경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 신한라이프생명보험㈜

2. 조치일(검사서 통보일) : 2022. 11. 17.

3. 조치내용

대상	내용
기관	○ 경영유의사항 1건, 개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

⑴ 법인보험대리점(GA)에 대한 관리체계 강화

㈎ 회사는 2021.8월 수립한 '법인보험대리점 제휴 검토 프로세스'에 따라 법인보험대리점(이하 'GA')과 보험모집 관련 위탁계약(이하 '위탁계약') 체결 시, GA 대표의 신용정보조회 결과, 영업조직, 재정 상태, 평판 및 각종 영업 건전성 지표 등을 종합적으로 검토하고 관련 부서 간 협의를 거치도록 하고 있으나,

2021.8.1. ~ 2022.6.30. 기간 중 체결한 총 ◎건의 GA 제휴 승인 과정에서, GA 대표의 신용정보조회 결과 또는 부서 검토 의견이 결재문서에 누락된 사례가 있었으므로 객관적이고 투명한 의사결정을 위해 관련 내부통제 절차를 정비할 필요가 있음

㈏ 회사는 GA에 소속된 보험설계사가 부당 모집행위 등을 한 사실이 확인되는 경우, 사유별로 자체 제재심의위원회(보험설계사 해촉 건, 보험사기 관련 건 등) 또는 부서장이 제재 여부 및 제재 양정을 정하도록 하고 있는데,

전속 보험설계사 등 다른 모집채널의 경우에는 제재심의위원회에 부의하지 않는 사안에 대해 해당 모집채널의 '담당 임원'이 제재 여부 및 제재 양정을 결정하도록 하고 있고,

동일한 보험설계사에 대해 각기 다른 위반 사유로 제재를 부과하면서 모집정지 기간을 중복되게 설정하거나, 모집정지 관련 전산처리를 지연하여 모집정지 기간에 있는 보험설계사가 신계약을 모집한 사례가 있었으므로,

보험설계사의 자체 징계 절차 진행 시 모집채널간 형평성·일관성을 유지하고, 징계 효과의 누락 방지 등을 통해 자체 징계의 실효성이 확보될 수 있도록 관련 기준 및 절차를 정비하여 운영할 필요가 있음

㈐ 회사는 불완전판매 방지 및 민원 감축 등을 위해 2021.1월부터 월별로 GA 지사별 평가 기준에 따라 '유의 지사 등급제'를 운용하고, 반기별로 단체영업 유의 GA 대상으로 현장점검 등을 시행하고 있으나,

'유의 지사 등급제'에 따른 등급평가 결과에 월별 편차가 발생하는 등 일관성이 부족한 사례가 있고, 회사와 위탁계약을 체결하고 있는 총 □□개의 브리핑(briefing) 영업 GA에 대한 현장점검 실적은 2021년 ◇◇개사, 2022년 상반기 중 △△개사에 그치고 있으며, GA가 영업현장에서 사용하는 설명자료(안내장, 전단지, PPT 자료 등)에 대한 사전적 통제 및 관리 절차 등이 미흡한 실정이므로,

브리핑 영업 GA 현장점검과 관련하여 평가 방법, 실시 기준, 실시 시기, 점검 항목 및 내용 등에 대한 구체적 기준 및 절차를 보완하고, GA가 영업현장에서 사용하는 각종 자료를 사전에 제출받아 심의하는 절차가 실질적으로 운영되도록 관리 등을 강화하는 한편, GA의 불건전 영업행위에 대해서는 내규 등에 따라 신계약 인수 제한, 위탁계약 해지 등 효과적 조치가 이루어질 수 있도록 GA 관리체계를 정비할 필요가 있음

나. 개선사항

⑴ 브리핑 영업 관련 불건전 영업행위 방지를 위한 내부통제 미흡

회사는 브리핑 영업 GA로부터 유입되는 계약의 불완전판매 방지 및 민원 예방 등을 위해 브리핑 영업을 통해 모집한 것으로 파악된 보험계약자를 대상으로 계약 숙려기간 제도, 특화 해피콜 제도 및 현장심사제도 등을 시행하고 있으나,

회사가 브리핑 영업을 통해 모집한 신계약에 해당하지 않는다고 판단하여 특화 해피콜 제도 등을 적용하지 않았으나 브리핑 영업을 통해 청약된 것으로 추정*되는 보험계약이 확인되고 있고, 보험계약자에게 숙려기간을 부여함으로써, 청약일부터

초회보험료 납입 전까지 발생한 보험사고의 보장 여부에 대한 분쟁이 발생할 우려가 있으므로,

앞으로 회사는 브리핑 영업 모집계약의 선별 기준을 보완하고, 계약 숙려기간 제도 운용 과정에서 보험소비자의 피해가 발생하지 않도록 운영 방식을 개선하고, GA 현장심사 관련 업무처리 방식의 전산화, 관련 인력 충원 등을 통해 심사 역량을 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람