상)로서 감독대상이며, 여전법에서는 1차 PG사만 감독대상(신용카드가맹점*)에 포함

* 카드사와 직접 가맹점 계약을 체결하고 있어 여전법상 신용카드 가맹점으로서 가맹점 관련 규제 적용

- ※ '24.9월 전금법 개정안 시행에 따라 PG사에 대하여 ①미등록 PG사와의 가맹 모집 계약 체결 금지, ②하위 PG사의 거래대행 내용 등 정보제공 의무화 예정



- **(이용 규모)** '23년 중 일평균 전자지급결제대행 서비스(PG) 이용규모는 2,588만건, 1조 2,266억원(전년 대비 각각 9.4%, 16.5% 증가)

전자지급결제대행 서비스(PG) 이용현황(일평균 기준)

| | | | | (만건, 억원) | |
|--------------------|---------|----------|-----------------|-----------------------|--------|
| 구분 | 2021 | 2022(A) | 2023(B) | 증감(B-A) ⁴⁾ | |
| ■ 이용건수 | 2,172.0 | 2,365.8 | 2,587.7 | 221.9 | (9.4) |
| 신용카드 ¹⁾ | 1,786.1 | 1,957.8 | 2,126.6 | 168.8 | (8.6) |
| 가상계좌 ²⁾ | 68.0 | 69.0 | 77.9 | 8.9 | (12.9) |
| 계좌이체 | 149.3 | 168.5 | 192.6 | 24.1 | (14.3) |
| 기 타 ³⁾ | 168.5 | 170.5 | 190.7 | 20.2 | (11.9) |
| ■ 이용금액 | 9,048.1 | 10,528.5 | 12,265.5 | 1738.0 | (16.5) |
| 신용카드 ¹⁾ | 7,444.7 | 8,577.3 | 9,610.0 | 1032.7 | (12.0) |
| 가상계좌 ²⁾ | 825.8 | 1,050.2 | 1,561.4 | 511.1 | (48.7) |
| 계좌이체 | 574.3 | 640.0 | 779.2 | 139.3 | (21.8) |
| 기 타 ³⁾ | 203.3 | 261.0 | 315.9 | 54.9 | (21.0) |

주 : 1) 체크카드 포함

2) 개인·법인별로 가상계좌번호를 부여하여 대금을 수취하는 결제대행방식

3) 온라인상품권 등으로 구매대금을 지급하는 결제대행방식

※ 출처 : 「2023년중 전자지급서비스 이용현황(한국은행 보도자료)」