경영유의사항 등 공개(안)

Ⅰ. 금융회사명 : 미래에셋생명보험㈜

Ⅱ. 제재조치일 : 2023. 5. 8.

Ⅲ. 제재조치내용

제재 대상	제재 내용
기 관	경영유의사항 9건, 개선사항 17건

※ 경영유의사항 및 개선사항은 제재사항과 분리하여 공개되는 것이며, 제재사항은 추후 별도 공개 예정

Ⅳ. 제재대상사실

1. 경영유의사항

가. 사외이사의 대주주 등에 대한 견제기능 강화

회사는 임원후보추천위원회를 운영하고 있으나 동 위원회는 2016.2월 이후 현재까지 대주주가 추천한 인물을 이사회에 단순히 추천해 온 결과, 검사기준일 현재 사외이사 등 등기이사의 대부분이 대주주가 추천한 인물로 구성되어 있고

ESG경영위원회를 운영하면서 경영일반에 관한 사항을 보고받고 의결하고 있으나, 동 위원회는 공동대표이사 2인으로만 구성되어 있어 대주주 및 회사 경영진에 대한 사외이사의 견제가 제대로 이루어지지 않을 우려가 있음

이에 앞으로는 주주제안, 외부자문기관 활용 등 사외이사 후보군 선정경로를 다양화하고 ESG 경영위원회에 사외이사를 포함하는 등 사외이사 추천의 독립성 및 객관성을 확보하고, 사외이사의 대주주 및 회사 경영진에 대한 견제기능을 강화할 필요가 있음

나. 경영계획 및 성과평가지표(KPI) 수립·운영 강화

(1) 경영계획 수립·운영

회사의 경영계획 수립 시 국내외 경제, 금융시장, 보험산업 등의 경영환경 변화 및 그에 따른 위험요인에 대한 체계적인 분석이 선행되어야 하는데도,

회사는 경영계획 수립 시 위험요인에 대한 체계적인 분석 절차 없이 과거 경험치(추세)만을 반영하여 회사의 중장기 방향성 및 연간 우선 실행 과제 달성 등을 중심으로 경영계획을 수립·운영하여, 금융시장이 과거 추세와 반대로 움직이는 경우에는 회사 경영의 안정성을 저해할 우려가 있으므로,

앞으로 경영계획 수립 시 경영환경 및 리스크 요인 등에 대한 체계적인 분석을 실시하고 동 내용을 반영하여 경영계획을 수립함으로써 회사 경영의 안정성을 도모할 필요가 있음

또한, 회사는 단기 경영계획 수립 시 중장기 방향성을 고려하고는 있으나, 구체적인 경영목표 및 실행과제 등을 포함한 중장기 경영전략이나 계획은 수립하고 있지 않아 단기 경영계획과 중장기 방향성의 연계 운영이 어렵고 단기성과 위주로만 운영될 가능성이 있으며

자본적정성, 금리리스크 및 자산·부채종합관리(ALM) 등에 관한 중장기 계획도 부재하여 향후 발생 가능한 리스크 요인에 효과적으로 대응하기 어려울 수 있으므로

중장기 경영계획(중장기 리스크 요인 관리방안 포함)을 수립·운영함으로써 경영계획 수립 및 운영의 내실화를 기할 필요가 있음

(2) 성과평가지표(KPI) 운영

회사는 전사, 방카슈랑스 영업채널 및 임원 등에 성과평가지표(이하 'KPI')를 적용하면서 수익성 위주로 평가지표를 운영하는 등 불합리한 점이 있으므로 관련 KPI를 개선하는 등 아래와 같이 KPI 운영의 합리성을 강화할 필요가 있음

① 회사는 2022년 전사 KPI를 운영하면서, 수익성 및 디지털 혁신 관련 지표가 KPI의 80%를 차지하는 등 KPI가 수익성 제고 및 업무 효율화에 편중되어 있으므로 건전성 확보 및 금융사고 예방 등 내부통제 강화를 균형 있게 도모할 수 있도록 KPI에 건전성 및 컴플라이언스 관련 지표를 함께 반영할 필요가 있음

② 방카슈랑스 영업채널의 KPI는 GA영업채널이나 법인영업채널의 KPI와 달리 소비자보호 지표를 포함하고 있지 않으므로 방카슈랑스 채널의 소비자보호 노력 제고를 위해 동 채널에 적합한 소비자보호 지표를 반영할 필요가 있음

③ 보험금 지급심사 담당 임원의 KPI에 보험금 부지급과 관련된 항목(월별 평균

초년도 사차익률)이 포함되어 있어 보험금 부지급을 유도할 가능성이 있으므로 보험금 부지급을 유발할 수 있는 평가요소를 제외하는 등 합리적으로 지표를 설정할 필요가 있음

④ 자산운용부문 임원(CIO)의 KPI가 주로 수익성 위주의 평가항목으로 구성되어 있으므로 동 임원의 성과평가 시 연체비율 등 건전성 지표를 함께 고려할 필요가 있음

다. 계열사간 구매계약 체결 투명성 강화

회사는 내규 「구매관리규정」을 통해 회사의 모든 상품은 경쟁을 통하여 구매하는 것을 원칙으로 하고, 수의계약 등 경쟁구매 외의 방법으로 구매하는 경우에는 객관적으로 인정할 수 있는 자료를 구비하도록 정하고 있는데,

2017.1월~2022.6월 기간 중 비계열사와 구매 계약 체결 시 71.4%에 대해 경쟁 또는 지명경쟁 입찰 방식을 활용하는 등 비계열사와 거래하는 경우 경쟁 입찰 방식을 주로 활용하고 있으나,

계열사와 구매 거래시에는 98.2%를 수의계약으로 체결하는 등 계열사와 구매 계약을 체결하는 경우에는 일부 경쟁업체와의 비교 등 형식적 요건만 갖추어 대부분 수의계약으로 체결하고 있으므로,

앞으로 내규에 수의계약 체결 가능 사유 및 기준을 명확히 하고, 계열사와 구매계약 체결 시 충분한 검토를 실시하고 경쟁 입찰 비중을 확대하는 등 계열사 간 계약 체결 절차의 투명성을 강화할 필요가 있음

라. 금융사고 예방 강화

(1) 시재관리 업무 강화

회사는 내규 「감사실무매뉴얼」에서 시재점검의 수행 방법 및 유의사항을 정하고 있으나, 시재점검 실시 대상 및 절차(실시 주기 등) 등은 따로 명시하지 않고 있어 정기적으로 시재검사가 이루어지지 않고 있을 뿐 아니라,

내규 「사인관리규정」, 「금고관리지침」 및 「계좌관리지침」에 따라 각각 인감, 금고 및 계좌를 관리하도록 정하고 있으나, 아래와 같이 관리에 미흡한 점이 있으므로 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

① 내규 「사인관리규정」에서 사인총괄부서는 사인관리대장을 만들고 인장관련 역사를 명확히 기록·유지하도록 하고 있으나, 사인관리대장을 작성·관리하고 있지 않음

② 내규 「금고관리지침」은 금고 열쇠, 비밀번호 및 보관목록 등의 관리에 대하여 규정하고 있으나, 분실로 폐기된 보조직인이 금고에서 발견되거나, 금고내 실물(증권사 카드 및 카드보관증)이 있음에도 보관 목록에서 누락되거나, 금고를 두 팀이 공유하여 사용하면서 비밀번호를 공유하는 사례 등이 발견되는 한편

동 지침은 유가증권 및 권리증서는 금고에 보관하도록 규정하고 있으나, 회사가 소유하고 있는 상품권 및 회원권을 금고 등에 보관하지 않고 사무실 내 일반서류함에 보관하고 있음

③ 장기간 미사용 계좌는 정기적으로 유지 필요성 등을 확인하여 폐쇄 여부를 검토하여야 하나 내규 「계좌관리지침」상 규정하는 바가 없고, 이에 따라 별도 검토 없이 기존 계좌를 전부 유지하고 있으며, 고장나거나 비밀번호를 분실한 OTP가 발견되는 등 OTP 관리 및 점검업무가 제대로 이루어지지 않고, 통장 비밀번호를 찾기쉬운 곳에 보관하는 등 비밀번호 보안 관리도 미흡함

(2) 명령휴가 및 순환보직 강화

내규 「내부통제기준 세부운영 지침」에서 금융사고의 예방 및 조기 발견을 위하여 금융사고 발생 우려가 높은 업무를 수행하는 임직원에 대해 반기 1회 이상 명령휴가를 실시하도록 정하고 있으나

회사는 검사대상기간 중 일부 부서 직원에 한정하여 명령휴가를 실시하는 등 명령휴가 제도가 사실상 형식적으로 운영되고 있으므로 명령휴가제도가 실질적으로 정착 및 운영될 수 있도록 명령휴가 대상을 확대하는 등 명령휴가제도를 내실 있게 운영할 필요가 있음

또한, 금융사고 발생 가능성이 있는 업무 등에 대해 순환보직을 실시할 필요가 있는데도 이에 대한 구체적인 운영기준이 마련되어 있지 않으므로 이를 마련할 필요가 있음

마. 펀드 위험등급 변경 업무 강화

회사는 펀드 발행인인 자산운용사가 정한 펀드 위험등급을 기준으로 펀드를 판매하면서 자산운용사가 펀드 위험등급을 변경할 경우 변경된 위험등급을 적용하여야 하고 해당 위험등급을 사실과 다르게 설명하여서는 아니 되는데도, 아래와 같이 펀드 위험등급 변경 절차를 부적절하게 운영한 사실이 있으므로 관련 절차를 정비하고 운영을 강화할 필요가 있음

① 자산운용사의 펀드 위험등급 변경 관련 이메일(위험등급 변경 관련 공문 포함)을 펀드상품 담당자 1인이 수신·관리 및 시스템에 업로드 하도록 절차를 운영함에 따라 담당자 부재 또는 변경 시 이메일 확인이 지연되거나 누락될 우려가 있음

② 자산운용사의 펀드 위험등급 변경에 따른 회사의 위험등급 변경 업무와 관련하여 위험등급 변경절차에 대한 세부적인 매뉴얼 등 내규와 위험등급 변경 시스템상 담당자 및 책임자 승인 절차가 마련되어 있지 않으며, 시스템상 위험등급 변경이력을 보관하지 않음

③ 위험등급 오류가 장기간 지속될 우려가 있는데도 위험등급 변경 주기 등을 체계적으로 관리하지 않고, 주기적으로 위험등급의 일치 여부를 확인하는 등 별도의 사후관리 절차를 마련하지 않음

바. 개인정보 관리 강화

회사는 보험상품 가입설계만 진행되고 실제 보험계약이 체결되지 않은 고객의 개인정보에 대해 내규 「개인정보보호지침」 및 '고객정보관리 및 가입설계를 위한 동의서(이하 '동의서')'상 보유기간 경과 또는 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하도록 정하고 있으나

2015.3월~2021.6월 기간 중 개인정보가 포함된 5,350건의 동의서(전산파일)가 데이터 추출일(2022.8.12.) 현재까지 삭제되지 않은 사례가 있었으므로

앞으로 이와 같은 사례가 재발하지 않도록 보유기간이 경과되거나 처리 목적이 달성된 개인정보를 즉시 삭제하도록 개인정보 관리를 강화할 필요가 있음

사. 모집인 교육자료 관리 강화

회사는 모집인 교육자료 제작 시 내규 「보험안내자료 및 상품교육자료 심의 지침」에 따라 ①교육자료 작성 부서장의 승인, ②검토부서의 협조 승인, ③준법감시부서의 심의 및 최종 승인 절차를 거치도록 하고 있으나,

준법감시인의 최종 승인 절차를 거친 모집인 교육자료(18건)에서 ①종신보험을 저축성 보험으로 오인할 소지가 높은 표현 사용, ②경영인정기보험을 '재테크·증여 수단'으로 표현, ③회사의 책임준비금 미지급형 상품을 타사의 책임준비금이 있는 상품과 비교하는 등 소비자 피해 및 오인을 유발할 수 있는 내용이 발견되었으므로,

앞으로 모집인 교육자료 제작 시 모집인이 보험상품의 중요사항 및 특성 등을 소비자에게 충실하게 설명·전달할 수 있도록 교육자료 내용에 대한 사전심사 절차를 강화하고, 민원 등을 통해 파악된 소비자 피해 유발요인을 교육자료에 즉시 반영할 수 있는 관리 체계를 구축하는 등 모집인 교육자료 관리 업무를 강화할 필요가 있음

아. 위기상황분석 등에 따른 자본적정성 관리 강화

회사는 내규 「리스크관리규정」에 따라 위기상황에 대한 선제적 대응을 위해 주기적으로 위기상황분석(stress testing)을 실시하고, 분석 결과 도출된 '위기상황 RBC비율' 수준에 따라 단계별 관리방안을 마련하여 운영하고 있으나,

2018년부터 지속적으로 '위기상황 RBC비율'이 100%를 하회하는 결과가 나오는 등 동 비율이 조치가 필요한 수준(100% 이하)으로 하락하였는데도 각각의 단계에 해당하는 조치를 이행하지 않고 있으므로

'위기상황 RBC비율' 수준에 따른 관리방안을 실효성 있게 운영해 나가는 등 자본적정성 관리를 강화할 필요

또한, 회사는 위기상황분석 결과 등을 리스크관리, 사업계획 수립, 자본조달 등 주요 경영 의사결정에 활용하지 않고 있는데, 위기상황에 대한 선제적 대응을 위해 위기상황분석 결과 등을 주요 경영 의사결정 과정에 적절히 활용하는 방안을 마련할 필요

자. 차세대시스템 구축 관리 대책 필요

검사착수일 현재 사용하고 있는 기간계시스템은 2008년에 구축된 시스템으로 노후화되어 신규 업무지원 및 유지관리에 어려움이 많아 시스템 재구축을 위해 2019.8월 'IT 마스터플랜 수립 컨설팅' 안건을 IT운영위원회에서 승인하였고

2020.10월~2021.3월 차세대시스템 구축을 위한 'IT중장기 전략 수립 컨설팅'을 실시하여 2022년 사전작업을 수행하고 2023년부터 본 구축을 단계적으로 착수하기로 계획하였으며, 2022.1월 IT본부 조직을 개편하여 진행하고 있는데

사전작업으로써 현재까지 진행된 기술구조 설계(2022.5월 완료) 및 선행개발(파일럿)은 전사 인프라 차원의 기술구조(아키텍처) 기반 설계가 완성되지 않은 상태에서 단순한 애플리케이션 선행개발로 축소하여 진행되었으며

2022.12월까지 예정된 전사 프로세스 혁신(PI)은 업무를 수행할 조직이 구성되지 않고 검사착수일 현재까지 진행된 사항이 없어 2019년부터 진행된 차세대시스템 구축사업이 장기화될 우려가 있으므로

금융환경 변화에 대응하고 안정적인 IT서비스 제공을 위해 차세대시스템 구축을 계획대로 진행하기 위한 대책을 수립하여 실행할 필요가 있음

2. 개선사항

가. 징계업무 처리 미흡

(1) 임직원에 대한 징계업무 처리

회사는 2018.3.6. 감사위원회가 법인카드 부당사용을 이유로 문책(면직) 요구한 직원을 징계확정 전 의원면직 처리(2018.3.21.)하여 징계처리 하지 않은 사실이 있고,

2021.9.10. 감사위원회가 윤리강령 및 내부통제 위반을 이유로 각각 '감봉 3개월' 상당 및 '경고' 상당의 조치와 위법·부당사실의 인사기록부 기록·유지를 요구한 퇴직직원 2명에 대하여 위법·부당사실 등을 인사기록부에 기록·유지하지 않은 사례가 있으므로,

앞으로 유사한 사례가 재발하지 않도록 임직원 징계업무 처리 및 관리 절차를 정비하고 이를 준수하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(2) 설계사에 대한 부실모집인 등록 및 관리

회사는 불건전영업행위를 한 보험설계사에 대하여 내규 「영업윤리위원회 운영기준」에 따라 징계 양정조치를 하고 전산 시스템에 부실모집인으로 등록하여 관리하고 있으나,

2017.10.1.~2022.8.8.(검사착수일) 기간 중 전산시스템에 부실모집인으로 등록된 23,085건 중 3,936건에 대해 양정조치 적용 시작일을 지연 입력하거나 양정조치 기간을 오류 등록하여, 모집정지 기간 중에 있는 보험설계사 4명이 신계약 81건을 체결하는 등 부실모집인에 대한 등록 및 관리가 미흡한 실정이므로

앞으로 부실모집인 등록 시 검증 및 확인 절차를 마련하고 동 사항을 정기적으로 점검하는 등 양정조치 이행의 정확성 및 실효성이 제고될 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

나. 고문제도 운영 미흡

회사는 2022.7.1. 현재 대표이사 전결을 통해 경영 전반에 대한 자문업무를 담당하는 경영자문역(고문)을 위촉하고, '경영자문역(고문) 운영기준'(대표이사 전결 품의 문서)에 처우 기준 등을 명시하고 있으나

동 기준에 고문 위촉 근거 및 절차, 구체적인 수행 업무, 고문 활동에 대한 관리 및 평가절차 등이 포함되어 있지 않고, 실제 자문기간 및 자문료가 동 기준을 상회하는 사례가 확인되고 있으므로

앞으로 고문 처우 기준을 명확히 하고, 고문 위촉 근거 및 절차, 구체적인 수행 업무, 관리 및 평가절차 마련 등을 포함하여 고문제도 운영을 합리적으로 개선하시기 바람

다. 자금세탁방지업무 미흡

(1) 고액 현금거래 보고(CTR)

회사는 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」 및 회사 내규 「자금세탁방지 업무규정」에 따라 고액 현금거래가 발생한 경우, 동 사실을 금융정보분석원장에게 보고하고 있는데,

현금거래가 아닌 거래를 전산처리의 편의성 등에 따라 우선 현금거래로 입력하고 고액 현금거래 보고시 동 거래를 수작업으로 제외하고 있어 고액 현금거래 보고 업무의 효율성 및 정확성을 저해할 우려가 있으므로

앞으로 금융거래의 실질에 맞게 전산처리토록 직원 교육을 강화하고, 현금거래 아닌 거래가 보고 대상으로 추출되지 않도록 해당 전산처리 시스템을 개선하시기 바람

(2) 고객 확인제도(CDD) 이행

회사는 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」에 따라 고객 확인 의무를 이행하고 있으나, 법인 또는 단체인 고객 확인 시 25% 이상 지분증권 소유자(1단계), 최대 지분증권 소유자(2단계), 대표자(3단계) 순으로 실제 소유자를 단계별로 확인하는 과정에서 (1단계) 또는 (2단계) 고객 확인 대상을 전산시스템에 고객 확인 면제 대상 또는 (3단계) 고객 확인 대상으로 오류 입력하는 사례가 다수 발생하고 있고,

고객의 신원에 관한 사항을 확인하는 경우 영리법인에 대해서는 '업종'을, 비영리법인에 대해서는 '설립목적'을 확인·검증하고 있으나, 전산시스템에 '업종코드' 대신 '직업코드'가 입력되어 있거나, '설립목적'란에 '업종'이 입력되어 있는 등 상당수(348건)의 오류가 발생하고 있으므로

전산입력 오류 방지를 위해 시스템을 개선하고 담당직원이 법인 또는 단체 고객이 제출한 서류 등을 통해 관련 내용을 확인하고 이를 시스템에 정확하게 입력하도록 직원교육을 강화하는 한편, 동 사항을 정기적으로 점검하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

라. 법인보험대리점(GA) 관리·감독 미흡

(1) 법인보험대리점(GA)에 대한 업무제휴 평가기준 운영

회사는 2018.1.1.부터 신규 위탁계약 체결 법인보험대리점(이하 'GA')의 적정성 심사를 위한 내규 「신규GA 제휴심의협의회 운영지침」을 마련하여 브리핑영업 GA와는 신규 위탁계약 체결을 제한하고 GA 규모별로 수수료 지급방식을 차등 적용하고 있으나

2022.6월말 기준 회사와 위탁계약 체결 중인 GA 중 3개 GA는 브리핑영업을 영위하는 GA로 확인되고, 위탁계약 체결 이후 GA 규모가 변동(중형→소형)되었음에도 계약체결 시점의 수수료 지급방식을 그대로 유지하고 있는 등 위탁계약 체결 시 업무제휴 기준과 부합되지 않는 사례가 확인되고 있으므로,

앞으로 위탁계약 체결 중인 GA에 대한 정기 점검 등을 통해 업무제휴 기준과 부합하는지 여부를 점검하고 동 기준에 부합하지 않는 GA에 대해서는 위탁계약 해지, 담보 보강 등 리스크 관리가 가능하도록 운영기준을 합리적으로 개선하시기 바람

(2) 법인보험대리점(GA)의 신계약 리스크 점검 업무

회사는 2017.2월부터 보험상품 판매 과정에서 금융소비자 보호 및 완전판매 강화를 위해, 「신계약 Risk 점검 운영(안)」을 마련하여, 불완전판매 등이 의심되어 점검 및 관리가 필요한 신계약에 대해 담당 영업지점장 등이 중요사항 설명의무 이행 여부 등을 점검하고 특이사항을 입력·관리하고 있으나, 점검 결과 및 입력한 특이사항이 인수심사에 활용되지 않고 있는 등 동 제도 운영의 실효성이 저하되고 있으므로

앞으로 불완전판매 등이 우려되거나, 의심 또는 추정되는 신계약에 대한 점검 결과가 인수심사 업무 등에 적절히 활용될 수 있도록 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(3) 가상계좌 운영 및 관리업무

회사는 보험설계사의 불건전 영업행위를 근절하기 위해, 전속 보험설계사에 대한 가상계좌 발급 권한을 제한하고 있으나

법인보험대리점(GA) 소속 보험설계사 등에게는 여전히 가상계좌 발급권한이 부여되어 있어 보험설계사의 위장·가공계약 모집 및 보험료 대납 등을 통한 특별이익 제공 등 불건전 영업행위가 발생할 우려가 있으므로

앞으로 보험료 납입을 위한 가상계좌 발급은 보험계약자 의사를 확인하고 발급하도록 하는 한편, GA 소속 보험설계사 등에게 가상계좌 발급 권한을 부여하는 업무절차 등에 대해서는 그 필요성 및 예상되는 위험, 해당 GA와의 보험모집 위탁계약서 등을 종합적으로 검토하여 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

마. 변액보험 적합성 진단 자체 점검 미흡

회사는 내규「변액보험 계약권유준칙」및「변액보험 적합성 진단 준수 모니터링 및 자체 점검 지침」에 따라 변액보험 적합성 진단 시 재진단의 오남용으로 인한 소비자 피해 등을 방지하기 위해

모집종사자가 체결한 보험계약 중 보험계약자 본인의 판단에 따라 적합성 재진단 이후 보험계약을 체결한 비중이 지나치게 높다고 판단되는 경우 자체적으로 불완전판매 여부를 확인하도록 하고, 이에 따라 담당 부서는 GA 채널 및 방카슈랑스 채널의 신계약을 대상으로 변액보험 적합성 재진단의 적정성 여부를 점검하고 있으나,

관련 내규에서 점검 대상, 주기, 방법, 사후관리 등 세부적인 내용을 규정하고 있지 않아 담당 부서의 자체 판단에 따라 점검을 이행하고 있고, 동 점검 결과를 관련 부서에 통보만 하고 사후관리는 하고 있지 않는 등 미흡한 측면이 있으므로,

앞으로 변액보험 적합성 재진단에 대한 점검 주기, 방법, 사후관리 등 구체적인 기준을 마련하고, 점검 결과 문제의 소지가 있는 보험계약에 대해서는 동 보험계약의 불완전판매 여부(판매 全 과정) 등을 확인하도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

바. 치매보험 지정대리청구인 제도 운영 미흡

회사는 치매보험 가입자의 치매 발생에 대비하여 보험금을 대신 청구하는 사람을 미리

지정하도록 하는 '치매보험 지정대리청구인' 제도를 운영하고 있고, 2021.5.1. 동 제도의 활성화 방안 시행으로 2021.5.1.~2022.8.31. 기간 중 신계약의 대리청구인 지정비율은 26.6%이나 기존 계약을 포함한 전체 치매보험계약의 지정대리청구인 지정비율은 2.7%로 낮은 수준이고,

2018~2020년 중 치매보험에 가입한 일부 계약자에게 2022.5~8월 기간 중 "알림톡"으로 지정대리청구인 제도를 안내하였는데도 해당 계약의 지정률이 0.8~0.9% 수준으로 지정비율이 가시적으로 개선·향상되지 않고 있는 등 안내의 실효성이 저조한 상황이므로,

치매보험 지정대리청구인 제도가 활성화되도록 대리청구인 지정현황을 정기적으로 점검하며 다양한 방법을 통해 정기·수시 안내를 실시하는 등 기존 치매보험 계약자에 대한 안내를 강화하고, 동 제도의 설명 및 안내가 지속적이고 실질적으로 이루어질 수 있도록 판매채널 등에 대한 교육을 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

사. 위탁운용사 선정 및 사후관리 불합리

(1) 특별계정 재간접 위탁운용사 선정 및 평가기준 운영 불합리

회사는 내규 「실적배당형 특별계정 운용 및 관리지침」에 따라 변액보험펀드 운용 시 현물 위탁운용사(국내주식 운용)와 재간접 위탁운용사를 구분하여 특별계정 위탁운용사를 선정 및 평가하면서,

전체 특별계정 변액보험펀드의 대부분을 차지하는 재간접 변액보험펀드의 위탁운용사 선정 및 평가 기준을 아래와 같이 불합리하게 운영한 측면이 있으므로 관련 기준을 합리적으로 개선하여 운영하시기 바람

① **(선정기준)** 내규 「실적배당형 특별계정 운용 및 관리지침」을 통해 재간접 위탁운용사 선정 기준을 명시하고 평가 점수에 근거하여 적격등급인 운용사에 한해 선정할 수 있도록 하고 있으나,

정량평가 최하점을 받아도 정성평가 최고점 부여시 적격등급이 되는 문제가 있고, 중요평가 항목인 운용실적 등을 반영하고 있지 않음

② **(평가 기준)** 내규 「실적배당형 특별계정 운용 및 관리지침」을 통해 재간접 위탁운용사 평가기준을 마련하고 연간 평가를 실시하고 있으나

운용성과 등의 정량평가 없이 100% 정성평가 기준만 적용하고 있어 자의적인 평가가 이루어질 우려가 있고, 평가 기준을 마련한 2019년 이후 재간접 위탁운용사를 평가한 전건에

대해 A등급으로 평가하는 등 평가의 실효성 확보가 미흡

(2) 계열사 위탁비중 한도 관리

회사는 2022.6월말 현재 계열회사인 A사에 변액보험계약 총자산의 45.7%를 투자일임하여 운용하는 등 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」상 계열회사에 대한 투자일임 제한한도(50%)에 근접하게 운영하고 있는데

한도 초과 위험에 대한 모니터링 및 조치 기준이 없는 등 한도 준수 및 관리 방안이 미흡하므로, 계열회사 일임·위탁 비중에 대한 모니터링을 강화하고 일정 비중 초과 시 축소 방안을 검토하는 등 체계적인 한도 관리 방안을 마련하시기 바람

(3) 일반계정 위탁운용사 선정

회사는 2021년 국내채권 일임운용사 선정 시 내규 「자산 위탁운용사 선정에 관한 지침」상 '일임운용사 선정 기준'의 평가항목 및 비중 등을 일부 변경·적용하면서 동 내용을 투자심의위원회에 사전 보고하여 선정 절차를 진행하였으나

내규상 선정 기준 변경에 대한 명시적인 기준 및 절차가 마련되어 있지 않으며, 동 보고내용에는 평가항목 및 비중의 변경사유를 구체적으로 명시하지 않고 있어, 자의적인 기준에 따라 위탁운용사가 선정될 우려가 있으므로, 내규상 위탁운용사 선정 기준의 변경·적용 시 변경 절차를 마련하고 그 사유를 구체적으로 명시하는 등 관련 업무 절차를 합리적으로 개선하시기 바람

아. 투자자산 관리기준 미흡

(1) 유가증권의 자산건전성 분류기준

회사는 내규 「자산건전성 분류기준」에 따라 유가증권 형태로 관리되는 대체투자자산에 대해 일차적으로 손실수준에 따라 건전성을 분류하고 추가적으로 신용리스크 확대 가능성, 평가손실의 지속기간, 자산의 손상여부 등을 종합적으로 감안하여 건전성 분류를 조정할 수 있도록 규정하고 있으나,

자산건전성 분류 조정에 대한 세부 기준이 없어 손상징후를 사전에 인지하였음에도 손상인식 시점까지 '정상'으로 분류한 사례가 발생하는 등 자산건전성 분류 및 그 결과에 따른 대손충당금 적립 등에 대한 즉시 대응이 미흡한 상황이므로

자산건전성 제고를 위해 이자·배당 중단, 기한이익상실(EOD : Events of Default) 발생, 공사지연·중단, 투자조건 조정 협의 등 손상징후를 고려할 수 있도록 유가증권에 대한 건전성 분류 세부 기준을 마련하시기 바람

(2) 투자자산 사후관리기준

회사는 내규「대체투자 운용 및 관리지침」및「부동산 PF 운용 및 관리지침」등을 통해 투자자산에 대한 사후 모니터링을 실시하고 중대한 사유가 발생한 경우 해당 투자의 현황 및 대응방안 등을 위험관리위원회에 보고하고 있으나

투자자산에 대한 모니터링 시 확인하여야 하는 항목(자산 유형별 체크리스트, 사후관리대장 작성 항목 등), 모니터링 결과에 따른 사후 조치 기준 및 절차 등 세부 관리 기준이 미비하여 체계적인 사후관리 업무 수행이 어렵고, 부실위험이 높은 자산 등에 대한 현황 파악 정도로만 이루어지는 등 투자자산에 대한 사후 관리 체계가 미흡하므로

투자자산 특성 및 투자심사 시 도출된 리스크 요인 등을 고려한 사후관리 세부 체크리스트 및 평가지표 등을 마련하여 효율적으로 모니터링 하는 한편, 부실위험이 높은 투자자산에 대한 사후 관리방안을 마련하는 등 투자자산 사후관리 규정 및 업무절차를 개선하시기 바람

(3) 투자한도 관리기준

회사는「보험업법」상 자산운용 한도를 준수하면서 시장리스크 관리 등을 위하여 위험관리위원회 의결로 운용자산 투자한도를 설정하고, 투자한도 준수를 위한 '조기경보지표 및 단계별 조치사항(이하 '조기경보 기준')'을 마련하여 운영하고 있으나

'조기경보 기준'을 내규로 정하지 않고 투자한도 설정·변경이 있는 경우에만 위험관리위원회에 안건으로 부의하고 있고, 조기경보 최초 발동 기준이 투자한도 90% 소진 시로 완화되어 있어 단일 투자 건만으로 투자한도의 10%를 초과하는 경우 투자한도 준수를 담보하기 곤란한 상황이 발생할 수 있으므로,

투자한도 소진위험에 대한 효과적인 대응을 위해 '조기경보 기준'을 강화하는 등 투자한도 관리 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

또한, 투자전략팀에서「보험업법」상 자산운용한도를 산출·관리하면서, 해당 내용을 투자한도 관리 담당부서인 리스크관리팀에 공유하지 않고 있어 리스크관리팀이 투자한도 관리 시 자산운용한도를 별도로 고려하지 않는 등 투자한도 관리와 자산운용한도 관리가 유기적으로 연결되지 않고 있으므로,

투자전략팀이 산출한 「보험업법」 상 자산운용한도 소진현황 등을 리스크관리팀에 공유하는 절차를 마련하고, 리스크관리팀은 투자한도 관리 시 자산운용한도도 함께 점검하는 등 관련 절차를 개선하시기 바람

(4) 손절매 예외 기준

회사는 자산운용 관련 리스크를 적절히 통제할 목적으로 내규 「리스크관리시행세칙」에 손절매 운영기준을 정하면서 손절매 예외 적용 대상에 '전략적 보유 목적'으로 보유한 자산을 포함하였으나,

해당 자산의 정의 등이 내규에 규정되어 있지 않아 손절매 예외 기준이 자의적으로 운영될 여지가 있으므로, 전략적 보유 목적 자산의 정의, 요건 등을 내규에 명시하고 동 기준이 적용되는 자산에 대해서는 심의 안건 부의 시 해당 내용을 명시함으로써 손절매 예외 적용 대상 선정 및 적용 업무를 개선하시기 바람

자. 투자 조직 운영 불합리

회사는 투자 실행 검토 시 투자 및 여신과 관련된 제반 리스크 요인을 분석하는 심사 업무의 수행을 위해 리스크관리팀 내에 심사역을 두고 있으나,

동 인력이 투자심사 업무를 수행하면서 이후 본인이 심사한 투자자산에 대한 모니터링 등 사후관리 및 자산건전성 분류 업무도 함께 수행하고 있어 이해상충 발생 및 과도한 업무 부담 등으로 사후관리 업무가 취약해질 우려가 있으므로, 투자심사 및 사후관리 관련 조직·인력·업무분장 등을 합리적으로 개선하시기 바람

차. 대출금리 산정 및 금리인하요구권 운영 불합리

(1) 보험계약대출 가산금리 산출

회사 내규 「융자업무관리지침」에서 보험계약대출 가산금리는 업무원가, 금리리스크 프리미엄, 유동성 프리미엄, 정책 마진 등을 감안하여 합리적으로 결정하고, 가산금리 결정 요인의 객관적 산출을 위한 계량화된 지표, 산식 등을 마련함으로써 적정 수준에서 가산금리가 결정되도록 노력해야 하며, 가산금리 수준의 적정성을 정기적으로 검토 및 보고하여야 한다고 규정하고 있는데도,

회사는 합리적이고 객관적인 가산금리 산출체계를 마련하지 않고 회사에서 임의로 정한 목표마진으로만 가산금리를 산정하고 있으며, 2013.1.1.부터 동일한 수준의 가산금리를 유지하면서 가산금리 수준의 적정성에 대한 검토를 시행한 이력도 확인할 수 없는 상황이므로

내규에서 정한 고려 요소를 반영하여 가산금리가 합리적·객관적으로 산출되도록 가산금리 산출기준을 마련하고, 적용되는 가산금리 수준의 적정성을 정기적으로 점검하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(2) 금리인하요구권 운영

회사는 금리인하요구권 제도를 운영하면서 홈페이지 등을 통해 금리인하요구권 적용 사례로 취업, 승진, 재산증가, 개인신용평점 상승 등을 안내하고 있으나,

차주의 신용등급이 상승하는 경우에만 금리인하요구권이 수용되도록 심사기준을 운영하고, 차주의 취업, 승진, 재산증가 등에 의한 금리인하요구 시에는 전건 거절하는 등 제도 취지에 맞지 않게 운영하고 있으며,

신용등급 산정 시 B사의 평가기준만을 활용하고 있어 그 외의 신용평가회사가 산출한 신용등급이 상승한 경우에는 금리인하요구가 거절되는데도, 이에 대한 안내가 전무하여 소비자의 예측가능성이 저해되는 등의 문제가 있으므로,

취업, 승진, 재산증가 등에 따른 금리인하요구에 대한 심사가 제도 취지에 맞게 이루어질 수 있도록 심사기준을 정비하고, 금리인하요구 대상 및 절차 등에 대한 소비자 안내를 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

카. 의료자문 내부통제기준 운영 미흡

(1) 의료자문위원회 운영

회사는 내규 「보험금의료자문 운영지침」에서 보험금지급심사담당 임원(위원장)과 소비자보호담당 임원(위원) 등 2인으로 구성된 의료자문위원회(이하 ‘위원회’)를 설치하고, 과반수 출석으로 위원회가 성립하고 위원장을 포함하여 과반수 찬성으로 의결하도록 정하고 있는데

현행 위원회 위원 구성 및 의결 정족수 요건 상으로는 위원장 1인과 위원 1인 중 1인이라도 결석하면 위원회 개최가 불가능하고, 위원장과 위원의 의견이 서로 다른 경우에는 의결정족수 미달로 의결이 불가능하게 되어 위원회 개최 및 진행에 어려움이 있을 수 있으며,

또한 위원회가 위원들 간의 의견개진 등 토론방식이 아닌 질의·답변하는 형식으로 운영되고 있으므로

앞으로 의료자문위원회 위원의 구성 및 의결 요건 등을 보완하고 회의방식을 내실화하는 등 위원회 운영 방식을 개선하시기 바람

(2) 의료자문 편중방지 기준

회사는 내규 「보험금의료자문 운영지침」에서 의료자문 의뢰 시 특정 의료기관 또는 자문의에게 편중되는 것을 방지하기 위하여 특정 의료기관 또는 자문의의 의료자문 비율 또는 건수 제한 등 합리적 기준을 마련하도록 정하고 있으면서

특정 자문의에 대해서는 분기당 의료자문 건수 또는 비율 기준 중 한 가지를 충족하도록 운영하고 있으나,

특정 의료기관에 대하여는 의료자문 비율 제한을 별도로 설정하고 있지 않아 특정 의료기관에 의료자문이 편중될 수 있으므로, 특정 의료기관의 의료자문 편중 방지 기준을 합리적으로 마련하시기 바람

또한, 회사는 의료중개업체를 통해서 특정 전문의 또는 의료기관을 선정하고 있는데 2021.8월~2022.7월 의료자문을 실시한 건 중 91.5%가 3개 특정 중개업체에 편중되고 있으므로

특정 의료자문중개업체에 대하여도 과도한 편중이 발생하지 않도록 합리적인 운영기준을 마련하시기 바람

타. 보험금 지급심사업무 미흡

회사는 내규 「보험금지급기준 운영지침」에 따라 일관성 있는 보험금 지급을 위해 보험금지급기준을 운영하고 있고, 보험금지급기준 제·개정이 필요하다고 판단되는 경우 '보험금지급기준 협의회'(이하 '협의회')를 통해 논의하고 있으나,

보험금 지급과 관련한 최신 판례, 분쟁조정례 등이 생성되어 지급심사기준 제·개정이 필요하다고 판단되는 경우에는 수시로 협의회를 개최하여 보험금 지급심사기준에 신속히 반영하여야 하는데도, 동 사유가 발생하여도 협의회를 수시로 개최·논의하고 있지 않아 최신 판례 및 분쟁조정례 등이 지급심사기준에 지연 반영되고 있으므로,

지급심사기준 제·개정이 필요한 최신 판례 및 분쟁조정례 등이 제시되는 경우 신속

하게 협의회를 개최하여 보험금 지급심사기준에 반영하고, 심사담당자에 대한 교육을 철저히 실시하여 판례 및 분쟁조정례의 취지에 따라 보험금 심사 및 지급이 이루어질 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

또한, 회사는 신규상품을 개발하거나 기존상품을 변경하였을 경우 상품개발부서에서 유관 부서로 기초서류 일체를 송부하고 있으나, 보험금 지급심사 담당부서에서 신상품 출시 또는 기존 상품 변경사항을 보장규칙 등 보험금 지급심사업무에 즉시 반영하지 않고 있어 보험금 지급이 누락되는 사례가 발생할 우려가 있으므로,

신상품이 출시되거나 기존상품이 변경될 경우 해당 상품의 보장규칙 등이 보험금 지급심사업무에 적시에 반영될 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

파. 휴면보험금 등에 대한 안내 미흡

회사는 신계약 체결 등으로 보험금 수령 대상 고객과 접촉하는 경우 해당 고객에 대해 회사가 보유하고 있는 미수령 보험금의 내역, 청구 절차 및 방법 등을 안내하는 것이 바람직한데도,

보험금 지급 사유 발생일 이후 보험계약자 명의의 다른 보험계약이 새롭게 체결되는 등 고객과 접촉한 사실이 있었는데도 고객과 접촉 시 안내 등이 미흡하여, 2022.6월말 현재 휴면보험계약 등 중에서 2,246건(3,394백만원)이 미수령 상태로 남아 있으므로,

앞으로 신계약 체결 등 보험금 수령 대상 고객과 접촉 시 미수령 보험금 내역, 지급처리 방법 등에 대한 안내절차를 강화하고, 보험료 이체계좌 등을 이용하여 지급되도록 하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

하. 일괄작업 오류내역 기록·관리 미흡

내규「장애 대응 매뉴얼」에 따라 일괄작업(batch)은 IT서비스관리시스템(ITSM)을 통해 작업 등록을 요청하여 책임자 승인을 받은 후 수행하고 있으며 수행과정에서 오류가 발생한 경우 일일운영현황 및 일일점검현황을 통해 관리하고 있으나

일부 일괄작업은 오류 발생 시 오류 원인, 조치내용 등 상세내용을 일일운영현황으로 기록하지 않고 일일점검현황에 최종 조치결과(예 : 정상)만 기록하고 있어 오류내역에 대한 기록·관리가 미흡하므로

일괄작업 수행과정에서 발생한 모든 오류에 대해 오류 원인 및 조치내용 등 상세 내역을 기록·관리하고 책임자 확인을 받도록 업무 절차를 개선할 필요가 있음

거. 노후화된 정보처리시스템 관리 미흡

검사착수일 현재 운영중인 서버 중 20.2%에서 사용하고 있는 운영체제(OS)는 제조사의 기술지원이 종료된 후 5년 이상 경과하여

제조사로부터 시스템 업그레이드 및 신규 보안 취약점 패치 등의 기술지원을 받지 못하여 해킹 및 악성코드 등에 의한 침해사고가 발생할 우려가 있으므로

제조사의 기술지원이 가능한 운영체제로 업그레이드하는 등의 대책을 마련하여 정보처리시스템이 안정적으로 운영될 수 있도록 관리할 필요가 있음

너. 정보보안 점검 실효성 미흡

정보보호최고책임자(CISO)는 매월 셋째주를 정보보안점검의 날로 지정하여 정보보안 준수 여부를 점검하고, 점검결과를 대표이사에게 보고하고 있으나

실제 점검 시 IT운영팀, IT개발팀, 정보보호팀 3개 IT부서에서 자체 점검을 실시하고 점검 결과를 정보보호팀이 단순 취합만 하고 있으며, 전체 점검대상 중 일부에 대해서만 점검하거나 점검을 충실히 하지 않는 등 점검 실효성이 미흡하므로

점검 대상 및 범위를 명확히 설정하고, 점검 항목별로 구체적인 점검 방법을 제시하여 실효성 있는 점검이 이루어질 수 있도록 개선방안을 마련할 필요가 있음

더. 전자금융기반시설 취약점 분석·평가 수행 미흡

자체 평가반(외주 포함)을 구성하여 전자금융기반시설 및 홈페이지에 대해 주기적으로 취약점 분석·평가를 수행하고 있으며, 발견된 취약점에 대해 조치계획을 수립하고, 조치결과는 차년도 취약점 분석·평가 결과에 포함하여 대표이사에게 보고하고 있으나

전체 시스템 중 운영시스템에 대해서만 취약점 분석·평가를 실시하고 있어 평가 대상이 아닌 시스템에서 해킹 등 IT보안사고가 발생할 경우 동일 네트워크 구간에 위치한 운영시스템에도 영향을 미칠 우려가 있고

정보보호팀은 2020년도 및 2021년도에 발견된 취약점에 대해 보완조치를 하지 않고 대부분을 위험수용으로 처리하였는데, IT운영팀에서 작성한 위험수용 사유에 대해 적정성을 검토하지 않고 그대로 조치결과를 처리하고 있으므로

시스템 중요도를 고려한 취약점 분석·평가 대상 선정 기준을 마련하여 중요 시스템이 평가 대상에서 제외되지 않도록 하고, 평가 결과 발견된 취약점을 불가피하게 위험수용으로 처리해야 할 경우 관련 증빙을 확인하여 위험수용 사유 및 대체 보안통제 적용의 적정성을 확인하는 등 실효성 있게 취약점을 관리할 필요가 있음