경영유의사항 · 개선사항 공개안

1. 금융기관명 : 교보생명(주)

2. 제재조치일 : 2016. 7. 13.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 11건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 채권 위탁운용 관련 내부통제 강화

연금계정(연금저축 · 퇴직연금)의 위탁운용 채권거래 중 단기거래 비중이 자체 운용의 경우 보다 과도하게 높은 것으로 나타났으므로 빈번한 단기거래로 매매 수수료 비용이 증가하여 계약자 수익률이 저해되지 않도록 관련 사항을 확인할 필요가 있고,

위탁운용 대상채권의 거래수익률이 해당일 동일 종목의 평균수익률과 일정금리 이상 차이가 나는 특이거래의 경우 그 적정성을 검증할 필요가 있으므로,

채권 위탁운용과 관련하여 단기거래 비중 제한 및 일일점검 등을 통해 과도한 단기거래를 통제하고 채권거래가격 적정성 검증을 강화하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

(2) 신규 투자상품 등에 대한 리스크관리 강화

회사 내규인 「○○○ ○○○○ 운영기준」에 의하면 신규 상품 투자시 사전에 리스크관리 전담부서의 리스크 검토를 받도록 하고 있어, 실제로 회사는 최근에 해외 하이일드채권 및 국내외 PEF 투자를 하면서 동 내규에 따라 리스크 사전검토를 받고 투자 결정을 한 바 있으나

20xx.xx.xx. ○○○○ ○○○의 자금보충약정(Letter of Support) 조건이 부가된 달러 표시 해외채권에 ○○만불 투자결정을 하면서는 동 채권에 ○○○○ ○○○의 자금보충약정조건이 부가되었으므로 그 구조가 일반 지급보증과 유사한 상품으로 보아 사전리스크 검토가 불필요하다고 판단하여 리스크관리 전담부서의 사전검토를 받지 않은 것으로 확인되는데,

투자결정 이후 ○○○○의 정치적·재정적 변화로 인한 신용위험에 변동이 있어 앞으로 원금회수 여부가 불투명한 상황이 도래할 가능성도 있으므로

향후 자금보충약정(LOS) 등 외부 신용보강에 의존하는 상품이거나, 旣투자사례가 없는 구조의 상품의 경우에는 리스크 사전검토 대상에 포함시키는 등 적극적인 리스크관리가 필요함

나. 개선사항

(1) 변액유니버셜보험 추가납입기능에 대한 안내절차 미흡

변액유니버셜보험 기 가입자의 경우 동일 유형의 보험을 신규로 가입하는 것보다 유지중인 보험의 추가납입기능을 활용하는 것이 사업비 부담이 적어 수익률 측면에서 가입자에게 유리한데도, 이러한 내용을 상품설계서, 보험계약비교안내문 등에 포함하지 않는 등 계약자에게 적극적으로 안내하지 않고 있으므로

변액유니버셜보험에 이미 가입한 계약자가 추가로 변액유니버셜보험을 가입하려고 하는 경우 추가납입기능을 선택·활용할 수 있도록 동 기능의 특징 및 장점에 대하여 구체적으로 안내하는 절차를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(2) 변액보험 적합성 진단 관련 모니터링 미흡

회사 내규인 「○○○○기준」에 의하면 보험설계사가 모집한 변액보험계약 중 계약자가 '적합성 진단 불원확인서*'를 작성하고 보험계약을 체결한 비중이 지나치게 높다고 판단되는 경우 회사는 이에 대해 자체적으로 불완전판매여부를 확인하도록 되어 있으나 xx년 이후 자체점검을 실시한 사실이 없고,

* 보험계약자가 적합성 진단을 받지 않고 본인이 원하는 보험계약을 체결하고자 하는 경우 적합성 원칙에 따른 의무를 보험회사 또는 보험설계사가 부담하지 아니하여도 무방하다는 의사를 서명, 기명날인 등의 방법으로 확인

회사는 변액보험 완전판매모니터링시 '적합성 진단' 실시여부 및 '적합성 진단 불원확인서' 작성여부는 확인하고 있으나, '부적합 보험계약 체결 확인서*' 작성여부는 확인대상에 포함하지 않고 있으므로

* 보험계약자가 적합성 진단 결과를 통해 권유한 보험계약을 체결하지 않고 본인의 판단에 따라 보험계약을 청약하고자 하는 경우 서명, 기명날인 등의 방법으로 확인

향후 '적합성 진단 불원확인서' 작성 비율이 높은 경우 자체적으로 불완전판매 여부를 점검하도록 하는 내규가 준수되도록 하고, 변액보험 완전판매모니터링 확인사항에 '부적합 보험계약 체결 확인서' 작성여부도 포함시키는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(3) 건강체에 대한 보험료 할인 안내 미흡

회사는 표준체에 비하여 위험률이 상대적으로 낮은 건강체에 대해 보험료를 할인하는 제도를 운영하고 있으나 실제 건강체 할인이 적용된 계약 건수가 극히 미미하고,

건강체 할인이 적용되는 여러 개의 보험상품에 가입한 계약자 중 일부 보험상품에서만 할인 적용을 받고 있는 계약자에 대하여 건강체 할인제도 및 변경절차에 대한 추가 안내가 이루어지지 않는 등 건강체 할인제도 활성화를 위한 고객 안내가 미흡하므로

향후 상품안내장에 구체적인 할인조건 및 보험료 절감 효과에 대한 내용을 포함하는 등 건강체 할인제도 안내를 강화하시기 바라며, 건강체 판정을 받고도 일부보험에 대해서만 할인 받거나 해당 할인을 미신청한 계약자에 대해서는 주기적으로 안내하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(4) 월대체보험료 납입제도 안내 미흡

회사는 보험료 납입 및 적립금 인출이 자유로운 유니버셜보험의 계약 유지를 위해 매월 납입해야 하는 보험료*가 미납되는 경우, 계약자의 기적립 해지환급금에서 대체 납부되도록 하는 월대체보험료 납입제도를 운영 중인데

* 해당월 위험보험료 및 계약체결비용 등

보험료가 미납된 유니버셜보험 가입고객에게 발송하는 '보험료 미납안내장'에 월대체보험료 납입월수 및 납입금액만 명기되어 있을 뿐 월대체보험료 납입으로 인한 해지환급금 감소 등과 관련한 내용이 포함되지 않아, 동 내용을 인지하지 못한 보험계약자들의 민원이 다수 발생하고 있으므로

계약자가 월대체보험료 납입 및 이에 따른 해지환급금 감소 사실을 쉽게 알 수 있도록 보험료 미납안내장에 월대체보험료 납입으로 해지환급금이 감소한다는 내용을 포함하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(5) 보험료 수납·환급업무 불합리

회사는 보험료 수납을 위한 고객별 가상계좌 제도를 운영하고 있지 않아 보험설계사가 고객으로부터 수령한 보험료를 보험설계사별 가상계좌에 우선 입금한 후 고객의 보험료로 기장처리 하고 있어 보험설계사에 의한 보험료 대납, 허위·가공의 보험계약 모집 등 위법행위 수단으로 악용될 우려가 있고

보험설계사별 가상계좌에 입금된 보험료를 고객별 보험료로 입금하는 과정에서 환급사유 발생시 환급액을 고객 계좌로 직접 송금할 수 있는 체계가 마련되어 있지 않으며, 환급액이 소액임에도 환급신청 서류가 과다하여 장기간 방치된 가상계좌 잔액을 회사의 잡이익으로 처리한 사실이 있으므로

고객별 가상계좌를 운영하는 방안을 검토하는 한편, 보험료 입금 과정에서 환급사유가 발생하는 경우 환급에 필요한 필수서류를 간소화하거나 가상계좌 잔액을 고객 계좌로 직접 송금할 수 있도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(6) 장기 미지급 사고보험금 지급업무 불합리

보험계약자의 사고보험금 청구가 있었으나 청구당시 계좌 미입력, 상속인 대표자 미선정, 계좌 압류 등으로 지급하지 못한 사고보험금이 매년 증가하고 있음에도

보험수익자가 미수령 사고보험금을 확인할 수 있는 시스템*이 마련되어 있지 않고, 미수령 사고보험금 관련 안내절차도 미흡하므로

* 사고보험금은 휴면예금관리재단과의 협약상 휴면예금관리재단의 출연대상으로 포함하고 있지 않으므로 휴면계약통합조회시스템에 의한 조회는 불가함

회사 홈페이지 등에서 고객의 미수령 사고보험금을 확인할 수 있도록 하는 한편, 장기 미지급 사고보험금(일시금 포함)에 대해 정기적으로 지급안내를 실시하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(7) 손해사정서 접수 및 처리업무 불합리

독립 손해사정사가 제출한 손해사정서의 보완·정정(이하 '보정')이 필요한 경우 손해사정서 접수일로부터 10일 이내에 그 사유를 명시하여 손해사정사에게 보정을 요청하여야 하는데도

손해사정서 보정 요청서 발송시 구체적인 보정사유와 근거를 명시하지 않았고, 20xx.xx.xx~20xx.xx.xx. 기간 중 보정을 요청한 총 ○○○건 중 ○건은 손해사정서 접수일로부터 10일을 초과하여 보정을 요청한 사실이 있으므로 향후 손해사정서 접수 및 처리절차와 관련된 업무를 개선하시기 바람

(8) 보험료 납입최고 및 부활청약 업무 미흡

보험료 연체에 대한 납입최고 통지가 도달되지 않은 계약자에 대해서는 미납보험료 납입시 부활청약 절차 없이 정상계약으로 처리하도록 전산시스템을 개선하였으나 시스템 개선 이후에도 납입최고 통지가 도달되지 않은 계약을 부활청약으로 처리한 사례가 발생하고 있으므로

납입최고 통지 미도달 계약에 대한 계약처리 및 부활업무에 관한 업무 프로세스 및 시스템을 재점검하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(9) 전자금융거래 이용자 정보보호 미흡

회사 홈페이지의 경우 등록 고객 로그인 시 주민등록번호를 매번 입력할 필요가 없도록 공인인증서를 등록하는 방식으로 운영함에 따라 로그인시 공인인증서 비밀번호만 입력하여 본인인증을 실시하고 있으나

간편조회 고객과 기업고객(단체보험, 퇴직보험) 이용자의 로그인은 주민등록번호와 공인인증서 비밀번호를 매번 입력하는 방식으로 본인인증을 실시하고 있으므로

앞으로 홈페이지 이용자 본인인증 시 주민등록번호를 매번 입력하지 않아도 본인인증이 가능하도록 관련 시스템을 개선하시기 바람

(10) 스마트워크 시스템 보안대책 불합리

임직원 등의 업무지원(스마트워크*)을 위한 스마트기기 앱서비스 운영과 관련하여

* 스마트폰 및 태블릿을 통해 임직원이 외부에서 업무를 처리하는 시스템

외부망에서 중립구간(DMZ)으로 접속하는 스마트워크용 서버를 대외 고객 서비스용 홈페이지 서버와 동일한 중립구간에 설치·운영하고 있어 홈페이지 서버 등이 악성코드에 감염되는 경우 스마트워크용 서버에도 악성코드가 전이될 우려가 있는 등 보안 취약점이 존재하므로

동 스마트워크용 서버는 침입차단시스템 등으로 홈페이지 서버 등과 분리하여 별도의 중립구간에 설치·운영하도록 하는 등 관련 시스템을 개선하시기 바람

(11) 내부 사용자 비밀번호 암호화 대책 불합리

서버 및 데이터베이스에 대한 개인별 작업내역을 저장하고 중요단말기에서만 로그인을 허용하고 SMS를 통한 추가인증을 실시하는 등 서버 및 DB접근에 대한 통제를 실시하고 있으나

신보험 및 유가증권 시스템*에서 사용하고 있는 내부 사용자 비밀번호 암호화 알고리즘(SHA1)의 보안강도가 불충분하므로

* 신보험은 메인프레임으로 구현된 전체 보험업무를 위한 시스템이고, 유가증권시스템은 ERP프로그램(SAP)으로 구현된 회계지원 시스템

미래창조과학부에서 권고*하는 보안강도 이상의 암호화 알고리즘(SHA2 등)을 적용하여 내부 사용자 계정 비밀번호의 암호화 알고리즘을 개선하시기 바람

* 암호기술 구현 안내서(2013.12.)