

내 부 감 사
감 사 실

「보증사후관리 내실화」를 위한 성과감사 실시계획

※ 본 감사는 감사원이 발간한 「정책·사업의 평가를 위한 성과감사 운영 매뉴얼(2005.3.)」을 준용하여 수립

2020. 10.

||| 목 차 |||

I. 감사실시 개요	1
1. 감사 배경 및 목적	1
2. 감사 범위 및 대상부서	2
3. 감사 인원 및 기간	2
II. 주요 예상문제점 및 감사초점	3
1. 예비조사 개요	3
2. 예비조사 주요 예상문제점	3
III. 감사초점별 감사방법 및 절차	5
1. 판단기준 설정	5
2. 자료수집 및 분석계획	6
IV. 기타사항	8
첨부 성과감사 절차	9

1. 감사 배경 및 목적

- 보증관리세칙(이하 '세칙') 사업자보증 관련 사후관리 제도 정비 필요
 - 최근 정부가 추진하는 정책 및 대외환경 변화에 따라 예상되는 위험에 선제적으로 대응하기 위한 보증사후관리 제도 점검
 - 그 밖에 업무지시(예규) 형태로 시행하고 세칙에 미반영된 사항 등이 있을 경우 제도에 반영하여 보증사후관리 업무의 내실화 추진
 - 보증관리세칙 소비자보증 관련 사후관리 제도 보완 필요
 - 전세보증금반환보증(특약 포함) 실적은 최근 4년간 급격히 증가하였고, 대위변제금액 및 미회수금액은 가파른 증가추세를 보이고 있으나
 - 세칙은 개인보증 사후관리방안을 제70조 내지 제75조로만 규정함에 따라 전세보증금반환보증 등 개인보증 사후관리 시 필요 규정* 미흡
- * 계약 종료시점 도래시 원활한 보증 해지 및 이행 등을 위한 사전 검토 사항

< 감사 목적 >

- ◆ 관련 규정 정비를 통해 사규 체계를 내실화하여 해당 업무 실무자의 규정에 대한 접근성 및 신뢰를 높여 보증상품 경쟁력을 제고

2. 감사 범위 및 대상부서

- (감사 범위) '보증관리세칙' 등 관련 규정 및 운용실태 전반

소관부서	감사 범위
심사평가처	▪ 세척 및 보증사후관리 관련 업무지시 등 ▪ 개인보증 관련 영업부서 제도개선 의견 취합 내역
금융기획실	▪ 보증규정 및 시행세칙상의 보증관리 내용 ▪ 전세보증금반환보증규정 및 세척의 보증관리 내용 ▪ 전세보증금반환보증규정 관련 업무매뉴얼 ▪ 개인보증 관련 영업부서 제도개선 의견 취합 내역
보증이행처	▪ 개인보증 이행 관련 질의회신 및 개인보증 사고 관련 업무매뉴얼
기획조정실	▪ 직제규정시행세칙상 업무분장과 관련하여 검토한 내용

□ (감사 대상부서) 심사평가처, 금융기획실, 보증이행처 및 기획조정실

3. 감사 인원 및 기간

□ 감사인원 : 공정감사팀장 외 2명

감사인	감사 대상업무	감사방법
○○○ 팀장	▪ 성과감사 총괄	서면 또는 실지감사
○○○ 차장	▪ 보증이행처 감사범위 내용 분석 및 검토 ▪ 기획조정실 감사범위 내용 분석 및 검토	
○○○ 차장 (전담감사역)	▪ 심사평가처 감사범위 내용 분석 및 검토 ▪ 금융기획실 감사범위 내용 분석 및 검토	

□ 감사기간 : “계획” - “실시” - “보고” 3단계 추진일정

계 획		실 시	보 고	
예비조사 계획수립	예비조사 실시 및 본계획 수립	실지(서면)감사 및 품질관리협의회 개최	감사결과보고서 초안작성 및 의견수렴	감사결과 보고서 확정
~ 10.21.	~ 10.30.	11.02. ~ 06. [5영업일간]	~ 11.13.	~ 11.20.

* 감사결과 품질 제고(객관성, 신뢰성, 타당성 확보)를 위한 감사품질관리협의회 개최

II

주요 예상문제점 및 감사 초점

< 감사 방향 >

- ◆ (효과성 검증) 보증관리세척이 당초 목적에 맞게 운영되고 있는지 검증
- ◆ (능률성 분석) 세척 운영이 산출/투입 비율을 최대화하고 있는지 검토
- ◆ (컨설팅 감사) 감사대상부서의 업무처리 등에 대한 사후 적발이 아닌 보증사후관리 업무의 완결성 제고 방안 진단 및 컨설팅

1. 예비조사 개요

- ☐ (조사 기간) 2020.10.22.(목) ~ 30.(금) [7영업일]
- ☐ (조사 방법) 면담(전화/대면) 및 서면 조사
- ☐ (면담대상자) 보증사후관리제도 담당자, 기업보증 및 개인보증제도 담당자, 이행제도 담당자, 직제규정 담당자 등

2. 예비조사 주요 예상 문제점

- ① 보증 사후관리의 세부기준 및 절차를 정하기 위한 근거가 부재할 우려
 - (내 용) 보증사후관리 주요 내용이 업무 편의에 따라 탄력적으로 운영될 수 있음
 - (접근방법) 세척상 주요 내용으로 분류해야 할 조항 검토, 세척 관련 민원내용 분석, 제도담당자와 면담 등
- ② 불명확한 업무분장이 보증 사후관리 업무 능률성을 저하시킬 우려
 - (내 용) 보증사후관리 관련 본사 업무지시 주체가 명확하지 않을 경우, 영업지사·센터 담당자에게 보증사후관리 관련 업무지시가 적시에 도달하지 못할 가능성이 있고 이는 지사·센터의 원활한 현장 대응을 방해하는 요소로 작용할 수 있음

- (접근방법) 심사평가처, 금융기획실 및 보증이행처 등의 업무분장 내역 분석, 부서간 공식적인 업무 이·수관 관련 협의내용 확인, 직제규정 담당자와 면담 등

③ 사업자보증 사후관리와 관련 동일 민원이 지속적으로 발생할 우려

- (내 용) 관련 법과 규정에 위배되지 않지만 민원인에게 오해의 소지가 있을 수 있는 세칙의 일부 조문 등을 정비하여, 동일 민원의 지속적 발생을 예방할 수 있는 제도환경 조성 필요
- (접근방법) 사업자보증 관련 대·내외 민원내용 및 감사결과 검토, 심사평가처 제도담당자와 면담 등

④ 소비자보증 사후관리 관련 보증이행 업무 절대량이 급증할 우려

- (내 용) 전세보증금반환보증을 포함한 개인보증 상품의 보증 발급 이후 관리 사항 관련 기본 골격을 강화하지 않을 경우, 다양한 케이스를 동반한 보증이행 건이 급증하고 이는 즉시 지사·센터 직업의 업무 능력에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상
- (접근방법) 금융기획실 및 보증이행처의 개인보증 관련 민원 내용 검토, 전세보증금보증반환보증 등 관련 매뉴얼의 주요 사항 검토, 금융기획실 및 보증이행처 제도담당자와 면담 등

◆ 감사 초점 도출

- 감사 준비 및 예비조사를 통해 주요 예상문제점을 발굴하고 그에 따른 감사초점을 도출

- ① 「보증관리규정」의 제정이 필요한가?
- ② 보증 사후관리 관련 부서 간 업무분장 등은 체계적·효율적인가?
- ③ 세칙 사업자보증 사후관리 내용의 정비가 필요한가?
- ④ 세칙 소비자보증 사후관리 내용의 보완이 필요한가?

Ⅲ

기타사항

- ☐ 성과감사 결과를 바탕으로 업무 및 제도개선이 필요한 사항에 대하여 소관부서를 대상으로 개선사항 권고, 통보 등을 실시
- ☐ 감사결과 조치 요구사항에 대하여는 분기별로 이행사항 점검

성과감사 절차		성과감사 추진내용
계획 수립	감사사항 선정	○ 보증관리규정 제정 및 세척 정비 업무 등을 감사사항으로 선정
	계획수립	○ 감사팀 구성, 예비조사계획 수립 및 예비조사 ○ 감사목적에 따른 감사초점 발굴, 실시계획 수립
감사 실시	자료수집 및 분석	○ 감사대상부서에 관련자료 요구 → 보증사후관리 관련 매뉴얼, 업무지시 및 업무협약 사항 등 ○ 수집한 자료에 대한 검토 및 분석 → 필요시 담당직원 면담 등 ○ 감사품질 제고를 위한 감사품질관리협의회 개최 → 감사인원 외 감사역 및 감사외부 인원 등과 감사진행 방향에 대한 논의
	결론 및 대안도출	○ 관련성, 신뢰성, 충분성의 관점에서 감사증거 확보 → 감사증거에 근거한 감사결론 및 대안 도출
	조서작성	○ 감사결과 보고서 작성 → 성과감사 결과보고서
	결과보고	○ 감사종료 후 1월이내 감사결과보고서를 상급 감사위원에게 보고
결과 보고 · 처리	결과조치	○ 감사결과 조치 요구사항 소관부서 통보 및 교육 등 컨설팅 실시
	결과공개	○ 감사결과 공시 → 알리오 시스템, 홈페이지 경영공시 등
사후 관리	집행전말 처리	○ 조치요구 사항에 대한 분기별 이행상황 점검