경영유의사항 · 개선사항 공개안

1. 금융기관명 : PCA생명보험㈜
2. 제재조치일 : 2016. 6. 10.
3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 1건, 개선사항 4건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 신규 상품에 대한 사전심의 철저

회사는 2012.10월 계약자가 선택한 금액을 매월 자동인출 할 수 있는 "○○보험(◈◈서비스)"을 출시하면서 중도인출 관련 과세여부에 대한 검토 필요성을 논의하고도 국세청 등 공신력 있는 외부기관의 유권해석 없이* 내부 검토만을 통해 ◈◈서비스가 비과세 대상이라고 판단하고 보험상품 교육자료 등에 "비과세 즉시연금 효과"가 가능한 것으로 안내하여 판매한 사실이 있으므로,

* 추후 국세청은 상기 중도인출 가능상품에 대해 비과세 대상으로 판단

향후 새로운 기능이 부가된 보험상품을 개발할 때에는 이슈사항에 대한 명확한 유권해석 및 기준 등을 토대로 사전에 발생가능한 리스크를 검토하는 등 사전심의 절차를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 중복가입 계약에 대한 안내 미흡

회사는 기존 계약자를 주 영업대상으로 하는 ○○지점을 운영(2009.9월~2014.5월)하면서 총 3,215명의 보험계약자를 대상으로 4,382건의 신계약을 모집하는 과정에서 기존계약의 적립금을 중도인출하거나 계속보험료 납입을 중지한 후 신규로 보험계약 체결을 유도하는 영업행위로 인해 소비자 불만*이 지속 제기되었고,

* 관련 민원 312건 중, 회사는 251건(80.4%)을 수용하여 기납입보험료 환급

수익률 측면에서 동일 유형의 변액보험을 중복 가입하는 것보다 기존보험의 추가납입기능을 활용하는 것이 유리*함에도 민원인 대부분이 추가납입 기능의 장점을 인식하지 못하는 등 해당 기능에 대한 안내 절차가 미흡한 것으로 확인되므로,

* 추가납입기능을 활용할 경우 신규 계약을 체결하는 경우에 비해 약 4.3%p 수익률(20년 납입시, 투자수익률 4%, GMDB 0% 조건)만큼 우수

중복계약으로 인한 소비자피해가 발생하지 않도록 설계사에 대한 교육을 강화하고, 보험계약을 유지중인 계약자가 추가로 보험에 가입할 경우 신규 계약에 따른 사업비 부담, 추가납입기능의 장점 등을 구체적으로 안내할 수 있도록 보험상품 비교안내문 및 해피콜 스크립트 등을 개선하시기 바람

(2) 보험료 수납 및 대리납부 관련 내부통제 불철저

설계사가 본인 이름으로 보험계약자에게 지정된 가상계좌로 보험료를 입금하는 건에 대해서 영수증 발급 및 점검 절차 등이 마련되어 있지 않아 보험료 대납, 허위·가공 보험계약 모집 등 불법행위 수단으로 악용될 우려가 있고,

계약자가 설계사에게 공인인증서 등을 전달하여 변액보험료 추가납입 등을 사적으로 위임하는 경우 변액보험 투자손실에 따른 분쟁 및 금전사고 등이 발생할 가능성이 있으므로,

계약자가 아닌 타인 명의로 입금된 사례 등 가상계좌 운영실태에 대해 정기적으로 점검하는 한편, 가상계좌 이용관련 유의사항 등을 마련하여 설계사에게 적극적으로 교육하고, 현장방문 등에 의한 보험료 수령시 영수증을 반드시 발급하도록 하는 등 가상계좌를 통한 보험료 수납 업무처리기준 및 전산시스템을 보완하고,

변액보험 추가납입이 빈번한 계약자에 대해서는 사적위임에 따른 금전사고 발생 가능성을 사전에 안내하는 한편, 설계사 PC에서 추가납입이 지속적으로 발생하는 등 대리납부가 의심되는 설계사에 대하여는 모니터링을 강화하는 등 관련 내부통제 절차를 개선하시기 바람

(3) 변액보험 권유시 적합성 진단절차 불합리

회사는 변액보험에 대한 적합성을 진단하면서 가입목적이 “장기저축” 또는 “연금마련”인 경우, 계약자의 투자성향에 따라 저위험 선호자는 안전투자형(변액연금), 고위험 선호자는 성장투자형(변액유니버셜)으로 진단하고 권유함으로써, 계약자는 본래의 가입목적과 상이한 변액보험에 가입*할 가능성이 있으며,

* “연금마련” 목적인 고위험 성향의 계약자는 변액유니버셜보험에만 가입이 가능하고 본래 목적인 변액연금에 가입을 원할 경우, 추가서류(“성향불일치 확인서”) 작성후 가입

회사는 각각의 변액보험(변액종신, 변액연금, 변액유니버셜)에 대하여 계약자에게 적합한 펀드에 관한 정보를 서면 등의 형태로 제공하지 않아, 계약자가 변액보험에 편입되는 펀드의 위험정도를 인지하지 못한 상태에서 변액보험에 가입할 우려*가 있으므로,

* 계약자는 사업방법서 상 기재된 펀드에 대해 임의선택 가능. 단, 보장형·안전투자형 변액상품의 경우에는 채권형 펀드를 50% 이상 편입하도록 약관 등에 의해 제한

향후 적합성 진단시 계약자의 보험가입 목적에 맞는 보험상품을 권유하고 투자성향 분석결과에 따라 적합한 펀드를 서면 등의 형태로 안내하는 등 적합성 진단절차를 강화하고,

또한, 각별한 주의가 요구되는 고령자(65세 이상) 등 금융소비자 취약계층의 변액보험 가입비율이 업계 평균대비 높은 수준*임에도, 일반인과 동일한 수준의 적합성 진단절차를 받도록 하고 있으므로,

* 고령자 가입비율 : 1.5%(업계 평균 1.0%), 상시감시지표(2014년 3, 4분기 결과)

고령자 등 금융소비자 취약계층에 대하여는 별도의 진단절차*를 마련·시행하는 등 관련 절차를 개선하시기 바람

* 생보협회의 “변액보험 표준계약권유준칙”에는 고령자 등 금융소비자 취약계층을 위해 변액보험 계약권유에 관한 사항을 별도로 정하도록 되어 있음

(4) 감사보조조직의 업무수행 범위 및 인사평가절차 불합리

회사는 2014.12월 감사위원회 직무규정 개정 등을 통해 일상감사 등 감사보조조직에 위임된 업무를 ‘감사위원회가 별도로 승인한 특정 직무’에 한하여 수행하도록 변경하였으나 감사위원회가 별도로 승인한 업무의 범위가 명확하지 않으므로 이를 명확히 하여 감사위원회의 효율적 업무수행을 위한 보조조직으로서의 역할을 제고하고,

대표이사가 감사보조조직의 장에 대한 인사평가를 실시하고 있어 감사업무에 대한 독립성 저하가 우려되므로 해당 인사평가를 감사위원회(감사위원회 위원장 등)가 수행하는 등 인사평가절차를 개선하시기 바람