경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 삼성화재해상보험㈜

2. 제재조치일 : 2023. 2. 7.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	경영유의사항 10건, 개선사항 11건

4. 제재대상사실

가. 경영유의 사항

① 수의계약 관련 일상감시 업무 미흡

○ 회사 내규 「OO지침」에서는 계열회사와 수의계약을 체결하는 경우, 일상감시*를 실시하도록 정하고 있으나,

* 법규준수 및 내부통제 측면에서의 사전 검토

실무 업무방법서인 「□□가이드」에서는 일상감시 대상을 금액 구분 없이 계약서를 체결한 계열사 거래로 범위를 제한함에 따라 계약서 작성이 생략된 계열사 거래(검사대상 기간 중 15건, 56.6억원)는 일상감시를 실시하지 않은 사실이 있으므로

앞으로는 계열회사와의 계약에 대해서는 일상감시 대상 범위를 확대하고, 관련 내규를 정비할 필요가 있음

② 보수위원회 운영 미흡

○ 회사 내규 「OO규정」에서는 보수위원회에서 임원에 대한 보수의 결정 및 지급방식 등 임원보수와 관련된 사항을 심의·의결하도록 정하고 있으므로, 보수위원회는 성과 평가 및 성과급 지급방식 등 성과급과 관련된 사안을 면밀히 검토하여 안건을 심의·의결하는 것이 바람직함에도,

회사 보수위원회는 2020년 성과급 운영(안)을 심의·의결하면서 구체적인 보수 산정 기준 등에 대하여는 상세하게 알지 못하는 상태에서 이를 의결하는 등 보수위원회가 미흡하게 운영된 바 있으므로,

앞으로는 보수위원회 안건을 구체적으로 작성하여 보수위원회가 충실히 운영될 수 있도록 업무처리에 유의할 필요가 있음

③ 이사회 등 운영시 안건송부 절차 미흡

○ 금융회사는 사외이사의 원활한 직무수행을 위하여 이사회 및 이사회 내 위원회의 회의자료를 회의 개최에 앞서 충분한 기간을 두고 제공하여야 하는데도,

회사는 사외이사가 위원인 위원회 중 감사위원회를 제외한 여타 위원회*의 경우 회의자료를 회의 개최 1일 전에 송부하도록 정하고 있어 안건검토를 위한 충분한 시간이 부여되지 않고 있으므로,

앞으로는 안건검토 기간을 충분히 제공할 수 있도록 관련 규정을 정비할 필요가 있음

④ 보험안내자료 임의제작·사용 방지를 위한 영업통제 미흡

○ 회사는 보험안내자료의 임의제작·사용 방지를 위하여 내규 「OO규정」 및 「□□기준」에 따라 Compliance운영파트 주관으로 특정 지점을 방문하여 미승인 안내자료 등에 대한 현장점검을 실시하고 있으나,

현장점검 결과 이외에 점검 대상 및 점검 내역 등 세부 점검현황을 기록·보관하지 않고, 적발된 영업관리자에 대하여는 내규에 따른 징계*를 실시하지 않았으며,

* 내규 「◈◈·사용지침」 제12조(위반시 조치)에 따라 상품 안내자료 및 상품교육자료 임의제작·사용 등 위반 시 징계하도록 규정

전속설계사가 영업현장에서 태블릿PC를 활용하도록 영업정책*을 운영하면서도 현장점검 시 태블릿PC 내 미승인 안내자료의 존재 여부를 점검**하지 않는 등 영업통제가 미흡하므로,

* 보험안내자료 및 상품교육자료를 출력물 형태로 만들지 않고 갤럭시북을 통해 활용 및 숙지하도록 운영 중이며, 전속설계사의 95%가 태블릿PC 보유

** 영업관리자에 대한 PC 점검만 실시하며, 태블릿PC 점검 외에도 실질적으로 설계사에 대한 미승인 안내자료 점검 등은 이루어지지 않음

앞으로는 보험안내자료 임의제작·사용 방지 현장점검 내역을 기록·보관하고, 점검결과 내규를 위반한 것으로 적발된 경우 동일한 사례가 재발하지 않도록 징계 등 조치를 취하는 한편, 전속설계사의 태블릿PC 점검 등 전속설계사의 임의 보험안내자료 사용 억제 방안을 마련하고 영업통제 체계를 개선할 필요가 있음

⑤ 보험요율 산출 업무 미흡

㉮ 비경험위험률 할증 업무 미흡

○ 회사 실무지침인 「OO가이드라인」에서는 비경험위험률 산출 시 안전할증* 적용과 관련하여 기존에 신고 또는 판매되지 않은 새로운 유형의 위험을 보장하는 경우** 등에 대하여는 변동성, 리스크마진 등을 반영하여 30% 안전할증을 초과하여 추가로 할증할 수 있도록 정하고 있는데,

* 통계적 불확실성으로 인한 리스크가 있는 경우 위험별로 위험률을 보정하여 사용할 수 있음

** 「보험업감독규정」 제7-73조(보험요율 산출의 원칙)에 따르면 이미 신고 또는 판매되지 않은 새로운 유형의 위험을 보장하는 경우 등에 대하여는 30%를 초과하여 추가할증할 수 있음

회사는 2016.10월~2021.4월 기간 중 새로운 유형의 위험이라는 사유로 136건의 신상품에 대해 30% 안전할증을 초과하여 추가로 위험률을 할증하면서 변동성, 리스크마진 등에 대한 적절한 검토 없이 일률적으로 50%를 할증한 바 있는 등 비경험위험률 할증업무가 미흡하게 운영되고 있으므로,

새로운 유형의 위험에 대해 30% 안전할증을 초과하여 추가로 위험률을 할증하는 경우에는 변동성, 리스크마진 등을 고려한 적정 할증 수준을 검토하는 절차를 마련하고 비경험위험률 할증 관련 업무를 철저히 할 필요가 있음

㉯ 무(저)해지환급형 보험상품 해지율 산출업무 강화

○ 회사는 무(저)해지환급형 보험상품의 보험료, 책임준비금 및 해지환급금 재원 산출을 위해 필요한 해지율(이하 '적용해지율')을 정하는 경우,

과거 경험통계를 바탕으로 상품분류별 최적해지율* 등을 고려하여 책정하여야 하고 상품수익성 및 가격경쟁력 등을 고려하여 최적해지율보다는 낮은 수준(안전할인)으로 결정하여야 하는데,

* 경험통계를 반영한 추정해지율로, 미래 현금흐름을 산출하기 위한 기초율로 이용

안전할인 가능범위에 대하여는 별도의 기준을 마련하지 않아 2021.1월 및 2월 장기보험상품위원회에서 결정한 무(저)해지환급형 보험상품의 1~5년차 경과기간 적용해지율과 최적해지율에 큰 차이가 발생한 바 있으므로,

안전할인 가능범위에 대하여 별도의 기준을 마련하는 등 무(저)해지환급형 보험상품 해지율 산출 업무를 강화할 필요가 있음

⑥ 대리점 작성계약 방지 업무 미흡

○ 회사는 보험대리점과 보험계약의 체결 대리, 보험계약의 유지 및 관리에 필요한 활동 등의 업무의 위탁계약을 체결하고 보험대리점 소속 보험모집인에게 동 업무를 위탁하고 있는데,

회사의 수수료 지급 및 환수 정책은 차익거래*가 성립되지 않도록 합리적으로 마련하여야 하고, 부득이하게 차익거래가 가능한 구조가 성립되는 경우에는 보험모집인이 허위계약**을 모집하지 않도록 보험계약 인수 관리를 강화하여야 함에도,

* 특정기간 중 모집수수료와 해약환급금의 합계액이 납입보험료보다 많은 계약

** 실제 가입 의사 없이 명의만 빌려 체결된 보험계약 또는 명의인의 동의 없이 체결된 보험계약

회사는 2016~2019년 중 차익거래가 성립될 수 있는 보험대리점 수수료 지급 및 환수 기준을 운영*하였고,

* 2021년 수수료 지급 및 환수 기준을 개정

가상계좌로 보험료를 다수 납입한 계약 등 허위계약이 의심되는 보험계약에 대해 보험계약자를 대상으로 보험계약 체결 동의 여부를 확인하는 절차를 마련하지 아니하였으며,

가상계좌번호 발급을 보험모집인이 요청하는 경우 보험계약자에게 발급내용을 통지하는 절차를 운영하지 않는 등 작성계약 방지를 위한 관리 업무가 취약함에 따라 보험대리점이 모집한 계약 중 다수의 허위계약이 적발된 바 있는데다,

앞으로도 시장경쟁 재발 시 본점 및 개별 사업단의 추가 시상 등으로 허위계약을 유발할 우려가 있음

○ 그럼에도 불구하고, 회사는 인수심사 시 허위계약 여부를 파악하는 업무 절차를 마련하지 않고 단지 영업조직에서만 허위계약

모집 방지대책을 운영하는 등 허위계약을 방지하기 위한 내부통제 절차 및 업무가 취약하므로,

앞으로는 모집인의 허위계약 체결을 유발하지 않도록 모집수수료 및 환수기준에 사업부·영업단 등의 수수료 우회지급을 금지하도록 규정하고, 보험계약 인수기준에 허위계약 유입방지 대책을 반영하는 등 내규를 정비하는 한편

사업부·영업단의 지출 비용을 점검하고, 가상계좌의 실입금자 확인 및 계약자 통보 등 가상계좌 입금 프로세스를 강화하는 한편, 가상계좌를 통한 보험료 납입이 많은 모집인에 대한 감독대책을 마련하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

⑦ 대체투자 한도 관리 미흡

㉮ 일반계정 및 특별계정에 대한 대체투자 한도 분리 부여

○ 「보험업법」은 일반계정과 특별계정의 운용방법 및 비율을 달리 정하고 있고, 일반계정 및 특별계정을 구분하여 회계처리하도록 정하고 있는데, 관계 법령의 취지를 고려하면 회사는 일반계정과 특별계정을 구분하여 투자한도를 부여하는 것이 바람직함에도,

회사의 대체투자 운영 실무지침인 「OO가이드라인」은 전체 운용자산(전년말)을 기준으로만 대체투자 관련 한도를 규정하고 있어, 특정 계정에 대체투자가 집중될 가능성이 있으므로 앞으로는 일반계정과 특별계정을 분리하여 대체투자 한도를 부여할 필요가 있음

㉯ 간접 신용보강에 대한 한도 부여

○ 회사는 내규 「OO지침」에 따라 개별 기업에 대한 총투자한도를 부여하고, 세부 투자한도로 여신한도, 유가증권한도, 채무보증한도 등을 두고 있는데,

세부 투자한도 중 채무보증한도와 관련하여 채무보증에 해당하는 4가지 유형*의 투자에 대하여는 한도를 부여하고 있으나, 자금보충약정**과 같이 직접적인 채무보증에는 해당하지 않으나 실질적으로 채무보증의 성격이 있는 대출약정 등 간접 신용보강 투자에 대하여는 투자안의 신용도 등에 영향을 미치는 요소***임에도 한도 관리 대상에서 제외하여 리스크관리가 미흡한 상황이므로

* 보증채무(지급보증), 연대채무, 채무인수, TRS(Total Return Swap)

** PF 등에서 원리금상환이 이루어지지 않을 경우, 건설사가 부족자금을 차주에게 대여하는 약정

*** 내부 신용등급 평가시 자금제공약정, 자금보충약정 등이 있는 투자건에 대하여도 채무보증이 있는 투자건과 동일하거나(PF) 차순위(부동산개발PF)에 해당하는 점수 부여

채무보증 성격이 있는 대출약정과 같은 간접 신용보강 형태의 투자에 대하여도 한도를 부여할 필요가 있음

⑧ 신용·시장리스크 내부모형 사후검증 미흡

○ 회사 내규 「OO규정」에서는 신용·시장리스크 내부모형* 운영절차 및 방법을 규정하고 있는데, 이에 따르면 내부모형을 주기적으로 검증하여 모형의 타당성을 평가하여야 함에도,

* 신용리스크 내부모형은 □□을 사용하고 있으며, 시장리스크 내부모형은 ◈◈을 사용

회사는 내부모형에 대해 주기적으로 사후검증*(back testing)을 수행하지 않아 신뢰수준에 대한 유효성 평가 및 내부모형의 정합성 평가 등이 미흡하므로

사후검증 체계를 구체적으로 마련하고 정기적으로 사후검증을 수행하여 검증결과 적정성 여부를 문서화하는 등 신용·시장리스크 내부모형 관리를 강화할 필요가 있음

⑨ IT부문 감사업무 강화 필요

○ 감사팀은 내규 「OO편람」에 따라 매년 정기감사를 실시하고 있으나 IT부서 및 IT부문* 중 일부를 감사대상에서 제외하고 정기감사를 실시하여 정보기술 전 부문의 안전성과 건전성에 대한 정기적인 평가가 이루어지지 않고 있고

* 감사대상을 '① 인력, 조직 및 예산, ② 시설, ③ 정보기술, ④ 정보기술 내부통제, ⑤ 전자금융업무' 등 5가지 부문으로 구분

IT전략팀은 내규 「OO지침」에 따라 CIO 직속으로 내부감사인(총 2명)을 두고 매년 IT부서 자체감사를 수행하고 있는데, IT부서 전체가 아닌 IT전략팀에 대해서만 자체감사를 실시하고 CISO 및 IT혁신팀 등 여타 부서에 대해서는 자체감사를 실시하지 않았으며

동 지침에 자체감사에 대한 결과 보고(CIO) 이후 사후처리 결과 보고 등에 대한 세부절차를 정하지 않아 사후처리 결과를 문서화하여 보고하지 않는 등 IT부문에 대한 감사 업무가 미흡하여 자체감사 후속조치가 누락 될 우려가 있으므로

IT부서 및 IT부문 전체를 대상으로 정기적인 감사를 실시하고 자체감사의 사후처리와 관련한 세부절차를 보완하는 등 IT부문 감사업무를 강화할 필요가 있음

⑩ 타사 외주직원과 사무공간 분리 필요

○ 주전산센터(□□ 데이터센터)에서 근무하고 있는 외주직원*이 OO㈜, □□ 등 타사 담당 외주인력과 동일한 사무공간에서 근무하고 있어 전산보안이 취약하거나 내부통제가 어려울 수 있으므로

* 6층 : 전체 71명 중 16명, 8층 : 전체 77명 중 3명

9층 : 전체 127명 중 17명

정보처리시스템 관리통제 및 정보유출 방지를 위해서 회사 담당 외주직원과 다른 계열사 담당 외주인력 간의 사무공간을 분리하여 운영할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 상담접수 고객 개인정보 관리 체계 미흡

회사는 홈쇼핑, 케이블 등 광고를 통해 개인정보를 취득한 고객을 대상으로 전화 모집(TM) 상담을 실시하고 있고, 이 과정에서 상담 접수 고객의 개인정보를 처리하는 업무는 ㈜□□에 위탁하고 있는데,

「개인정보보호법」에서는 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 경우에 위탁자는 수탁자를 교육하고, 처리현황 점검 등을 실시하여 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하도록 정하고 있음에도,

회사는 수탁자인 ㈜□□에 대하여 개인정보 수집 업무운영의 적정성 및 상담접수 고객 개인정보 수집의 근거가 되는 녹취자료의 보관 여부 등을 점검하고 있지 않고,

㈜□□는 정보주체의 동의를 받으면서 동의를 거부할 권리가 있다는 사실을 고지*하지 않는 등 개인정보 처리의 위탁과 관련하여 개인정보 관리·감독 체계가 미흡하므로,

* 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용) 제2항 : 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용을 고지하여야 함

앞으로는 개인정보 처리 수탁업체에 대해 개인정보 수집 업무운

영의 적정성 및 녹취자료 보관여부 등을 점검하여 개인정보 수집 시 개인정보보호법상 위반 사례가 발생하지 않도록 상담접수 고객 개인정보 관리·감독 체계를 개선하시기 바람

※ 개인정보보호위원회에 통보하였음

⑵ 통신수단 모집 계약의 음성녹음자료 관리 체계 미흡

회사는 보험대리점과 모집 위탁계약을 체결하면서, 계약서상 모집방법을 정하지 않고, 계약 체결 이후 보험대리점의 모집방식을 별도로 관리하지 않음에 따라

보험대리점이 모집과정에서 전화를 이용하여 상품 설명하는 등 핵심적인 의무 절차를 통신수단으로 진행하는 경우, 음성녹음자료를 유지·관리하지 못할 가능성이 있으므로

앞으로는 보험대리점이 통신수단을 이용하여 보험계약을 모집하는 경우 회사가 음성녹음자료를 유지·관리할 수 있도록 합리적인 위탁계약 체결 기준 및 보험대리점 관리방안을 마련하시기 바람

⑶ 보험금 지급관련 성과평가기준(KPI) 불합리

회사는 장기보험보상팀장(임원)에 대한 성과평가지표에 비급여 심사 조정 항목을 높은 비중(평가 배점 15%)으로 반영하고, 장기(人)보험 위탁 손해사정업자에 대한 평가지표에 비급여 적정보험금 항목을 높은 비중(평가 배점 25%)으로 반영함에 따라

보험금 지급 심사 업무를 수행하는 임직원 및 위탁손해사정업자에게 보험금의 삭감 또는 면책 유인으로 작용하여 보험금 부당 삭감·면책 등 소비자 피해가 발생할 가능성이 있으므로

앞으로는 소비자 피해 유발 소지가 있는 평가지표는 배제하거나 불가피한 경우 배점을 최소한으로 반영하는 등 신속·정확하고 공정한 보험금 지급 관행이 정착될 수 있도록 합리적 성과평가 기준을 마련하시기 바람

⑷ 보험금 수령 방법 변경시 업무처리 불합리

보험수익자가 사망보험금이나 장해보험금의 전부 또는 일부에 대하여 나누어 지급받거나 일시에 지급받는 방법으로 변경하는 업무와 관련하여,

회사는 보험금 수령 방법을 변경할 수 있다는 사실을 안내하도록 정하지 않고, 안내 시점에 대하여도 정하지 않고 있으며, 변경 청구서 양식도 마련하지 않는 등 보험금 수령방법 변경과 관련한 구체적인 업무절차를 마련하지 아니함에 따라

보상담당자가 고객에게 보험금 수령 방법을 변경할 수 있다는 사실을 알리지 않거나, 보험금 지급시점*에서야 보험금 수령 방법을 변경할 수 있다는 사실을 알리고 있으며, 고객이 유선으로 보험금 수령 방법 변경을 신청하는 경우 관련 증빙을 보관하지 아니하는 등 보험금 수령 방법 변경시 업무처리가 불합리하므로,

* 분할지급 보험금을 일시금으로 변경하는 경우 보험금 청구시점에 변경 신청하는 경우와 보험금 수령시점에 변경 신청하는 경우의 보험금이 달라짐

앞으로는 보험금 청구시 보험금 수령 방법 변경이 가능함을 안내하고, 변경 청구서 양식을 마련하는 한편, 고객이 전화로 변경을 신청하는 경우 통화 내용을 녹취하는 등 보험금 수령 방법 변경 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(5) 실손보험 급여 본인부담금 상한 초과액 보상 절차 미흡

실손보험계약에 대한 보험금 지급과 관련하여 회사는 피보험자가 지급한 급여 본인부담금 항목의 금액이 건강보험공단의 본인부담상한액[1]을 초과할 것으로 추정[2]되는 경우, 본인부담상한액 초과 예상금액을 미리 공제한 나머지 금액의 일정비율을 약관에 따라 지급하고 추후 피보험자가 본인부담상한액 변경 통지를 하면 정산을 하고 있는데,

1) 의료비 부담 경감을 위해 건보공단에서 본인부담금이 개인별 상한액(81만원~582만원)을 초과하는 경우 그 초과액을 환급하는 제도(「국민건강보험법시행령」 제19조)

2) 본인부담상한액은 건강보험 가입세대별 소득분위에 따라 결정되는데, 당해 소득분위는 익년도 9월경 확정되어 통지되므로 보험금 청구 당시에는 본인부담상한액이 확정되지 않은 상태임

최초 보험금 청구·지급 단계에서만 이를 안내하고 본인부담상한액 확정 시점에는 별도로 안내하지 않아 보험금 정산이 누락될 가능성이 있으므로

앞으로는 건강보험공단의 본인부담상한액 확정 및 초과금 환급 시점에 연간 의료비가 본인부담상한액을 초과하는 등 소득분위 관련 보험금 변동 가능성이 있는 고객을 대상으로 별도로 안내하는 절차를 마련하는 등 업무 절차를 개선하시기 바람

(6) 질병 치료를 위한 보험금에 대한 상계 업무 부적정

피보험자의 치료 및 장애회복을 위해 지급되는 실손의료비 등 보험금의 경우 보험수익자의 기본적인 생활을 보장하기 위한 보장성 보험의 취지에 따라 회사가 보험수익자를 상대로 보유한 채권과 상계하는 행위는 제한*되는데,

* 보험회사의 일방적인 상계는 금지되며 보험수익자가 동의하는 경우에만 상계 가능

회사는 보험수익자에게 상계에 대한 거부권을 행사할 수 있다는 사실을 충분히 알리지 않은 채 보험수익자가 동의하였다는 이유로 회사가 보유한 과다지급 보험금 등 채권과 보험수익자에게 지급해야할 보험금을 상계처리하는 등 실손의료비와 같은 질병 치료를 위한 보험금에 대한 상계 업무가 불합리하므로

앞으로는 질병치료를 위한 보험금에 대하여 원칙적으로는 회사가 보험수익자를 대상으로 보유한 채권과 상계하여 처리하지 않도록 하고, 예외적으로 보험수익자가 상계처리를 먼저 요청하거나, 상계에 대한 거부권을 행사할 수 있다는 사실을 고지받았음에도 상계처리에 동의하는 경우에 한해 채권과 상계할 수 있도록 관련 업무 절차를 개선하시기 바람

⑺ 대체투자 심사 기준 불합리

회사는 대체투자시 내규 「OO지침」, 「OO기준」, 「□□가이드라인」등에 따라 내부 신용등급을 산출하고 투자조건을 설정하는 등 투자심사를 실시하고 있는데, 아래와 같은 점에서 대체투자 심사 기준이 불합리하므로 관련 업무를 개선하시기 바람

㈎ 담보권 순위에 따른 위험도 구분 미흡

회사는 부동산 간접 투자시 재무위험과 비재무위험을 고려하여 신용등급을 산출하고, 산출된 신용등급을 고려하여 투자 가능 여부를 고려하고 있는데,

내부 신용등급 산출을 위한 평가표에 담보권 순위에 따라 평점을 조정하는 항목이 없어 선순위 대출과 중·후순위 대출의 위험도 차이를 반영하지 못함에 따라 위험이 큰 중·후순위 대출의 내부 신용등급이 선순위 대출에 비해 더 높게 산출될 가능성이 존재하므로 담보권 순위를 고려하여 내부 신용등급이 합리적으로 산출될 수 있도록 관련 내규를 개선하시기 바람

㈏ 신용등급평가표상 부채상환계수(DSCR)의 정의 불명확

내부 신용등급 산출을 위한 평가표상 중·후순위대출에 대한 DSCR(부채상환계수)의 정의(산식)가 명확하지 않아 DSCR을 LLCR(대출기간상환계수)로 혼용하여 적용한 사례*가 있으므로, 용어 정의를 명확히 하는 등 관련 내규를 개선하시기 바람

* OO3호

㈐ 수익성 요건 불합리

회사는 투자 최소 자격 요건으로 부동산과 인프라 투자에 대하여 사업성 평가등급 기준(BBB+ 이상)을 부여하고, 부동산 투자 중 중·후순위 대출 및 지분투자에 대하여는 선순위 대출에 비하여 최소 사업성 평가등급 기준을 1단계 완화(BBB이상 또는 미적용)하는 대신 최소 요구수익률 기준을 마련하고 있으나,

부동산 투자와 성격이 유사한 인프라 투자에 대하여는 중·후순위대출 및 지분투자에 대한 최소 요구수익률 기준이 없으므로 기준을 마련할 필요가 있으며,

지분투자가 중·후순위 대출 대비 투자위험이 높은 편임에도 불구하고 지분투자와 중·후순위 대출의 최소수익률 산출 방법*간에 정합성이 부족함에 따라 해외부동산 지분투자의 최소 요구수익률이 메자닌의 최소 요구수익률보다 낮아지는 상황**이 발생하고 있으므로 최소수익률 산출 방법을 합리적으로 변경하시기 바람

1) 최소요구수익률 산출방법: (중·후순위대출) Max(4.5%, 美국채10년+230bp), (지분투자) 국고채5년+200bp

2) 2021.7월 기준 해외부동산 투자의 최소요구수익률 : (중·후순위대출) 4.5%, (지분투자) 3.8%

㈑ 중·후순위 대출 정의 불분명

투자 대상보다 선순위인 대출이 존재하는 경우 명칭에 관계없이 중·후순위 대출로 분류하여 심사 기준을 적용하는 것이 타당하나, 이른바 '선순위 B-note[1)]'에 대하여 선순위 대출과 동일하게 취급하여 투자한 사례[2)]가 있으므로

1) 담보대출(부동산 자체를 담보로 함)과 메자닌(부동산을 보유한 SPC의 지분을 담보로 함)이 있는 경우 담보대출이 메자닌에 비하여 선순위이므로 '선순위'로 부르지만, 담보대출 내에서 다시 A-note, B-note, C-note 등

으로 순위가 나뉘므로 A-note 만이 진정한 의미의 선순위 대출에 해당

2) OO, □□ 등

선·중·후순위 대출 등 담보권 순위를 경제적 실질을 고려하여 정의할 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

⑻ 투자 일임계약 운영 미흡

㈎ 운용성과 측정 방식 불합리

회사는 자산운용회사(이하 '운용사')와 채권 투자 위탁(투자 일임) 계약을 체결하는 경우, 운용사에 운용목적, 운용전략, 투자제한, 성과측정, 계약취소에 관한 사항 등이 기록된 투자기준서를 제공하고 있고, 동 투자기준서상 정량·정성평가, 투자기준서 준수 여부, 리스크 관리 능력 등을 고려하여 재계약을 실시하고 있는데,

운용사에 대한 정량평가(수익률[1] 및 듀레이션 개선 정도[2])시 그 대상자산을 전체 위탁자산이 아닌 교체매매한 채권으로만 정하고 있어 운용성과를 정확히 반영하지 못하고 있고,

1) {매도채권 액면 × (매입수익률 - 매도채권보유이원) × 잔존만기 + 매각손익} / 거래규모

2) 가중평균 매입듀레이션 - 가중평균 매도듀레이션

정성평가 항목(시장정보 제공, 리서치의 질 등)은 운용담당자 3인 이상이 참여하여 점수를 부여하고 있는데, 일부 항목(수익률 예측)은 정량평가가 가능함에도 정성평가를 실시하고 있고, 정성평가의 비중(40%)이 높아 평가자 주관에 따라 평가가 달라질 우려가 있으므로

앞으로는 운용사 성과평가시 일관성 및 객관성을 확보할 수 있

도록 교체매매 채권만이 아닌 전체 위탁 자산을 대상으로도 연간 성과를 측정할 수 있도록 하고, 정량평가 비중을 확대하는 등 운용사 성과 평가 기준을 개선하시기 바람

㈏ 운용사별 위탁 한도 기준 부재

회사는 운용사에 국내 채권 투자 일임 계약시 성과평가 순위에 따른 위탁금액을 배분하기 위한 기준을 마련하지 않아 각 운용사별 직전년도 성과평가 결과와 무관하게 위탁 한도가 조정*되고 있으므로

* 2020년 성과평가 결과 4위를 기록한 OO운용의 위탁한도 금액이 직전년도 대비 68.8%(0.8조→1.35조) 증가한 반면, 3위인 □□운용은 12.5%(1.2조→1.35조), 2위인 ◈◈운용은 50.0%(1.2조→1.8조), 1위인 △△은 7.1%(4.2조→4.5조) 증가

위탁 한도 설정 시 성과평과 결과 등과 연계하도록 위탁 한도 부여 기준을 마련하시기 바람

⑼ 정보처리시스템 감리업무 수행 미흡

내규 「OO 매뉴얼」에 따르면 외부감리 실시 대상*을 정보화 과제 사업비 50억원 이상 등으로 정하고 있어,

* < 외부감리 실시 대상 ('20.6.1. 개정 기준) >
① '정보화 과제 사업비'가 50억원 이상이면서
② 시스템 신규 구축, 전면 재구축 또는 대고객 업무 등으로 영향도가 커서
③ 해당 사업에 대하여 독립성 및 기술적 적격성 확보가 필요한 경우

검사착수일(2021.7.5.) 현재 기 완료된 'ERP 고도화 프로젝트'[1]의 경우 정보화 과제 사업비가 OOO억원으로 사업규모가 크고 중요 정보시스템에 전반적으로 영향을 주는 전자금융업무와 관련된 사업이므로 외부감리를 실시할 필요가 있었는데도, 회사는 동 프로젝트가 본 사업인 'ERP 구축사업'[2]에 대한 개선사업이며 본 사업 추진시 외부감리를 실시[3]하였다는 사유로 감리를 실시하지 않았으며

1) □□, '18.1.1.~'18.7.31.
2) ○○, '14.12.30.~'17.12.31.
3) ◈◈, '15.7.8.~'17.12.31. (3단계 상주감리 수행)

외부감리 실시 기준이 높아 검사대상기간 중 IT 개발사업 277건 중 외부감리를 실시한 사업은 6건(2.2%)에 불과하므로

정보처리시스템 구축·운영의 안전성 및 효율성이 확보될 수 있도록 외부감리 실시 기준을 합리적으로 개선하시기 바람

⑽ 프로그램 변경통제 미흡

내규 「OO매뉴얼」의 변경관리 절차에 따라 Biz Space(IT 서비스 요청) 및 IT Space*(IT 서비스 관리) 등의 시스템을 통해서 외주직원이 프로그램 변경을 수행하고 있으나

* IT부서 자체개선의 경우 Biz Space 시스템을 통하지 않고 IT Space 시스템에 서비스 요청 등록

현업 부서에서 요청한 프로그램 변경을 수행하는 경우 현업 직원이 인수 테스트를 수행한 결과를 Biz Space 시스템에 “완료”, “정상” 등으로만 입력하고 별도의 결과 파일을 첨부하지 않고, IT부서 자체개선에 따라 프로그램을 변경하는 경우 외주직원이 인수 테스트까지 수행하고 삼성화재 담당자의 테스트 과정을 거치지 않는 등 테스트가 충실히 이루어지지 않아 어플리케이션 장애가 발생한 사례*도 있었으므로

* 검사대상기간 중 발생한 어플리케이션 장애 34건 중 프로그램 변경 테스트 미흡으로 인한 장애 7건(20.6%) 발생

프로그램 변경 후 테스트가 충실히 이루어질 수 있도록 인수테스트 결과 파일을 필수로 첨부하도록 하고, IT부서 자체개선 건에 대해서는 삼성화재 담당자의 테스트 검증을 거치도록 하는 등 프로그램 변경통제 절차를 개선하시기 바람

⑾ 일괄작업 오류에 대한 통제 미흡

내규 「OO 매뉴얼」에 따르면 배치운영자는 일괄작업이 비정상적으로 처리되거나 오류가 발생하였을 경우 그 원인을 파악하여 조치한 후 작업 요청 프로세스 및 승인 절차를 밟아 재작업 하고, 배치관리자는 배치통합관리시스템*에서 업무 영역의 오류 발생 건에 대하여 조회하며 확인하여야 하는데도

* 일괄 작업 등록 및 수행 요청, 오류 발생시 오류 원인, 대책 등 입력 및 재수행 요청을 처리하는 일괄작업 운영관리 시스템

오류가 발생한 경우 배치운영자가 동 시스템의 이벤트 조치내역 입력 화면에 오류 원인 및 대책을 공백 또는 숫자 등 의미

없는 값으로 입력한 사례[1]가 있고, 배치관리자가 오류 발생 건에 대해 확인[2]했는지 여부를 기록하지 않아 책임자의 승인을 거쳤는지 확인하기 어려우므로

1) 2016.10.1.~2021.6.30. 기간 중 발생한 오류 19,906건 중 1,267건(6.4%)
2) 일괄작업 오류발생 사실만을 알림톡으로 발송

일괄작업 오류 발생 시 배치운영자는 오류 원인 및 대책을 시스템에 구체적으로 입력하고, 입력 내용에 대한 배치관리자의 승인을 거친 후에 일괄작업 재수행 절차가 이루어질 수 있도록 관련 시스템을 개선하시기 바람