경영유의사항 등 공개

Ⅰ. 금융회사명 : 현대해상화재보험㈜

Ⅱ. 제재조치일 : 2021. 6. 15.

Ⅲ. 제재조치내용

제재 대상	제재 내용
기 관	경영유의사항 4건, 개선사항 31건

※ 경영유의사항 및 개선사항은 제재사항과 분리하여 공개되는 것이며, 제재사항은 추후 별도 공개 예정

Ⅳ. 제재대상사실

1. 경영유의사항

가. 이사회 운영 강화 필요

회사는 이사회 운영에 참고할 수 있도록 내규「지배구조 내부규범」을 통해 이사회의 활동내역을 기초로 연 1회 이사회 운영실적 등에 대하여 공정하게 평가하도록 규정하고 있어 합리적인 이사회 평가기준을 만들어 운영할 필요가 있으나

전체 이사회 참석률이 2019년 기준 **.*%로 국내 손보사 평균(98.4%) 대비 매우 저조한 수준인데도 검사대상 기간 중 이사회 활동에 대해 평가를 실시하면서 이사회 참석률을 만점으로 평가하는 등 평가기준이 불합리하게 설정되어 있고, 최근 3년 연속 전체 이사회 참석률이 지속 감소하고 있음에도 별도의 조치를 하지 아니하고 있으므로

이사회 평가방식을 개선하여 이사회 의장 또는 위원 선임 시 활용할 수 있도록 하고, 이사회 회의 일정 조정가능성을 열어두는 등 이사회 참석률을 제고하는 수단을 마련하여 이사회 운영방식을 개선할 필요

나. 자회사 등 계열사 거래 관련 내부통제강화 필요

회사는 자회사 등 계열사 거래에 대한 내부검토를 강화하기 위해 내규「□□기준」및「△△지침」등을 통해 전결권자가 임원 또는 본부장 이상인 계열사 거래에 대한 사전감시(이하 '일상감시'라고 함)를 하도록 규정하고 있는데

내규「◎◎규정」상 일부 거래는 최초 계약은 본부장 이상의 전결로 규정되어 있으나 갱신계약은 부서장 전결로 규정되어 있어 일상감시 대상에서 제외됨에 따라 최초 거래 원안품의 후 상당기간이 경과하거나 거래조건 및 금액이 변경된 경우 등은 거래 절차 및 내용의 적정성에 대하여 재검토할 필요성이 있음에도 일상감시를 실시하지 않을 가능성이 있음

또한 일상감시 이전에 업무 담당부서에서 법규준수 여부 등을 자체점검하기 위한 체크리스트에는 가격산정 방법, 견적서 징구 등 내규 절차준수 여부 등에 대한 점검항목이 구체적으로 마련되어 있지 않고, 체크리스트 점검사항을 기재 누락한 경우에도 일상감시 수행시 이를 지적·보완하지 아니한 사례가 발견되는 등 체크리스트의 운영이 미흡하며

일상감시 누락여부를 점검하는 절차를 별도로 운영하지 않는 등 일상감시에 대한 점검체계가 부재하여 일상감시를 거치지 아니하고 계열사 거래가 진행될 우려가 있으므로

자회사 등 계열사 거래에 대한 일상감시 대상을 확대하고, 체크리스트의 점검필요 항목을 구체화하여 각 점검항목별로 빠짐없이 검토·기록하며, 일상감시 누락 여부를 점검하는 절차를 마련하는 등 계열사 거래에 대한 내부통제를 강화할 필요

다. 투융자심의위원회 운영 강화 필요

(1) 리스크관리 부문의 견제 기능 미흡

자산운용과 관련하여 투융자심사 최고 의사결정기구인 투융자심의위원회의 의사결정 과정에서 자산운용 부문과 리스크관리 부문간의 견제와 균형이 적절하게 유지되어야 함에도 불구하고,

투융자심의위원회 위원의 구성 및 의결 정족수 요건상 리스크관리 부문의 반대의견에도 불구하고 안건이 통과되는 사례가 발생하고 있고,

회사 내규「□□지침」에 따라 자산운용부서는 투융자의견서를, 심사담당부서는 심사보고서를 투융자심의위원회에 보고하도록 규정하고 있으나, 리스크관리부서의 리스크 영향 검토자료는 단순 참고자료로만 제공하고 있어 리스크관리 부문의 의견이 적절하게 논의되지 못하는 등 자산운용 투자의사결정 과정에서 리스크관리 부문의 견제 기능 작동에 한계가 있으므로,

투융자심의위원회 의사 결정시 리스크관리 부문의 의견이 충분히 반영될 수 있도록 투융자심의위원회 위원의 구성 및 의결 정족수 요건 등에 대한 개선방안을 마련하여 이를 관련 내규에 반영할 필요

(2) 투융자심의위원회 서면 개최 근거 미비

회사 내규 「□□규정」에 투융자심의위원회 위원 구성, 소집절차, 의사결정 방법 및 심의사항 등을 정하고 있는데

회사는 동 규정상 투융자심의위원회의 서면개최 근거가 없음에도 불구하고 2016.3월~2018.5월중 총 4회에 걸쳐 투융자심의위원회를 서면으로 개최한 사실이 있으므로 향후 불가피한 경우에 한하여 투융자심의위원회를 서면으로 개최할 수 있도록 관련 내규에 서면개최 요건 및 절차를 엄격하게 규정할 필요

(3) 충분한 투자심사기간 부여 등 필요

회사 내규 「□□지침」에서 자산운용부서는 투융자 결정 이전에 해당 투융자 건에 대한 심사의뢰를 서면으로 요청하도록 정하고 있으나, 투자심사기간에 대한 내용을 별도로 정하지 않고 있어 자산운용부서는 투자심사부서에 투자심사를 하기 위해 필요한 충분한 기간을 부여하지 않고 있고

투자심사부서는 회사가 투융자심의위원회의 심사 없이 매입 가능한 채권 pool을 규정하는 채권유니버스를 매년 마련하여 운영하고 있으나 자산운용부문장의 전결로 처리하고 관련 사항을 투융자심의위원회에 보고하고 있지 않으므로

향후 투자심사부서에 충분한 투자심사기간을 부여하고 투융자심의위원회에 채권유니버스 선정안을 보고하는 등 자산운용 관리 절차를 강화할 수 있도록 관련 내규를 개정할 필요

라. IT부문 감사업무 강화 필요

회사는 IT감사업무를 수행하기 위하여 감사부서에 IT전문감사인(2명)을 지정하여 운영하고 있으나, 2018.1월 추가로 지정된 IT전문감사인 1명은 배치된 이후 실시한 IT부서에 대한 종합 및 부문 감사와 일상감사에 참여하지 않는 등 IT전문감사인의 활용도가 미흡

내규 「□□지침」에 따르면 IT부서자체감사인은 IT부서 자체감사업무만 수행하는 것을 원칙으로 정하고 있는데, △△본부(△△파트) 및 ◎◎본부(◎◎파트)에 각각 1명씩 IT부서자체감사인을 배치·운영하면서 CISO본부 소속 IT부서자체감사인은 자체감사업무를 30%만 수행하고 있고

IT부서 내의 독립적인 지위를 갖도록 운영하여야 하는 IT부서자체감사인의 인사평가를 감사대상 업무를 수행하는 소속 파트장이 평가하여 자체감사 업무의 독립성이 결여될 우려가 있으며

동 내규에 자체감사에 대한 감사수행계획 및 사후처리결과 보고 등 세부절차를 정하지 않아 자체감사 실시가 지연되고 사후처리결과를 보고하지 않는 등 자체감사 업무처리가 미흡

IT감사 및 IT부서자체감사는 IT부문 전 영역을 대상으로 실시하여야 하는데도 IT관련 업무를 수행하는 ◇◇본부에 대하여 IT감사 및 IT부서자체감사를 실시한 바 없으므로 ◇◇본부를 대상에 포함하여 감사를 실시할 필요

○○파트 소속 IT전문감사인을 적극 운용하는 한편, IT부서자체감사인의 업무 독립성이 확보될 수 있도록 IT부서 자체감사업무만 전담토록하고 평가체계를 개선하며, IT자체감사 세부절차를 마련하고 ◇◇본부를 감사 대상에 포함하는 등 IT부문 감사업무를 강화할 필요

2. 개선사항

가. 특수관계 공익법인에 대한 기부금 사용내역 관리 미흡

회사는 특수관계 공익법인에 자산을 무산양도 하는 경우에 공익법인의 사용내역 명세서를 금융감독원에 제출해야 하고, 동 명세서에는 기부금의 구체적 사용내역이 기재되도록 함이 타당함에도

회사가 '□□□'에 대한 기부금(2018~2019년 기간 중 **억원)에 대해 금융감독원에 제출한 명세서에는 사용내역별 금액이 없이 전체 금액만 기재하는 등 사용내역의 구체성이 부족하므로

특수관계 공익법인에 자산을 무상으로 양도한 경우 연간 후원금 집행 후 구체적인 사용내역 기재가 있는 명세서를 금융감독원장에게 제출할 필요

나. 연수원 임대차 계약 관리 미흡

회사는 회사 소유 연수원을 자회사인 □□㈜에게 임대차 계약을 통해 임대하고 있고, 당해 임대차 계약은 임차인은 임대인의 서면동의 없이는 제3자로 하여금 연수원을 사용하게 할 수 없도록 정하고 있으나

회사는 임차인인 □□㈜이 회사의 서면동의 없이 제3자에게 연수원을 대관하고 있음에도 별도의 조치를 하지 아니하는 등 연수원 임대차 계약 관리가 미흡하므로

임대차 계약에 부합하게 연수원 대관 업무가 수행될 수 있도록 서면동의서 작성 등 연수원 임대차 계약 관리상 미비점을 보완 운영할 필요

다. 어린이보험 다자녀가정 할인제도 운영 미흡

회사는 어린이보험을 판매하면서 피보험자의 형제·자매가 2명 이상인 경우 보험료를 할인하는 '다자녀가정 할인*' 제도를 운영중이며 이를 계약자에게 안내하고 있는데, 계약자가 이를 인지하지 못하였거나 할인이 누락되었을 가능성에 대비하여 계약자의 기존의 어린이보험 가입내역을 조회하여 동 할인제도의 적용 가능성이 있을 경우 계약자에게 추가로 안내하고 있으나

* 형제·자매가 2명일 경우 영업보험료의 1%, 3명 이상일 경우 영업보험료의 3%

할인가능 대상계약 추출시 현재 유지 중인 어린이보험의 가입내역을 기준으로 하고 있어, 최근 계약을 해지하였거나 다른 보험에서 부모·자녀 관계로 가입한 경우에는 할인제도 적용에 대한 추가 안내가 누락될 가능성*이 있으므로

* '16년 이후 신계약에 대하여 점검결과 '다자녀가정 할인' 추가 적용 가능성이 있는 계약은 ***건 (旣할인적용 ***건)

'다자녀가정 할인' 제도 적용 가능성을 안내할 때에 해지된 계약과 어린이보험 이외의 장기보험계약을 포함하여 추출할 수 있도록 개선할 필요

라. 선임계리사의 기초서류 공시 점검업무 미흡

회사 내규 「□□규정」에는 선임계리사가 공시된 기초서류의 일치 여부를 확인하고, 이와 관련된 검증의견서를 매분기 대표이사의 결재를 받도록 규정하고 있는데

검사대상기간 중 공시자료 관련 검증의견서에 모두 '적정'으로 표시되었음에도 준법감시부서가 반기별로 실시하는 공시 사후점검 결과 오류사례*가 발견되었고

* '19.상반기 기초서류 등록 오류 *건, '20.상반기 기초서류 등록 오류 *건

검증의견서 관련 증빙자료가 구비되어 있지 않으며, 관련 규정 등에서 검증의견서 작성 관련 점검 범위 및 방법 등 세부적인 절차가 마련되어 있지 않는 등 상품공시 점검 관련 업무가 미흡하므로

실질적인 공시 점검이 이루어질 수 있도록 공시 수행·검증·점검 부서간 프로세스 개선에 대한 검토를 실시하여, 검증의견서 양식 개정 및 공시 관련 매뉴얼 보완 등을 통해 공시검증 관련 절차 및 보고체계를 개선할 필요

마. 장기보험 재보험리스크 관리 불합리

회사는 내규 「□□지침」에 따라 ERD평가 및 부가급부금비율 평가 결과 등 위험전가평가* 내용을 위험관리위원회에 부의하여 보고하고 있으나, 부의 안건에 재보험 위험전가평가에 사용한 통계, 가정 변경 등에 관한 내용이 누락되어 있으며

* 손해보험 재보험계약의 경우 재보험자 기대손실(Expected Reinsurer's Deficit, 'ERD')평가, 생명보험과 제3보험 재보험계약의 경우 부가급부금비율 기준을 적용

「□□매뉴얼」에서 보험위험전가평가 결과에 대한 리스크관리부서의 내부검증 절차를 규정하고 있고, 체크리스트 운영을 통해 관련 규정 부합 여부 및 필요 현금흐름 포함 여부 등을 기준으로 점검하고 있으나, 검증의뢰 및 검증결과 통보가 문서로 이루어지지 않고 검증 필요사항에 대한 보완 필요성*이 있으며

* 적용 통계, 가정 등에 대한 세부 검증기준 마련 등

ERD평가시 사용한 산출가정① 및 부가급부금비율평가시 사용한 사고발생시 손해율 기준② 등이 불합리하였던 사례가 있으므로

① ERD 평가시 예상 출재손해율 평균자료는 직전 10년 자료를 사용하였으나, 별도 근거 없이 표준편차를 평균자료의 범위(10년)와 달리 직전 5년 자료 사용

② 부가급부금비율 평가시 사고발생 손해율 기준을 예상 손해율 수준 등과 관계없이 과거 경험손해율을 그대로 가정에 사용

위험전가평가 결과에 대한 실질적인 논의가 이루어질 수 있도록 관련 통계 등을 위험관리위원회 부의 안건에 포함하여 위원회 운영을 보완하고

위험전가평가에 사용한 통계자료, 가정 및 산출경과 등을 문서화하여 공문을 통해 검증을 의뢰하고, 검증부서는 적용 통계 및 가정 등에 대한 세부 검증기준 등을 포함한 객관적인 검증절차를 마련하여 결과를 피드백하는 등 내부통제를 강화하며

각 계약에 맞는 적절한 가정을 통해 보험위험전가평가가 실시될 수 있도록 관련 내규를 정비할 필요

바. 계약전환용 실손보험 표준상품설명대본 불합리

회사는 TM채널을 통해 2019.9월부터 기존 舊실손보험 보유 고객의 新실손보험 전환을 위한 계약전환용 실손의료비보장보험 상품을 판매하면서

표준상품설명대본 상 기존 舊실손 계약과 新실손 계약간 자기부담금 비율이 달라질 수 있음을 고객에게 안내하고 확인*받고 있으나

* "새로 가입하는 보험은 기존 계약 대비 자기부담금 비율이 달라질 경우 고객님이 부담하게 될 자기부담금액이 달라질 수 있습니다. 해당 내용 확인하셨습니까?"

동 내용만으로는 舊실손보험 가입자의 경우 新실손보험 전환시 기존 보유계약과의 자기부담금 차이 및 보장범위 차이 등을 충분히 이해하지 못할 가능성이 있으므로

해당 표준상품설명대본에 계약전환 내용의 주요사항 등을 고객이 정확히 인지할 수 있도록 舊·新 실손 상품간 비교안내사항을 추가하는 등 해당 표준상품설명대본을 보완·개선할 필요

사. 일반보험 해지환급금 계산방법 규정 미흡

회사 배상책임보험 등 일반보험 약관에 따르면 계약해지시 "이미 경과한 기간에 대하여 단기요율(1년 미만의 기간에 적용하는 요율)로 계산한 보험료를 뺀 잔액"을 환급한다고 정하고 있으나

해당 보험상품의 보험료 및 책임준비금 산출방법서에는 해약환급금의 산출방법을 명시하지 아니하고 있음에 따라,

최저보험료를 적용①하는 일반보험의 경우 해약환급금 산출방식이 명확하지 아니하므로②, 이와 관련된 보험료 및 책임준비금 산출방법서를 명확히 할 필요

① 담보물건 위험도 등을 적용한 보험료(산출보험료)를 계산하고, 동 보험료가 최저보험료보다 적을 경우 '최저보험료'를 납입보험료로 적용

② 단기요율로 계산시 적용되는 보험료가 납입보험료인지 산출보험료인지 명시되어 있지 않음

아. 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약에 대한 보험금 심사업무 불합리

회사는 타인의 사망보험계약의 경우 피보험자의 서면 동의가 없는 보험계약은 무효이므로 계약체결시 피보험자에 대한 완전판매 모니터링을 통해 피보험자의 자필서명 이행 여부를 확인하고 자필서명의 중요성 등을 안내하고 있으며

내부 업무처리기준 상 보험계약자와 피보험자가 가족 등의 관계일 때에는 자필 서명 누락 여부에 관계없이 보험금을 지급하도록 하고 있음에도

사망보험금 청구시 피보험자의 자필서명에 대한 필적감정을 실시하여 그 결과를 근거로 보험금을 삭감 지급한 사실*이 있으므로

* '18.1.24.~'20.8.13. 기간 중 **건에 대하여 ***백만원 삭감 지급

계약체결시 피보험자의 자필서명을 제대로 확인하고 완전판매 모니터링을 철저히 실시하되, 이를 통하여 확인된 계약에 대하여 합리적인 이유 없이 필적감정을 근거로 보험금을 삭감하지 않도록 보험금 심사업무 절차를 개선할 필요

자. 위탁 손해사정업자에 대한 성과평가지표(KPI) 불합리

회사는 자회사인 위탁 손해사정업자에 대한 성과평가지표(KPI)에 보험금삭감액이 성과지표 산출에 직접 반영되는 손해율(순위, 목표달성율), 실수리표준손해액, 부당청구조정실적 등의 항목을 반영하고 있어

동 성과지표가 위탁 손해사정업자에게 보험금 삭감 또는 면책 유인으로 작용하여 공정한 보험금 지급심사 및 손해사정 업무가 저해될 수 있으므로

보험금 지급심사 및 손해사정 업무가 객관적이고 독립적으로 수행될 수 있도록 평가항목에 보험금 삭감 또는 지급거절을 유발할 수 있는 평가요소를 배제하는 등 합리적인 성과평가기준을 마련할 필요

차. 위탁 손해사정업자의 보험금지급업무 적정성 점검 미흡

회사가 자회사인 □□손해사정법인에 장기보험의 손해사정업무를 위탁하면서 체결한 「△△위탁계약서」에 따르면 1회 보험금이 5백만원 초과 5천만원 이하인 위탁계약 건의 5%에 대해 보험금 지급 전에 전산심사하는 등 위탁 건에 대해 간이심사(전산심사 및 표본심사)를 하도록 되어 있음에도

2018.1.1.~2020.9.30.까지 실제 점검한 건수를 확인한 결과, 1회 보험금이 5백만원 초과 5천만원 이하인 위탁계약 건 대비 전산심사 건의 비율이 *%~*% 수준으로 계약서 상 점검기준(5%)을 충족하지 못하고

회사 「◇◇지침」 상에 간이심사(전산심사 및 표본심사)에 대한 내용이 없고*, 「장기보험 손해사정업무 위탁건 점검방안」에는 전산심사에 대한 내용 없이 표본심사(품질점검)에 대한 내용만 기재되어 있는 등, 지침 상에 간이심사에 대한 점검 대상 선정 기준 및 점검주기 등 구체적인 점검 방법이 규정화되어 있지 않으므로

* '18.12.28. 「◇◇지침」('19.1.1. 개정) 상에 간이심사에 대한 내용을 삭제

간이심사(전산심사 및 표본심사)에 대한 선정기준 및 방법 등을 지침에 반영하고 이를 이행하는 등 자회사인 손해사정법인의 보험금 지급업무에 대한 점검체계를 개선할 필요

카. 보험료 납입면제에 대한 업무처리 프로세스 미흡

회사는 암 진단 등 보험금 지급사유와 보험료의 납입면제 사유가 동일한 계약의 경우 보험금 지급시 보험료 납입면제 관련 업무처리를 실시하고 있으나

담당자의 업무처리 지연 등의 사유로 보험금 지급 후 보험료 환급까지 30일을 초과한 계약이 지속적으로 발생*하고 있으므로

* '18.4분기~'20.3분기 동안 ***건에 대해 납입면제 대상 보험료 환급업무를 30일 이상 지연처리

납입면제 업무처리의 지연이 발생하지 않도록 관련 시스템 및 업무절차를 개선할 필요

타. 의료자문제도 운영 미흡

회사는 「□□매뉴얼」을 마련하여 보험계약자 등에게 의료자문 결과를 설명하고 제3의 전문의료기관을 선정할 수 있음을 안내하도록 정하고 있으나

의료자문 결과 안내 양식에 제3의 전문의료기관에 대한 의료자문 절차 및 관련 비용 안내가 포함되어 있지 않아 보험계약자 등이 관련 내용을 안내받지 못한 사례가 확인되는 등 의료자문 결과 및 제3의 전문의료기관의 자문이 가능(관련 비용은 보험회사가 부담)하다는 사실 등에 대한 안내가 미흡

또한, 특정 자문의사에게 의료자문이 편중되지 않도록 2019.1월부터 「□□매뉴얼」에 자문의사 1인당 자문건수가 월 20건을 초과하지 않도록 점검하여 조치하도록 규정하고 있으나

2019.2.~2020.9. 기간 중 특정 자문의사의 자문건수가 월 20건을 초과하는 경우가 *차례 발생하고, 의료자문 ***건 중 37%(***건)가 상위 **명(전체 ***명)의 자문의사에게 집중되고 있으므로

※ '20.1월~9월 기간 중 상위 20명의 의료자문 비중이 **%(전체 자문 건수 ***건)로 크게 증가

의료자문 결과 및 제3의 전문의료기관에 대한 자문 안내 절차를 강화하고 특정 자문의사에 대한 자문건수를 주기적으로 점검하는 등 의료자문 관련 업무체계를 개선할 필요

파. 소송관련 업무 프로세스 미흡

회사는 「□□지침」을 마련하여 일반, 장기 및 자동차보험에 관하여 회사가 제기하는 소송과 관련한 소송관리위원회의 구성, 역할 및 운영 등의 제반 사항을 규정하고 있으나

보험금 신청금액 및 분쟁금액이 3천만원 이하인 민사 소송 건에 대해서는 소송관리위원회 안건 대상에서 제외하고, 해당 보험금지급 관련부서의 본부장의 승인을 통해 소송 여부를 결정하고 있어 불필요한 소송을 제기하여 보험금 일부지급 또는 계약해지를 유도하는 등 소송업무가 공정한 절차로 운영되지 않을 가능성이 있으므로

지침 상에 보험금 신청금액 및 분쟁금액에 따른 소송관리위원회 안건심의 대상에 대한 조항을 삭제하는 등 보험금액에 상관없이 소송관리위원회의 심의를 통해 소송여부가 결정되도록 소송관련 업무체계를 개선할 필요

하. 연금저축보험 보험계약대출 상환안내 미흡

회사는 연금저축보험의 연금개시 시점에 해당 보험계약에 대한 보험계약대출이 존재하는 경우, 보험계약자가 대출원리금을 상환하지 않고 유지하는 때에 연금액 지급 등으로 연금저축보험 계약의 적립금(해지환급금)이 보험계약대출 금액보다 작아지게 되어, 해지환급금으로 보험계약대출을 상환하더라도 보험계약대출을 모두 상환하지 못하고 추가 금액을 상환하여야 하는 상황이 발생함에도 보험계약대출 상환에 대한 안내가 이루어지고 있지 않으므로

연금지급 등으로 연금저축보험 계약의 적립금(해지환급금)이 보험계약대출 금액보다 작아지는 경우, 계약자에게 보험계약대출 원리금 상환에 대해 안내하는 등 보험계약대출관련 업무가 보험소비자에게 불합리하게 운영되지 않도록 업무절차를 개선할 필요

거. 자산배분위원회 운영 미흡

회사는 내규 「□□규정」에 따라 자산배분계획을 결정하는 자산배분위원회를 매분기마다 개최하고 있는데

해당 규정상 자산배분위원회는 위원간 협의로만 의사결정을 하도록 정하고 있고 회의 성립요건 및 의사결정 정족수 등 자산배분위원회 운영 관련 사항은 정하고 있지 않아 의사결정 체계 및 책임 소재가 불분명하고

대체투자자산 배분안 수립시 투자형태별(기업대출, 대출형, 지분형) 및 상품군별(부동산, SOC, PE/인수, 기타) 분류를 조합하여 배분하고 있으나 투자대상 자산 소재지(국내, 해외)에 따라서는 배분하고 있지 않으므로

향후 자산배분위원회 운영에 있어 회의 성립 및 의결 정족수 요건 등을 명확하게 규정하여 책임 소재를 분명하게 하고, 대체투자자산 배분시 투자대상 자산의 소재지와 상품군별 분류를 함께 고려하는 등 자산배분안을 세분화하여 작성할 필요

너. 특별계정 대체투자 한도 세분화 미흡

회사는 내규 「□□지침」에서 대체투자 한도를 정하고 있으며, 시장상황, 자산운용계획 및 포트폴리오 현황 등을 감안하여 수립한 대체투자 운용한도를 위험관리위원회의 승인을 거쳐 연간으로 운영하고 있는데

해당 내규상 일반계정 대체투자의 경우 상품군*별로 세분화된 자산운용한도를 정하고 있으나, 특별계정(퇴직연금 원리금보장형) 대체투자의 경우 계정 전체에 대한 통합한도만 정하고 있고

* SOC, 부동산, 부동산개발PF, 부동산·건설업, 기타 대체투자 등

위험관리위원회에서 연간 수립하고 있는 자산운용한도의 경우 일반계정에 대해서는 위험수준①별로 세분화된 자산운용한도를 별도로 설정하고 있으나, 특별계정(퇴직연금 원리금보장형) 대체투자의 경우 헤지펀드를 제외하고는 별도의 세분화된 운용한도를 부여하고 있지 않아② 특별계정 대체투자에 대한 리스크관리가 소홀하므로,

① 고위험부동산, 지분형투자, K-ICS고위험자산, Private Equity, 헤지펀드 등
② 직전 분기말 총자산의 10%로만 정하고 있고 대체투자 자산별 운용한도는 설정하지 않음

향후 특별계정(퇴직연금 원리금보장형) 대체투자도 상품군별 및 위험수준별로 자산운용한도를 세분화하는 등 일반계정 수준으로 자산운용한도 관리를 강화할 필요

더. 신용리스크 한도 조기경보체계 미흡

회사는 매년 리스크관리계획을 수립하면서 리스크 한도 관리를 위하여 조기경보체계를 운영하고 있으며, 매월 조기경보수준 도달 여부를 점검하고 있는데

신용리스크 조기경보수준을 위험관리위원회에서 설정한 신용리스크 한도보다 높은 수준 또는 한도의 99% 수준으로 설정하는 등 실질적으로 조기경보체계가 작동하기 어렵게 운영한 결과, 검사대상기간 중 신용리스크 한도를 3차례 초과한 사실이 있으므로

향후 신용리스크 한도 관리와 관련하여 조기경보체계가 적절하게 작동될 수 있도록 신용리스크 조기경보수준 설정 기준 및 조기경보시 대응방안 등을 내규에 반영하는 등 신용리스크 한도 조기경보체계를 개선할 필요

러. 손실한도 초과 유가증권 관리 미흡

회사는 내규 「□□지침」에 따라 원화 상장주식 손실한도를 30%로 정하고 있고, 손실한도를 초과하여 보유하고자 하는 경우 위험관리운영위원회의 승인을 거쳐 해당 사실을 위험관리위원회에 보고하고 있으나

회사가 보유하고 있는 상장주식 중 △△ 및 ◇◇의 경우, 2017.1월 및 12월에 각각 손실한도를 초과하여 관련 절차에 따라 매각보류를 결정한 이후 지속적으로 손실한도 초과 상태를 유지하고 있음에도 불구하고, 2020.7월까지 각각 *회, *회 매각보류를 결정하여 검사종료일 현재까지 손실한도 초과 상태로 해당 주식을 보유하고 있고

비상장주식에 대해서는 손실한도를 설정하지 아니하고 있으며 손실한도를 초과한 주식에 대한 매각보류 등 별도의 관리절차를 마련하고 있지 않아, 회사가 보유중인 비상장주식 중 ○○의 평가손실이 2016.2분기말부터 현재까지 30%를 지속적으로 초과하고 있음에도 불구하고 별도의 관리절차 없이 계속 보유하고 있는 등 손실한도 초과 유가증권 관리가 미흡하므로

향후 손실한도 초과 상장주식에 대해 일정 횟수 이상 매각보류를 결정하는 경우 책임소재를 강화하고 매각보류 횟수를 제한하는 한편, 추가매입이 필요한 경우 사전심사 및 통제장치를 마련하는 등 관리절차를 개선하고

비상장주식 투자에 대해서는 손실한도를 설정하고 이를 초과하는 경우 별도의 관리·보고절차 등을 마련하는 등 관련 내규를 개정할 필요

머. 투자일임계약 운영 미흡

회사는 내규 「□□지침」을 마련하여 위탁 자산운용사 선정대상, 선정절차, 성과평가 및 해지 기준을 규정하고 있고, 국내채권 투자업무와 관련하여 투자일임계약을 외부 자산운용사와 체결하여 운영하고 있는데

국내채권 투자일임계약과 관련하여 위탁 자산운용사 선정기준만 마련하여 적용하고 있고, 위탁금액 배분기준은 마련하고 있지 않아 특정 자산운용사에 대한 위탁금액이 전체 국내채권 투자일임계약 위탁금액의 80%를 초과하는 등 높게 유지되고 있으며

국내채권 투자일임계약 위탁 자산운용사 선정항목별 평가기준을 사전에 확정하지 아니하고 매년 위탁 자산운용사 선정시에 조정하고 있어 평가의 객관성 및 일관성 확보가 어려우며

정량평가가 가능한 항목에 대해 정성평가만 실시*하고 있고, 장기간 동일한 자산운용사와 투자일임계약을 체결하여 운용을 하고 있음에도 불구하고 매분기 및 연간 성과평가만 실시하고 중장기 성과평가는 실시하지 않고 있으므로

* 블라인드 펀드 운용사 선정기준에서는 운용조직(운용인력수 및 평균경력, 인당 펀드수 및 운용규모)을 정량평가 항목으로 분류하고 있으나 투자일임계약 위탁 운용사 선정기준에서는 정성평가 항목으로 분류

향후 유가증권 투자일임계약 체결시 위탁 자산운용사별 위탁금액 배분기준을 마련하여 운영하고, 위탁 자산운용사 평가기준을 사전에 확정하여 선정절차의 객관성을 제고하도록 하며, 위탁 자산운용사의 중장기 운용성과도 정기적으로 평가할 필요

버. 유가증권 자산건전성 분류 및 점검체계 미흡

회사는 내규 「□□지침」에서 시가평가가 가능한 종목에 대해 자산건전성을 '정상'으로 분류하도록 정함에 따라 상장주식, 상장주식형 수익증권 등에 대해 손상 정도와 무관하게 모두 '정상'으로 분류하여 투자자산의 실제 건전성을 반영하지 못하고 있고

非시장성 지분상품*에 대해서는 취득 후 1년 이상 경과한 유가증권에 대해서만 외부평가사에 공정가치 평가를 의뢰하고 있어, 취득 후 1년간 취득원가로 평가함에 따라 평가손실 반영이 지연되고 자산건전성 분류가 왜곡될 우려가 있으며

* PEF 출자금, 비상장주식 등

시가평가가 가능하지 않은 기타 신용등급이 없는 유가증권의 경우 취득원가 대비 공정·고시가격에 의한 평가손실률을 기준으로 자산건전성을 분류하고 있으나 규정화가 미흡*하고, 자산건전성 분류 업무의 적정성을 정기적으로 점검·보고하는 체계가 없으므로

* 내규가 아닌 업무매뉴얼에 분류 근거 마련

시가평가가 가능한 유가증권 및 신용등급이 없는 유가증권에 대한 객관적인 자산건전성 분류기준을 마련·보완하고, 비시장성 지분상품에 대해서도 취득 직후 매분기마다 공정가치 평가금액을 기준으로 평가손실을 인식하여 자산건전성을 분류하며, 정기적으로 분류 결과의 적정성을 점검・보고하는 절차를 마련하여 운영할 필요

서. 보험계약대출 및 재보험미수금 사후관리 미흡

(1) 재보험미수금 관리체계 미흡

회사의 외국재보험미수금 중 '고정' 이하 미수금은 증가 추세로, 부실비율이 높아 자산건전성 확보를 위한 체계적인 관리가 필요한 상황인데

검사기준일 현재 □□파트(기획관리부문)에서 외국재보험미수금의 건전성 분류업무를 담당하면서 업무부서(기업보험부문)로부터 미수현황 및 미정산 사유 등을 회신 받아 점검·관리하고 있으나, 점검 결과에 대한 정기적인 보고체계가 없고, 부서간 업무협조 부족 및 점검부서의 재보험 관련 전문지식 부족 등으로 효율적인 장기 미수금 관리에 한계가 있으므로

재보험 전문지식을 가진 업무부서 내에서 재보험미수금 변동 현황, 자산건전성 분류의 적정성 및 미회수 사유, 회수 계획 등에 대해 정기적으로 점검하고 담당임원 등에 보고하는 체계를 마련하여 운영할 필요

(2) 보험계약대출 부실채권 관리 미흡

보험회사는 '회수의문' 및 '추정손실'로 분류된 자산을 조기에 상각하여 자산의 건전성을 확보해야 하는데

회사는 보험계약대출 중 추정손실로 분류된 금액에 대해 회수가 사실상 곤란함에도 장기간 부실자산으로 보유하고 있으므로 이를 조기에 대손상각할 수 있는 내부기준을 마련·운영하여 자산의 건전성을 확보할 필요

어. 외부 신용평가등급 유효기간 등 관리 소홀

회사는「보험업법」및 관련 규정에 따라 매분기 위험기준 지급여력비율 산출을 위해 회사가 보유하고 있는 투자자산 등에 신용위험계수를 적용하고 있는데

투자자산에 대한 외부 신용평가등급이 유효기간을 경과한 경우 무등급에 해당하는 신용위험계수를 적용하여야 함에도 해당 신용평가등급을 사용하여 신용위험계수를 적용하였고, 해당 투자자산의 자산운용사에 대해 신용평가등급의 갱신을 요구하지 않았으며

일부 투자자산의 경우 유효기간이 제시되지 않고 발급된 외부 신용평가등급을 신용위험계수 산출시 사용하면서도, 해당 신용평가등급의 유효기간, 갱신주기 및 계속 사용가능 여부 등을 점검하지 않는 등 투자자산의 외부 신용평가등급 관리가 소홀하므로

향후 위험기준 지급여력비율 산출시 외부 신용평가등급을 보유한 투자자산의 경우 해당 신용평가등급의 유효기간을 검토하여 적정한 신용위험계수가 적용될 수 있도록 하고

외부 신용평가등급의 유효기간을 고려하여 적시성 있게 신용평가가 지속적으로 이루어질 수 있도록 외부 신용평가등급 관리절차를 개선할 필요

저. 미보고발생손해액 산출방법 변경과정 불합리

회사는 매 결산기말 장기보험의 미보고발생손해액(IBNR)을 산출함에 있어 통계적 방법에 의한 보험금 진전추이 방식을 적용하고 있으며, 2016년~2019년 기간 중 매년 진전계수 선택 방법을 변경하면서

2019년 결산시에는 변경 근거 등을 분석하여 전결권자(부서장)에게 정식 보고한 후 변경한 반면, 2016년, 2017년 및 2018년 결산시에는 담보별 진전계수 추이의 증감 형태만 분석하고 추세 모형의 적합성과 유용성 관련 통계적 분석 등을 수행하지 아니하여 변경 근거에 대한 분석이 부족하였고, 정식 보고절차 없이 변경하는 등 변경 절차가 체계적이지 못하였으며

선임계리사는 2016년~2019년 기간 중 '선임계리사 검증의견서'를 작성하면서, 진전계수 선택방법 변경시 데이터 산출기준 및 진전계수가 적합하다고 판단한 근거와 변경 전·후 산출결과 등을 검증하여 기록하지 않고 단순히 '추세반영'으로만 기재하는 등 검증업무가 미흡하므로

회사는 IBNR 산출시 진전계수 선택에 따른 재무적 영향 등을 고려하여 해당 의사결정의 위임전결 규정을 정비하고, 진전계수 선택방법 변경과정에서 판단 기준 및 변경 전·후 영향분석 등 업무가 체계적으로 수행될 수 있도록 하며, 선임계리사는 이에 대하여 검증한 과정·근거 및 적정성 여부 등을 상세히 기록하여 관리할 필요

처. 준비금적정성평가(LAT) 업무 불합리

회사는 2018년, 2019년 결산시 준비금적정성평가*(LAT) 업무 수행과 관련하여, 무·저해지 상품의 해약률 가정을 설정하면서 기존 장기상품과 해약률 패턴이 상이할 것으로 예상하면서도 경험통계 부족 등을 이유로 기존 장기상품과 동일한 해약률 가정을 적용한 사실이 있으며

* 기적립한 책임준비금이 보험계약의 미래현금흐름에 대한 현행 추정치를 적용하여 계산한 책임준비금보다 부족한 경우 책임준비금을 추가로 적립

회사 내규 「□□지침」에서 선임계리사의 LAT 검증 대상을 '적정성 평가금액'으로만 한정하고 있음에 따라, 선임계리사(부장)가 리스크관리본부(부서장 상무)가 결정한 '최적가정', '민감도 분석' 및 '변동성 분석' 등의 업무에 대하여 별도로 검증하지 않는 등 검증업무가 미흡하므로

미래현금흐름 추정시 경험통계 부족으로 별도 가정을 설정할 경우, 이에 대한 의사결정을 하기 위해 필요한 분석업무 수행 및 보고 등과 관련한 내부관리 절차를 마련하고, 선임계리사가 명확한 권한과 책임을 갖고 LAT 검증업무를 수행할 수 있도록 내규 등을 정비할 필요

커. 자동차보험 지급준비금 산출업무 미흡

회사 내규 「□□지침」 등으로 자동차보험 사고의 표준손해액을 산정하여 보상담당자의 사고발생 건에 대해 개별추산을 통제하고 있으나

보상담당자의 보험금지급 종결 판단을 위한 가이드라인 등이 마련되지 않음에 따라, 재청구의 개연성이 있음에도 보상담당자가 종결하는 경우에 대한 통제장치가 부재하여 2016년~2019년 기간 중 자동차보험 개별추산의 재청구 건이 최소 **% 최대 **%에 달하므로

지급보험금이 기추산된 지급준비금보다 적은 건의 경우 재청구를 고려하여 보험사고 종결 여부를 판단하도록 하는 등 보상담당자의 보상 종결 업무처리와 관련된 제반 가이드라인 등을 마련할 필요

터. IT프로젝트 품질관리 미흡

회사는 현업 부서에서 주관하는 IT프로젝트를 지원 및 관리하기 위해서 인프라지원파트 내에 PMO(Project Management Office) 인력을 운영하고 있는데, 검사착수일 현재 3명의 PMO가 현업부서의 IT프로젝트 17개를 지원하고 있는 등 관리 대상 IT프로젝트 대비 PMO 인력이 부족*하고, 품질점검 대상 선정 및 점검방법 등 프로젝트 품질관리에 관한 기준이 마련되어 있지 않아

* 검사대상기간('17.4.1.~'20.12.11.) 중 최대 **개의 프로젝트를 동시에 지원

PMO 개인의 역량에 따라 품질점검 수준에 편차가 발생*하고 있으며, 일부의 프로젝트에 대해서만 품질점검을 수행하였고 프로젝트 산출물 품질이 확보되지 않아 프로젝트 안정화 기간을 연장하는 사례②가 발생하는 등 품질관리 업무가 미흡하므로

* PMO마다 품질 점검 대상 선정기준, 점검 횟수, 점검항목 등이 상이

현업 부서 IT프로젝트의 추진 상황에 따라 PMO 인력을 적절한 수준으로 유지하고, 프로젝트 품질 관리에 관한 기준을 마련하여 프로젝트의 품질 및 안정성을 확보할 필요

퍼. 대고객 업무 관련 대외기관 통신회선 연결 미흡

회사는 내규 「□□관리절차」에 따라 네트워크 중요장비 및 회선에 대하여 백업 및 로드 밸런싱이 가능하도록 설계, 구축하여 안정성을 확보하여야 하는데도

신용정보조회, 방카슈랑스, 출수납, SMS발송 등의 업무처리를 위해 보험개발원 등 **개 외부기관과 통신회선을 연결하면서, 주전산센터와 연결된 콜게이트(보이는 ARS) 및 은행(방카슈랑스) 등 *개 대외기관은 업무를 위한 통신회선을 이중화 하지 않아 통신회선 장애 또는 재해 발생 시 보험계약대출, 보험료 납입 및 보험금 청구 등 대고객 업무가 원활하게 진행되지 않을 우려가 있으므로

대고객 업무 관련 대외기관과의 통신회선을 이중화하여 통신회선 장애 또는 재해 발생 시에도 대고객 업무가 연속성 있게 제공될 수 있도록 개선할 필요

허. 전산원장 관리 및 변경통제 불합리

(1) 회사는 내규 「□□지침」에서 정하고 있는 전산원장의 정의*에 따라 보험료 및 보험금, 고객정보 등 고객 및 금전거래 관련 252개 전산자료(DB table)를 전산원장으로 정하여 관리하고 있으나

* 계약성립 및 유지에 직접 이용되는 금전거래 정보와 고객정보가 저장된 원천 파일 또는 원천 데이터베이스 테이블

애완동물단체계약(PET_GROUP_AGMT) 등의 **개 DB table은 보험계약관리를 위한 기초자료인데도 전산원장으로 관리하지 않아 데이터를 변경할 경우 적절한 통제 없이 부당·착오 변경이 발생할 우려가 있고

신규 DB table 생성 시 전산원장 해당 여부에 대해 IT부서에서 검토하지 않고 현업 담당자와 외주업체 개발자가 결정하고 있어 전산원장 지정이 누락되어 관리가 미흡할 우려가 있으므로

신규 DB table 생성 시 회사 데이터베이스 담당자가 전산원장 해당 여부를 확인하고 전산원장 관리의 적정성을 주기적으로 점검하여 중요 전산자료가 전산원장에서 누락되지 않도록 업무를 개선할 필요

(2) 회사는 전산원장 변경 전·후 내용을 자동으로 기록하기 위해 DBSafer 솔루션을 도입하여 사용하고 있는데 전산원장 변경 후의 내용이 자동으로 기록되지 않은 사례가 발생하여 수동으로 기록하였으나

수동 기록이 즉시 이루어지지 않아 일부 수정된 데이터가 존재할 우려가 있고, 기록한 내용에 변경 대상 DB table 외에 다른 DB table도 포함하고 있어 변경 후 내용에 대한 정확한 파악이 어려우며

내규 「□□지침」에 따라 감사파트의 일상감사 결과를 확인한 후에 전산원장 변경이 이루어져야 하는데도 전산원장 변경 처리가 서면결재를 통해 이루어지고 있어, 전산원장 변경이 완료된 이후에 일상감사가 이루어진 사례가 있는 등 전산원장 변경통제가 적정하게 이루어지지 않을 우려가 있으므로

전산원장 변경 전·후 내용이 누락 없이 자동으로 기록되도록 솔루션을 개선하고, 전산원장 변경 품의 및 일상감사 절차를 전산화하여 전산원장 변경이 적정한 프로세스를 통해 이루어지도록 개선할 필요

고. 정보처리시스템 노후 장비 운영관리 미흡

회사는 검사착수일 현재 운영중인 서버 ***대, 네트워크 장비 ***대 중 서버 ***대(11.0%) 및 네트워크 장비 **대②(3.3%)를 제조사의 기술지원이 종료된 후 3년 이상 경과한 상태로 운영하고 있어

제조사로부터 제품 업그레이드 및 보안패치 등 기술지원을 받지 못하여 장애발생 시 대응이 어렵고 신규 취약점을 악용한 침해행위에 취약할 우려가 있으므로

노후화된 장비에 대한 관리방안을 마련하여 교체 및 폐기를 추진하고 정보처리 시스템을 안정적으로 운영하여 보안성을 강화할 필요

노. 정보처리시스템 통신 및 접속 등 보안통제 미흡

외부 인터넷망과 내부망이 연결되는 중립구간(DMZ)은 악성코드 감염 및 해킹 등의 위험이 높아 서버간 통신시 암호화 기능이 있는 서비스 등을 이용하고 침입차단시스템(방화벽) 정책은 최소한으로 허용하여 운영해야 하는데도

회사는 중립구간(DMZ) 내 영업포탈 등 업무서버 **대에서 내부망 내 서버(단말기 포함)와의 통신시 암호화 통신기능이 없는 파일전송서비스(ftp)를 이용하고 있으며, 하이포탈 등 서버 **대에서 현재 사용하지 않는 원격접속서비스(telnet)가 가능토록 허용하고 있어 네트워크 도청(sniffing)에 의해 업무정보 등이 노출될 우려가 있으므로

중립구간(DMZ)과 내부망 서버간의 통신시 암호화된 파일전송서비스(sftp)를 이용토록 대체하고, 침입차단시스템(방화벽) 정책은 불필요한 서비스를 차단하고 최소한의 서비스와 장비에 한정하여 운용토록 개선할 필요

도. 문서암호화 운영통제 미흡

회사는 전산자료 외부유출을 방지하기 위하여 자동으로 문서를 암호화하여 저장하는 문서보안시스템(DRM)을 운영하고 있는데

암호화된 전자문서를 가상프린터 인쇄방식을 통해 PDF 등의 파일로 변환할 경우 암호화가 해제되어 저장되고, 이미지 파일 생성시 자동 암호화가 적용되지 않고 있어 정보 유출 등의 우려가 있으므로

문서 및 이미지 파일을 생성 및 저장시 자동 암호화가 적용되도록 문서보안시스템의 취약점을 개선할 필요