경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 한화손해보험(주)

2. 제재조치일 : 2023. 1. 27.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의 10건, 개선 18건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 임원 성과보수 이연지급 제도 합리적 운영방안 마련

임원에게 이연지급되는 성과보수는 회사의 장기 성과와 연계될 수 있도록 지급하여야 하나,

회사는 임원에게 이연 지급하는 보수를 전액 현금으로 지급하면서 지급액의 세후 50% 이상을 연내에 자사주 매입에 사용토록 하고 퇴사 시까지 이를 보유하도록 하고 있으나, 사실상 자사주 매입을 강제할 수 있는 수단이 없어, 임원이 자사주를 매입하지 않거나 일부만 매입하는 상황이 발생할 가능성이 있으므로,

임원에게 이연 지급하는 성과보수가 장기성과와의 연계가 담보될 수 있도록 성과보수 지급에 관한 내규와 운영 방식을 합리적으로 마련하여 이행할 필요가 있음

(2) 이사회 등 운영시 안건 송부 절차 관리 강화

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

회의자료 송부 기한이 회의 1~3일 전으로 지나치게 짧은 등 위원들이 안건을 검토할 수 있는 충분한 시간이 제공되지 않고 있으므로

적정한 안건 송부 기간을 재설정하여 사외이사의 원활한 직무수행을 도모할 필요가 있음

(3) 리스크 관리 철저

가) 중장기적 관점의 리스크 관리

회사는 2020.2월 채권 계정재분류(만기→매도)시, 금리 민감도가 크게 증가하고, 3개 회계연도 중에는 계정재분류(매도→만기)가 제한됨에도

중장기적 금리 변동성에 대한 영향분석이 미흡한 상태에서 위기 상황시 구체적인 대응방안 없이 계정 재분류를 결정함에 따라 2022.3월 이후 급격한 금리상승에 대비하여 자본확충·리스크 축소 등의 적시성 있는 대응조치가 미흡한 사실이 있으므로

향후 의사결정 수행 시에는 재무건전성에 미치는 영향을 단기 및 중장기적으로 분석하고, 자본건전성 관리를 위한 모니터링 지표와 모니터링 담당자를 미리 지정할 필요가 있으며,

모니터링 지표와 연계된 위험 수준을 분석하여 자본조달 방안을 포함한 위험 단계별 구체적인 지급여력비율 관리방안을 마련하고, 위험관리위원회에서 그 수행 결과를 검토하여 회사의 자체 위험요소에 효과적으로 대응할 필요가 있음

나) 조기경보시스템 운영

회사는 매년 위험관리위원회의 승인을 통해 조기경보지표와 단계별(경계, 발생) 발령기준을 설정하고 매월 실무 수준의 점검을 실시하며 분기 단위로 위험관리위원회에 결과를 보고하는 절차를 운영하고 있으나,

금리상승이 본격화되었던 2022.3월 이후 금리민감액 매칭률 지표와 허용한도 소진율 지표가 발동되는 등 위험이 현실화되어 위험을 낮출 수 있는 대응조치를 취했어야 함에도

조기경보 발령기준을 완화하거나 금리리스크 허용한도를 증액하는 등 그 기준 자체를 완화하여 경보 발령 상황을 벗어나는 등 조기경보 취지에 맞지 않는 의사결정을 하였으며,

내규 「위기상황관리기준」에 따르면 경보 상황 종료 시까지 대응방안을 주기적으로 업데이트하고 위험관리전문위원회에 제반사항 및 대응방안을 보고하도록 하고 있음에도 구체적인 대응계획을 마련하지 않았을 뿐만 아니라, 적시에 보고하지도 않았으므로

향후에는 위기경보 단계별 구체적 대응방안 마련 및 적시성 있는 보고를 통해 회사

의 위험을 선제적으로 파악하여 조기대처가 가능할 수 있도록 실효성 있는 조기경보시스템을 운영할 필요가 있으며,

또한, 결산전 모니터링을 실시하여 규제수준 미달 등 위기상황이 우려될 경우 선제적 대응을 할 수 있도록 조기경보시스템 운영을 강화할 필요가 있음

다) 조기경보시스템 운영

회사는 위험에 대한 선제적 파악 및 실효성 있는 대응이 가능하도록 위험 허용한도를 설정·관리하여야 함에도,

2022.4월 발생한 금리리스크 허용한도 초과에 대하여 2022.5월 한도관리 예외를 승인하고, 2022.7월 한도를 증액하는 등 실효성 없는 사후적 대응을 실시하였으며,

증액한 한도 또한 회사의 목표 RBC비율 ▦▦▦%와 상충되는 RBC비율 ▧▧▧% 기준으로 재설정되어 위험관리 목적으로는 충분하지 않음에도 한도 초과 상황을 해소하기 위해 허용한도만 상향 조정하는 등 위험 통제 활동이 미흡한 사실이 있고,

내규「위험관리규정」제16조(한도관리)에 경영전략 및 시장상황 변화에 따라 한도를 탄력적으로 변경 및 운영하도록 정하고 있어 한도 초과 예상 시 단순히 한도 증액 등으로 대응수단이 획일화될 우려가 있으므로,

향후 위험 허용한도 설정 목적에 맞게 회사의 리스크 수준 및 시장상황 변동과 불확실성을 충실히 반영하여 한도를 설정하고, 한도 초과 시 예외를 승인하거나 한도를 상향하는 것이 아닌 리스크량을 줄일 수 있는 대응방안을 강구할 필요가 있으며,

자의적 한도 조정이 발생하지 않도록 한도 재설정은 원칙적으로는 제한하되 제도 변경 등의 객관적 사유가 있는 경우에만 가능하도록 그 사유를 합리적으로 제한하고, 관련 근거 및 검증결과를 문서화 하는 등 실효성 있는 위험관리가 수행될 수 있도록 위험관리규정 및 절차를 보완할 필요가 있음

라) 위험관리위원회 운영의 실효성

위험관리위원회에서 허용한도 초과 예외를 승인하면서 예외 승인을 위한 필요요건인 향후 운영계획을 추가로 보고할 것을 지시(2022.5.26.)하였으나,

별도의 사후 보고 없이 이사회에서 RBC 제도개선 경과만을 보고(2022.6.24.) 하였을 뿐, 금리리스크 경감을 위한 구체적인 운영계획을 보고하지 않고 제7차 위험관리위원회(2022.7.28.)에서 허용한도 증액을 승인한 사실이 있으며

위험관리위원회가 내규상 기준을 충족하지 못한 허용한도 초과 예외 안건을 승인하고 사후적으로 해당 요건의 충족 여부를 확인하지 않았으며, 동 위원회가 지시한 요구사항 또한 충실하게 이행되지 못하는 등 형식적으로 운영되고 있는 측면이 있으므로

향후 위험관리위원회 운영 시, 조건부 승인, 후속조치 지시 등에 대해 위험관리전담조직 차원의 사후 관리체계를 수립하고, 관리대상 건의 요구사항 충족 시까지 관련부서의 분석 및 조치결과를 위험관리위원회에 보고하는 절차를 마련할 필요가 있음

마) RAAS 자본적정성 관리

취약한 자본구조를 감안할 경우 금리 상승에 따른 기본자본 및 자기자본 지급여력비율에 대한 관리가 긴요함에도

회사는 목표 비율 설정에 따른 리스크 허용한도 관리 등이 미흡하여 등급하락 가능성에 대해 뒤늦게 인지하였고, 등급하락 가능성을 인지한 이후 이를 방지하기 위한 수단이 있었음에도 대응을 실시하지 않아

202▣.▣월 RAAS 기본자본 및 자기자본 지급여력비율이 각각 ▤등급, 자본적정성 부문 계량등급이 ▤등급으로 하락하였으므로,

향후 RAAS 자본적정성 등 개별항목에 영향을 미치는 대내외 지표변동에 선제적으로 대응이 가능하도록 항목별 담당자를 선정하고, 결산 전 면밀한 위험분석을 실시하는 절차를 마련하여, 대응조치 시나리오 수립의 적시성과 구체성을 제고할 필요가 있음

바) 위기상황분석 기준 및 운영

회사는 내규「위험관리지침」에 위기상황 분석결과에 따른 대응방안을 정하고 있으나, 구체적인 실행계획 없이 포괄적인 대응방안만을 기술하고 있어,

202◉년 ◉분기 기준 위기상황분석 결과, RBC비율이 ▦▦▦%이었음에도 사전위험관리 활동 시행 계획 외에 구체적인 대응계획을 마련하지 않았고,

사전적 위험관리 수행 기준이 되는 비율 또한 위험관리 목적으로 지나치게 낮은 수준으로 운영하고 있음

또한, 동 지침 별표4 위기상황관리기준 제8조(시나리오 분석실시)에 따르면 금융환경 등에 중요한 변화가 있는 경우 수시로 위기상황분석을 실시할 수 있도록 하고 있으나,

시장금리가 급등함에 따라 202▧년말 설정한 위기상황 금리 시나리오 수준(+▣▣bp)에 202▨.▨월말 이미 도달하였음에도 수시 위기상황분석을 통한 대응이 미흡하였음

더욱이 금리 시나리오를 과거 ◈◈년간 ◇영업일 주기 변동율의 최대값을 반영하여 산정하고 있어 저금리 상황에서는 최대 변동율을 적용하여도 그 등락폭이 크지 않아 시장금리 변동성을 충분히 고려하지 못하는 측면이 있으므로,

시나리오가 위기상황을 충분히 반영할 수 있도록 산출기준 및 방법을 보완하고, 향후 경제, 금융환경 변화 등을 반영하여 위기상황 분석을 실시하는 한편, 동 위기상황분석 결과에 따라 구체적이고 실효성 있는 대응 매뉴얼을 마련하는 등 리스크별 세부 위기상황 분석 및 대응체계를 마련할 필요가 있음

(4) 계약체결 업무 관리 철저

내규「계약사무처리규정」에 따르면 외부와 계약을 체결할 경우 일반경쟁입찰을 원칙으로 하며, 예외적인 경우에만 지명경쟁 또는 수의방식으로 계약을 체결하도록 정하고 있음에도, 회사는 다음과 같이 계약체결 업무를 부적정하게 수행한 사실이 있음

(1) 회사는 "일반경쟁에 부칠 경우 많은 시간과 경비가 소요되어 비효율적"이라는 타당하지 않은 사유를 근거로 합리적인 선정 기준 없이 지명경쟁입찰 방식으로 계약을 체결하였는 바,

향후에는 일반경쟁입찰을 원칙으로 하되, 일반경쟁입찰이 불가능할 경우 품의서 등 관련 문건에 그 사유를 구체적으로 명기하여 계약체결 방식 선정의 타당성을 제고하는 한편, 지명경쟁입찰 방식을 채택할 경우 입찰자격 외에 해당 업체를 지명한 객관적 근거, 선정기준 및 방식 등을 적시하여 업체 선정 절차의 투명성을 확보할 수 있도록 관련 업무를 강화할 필요가 있음

(2) 회사는 벌꿀, 홍삼, LA갈비 등 프로모션 상품의 구매계약을 체결하면서 경쟁입찰을 부치는 것이 현실적으로 불가능하거나 불합리하다는 등 타당하지 않은 사유를 근거로 수의계약을 체결하고, 계약의 성질상 타인의 견적서를 청구하기 곤란한 경우 등 예외적인 경우에만 견적서 징구를 생략함이 타당함에도 "수의계약을 체결할 수 있는 사유에 해당한다"는 이유만으로 견적서를 징구하지 아니하였는 바,

향후 경쟁 입찰이 어려운 사유가 객관적으로 명확히 입증될 수 있는 경우에 한하여 제한적으로 수의계약이 체결될 수 있도록 하고, 수의계약 시에는 반드시 2인 이상으로부터 견적서를 받아 가격비교를 실시하고 예외적인 경우에만 견적서 징구를 생략할 수 있도록 관련 계약업무의 공정성 및 투명성을 강화할 필요가 있음

(3) 회사는 계약체결 업무를 총괄·관리하는 부서가 없어, 각 부서가 별도로 구매·용역계약 등을 진행함에 따라 사업비의 합리적 집행 여부를 종합적으로 관리할 수 있는 내부통제가 이루어지지 않고 있으므로,

외부와의 계약체결을 유지·관리하는 부서를 지정하여, 각 부서가 계약 체결시 내규에 따라 절차 및 지출의 타당성을 준수할 수 있도록 구체적인 계약실무가이드를 마련하고, 결제과정에서 컴플라이언스 관련 조직이 가이드 준수 여부를 점검함으로써 사업비가 합리적인 수준에서 집행될 수 있도록 관련 프로세스를 강화할 필요가 있음

(4) 입찰 시 예정가격은 내규「계약사무처리규정」에 따라 입찰공고 전에 정하도록 하고 있음에도, 회사는 사옥건물 관리 계약 등 일부 계약 체결업무를 수행하면서 단순히 지명경쟁입찰에 참여한 업체가 제시한 견적가격을 예정가격으로 결정하거나, 입찰참여사의 견적금액 평균가를 예정가격으로 결정하는 등 사업비의 합리적 지출을 위한 선행 검토가 부족하므로,

합리적인 범위에서 사업비 지출이 이루어질 수 있도록 향후 객관적인 예정가격을 사전에 산정하여, 그 범위 내에서 업체를 선정하는 것을 원칙으로 하되, 예외적인 경우*에만 예정가격 검토를 배제할 수 있도록 하는 등 관련 내규 및 절차를 마련할 필요가 있음

(5) 손해사정법인 위탁계약 업무 관리 강화

회사는 불공정한 손해사정 업무 위탁을 방지할 수 있도록 위탁손해사정업체 선정기준을 사전에 마련하여야 함에도,

신규 위탁계약 체결을 위한 테스트 법인 선정 시 구체적인 평가기준 없이 수의계약 형태로 대상 법인을 선정하고 있어, 재물심사 경력이 전무한 계열 손해사정법인인 한화손해사정법인과 신규 수의계약을 체결(2022.6월)하는 등 업체 선정기준의 합리성이 부족한 사실이 있으므로,

향후에는「손해사정업무 위탁법인 선정 가이드」를 마련하여 손해사정법인 선정의 객관성 및 투명성을 확보하고, 위탁법인 선정 방식은 경쟁입찰을 원칙으로 하며 수의계약이 필요한 경우 그 사유에 대한 명확한 근거를 구비하도록 하는 등 입찰법인 자격요건, 평가기준 및 최종 업체 선정기준 등을 세부적으로 마련할 필요가 있음

(6) 금리리스크 관리 체계 및 ALM전략 운영 강화 필요

가) 금리리스크 측정 및 모니터링 운영

회사는 'K-ICS 및 내부모형 구축 프로젝트 ('21.1월~'22.2월)'을 통해 현금흐름 기반의 확률론적 방식 내부모형 시스템을 구축하였으나, 리스크 산출시 부채 계정별 현금흐름 생성체계가 구축되어 있지 않아 각 보유상품 포트폴리오(portfolio)의 실질 듀레이션에 대한 확인이 곤란하고

복잡한 산출과정, K-ICS 산출에 대한 업무 부담 등을 이유로 내부모형 리스크 산출 주기가 확장되는 경우 금리리스크 모니터링의 적시성이 저해될 우려가 있으므로,

금리리스크 관련 지표 및 현금흐름 산출이 세부적인 보유상품 P/F(예를들어 최소 상품군) 수준에서 산출 가능하도록 시스템을 고도화하고, Proxy 산출방법(주기적 backtest 필요) 마련, 산출 시스템의 연산력(computing power) 확대 등을 통해 금리리스크 산출주기를 단축하여(월단위 산출 등) 선제적으로 리스크관리가 가능하도록 모니터링 체계를 강화할 필요가 있음

나) 금리리스크 모형 사후검증 체계

회사는 금리리스크 사후 검증시 건수 확인 및 BS(재무상태표) 금액 대사 등의 방법으로 측정대상에 대한 기본적인 검증은 실시하고 있으나,

측정모형 및 현금흐름 산출결과 등에 대한 검증절차가 마련되어 있지 않아 모델 적합성 등을 확인할 수 없으며, 적합성 검증 결과를 반영하여 모형 및 시스템에 대한 수정·개선사항을 도출하기 곤란함에 따라

금리리스크 산출을 위한 각 단계를 구분하여 검증절차를 마련하고 적합성 등을 확인하여 측정모형이 지속적으로 고도화될 수 있도록 사후검증 관련 업무 절차 등을 내규에 반영하여 관리할 필요가 있음

다) 금리리스크·ALM관리 관련 내규 및 전담 인력

내규「위험관리지침」제3장 금리위험관리 부분에서 관리대상, 용어정의, 관련 조직, 측정방법(RBC기준) 등에 대해 기술하고 있으나

ALM, 전략적 자산운용계획(SAA), 보험상품 포트폴리오, 내부모형 관리·검증, 변경·개선 절차 등에 대한 정의 및 업무내용이 모호하고, ALM 전담인력은 평균 ◈명(평균경력 ◑년 수준)에 불과해 회사의 실질적 ALM관리는 금리리스크 산출, 모니터링 중심으로만 이루어지고 있으므로,

K-ICS 및 내부모형의 리스크 분류기준에 부합하도록 관련 내규를 정비하는 한편, 금리리스크 및 ALM 관리 관련 업무를 내규 등에 상세하게 기술하여 규정에 따른 업무처리가 가능하도록 유의할 필요가 있으며,

경영계획 등과 연계한 중장기 ALM목표 달성수준 설정, ALM관리를 위한 핵심지표 선정 및 실행부서에 대한 목표수준 제시, 결과에 대한 취합, 피드백 분석 및 개선방안 도

출 등 자산·부채 종합적 관점에서 ALM관리를 진행해나갈 조직과 전문인력을 보강할 필요가 있음

라) ALM 관점 보험상품 포트폴리오 전략 및 자산운용전략 수립

회사는 연간 자산운용계획 수립시 현물채권 및 채권선도 운용계획에 따라 연말시점 자산 듀레이션을 추정하고 있으나, ALM관리 및 최적화 목적으로 보험상품 P/F를 수립하거나 변경하는 절차 등이 마련되어 있지 않는 등 관련 내규가 없고,

전략적 자산운용계획(SAA) 수립시 중장기 자산듀레이션에 대한 목표수준 설정 및 달성을 위한 구체적 실행방안 등이 반영되지 않는 상황으로 단순 자산운용 중심(부채구조 등이 고려되지 않음)의 운용전략 수립이 지속되고 있으며,

또한, ALM 관련 위원회는 위험관리위원회, 가정 및 이율관리위원회, 상품심의위원회, 자산운용위원회가 있으나 ALM 관련 각 위원회의 역할과 책임 등이 내규상 명시되어 있지 않고,

컨트롤타워 역할 및 각종 의사결정을 수행하는 위원회와 실무 집행 관련 의사결정을 수행하는 위원회가 구분되지 않고 해당 위임관계 등이 불명확하므로

상품 및 상품군(P/F단위) 별로 ALM 관련지표의 목표수준을 설정하고, 목표수준 달성을 위한 보험상품 판매계획 등을 수립하는 한편, 합리적인 실질 부채듀레이션을 추정하고 매칭하기 위한 중장기 자산듀레이션 목표를 수립하여 SAA 전략 등에 반영·운영할 필요가 있으며,

ALM 관련 위원회는 내규 등에 역할 및 기능 등을 명시하고 각 위원회별 위임관계 등을 명확히 설정하는 한편, 필요시 하나의 위원회로 통합하거나 핵심 역할을 수행할 위원회를 지정하여 운영할 필요가 있음

(7) 계리적 가정 관리 보완 필요

회사는 2021년말 책임준비금 적정성평가(LAT)를 위해 손해율, 해지율 및 사업비 등 계리적 가정을 개정함에 있어 세부 가정변경으로 인한 정량적 분석 등을 실시하지 않고 가정변경 전후 산출 결과값만 비교하는 등 가정변경 관련 업무가 부실한 사실이 있으므로

계리적 가정 변경으로 인한 영향 분석시 세부 가정별 정량적 분석을 추가하도록 내부지침을 개정하는 등 관련 업무를 보완할 필요가 있음

(8) 유동성리스크 관리 철저

회사는「위험관리규정」제16조(위험 한도관리) 제1항에서 적정 위험수준의 관리를 위하여 허용한도, 운용한도 및 손실한도를 설정하여 운영하도록 정하고 있음에도, 유동성리스크의 한도를 미설정하고 리스크한도 운영상황 점검 및 분석을 실시하지 않고 있으므로,

유동성리스크 한도를 설정하여 운영하고, 정기적으로 운영상황 점검 및 분석을 실시할 필요가 있음

(9) 자본적정성 관리 철저 필요

가) 스트레스 지급여력비율 보고 및 활용

회사는 202▨.▨월 채권 계정재분류(만기→매도)로 인해 금리스트레스 예상손실이 ▧배 증가하여 스트레스 지급여력비율이 202▣.▣월 △◉◉%, '2021.6월 △◍◍%로 하락하는 등 금리 상승에 취약한 상황임을 충분히 인지할 수 있었으나,

부(負)의 스트레스 지급여력비율 상황이 발생한 사실을 위험관리위원회에 보고하지 않았고 이로 인해 2022년의 급격한 금리상승 상황에 맞는 실효성 있는 대응전략을 위험관리위원회 차원에서 마련하지 못하였으며,

회사의 중·장기 계획 수립과 전략적 판단*이 중요한 보험위험액, 신용위험액, 금리위험액 등의 관리에 필요한 충분한 검토를 수행하지 못하는 결과를 초래하였음

향후 부의 스트레스 지급여력비율 등 위험 징후가 포착되는 경우 그 즉시 원인과 영향을 분석하고 중장기 대응방안을 마련하여 위험관리위원회에 보고하는 등 전사 차원의 전략적인 대응을 실시할 필요가 있음

나) 회사의 특성을 고려한 자본적정성 지표 목표 설정 및 관리

회사는 자본적정성을 유지하기 위해 '기본자본/(보완자본+기본자본)' 비율이 낮은 회사의 고유한 특성을 감안하여, 기본자본 지급여력비율 등 자본적정성 지표별 목표 비율을 설정하고 이에 대한 관리가 필요함에도

RBC비율 외에 다른 자본적정성 지표에 대한 관리 목표 비율을 설정하지 않아 금리상승으로 인해 202◒.◒월말 기준 자본적정성 계량등급이 ▤등급으로 악화되었음

회사는 매년 목표 최저 지급여력비율 수준을 설정하고, 이와 연계한 통합한도를 운영하면서, 금리위험에 취약한 회사의 상황을 충분히 고려하지 않고 202▣년 통합한도를 예년과

다르게 낮게 설정함에 따라 금리위험액의 급격한 증가로 인해 개별한도 및 통합위험한도 관리에 실패하였고

또한, 회사는 2019년 7차 이사회(2019.12.23.)에서 이사회 승인을 받아 자체 위험 및 지급여력 평가체제(ORSA)를 유예하고 내부모형을 활용한 자체 위험평가를 실시하지 않음에 따라 ORSA를 시행 중인 타사보다 회사의 고유한 위험을 인지하고 관리하는 절차가 미흡했고, 금리상승 위험에 체계적인 대응을 위한 기초분석자료 등이 타사대비 부족한 결과를 초래하였으므로,

회사는 ORSA를 도입하여, 보험리스크 내부모형 기반의 회사고유 위험을 반영한 지급여력비율 및 기본자본 지급여력비율 등의 자본적정성 지표별 목표를 설정하고, 그 현황을 정기적으로 위험관리위원회에 보고하는 등 금리리스크 내부모형을 활용한 자본건전성 관리를 강화할 필요가 있음

나) 자본성증권을 통한 자본조달 비용 부담

회사는 금리상승 등에 따른 요구자본 증가에 대응하여 자본성 증권 발행을 통해 가용자본을 확충하였으나, 운용자산수익률을 상회하는 높은 자본성증권 발행금리로 인해 장기적으로는 회사의 재무적 부담 요인으로 작용할 수 있으므로,

보험위험액, 신용위험액 등의 요구자본 관리방안을 수립하여 관리하는 한편, 자본성 증권의 부담금리 관리를 위한 중·장기 계획을 수립하여 위험관리위원회에 보고하고 실행할 필요가 있음

(10) 내재가치 분석 미실시 및 관련 절차 운영 강화

장기성과 훼손을 예방하기 위한 내재가치(Embedded Value) 분석은 내실 위주 경영전략 수립의 핵심 수단임에도

회사는 IFRS17 도입으로 인해 적합성이 떨어진다는 이유로, 매년말 기준으로 실시해오던 내재가치 평가 및 분석을 2021년말 기준으로는 실시하지 않는 등

회사의 경영계획 또는 자본관리계획 등에 내재가치 분석결과를 반영하지 않고 있으며, 내재가치 분석에 관한 절차 등 내규를 마련하고 있지 않으므로, 관련 내규를 마련*하는 등 장기적 기업가치를 제고하는 방향으로 경영전략을 수립할 필요가 있음

나. 개선사항

⑴ 임원 선·해임 관련 보고·공시 업무처리 절차 미흡

회사는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따라서 임원 선·해임 시, 해당 사실 및 자격의 적합여부를 금융위원회에 보고하고, 회사 인터넷 홈페이지 등에 공시하고 있으나,

보고는 인사파트, 공시는 ESG추진파트가 담당하는 등 각각 다른 부서가 담당하고 있으며, 일부 임원의 임기가 다르게 보고·공시되거나, 보고는 되었으나 공시는 누락하는 등의 사례가 확인되었으므로,

임원 선·해임 보고 및 공시업무 프로세스를 점검하여 합리적인 운영방안을 마련하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하시기 바람

⑵ 주요 정보사항 보고업무 미흡

회사는 민사소송에서 패소금액 3천만원 이상으로 패소확정되는 등 주요 정보사항이 발생하는 경우 금융감독원장에게 지체없이 보고하여야 함에도,

검사대상 기간 중 업무담당자 착오로 누락하거나, 회사의 보고 작성 기준에 해당하지 않는다는 사유로 구상금 관련 소송 등을 보고대상에서 누락하여 총 142건을 보고하지 않은 사실이 있으며, 총 14건을 패소확정일로부터 최소 32일～최대 545일 후에 지연보고한 사실이 있으므로

향후에는 주요 정보사항 발생시 지체없이 금융감독원에 보고할 수 있도록 관련 내규 및 업무절차를 개선하시기 바람

⑶ 보험설계사 교육자료에 대한 내부통제 미흡

회사는 내규 「사전심사 관리업무 지침」에 따라 회사가 제작한 보험설계사 교육자료에 대하여 심사 및 관리번호를 부여한 후 사용하도록 하여야 하는데도

매월 초 보험설계사를 대상으로 실시하는 동영상 교육자료에 대해서는 관련 내규를 준수하지 않고 '先교육 - 後심사'의 절차로 운영하고 있으며,

최근 1년간의 동영상 교육자료 심사 현황을 점검한 결과, '방송일로부터 최대 4개월 경과 후 관리번호 부여, 심사단계 중 교육자료 반려에 대한 미보완으로 관리번호 미부여, 2022.10월~11월 자료의 경우 심사절차 미이행' 등 보험설계사에 대한 교육자료 관리가 미

흡한 사실이 있음

또한 회사는 보험설계사가 관련 법령을 준수하여 건전한 모집질서를 확립하도록 교육할 필요가 있음에도

상기 동영상 교육자료 내용에 절판마케팅, 업셀링·클리닉 등의 명칭으로 승환 등을 유도하는 내용이 포함되어 있고,

보장성보험인 '주택 화재보험, 공장·상가 재산종합보험, 운전자보험' 등에 대하여 "확정금리상품" 임을 강조하면서 영업현장에서 잘 활용하도록 독려함에 따라 오히려 회사가 보험설계사의 불완전판매(계약자가 저축성보험으로 오인하도록 설명)를 부추길 수 있도록 교육자료를 제작한 사실이 확인되므로,

보험설계사 교육자료 등에 대하여 내규를 위반하거나 불완전판매 또는 오인을 유발하는 사례가 발생하지 않도록 관련 내부통제 절차를 개선하시기 바람

⑷ 간편심사보험 사업방법서 기재사항 개선

보험회사는 표준체인 피보험자가 간편심사보험에 잘못 가입하여 불필요한 보험료를 부담하지 않도록 보험회사가 확인 가능한 계약에 대하여는 일반심사보험으로 전환·유도하도록 할 필요가 있으나

회사는 간편심사보험의 사업방법서에 간편심사보험에 가입한 피보험자가 동 간편심사보험 계약일부터 3개월 이내에 일반심사보험에 가입을 희망하는 경우, 일반심사보험의 가입이 가능한지 여부를 심사하도록 하는 내용을 포함하면서 위 일반심사보험 상품의 범위를 사업방법서에서 정하는 일부 일반심사보험 상품으로 한정하고 있고

일반심사보험의 피보험자가 계약일부터 3개월 이내에 간편심사보험 추가 가입을 원하는 경우 피보험자의 건강상태를 재심사하여 일반심사보험 가입이 가능한 경우 일반심사보험 계약을 체결하도록 하면서, 가입 희망 대상 간편심사보험의 범위를 사업방법서에서 정하고 있는 특정 간편심사보험으로 한정함에 따라 보험소비자의 청약 기회를 지나치게 제한하고 있으므로

소비자의 다양한 상품 선택 기회가 보장될 수 있도록 사업방법서 내용을 개선하고 세부사항을 업무지침 및 매뉴얼 등에 반영하는 등 개선하시기 바람

⑸ 간편심사보험 인수심사 기준 개선

회사는 간편심사보험(또는 일반심사보험)에 가입한 피보험자가 동 보험 계약일부터 3개월 이내에 일반심사보험(또는 간편심사보험)에 가입을 희망하는 경우 '유병력자체크플랜'을 통해 유병력자 여부를 심사하고 있으나,

표준체 해당 여부에 영향을 미치지 않는 병력임에도 유병력자체크플랜 상 유병자로 판단하도록 인수심사 기준을 운영하고 있어 불합리하므로

표준체인 피보험자가 간편심사보험에 가입하는 사례가 발생하지 않도록 유병력자 체크플랜 인수심사 기준을 개선하시기 바람

⑹ 보험금 지급심사 기준 운영 미흡

회사는 보험금 지급 심사기준을 구체적으로 마련하여야 하고, 금융소비자의 연령이나 성별에 근거하여 합리적인 이유 없이 보험금 지급심사 기준을 차별적으로 운영할 수 없음에도,

자궁근종 진단하에 하이푸 수술을 시행하면 보험금을 지급하겠다는 취지로 2022.1월 하이푸치료비 담보를 신설하여 판매(가입나이 20~60세)하면서, 2022.2월 하이푸 지급기준 제정 시 폐경 환자인 경우 보험금 면책 대상으로 한다는 내용을 포함하여 합리적인 이유 없이 보험금 지급심사기준을 차별적으로 운영한 사실이 있으므로

피보험자가 불합리한 이유로 차별을 받거나, 보험금을 지급받지 못하는 사례가 발생하지 않도록 하이푸 치료비의 심사기준을 개선하여 관련 업무의 정확성과 공정성을 확보하시기 바람

⑺ 이륜차 계속 사용 관련 요율 마련 필요

회사는 2018.3.2. 개정된「상해보험 표준약관」제15조에 따른 보험계약과 관련하여 피보험자의 이륜자동차 등의 통지의무 위반사실을 알게 되면, 위험 변경 전과 후의 요율에 따라 추가로 납부할 보험료를 산정하고, 피보험자가 추가보험료를 납부하지 않으면 보험금을 삭감하여 지급해야 하나,

증가된 위험에 대한 요율이 마련되어 있지 않아 위험변경에 따른 보험료 및 보험금을 산정할 수 없는 상황이므로

이륜차 등(전동킥보드, 전동휠 등 전동기로 작동하는 개인형 이동장치 포함)의 계속적인 사용에 따른 상해보험 위험요율을 정하여 보험료를 정확히 산출하고 보험약관에 따른 보험금도 정확하게 지급하도록 관련 업무를 개선하시기 바람

⑻ 계약 소멸사유 발생에 따른 사후관리 미흡

회사는 계약소멸 사유가 발생한 보험계약에 대하여 환급금 지급대상인 수익자 또는 상속인 등과 연락이 어려운 경우, 적극적으로 연락을 시도하여 이들이 환급금을 받아갈 수 있도록 하는 것이 바람직함에도

각 영업점에서는 관련 안내를 전화로만 하고 있을 뿐 연락이 되지 않을 경우 연락처를 재확인하거나 다른 채널을 통한 연락을 시도하지 않는 등 수익자 등에게 환급금을 지급하기 위한 노력이 미흡하므로,

향후에는 수익자 등에게 다양한 채널(카카오톡 전자문서, 우편 등)을 통해 연락하고 미지급건을 정기적으로 점검하여 적시에 환급금을 지급하는 절차를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

⑼ 자동차보험 보상처리 업무 운영 미흡

자동차보험 약관상 대인 항목의 그밖의 손해배상금은 치료 기간을 기준으로 지급하도록 정하고 있음에도

회사는 치료기간 확인이 어렵다는 사유로 보험금을 과소 지급하거나 미지급한 사례가 존재하므로,

회사가 인지한 치료기간과 건강보험심사평가원에서 심사한 치료기간을 대조(Cross-check)한 후에 보상을 종결 처리 할 수 있도록 업무절차를 개선하고, 정기적으로 보상종결 건을 점검하여 과소 지급되거나 미지급되는 항목이 없도록 관련 업무절차를 개선하시기 바람

⑽ 의료자문제도 운영 미흡

(1) 회사는 「의료자문 표준내부통제기준」에 따라 자문이유 등을 관리해야 하며, 의료자문 실시 여부 결정 단계에 있어 자문 필요 대상으로 선정된 전건을 기록하는 것이 바람직하나,

의료자문 비동의 건들은 별도로 관리하고 있지 않아 의료자문의 공정성과 신뢰성이 훼손될 우려가 있으므로,

의료자문 비동의 건들에 대해서도 의료자문 실시 여부 결정부터 실시 전까지 관련한 사항들이 의료자문 표준내부통제기준의 취지에 맞게 기록·관리 될 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

(2) 회사는 제3기관 의료자문을 운영할 때 보험회사가 자체 의료자문을 의뢰하던 의사가 아닌 제3의 객관적인 의사를 선정하여 자문을 구하는 절차로 운영하는 것이 적절하며, 부득이하게 최근 1년간 의료자문한 전문의에게 제3의료자문을 구하려는 경우 사전에 소비자에게 동 사실을 공개하여 소비자가 알지 못하는 가운데 보험회사 의료자문의에게 제3의

료자문을 받는 일이 없도록 하는 것이 바람직함에도,

검사대상 기간 중 회사가 소비자에게 받은 제3의료기관 자문(동시감정) 안내 및 동의서 상 상기 사실을 알렸는지 여부가 명확하게 확인되지 않거나, 과거 동의서 양식을 사용하여 의료자문을 시행한 건들이 있으므로,

담당자 교육 또는 정기적인 업무 공지 등을 통하여, 형식적인 자문 동의가 이루어지지 않도록 예방하고, 의료자문관리위원회 등을 통해 의료자문 절차 이행여부 등을 정기적으로 점검하는 등 제3기관 자문업무를 개선하시기 바람

⑾ 내부 신용등급 산출 및 적용기준 불합리

회사는 내규 「자산운용심사기준」에 의하여, 투자대상에 대하여 자산군별 내부평가 모형에 의한 심사등급을 부여하고 거래 승인 및 한도 부여의 중요한 기준으로 삼고 있는데

부동산 운용과 관련한 평점 산출 시 선순위, 후순위 등의 트랜치에 따른 평점 요소가 부재하여, 하위 트랜치에 투자하여 리스크가 높더라도 다른 조건이 동일하면 상위 트랜치에 투자하는 경우와 동일한 심사등급을 부여받을 가능성이 있으며

LTV 산출시 적용하는 담보물의 가치를, 감정가와 매입가 중 감정가 기준으로 적용하고 있으나, 자산매입과 동시에 이루어지는 투자 건의 경우에도 매입가와 감정가 사이에 큰 차이가 나는 경우가 존재하므로, 적용할 기준가격을 합리적으로 판단할 필요가 있고

담보대출 신규거래시 적격요건을 심사등급 BB^- 이상으로 규정하고 있으나, 이는 투기등급이자 자산건전성 분류시 '요주의'로 분류*되는 수준이므로 이를 상향시킬 필요가 있으므로,

내부평가모형에 대하여 선순위·후순위 등의 트랜치 별로 평가점수가 차등화될 수 있도록 개선하고, LTV 산출시 매입가와 감정가 사이의 합리적인 적용기준을 마련하며 신규 투자 시 내부신용등급에 따른 적격요건을 상향하여 투자 즉시 자산건전성 분류가 '정상'이 아닌 경우에는 원칙적으로 투자할 수 없도록 개선하시기 바람

⑿ 대체투자 중 간접투자 시 평가기준 불합리

회사는 내규 「자산운용심사기준」에 의하여, 간접투자에 대한 위탁 운용의 경우 운용사 평가기준을 바탕으로 자산운용사에 대한 계량평가를 진행하고, 동 평가점수에 따라 '우수', '양호', '보통', '선별투자', '투자불가'의 의견을 제시하도록 운영하고 있는데

간접투자 형태의 대체투자 상당 부분이 투자시점에서 편입자산이 확정된 프로젝트 펀드로, 편입자산에 대한 내부평가등급 산출이 가능한 경우에도 운용사에 대한 평가만 실시하고 있으므로, 내부평가등급 적용을 최대한 확대할 필요가 있으며

운용사 평가에 대하여, 프로젝트 펀드의 경우 운용사의 최소요건 및 적정 내부통제 여부 점검이 중요한 한편, 블라인드 펀드의 경우 운용능력이 가장 중요한 등, 평가 목적이 상이한 측면이 있으므로, 이에 맞게 블라인드 펀드에 대한 별도 평가지표를 마련할 필요가 있고

펀드내 편입 대상의 트랜치 별로 리스크와 요구되는 운용능력 등에 차이가 존재함을 고려하여 적격 운용사에 대한 기준점수 역시 차등화*하여 운영할 필요가 있음

이에 회사는 직·간접 투자 형태와 관계없이 최대한 투자안에 대한 개별 평가등급 산출이 이루어질 수 있도록 하고, 블라인드 펀드에 대한 평가지표를 별도로 운용하는 한편, 편입자산의 리스크에 따라 적격 운용사에 대한 요건도 차등화하여 운영될 수 있도록 개선하시기 바람

⑬ 자산운용 위탁운용사 평가 운영 미흡

회사는 내규 「위탁운용사 선정 및 관리기준」에 의하여 투자일임계약 형태의 위탁계약에 대하여 위탁운용사를 선정하고 정기적으로 평가하여 평가등급에 따라 연장 여부를 결정하고 있는데

위탁중인 4개 일임계약*에 대하여 '20년 및 '21년 실적에 대한 정기평가를 실시하면서, 정기평가 항목 중 비중 50%에 해당하는 운용성과 항목을 평가하면서 내규와 다른 평가방법을 사용하여 평가결과를 잘못 산출함에 따라 실제보다 높게 산출된 평가등급을 보고하였으며

'22년 해외채권형 일임 위탁운용 연장검토' 보고서에는 핵심내용인 당기수익률에 대한 언급없이 누적수익률만 언급하는 등 보고서가 불충분하게 기재되었고

위탁계약 연장이 가능한 등급인 C등급은 비중 50%인 운용성과 항목에서 0점을 받아도 취득이 가능한 등급으로, 연장 가능한 기준이 지나치게 낮게 설정된 사실이 있으므로,

자산운용 위탁운용사에 대한 운용성과 평가방법을 개선하고, 평가점수가 임의로 왜곡되거나 잘못 산출되지 않도록 확인절차를 강화하며, 평가등급 등에 따른 위탁계약 연장 절차를 강화할 수 있도록 개선하시기 바람

⑭ 유동성리스크 사후검증 미흡

회사는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따라 자산의 운용이나 업무의 수행, 그 밖의 각종 거래에서 발생하는 위험을 제때에 인식·평가·감시·통제하는 위험관리를 위한 기준 및 절차를 마련하는 것을 목적으로 하는 「위험관리규정」 및 「위험관리지침」을 제정하여 운영하면서 유동성리스크를 측정하는 데 있어 ALM시스템을 구축하여 운영하고 있는데

ALM시스템을 활용한 유동성 리스크 측정 결과에 대한 사후검증(Back Test) 및 사후검증 결과 모형수정 등이 이루어지지 않고 있어 현 시스템으로 측정불가한 유동성리스크 등에 대한 감시 및 통제가 어려운 상황으로 유동성리스크 위기 발생 예측 및 관리 시스템 등을 개선할 필요가 있으며,

유동성리스크의 산출, 산출 결과에 대한 사후검증, 검증에 따른 모형 수정 등이 가능하도록 현재 운영 중인 시스템을 보완하고, 유동성 위기발생 여부를 사전에 예측, 관리가 가능하도록 현행 시스템 및 프로세스를 개선하시기 바람

⑮ IT투자위원회 운영 및 관리 절차 개선

정보처리시스템 도입 관련 사업에 대한 효율적 운용 및 관리를 위해 내규 「IT투자위원회 운영지침」에 따라 IT투자위원회는 1억원 이상 IT사업의 추진에 대해서 심의·의결(수시)하고 있으나

중장기 IT계획 및 IT투자계획 등에 대해서는 심의대상으로 규정하지 않고 위임전결규정에 따라 내부 결재(실장 전결 및 대표이사 보고)로만 운영하고 있고

2021.1월부터 검사착수일 현재까지 IT투자위원회(총 14회 개최)에서 논의된 내용을 회의록으로 기록하지 않아 심의 결과에 대한 정당성을 확인하기 어려우므로

중장기 IT계획 및 IT투자계획 수립 시 IT투자위원회 심의·의결 대상에 포함하여 운영하고, 위원회의 심의·의결 내용을 회의록에 기록·유지하도록 관련 업무 절차 및 시스템을 개선할 필요가 있음

⑯ 일괄작업 오류내역 기록 및 관리 절차 개선

내규 「시스템운영관리지침」 및 「배치작업 관리 절차」에 따라 일괄작업(batch)은 IT서비스관리시스템(HIPS)을 통해 작업 등록을 요청하여 책임자의 승인을 받은 후 수행하고 있으며 수행과정에서 오류가 발생한 경우 책임자 보고 후 '일괄작업 오류 대장'에 발생원인 및 조치내용을 기록·관리하는 기준과 절차를 마련·운용하고 있으나

'일괄작업 오류 대장'을 엑셀파일 형태로 기록·관리하고 있어 오류 원인 및 조치내용 기록에 대한 책임자 확인 여부를 파악할 수 없고 일괄작업 수행과정에서 발생한 중대한 오류 및 조치내용에 대한 기록·관리를 소홀히 할 우려가 있으므로 일괄작업에 대한 오류 기록·관리 관련 업무처리 절차 및 시스템을 개선할 필요가 있음

⑰ 대고객 업무 관련 대외기관 연결 통신회선 개선

내규 「네트워크 관리지침」에 따라 대외기관 접속은 전용회선 구성을 원칙으로 하고 대외기관을 재해복구센터(여의도 본사 25층)와 연결하여 운영하고 있으나

일부 대외기관에 대해서만 주전산센터(죽전)와 백업용으로 통신회선을 연결하고 있어 보험계약, 보험금 지급, 카드승인(VAN사) 등 대고객 서비스와 관련된 주요 대외기관은 재해복구센터의 통신회선 장애 또는 재해 발생 시 원활하게 통신이 진행되지 않을 우려가 있으므로

재해 발생 시에도 대고객 업무가 원활하게 제공될 수 있도록 대고객 업무의 이용률 및 중요도 등을 고려하여 백업용 통신회선을 확충할 필요가 있음

⑱ 재해복구계획서 및 재해복구전환훈련 미흡

장애 및 재해 등 비상상황 발생 시 업무지속성을 확보하기 위해 「재해복구계획서」를 마련하여 연 1회 재해복구전환훈련을 실시하고 있으나

재해복구서버에 재해복구시스템 외에 개발 및 테스트시스템을 평시에 운영하고 있어 재해 발생 시 개발 및 테스트시스템에 할당된 자원(CPU, 메모리 등)을 재해복구시스템으로 재할당하여야 하는데도

재해복구계획서에 자원 할당방법 및 상세절차를 마련하지 않고 재해복구전환훈련 시에도 실제로 자원 재할당을 실시하지 않고 있어 재해 발생 시 업무서비스가 정상적으로 수행되지 않을 우려가 있으므로

자원 재할당 방법 및 할당기준을 구체적으로 마련하여 재해복구계획서에 반영하고, 동 계획서에 따라 재해복구전환훈련을 철저하게 실시하여 재해복구전환훈련의 실효성을 제고할 필요가 있음