경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 푸르덴셜생명보험㈜

2. 제재조치일 : 2021. 8. 20.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 모집인 교육자료 등에 대한 관리 강화

(가) 푸르덴셜생명보험㈜(이하 '회사')는 모집인 교육자료 및 보험안내자료 제작시 내규 「OOOOOOOOOOOO규정」, 「◉◉◉◉◉◉◉◉세칙」 등에 따라 유관부서의 사전 검토 및 준법감시인의 승인 절차를 거치도록 하고 있으나,

준법감시인의 승인 절차를 거친 외화보험 모집인 교육자료(4건)에서 환차익·안전자산 강조, 저축성보험으로의 오인 유발, 원화환산납입·지급 특약에 대한 상세내용 부족 등 소비자 피해 및 오인을 유발할 수 있는 내용이 발견되었고,

외화종신보험 안내자료의 경우 저축성보험으로의 오인을 방지하거나 상품 특성을 안내하는 주의 문구가 누락되어 있는 등 자료 내용 및 구성이 미흡하므로,

앞으로 모집인 교육자료 및 보험안내자료 제작시 소비자보호부서와의 사전협의 절차를 강화하고, 민원 등을 통해 파악된 소비자 피해 유발요인을 교육자료에 즉시 반영할 수 있는 관리 체계를 구축하는 등 자료 관리업무를 강화할 필요가 있음

(나) 회사의 내규 「OOOOOOOOOOOO규정」 등에 따르면 모집인 교육자료는 보험안내자료와 구분하여 사내 전용으로 제작·사용하도록 되어 있으나,

보험설계사가 모집인 교육자료의 전부 또는 일부를 고객에게 제공한 사례가 있었으므로,

교육자료 유출로 인한 민원·분쟁의 발생 소지를 사전에 차단하고, 교육자료가 다른 용도로 사용되지 않도록 모집인 교육자료 외부 유출시 책임소재를 명확히 규명하고 유출 방지대책을 마련하는 등 자료 관리업무를 강화할 필요가 있음

(2) 보험설계사에 대한 자체 조치기준 및 교육 강화

회사는 보험설계사의 모집질서 준수사항 위반행위에 대한 자체 징계 기준 및 절차를 마련·운영 중이나,

2018.1.1.~2021.2.28. 기간 동안 외화보험 판매와 관련하여 내부 □□□□□□□ 심의위원회에 상정된 ***건 중 **건을 명확한 근거 없이 2단계 이상 감경하고, **건을 추가적인 증빙자료 없이 '고객확인서'만을 근거로 감경하였으며,

민원이 다수 발생한 보험설계사라 하더라도 보험법규에 따른 교육 대상이 아니면 회사 자체적으로 별도 민원방지 교육을 실시하지 않는 등 소비자 보호 및 민원 재발방지를 위한 교육체계가 미흡하므로,

보험설계사 조치 시 감경수준 및 이에 대한 판단근거 자료를 명확히 하고, 민원예방을 위한 자체 교육을 강화하는 등 모집조직에 대한 관리 체계를 정비할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 상품개발시 소비자 보호절차 미흡

회사는 상품개발시 대표이사 등 경영진이 참석하는 ◈◈◈◈위원회를 통해 상품에 대한 아이디어 심의, 시장가능성 판단, 예상손익 등을 논의하고 있으나,

소비자 피해를 유발할 수 있는 위험요인 및 예방대책에 관한 사항이 내규「◈◈◈◈◈◈◈◈규정」상 논의대상에 명확히 반영되어 있지 않아 외화보험상품(4종) 개발시 소비자 보호를 위한 검토 절차가 미흡했고,

내규「■■■■■규정」및「◎◎◎◎◎◎◎◎◎◎◎◎◎지침」에 따라 고령 금융소비자 보호 관점에서 상품별 위험요인 및 불리한 사항 등을 사전에 점검하고 이를 확인하는 절차가 제대로 수행되지 않고 있으므로,

앞으로 상품개발 과정에서 사전에 소비자 위험요인 분석 및 대응 방안이 충분히 검토·논의될 수 있도록 하고, 고령 금융소비자 보호를 위한 사전 검토 및 점검 절차가 철저히 이행될 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람