경영유의사항·개선사항 공개안

Ⅰ. 금융회사명 : 동양생명보험주식회사

Ⅱ. 조치일 : 2023. 2. 7.

Ⅲ. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 11건, 개선사항 18건

Ⅳ. 조치대상사실

1. 경영유의사항

가. 배당계획 수립 및 집행절차의 적정성 제고 필요

회사는 연도별 배당계획 수립·집행 시 이사회 및 주주총회에서 상법상 배당가능이익 한도 준수 여부, 배당금 지급 후 RBC비율 목표의 충족 여부 등을 확인*하여 의결하는 절차를 거치고 있으나

* 담당 부서에서 배당 관련 검토내용을 경영진에 보고하고 이사회와 주주총회 안건을 작성하여 상정

배당계획 수립 및 집행 절차와 관련한 내부 지침이 없고, 경영진에 보고한 내부 검토 보고서에는 자본적정성 관련 검토 내용(이사회 안건에는 포함)이 누락되었고 배당률, 배당금액 등의 수치만을 단순 나열하고 있는 등 배당 의사결정 과정의 구체적인 내용을 파악하기 어려우며 회사 전체의 재무·경영계획 또는 중장기 배당계획의 변경에 따른 배당계획 재조정 절차가 마련되어 있지 않고 배당계획 수립 및 집행에 관한 기록 관리가 미흡한 실정이므로

배당계획 수립 및 집행 절차의 일관성 및 투명성이 확보될 수 있도록 배당 관련 자본적정성 검토 내용, 의사결정 및 기록·관리 절차 등을 강화하여 운영할 필요가 있음

나. 위험률 산출통계 품질관리 강화 필요

회사 내규 「통계품질관리 운영세칙」에서는 위험률 산출을 위한 통계품질관리 등을 위해 통계품질관리실무위원회를 구성하여 통계품질관리기준, 통계관리 업무매뉴얼, 통계업무 수행 관련 전산화·문서화·이력관리, 통계담당자에 대한 교육 등을 협의하도록 규정하고 있으나,

2014년 이후 동 위원회를 개최한 실적이 없고, 통계품질관리를 위한 통계품질진단 실시 시기, 평가 방법, 평가 대상 범위, 보고 절차 등에 대한 구체적 기준 없이 단순히 체크리스트로만 평가하여 취약점 분석과 개선 필요사항에 대한 검토는 이루어지지 않고 있으므로

위험률 산출통계의 신뢰성과 정확성을 확보할 수 있도록 통계품질관리실무위원회 운영의 실효성을 제고하고 통계품질진단 업무에 대한 세부 운영절차 및 기준을 마련하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있음

다. 금융사고 예방 내부통제 강화 필요

회사는 내규 「내부통제기준」에 위법·부당 행위를 사전에 방지하기 위해 명령휴가를 실시하도록 정하고, 내규 「인사규정」에 금전사고 예방을 위해 순환보직 근거를 규정하고 있으나,

검사 대상 기간 중 전염병 등으로 인한 명령휴가만 실시하고, 자산운용, 자금거래 등 금전사고 발생 위험이 높은 직무를 담당하는 직원들에 대하여 명령휴가를 통해 담당 직무를 점검한 사례가 없고 순환보직 운영이 제한적으로 이루어지는 등 금융사고 예방을 위한 내부통제가 미흡하므로

명령휴가 및 순환보직 제도와 관련하여 적용 대상, 실시 주기, 점검항목 및 점검방법 등을 구체화하여 운영하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

라. 가망고객 정보 사용 관련 비용처리의 적정성 제고 필요

회사는 2022.1월~4월 기간 중 자회사 법인보험대리점인 OOOOOOOOO㈜(이하 ‘자회사 GA’)에 가망고객 정보 데이터베이스(이하 ‘고객정보 DB’)에 대한 사용 권한을 부여하고, 자회사 GA에 대한 모집수수료율에 고객정보 DB 사용과 관련된 비용을 반영하도록 운영하고 있으나,

모집수수료율에 고객정보 DB 사용 비용을 반영하는 근거 및 기준, 고객정보 DB 취득비용 처리방식의 적정성에 대한 검토 등이 미흡한 실정이므로

앞으로 회사가 취득한 고객정보 DB 사용 비용의 분담 근거, 비용 부담의 주체 및 처리방식, 모집수수료율 산정방식 등에 대한 객관적·합리적 집행 절차 및 기준을 마련하는 등 업무처리의 투명성을 제고할 필요가 있음

마. 상품개발 및 심의절차 강화 필요

(1) 상품개발시 예정사업비 책정 근거의 합리성 제고 필요

회사는 2017년~2021년 기간 중 연도별 유지비(계약관리비용) 집행률(예정유지비 대비 실제유지비 비율)이 OO% 내외에 불과하고, 2021년 세전이익 O,OOO억원 중 유지비 차 이익이 O,OOO억원으로 OO.O%를 차지하는 등 유지비차 이익에 대한 의존도가 높은 상황이나

회사 내규 「상품개발 업무처리 지침」과 「상품개발업무매뉴얼」 등에 보험요율 산출시 예정 유지비를 책정하는 구체적인 기준이 마련되어 있지 않고, 실제 상품개발안 및 상품개발위원회 안건 등에서 예정 유지비 책정 근거가 확인되지 않으므로

예정 유지비를 산출하는 객관적이고 체계적인 기준을 마련하고, 상품개발안 및 상품개발위원회 안건 등에 구체적인 예정 유지비 책정 근거를 기재하도록 하는 등 예정 유지비 산출의 합리성을 제고할 필요가 있음

(2) 보험사기 영향평가 충실도 제고 필요

회사는 신규 위험을 담보하는 상품을 출시하는 경우 상품개발 단계에서 '보험사기 영향 평가표(이하 '평가표'라 함)'를 작성하고, 상품출시 이후에는 상품개발 과정에서 예측하지 못한 보험사기 유발요인 등을 차단하기 위해 보험사기 영향도를 재평가하고 있으나,

보험사기 영향 평가 매뉴얼 및 평가표 개정을 위한 절차가 마련되어 있지 않고, 평가표 항목에서 고의사고 관련 예시, 사고내용 조작 등 허위·과다사고 관련 평가항목이 누락되어 있어 보험사기 영향 평가가 충실히 이루어지지 못할 소지가 있으므로 관련 절차 등을 규정화하고 평가표를 보완할 필요가 있음

(3) 상품개발위원회 운영의 실효성 제고 필요

회사는 내규「상품개발업무처리지침」및「상품개발업무매뉴얼」등에 따라 상품개발위원회(이하 'CPC위원회')에서 신상품 개발 및 기존 상품의 변경 등 상품운용에 관한 사항을 승인하고 있으나,

「CPC위원회 운영규정」에서는 CPC위원회의 당연직 구성위원으로 소비자보호총괄책임자(이하 'CCO'), 위험관리책임자(이하 'CRO'), 준법감시인 등을 포함하고 있지 않아, CCO, CRO 등은 상품 운용과 관련된 의결권이 보장되지 않으며

상품개발위원회에 일부 위원이 불출석하는 경우 해당 위원의 검토의견을 별도 보완하여 반영하는 절차가 없어 상품개발 검토시 CCO의 검토의견이 누락되는 사례가 발생하는 등 상품 승인 절차가 미흡하게 운영되고 있으므로

상품개발과정에서 소비자보호 및 법률 리스크 관리 등을 위해 당연직 구성위원으로 소비자보호총괄책임자(CCO), 위험관리책임자(CRO), 준법감시인 등을 포함하도록 규정을 정비하고 불출석 위원의 검토 의견에 대한 보완조치 방안을 마련하는 등 상품승인 절차 운영의 실효성을 제고할 필요가 있음

바. 종신보험 인수심사 강화 필요

보험계약자가 기존 종신보험 계약을 해지하고 종신보험에 다시 가입하는 경우로서 새로운 종신보험의 사망보장금액이 기존 상품과 동일하거나 적은 경우 또는 기존 무·저해지환급금 종신보험 계약을 해지한 후 일반 종신보험으로 가입하는 경우에는 위험 보장은 확대되지 않으면서 사업비 중복 부담이 발생하는 등 보험계약자에게 불이익이 발생할 우려가 있으므로

앞으로 종신보험 인수시 기존 종신보험 해지 이력 확인, 기존 종신보험 소멸에 따른 기납입보험료와 해지환급금의 차이 및 사업비 중복부담에 따른 불이익 설명, 기존 계약 유지를 위한 사망보험금 감액제도 안내 등 관련 업무를 강화할 필요가 있음

사. 법인보험대리점에 대한 내부통제 강화 필요

(1) 법인보험대리점 위탁계약 체결절차 강화 필요

회사는 법인보험대리점(이하 'GA')과 보험모집 관련 위탁계약 체결시, 담당 지점장

의 GA 대표이사 등과의 면담결과를 토대로 '제휴 추진 대리점 평가서'를 작성하고 이에 대한 적정성 심사를 거치고 있으나,

제재이력, 불건전영업행위 내역, 브리핑영업 여부, 불완전판매율 및 유지율 등 GA의 건전한 모집질서 영위와 관련된 평가요소는 반영되어 있지 않은 실정이므로

보험모집 위탁업무 절차가 객관적·체계적으로 운영될 수 있도록 모집업무 위탁 평가기준을 마련하고 보험모집 질서와 관련된 다양한 평가요소를 고려하는 등 관련 절차를 강화할 필요가 있음

(2) 브리핑영업 법인보험대리점 관리·감독 강화 필요

회사 내규에서는 보험상품 안내자료 등을 제작·이용하고자 하는 경우, 관련부서(상품전략팀, 소비자보호팀) 및 준법감시팀 등의 사전심의를 받아 사용하고 브리핑영업을 주로 하는 법인보험대리점(이하 '브리핑영업 GA')을 구분·관리하도록 규정하고 있으나

브리핑영업 GA의 민원 발생 비중이 지속 증가하는 등 불완전판매가 우려되는 상황임에도 브리핑영업 GA가 사용하는 설명자료 등에 대해 사전심의한 내역이 없고, 2019.4월 이후 브리핑영업 GA에 대하여 현장점검을 실시하지 않는 등 사전적 통제 및 관리절차 등이 미흡한 실정이므로

브리핑영업 GA가 영업현장에서 사용하는 각종 자료를 사전에 제출받아 심의하는 절차가 실질적으로 운영되도록 관리를 강화하고, GA 현장점검을 위한 구체적 기준 및 절차를 보완하는 등 관리·감독을 강화할 필요가 있음

(3) 법인보험대리점 경비 집행 관리강화 필요

회사 GA사업팀과 O개 지역 사업단은 GA에 대한 영업관리 업무를 수행하면서, 2017.7.1.~2022.5.11. 기간중 시책 등의 명목으로 GA 대표, 지점장 등이 참여한 골프행사에 총 OOO백만원(OO건)의 비용을 지출하였으나 이에 대한 경비 집행근거가 불명확한 실정이므로

앞으로 사업비의 객관적·합리적 집행을 위해 행사 경비 집행기준 및 절차에 대한 관리를 강화하고 명확한 집행근거를 확보할 필요가 있음

(4) 법인보험대리점 선지급수수료 채무보증 관리강화 필요

회사는 보험대리점의 불완전판매·불법행위 등으로 인한 손해 및 수수료 반환 채무를 담보하기 위하여 이행보증금, 보증보험증권, 기타 담보를 추가로 제공할 것을 보험대리점에 요구하고 있으나

OOOOO㈜ 등 OO개 보험대리점에 대해서는 명확한 기준 및 근거 없이 이행보증보험증권(기본 O천만원) 등 선지급수수료에 대한 담보 요구를 면제하고 있으므로 보험대리점 채무보증 부과기준을 체계적이고 합리적으로 마련하여 운영할 필요가 있음

(5) 법인보험대리점 소속 보험설계사 회사 자율조치 실효성 강화 필요

회사는 법인보험대리점(이하 'GA') 소속 보험설계사의 부당행위 등과 관련하여 GA 영업윤리심의위원회의 결정에 따라 경고, 영업정지, 해촉 등 제재 양정을 결정하고 있으나

보험설계사 징계내용을 기록·유지하지 않은 사례가 있는 등 제재이력 관리가 미흡하고, 영구 영업정지 제재를 받은 보험설계사에 대해 GA가 구제요청을 하면 별도 검토 없이 기부과한 제재를 면제한 사례가 있는 등 제재 감면절차가 불투명하여 실효성 있는 징계효과를 기대하기 어려운 실정이므로

GA 소속 보험설계사의 제재이력을 체계적으로 기록·관리하고 제재양정의 감면 기준 및 근거를 명확히 마련하는 등 징계 절차를 객관적·합리적으로 실시하여 자율조치의 실효성을 제고할 필요가 있음

아. 보험료납입 가상계좌 관련 내부통제 강화 필요

회사는 보험설계사의 특별이익 제공 등을 근절하기 위해 2020.9월부터 보험료 납부를 위한 가상계좌의 사용을 원칙적으로 금지하고, 예외적으로 가상계좌 사용이 불가피한 경우 보험계약자의 핸드폰 인증을 통해 가상계좌를 발급하도록 통제하고 있으나

핸드폰 인증번호 재전송 기능에서 보험계약자의 핸드폰 번호가 아닌 임의의 번호를 입력하여도 인증번호 전송이 가능하여 가상계좌 발급이 가능하도록 운영되었고 (검사기간 중 시정) 모집채널별 가상계좌 관련 제재기준을 상이하게 운영하는 등 내부통제가 미흡하므로

가상계좌를 이용한 불건전 영업행위를 사전에 방지하고 모집조직 제재기준의 형평성·일관성이 유지될 수 있도록 가상계좌 제재기준을 합리적으로 마련·운영할 필요가 있음

자. IT조직 역량 강화 필요

2020.7월 감사팀의 IT부문 내부감사 결과 IT부서 인력이 동급사 대비 부족한 것으로 확인되어 HR팀 및 IT기획팀에서 IT인력 운영 및 수급 방안에 대해 주기적으로 경영진에게 보고하고 있으며, 신규 업무 증가 및 IT인력 퇴사 등으로 업무공백이 지속적으로 발생하고 있는데도

조직 및 인력을 확충하지 않고 소수의 인력이 여러 직무를 동시에 수행하고 있어 정보처리시스템의 안정적인 운영과 원활한 신규 서비스 지원이 어렵고 IT핵심 분야의 전문성을 확보하기가 어려우므로

IT조직의 직무별 인력 현황을 상세히 분석하여 IT인력운영(안)을 마련하고 IT인력을 조속히 충원하여 IT핵심 업무의 전문성을 확보하는 등 IT조직의 역량을 강화할 필요가 있음

차. IT부문 계획 수립 및 IT운영위원회 운영 강화 필요

(1) 차세대시스템 구축 등 중장기 정보화 계획 수립 필요

검사착수일 현재 사용하고 있는 기간계 등 내부시스템은 2008년에 구축된 시스템으로 노후화(14년 경과)되어 신규 업무지원 및 시스템 유지관리에 어려움이 있어 내부시스템에 대한 업그레이드 계획(2020년 완료 예정)을 주요 내용으로 하는 중장기 정보화 계획을 2018.7월에 수립하였으나

검사착수일 현재까지 기반 플랫폼 업그레이드 등 핵심적인 정보화 계획이 진행되지 않고 새로운 중장기 정보화 계획도 마련하지 않았으므로

금융환경 변화에 대응하고 안정적인 IT서비스를 제공하기 위해 차세대시스템 구축 등을 포함한 중장기 정보화 계획을 수립하여 이행할 필요가 있음

(2) IT사업계획 관리 등 IT운영위원회 운영 강화 필요

내규 「IT운영위원회규정」에 따라 IT운영위원회는 연례회의에서 IT부문의 연간계획, 주요 IT사업(O억원 초과)의 타당성 검토 및 비용 대비 효과 등을 심의·의결하고 필요시 상시회의를 통해 그 밖의 IT사업에 대해서 심의·의결하고 있는데

2018년~2020년 기간 중 IT운영위원회를 연례회의만 개최하여 IT부문 연간계획에 대해서만 심의·의결함으로써 주요 IT사업에 대한 타당성 검토 및 비용 대비 효과에 대한

분석이 부족하고, 2018.7월 중장기 정보화 계획 수립 시 동 위원회의 의결 절차를 거치지 않았으며

2021년 개최된 IT운영위원회 O회 중 O회(상시회의)는 심의·의결 과정에서 논의된 내용을 기록하지 않았고 연간 IT사업계획 중 일부 사업이 차년도 이연 및 사업 축소 등의 사유로 계획대로 이행되지 않아 2018년~2021년 기간 중 연간 IT사업 예산집행률이 OO.O%~OO.O% 수준으로 저조하므로

IT운영위원회를 통해 IT사업 계획 수립 시 사업 적정성, 실현 가능성 등에 대한 심사를 강화하고, 주요 IT사업에 대해 변동사유의 적정성을 확인하는 등 IT사업 계획 수립 및 추진에 대한 관리를 강화할 필요가 있음

카. 자회사의 내부 업무용시스템 이용 제한 필요

2022.1.10. 보험상품 통신판매 업무를 수행하던 DM(Direct Marketing) 조직을 분리하여 보험대리점(OOOOOOOOO)을 자회사의 형태로 설립하고 기존의 보험상품 통신판매 업무를 동 자회사에 위탁하고 있는데

자회사 임직원이 보험상품 통신판매 업무를 수행하기 위해 회사의 내부 업무용시스템을 이용할 수 있도록 허용하고 있으나 시스템 이용 범위가 명확히 정의되어 있지 않아 자회사 업무 수행에 필요한 영업지원시스템 이외에 업무 수행에 필수적이라고 보기 어려운 그룹웨어 등의 시스템도 이용이 가능한 상태이므로

자회사 임직원이 자회사에 위탁된 업무 범위 및 업무 목적 달성에 필요한 시스템을 명확히 정의하여 업무 수행에 필수적인 시스템에만 접속이 가능하게 하고, 이외의 시스템에 대해서는 접속을 차단하는 등 자회사 임직원의 내부 업무용시스템 이용을 제한할 필요가 있음

2. 개선사항

가. 투자심사 및 사후관리 등 자산운용업무 불합리

(1) 투자의사결정 및 심사절차 불합리

회사 내규 「업무분장시행세칙」에서는 자산운용심사파트의 업무를 '투자 및 융자 건에 대한 심사'로 규정하고 있으나, 심사 대상, 심사기준 및 항목, 업무절차 등 세부사항을 정하고 있지 않아 운용사가 제출한 자료의 내용을 그대로 사용하여 투자심사보고서를 작성하거나, 투자담당 부서의 선택에 따라 자산운용심사파트의 심사없이 투자가 진행된 사례가 있으며

내규에 따라 투융자위원회를 구성하여 투자 안건 등을 심의·의결하고 있으나, 위원의 구성, 임기 및 제척사유 등 투융자위원회 구성 및 운영에 관한 구체적 기준을 마련하지 않아 위원구성을 임의로 변경할 수 있고 투자안건 담당부서장이 의사결정에 참여 가능하도록 운영하고 있으므로

투자심사업무가 일관성 있게 이루어질 수 있도록 투자자산의 상품별 특성 및 리스크 요인 등을 고려한 명확한 심사기준 및 평가항목 등을 마련하고 자산운용심사파트의 역할 및 업무분장, 투융자위원회의 운영 등에 관한 구체적 기준과 절차를 정비하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(2) 투자심사부서 성과평가기준 불합리

회사는 매년 부서별 성과평가지표(KPI)를 설정하고 각 부서 및 부서원의 성과를 평가하고 있으나, 심사업무를 담당하는 자산운용심사파트의 성과평가지표가 투자부서인 기업금융팀의 손익에 연동되어 있어 객관적인 심사업무 수행이 저해될 수 있으므로

투자심사업무의 독립성과 상호견제 기능을 제고할 수 있도록 자산운용심사파트의 성과평가지표를 합리적으로 개선하시기 바람

(3) 투자한도관리 업무 미흡

회사 내규「위험관리시행세칙」에서는 리스크관리팀이 연 O회 법인별, 기업군별, 산업별 연간 투자한도를 부여하고 한도 준수 현황을 월 O회 모니터링하도록 규정하고 있으나,

리스크관리팀은 당월 투자한도 소진 현황을 익월말에 산출하여 투자담당팀에서 동 결과를 투자의사결정 및 한도소진 현황 파악 등에 활용하지 못하고 있고, 투자담당팀은 투자집행 현황 등을 리스크관리팀에 적시 공유하지 않아 리스크관리팀에서 투자한도 소진 정도를 사전에 점검하기 어려운 실정이며

회사 내규에 따라 투자한도의 OO%를 초과하여 투자하려는 경우 투융자위원회의 사전 승인을 받아야 하나 초과 이후 사후적으로 안건을 부의한 사례가 있었으므로

회사 내 관련 부서 간 투자한도 소진율 및 투자집행 현황 등의 정보가 적시성 있게 공유될 수 있도록 하고 투융자위원회의 투자한도 승인 절차가 실효성 있게 운영될 수 있도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(4) 투자자산에 대한 사후 모니터링업무 불합리

회사는 내규「여신 리뷰(Loan Review) 규정」등에 따라 중점관리가 필요한 투자자산을 지정·해제하는 기준을 마련하여 투자자산의 부실발생 징후 등을 점검하고 있으나,

점검시 고려되어야 할 국내·해외투자 여부, 투자방법(대출 또는 출자 등) 등 투자자산 특성과 리스크 요인을 고려한 점검항목, 평가지표 등이 마련되어 있지 않고 사후 점검결과를 토대로 감리등급을 관리하거나 손상징후를 자산건전성 분류시 반영할 수 있는 절차가 미흡하며,

투자심사 업무를 담당하는 자산운용심사파트에서 사후모니터링 업무를 병행하고 있어 사후 모니터링 업무에 대한 객관성 담보가 어려운 실정이므로

투자실행후 사후모니터링 업무를 통해 시장상황 및 투자자산의 변동 등을 신속하게 파악하여 자산의 특성 등을 고려한 점검 항목 등을 구체적으로 마련하고, 점검결과를 자산건전성 분류에 반영할 수 있는 관리방안을 마련하는 한편, 사후모니터링 담당부서의 역할 및 업무분장 방안을 검토하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

나. 자산 위탁운용사 선정 및 평가 불합리

(1) 위탁운용사 선정절차 불합리

회사 내규「유가증권위탁운용지침」에서는 채권형, 주식형 자산에 대한 위탁운용사 선정시 정량 및 정성평가(정량 OO%, 정성 OO%) 결과를 토대로 OO개사 내외의 후보군(pool)을 선정하고, 동 후보군 중에서 최종 위탁운용회사를 결정하도록 하고 있으나

후보군 선정기준을 예시로만 제시하여 평가항목과 배점을 임의로 조정할 수 있고 최종 위탁운용회사 선정 절차 및 기준을 마련하고 있지 않아 동일 유형의 상품이더라도 상이한 기준을 적용하여 위탁운용회사를 선정하는 사례가 발생하였으므로

자산운용 위탁사 선정의 객관성 및 공정성이 확보될 수 있도록, 후보군 선정을 위한 세부 기준, 평가항목 및 배점 조정 요건 및 절차, 최종 위탁회사 선정기준 및 절차 등을 구체적으로 명확히 마련하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(2) 위탁운용사 성과평가 및 조치기준 불합리

내규「유가증권위탁운용지침」에 의하면 위탁운용회사의 운용성과는 개별자산별로 평가하되, 모든 위탁운용회사에 대해 공통된 성과평가기준(예시로 정량기준만 제시)을 적용하여 평가결과가 저조할 경우 환매조치할 수 있도록 정하고 있으나

국내 및 해외채권에 대한 운용성과 평가 시 내규에 규정되어 있지 않은 정성평가를 실시(정량 OO%, 정성 OO%)하고, 운용회사별로 성과평가 기준을 상이하게 적용하고 있으며

평가결과에 따른 세부 조치기준을 마련하고 있지 않고, 금융상품별, 회사별 조치가 자의적 판단에 따라 결정되는 경우가 발생하고 있으므로

위탁운용사에 대한 성과평가 및 관련 조치에 일관성·투명성이 유지되도록 성과평가 기준 및 변경절차 등을 명확히 마련하고, 성과평가결과에 따른 조치기준을 구체적으로 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

다. 자산건전성 분류기준 불합리

회사는 차주의 채무상환능력과 연체기간, 부도여부 등을 종합적으로 고려하여 자산건전성 분류기준을 마련 및 운영하여야 하나

이자 및 배당 지연·중단 등의 손상징후를 반영한 구체적 기준을 마련하지 않아 부실화 요인이 존재하는 자산을 '정상'으로 분류할 가능성이 있으므로

이자 및 배당 지연·중단, 공사 지연·중단, 기한의 이익 상실 사유 발생 가능성, 투자조건 조정협의 등 손상징후를 반영한 구체적 기준을 마련하는 등 자산건전성 분류 기준을 합리적으로 개선하시기 바람

라. 위기상황분석업무 미흡

회사는 내규「위기상황 관리지침」에 따라 최소 반기 O회 이상 리스크별 위기상황분석과 최소 연 O회 이상 통합 위기상황분석, 분기별 O회 이상 시장포트폴리오 자산에 대한 민감도 분석을 실시하여야 하나

하반기 리스크별 위기상황분석과 시장포트폴리오 자산의 민감도 분석은 실시하지 않고 있고 통합 위기상황분석시, 리스크 부문별 위기상황에 따른 지급여력비율 변동내역 등을 누락하고 있으며 위기상황분석 모형 및 시나리오에 대한 적합성 검증업무도 수행하지 않는 등 잠재적 취약성을 평가하기 위한 리스크 관리체계가 미흡하므로

정기적인 위기상황분석 및 위기상황분석 모형, 시나리오에 대한 검증업무를 충실히 수행하고 위기상황분석 결과를 자체지급여력 및 RBC비율 적정성 평가에 활용하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

마. 치매보험 지정대리청구인 제도 운영 미흡

회사는 2021.6.1. 이후 치매보험 계약체결시 모집인이 보험계약자에게 지정대리청구서비스 신청서를 교부하고 지정대리청구인 제도를 설명하는 등 지정대리청구인 활성화 방안을 마련하여 시행하고 있으나

2022.3월말 기준 치매보험 지정대리청구인 지정율은 O.O%(지정대리청구인 지정이 필요한 계약 OO,OOO건 중 O,OOO건)로 업계 평균(2021년말 기준 OO.OO%) 대비 저조하므로

치매보험 지정대리청구인 제도가 활성화되도록 기존 계약자에게 지정대리청구인 제도를 재안내하고 신계약에 대한 지정대리청구인 제도 안내 및 영업조직에 대한 교육을 강화하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

바. 간편심사보험 인수심사 업무 불합리

회사는 내규「보험사기예방을 위한 계약인수시행세칙」및「언더라이팅 업무지침」등에 따른 피보험자의 신체적 위험 등에 대한 위험평가 결과에 따라 보험계약의 인수여부 등을 결정하고 있으며, 일반심사형 보험상품(이하 “일반보험”) 가입이 어려운 유병자 등을 대상으로 간편심사형 보험상품(이하 “간편보험”)을 운영하고 있으나,

간편보험 가입과 관련한 인수심사시 그 판단근거를 기록·관리하고 있지 않아 일반보험 가입이 가능한 피보험자가 간편심사보험 계약을 체결할 가능성에 대한 확인·점검이 어려운 실정이고

유병자·고령자의 경우에도 부담보 등 조건부로 일반보험 가입이 가능한 경우가

있음에도 이에 대한 소비자안내 등의 절차가 미흡하므로

보험소비자의 상품 선택권을 강화하고 소비자 수요에 부합하는 보험계약이 체결될 수 있도록 간편보험 가입자에 대한 인수심사 업무시 그 심사근거를 기록·관리하고 유병자·고령자 등 인수심사 후 조건부 일반보험 가입이 가능한 경우에는 간편보험과 일반보험의 가입조건, 보장범위, 보험료 수준 등에 대한 안내를 실시하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

사. 변액보험 보증비용 산출업무 불합리

회사는 내규 「보증비용산출 업무처리 지침」 및 「보증비용산출 업무매뉴얼」에 따라 투자리스크 및 시장상황 변화 등을 고려하여 보증비용을 산출하고 상품실무협의회 및 CPC 위원회에 상정하여 확정하도록 하고 있으나

2019년 이후 변액보험 GMAB(최저연금적립금 보증)의 기준보증비용이 지속 감소하였음에도 보증비용을 적립금의 O.O%로 단순 산출함에 따라 2022.4.1. 현재 보증비용에 기준보증비용 대비 O.OO배의 마진을 반영하고 있고

2017.1월~2022.4월 기간 중 GMDB(최저사망보증금 보증)의 보증비용 마진율은 기준보증비용의 O.O배~O.O배로 큰 폭의 변동성이 발생하였으며

보증비용 산출과정에서 해지율과 보험금지급률은 OO% 상승과 OO% 하락에 대한 민감도 분석을 실시하고 있는 반면, 금리에 대해서는 OO% 하락에 대한 영향 분석만 실시하여 리스크요인 간 상쇄효과 등을 확인하기 어렵고 상품실무협의회 및 CPC 위원회에서도 금리상승 등 금융시장 상황 변화에 따른 리스크 검토나 논의 없이 보증비용을 확정하고 있으므로

변액보험 보증비용 산출시 금리변화 등에 따른 투자리스크 및 시장경쟁 등 미래 불확실성을 고려하여 적정한 수준의 마진을 포함하도록 하고 이에 대한 상품실무협의회 및 CPC위원회의 확정절차가 실효성있게 운영되도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

아. 의료자문 업무 불합리

회사는 내규 「의료자문 내부통제기준」에 따라 의료자문 대상 등의 적정성을 검토하고 해당 보험금 지급 심사담당자와 협의 여부, 판단사유 등을 기록·관리하여야 하나

의료자문 실시대상 선정과 관련하여 명확한 절차 및 기준 없이 조사자가 의료자문이 필요하다고 판단한 건에 대해 보험심사팀 실무자 1인이 의료자문 건을 최종 선정·

관리하도록 하고 있고 보험금 지급 심사담당자와 협의한 내용 및 판단사유 등에 대한 기록·관리가 미흡하며

의료자문 의뢰시 특정 자문의에게 편중되는 것을 방지하기 위하여 특정 자문의에 대한 연간 의료자문 비율이 OO%를 초과하지 않도록 운영하고 있으나 의료기관이나 중개업체에 대한 편중은 별도로 제한하고 있지 않으므로

의료자문 실시대상 선정 관련 적정성 검토 기준 및 절차를 구체적으로 마련하고 의료자문 판단근거 등을 체계적으로 기록·관리하는 한편, 의료자문중개업체 등에 대하여도 과도한 편중이 발생하지 않도록 합리적인 운영 기준과 점검 절차를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

자. 미수령 보험금에 대한 안내 미흡

회사는 우편, 전화, 홈페이지, 안내장 등을 활용하여 보험계약자 등에게 만기·중도·휴면보험금(이하 '미수령 보험금')의 수령을 안내하고 있으나

2022.3월말 기준 미수령 보험금 잔액이 총 O조 O,OOO억원(OOO,OOO건)이고, 미수령 보험금 발생 이후에 신규 보험계약을 체결(O.O%)하거나 주소변경 등으로 보험계약자 등과 연락한 이력(O.O%)이 있는데도 미수령 보험금이 지급되지 않고 있으므로

주소변경 등으로 보험계약자 등과 연락하는 경우 미수령 보험금 등에 대한 안내도 추가적으로 실시하는 등 미수령 보험금이 적시 지급될 수 있도록 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

차. 모집수수료 지급기준 관련 업무처리 미흡

보험회사의 모집수수료 체계는 회사의 영업 전략 수립 및 이행을 위한 핵심적인 사항으로서 다수 부서의 업무와 관련되어 있어 회사의 내규 등에 명시하여 체계적으로 관리할 필요가 있으나

회사는 2021.1월 시행된 모집수수료 O,OOO%룰과 관련된 수수료 등 자체 지급기준을 내규가 아닌 담당부서(채널기획팀)의 매뉴얼 형태로만 운영하고 있고

법인보험대리점 관련 모집수수료 지급기준에 신계약·보유계약 수준에 따라 보험설계사, 보험대리점 등의 단위로 지급하는 수수료(공통비) 등이 반영되어 있지 않으며 2021.1.1. 이후 체결된 신계약의 경우 OO개월차 수수료(환산보험료의 OO~OOO%)를 직접비가 아닌 간접비로 분류하는 등 관련 업무처리가 미흡하므로

모집수수료 등이 합리적으로 집행·관리될 수 있도록 구체적이고 명확한 지급기준을 마련하여 내규화하고 이에 대한 확인 및 검증 절차를 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

카. 정보처리시스템 감리제도 운영 미흡

회사는 정보처리시스템 구축 사업의 안전성을 확보하기 위해 「IT감리 매뉴얼」 및 「내부감리 수행 절차서」에 따라 감리를 실시하고 있으나 검사대상기간 중 감리대상 기준이 O회나 변경되었고 외부 감리 O건 외에는 감리 수행 실적이 없으며

검사착수일 현재 외부감리(OO억원 이상 또는 OO개월 이상) 및 내부감리(OO개월 이상 및 업무 특성) 기준을 높게 적용하고 있어 충분한 감리활동이 이루어지기 어려우므로

정보처리시스템 구축 사업의 안전성을 확보하기 위하여 외부 및 내부 감리가 적정하게 이루어질 수 있도록 감리대상 기준을 개선하시기 바람

타. 대고객 서비스 업무연속성 확보방안 미흡

내규 「IT운영규정」 제4조에 따라 재해복구센터로 실제 전환하는 재난모의훈련(연 O회 실시)을 통하여 재해복구 전환 시스템을 검증하고, 주전산센터 장애 발생에 대비하기 위해 재해복구센터에 대외기관과의 통신회선을 구축·운용하고 있으나

재난모의훈련 시 대외기관과의 통신회선을 재해복구센터와 연결된 통신회선이 아닌 주전산센터와 연결된 통신회선을 이용하고 있어 재난모의훈련의 실효성이 저하될 우려가 있고

대외기관과의 연계를 담당하는 대외계 연계서버(O대)는 장애발생에 대비하여 이중화 또는 예비장치를 구성하고 있지 않아 대외계 연계서버 장애 시 다수의 대고객 서비스가 중단 또는 지연될 우려가 있으므로

재난모의훈련 시 재해복구용 통신회선을 이용하여 대외기관과 재해복구센터 간 통신이 원활히 이루어지는지 검증하고, 대외계 연계서버는 이중화 구성을 하여 장애 또는 재해에 대비할 수 있도록 업무연속성 확보방안을 마련하시기 바람

파. 보안성 검토·심의 기준 및 절차 미흡

2015.6.24. 개정된 「전자금융감독규정」 제36조에 따르면, 신규 전자금융업무를 수행하는 경우 자체 보안성 심의를 실시하고 결과보고서를 금융감독원에 제출해야 하는데

도 내규인「보안성 검토 지침」에 관련 절차가 반영되어 있지 않고

동 내규에 중요한 사항은 보안성 검토 결과 정보보호최고책임자(CISO)에게 보고하여야 하도록 정하고 있으나, 중요 사항에 대한 정의가 없으며, 자체 보안성 심의 수행을 위한 체크리스트 등 심의 기준*이 반영되어 있지 않고

* 「전자금융감독규정 시행세칙」 제3조 제1항 제1호 [별표1] '자체 보안성 심의 기준'

동 내규상 전산실 및 재해복구센터를 신규 설치 또는 이전하는 경우 보안성 검토 대상으로 정하고 있으나 2019.12월 주전산센터 및 재해복구센터를 이전(OO IDC → OO-OOO IDC)하였는데도 보안성 검토를 실시하지 않은 사실이 있는 등 관련 업무가 미흡하므로

신규 전자금융업무 수행을 위한 정보시스템의 도입, 변경 등과 같이 정보시스템 환경에 중대한 변화가 발생한 경우 적절한 보안대책이 마련될 수 있도록 보안성 검토·심의 기준 및 보고 절차를 개선하여 내규에 반영하는 등 관련 업무 절차를 개선하시기 바람

하. 전산원장 지정 및 변경 통제 미흡

내규「전산원장관리 통제 매뉴얼」에서 정하고 있는 전산원장의 정의에 따라 OOO개 전산자료(DB table)를 전산원장으로 지정하여 IT서비스시스템(OOOO)을 통해 전산원장 변경을 요청하고 원장관리솔루션을 통해 변경 업무를 처리하고 있고

전산원장 지정을 관리하는 데이터모델링시스템(OOO)에서 개발자가 전산원장 지정을 요청하고 데이터모델링시스템 담당자가 결재하는 절차로 운영하고 있으나

데이터모델링시스템 담당자가 개발업무도 담당하고 있고 책임자의 확인 없이 전산원장 지정 여부를 결정할 수 있음

또한, 동 매뉴얼에 의하면 전산원장 변경 시 정당성 여부에 대해 사전에 준법감시팀의 준법검토를 받아야 하는데도 원장관리솔루션에 오류가 존재하여 준법감시팀의 준법검토 절차가 누락될 가능성이 있고

민원, 장애 등 긴급성이 인정되어 긴급결재(선처리)를 통해 전산원장을 변경하고 사후에 수행하는 준법검토 절차가 평균 OO.O일이 소요되고 있으며

전산원장 변경 전후 내역을 원장관리솔루션을 통해 자동으로 기록하고 있으나 전체 내역이 아닌 일부 변경 내역만 저장된 사례가 있는 등 전산원장 관리 통제가 미흡하므로

전산원장 지정 시 책임자가 적정성을 확인하고, 전산원장 변경 시 준법검토가

필수로 처리되도록 솔루션 오류를 수정하고, 전산원장 긴급처리에 대한 사후 정당성 확인이 지체없이 수행될 수 있도록 하며, 변경 전후 전체 내역이 기록되도록 하는 등 업무 절차 및 시스템을 개선하시기 바람

거. 프로그램 변경 통제 미흡

회사는 내규 「유지보수 매뉴얼」에 따라 프로그램 개발 시 IT서비스시스템(OOOO)을 통해 서비스 요청을 받아 개발 및 테스트를 수행한 후 형상관리시스템을 통해 운영서버에 배포하도록 프로그램 변경통제 절차를 운영하고 있으나

프로그램 개발 후 수행하는 제3자 테스트의 수행기준이 명확하지 않고, 개발자 본인 또는 팀동료가 직접 제3자 테스트를 수행한 사례가 있으며

프로그램 배포 전 적정성 검토(배포회의)를 수행하고 배포 후에는 정상작동 여부를 확인하여 재배포 또는 완료 처리하도록 운영하고 있으나 배포회의 및 재배포에 대한 세부 기준 및 절차가 마련되어 있지 않고, 배포일 기준 평균 O.O일 이후 완료처리를 하고 있으며

내규 「IT기획 및 관리규정」에 따라 프로그램 배포담당자와 기타 IT업무담당자는 겸직하지 않도록 인력을 배치하여야 하는데도 모바일 어플리케이션, OOO(그룹웨어), 인사 등 업무시스템에 대해 개발자가 직접 프로그램을 배포하고 있으므로

프로그램 개발 시 제3자 테스트, 적정성 검토(배포회의), 재배포에 대한 세부 기준 및 절차를 마련하고, 개발자와 배포담당자의 직무를 분리하는 등 프로그램 변경통제 절차를 개선하시기 바람

너. 전산자료 보안관리 미흡

(1) 테스트데이터 변환 절차 및 관리 미흡

내규 「데이터베이스 운영 매뉴얼」 따라 프로그램 테스트를 위해 이용자 정보의 사용이 불가피한 경우 주민등록번호 등 개인정보가 포함된 데이터는 자체 변환 알고리즘을 통해 테스트데이터로 변환하여 사용하고 있으나

데이터베이스 담당자(OOO)가 테스트데이터를 수기로 변환·관리하고 있고 변환 신청 사유 및 사용기간 등을 구체적으로 작성하지 않아 업무 목적상 필수적인지 또는 사용 완료 후 즉시 삭제하는지 여부에 대해 확인이 어려우므로

테스트데이터 변환을 수기로 처리하는 것을 지양하고 변환 신청 사유 및 사용기간을 필수적으로 작성하고 테스트 종료 후 즉시 데이터를 삭제하는 등 테스트데이터 관

리 절차를 개선하시기 바람

(2) 개인정보 보유 모니터링 미흡

i) PC 등 단말기에 이용자 정보 등 중요정보를 불필요하게 저장하고 있는지 확인하기 위해 정보유출방지시스템(OO OOO)을 통해 매월 임직원 PC 및 보조저장매체 사용 내역을 확인하고, 불필요한 개인정보는 삭제 등 조치할 것을 요청하고 있으나, 동 조치 요청을 받은 임직원이 해당 파일을 실제 삭제했는지 확인하는 절차가 없으므로

업무 목적 달성 후 고객정보 등 중요정보가 PC 및 휴대용 저장매체 내에 불필요하게 보관되지 않도록 파일 삭제 여부를 확인하는 등 개인정보 보유 모니터링에 대한 후속조치를 개선하시기 바람

ii) 개인정보를 보유한 이메일을 탐지하여 발송하기 전에 부서장 승인을 거치도록 2022.3월 정보유출방지시스템(OO OOO)을 도입하였으나, 검사착수일 현재 동 시스템을 IT부서에만 적용하고 있으므로

IT부서 외 임직원이 개인정보를 보유한 이메일을 외부로 발송하는 경우 이를 확인하거나 차단할 수 있도록 정보유출방지시스템(OO OOO)을 이메일 발송이 가능한 모든 PC에 설치하여 필요시 책임자 확인을 거치도록 하는 등 업무 절차를 개선하시기 바람

(3) 이용자 정보 조회·출력 통제 미흡

회사는 이용자 정보 보호 및 업무시스템에서 이용자 정보가 불필요하게 조회되거나 업무 목적 외로 활용되는 것을 예방하기 위해 기간계 등 업무시스템에서 화면 캡쳐 및 출력 기능을 제한하고, 고객의 주민등록번호, 휴대폰번호 등 민감정보에 대해서는 마스킹 처리하여 조회되도록 운영하고 있으나

일부 업무시스템은 화면캡쳐 방지 기능이 적용되어 있지 않고, 영업지원시스템(OOOOO)의 경우 출력 기능이 제한되어 있지 않으며, 화면캡쳐 또는 출력 기능을 사용한 후에 적정성에 대한 모니터링이 이루어지지 않고 있으며

기간계 시스템의 일부 고객정보 조회화면의 경우 주민등록번호 등 민감정보에 대해 마스킹 처리가 되지 않고 있으므로

모든 업무시스템에서 화면캡쳐 및 출력 기능을 제한하고 업무 목적 상 필수적으로 필요한 경우에만 최소한으로 사용토록 하며, 화면 캡쳐 및 출력 기능 사용 후에는 업무 관련성 여부 확인 및 권한 회수 등 사후관리를 철저히 하고, 모든 고객의 민감

정보는 마스킹 처리하는 등 관련 업무절차를 개선하시기 바람

더. 암호프로그램 및 암호키 관리 미흡

내규「암호화 보안 관리 지침」에 따라 암호프로그램 및 암호키 담당자를 지정하여 담당자 이외에 이용을 통제하고, 암호프로그램의 소스는 PC에 저장하지 않고 별도 보관하고 암호프로그램의 복사본은 보조저장매체에 저장하여 안전한 장소에 보관하여야 하며, 암호키의 경우 주입·운용·갱신·폐기 등 이력관리를 하여야 하는데도

검사착수일 현재 관리대상 암호프로그램 및 암호키 총 OO건 중 인프라파트에서 관리하는 OO건은 담당자를 특정하지 않은 채 'OOO'(O명)로만 지정하였고,

전체 암호프로그램(OO건)의 소스를 별도 보관하지 않고 담당자 PC 등에 저장하고 있으며, 복사본의 경우 인프라파트에서 관리하는 OO건은 보안기능이 없는 외장하드에 저장하여 주전산센터 내 내화력이 없는 일반 캐비넷에 보관하고 있고, IT개발팀에서 관리하는 OO건은 복사본을 별도 저장 및 보관하지 않고 있으며

암호키는 관리 이력을 남기고 있으나 관리대장을 운용하지 않아 암호키의 주입·운용·갱신·폐기 등 각 단계별 이력을 파악하기 어려우므로

모든 암호프로그램 및 암호키는 전담 담당자를 지정하고, 암호프로그램의 소스는 담당자 PC가 아닌 곳에 별도 보관하며, 암호프로그램의 복사본은 보안 기능이 있는 보조기억매체에 저장하여 안전한 장소에 보관될 수 있도록 하고, 암호키는 변경 이력을 관리할 수 있도록 관리대장을 마련하는 등 관련 절차를 개선하시기 바람

러. 단말기 보안관리 미흡

(1) 사용자 단말기 보안관리 미흡

i) 임직원PC에는 사용이 승인된 프로그램만 설치가 가능하고, 업무에 필요한 프로그램을 추가로 설치하는 경우 부서장 등의 확인을 받도록 하고 있으나

검사대상기간 중 추가 프로그램 설치(O,OOO건) 시 사용기간을 별도로 제한하지 않았고 OOO건(OO.O%)은 설치사유를 기재하지 않아 업무 목적 달성 후에도 불필요한 프로그램이 PC에 남아있을 우려가 있으므로

추가 프로그램 설치 시 사용기간 및 설치사유를 필수로 기록하도록 하고, 사용기간이 종료된 프로그램은 삭제하였는지 점검하는 등 관련 업무 절차를 개선하시기 바람

ii) 임직원PC에 설치된 운영체제(OS)는 사용자가 안전한 비밀번호를 설정하고 주기적으로 변경했는지 여부에 대해 확인 및 관리할 수 있는 통제수단이 부재하여 보안상 취약한 비밀번호를 사용할 우려가 있으므로

PC사용자가 운영체제(OS)에 대해 안전한 비밀번호를 설정하고 주기적으로 변경하는지 여부에 대해 확인 및 관리할 수 있는 방안을 마련하여 운영하시기 바람

(2) 중요 단말기 지정 및 관리 미흡

내규「사용자 단말기 보안관리 지침」에 따라 서버에 직접 접속이 가능한 PC를 중요단말기로 지정하여 인터넷 및 그룹웨어 접속 차단, 외부반출 통제를 위한 시건장치 부착, 이중 비밀번호 적용 등 일반 업무용 PC보다 강화된 보안대책을 적용하고 있으나

정보보호팀에서 연 1회 IT부서로부터 중요단말기 수량 변동여부만 확인하고 있어 일부 서버 직접 접속용 PC가 중요단말기로 지정되지 않을 우려가 있고, 중요단말기로 지정한 PC의 외부반출을 금지하기 위해 부착한 시건장치를 개인이 관리하고 있으며, 일부 중요단말기는 사용자와 관리자가 동일하여 중요단말기에 대한 관리가 미흡하므로

서버 접속용PC가 중요단말기 지정 대상에서 누락되지 않도록 중요단말기 지정 절차를 개선하고, 중요단말기에 부착한 시건장치 비밀번호는 개인에게 노출되지 않도록 책임자가 관리하도록 하며, 중요단말기 사용자와 관리자는 분리하여 운영토록 하는 등 관련 업무 절차를 개선하시기 바람