경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 디비엠앤에스㈜ 보험대리점

2. 제재조치일 : 2019. 12. 11.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 4건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 준법감시인 및 지원인력 업무의 적정성 확보 필요

디비엠앤에스㈜ 보험대리점은 준법감시업무를 경영지원부장 및 보조인력 3인이 수행하도록 업무를 분장하고 있으나, 동 조직이 경영지원업무[1]를 겸임하도록 하여 보험영업행위 관련 법규준수여부 점검 등 실질적인 준법감시업무 실적이 미비[2]하며, 경영지원업무와의 이해상충으로 업무의 독립성이 저해될 우려가 있으므로,

1) 경영관리, 영업관련 예산 수립·지급 등
2) 준법감시조직의 인력부족 등의 문제로 '준법감시인 협의제'에서 지정한 분기별 점검사항만 확인하고, 설계사의 임의스크립트 사용여부, 개인정보보호실태 점검 등 주요 준법감시 업무 수행 실적이 미비

준법감시 전담직원을 지정·운영하고, 준법감시조직이 내부통제기준의 준수여부를 주기적으로 점검할 수 있도록 업무를 분장하여 준법감시 업무의 독립성·실효성을 확보해 주시기 바람

(2) 타 보험대리점의 TM센터 위탁관리 사업구조의 개선 필요

디비엠앤에스㈜ 보험대리점은 '15.2월부터 3개 홈쇼핑 보험대리점[1]의 TM센터 운영업무(교육, 채용, 시설관리 등)에 대한 위탁사업을 진행하고 있으나 동 사업에서 지속적으로 적자가 발생[2]하고 있어 동 대리점의 경영안정성을 저해하고 있으며, 동 사업구조로는 '19.4월부터 시행되는 보험사의 100인이상 보험대리점에 임차료 등의 지원금지 규정을 회피하기 위한 수단[3]으로 작용할 우려가 있으므로

1) ○○홈쇼핑(◇개 센터), △△홈쇼핑(◇개 센터), □□홈쇼핑(◇개 센터)
2) '17.1.1.~12.31. 기간중 ○억원 가량 적자 발생
3) 동 대리점의 완전모회사인 □□□□보험㈜를 대신하여 홈쇼핑대리점을 우회지원

대리점의 경영안정성을 확보하고, 향후 시행되는 규제의 우회수단으로 변칙 운용되지 않도록 타 보험대리점 TM센터 위탁관리사업의 수익구조를 개선하여 주시기 바람

나. 개선사항

(1) 내부통제기준 및 세부업무매뉴얼 운영 불합리

디비엠앤에스㈜ 보험대리점은 대형TM 보험대리점임에도 자체 내부통제기준에 보험법규에서 정하고 있는 통신판매 관련 규제[1]및 대형법인보험대리점에 대한 규제[2] 등을 반영하지 않고 있으며, 내부통제기준 운영과 준수여부를 점검하는데 필요한 구체적인 절차 등을 기술하는 세부 업무 매뉴얼을 마련하지 않고 있어 내부통제업무의 실효성이 저하될 우려가 있으므로

1) 통신판매시 준수·금지사항, 통화품질모니터링, 개인정보 동의 여부 점검, 모집경로 확인 등(보험업감독규정, 신용정보법 개정사항 등)
2) 보험설계사에 대한 교육기준, 임차지원요구 금지 등 대형법인보험대리점의 업무기준(최근 보험업감독규정 개정 사항 등)

현행 법규 내용에 맞게 내부통제기준을 재정비하고, 관련 세부 업무 매뉴얼을 마련하여 내부통제업무의 실효성을 제고하여 주시기 바람

(2) 보험설계사에 대한 제재기준 운영 불합리

디비엠앤에스㈜ 보험대리점은 '불완전판매 제재기준'을 마련하고, 준법감시부서에서 불완전판매 설계사 적발시 영업부서 관리자에게 통보하여 제재조치*를 취하도록 하고 있으나,

* 완전판매모니터링, 민원(VOC) 등에 따른 불완전판매요소별 제재기준으로 자체교육・경고・QA강화・영업정지 등

영업부서는 일부 대상자에 대한 제재조치를 통보받은 내용과 다르게 제재*하고 있으며, 준법감시부서는 영업부서의 제재조치 적용의 적정성 등에 대한 확인 절차를 수행하지 않아 불완전판매행위 등 부당행위에 대한 제재효과가 저하될 우려가 있으므로

* 교육실시 대상임에도 교육실시 확인서 미징구, 경고대상자에게 교육실시 대상자로만 통보 등

자체 제재기준에 따라 부당행위 설계사에 대한 제재를 철저히 실시하고 준법감시부서가 결과를 확인하는 절차를 마련하여 소속 설계사의 부당행위에 대한 제재실효성을 제고해주시기 바람

(3) 통화품질모니터링(QA) 점검항목 및 보완대책 불합리

디비엠앤에스㈜ 보험대리점은 QA 수행시 적용하는 점검 항목에 「보험업감독규정」에서 정한 통신판매시 준수사항 및 금지사항 중 일부*를 누락하고,

* 보험회사 또는 모집종사자가 전화를 이용한 보험모집시 고객이 본인의 개인정보에 대한 취득경로를 질의할 경우 이를 정확히 안내하였는지 여부(규정§4-36 제4항) 및 통화 또는 청약의 의사가 없음을 명백히 밝히는 고객, 통화를 중단하고 상품설명서 등 보험안내자료를 우선 확인하고자 하는 고객 등에게 상품 소개, 계약체결 권유 등을 지속하였는지 여부(규정§4-36의2 제1호)

QA 결과 불완전판매로 판단된 보험계약에 대하여 해당 설계사에게 보완설명의 지시 및 이행 여부를 확인하거나, 설계사에 대한 제재 등 재발방지 대책을 마련하지 않는 등 QA업무 수행이 불합리 하므로,

QA 점검항목을 보완하고, QA 결과에 따른 설명내용 보완, 설계사 제재 등 소비자 피해 방지 및 재발방지 대책을 마련하여 주시기 바람

(4) 개인신용정보 등 수집·처리 절차 불합리

디비엠앤에스㈜ 보험대리점은

(가) 보험설계사에게 영업목적으로 제공하는 개인신용정보는 이름, 연락처 등으로 최소화하는 것이 바람직함에도 보험설계사에게 마케팅 고객 명단(기계약자)을 전산화면으로 제공하는 과정에서 기존 보험계약의 보험증권번호, 상품명, 보험료, 유지월차 등 개인신용정보를 과다하게 제공하고 있으며,

(나) 개인정보를 수집하는 경우에는 정보주체의 수집·이용 등에 관한 동의 여부를 확인하는 절차가 필요함에도 보험설계사가 고객 등으로부터 수집한 고객지인의 개인정보를 회사의 영업에 활용하면서, 정보주체의 가입설계 또는 마케팅에 관한 동의 여부를 확인하는 절차를 마련하지 않는 등* 개인신용정보 등 수집·처리절차가 불합리하므로

* 회사내부지침상 고객과의 녹취보관, 연고확인서 징구 등을 통해 지인정보 수집절차의 적정성은 검증토록하고 있으나, 이후 개인정보 주체로부터 수집·이용에 관한 동의수락여부 검증절차는 부재

영업목적으로 보험설계사에게 개인신용정보 제공시, 제공하는 정보를 선별하여 제공하고, 영업을 위하여 고객지인의 개인정보 취득시는 정보주체로부터 수집목적·정보, 이용·보유기간 등에 대한 사전 동의절차를 마련하고, 검증하는 등 개인신용정보 수집·처리업무를 합리적으로 운용하여 주시기 바람