경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 디비엠앤에스㈜ 보험대리점

2. 조치일 : 2025. 4. 1.

3. 조치내용

대상	내용
기관	경영유의사항 5건, 개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 금융기관보험대리점에 대한 사업비 관리·감독 강화 필요

「보험업감독규정」 별표7의2에 따르면 금융기관보험대리점의 보험모집과 관련된 판매촉진 등의 마케팅 비용, 시책비 등 일체 비용은 금융기관보험대리점이 부담하도록 하여야 한다.

하지만, 디비엠앤에스㈜는 A사의 상품을 판매하는 금융기관보험대리점과 콜센터 관리 등에 대한 업무위탁계약을 체결하고 해당 금융기관보험대리점으로부터 수취할 수수료에서 시책비 등을 공제하고 수취하여 실질적인 경비를 지원하였고, 이는 자회사(디비엠앤에스㈜)가 모회사(B사)와 별개로 시책비 등을 지원한 것으로써 1200%룰*을 우회하는 방안으로 활용될 우려가 있다.

* 초년도 수수료 한도 규제기준(초년도 수수료 < 연간 기납입보험료)

<조치할 사항>

앞으로는 금융기관보험대리점 등에 대한 부당한 사업비가 지급되지 않도록 관련 업무위탁계약 수수료 기준 등을 개선하고, 사업비 지급에 대한 관리·감독을 강화해주시기 바랍니다.

(2) 전화 체결 보험계약에 대한 녹음내용 확인 미흡

「보험업감독규정」 별표5의6(제4-11조 관련)에 따르면 매월 전화를 이용하여 체결한 보험계약의 100분의 20 이상에 대하여 음성녹음 내용을 점검·확인*(통화품질모니터링)하여야 한다.

하지만, 디비엠앤에스㈜는 '20.1월~'24.1월 중 통신 모집한 계약의 17.4%에 대해서만 통화품질모니터링을 실시한 사실이 있다.

* 모집종사자가 보험계약자에게 표준상품설명대본에 따라 보험계약 내용을 제대로 설명하였는지 여부 등을 확인

<조치할 사항>

본 검사 이후 외부 위탁, AI 활용 등을 적극적으로 검토하여 신규계약의 100분의 20 이상 통화품질모니터링이 실시될 수 있도록 조치하시기 바랍니다.

(3) 내부통제 관련 점검 업무 강화 필요

「보험업감독규정」 별표5의6 등에 따르면 보험대리점의 준법감시인 등*은 정기적으로 내부통제의 적정성을 점검하고 미비점이 있는 경우 개선방안을 마련해야 한다.

* 영업관리자 : 소관 영업에 대한 내부통제 적정성을 점검하여 준법감시인에게 보고
준법감시인 : 내부통제 운영 실태점검, 미비점에 대한 개선방안은 이사회 및 감독원장 보고

하지만, 디비엠앤에스㈜는 해당 내부통제기준의 미비*로 준법감시인 등이 내부통제 체계·운영실태 등을 점검한 실적이 미흡하다.

* 부서장 및 영업점의 장이 소관업무·영업에 대한 내부통제 업무의 적정성을 연 1회 이상 점검 및 준법감시인에 대한 점검 결과 보고, 법규위반 행위 발생 시 재발방지대책 마련·시행

<조치할 사항>

회사는 내부통제기준에 관련 조항을 신설하고, 부서 및 영업점의 내부통제 준수 여부에 대한 점검 체크리스트 및 점검 실시 방안을 마련해주시기 바랍니다.

(4) 준법감시인 임면 보고 철저 및 준법감시 업무 독립성 강화 필요

「보험업감독규정」 별표5의6 등에 따르면 대형 법인보험대리점이 준법감시인을 임면한 때에는 그 사실을 별지 제9-2호 서식에 따라 금융감독원장에게 통보하여야 함에도, 디비엠앤에스㈜는 이를 이행하지 않은 사실이 있다.

또한, 회사는 준법감시인 및 지원 인력이 경영지원업무*를 겸임하고 있어 준법감시 업무의 독립성이 저해될 우려가 있다.

* 인사, 경영기획, 급여·복리후생 및 사업비 관리 등

<조치할 사항>

앞으로는 준법감시인 임면 시 규정에 맞게 금융감독원장에게 지체없이 통보하도록 하고, 독립적인 준법감시인을 선임하는 한편 준법감시인 직속 지원조직을 마련하여 준법감시 업무 독립성을 확보해주시기 바랍니다.

(5) 추가 고객 정보 관리 미흡

디비엠앤에스㈜는 기존 고객이 소개하는 추가 고객정보를 영업관리자가 확인 후 직접 고객 데이터베이스에 등록하고 있고, 자체 내부통제 기준에 의해 C부서가 추가 고객 생성현황 등을 점검하기로 하였음에도 이를 이행하지 않은 사실이 있다.

<조치할 사항>

회사는 추가 고객정보에 대한 점검 절차 및 주기 등 구체적인 점검 기준을 마련하고, 점검실시 내역 및 결과를 기록·관리해주시기 바랍니다.

나. 개선사항

(1) 민원관리업무 불철저

디비엠앤에스㈜는 내부통제기준에 민원 전담조직 설치 등 민원 및 분쟁처리에 대한 구체적인 내용이 반영되어 있지 않고, 민원·분쟁처리 절차, 보고체계,

결과 회신에 관한 별도의 민원 업무처리 규정이 부재하는 등 민원관리 업무가 미흡하다.

<조치할 사항>

회사는 내부통제 기준에 민원 전담조직에 관한 내용을 반영하고, 별도 민원 업무처리 규정을 마련하는 등 관련 내규 및 업무 프로세스를 정비해주시기 바랍니다.