경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 흥국화재해상보험㈜

2. 제재조치일 : 2023. 12. 27.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	• 경영유의 6건, 개선 25건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 용역계약 등 계약사무업무 관리 강화 필요

흥국화재해상보험㈜(이하 "회사"라고 함) 내규 「계약사무에 관한 지침」에 따르면 용역, 물품구매 등의 계약 체결시 경쟁입찰을 원칙으로 하고 예외적인 사유에 해당되는 경우 수의계약을 체결할 수 있도록 정하고 있으나,

수의계약 체결사유를 포괄적으로 규정*함에 따라 용역계약 등을 체결하면서 경쟁입찰이 가능한데도 수의계약으로 체결한 사례가 있었고,

* 기타 계약의 목적, 성질 등에 비추어 경쟁에 따라 계약을 체결하는 것이 비효율적이라고 판단되는 경우

동 내규상 수의계약 체결시 2인 이상으로부터 견적서를 받도록 규정하고 있는데도 견적서를 징구하지 아니하거나,

경쟁입찰시 낙찰자 및 계약금액 결정 기준을 위한 예정가격을 결정하도록 하고 있는데도 검사대상기간 중 총 223건의 용역계약 중 206건에 대해 예정가격을 산출하지 않은 사실이 있었으므로,

앞으로 사업비의 합리적 집행 및 공정하고 투명한 계약사무 처리를 위해 경쟁입찰이 어려운 사유가 객관적으로 명확히 입증되는 경우에만 제한적으로 수의계약을 체결하도록 하고, 수의계약시 견적서 징구 및 가격 비교를 실시하고

예외적인 경우에만 견적서 징구를 생략하며, 경쟁입찰시 예정가격 산출 절차를 정비하는 등 계약체결 업무를 강화할 필요가 있음

(2) 이사회 등 운영시 안건 송부 절차 강화 필요

회사는 내규「이사회규정」등에 따라 이사회 및 이사회내 위원회의 회의자료를 회의 개최 1일 전에 송부하거나 별도 송부 기한을 두고 있지 않아 안건검토를 위한 충분한 시간이 부여되지 않고 있으므로,

앞으로 이사회 등의 내부통제 감시 역할 제고 및 원활한 직무수행 보장을 위해 안건검토 기간을 충분히 제공할 수 있도록 관련 내규를 정비하는 등 이사회 및 이사회내 위원회의 운영 절차를 강화할 필요가 있음

(3) 상품경쟁력 강화방안 및 판매전략 수립 필요

회사는 2017년~2021년 기간 동안 경쟁보험사보다 보험료가 저렴한 보험상품의 판매를 확대하는 가격경쟁력 중심의 영업전략을 추진해왔으나, 2022.4월 수익성 강화 및 자본적정성 확보를 위해 무해지상품의 보험료를 인상하고 2022.8월 사후적으로 신계약가치가 높은 보험종목을 중점 판매하는 내용으로 판매전략을 대폭 수정하면서 2022년 장기인보험 매출목표도 크게 축소하였는데,

기존 무해지형 상품 위주의 가격경쟁력 중심에서 신계약가치 중심으로 판매전략을 수정하면서 장기상품 경쟁력을 강화한다는 원칙만 수립하였을 뿐 새로운 판매전략에 따른 보험상품의 내용이나 구성에 대한 구체적인 개념이 불명확하고 상품개발 실무부서의 실질적인 개발 계획 등도 불분명하며, 지속적인 수익성과 자본적정성을 확보하기 위해 유지해야 하는 최소한의 매출수준 등의 분석을 통한 목표설정 및 체계적인 판매전략이 미흡한 실정이므로,

앞으로 상품경쟁력 강화를 위한 구체적 방안을 수립하고 판매전략에 부합하는 신상품을 출시하는 한편, 신계약가치를 기반으로 하는 매출목표 달성을 위한 영업관리 등을 강화할 필요가 있음

(4) 부동산PF 투자 관련 리스크관리 강화 필요

회사 재무기획심사팀은 부동산PF 투자한도와 관련하여 한도금액, 한도대비 소진율 등을 모니터링하여 리스크관리팀에 공유하는 등 담당 부서 수준의 점검은 매월 수행하고 있으나,

위험관리위원회에 대한 분기별 보고자료에는 부동산PF 한도가 위험자산 그룹에 포함되어 관리되는 수준이고 위험자산 투자한도도 점검결과 “이상 없음”으로만 작성하여, 위험관리위원회 위원들이 부동산PF 한도금액, 투자금액, 소진율 및 잔여한도 현황 등을 파악하기 어려운 실정임

한편, 회사는 부동산 경기 악화에 따른 리스크 노출 증가 등을 고려하지 않고 부동산PF 투자한도를 2020년 운용자산의 ○%에서 2022년 ◇◇%까지 급격히 상향 조정하는 등 관련 투자를 공격적으로 수행한 사실이 있으며,

내규 「대체투자 리스크관리 지침」에 따르면 현지실사가 이루어지지 않은 해외 투자 건에 대해 전문기관의 검토보고서 등을 통한 대체 실사 내용이 분석되어야 하는데도 이를 부실하게 작성하였음

또한 「부동산PF 리스크관리기준」에 따라 매분기 사업장별 사업성을 평가하도록 정하고 있는데, 회사는 분양률, 공정률 등이 당초 계획에 미달하여 사업성이 ‘보통’으로 평가되는 투자건도 ‘우수’ 등급으로 평가한 사례가 있었으며,

반기별 부동산PF 관련 위기상황 점검을 수행하면서 EXIT분양율에 미달한 경우에만 분석하고 있고, 금리 등 거시경제변수와 부동산 PF 위험요인(분양율, 공정율 등) 간의 상관관계 등이 명확하지 않아 리스크관리팀에서 수행하는 위기상황분석 결과 RBC비율 하락 요인에 PF손실이 반영되는 구조를 파악하기 어려운 상황이므로,

앞으로 위험관리위원회에 부동산PF 등 한도 모니터링 결과를 구체적으로 보고하고 부동산PF 투자에 대한 한도를 합리적으로 설정하며 특히 주거용 부동산PF에 대해서는 우량한 사업장 위주로 선별적 투자를 진행할 필요가 있으며, 사업성평가의 기준을 보완하고 위기상황 분석시 거시경제 변수 충격에 대한 부동산PF 등의 영향도를 면밀히 분석하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있음

(5) 유동성리스크 관리 강화 필요

회사는 실질적인 유동성리스크가 발생하지 않도록 자금수지를 관리하면서 최소 규모의 단기자금을 운용하고 있으나,

2022.6월말 기준 유동성리스크비율이 □□□.□%로 전년 동기(◎◎.◎%) 대비 △△.△%p 증가(악화)하는 등 유동성리스크에 대한 노출규모가 크고 유동성리스크 예측 및 관리 체계가 미흡한 상황이어서 신지급여력제도(K-ICS) 시행에 따른 유동성커버리지비율 신설 등에 대한 대응·관리가 어려울 수 있으므로

앞으로 회사의 경영현황 및 성과, 장기적 전략 및 목표 등을 반영한 유동성 리스크 위기발생 예측 및 관리체계를 마련하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있음

(6) 자본적정성 관리 및 자본관리계획 운영 등 강화 필요

회사는 2022.3월 RBC비율(146.7%)이 권고기준인 150%를 하회하는 상황에서, 근본적인 자본확충 등에 대한 고려 없이 내부적으로 관리하는 최저지급여력 수준을 기존 ▲▲▲%에서 ▼▼▼%로 하향 설정(2022.5.20. 위험관리위원회 의결)하였고 최저지급여력 목표수준 설정시 기본자본지급여력비율, 자기자본지급여력비율 등을 설정하지 않고 있으므로,

안정적인 자본적정성 유지 및 관리가 이루어질 수 있도록 운영 절차 및 기준 등을 강화할 필요가 있음

한편, 회사는 2022년도 자본관리계획과 관련하여 RBC비율을 기준으로 위기상황을 정의하고 위기상황 단계별 자본관리 계획 및 대응방안(컨틴전시 플랜)을 수립하였으나,

2022.3월 위기상황 1단계 상황에서 보유부동산 매각 검토 등 관리계획을 이행하지 않았고, 2022.4월 2단계 상황에서는 최저지급여력수준을 ▼▼▼% 수준으로 하향하는 조치만 취했을 뿐 보유부동산 매각 관련 적정가치 분석, 일정계획 수립 등의 절차를 이행하지 않은 사실이 있었으므로,

위기상황 단계별 자본관리 계획 및 대응방안을 실효성 있게 마련하고, 컨틴전시 플랜 항목별 담당부서 및 책임자, 시행시점별 업무 등을 구체적으로 규정하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있음

2022.6월말 자본성증권 발행잔액은 ●,●●●억원으로 연간 □□□억원의 자본비용이 발생하여 회사 운용자산이익률(2022.6월말 ◇.◇◇%) 고려시 연간 ■■■억원의 역마진 발생이 추정되는 상황이고, K-ICS제도 하에서는 신종자본증권의 기본자본 인정요건이 강화되었으나,

회사는 자본성증권 발행에 의존하여 자본적정성을 관리함으로써 추가적인 자본성 증권 발행 여력이 부족하고 과도한 자본조달비용이 수익성 부담 요인으로 작용하고 있으므로,

앞으로 자본성증권 활용 외 자본의 질적 수준을 높이기 위해 유상증자 등 기본자본 확충방안을 포함한 중장기적 자본관리 대책을 수립·시행할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 위험관리 실무위원회 등 운영 미흡

① 회사「위험관리 실무위원회 운영지침」상 의결사항에 상품 판매 중단에 관한 사항이 빠져있어 보험부채 구조, 수익성 등에 영향이 큰 상품 판매 중단 결정을 충분한 논의 없이 진행할 우려가 있으므로, 상품 판매 중단 여부가 위험관리 실무위원회의 검토를 통해 결정될 수 있도록 관련 운영절차 등을 개선하시기 바람

② 일반보험의 상품개발 및 개정시 일반RM소위원회 위원장이 중요하다고 판단한 경우에 보험상품심의위원회에 상정하도록 규정되어 있어 단순히 위원장이 중요하지 않다고 판단하였다는 이유로 보험상품심의위원회 의결 절차를 거치지 않은 사실이 있으므로 보험상품심의위원회 심의·의결 사항에 대한 구체적 판단기준을 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

③ 회사「장기RM 소위원회 운영지침」에 따르면 상품개발·변경 시 민원유발 가능성, 보험사기 가능성 등을 검토하도록 되어 있으나, 실제로는 동 절차가 이행되지 않고 있으며 보험사기 영향평가가 '낮음'으로 평가되는 경우 장기RM 소위원회에 안건으로 상정하지 않고 보험상품심의위원회에 결과를 보고하고 있으므로, 장기RM 소위원회가 내실있게 운영될 수 있도록 관련 절차 및 지침 등을 보완하시기 바람

(2) 소송 결과 관리 미흡

회사는 내규「소송업무지침」에서 소송 업무의 기준과 절차를 마련하고 소송 수행 부서가 3천만원 이상 패소 건을 송무팀에 통보하도록 규정하고 있으나,

민사소송 패소 건을 분기 단위로 송무팀에 통보하도록 규정함으로써 소송 관리 및 대응의 적시성 확보가 어렵고, 금융감독원에 대한 정보사항 보고도 지연될 우려가 있으므로 향후 관련 절차를 개선하시기 바람

(3) 위임전결규정 운영 미흡

회사는 내규「위임전결규정」에 따라 단위사무를 중요사항, 일반사항으로 구분하고 중요사항은 임원급 이상, 일반사항은 부서장 이하를 전결권자로 지정하였으나,

중요사항 및 일반사항에 대한 개념이 모호하고 세부적인 업무 내용이 구분되어 있지 않아 직무별 권한과 책임이 불명확한 측면이 있으므로,

경영의사결정을 위한 효율적 체제의 구축을 위해 중요사항 등의 개념을 구체화하고 위임전결 기준을 업무 특성에 맞게 세분화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

⑷ 대체투자 심사 및 사후관리 미흡

① 회사는 '자산유형별 리스크평가기준'에 따라 대체투자 유형별로 평가기준을 마련하여 평점 ◎◎점 이상의 경우 투자가능 검토 대상으로 정하고 있는데,

평가항목 중 리스크에 비례하는 수익률 항목의 비중을 ◇◇% 반영하여 투자위험이 클수록 높은 평점이 부여되는 결과가 발생할 수 있어, 고위험 고수익률 투자안으로 투자의사결정이 편중될 우려가 있으므로,

앞으로 수익률 지표는 투자가능 검토 적격심사의 요소가 아닌 적격 판단 이후 요구수익률 형태로 활용하는 등 투자자산 평가기준을 개선하시기 바람

② 회사는 대체투자 평가기준에 따라 부동산PF 투자안을 평가하면서 토지확보, 인허가, 분양성, 시공사 등의 평가항목에 대하여 세부 평가기준에 정의되지 않은 요소를 반영한 사례가 있으며,

투자 대상 자산이 공개되지 않은 블라인드펀드 투자안을 평가하면서 산업위험, 재무위험, 원리금 상환능력, 신용보강 등의 평가항목에 대하여 투자 대상이 특정되지 않은 상태에서 높은 점수를 부여한 사례가 있었으므로,

부동산PF, 블라인드펀드 투자안 등에 대한 세부 평가기준을 명확히 하여 자의적인 평가가 이루어지지 않도록 관련 기준 등을 개선하시기 바람

⑸ 대체투자 위탁운용사 평가기준 불합리

회사 내규 「대체투자리스크관리지침」에 의하면 대체투자 위탁운용사에 대한 합리적인 정량평가 및 정성평가 기준을 마련하고 실사시에는 운용성과에 대하여 점검하고 평가시에도 운용 절차 및 운용성과에 대하여 평가하도록 규정하고 있으며,

이를 위해 체크리스트 형태로 전문성, 수탁 규모, 운용경력에 대해 적격 또는 비적격 여부를 판별하고 있으나, 평가항목만 나열되어 있을 뿐 세부 평가기준이 제시되어 있지 않아 평가자의 임의적인 평가가 가능한 상황이며, 내규 「대체투자리스크관리지침」에서 정한 운용사 평가의 핵심요소인 운용실적 등이 평가 요소에서 제외되어 있으므로,

앞으로 운용인력의 운용경력, 수탁 규모와 같은 정량평가 항목에 대해서는 정량 기준을 설정하고 정성평가 항목에 대해서는 구체적인 판별기준을 마련하며, 운용사 평가를 위한 체크리스트에 내규에 규정된 항목을 충실히 포함하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(6) 개인신용대출 가산금리 산정기준 불합리

회사는 신용대출 가산금리 산정에 사용되는 부도율(PD) 추정시 내부데이터 부족 등을 이유로 임의의 수치를 적용하거나 매년 부도율 추정 기준을 달리 운영하였고, 부도시손실률(LGD) 추정시 명확한 근거 없이 통계청의 경기 지수 순환 변동데이터를 일괄 적용하여 높은 손실률을 적용한 사실이 있고

가산금리 산정시 자본비용을 산출하면서 자본비용 상관계수 범위 중 최대값을 적용함으로써, 신용프리미엄 산정시 차주의 신용상태에 비해 과도하게 높은 자본비용을 부과할 우려가 있으므로,

앞으로 신용대출 가산금리가 객관적·합리적으로 산출될 수 있도록 신용대출 부도율(PD) 및 부도시손실률(LGD) 추정, 자본비용 산정 등에 대한 명확한 근거를 확보하고 가산금리 산정 절차 및 기준을 보완하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(7) 금리인하요구권 운영업무 불합리

회사는 신용평점 구간 상승 등의 이유로 금리를 인하하는 경우 금리를 재산정하지 않고 일률적으로 신용평점 1구간당 3~5bp의 제한적인 변동만을 적용하여 금리를 인하함에 따라,

기존 고객이 동일한 신용평점의 신규 고객에 비해 높은 금리를 적용받는 사례가 발생할 수 있는 등 고객의 신용상태가 개선된 경우에도 합리적 수준의 금리 인하 혜택을 받지 못할 우려가 있으므로,

앞으로 금리인하요구 고객의 신용평점이 개선된 경우 신용구간 별로 합리적 수준의 금리 인하 폭을 적용하도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(8) 자산건전성 분류업무 미흡

회사는 내규인 「신자산건전성분류기준」에 거래처의 경영내용, 재무상태 및 미래 현금흐름 등을 고려한 채무상환 능력의 정도에 따라 자산건전성을 분류하고, 거래처의 채무상환 능력은 자체 신용평가모형에 의해 산출된 등급을 기준으로 평가하도록 정하고 있으나,

실제 자산건전성 분류는 크레딧리뷰(Credit Reviw) 등급산정 기준에 따라 이루어지는 등 내규와 상이하게 운영하고 있고, 부동산PF의 경우 분양률, 공정률 등이 당초 계획에 미달하여 사업성이 낮게 평가됨에도 실질적 건전성을 반영하지 못하고 있으며, 시가평가 대상 유가증권 중 시가평가된 금액은 모두 정상으로 분류하도록 정하고 있는 등 자산건전성 분류를 위한 내부통제가 미흡하므로,

앞으로 자체 신용평가모형을 고도화하여 실제 자산건전성 분류업무에 활용하는 등 내규에 부합하는 내부통제 체계를 마련하고, 부동산PF 투자 건에 대해서는 경기 침체에 대비하여 사업성 평가를 보수적으로 수행하고 시가평가 대상 자산에 대해서도 객관적·합리적 자산건전성 분류기준을 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

회사는 내규「신자산건전성분류기준」제5조 제2항에 따라 자산건전성의 분류 시 3가지 기준을 적용한 방법 중 가장 낮은 등급을 적용하도록 정하면서 3가지 기준에 대해서는 별도로 제시하지 않고 있음에도, 동 조항의 취지 및 과거 개정 이력을 파악하지 못하는 등 자산건전성 분류 관련 내규 및 내규 관리업무가 미흡하므로,

앞으로 자산건전성 분류 관련 내규의 적시 업데이트를 통해 정합성을 제고하여 내부통제가 실효성 있게 운영되도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(9) 재보험 관리업무 미흡

회사는 재보험 관리와 관련하여 1차 거래자가 재보험중개사인 경우 또는 공동인수 참여 계약 중 간사사가 출재 업무를 대리하는 경우, 2차 거래 정보는 재보험사를 기준으로 관리될 수 있도록 전산 관리하여야 하나, 과거 전산데이터 오류, 간사사 통보 누락 등으로 재보험자 정보가 전산시스템에 입력되지 않은 사례가 있고,

재보험 자산의 자산건전성 분류와 관련하여 일부 거래상대방의 국·내외 구분을 입력하지 않거나 국·내외 분류를 잘못 입력한 사례가 있었으며,

재보험사(A)와 체결한 특약수재(Special Quota Share)계약과 관련하여 시스템 입력 누락 등으로 특약수재예탁금 등이 장기간 미결 상태에 있는 등 재보험 관리업무가 미흡하므로,

앞으로 재보험 출재사항과 관련한 정보 관리의 강화를 위해 전산시스템을 개선하고 담당자 교육을 강화하는 한편, 이에 대한 점검 및 확인 절차를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(10) 재보험사 출재보험금 미수금 관리 미흡

회사는 재보험사(B)로부터 재보험금 □.□억원을 장기간 회수하지 못하고 있으나, 2016.8월 채권추심 업무위탁계약을 체결한 것 외에 추가적인 채권 회수 조치를 하지 않는 등 출재보험금 미수금 관리가 미흡한 상황이므로,

미수금 발생 시 채권추심뿐 아니라 파산채권 신고, 재보험금 청구소송 등 필요한 조치를 검토하여 신속하게 실시하도록 관련 절차를 개선하시기 바람

(11) 보험금 지급 심사기준 운영 불합리

회사는 18~60세 여성을 가입 대상으로 하여 자궁근종 진단 하에 하이푸 수술을 시행하면 보험금을 지급하는 '자궁근종 고강도하이푸접속술(하이푸)' 치료비 담보를 판매하면서, 2021.12월 '하이푸 심사 가이드' 신설시 환자의 폐경 여부를 보험금 지급 심사* 사항에 포함한 사실이 있고,

* 검사기준일 현재 하이푸치료비 담보 관련 보험금 청구건수는 없는 상황

치아보험의 영구치상실 치료비 및 치아보철 치료비 담보와 관련하여, 약관상 "질병 또는 상해를 직접 원인으로 영구치를 빼거나 영구치를 뺀 후 보철치료를 하면 보상한다"고 규정되어 있으나, '잔존치근'(질병코드 K08.3)과 관련한 별도 지급기준을 마련하지 않아 치아관련 질병·상해 사고를 원인으로 잔존치근이 발생하였는지 여부를 고려하지 않고 자의적으로 면책사유(질병코드 K08)를 적용하여 보험금 지급대상에서 제외할 우려가 있으므로,

앞으로 보험약관에 따른 공정하고 정확한 보험금 지급업무가 수행될 수 있도록 하이푸치료비, 치아보험 등에 대한 보험금 심사기준을 합리적으로 개선하시기 바람

(12) 제3기관 의료자문 운영 절차 불합리

① 회사는 의료자문의 공정성·신뢰성을 제고하기 위해 의료자문 실시 대상 여부 등 의료자문의 적정성을 자체적으로 검토하고, 해당 보험금지급 심사담당자와의 협의 여부, 판단 사유 등을 기록·관리할 필요가 있으나,

회사는 의료자문 동의 건에 대하여만 선정 사유 및 적정성 등을 검토할 뿐, 의료자문 비동의 건들은 별도로 기록·관리하지 않고 있으므로,

앞으로 의료자문 실시여부 결정단계에서 자문 대상으로 선정한 모든 건에 대해 선정 근거 및 판단사유, 적정성 검토 결과 등을 충실히 기록·관리하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

② 회사는 보험수익자의 동의를 얻어 제3 의료기관으로부터 의료자문을 받는 과정에서, 제3기관 의료자문 동의서상 최근 1년간 의료자문한 전문의에게 의료자문을 하는지 여부를 보험소비자가 명확히 확인할 수 있는 양식이 마련되어 있지 않으므로,

투명하고 공정한 의료자문제도의 운용을 위해, 원칙적으로 회사가 자체 의료자문한 의사가 아닌 제3의 의사를 선정하여 의료자문 절차를 운영하되, 최근 1년간 의료자문한 전문의에게 제3 의료자문을 구하는 부득이한 경우 사전에 소비자에게 동 사실을 공개하여 소비자가 알지 못하는 가운데 보험회사 의료자문의에게 제3 의료자문을 받는 일이 없도록,

제3기관 의료자문 동의서상 최근 1년간 의료자문 여부 등을 명확히 안내하고 보험소비자의 확인이 이루어지도록 양식을 마련하는 한편, 담당자 교육 강화 등을 통해 형식적인 자문동의가 이루어지지 않도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(13) 보험계약소멸 사유 발생에 따른 안내 절차 미흡

회사는 계약소멸 사유가 발생한 보험계약의 환급금 지급을 위해 콜센터에 전담 인력을 두고 필요시 수익자 또는 상속인 등에게 안내를 하고 있으나,

환급금 안내를 전화(통상 3회)로만 하고 있어 수익자 등의 전화 기피 등으로 환급금 지급이 지연되는 경우가 발생하고 있으므로,

앞으로 보험계약 소멸에 따른 환급금이 적시에 지급될 수 있도록 다양한 연락 채널을 통해 수익자 등에게 안내하고, 미지급 현황 및 안내 이력 등을 정기적으로 점검하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(14) 보험금지급 전산시스템 운영 미흡

회사는 보험금 자동 추산·결정 등을 위한 전산시스템을 운영하면서, 피보험자가 동일한 질병·상해로 장기간 입원·통원하는 경우 약관에 따른 면책기간 등을 고려하여 보험금을 산정하여야 하나, 정보입력 및 심사단계에서 동일 사고 여부를 확인하라는 안내 팝업창만 띄우고 있어 담당자가 이를 제대로 확인하지 않고 보험금을 산정할 우려가 있고,

검사대상기간 중 한국표준질병·사인분류표(KCD) 개정에 따른 신규 질병코드를 전산시스템에 반영하지 않은 사례가 있었으므로

앞으로 정확한 보험금 산정 및 지급업무를 위해 동일사고 여부를 전산으로 체계적으로 관리하고, 한국표준질병·사인분류표 개정사항을 전산시스템에 즉시 반영하고 이를 점검하는 체계를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(15) 보험금지급 관련부서 성과평가지표(KPI) 운영 불합리

회사는 보험금지급 관련 보상본부 및 임직원에 대한 성과평가지표를 운영하면서, 보험금 부지급시 점수가 높게 나타날 수 있는 영업이익 등을 일반손해사정팀의 평가지표로 운영한 사실이 있으므로,

앞으로 보험금 부지급을 유발할 소지가 있는 성과평가지표 항목을 정비하고, 보험금 지급 관련 본연의 업무 및 보험소비자 보호를 위한 항목의 배점을 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(16) 모집인 교육자료 관련 내부통제 미흡

회사는 2021.9.3. '금융상품 판매과정 관리 운영매뉴얼'을 마련하여 교육자료 제작·관리 부서, 준법감시부서 등의 확인에 관한 사항을 규정하고 있으나,

동 매뉴얼에서 정한 교육자료 제작부서가 아닌 다이렉트영업팀, GA지원팀 등에서 별도로 교육자료를 작성하거나 GA소식지, 영업방향 등의 교육자료에 대해 확인절차를 거치지 않은 사실이 있고,

모집인 교육자료 작성과 관련하여 필수 기재사항 및 금지사항, 교육자료 내용 등에 대한 관련 부서간 사전협의 및 사후점검 절차 등이 내규에 반영되어 있지 않아 불완전판매의 원인으로 작용할 우려가 있으므로,

앞으로 교육자료 내용에 대한 내부통제를 강화하고, 교육자료 제작, 사전심의, 관련 부서간 사전협의 및 사후점검 등에 대한 절차와 기준을 마련·정비하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(17) IT자체감사 체계 미흡

내규 「IT자체감사및감리지침」에 따라 IT부서 내 IT감사자를 지정하고 연간 감사계획을 수립하여 IT자체감사를 실시하고 있으나

검사대상기간 중 2020년도에는 IT자체감사를 수행하지 않았으며 2021년도 및 2022년도에는 연간 감사계획을 수립하지 않은 채 IT자체감사를 실시하는 등 감사계획 수립 및 수행이 미흡하며

수행한 IT자체감사의 감사구분 및 감사항목이 내규와 일치하지 않고 내규에 감사주기에 대해 규정하지 않고 있으므로

IT자체감사 연간 감사계획 수립 및 이행을 철저히 하고 관련 내규를 정비하는 등 IT자체감사 업무를 체계화하고 실효성 있게 개선하시기 바람

(18) 정보처리시스템 감리업무 미흡

내규「IT자체감사및감리지침」및「IT사업수행지침」에 따라 프로젝트 규모를 기준으로 △△억원 이상은 외부감리, ▽▽억원 이상은 내부감리를 수행토록 규정하고 있으나

검사대상기간 중 외부감리 대상 프로젝트 9건 중 2건에 대해 감리를 실시하지 않았고, 내부감리는 2018.7월 2건 실시 이후 수행실적이 없는 등 감리활동이 미흡하며

2022.8월 내규를 개정하여 △△억원 이상 사업에 대해 CIO의 재량으로 내부·외부감리 대상 여부를 결정하도록 하면서, CIO 판단 외에는 구체적인 의사결정 기준을 마련하지 않았으므로

내규의 감리 대상 기준을 현실화·구체화하여 정보시스템 감리업무가 누락되지 않고 실효성 있게 운영되도록 개선하시기 바람

(19) IT사업에 대한 타당성 검토 및 성과 관리 미흡

내규「IT조직및직무관리지침」에 따라 ▽▽억원 이상의 IT개발사업 추진시 전산심의위원회 심의를 받도록 운영하고 있으나 2021년 이후 진행된 전산심의위원회의 주요 토의사항 등을 기록한 회의록을 작성·보관하지 않은 사례가 있으며,

◇억원 초과~◆◆억원 미만 사업에 대해서는 예산통제부서(기획관리팀) 및 IT부서(IT팀)의 승인을 통해 추진하고 있어 충분한 타당성 검토가 이루어지지 않을 우려가 있고

내규「IT사업수행지침」및「IT사업수행기준」에 따라 신규 IT사업(□천만원 이상)은 프로젝트 종료 후 추진 부서에서 성과보고서 및 만족도 조사 결과를 IT부서에 제출하고 있으나

프로젝트 결과에 대해 IT부서 담당자가 보고서를 접수하고 별도 보고 절차 없이 종료하고 있으며 주요 IT사업의 성과 관련 전산심의위원회를 통한 심의절차가 존재하지 않는 등 프로젝트의 사후 성과관리가 적절하게 수행되지 않고 있으므로

전산심의위원회의 회의록 작성 및 보관을 철저히 하고 전산운영소위원회(가칭) 등 독립적인 조직을 운영하여 주요 IT사업 추진 시 타당성 및 적정성에 대한 검토를 강화하며 IT사업 사후 성과에 대한 보고 및 심의 절차를 마련하여 관리하시기 바람

(20) 일괄작업 수행 통제 미흡

내규「정보기술규정」및「애플리케이션 관리지침」에 따라 일괄작업(batch)은 IT서비스관리시스템 및 배치결재관리시스템을 통해 책임자 승인을 받은 후 작업을 수행하고 있으나

업무시간 내에 수행한 일괄작업에 오류가 발생하는 경우에는 일괄작업을 재수행하는 경우에만 시스템을 통해 오류 원인을 기록하고 그 외의 경우에는 오류 원인에 대한 기록·관리가 미흡하며

업무시간 외에 긴급으로 일괄작업을 수행하는 경우 긴급처리 사유를 작성하지 않은 사례가 있어 긴급처리 필요성 여부에 대한 정당성 확인이 적절히 이루어지지 않을 우려가 있으며

배치결재관리시스템의 기능오류로 개발자가 책임자 승인 및 작업실행 일시, 과거 일괄작업 수행결과 등을 확인할 수 없어 작업 결과에 대한 검증을 소홀히 할 우려가 있으므로

일괄작업 수행과정에서 발생한 모든 오류내용을 시스템으로 기록·관리하며 긴급으로 일괄작업을 수행하는 경우 사유를 필수로 작성하게 하는 등 통제를 강화하고 관련 시스템의 기능오류를 개선하여 모니터링을 강화하는 등 일괄작업 관리 절차를 개선하시기 바람

(21) 전산원장 변경 통제 미흡

내규「애플리케이션 관리지침」및「개발변경관리 절차서」에 따라 전산원장 변경 시 IT서비스관리시스템 및 데이터변경관리시스템을 통해 정당 여부에 대한 제3자 확인 후 수행되도록 전산원장 변경절차를 수립·운용하고 있으나

데이터변경관리시스템을 통해 전산원장 변경을 처리하지 않고 데이터베이스에 직접 접속하여 변경한 사례가 있으며

긴급 변경 시 IT부서장 및 IT감사인의 사후결재를 받고 있으나 사후결재 기한을 관리하지 않는 등 전산원장 변경 통제가 미흡하므로

전산원장 변경 시 변경절차를 준수하도록 통제를 강화하고 긴급 변경 시 신속하게 사후결재가 이루어지도록 업무절차를 개선하시기 바람

(22) 대고객 업무 관련 대외기관과 통신회선 연결 미흡

내규「전산센터운영지침」제17조에 의하면 네트워크 통신회선에 대해 다원화된 백업 체계를 구축하도록 규정하고 있으며, 주전산센터 및 재해복구센터와 대외기관을 통신회선으로 연결하고 있으나

대부분의 대외기관이 주전산센터 또는 재해복구센터 중 한 곳과만 통신회선으로 연결하고 있어 주전산센터 또는 재해복구센터의 통신회선 장애 및 재해 발생 시 대고객 업무가 원활하게 진행되지 않을 우려가 있으므로

이용률 및 중요도를 고려하여 주요 대외기관과의 백업용 통신회선을 연결하는 등 업무 연속성 확보가 가능하도록 관련 업무를 개선하시기 바람

(23) 망분리 적용 예외 관리 업무 미흡

해킹 등 전자적 침해행위로 인한 사고를 방지하기 위해 정보처리시스템 및 내부통신망을 외부통신망과 물리적·논리적으로 분리하여 운영하고 있으며, 업무상 필수적으로 특정 외부기관(사이트)과 연결이 필요한 경우 망분리 적용 예외 승인 절차를 거친 후 연결을 허용하고 있으나

검사착수일 현재 서비스 중지 등으로 연결 유지 필요여부를 재검토하여야 할 필요가 있는 사이트 등에 대해 망분리 예외를 적용하고 정기적으로 연결 유지의 적정성에 대해 검토하지 않고 있어 이를 통해 악성코드 등이 유입될 우려가 있으므로

망분리 예외 적용 사이트에 대해 주기적으로 연결 유지의 적정성을 검토하여 연결 유지가 불필요하거나 직접 연결이 부적정한 사이트는 지체없이 차단하도록 업무절차를 개선하시기 바람

(24) 내부 업무시스템 비밀번호 기준 및 관리 미흡

내규「정보보호지침」제29조에 의하면 정보처리시스템의 비밀번호를 안전하게 관리할 수 있는 시스템을 구성하고 안전한 수준의 비밀번호를 유지하도록 규정하고 있으며

대부분의 내부 업무시스템은 계정관리시스템과 연동시켜 안전한 비밀번호를 설정할 수 있도록 관리하고 계정관리시스템의 안전한 비밀번호 설정·유지의 적정성에 대해 매월 점검하고 있으나

내규에 안전한 비밀번호 설정 기준을 구체적으로 마련하지 않았고, 일부 업무시스템은 계정관리시스템과 연동되어 있지 않아 적정성 점검이 이루어지지 않고 안전한 비밀번호와 관련된 일부 기능이 지원되지 않는 등 보안상 취약한 비밀번호를 사용할 우려가 있으므로

안전한 비밀번호 사용을 위한 구체적인 기준을 마련하여 내규에 반영하고, 비밀번호 적정성에 대해 주기적으로 점검하는 등 비밀번호 관리를 강화하시기 바람

(25) 전자금융기반시설 취약점 분석·평가 업무 미흡

전자금융기반시설 전체 시스템 중 일부(예 : '22년도 ▽▽.▽%)를 선정하여 취약점 분석·평가를 실시하고 있는데 시스템별 중요도 등을 고려한 평가대상 선정기준이 마련되어 있지 않아 중요 시스템이 해킹 등 IT보안사고에 노출될 우려가 있으므로

중요 시스템이 취약점 분석·평가 대상에서 제외되지 않도록 시스템 중요도를 고려한 구체적인 평가대상 선정기준을 마련하여 내규에 반영하도록 개선하시기 바람