경영유의사항 · 개선사항 공개안

1. 금융기관명 : 농협생명보험㈜

2. 제재조치일 : 2024. 1. 8.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 상품개발 과정 등에서의 금융소비자보호 관련 사전점검 강화 필요

농협생명보험㈜(이하 '회사')는 「금융소비자보호준칙」 제24조 등에 따라 보험상품 개발 및 주요 마케팅 정책 수립 등 대상업무* 추진시 관련 부서는 금융소비자보호 총괄부서(A)와 사전협의를 절차를 진행하여야 하며, 금융소비자보호 총괄부서는 사전 협의시 충분한 사전점검을 실시하여 금융소비자보호의 관점에서 관련 부서가 문제점을 시정할 수 있도록 실효성 있는 협의절차를 운영해야 하는데,

* 새로운 금융상품의 기획·개발·변경, 판매조직에 대한 주요 마케팅 정책의 수립 및 변경, 그 밖의 업무 중 금융소비자에게 부당하게 불리한 사항이 존재한다고 의심되는 경우 등

2021.1월 개발·판매된 단기납 종신보험상품은 기존 일반 종신보험상품 대비 단기 고환급률만을 강조하여 저축성보험상품으로 오인시킬 수 있는 특성이 많고, 해당 상품에 대한 시책비의 지속적 인상 및 상품 구조개선 예정에 따른 절판 마케팅 등으로 불건전 영업행위가 더욱 우려되는 상황임에도 검사대상 기간 중 해당상품의 개발 및 변경시 A이 실시한 사전점검에서는 단기납 종신보험 상품이 기존상품 대비 민원유발요소가 없는 것으로 평가되는 등 실효성 있는 운영이 미흡한 것으로 나타났으므로,

회사는 앞으로 보험상품 신규개발 판매 과정 등에서 상품 특성별 민원유발 요인 등을 기존상품과 대비하여 충분히 파악하여 점검하고, 이를 통해 불완전판매 및 불건전 영업행위가 우려되는 상품에 대해서는 예방대책을 사전에 수립하는 등 실효성 있는 사전점검 체계가 이루어질 수 있도록 내부통제체계를 강화하시기 바람

(2) 시책비 등 사업비 집행 및 관리 강화 필요

회사는 보험상품별 「보험료 및 해약환급금 산출방법서」에서 정한 사업비 한도내에서 수수료·수당 등의 보수와 그 밖의 지원경비가 지급될 수 있도록 자체 지급기준을 마련하여 사업비를 집행하여야 하는데,

회사의 수익성 강화를 위한 단기납 종신보험상품 위주 영업전략으로 단기납 종신보험상품의 모집실적이 급증하였고, 이에 따른 보험모집 수수료 및 시책비 등 신계약비 증가로 예정사업비 대비 실제 사업비 집행 비율이 지속 증가하는 것으로 나타났으므로,

회사는 앞으로 사업비 집행시 주기적으로 예정사업비 대비 실제사업비 분석을 통해 시책비 등 실제사업비가 기초서류에서 정한 한도내에서 적정하게 집행될 수 있도록 관리·감독을 강화하시기 바람

나. 개선사항

(1) 법인보험대리점 선지급수수료 채무보증 관리 미흡

회사는 보험대리점의 불완전판매·불법행위 등으로 인한 손해 및 수수료 반환채무를 담보하기 위하여 내규 「AM채널 제수수료 지급 지침」에 따라 이행보증보험 가입을 요구하고, 필요시 이행보증보험 증액(추가 가입)을 요구하기 위해 분기별 법인보험대리점의 미환수 리스크를 측정하고 있는데,

미환수 리스크 측정업무 수행과 관련하여, 회사 내규상 미환수 리스크 측정 관련 기준에 대하여 개별적으로 위험을 평가하여 결과값을 적용하도록 하고 있음에도 실제 운영은 내규에서 정한 기준과 상이하게 운영하고 있는 것이 확인되었다. 또한, 내규에서는 GA와 관련한 주요 영업지표 악화가 우려되는 경우를 기준으로 정하고 있음에도 주요 영업지표에 관한 세부 기준이 마련되어 있지 않아 실제 적용이 불가능한 문제점도 확인되었고,

내규상 리스크 측정기준은 성과수수료(지급수수료-환수금액)가 클수록 수수료 미환수 리스크가 높게 나타나도록 운영함에도 환수금액이 과도하게 커서 성과수수료가 음(-)의 값으로 나타날 경우에는 상기 조건에서 필터링되지 않는 오류가 발생하는 등 미환수 리스크 측정 업무와 관련한 운영상 미비점이 있어, 검사대상기간 중 동 미환수 리스크 측정기준에 의해 실제 이행보증보험 증액 검토대상에 해당된 사례가 전무한 것으로 나타났으므로,

회사는 이행보증보험 증액을 위한 미환수 리스크 측정과 관련한 제규정을 정비하고, 실제 업무도 내규와 부합되도록 운영하는 등 법인보험대리점 선지급수수료 채무보증에 대한 관리를 강화하시기 바람