경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 케이디비생명보험㈜

2. 조치일(검사서 통보일) : 2022. 11. 17.

3. 조치내용

대상	내용
기관	○ 경영유의사항 1건, 개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 법인보험대리점(GA)에 대한 관리체계 강화

㈎ 회사는 자체 「○○○○ 징계기준」에 따라 모집종사자의 부당행위에 대해 징계 조치를 하고 위탁계약을 체결한 법인보험대리점(이하 'GA')의 중요 위반사항이 확인되는 경우 위탁계약을 해지하도록 운영하고 있으나,

동 징계기준은 부실 모집행위가 확인된 GA 등에 대해 경고, 영업정지, 위탁계약 해지 등의 징계 조치를 하도록 정하고 있을 뿐, 부당행위 유형별 양정 수준, 비위 정도, 위반 규모 및 동기, 가중·감면 사유 등을 감안한 세부 기준은 마련되어 있지 않으며,

회사가 GA에 대해 실제 징계한 사례 ◎◎건 중 ◇◇건에 대해 가장 낮은 조치 수준인 '경고' 처분만을 하는 등 대부분 경미한 징계 조치에 그치고 있고, GA 소속 보험설계사의 경우에도, 해당 보험설계사가 반성 또는 개선 의지를 보이거나 관리자가 선처를 요청하는 경우 대부분 제재 수준을 감경해 주고 있으며,

부당 모집행위 관련 징계 절차에 대한 명확한 기준을 마련하지 아니하고, 사안에 따라 자체 제재심의위원회에 부의하거나 □□□□□팀에서 자체적으로 심의·의결하여 처리하고 있으므로,

모집조직에 대한 엄정한 징계 조치를 통해 불건전 영업행위를 사전에 방지하고 경각심이 제고될 수 있도록 부당행위 유형별 징계양정기준을 구체적으로 마련하고, 가중·감면 기준 및 근거를 명확히 정비하는 한편, 징계양정 절차가 객관적·합리적으로 실시될 수 있도록 관련 내부통제 절차를 강화할 필요가 있음

㈏ 회사는 브리핑(briefing) 영업 GA에 의한 불완전판매 방지 및 민원 감축 등을 위해 2018.7월부터 브리핑 GA를 통한 종신보험 판매 중단, 불완전판매비율이 높은 GA에 대한 모집수수료 삭감, GA 등급제 시행 등의 대책을 마련하고, GA 등급 취약 회사에 대해 간담회, 임직원 교육 등을 실시하고 있으나,

브리핑 영업 GA에 대한 현장점검 기준 및 절차, GA가 영업현장에서 사용하는 설명자료(안내장, 전단지, PPT 자료 등)에 대한 사전적 통제 및 관리 절차 등이 미흡한 실정이므로,

브리핑 영업 GA의 현장점검을 위한 구체적 기준 및 절차를 보완하고, GA가 영업현장에서 사용하는 각종 자료를 사전에 제출받아 심의하는 절차가 실질적으로 운영되도록 관리 및 교육 등을 강화하는 한편, GA의 불건전 영업행위에 대해서는 내규 등에 따라 신계약 인수 제한, 위탁계약 해지 등 조치가 효과적으로 이루어질 수 있도록 GA 관리체계를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 브리핑 영업 관련 불완전판매 방지를 위한 인수심사 업무 미흡

회사는 구조조정 등의 영향으로 전속 보험설계사 이탈 및 전국에 영업조직을 갖춘 GA와의 제휴 축소 등으로 브리핑 영업 GA 등에 대한 의존도가 높아지면서 불완전판매 및 관련 민원 발생이 증가하였고, 이를 해소하기 위해 불완전판매 등이 의심되는 계약에 대해 신호등 제도, 파인콜, 보험계약자 방문 면담 및 인수심사 강화 등 내부통제 강화 조치를 마련·운용하고 있으나,

불완전판매 경력이 있거나 불완전판매비율이 높은 판매조직이 모집한 신계약에 대해 보험계약자 방문 면담을 실시하는 것이 불완전판매 여부를 직접 확인할 수 있는 실효성 높은 수단임에도 실시 비율은 감소 추세에 있고,

신계약 인수심사 및 해피콜 등의 업무를 담당하는 △△△△△팀의 성과평가 기준에 불완전판매 방지 등을 위한 세부 지표 항목을 반영하고 있지 않으므로,

앞으로 브리핑 영업 GA로부터 유입되는 보험계약의 불완전판매 방지를 위해 보험계약 인수심사 관련 방문 면담제도의 효율적 운용 방안을 마련하고, 언더라이팅 부서의 성과평가 기준 개선 등 관련 업무를 개선하시기 바람