

2021년 종합감사

마포지점 종합감사 결과 보고서

2021. 3.

목 차

I. 감사 개요	1
II. 감사대상 영업점 현황	2
III. 감사 결과	
1. 감사결과 총괄	3
2. 지적 및 처분 조치사항	4
3. 제도개선사항	19
4. 모범·우수사례	19

마포지점 종합감사 결과 보고서

I 감 사 개 요

- 감 사 종 류 : 감사 기본계획에 근거한 종합감사
- 감사대상부점 : 마포지점
- 감사실시기간 : 2021.3.9.(화) ~ 3.19.(금) [기간 중 9일]
※ 예비감사 : 2021.3.9. ~ 3.15. [기간 중 5일]
- 감사대상기간 : 2019.5.1. ~ 2021.2.28. [1년 10개월]
- 감 사 인 : 감사역 권대일, 김주식, 문동희 / 업무총괄 감사실장
- 주요 점검내용
 - 반부패·청렴, 정책집행, 제규정 준수, 내부통제 및 사고예방 중심 지도감사

중점 점검사항 (정책집행중심)	기본 점검사항 (준법감사)
<ul style="list-style-type: none"> • 반부패 / 청렴 / 공직기강 <ul style="list-style-type: none"> - 행동강령준수 여부 - 근태관리 상태 • 고객정보관리 및 보호 <ul style="list-style-type: none"> - 고객정보 데이터 정확성 - 개인정보 유출 및 피해예방 상태 • 고객응대 / 일하는 방법 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 창구응대 적절성 및 영업점 환경 점검 - 신청서류 간소화 이행상태 - 업무의 효율성·생산성 제고·개선 노력 	<ul style="list-style-type: none"> • 보증지원업무 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 1억원 초과 고액보증업체 - 전결권 상향 사이버감사 중점감사 대상 등 기타 • 경영지원업무 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 소상공인종합지원사업 추진 등 <p>* 반복적 감사지적 사례에 대한 업무지도 포함</p>

II 감사대상 영업점 현황

□ 조직 및 인원 : 2개팀 총 12명

(2021. 2월말 기준, 단위 : 명)

구 분	일 반 직						지원직	계약직	계
	1급	2급	3급	4급	5급	6급			
지점장	1	-	-	-	-	-	-	-	1
보증지원팀	-	-	1	1	3	1	-	3	9
경영지원팀	-	-	-	1	-	-	-	1	2
총 계	1	-	1	2	3	1	-	4	12

□ 업 무 현 황

(2021. 2월말 기준, 단위 : 개, 억원)

구 분	보증잔액	
	업체수	금 액
마포지점	13,003	3,959
지점평균 ¹⁾	9,959	3,205

- 2021년 2월말 현재 마포지점은 보증잔액 기준 13,003개 업체(3,959억원)를 보유하여, 지점 평균 9,959개 업체(3,205억원) 대비 업체수는 131%, 금액은 124% 수준임.

1) 본점, 사이버중앙지점, 중부·서부·동부·남부재기지원센터, 특화사업센터, 특수채권센터를 제외한 지점 기준 산정

Ⅲ 감사결과

1. 감사결과 총괄

가. 총 평

- 감사기간 중 보증 및 용자지원업무, 제반 기록장부 등에 대한 종합감사를 실시한 결과, 지적사항 4건, 현지시정 7건, 현지주의 16건을 처분 조치 하였으며, 제도개선사항 1건, 우수사례 2건을 발굴함.
- 전반적으로 제규정을 잘 준수하고 있으나, 지원대상 확인 소홀, 보증심사 방법 착오 적용, 보증한도 사정 오류, 추가(증액)보증 취급 오류 등이 발생한 바 고유업무에 대하여 철저한 숙지 필요함.
- 근무환경 관리 및 보안점검 관련 사항은 대체로 양호하게 준수하고 있음.

나. 지적사항 총괄

합 계		주의	현지시정	현지주의
건수	신분상 조치인원			
27건	4명	4건 (4명)	7건	16건

다. 제도개선사항 및 우수사례 총괄

구 분	제도개선사항	우수사례
건 수	1건	2건

2. 지적 및 처분 조치사항

가. 일람표

연 번	지 적 내 용	처분사항
1	지원대상 확인 소홀	주 의
2	보증심사방법 착오 적용	
3	보증한도 사정 오류	
4	추가(증액)보증 취급 오류	
5	보안업무 관리 미흡	현지시정
6	보증 완제 후 담보해지 미조치	
7	제반 서류 결재 누락	
8	보증신청서 접수 시 문자발송금지 등록	
9	채권철 관리업무 소홀	
10	기업규모 분류 오류	
11	개인정보보호 미흡	현지주의
12	휴가 사용기한 도과	
13	복무 관련 직무전결사항 미준수	
14	고객정보데이터 검증 미확인	
15	보안일일점검표 지연 처리	
16	전도금 관리 미흡	
17	지원대상 확인 소홀(코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상)	
18	보증한도 사정 오류(코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상)	
19	추가(증액)보증 취급 오류(코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상)	
20	크레탑 리포트 확인 미실시	
21	필수서류 접수 누락	
22	고액보증 동도출장 미실시	
23	지원대상업종 입력 오류	
24	보증료율 착오 적용	
25	보증상품 연계 오류	
26	국세, 지방세 체납 여부 확인 소홀	
27	보증해지 미실시	

나. 세부내용

번호	1	처분종류	주 의
제 목	지원대상 확인 소홀		
관련자	[1-1. ○○○, ○○○, ○○○, ○○○], [1-2. ○○○, ○○○], [1-3. ○○○, ○○○]		

□ 감사내용

1-1. 개업 후 6개월 미경과 기업에 대한 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증 취급

고객번호	기업체명	보증금액	보증일자	개업연월일	신용보증신청 접수일
*****	◇◇◇◇	*백만원	'19.10.31.	2019.6.10.	2019.10.24.
*****	◎◎◎◎	*백만원	'19.10.17.	2019.4.22.	2019.9.9.
*****	(주)☆☆☆☆☆☆☆☆	*백만원	'19.6.28.	2018.12.14.	2019.5.9.
*****	□□□□□□□□	*백만원	'19.6.5.	2019.1.23.	2019.4.26.

1-2. 창업 후 1년이 경과한 업체에 대한 소상공인 창업자금 특별보증 취급

고객번호	기업체명	보증금액	보증일자	개업연월일	신용보증신청 접수일
*****	△△△△△△△△	**백만원	'19.11.13.	2018.10.2.	2019.10.8.

1-3. 다른 보증기관 보증잔액 보유중인 기업에 소상공인창업자금 특별보증 취급

고객번호	기업체명	보증금액	보증일자	개업연월일	신용보증신청 접수일
*****	▽▽▽▽▽ ▽▽▽▽▽	*백만원	'20.11.30.	2019.11.26.	2020.11.13.
*****	▼▼▼▼▼	**백만원	'20.11.5.	2020.1.1.	2020.10.19.

□ 처분사유

1-1. ◇◇◇◇, ◎◎◎◎, (주)☆☆☆☆☆☆☆☆, □□□□□□□□ 관련
○ 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증의 대상기업은 아래와 같음.

서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증 취급기준

③ 보증운용방법

1. 지원대상

가. 아래 요건을 모두 충족하는 소기업, 소상공인

1) 개업 후 6개월이 경과된 서울시 소재 소기업·소상공인

* 업력산정은 개인기업은 사업자등록증상 개업연월일, 법인기업은 법인등기사항전부증명서상 설립연월일부터 신용보증신청 접수일까지의 기간으로 산정 - 이하 생략 -

- ◇◇◇◇(고객번호 *****)은 신용보증신청 접수일(2019.10.24.) 현재 사업자등록증 상 개업연월일(2019.6.10.)부터 6개월이 경과되지 아니한 기업으로 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증의 지원대상이 아님에도 동 특별보증을 취급하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)
- ◎◎◎◎(고객번호 *****)은 신용보증신청 접수일(2019.9.9.) 현재 사업자등록증 상 개업연월일(2019.4.22.)부터 6개월이 경과되지 아니한 기업으로 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증의 지원대상이 아님에도 동 특별보증을 취급하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)
- (주)☆☆☆☆☆☆☆☆(고객번호 *****)는 신용보증신청 접수일(2019.5.9.) 현재 법인등기사항전부증명서 상 설립연월일(2018.12.14.)부터 6개월이 경과되지 아니한 기업으로 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증의 지원대상이 아님에도 동 특별보증을 취급하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)
- □□□□□□□□(고객번호 *****)는 신용보증신청 접수일(2019.4.26.) 현재 사업자등록증 상 개업연월일(2019.1.23.)부터 6개월이 경과되지 아니한 기업으로 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증의 지원대상이 아님에도 동 특별보증을 취급하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)

1-2. △△△△△△△△△△ 관련

- 소상공인 창업자금 및 사업장임차자금 특별보증 취급기준에 의하면 대상기업은 창업 후 1년 이내의 소상공인으로, 기간 충족 여부는 사업자등록증의 개업연월일을 기준으로 판단하며 창업자금 신청 접수일이 창업 후 1년 이내여야 함.

소상공인 창업자금 및 사업장임차자금 특별보증 취급기준

제2장 보증(융자)운용방법

제3조(창업자금 운용방법) 창업자금에 대한 보증(융자) 운용방법은 다음 각 호에 의한다.

1. 대상기업 : 다음 각 목의 요건을 모두 충족하는 기업

가. [별표2]에서 정한 재단 또는 유관기관의 창업교육을 이수하고 **창업 후 1년 이내의 소상공인**

1) 기간 충족여부는 사업자등록증의 개업연월일을 기준으로 판단하며, **창업자금 신청 접수일이 창업 후 1년 이내여야 함**

- 이하 생략 -

- △△△△△△△△△△(고객번호 *****)은 신용보증신청접수일(2019.10.8.) 현재 사업자등록증 상 개업연월일(2018.10.2.)부터 창업 후 1년이 초과된 기업으로 소상공인창업자금 및 사업장임차자금 특별보증의 대상기업이 아님에도 동 특별보증을 취급하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)

1-3. ▽▽▽▽▽▽▽▽▽▽▽, ▼▼▼▼▼ 관련

- 소상공인 창업자금 및 사업장임차자금 특별보증 취급기준에 의하면 다른 보증기관 보증잔액 보유중인 기업의 경우에는 보증 취급이 불가함.

소상공인 창업자금 및 사업장임차자금 특별보증 취급기준

제6조(처리절차 세부내용)

⑧ 심사자는 보증심사, 용자추천, 보증서 발급업무를 수행하며, 보증심사에 관련된 세부사항은 다음 각 호에 의한다.

1.~3. - 기재 생략 -

4. 중복보증 및 추가보증 : 불가

가. 다른 보증기관 보증잔액 보유중인 기업의 경우 보증취급 불가

- 이하 생략 -

- 위 업체들은 다른 보증기관에 보증잔액을 보유중임에도 불구하고 소상공인창업자금 특별보증을 취급하여 관련 기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)

□ 처분조치

- 본건 재보증 성립과 관련되나, 소상공인에 대한 적극적인 지원임을 감안하여 관련자 모두 '주의' 조치함.

- 이하 여백 -

번호	2	처분종류	주 의
제 목	보증심사방법 착오 적용		
관련자	[2-1. 000, 000], [2-2. 000, 000]		

□ 감사내용

2-1. 자치구출연관련 특별보증으로 기보증금액 포함 50백만원 초과건을 심사하면서 소액심사기준표는 적용하였으나, 신용평가표는 적용하지 않고 보증 취급

고객번호	기업체명	본건 신청(취급)금액 (기보증금액 포함)	보증일자	소액심사기준표	신용평가표
*****	★★★★★	50백만원 (70.15백만원)	2020.9.23.	적용	미적용
*****	●●	35백만원 (60백만원)	2020.10.12.		

2-2. 만 12개월이 경과하지 아니한 업체에 대한 소액심사 준용 적용

고객번호	기업체명	보증금액	보증일자	설립연월일	보증상품
*****	(주)◆◆◆◆◆	95백만원	2019.5.29.	2018.7.18.	서울형 성장 유망업종 활성화 보증

□ 처분사유

2-1. ★★★★★, ●● 관련

- 자치구 출연 관련 특별보증 취급기준에 따르면 보증심사는 「보증심사운용요령」에 의하여 소액심사대상보증 및 일반심사대상보증으로 구분하고, 소액심사대상보증 중 보증신청금액(기보증금액 포함)이 50백만원을 초과하는 경우 1차 심사는 소액심사 1차 심사기준표를, 2차 심사는 소상공인신용평가시스템을 적용하여 심사하도록 함.

자치구 출연 관련 특별보증 취급기준

제9조(보증심사) ① 보증심사는 「보증심사운용요령」에 의하여 소액심사대상보증 및 일반심사대상보증으로 구분한다. (2018.11.30.개정)

② 소액심사대상보증에 해당하는 경우에는 보증신청금액에 따라 다음과 같이 심사한다. (2003.11.12., 2018.11.30., 2019.05.27., 2020.07.31. 개정)

보증신청금액 (기보증금액 포함)	1차 심사	2차 심사
5천만원 이하	소액심사 1차 심사기준표 (제5호 적용)	생략
5천만원 초과	소액심사 1차 심사기준표	소상공인신용평가시스템

- ★★★★★(고객번호 *****), ●●●(고객번호 *****)에 대하여 자치구 출연 관련 특별보증 심사 시, 본건 신청금액과 기보증금액을 포함하여 5천만원이 초과 되므로 소액심사 1차 심사기준표에 의한 1차심사와 소상공인 신용평가시스템에 의한 2차 심사를 모두 실시하여야 하나, 1차심사인 심사기준표(심사항목 제5호 적용)만을 실시하고 2차심사인 소상공인신용평가시스템의 신용평가표는 작성하지 아니한 채 동 특별보증을 취급하여 관련기준을 위반하였음.

(관련자 ○○○, ○○○)

2-2. (주)◆◆◆◆◆◆◆◆ 관련

- 서울형 성장 유망업종 활성화 보증 취급 시에는 다음 사항을 준수하여야 함.

서울형 성장 유망업종 활성화 보증 취급기준

Ⅲ. 보증취급방법 / 2. 보증심사방법(기보증금액 포함)

가. 1차년도 보증의 경우

구분		1차 심사	2차 심사
소액심사 적용대상 보증	3천만원 이하	소액심사 1차 심사기준표(제5호 적용)	생략
	3천만원 초과 5천만원 이하	소액심사 1차 심사기준표	소상공인 신용평가시스템
일반심사 적용대상 보증		일반심사 1차 심사기준표	CCRS

주) 업력이 만 12개월 경과하고, 신용등급이 BB등급 이상인 경우에는 1억원까지 소액심사 가능
 ※ 2020.4.20. 보증심사운용요령 개정으로 현재는 적용하지 않음. - 이하 생략 -

- 위 기업은 법인등기사항전부증명서 상 설립연월일(2018.7.18.)로부터 만 12개월이 경과하지 아니하여 소액심사 적용대상 아닌 일반심사 적용대상 보증임에도 불구하고 소액심사로 보증 취급하여 관련 기준을 위반하였음.

(관련자 ○○○, ○○○)

□ 처분조치

- 본건 재보증 성립과 관련되나, 감사일 현재 정상상태의 기업인 점을 감안하여 관련자 모두 '주의' 조치함.

번호	3	처분종류	주 의
제 목	보증한도 사정 오류		
관련자	[3-1./ 3-2. ○○○, ○○○], [3-3. ○○○, ○○○]		

□ 감사내용

3-1. 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증 보증한도 사정 오류

고객번호	기업체명	보증일자	금차 중금리 보증 산출한도	기취급 중금리 보증잔액	금차 중금리 보증 가능 한도	본건 취급금액
*****	■■■■■	2020.11.18.	14,000,000원	2,614,500원	11,385,500원	13,950,000원

3-2. 서울형 코로나19 위기대응 특별보증 보증한도 사정 오류

고객번호	기업체명	보증일자	대표자 CB등급	업력	적정한도	본건 취급금액 (기보증금액 포함)
*****	▲▲▲▲▲	'20.12.22.	1등급	3년 초과 5년 이하	60백만원	40백만원 (70백만원)

3-3. 사회보험 직장가입 지원 특별보증 보증한도 사정 오류

고객번호	기업체명	보증일자	본건 보증한도	최저임금 인상 관련 기보증금액	본건 취급금액
*****	㈜▼▼▼▼▼	'20.1.23.	20백만원	30백만원	20백만원

□ 처분사유

3-1. ■■■■■ 관련

- 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증 취급기준에 의하면 보증한도 사정은 중금리 전용 보증한도 산출모형에서 산출된 보증한도에서 본 중금리 특별보증으로 지원된 보증잔액을 차감하여 운용하여야 함.

서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증 취급기준

④ 보증취급방법

4. 보증한도사정방법

가. 보증한도는 <별첨4>의 중금리 전용 보증한도 산출모형 결과에 따름

나. 산출모형 평가점수에 따른 보증한도 부여 (기보증금액 포함 50백만원 이내)

다. 보증한도에서 본 중금리특별보증으로 지원된 보증잔액을 차감하여 운용

- ■■■■■(고객번호 *****)에 대하여 2020년 서울시 소호(SOHO) 중금리 특별보증 심사 시, 금차 산출한 중금리 보증한도 14,000,000원에서 2018년에 실행된 중금리 특별보증잔액 2,614,500원을 차감한 11,385,500원 이내로 보증승인을 하여야 하나, 본건 13,950,000원으로 착오 승인하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)

3-2. ▲▲▲▲▲▲▲ 관련

- 서울형 코로나19 위기대응 특별보증 취급기준에 의하면 개인기업의 업력은 사업자등록증 상 개업연월일로부터 신용보증 신청 접수일까지의 기간으로 산정하고 이에 따라 기본한도에 업력에 따른 가산한도를 더하여 총 한도를 사정하도록 함.

서울형 코로나19 위기대응 특별보증 취급기준

④ (Track3) 집합금지제한업종

4. 보증한도사정방법(기보증금액 포함)

구 분			보증한도 사정방법(백만원)				
			기본 한도	업력별 가산한도			총한도
				1년 초과	3년 초과	5년 초과	
소액심사 적용대상 보 증	7천만원이하 (개인CB 등급 기준)	1~2등급	40	+20	+30	70	

주3) 위 한도표 적용 시 보증신청금액이 3천만원 이하(기보증금액 포함 1억원 이내)인 경우 기보증금액 불문하고 '소액심사적용대상보증-7천만원 이하'의 방법으로 보증한도를 사정

- ▲▲▲▲▲▲▲(고객번호 *****)에 대하여 서울형 코로나19 위기대응 특별 보증 심사 시 대표자의 신용등급이 CB 1등급이고 사업자등록증 상 개업연월일 (2017.8.7.)부터 신용보증 신청 접수일(2020.12.9.)까지의 기간이 5년을 초과하지 아니하므로 총 보증한도는 기보증금액을 포함하여 60백만원이나, 본건 (40백만원)과 기보증금액(30백만원)을 합하여 70백만원으로 보증한도를 오류 사정하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)

3-3. (주)▼▼▼▼▼▼▼ 관련

- 사회보험 직장가입 지원 특별보증의 보증한도는 다음과 같이 산정함.

사회보험 직장가입 지원 특별보증 취급기준

IV. 보증취급방법

4. 보증한도 사정방법(신·기보, 재단 기보증금액 제외)

CB등급 ^{주1)}	본건 기본한도	사회보험 직장가입 근로자 수에 따른 한도가산	본건 최대한도 ^{주2,3)}
3등급 이상	30백만원 이하	○ 근로자 3명 이상 신규가입 ■ + 20백만원	50백만원 이하
4·5등급	20백만원 이하	○ 근로자 2명 신규가입 ■ + 10백만원	40백만원 이하

주2) 최종 산출된 보증한도에서 서민정책금융기관 대출잔액 및 최저임금 인상(일자리 안정자금 등) 관련 기보증금액을 차감하여 운용함. - 이하 생략 -

- (주)▼▼▼▼▼(고객번호 *****)은 2018.9.27. 최저임금보장에 따른 경영애로기업 지원 특례보증 30백만원 지원업체이므로 사회보험 직장가입 지원 특별보증 심사 시 최종 산출된 보증한도인 20백만원(대표자 4등급, 근로자 1명 신규가입)에서 최저임금 인상 관련 기보증금액을 차감하여야 하나, 이를 누락하고 사회보험 직장가입 지원 특별보증으로 20백만원을 취급하여 관련기준을 위반하였음. (관련자 ○○○, ○○○)

□ 처분조치

- 본건 재보증 성립과 관련되나, 감사일 현재 정상상태의 기업인 점을 고려하여 관련자 모두 '주의' 조치함.

- 이하 여백 -

번호	4	처분종류	주의
제목	추가(증액)보증 취급 오류		
관련자	○○○, ○○○		

□ 감사내용

- 기보증실행일로부터 6개월이 지나지 않은 기업에 대해 서울시 민생경제 안정을 위한 유동성지원 특별보증 추가(증액)보증 취급

고객번호	업체명	기보증실행일	추가보증실행일	증액보증 상품명
*****	☆☆☆☆	2020.5.25.	2020.11.2.	서울시 민생경제 안정을 위한 유동성지원 특별보증

□ 처분사유

- 서울시 민생경제 안정을 위한 유동성지원 특별보증 취급기준에 의하면 기보증 기업에 대하여 추가(증액)보증을 취급하려면 신청일 기준, 우리 재단 최근 보증서 발급일로부터 6개월이 경과되어야 함.

서울시 민생경제 안정을 위한 유동성지원 특별보증 취급기준

④ 보증취급방법

1.~4. - 기재 생략 -

5. 추가(증액)보증 취급기준

- 신청일 기준, 우리 재단 최근 보증서발급일로부터 6개월 미경과 기업은 본 특별보증 취급제한 (이행보증은 제외)

- 이하 생략 -

- 위 업체의 경우 우리 재단 최근 보증서발급일로부터 6개월이 경과하지 아니하였으므로 다른 보증상품으로 취급하였어야 하나, 본 특별보증으로 취급하여 관련 기준을 위반하였음.

□ 처분조치

- 본건 6개월 이내 추가(증액)보증 취급으로 관련기준을 위반하였으나, 감사일 현재 정상상태의 기업인 점을 고려하여 관련자 모두 '주의' 조치함.

현지조치

총 23건 [현지시정 7건, 현지주의 16건]

□ 현지시정 : 7건

구분	시정내용	관련업체
핵심이슈 /공통업무	① 보안업무 관리 미흡 - 보안일일점검표의 최종퇴근자 보안열쇠(카드포함)인도인수 시각 작성 오류 → 시각 정정하여 조치 완료 - 보안일일점검표 당번근무자 당직근무부 미작성 → 작성 완료	보안일일점검표
	② 보증 완제 후 담보해지 미조치 - 보증 완제 후 추가보증 또는 고객의 요청 없이 근저당권 말소절차 이행하지 않음. → 말소절차 착수 완료	#***** ◇◇◇◇ 외 2건
	③ 제반 서류 결재 누락 - 행정정보 일별 이용현황, 업무분장표, 보증품의서 결재 누락 → 결재 완료	행정정보 일별 이용현황 업무분장표 #***** ◇◇◇◇◇◇◇◇
	④ 보증신청서 접수 시 문자발송금지 등록 - 신청서 상 금지요청한 사실이 없음에도 신청사실이 문자 발송되지 않도록 전산 상에 금지등록한 건 발생	#***** ◇◇◇◇◇ 외 98건
보증지원	⑤ 채권철 관리업무 소홀 - 지점 관리대상 채권철에 RFID태그를 발행하여 부착하여야 하나 이를 미실시 → 태그 발행 및 부착 완료 - 기업형태변경(법인전환) 시 기존 채권철과 법인전환관련 서류를 합철하고 '기업형태변경' 문구와 형태변경 전 '고객번호'를 채권철 앞면에 기재하여야 하나 분리하여 보관함. → 합철 및 문구 기재 완료	- #***** (주)◇◇◇◇◇
	⑥ 기업규모 분류 오류 - 서울형 골목상권119 긴급자금 특별보증의 대상기업은 소상공인이나, 소기업(기타 인쇄물 출판업, 5명)으로 분류 후 보증취급함. → 소상공인으로 수정 완료	#***** ◇◇◇◇◇◇◇◇
	⑦ 개인정보보호 미흡 - 재단과의 보증계약 당사자 이외의 타인정보 중 수집근거가 없는 식별번호 뒷자리를 매직, 수정테이프 등으로 칠하여 알아볼 수 없도록 하여야 하나, 채권철에 보관중인 법인등기 사항전부증명서, 주민등록등본, 가족관계증명서, 주주명부 사본, 임대차계약서 사본, 정관 사본 등에 대하여 타인식별번호 마스킹 미실시	#***** ◇◇◇◇◇◇ 외 18건

□ 현지주의 : 16건

구분	주의내용	관련업체
핵심이슈 /공통업무	① 휴가 사용기한 도과 - 인사규정 제35조의 청원휴가 사유 중 부모 회갑, 본인 생일, 결혼기념일, 본인 거주이전, 부모 칠순의 경우 휴가 사용은 사유발생일 기준 1개월 전후로 연내 사용하여야 하나 1개월 경과하여 사용	-
	② 복무 관련 직무전결사항 미준수 - 직무전결기준표 상 복무 관련 사항은 신청인의 직상위자가 결정하고, 해당 전결권자 유고 시 그 직속 하위 직계자가 자기의 책임으로 전결권자의 권한을 행한 후 전결권자에게 후열하여야 함. 당일귀임출장등록 당일 팀장의 휴가를 사유로 팀장은 '결재안함'으로 처리하고 팀원 본인의 결재로 최종 결재처리됨. → 팀장(전결권자) 부재 시 팀내 선임팀원을 대결자로 지정하고 팀장은 후결로 처리하실 것. - (당일귀임)출장, 휴가 등록 시 팀원 1인 결재처리함.	-
	③ 고객정보데이터 검증 미확인 - 고객기본정보 등록 시 보증료 환급 계좌번호 유효성 검증 및 기업규모 확인 검증하여 고객데이터 정확성 확인 필요	#***** ◇◇◇◇ 외 1880건
	④ 보안일일점검표 지연 처리 - 보안당번은 보안점검 결과 이상 유무를 보안일일점검표에 기록 후 날인하여 익일 오전까지 관리책임자에게 제출하여야 하나 지연 제출(전산품의 지연)	보안일일점검표
	⑤ 전도금 관리 미흡 - 전도금 담당자는 전도금을 영업점 전도금 계좌로 수령 후, 즉시 인출하여 현금으로 보관하여야 하나, 즉시 인출하지 아니하고 상당기간 경과 후 인출	EUM - 전도금 관리 전도금 통장
보증지원	⑥ 지원대상 확인 소홀 - 최저임금보장 경영애로기업 및 위가지역 지원 특례보증 트랙2 (최저임금 준수 근로자 고용기업)의 보증대상은 소기업·소상공인에 한하나 중기업인 기업에 대하여 동 특례보증 취급 단, <u>최저임금보장 경영애로기업 및 위가지역 지원 특례보증 관련 면책대상임을 감안함.</u>	#***** (주)◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

구분	주의내용	관련업체																																															
보증 지원	<p>⑥ 지원대상 확인 소홀 (계속)</p> <p>- 소상공인창업자금특별보증의 대상기업은 창업 후 1년 이내의 소상공인이어야 하나, 서양식 음식점업을 영위하는 상시종업원 6명의 소기업 대해 동 특별보증 취급 단, 코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상임을 감안함.</p>	<p>#***** (주)◇◇◇◇◇◇◇◇</p>																																															
	<p>⑦ 보증한도 사정 오류</p> <p>- 서울시 민생경제 안정을 위한 유동성 지원 특별보증의 보증한도는 CB등급과 업력에 따라 결정되는데, 다음과 같이 보증한도를 초과하여 취급함.</p> <table border="1" data-bbox="355 819 1161 936"> <thead> <tr> <th>대표자 CB등급</th> <th>업력</th> <th>적정한도</th> <th>실제 취급금액 (기보증금액 포함)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1등급</td> <td>3년 이하</td> <td>20백만원</td> <td>20.7백만원</td> </tr> </tbody> </table> <p>단, 코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상임을 감안함.</p> <p>- 2020년 신한·하나·우리은행 특별출연부 협약보증)의 보증한도는 CB등급과 업력에 따라 결정되는데, 다음과 같이 보증한도를 초과하여 취급함.</p> <table border="1" data-bbox="355 1193 1161 1563"> <thead> <tr> <th>대표자 CB등급</th> <th>업력</th> <th>적정한도</th> <th>실제 취급금액 (기보증금액 포함)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1등급</td> <td>5년 이하</td> <td>60백만원</td> <td>69.4백만원</td> </tr> <tr> <td>1등급</td> <td>5년 이하</td> <td>60백만원</td> <td>66.5백만원</td> </tr> <tr> <td>1등급</td> <td>1년 이하</td> <td>40백만원</td> <td>57백만원</td> </tr> <tr> <td>1등급</td> <td>1년 이하</td> <td>40백만원</td> <td>51백만원</td> </tr> <tr> <td>2등급</td> <td>1년 이하</td> <td>40백만원</td> <td>47.5백만원</td> </tr> <tr> <td>5등급</td> <td>1년 초과 3년 이하</td> <td>20백만원</td> <td>52.6백만원</td> </tr> <tr> <td>5등급</td> <td>3년 초과 5년 이하</td> <td>30백만원</td> <td>27.8백만원</td> </tr> </tbody> </table> <p>단, 코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상임을 감안함.</p> <p>- 2020년 코로나19 관련 우리은행 특별출연부 지역밀착 협약 보증의 보증한도는 CB등급과 업력에 따라 결정되는데, 다음과 같이 보증한도를 초과하여 취급함.</p> <table border="1" data-bbox="355 1821 1161 1937"> <thead> <tr> <th>대표자 CB등급</th> <th>업력</th> <th>적정한도</th> <th>실제 취급금액 (기보증금액 포함)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3등급</td> <td>1년 이하</td> <td>30백만원</td> <td>38백만원</td> </tr> </tbody> </table> <p>단, 코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상임을 감안함.</p>	대표자 CB등급	업력	적정한도	실제 취급금액 (기보증금액 포함)	1등급	3년 이하	20백만원	20.7백만원	대표자 CB등급	업력	적정한도	실제 취급금액 (기보증금액 포함)	1등급	5년 이하	60백만원	69.4백만원	1등급	5년 이하	60백만원	66.5백만원	1등급	1년 이하	40백만원	57백만원	1등급	1년 이하	40백만원	51백만원	2등급	1년 이하	40백만원	47.5백만원	5등급	1년 초과 3년 이하	20백만원	52.6백만원	5등급	3년 초과 5년 이하	30백만원	27.8백만원	대표자 CB등급	업력	적정한도	실제 취급금액 (기보증금액 포함)	3등급	1년 이하	30백만원	38백만원
대표자 CB등급	업력	적정한도	실제 취급금액 (기보증금액 포함)																																														
1등급	3년 이하	20백만원	20.7백만원																																														
대표자 CB등급	업력	적정한도	실제 취급금액 (기보증금액 포함)																																														
1등급	5년 이하	60백만원	69.4백만원																																														
1등급	5년 이하	60백만원	66.5백만원																																														
1등급	1년 이하	40백만원	57백만원																																														
1등급	1년 이하	40백만원	51백만원																																														
2등급	1년 이하	40백만원	47.5백만원																																														
5등급	1년 초과 3년 이하	20백만원	52.6백만원																																														
5등급	3년 초과 5년 이하	30백만원	27.8백만원																																														
대표자 CB등급	업력	적정한도	실제 취급금액 (기보증금액 포함)																																														
3등급	1년 이하	30백만원	38백만원																																														

구분	주의내용	관련업체
보증 지원	<p>⑦ 보증한도 사정 오류 (계속)</p> <p>- 영세 온라인사업자 금융지원 특별보증 취급 기준에 의하면 총 보증금액은 기보증 금액 및 기금 보증금액을 포함하여 1억원을 초과할 수 없으나, 신용보증기금 보증금액 33백만원이 존재하는 기업에 대해 동 특별보증으로 95백만원을 승인함으로써 보증한도를 초과함.</p> <p>단, 코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상임을 감안함.</p>	<p>#***** (주)◇◇◇◇◇◇◇◇</p>
	<p>⑧ 추가(증액)보증 취급 오류</p> <p>- 소상공인·자영업자 특별금융지원Ⅲ 협약보증(기업은행)은 2020.4.1. 접수전부터 특례·특별보증에 해당하여 기보증 취급 후 1년 이내에도 추가보증이 가능하나, 2020.4.1. 이전 접수한 건에 대하여 기보증 취급 후 1년 이내임에도 추가(증액)보증을 실행함.</p> <p>단, 코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상임을 감안함.</p> <p>- 기보증 업체에 대하여 증액보증 취급한 보증상품이 특례, 특별보증이 아니고 기보증 실행일로부터 만 12개월이 지나지 않은 상태에서 전결권자의 차상위 전결에 의하지 아니하고 추가(증액)보증을 취급하였음</p> <p>단, 코로나19 긴급지원 적극행정 면책대상임을 감안함.</p>	<p>#***** ◇◇ 외 4건</p> <p>#***** ◇◇◇◇◇◇ 외 2건</p>
	<p>⑨ 크레딧 리포트 확인 미실시</p> <p>- 필수 신용조사 접수 자료는 아니지만, 일반심사의 경우 크레딧 리포트를 적극 활용하고 관련 자료 편철할 것을 권장함. (동일)관계기업 존재여부 등 단서 확인에 유용함.</p>	<p>#***** (주)◇◇◇◇◇◇◇◇ 외 1건</p>
	<p>⑩ 필수서류 접수 누락</p> <p>- 일반심사 시 기업실대표를 접수하여야 하나 이를 누락함.</p>	<p>#***** (주)◇◇◇◇◇◇◇◇</p>
	<p>⑪ 고액보증 동도출장 미실시</p> <p>- 보증금액 기준 2억원을 초과하는 신규(추가) 보증은 2인 (팀/부점장과 팀원) 출장을 실시하여야 하나, 신용조사서 및 품의서 등에 1인 단독 조사자로만 확인됨. → 심사서류에 첨부하는 신청업체 촬영사진 하단에 출장일, 동도출장자 기재 후 각각 서명하실 것.</p>	<p>#***** (주)◇◇◇◇◇◇◇◇ 외 1건</p>

구분	주의내용	관련업체
보증 지원	<p>⑫ 지원대상업종 입력 오류</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서울형 성장 유망업종 활성화보증의 지원대상업종에 해당하지 않는 아래 업종으로 분류 후 보증 취급함. · 사무용 기기 소매업(G47821) · 기타 여행 보조 및 예약 서비스업(N75290) <p>→ 실제 사업내용 상 유망업종으로 분류하고 취급 가능한 점을 감안함.</p>	<p>#*****</p> <p>◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇</p> <p>외 1건</p>
	<p>⑬ 보증료율 착오 적용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2019.7.1.(접수일 기준) 서울시 소호 중금리 특별보증의 보증료율이 1.2%에서 1%로 변경되었으나, 2019.7.1. 이후 동 특별보증 (전산)접수 시 보증료율을 1.2%로 오류 입력하여 최종 보증료율을 1.2%로 적용하여 수납함. 	<p>#*****</p> <p>◇◇◇◇◇</p>
	<p>⑭ 보증상품 연계 오류</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연계가능 보증상품(일자리 창출 및 고용안정 우수기업 특별보증)을 ○○은행 특별출연부 협약보증과 연계할 경우 전산 접수화면에서 '상품명'에 연계가능 보증상품을 선택하고 '관계 특례 및 협약'에 은행 협약보증 연계코드를 선택하여야 하나, 이를 반대로 설정하고 접수함. 이 경우 보증심사방법이나 한도는 '상품명'에 입력한 상품을 기준으로 심사하여야 하므로 오류가능성이 있고, 연계가능 보증상품으로 심사하지 않았음에도 해당지표 실적에 포함되는 성과왜곡행위가 될 수 있으므로 정확한 입력이 필요함. 	<p>#*****</p> <p>◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇</p> <p>외 1건</p>
	<p>⑮ 국세, 지방세 체납 여부 확인 소홀</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소액심사 1차 심사기준표 6호 또는 소상공인 자영업자 특별금융지원Ⅲ 협약보증 심사기준표 5호 국세, 지방세 체납여부 확인의 기준일은 조사일 또는 심사일 현재 기준이므로 기 접수한 납세증명서, 지방세납세증명서의 유효기간이 해당 기준일을 경과하였으면 행정정보공동이용시스템을 통하여 조회, 확인하였어야 하나 이를 실시하지 아니함. 	<p>#*****</p> <p>◇◇◇◇◇</p> <p>외 5건</p>
	<p>⑯ 보증해지 미실시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기보증건이 존재하는 업체에 대한 추가보증 품의 시 기보증건의 대출상환내역을 확인하여 이에 맞게 보증해지를 실시한 후 품의를 진행하여야 하나 이를 실시하지 아니함. 	<p>#*****</p> <p>◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇</p>

3. 제도개선사항

○ 보증료 영수증 의무 발급 방안 마련 (신용보증부)

- 현재 대부분의 보증이 전자보증 방식으로 처리되면서 고객이 직접 보증료 영수증을 요구하지 않으면 별도로 발급하지 않고 있어 민원이 발생될 우려가 있음.
- 보증실행 후 고객에게 의무적으로 보증료 영수증을 발급할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음.

4. 모범·우수사례

○ 고객 상담 대기일수 축소를 위한 전 직원 노력 추진

- 설·추석 명절 등 보증수요가 급격히 증가하는 시기에 무예약 상담제 실시, 지점 전 직원 2인 1조 반일제 순환 안내데스크 운영, 인근 은행과의 협력을 통한 업무위임범위 확장 등을 통하여 상담대기일수 감축을 위하여 노력함.

○ 정확한 고객 요청사항 파악을 통한 지역사회 공헌

- ‘구청에서 손소독제는 많이 줬는데, 마스크는 요청해도 없어서 못준다’는 지역 소상공인의 요청사항을 인지하고 마스크 스트랩 1개와 마스크 3장이 동봉된 ‘아자! Cheer up’ 키트 500개를 하나은행과 협업하여 지점 직원들이 직접 제작함.
- 마포구 관내 취약계층 어르신, 마포출판문화진흥센터, 홍대소상공인 번영회, 재단·은행 내방고객용 등으로 배부하여 지역사회에 공헌함.