경영유의사항·개선사항 공개

1. 금융회사명 : SK엠앤서비스㈜ 보험대리점

2. 제재조치일 : 2018. 10. 5.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	경영유의사항 2건, 개선사항 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 불완전판매 예방을 위한 내부통제체계 강화(보험영업 #079999)

SK엠앤서비스(주)의 준법감시인과 그 보조조직인 준법감시팀은 회사의 '보험대리점업 내부통제기준'에 따라 내부통제 활동을 수행하면서,

(1) 본점의 영업관리조직 및 TM센터에 대하여 법규준수 관련 교육 및 현장점검 실시 등 내부통제 활동 계획 및 결과*, 기타 내부통제 관련 현안사안을 대표이사 및 이사회 등 경영진에게 보고하는 체계를 갖추지 않았고,

* '17년중 정기교육 2회, 신규센터교육 3회 총 5회, 1,585명에 대하여 준법교육 실시, 영업현장 정기점검 등 25회 실시

(2) 보험회사와의 위탁계약서에 따라 소속 보험설계사가 위법·부당행위를 한 경우 보험회사가 해당 사실을 통보하고 보험대리점이 직접 제재하는 것이 필요한데도, 대부분의 경우 보험회사가 직접 조치수준을 결정하여 제재*하거나 일부는 보험대리점·보험회사 모두가 조치하지 않은 사례가 있으며

* '17년중 보험대리점이 보험회사로부터 통보받은 제재(교육실시, 수수료환수, 영업정지, 해촉)내역은 32건에 불과하나 보험회사는 실제로 373건을 제재

(3) 보험설계사 대상 상품교육자료에 대한 점검 절차가 없어 상품별 특성에 맞는 설명의무 관련 내용*이 누락된 사례가 있으므로,

* 저축성보험의 경우 사업비 등을 공제한 저축성 보험료만 적립된다는 사실, 어린이보험의 경우 입원일당이 주계약(2만원) 및 특약(3만원)으로 구분된다는 사실 등 보험상품 설명시 준수사항 등

향후 보험대리점 영업과 관련하여 준법감시 관련 주요 이슈를 경영진에게 보고하는 체계를 마련하고, 부당행위 보험설계사에 대하여 직접 제재하도록 하며, 보험설계사 대상 상품교육자료 강의 내용을 점검하는 등 건전한 모집질서 유지를 위한 내부통제체계를 재정립하시기 바람

(관련부서 : TMS그룹)

(2) 통화품질모니터링 업무의 실효성 제고(보험영업 #070399)

SK엠앤서비스(주)는 「보험업법」 제87조 제4항 및 동 시행령 제33조의2 제1항, 규정 제4-11조 제1항 및 별표 5의6에 따라 '17.4월부터 매월 전화를 이용하여 체결한 보험계약에 대하여 통화품질모니터링(이하 'QA')을 실시하면서

(1) 보험상품의 특성이나 민원 다수 유발 보험설계사 등을 고려하지 않고 무작위로 QA실시 대상 보험계약을 선정하였으며, 전체 통화내용중 보험계약의 청약을 권유하는 부분(상담단계)은 제외하고 보험계약자의 가입의사 형성 후 통화내용(확인단계)에 대해서만 QA를 실시한 사례가 있고,

(2) QA실시 결과에 따른 제재기준을 관대*하게 운영함에 따라 보험설계사가 불완전판매를 하여도 이에 대한 실효성 있는 제재조치**를 취하지 않으며,

* 6개월동안 보험상품 내용 허위안내 누적 적발건수가 20회에 이르러야 교육을 실시하며, 교육 참가시 누적된 벌점을 모두 해소

** QA실시 결과 '17년 중 보험상품 내용 허위안내 776건을 적발하였으나 실제 제재는 19회 교육실시

(3) QA실시 결과 불완전판매로 판단된 경우 해당 보험설계사가 재안내하도록 하고 있으나 실제로 재안내를 실시하였는지 여부를 확인하는 체계를 구축하지 않으므로,

향후 QA실시 대상 보험계약 선정기준을 마련하고 QA시 전체 통화내용을 점검하며, QA결과에 기초한 설계사 제재 조치 및 설명불충분 부분에 대한 재안내 여부 확인제도 운영 등을 통하여 QA제도의 실효성을 제고하시기 바람

(관련부서 : TMS그룹)

나. 개선사항

(1) 보험모집조직의 성과평가 및 시책집행 평가기준 불합리(보험영업 #070399)

SK엠앤서비스(주)는 전화로 보험을 모집하는 TM센터의 성과를 평가하고 보험설계사에게 금품 및 POM DB 우선 배정 등 시책을 집행할 때, 영업성과 뿐만 아니라 완전판매 관련 지표를 반영하는 것이 바람직함에도,

신계약 모집실적, 전화시간, 신규 보험설계사 위촉 등 영업성과만을 고려하고 불완전 판매 발생 여부 등에 대해서는 거의 반영하지 않으므로,

TM센터에 대한 평가 및 보험설계사에 대한 시책집행 기준에 완전판매 관련 지표를 반영하는 등 관련 업무처리절차를 개선하시기 바람

(관련부서 : TMS그룹)