경영유의사항 · 개선사항 공개안

Ⅰ. 금융회사명 : DB생명보험주식회사

Ⅱ. 조치일 : 2023. 6. 19.

Ⅲ. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 8건, 개선사항 22건

Ⅳ. 조치대상사실

1. 경영유의사항

가. 내규 등의 관리 강화

회사는 사규를 체계적으로 관리·운영하기 위해서 「사규관리규정」에 사규의 제정, 개폐 및 관리에 관한 필요한 사항을 정하고 있으나

사규를 제정한 이후 개정하지 않거나 장기간 방치한 사례가 있으므로 사규의 정비에 관한 사항을 「사규관리규정」에 명문화하고 주기적으로 검토 및 정비할 필요가 있으며

내규 「내부통제기준」에서는 법규 및 내부규정이 제·개정되거나, 업무방법이 변경·개선되는 경우 업무매뉴얼은 이에 부합하도록 지속적으로 수정·보완되어야 한다고 규정하고 있는데

회사는 주요 업무별로 업무매뉴얼을 작성하여 회사 홈페이지 자료실에 등재하여 관리하고 있으나, 일부 업무매뉴얼이 시스템에 등재되지 않거나 개정된 내용 등이 업무매뉴얼에 반영되지 않은 사례가 있으므로 업무매뉴얼의 최신화 여부와 시스템 등재에 대하여 주기적으로 점검할 필요가 있는 등 내규 및 업무매뉴얼의 관리를 강화할 필요가 있음

나. 상표 사용료 관리 강화

회사는 그룹 상표 변경에 따라 2017년 11월 상호를 '동부생명보험주식회사'에서 'DB생명보험주식회사'로 변경하고, 2018년 11월부터 'DB'의 상표권자인 ㈜A에 '(매출-광고선전비)×수수료율' 산식에 따라 책정된 상표 사용료를 지급하고 있으나,

매출에 포함되는 이자·배당금 수익 등 투자영업수익의 경우 상표 사용으로 인하여 초과수익 등 직접적인 경제적 효과가 발생한다고 보기 어려울 뿐만 아니라, 비금융업을 영위하는 대부분 기업의 경우 매출에 포함하지 않는 항목인데도 회사는 이를 매출에 포함한 채로 상표 사용료 책정 산식을 정하여 ㈜A에 과도한 수준의 상표 사용료를 지급하고 있으므로,

투자영업수익 등 상표 사용과 무관한 수익 항목을 매출에서 제외하는 등 상표 사용료 책정 산식의 합리성을 제고하는 방안을 마련할 필요가 있음

다. 계열사 거래 관리 강화

회사는 연 1회 이사회에서 다음 사업연도 계열사와의 예상 거래내역 및 금액을 일괄 승인하고 있으나, 이사회 안건에 거래처, 거래유형, 주요 거래내용, 금액 등이 간략히 기재되고 구체적인 거래조건, 예상 거래금액의 산정근거 등 거래의 실체적 내용이 충분하지 않아 이사회의 심의 등 내부통제가 적정하게 수행되지 않을 우려가 있으므로,

이사회 승인 시 각 계열사와의 거래에 대한 세부 내용 및 관련 의사결정의 구체적인 근거 등을 명시·첨부하여 검토과정에 충실히 반영될 수 있도록 하는 등 계열사 거래에 대한 이사회의 심의 및 내부통제 체계를 강화할 필요

한편 회사가 추진 중인 서울특별시 용산구 동자동 일대 재개발 사업(이하 '동자동 사업')과 관련하여, 회사는 2016년 ㈜A를 미확보부지 매입 관련 자문용역업체로 선정하고 사업을 진행해 왔으나,

회사와 ㈜A 간에 체결한 용역 계약서에 따르면 ㈜A(수급자)가 최소 월 2회 업무 진행 경과를 회사(발주자)에 보고해야 하는데도 약정과 달리 정기적인 보고 없이 비정기적으로 보고를 받을 뿐만 아니라 그 보고 내용을 관리하지 않고 있으며,

2019년 기존 계약에 세입자 이주 및 명도 등의 과업을 추가 발주하는 변경계약을 체결하는 과정에서 계약 변경의 필요성, 용역비의 적정성 등 의사결정 근거에 대한 검토 자료가 충분하지 않고, 관련 증빙자료가 부족한 등 계열사와의 거래로서 동자동 사업

관련 계약 관리에 대한 내부통제가 미흡하였으므로,

계열사와의 거래 시 의사결정을 위한 구체적인 검토자료를 마련하고, 관련 증빙을 충실히 구비하는 한편, 계약 내용에 대한 이행 과정을 면밀하게 관리하도록 내부통제를 강화할 필요가 있음

라. 종신보험 계약 전환 관련 소비자피해 예방 강화

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

앞으로 종신보험 모집 시 승환계약 내부통제 개선을 위하여 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

마. 박람회 등 특화시장 모집조직에 대한 내부통제 강화

회사는 2020.1월 전속 보험모집조직의 고수익화 추진 등을 위해 「본점시장운영지침 및 매뉴얼」을 마련하고 박람회, 산모교실, 병원 등에서 보험모집 활동을 위한 부스설치비 등 비용을 지원하고 있으나,

박람회 등 특화시장을 통한 보험영업 과정에서 현수막, 상품교육자료 등을 활용하여 불특정 다수를 대상으로 보험모집을 하면서도 검사대상기간 중 특화시장 참여 지점 및 모집인이 사용하는 교육자료 등에 대한 사전심의 요청·승인 내역이 없고, 모집된 보험계약에서 민원발생건수가 지속 증가하고 있는 등 불완전판매가 우려되므로

앞으로 특화시장 보험모집 과정에서 사용되는 보험교육 및 안내자료 등에 대한 사전 심의절차를 강화하는 한편, 보험모집 과정에서의 불완전판매 요인 등에 대한 정기 현장점검을 실시하고, 관련 모집 계약에 대해 강화된 해피콜을 실시하는 등 관리·감독을 강화할 필요가 있음

바. 보험모집종사자 교육자료에 대한 내부통제 강화

보험회사는 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공할

책무가 있으며, 보험안내자료에 보험계약자에게 유리한 내용만을 골라 안내하거나 사실에 근거하지 않은 사항을 기초로 타사 상품에 비해 유리하게 비교하지 않도록 하는 것이 타당한데도

내규「보험영업 교육자료 운영지침」의 적용 대상이 '교육을 주관하는 부서(각 채널지원팀 포함)에서 작성한 교육자료'로 한정되어 있고, 모집채널인 보험대리점에서 작성한 교육자료에 대한 관리기준이 마련되어 있지 않으며,

준법감시인이 심의한 교육자료에서도 종신보험을 저축성보험으로 오인할 소지가 높은 표현 및 객관적 근거 없는 과장된 표현, 정의가 불분명한 지표 등의 내용이 기재되어 있는 등 전반적인 보험모집종사자 교육자료에 대한 관리체계가 미흡하므로

보험상품의 불완전판매 방지를 위하여 보험모집종사자 교육자료에 대한 관리기준과 심의기준을 보완하고 내부통제를 강화할 필요가 있음

사. 위험 허용한도를 통한 사전적 위험 관리 강화

회사는 내규「위험관리규정」및「위험관리위원회규정」에 따라 연 1회 위험관리위원회에서 지급여력수준, 총 위험, 부문별(보험, 금리, 신용, 시장, 운영) 위험 허용한도를 설정하고 분기별로 허용한도 소진율 등을 모니터링하고 있으나,

위험 허용한도 소진율에 따른 단계별 대응방안을 마련하고 있지 않고, 주요 위험의 허용한도 소진율이 90%를 초과하여 위험 허용한도를 초과할 가능성이 있는 상황에서도 별도의 사전 조치를 취하지 않은 결과,

검사대상기간(2018.1.1.～검사종료일) 중 위험 허용한도 소진율이 100%를 초과한 사례가 발생하였고 주요 위험의 허용한도 소진율이 지속적으로 90%를 상회하는 등 위험 허용한도 소진율 관리에 미흡한 측면이 있으므로,

위험 허용한도 소진율 단계별 대응체계를 마련하는 등 사전적 위험 관리를 강화할 필요가 있음

아. IT부문 내규 정비 및 관리 강화 필요

회사는 2012.7월 IT부문 내규를 전면 개정하고 '17.11월 사명변경(동부생명→DB생명)에 따른 단순 일괄개정 이후 현재까지 장기간 개정하지 않아

용어 및 내용이 내규 간 일치하지 않고 현재 운영하고 있는 업무절차가 내규에 현행화되어 있지 않고,

위임전결기준 등에 의하면 규정/지침은 대표이사, 운영지침은 CIO, 절차서는 IT 전략팀장 전결사항이나, '17.11월 이후 제·개정하여 사용중인 운영지침 1종 및 절차서 2종은 전결권자의 결재를 받지 않고 실무에서 사용하고 있어 내규 변경시 절차를 준수할 필요가 있으므로

IT내규 간 용어 및 내용을 일치시키고 현재 운영 중인 업무절차를 내규에 현행화하며 제·개정 시 절차를 준수하도록 개선할 필요가 있음

2. 개선사항

가. 법인보험대리점 관리·감독 관련 내부통제 미흡

회사는 법인보험대리점(이하 'GA')과 위탁계약 체결 여부를 결정하기 위해, 2021.9.24. 내규 「GA 사업본부 업무위탁기준」 및 2022.7.20. 세부적인 「모집업무 위탁자 선정 기준」은 마련·시행하였으나,

GA와 위탁계약 체결 업무 전반에 대한 명문화된 세부 기준이나 절차가 없어, 부서별 역할·책임 구분, GA 요청 자료 목록(필수·선택 심사서류), 위탁계약 체결 결격 사유, 심사 절차, 부서 간 협의 방법, GA 규모·특징 등에 따른 전결 기준 등이 마련되어 있지 않고, 관련 기록도 남아 있지 않은 상황이므로,

앞으로 회사는 위탁계약 체결 업무에 대한 세부 기준 및 프로세스를 수립하여 위탁계약 체결 여부에 대한 심사업무 등을 수행하고, 수행한 업무 결과를 기록하여 관리하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

또한, 회사는 전속 또는 GA 소속 보험설계사 또는 영업관리자의 불건전 영업행위에 대한 제재를 위해 내규 「불건전영업행위 제재에 관한 규정」을 마련하여 업무를 수행하고 있고, 제재 결정을 심의·의결하기 위해 '영업윤리위원회'를 운영하고 있으나,

불건전 영업행위가 보험설계사 등의 문제가 아닌, 해당 GA에서 조직적으로 이루어 졌거나, GA 내부통제 미흡 등에 기인한 경우에는 개인뿐만 아니라, 관련 GA에도 제재를 부과할 필요가 있는데도 동 내규상 이에 대한 제재 기준이 없고 제재를 취한 사례도 없으므로,

앞으로 불건전 영업행위에 책임이 있는 GA에 대해서 'GA 사업본부 위탁업무 수행에 관한 평가' 등에 반영하고 평가에 따라 조치를 취하는 등 GA에 대한 관리·감독을 개선하시기 바람

나. 가상계좌 운영 및 관리업무 절차 불합리

회사는 보험료 납입을 위한 가상계좌를 운영하면서 보험설계사의 불건전 영업행위를 방지하기 위해 가상계좌 발급에 대한 통제장치는 마련하고 있으나,

검사착수일(2022.11.1.) 현재 GA 소속 대표 및 직원(총무) 등에게 가상계좌 발급권한을 부여하고 가상계좌 발급시 보험계약자의 가상계좌 신청서 이외 별도로 보험계약자 본인 확인절차(핸드폰 인증 등)를 마련하고 있지 않으며,

2022.4.1.부터 은행을 통해 가상계좌 실제 입금자의 정보를 입수하고 있는데도 동 정보를 활용하여 가상계좌 이용 제한 규정 우회 사례를 확인하는 등의 점검 절차도 마련하지 않고 있어 보험설계사의 허위·가공계약 및 보험료 대납 등의 불건전 영업행위가 우려되고 있으므로

가상계좌를 활용한 불건전 영업행위가 발생하지 않도록 계약자 본인 확인절차를 통해 가상계좌를 발급하도록 업무절차를 개편하고, 가상계좌 점검체계 마련 및 보험설계사 제재기준 등을 신설하는 등 내부통제를 개선하시기 바람

다. 치매보험 지정대리청구인 제도 운영 미흡

회사는 치매보험을 판매하면서 피보험자의 치매 발생에 대비하여 보험금을 대신 청구하는 사람을 미리 지정하도록 안내하고 고객이 이를 지정토록 하는 것이 타당한데도,

GA 및 전속설계사 채널을 통해 모집한 치매보험 계약의 경우 치매보험 대리청구인 지정률이 회사 평균을 하회하거나 크게 저조한 수준이므로

GA 및 전속설계사 채널에 치매보험 지정대리청구인 제도가 활성화되도록 치매보험 지정대리청구인 제도에 대한 교육을 강화하고, 신계약 청약단계에서 지정대리청구인 안내를 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

라. 자금세탁방지 업무 미흡

(1) 자금세탁방지제도(AML) 전담인력

회사의 자금세탁방지업무 전담인력은 1명으로 ① 고객확인의무 준수를 위한 부서 및 현장점검, ② 자금세탁방지를 위한 全 임직원 교육, ③ 의심거래(STR) 및 고액현금거래(CTR) 모니터링을 위한 업무기준 관리 및 운영 업무 등을 혼자 수행하고 있어 업무부담이 과중하고, 이는 비슷한 규모의 다른 생명보험사와 비교할 때 매우 적은 수준으로

전담인력이 부서이동·퇴사 등의 사유로 교체되는 경우 업무의 연속성이 확보되지 못할 우려가 있으므로 이를 개선하시기 바람

(2) 법인에 대한 고객정보 오입력

회사는「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률(이하 '특금법')」제5조의2 제1항 제1호 가목 및 동 법 시행령 제10조의4 제3호에 따라 비영리법인 고객이 계좌를 신규로 개설하는 경우 설립목적 등을 확인하여 이를 전산 시스템에 정확하게 입력해야 하는데도

비영리법인 고객이 계좌 신규 개설시 정관 등을 통해 설립목적을 확인하였음에도 전산시스템상 설립목적 및 업종에 사실과 다른 내용이 기재되어 있는 사례가 있으므로 비영리법인의 설립목적 등 관련 내용을 전산시스템에 구체적으로 입력하고 오입력을 방지하는 등 관련 업무를 철저히 하시기 바람

(3) 의심되는 거래보고(STR) 추출기준 운영

회사는 검사착수일 현재 43개의 의심되는 거래보고(STR) 추출기준을 운영하고 있으나, 검사대상 기간 중 의심거래로 1건도 추출되지 않은 추출기준이 18개(41.9%)에 이르고 있어 추출기준의 효과성을 제고할 필요가 있으므로 의심되는 거래 추출기준의 적정성 등을 검토하여 합리적으로 개선하시기 바람

(4) 강화된 고객확인(EDD) 업무절차

내규「자금세탁방지 업무규정」제54조는 회사에게 종합자산관리서비스를 받는 고객 중 강화된 고객확인제도(Enhanced Due Diligence, EDD)를 적용할 기준을 마련하도록 하고 있으나,

회사는 검사착수일 현재 별도의 구체적인 기준을 마련하지 않고 전산시스템상 일정 금액 이상의 보험료를 납입한 고객만 고위험군으로 분류하고 있으므로 자금세탁행위와 공중협박자금 조달행위의 위험도를 고려하여 강화된 고객확인을 위한 구체적이고 명문화된 기준을 마련하시기 바람

마. 물품구매·용역계약 등 계약사무 절차 및 관리 미흡

① 회사의 내규「내부통제규정」제51조(계약사무)에 의하면 매매, 도급, 용역 등의 각종 계약을 체결하거나 이와 관련한 경비를 집행할 때에는 신의성실의 원칙에 따라 공정하고 합리적으로 운용될 수 있도록 내부규정을 마련하도록 정하고 있고, 이에 따라 물품구매 및 용역계약 등에 대한 기준과 절차를 규정한「구매및물품관리규정」,「공사

계약관련지침」을 운영하고 있으나,

거래선 3~4개를 경쟁시켜 결정하고 2인 이상의 유효한 입찰로 경쟁입찰이 성립한다고만 정하고 있을 뿐, 입찰 절차와 관련하여 입찰의 요건, 입찰 및 낙찰 절차, 예정가격 결정방법 등을 구체적으로 규정하지 않아 공정하고 객관적인 입찰 및 가격산정이 곤란하므로 합리적이고 투명한 계약업무 수행을 위하여 공개경쟁입찰, 제한경쟁입찰, 지명경쟁입찰, 수의계약 등 각 계약방법에 대한 구체적인 기준 및 절차를 명확히 마련하시기 바람

② 회사는 물품구매·용역계약 등에 대하여 지명경쟁입찰을 원칙으로 하면서 적격업체에 대한 명확한 선정기준이 없고, 기존 업체와 계약 갱신시 별도의 평가 절차 없이 기존 거래업체와 지속적으로 계약을 갱신한 사례가 있으므로

지명경쟁입찰 시 업체선정에 대한 객관적인 기준을 마련하는 한편, 계약이 만료되는 경우 재입찰 없이 계약을 갱신하는 경우에 대하여는 정기적인 거래처 평가, 가격 변동 및 업체 경쟁력을 검증·평가 등의 절차를 수행하도록 관련 근거를 마련하시기 바람

③ 회사는 내규 「구매및물품관리규정」과 「공사계약관련지침」에서 3천만원 이하의 계약 등에 대하여 수의계약을 체결할 수 있다고 규정하고 있으나 수의계약 절차의 적정성을 통제하는 내규가 미흡하므로 보완하시기 바라며,

수의계약 체결 시 업체선정에 대한 구체적인 기준 등이 마련되어 있지 않아 수의계약 업체가 담당자에 따라 임의 선정되거나 거래업체에 대한 정기적인 사후 관리가 미흡할 소지가 있으므로 수의계약 업체에 대해서도 최소한의 업무수행능력을 평가할 수 있도록 관련 기준 등을 명문화하여 수의계약 업체선정 및 관리절차를 투명하게 운영하시기 바람

바. 의료자문 내부통제기준 운영 미흡

① 회사는 내규 「의료자문업무규정」 제6조 및 제7조에 따라 위원장 없이 소비자보호담당 임원 등 5인으로 구성된 의료자문위원회를 설치하고, 위원회 소집 및 주관, 심의결과의 통지 등의 업무를 보험금지급심사 담당 부서로 한다고 규정하고 있으나,

동 내규에 위원장 선정 및 위원회 소집절차 등에 관한 내용이 규정되지 않아 의사정족수 미달 등으로 위원회 개최 및 진행에 어려움이 있을 수 있고 의료자문 실시대상 선정 등의 적정성 검토가 부실하게 이루어질 우려가 있으므로,

앞으로 위원장을 선정하고 위원장의 권한을 명확히 하는 등 의료자문위원회

위원(장)의 구성 및 소집절차를 마련하여 의료자문 실시대상 적정성 검토가 철저히 이루어질 수 있도록 의료자문 관련 업무절차를 개선하시기 바람

② 회사는 내규 「의료자문업무규정」 제11조에 의하면 의료자문 실시 대상 여부 등 의료자문의 적정성을 자체적으로 검토하고, 해당 보험금 지급 심사 담당자와 협의 여부, 판단사유 등을 기록·관리하여야 하는데도,

담당 실무자가 의료자문 실시의 적정성을 검토하여 최종 선정하는 과정에서 해당 보험금 지급 심사담당자와의 협의 여부, 판단사유 등을 기록하여 관리하지 않고 있으므로

보험금 지급 심사담당자와 협의한 내용 및 판단사유 등을 체계적으로 기록·관리하는 등 관련 내부통제 관련 업무체계를 보완하시기 바람

사. 금융사고예방 내부통제 미흡

(1) 시재관리에 관한 사항

회사는 내규「회계규정」 및「인장관리규정」을 통해 시재에 관한 사항을 규정하고 있으나, 금고 관리 및 중요 문서 보관 등에 아래와 같은 미흡한 점이 있으므로 관련 내부통제를 개선하시기 바람

① 금고 비밀번호 입력 장치에 이상이 있음에도 별도의 조치를 취하지 않고, 열쇠와 비밀번호 관리자를 구분하지 않는 등 금고 관리를 이중으로 하고 있지 않음(총무팀)

② 금고 비밀번호를 관리하는 직원이 변경되었음에도 비밀번호를 변경하지 않는 등 비밀번호를 정기적·비정기적으로 변경하는 절차가 없음(회계팀)

③ 중요문서를 금고가 아닌 캐비닛에 보관하면서도 중요문서에 대한 보관명부를 작성하지 않고 업무 시간 중에는 해당 캐비닛을 상시 개방함(총무팀)

④ 금고 및 통장 관리 담당자를 지정하고 통장을 일반계정과 특별계정으로 나누어 보관·관리하고 있으나, 통장내역을 정기적으로 점검하는 절차가 없어 계정별 통장 내역을 관리하면서 계좌 개·폐 등의 변경사항이 누락될 우려가 있음(투자지원팀)

(2) 명령휴가제에 관한 사항

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

2019년 이후 명령휴가제도를 실시하면서 일부 부서에 한정하여 명령휴가를 실시하는 등 명령휴가 이행 실적이 저조하므로 명령휴가제도가 실질적으로 정착 및 운영될 수 있도록 명령휴가 대상을 확대하는 등 명령휴가제도를 내실 있게 운영하시기 바람

아. 자산건전성 분류기준 미흡

보험회사는 「보험업법」 등에 따라 정기적으로 보유자산의 건전성을 분류하고 대손충당금을 적립하면서 업무 기준을 합리적으로 운영해야 하는데도, 회사의 자산건전성 분류 기준인 내규「자산건전성 분류 및 대손충당금 적립기준」에 다음과 같은 미흡한 점이 있으므로 세부 기준을 개선하시기 바람

① 무등급 유가증권에 대해 '손상차손을 인식하고 있는 경우'에만 공정가치 손실비율에 따라 건전성을 분류하도록 정하고 있어, 내규 「금융상품 손상 처리 기준」에서 정하고 있는 손상차손 인식 기준에 미달하는 공정가치 하락에 대해서는 손상차손 인식 이력이 없는 이상 모두 정상자산으로 분류하고 있음

② 부동산 PF대출에 대해 계획대비 공정 달성률, 분양개시 이후 분양률 추이 등을 정기적으로 모니터링하고 있으나, 건전성 분류기준 내 사업 진행경과 항목에 동 내용이 반영되어 있지 않음

③ 기업대출 및 대체투자자산 분류기준이 원리금 연체여부, 차주·보증인의 부도 등 사후적인 지표에만 의존하고 있어 공사 지연·중단, 투자조건의 변경 등 기초자산 부실화에 따른 손상발생 징후를 사전적으로 반영하기 곤란함

자. 투자의사결정 관련 견제기능 미흡

보험회사는 투자의사 결정 및 사후관리 업무 전 과정에서 자산운용부문과 리스크 관리부문의 상호 견제와 균형이 적절하게 유지될 수 있도록 해야 하는데도

회사는 투자안건에 대한 의결기구로 투자심의위원회를 운영하면서 자산운용부문

소속 4인, 리스크관리부문 소속 2인 등 총 상근위원 6인(위원장 포함)으로 구성하고 있으며, 상근위원의 2/3이상 참석 및 참석 상근위원 전원 찬성으로 의결이 가능하여 자산운용부문에 소속된 위원만으로 회의 개최 및 안건을 의결할 수 있는 구조이므로 리스크관리부문 위원의 참여를 회의 성립요건으로 추가하는 등 견제장치 보완이 요구되며,

내규 「직제및업무분장규정」에 따라 심사부서인 재무심사팀이 심사한 자산의 사후관리 및 자산건전성 분류 업무도 담당하고 있고, 재무심사팀의 핵심성과지표(KPI)에 운용자산의 수익률이 포함되어 있어, 회사의 사후관리 및 자산건전성 분류 업무에 영향을 미칠 가능성이 있으므로 업무상 이해상충 발생소지를 차단할 수 있도록 업무 분장과 절차를 개선하시기 바람

차. 투자심사 및 사후관리 업무기준 미흡

보험회사는 투자 심사시 정해진 절차를 준수하고 중요사항에 대한 검토가 누락되지 않도록 하는 한편, 투자자산에 대한 사후관리 기준을 명확히 정함으로써 일관된 기준에 따라 모니터링 및 후속조치가 이루어질 수 있도록 해야 하는데도

① 회사는 내규 「대체투자운용세칙」에 대체투자자산 현지조사에 관한 사항을 정하면서 '기타 현지조사가 불가능하거나 적합하지 않은 경우'에는 의사결정기구가 현지조사에 준하는 대체절차를 마련하여 시행하도록 하고 있으나, 해당 요건을 판단할 세부적인 기준이 마련되어 있지 않고, 현지조사를 사후적으로 시행하거나 보증인 미팅 등 내규에 정하지 않은 방식으로 대체절차를 갈음하는 사례도 확인되었으며,

해외 대체투자자산의 경우 투자원금에 대한 완전 환헤지를 실시하고 있음에도 심사보고서 작성시 환율, 금리변동 등 환헤지 비용에 영향을 미칠 수 있는 요인에 대한 분석을 포함하지 않는 등 중요사항에 대한 검토가 미흡하므로

현지조사에 준하는 대체절차의 내용 및 적용기준을 의사결정기구를 통해 명확하게 수립하고, 해외 대체투자건 심사시 환헤지 비용에 영향을 미칠 수 있는 사항을 심사보고서에 기재하는 등 관련 업무절차를 개선하시기 바람

② 회사는 내규 「대체투자운용세칙」에 따라 '대체투자 모니터링 세부기준'을 마련하였으나 동 기준에는 자산유형별 모니터링 지표, 지표별 평가기준 등이 포함되어 있지 않고, 모니터링 결과에 따른 후속조치도 관리대상자산 편입 등 다른 내규에 따른 필수 이행절차만 제한적으로 정하고 있을 뿐 모니터링 결과를 자산건전성 분류와 연동하는 등 모니터링 결과를 실질적으로 활용할 수 있는 구체화된 기준으로 보기 어렵고,

관리대상자산과 관련한 업무처리 기준으로 「관리자산현황 정기보고 업무매뉴얼」을 두고 있는데, 해당 매뉴얼은 관리대상자산의 편출 근거를 정하고 있지 않음에도 특정 자산을 관리대상자산에서 제외하는 등 업무기준에 맞지 않게 운영된 사례가 있으므로

앞으로 모니터링 결과의 일관성을 확보할 수 있도록 자산유형별 세부 모니터링 지표를 마련하고 모니터링 결과를 자산건전성 분류에 반영할 수 있도록 업무기준을 정비할 필요가 있으며, 관리대상자산 편출 기준을 마련하여 매뉴얼에 반영하시기 바람

카. 상품개발 및 위험률 산출 업무 관리 미흡

① 회사는 내규 「소비자보호 상품개발 운영지침」 등에 따라 상품개발 시 소비자보호 총괄부서의 검토의견 등을 반영하고, 내규 「상품심의위원회 규정」 등에 따라 상품심의위원회에서 상품 관련 소비자보호·리스크관리 등에 대한 사항을 검토한 후 출석위원 과반수의 찬성을 통해 상품개발을 의결하고 있으나

상품개발 과정에서 소비자보호 총괄부서 및 상품심의위원회 위원들이 제시한 검토의견에 대한 후속조치 이행여부를 체계적으로 관리하고 있지 않아 상품 개발 과정에서 논의된 사항의 이행이 누락될 우려가 있고, 상품심의위원회에서 논의된 내용을 회의록으로 기록하고 있으나, 안건에 대한 각 위원별 찬·반 의견 및 기타 추가의견에 대해서는 별도로 관리하지 않고 있으므로,

상품개발 과정에서 소비자보호 및 리스크관리 등을 위해 제시된 의견에 대해 후속조치 이행여부를 체계적으로 관리하는 방안을 마련하는 한편, 상품심의위원회 논의결과에 대해 각 위원별 찬·반 의견 등을 의결서로 작성하여 관리하는 등 상품개발 의결 관련 절차를 개선하시기 바람

② 회사는 경험통계 및 비경험통계 등의 기초통계를 활용하여 위험률을 산출하고 있으나, 산출 과정에서 최신 통계반영 필요성 여부를 검토하거나 장기간 보험금 지급 실적이 없는 위험률에 대하여 별도로 정비하는 절차를 마련하고 있지 않아

기초통계가 10년이 경과하는 등 오래되거나 경험통계가 충분히 집적되었는데도 최신 통계로 대체되지 않는 경우 소비자가 실제 위험에 비하여 높은 보험료를 부담하게 될 우려가 있으므로

앞으로 위험률 산출시 최신 통계 반영 필요성 및 보험금 실적이 없는 위험률 등에

대해 검토하는 절차를 마련하여 위험률이 적정하게 산출될 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

타. 보험금 지급심사업무 관리 미흡

회사는 내규 「보험금 지급기준 변경 심의위원회 운영 지침」에 따라 보험금 지급기준 변경이 필요하다고 판단되는 경우 '보험금 지급기준 변경 심의위원회'의 심의·의결을 통해 보험금 지급기준을 변경하고 있으나,

2019년에는 보험금 지급기준 변경 심의위원회가 개최되지 않는 등 2018년 이후 동 위원회 개최실적이 4회에 불과하여 최신 판례 및 분쟁조정례 등이 신속하게 보험금 지급기준에 반영되지 않는 사례가 발생하고 있으므로,

보험금 지급과 관련한 최신 판례, 분쟁조정례 등을 상시 파악하고 수시로 '보험금 지급기준 변경 심의위원회'를 소집하여 판례 및 분쟁조정례 등이 적시에 보험금 지급기준에 반영될 수 있도록 하는 한편, 심사담당자에 대한 교육을 철저히 실시하여 최신 판례, 분쟁조정례의 취지에 따라 보험금 심사 및 지급이 적절히 이루어질 수 있도록 보험금 지급 관련 업무절차를 개선하시기 바람

파. 보험료 할인제도 운영 미흡

회사는 의료급여수급권자(이하 "수급권자"), 효사랑 할인 등의 보험료 할인제도를 운영하면서 할인의 대상이 되는 계약을 확인할 수 있는 경우에도 이를 보험계약자에게 별도로 안내하는 절차를 마련하지 않고 있어 보험계약자가 자신의 계약이 할인대상이 되는지 여부를 인지하지 못하는 경우가 발생할 수 있으므로

보험계약자가 보험료 할인을 받을 수 있도록 할인 적용 대상계약에 대한 안내를 강화하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

하. IT부문 감사업무 운영 미흡

감사팀은 종합감사 감사결과 처리사항 및 조치결과를 감사팀장에게 별도 문서로 보고하거나 차년도 감사결과보고서에 포함하지 않고 있고

특별감사는 특정사안에 대해 비정기적으로 실시하지 않고 단일 테마로 매년 12월 정기적으로 실시하고 있으며

일상감사는 범위가 명확하지 않아 신규 IT사업 2건에 대한 일상감사가 누락되었으며 신규 IT사업 추진을 승인하는 초기 단계에서만 일상감사가 이루어지고 있으며

IT자체감사는 IT전략팀 내 전산자체감사요원(1명)을 두고 정기적으로 자체감사를 실시하면서 자체감사 결과보고서에 평가항목별로 '적절함/보통/부적합'으로만 결과를 표기하고 지적사항을 포함하지 않는 등 형식적으로 수행하고 있고

전산자체감사요원이 프로젝트 기획 및 계약 관련 업무를 겸임하여 상시 수행하고 있어 업무상 이해상충의 소지가 있으므로

앞으로 감사결과보고서에 조치결과를 포함하여 보고하고 특별감사 테마 다양화, 일상감사 범위 명확화, 전산자체감사요원의 업무독립성 확보 등 IT부문 감사업무 전반을 개선하시기 바람

거. IT운영위원회 운영 미흡

내규 「IT운영위원회지침」에 따라 효율적인 IT사업추진을 위한 의사결정이 가능하도록 IT운영위원회를 구성하여 운영하면서

IT운영위원회 위원장을 대표이사로 하고 있으나 자격요건에 부합하지 않고 상임위원 구성에 CIO가 포함되어 있지 않으며

위원회 승인범위가 명확하지 않아 다수의 IT사업이 비용대비 효과분석 및 사업추진 이후 투자성과평가 활동이 미흡하므로

IT운영위원회의 구성 및 승인범위 관련 내규를 개정하고 투자성과 평가를 포함한 부의건이 누락되지 않도록 하는 등 실효성 있게 운영하시기 바람

너. 전산원장 변경 통제 미흡

전산원장 변경 시 현업담당자가 IT서비스관리시스템에 '데이터 변경요청서'를 등록하면 책임자의 승인 및 정당여부에 대한 제3자(준법감시인)의 확인 후 변경처리 담당자가 원장관리솔루션을 통해 변경작업을 수행하고 있으나

관련 내규인 「데이터수정관리운영지침」('17.11월 개정)에 전산원장의 정의, 변경요청 절차 등의 내용이 현행화되어 있지 않으며

원장관리솔루션을 통해 변경작업 수행 시 하나의 변경요청서에 여러 개의 데이터베이스 조작명령어(SQL문)를 작성하는 경우 변경내용 확인을 위한 SQL문이 자동으로 생성되지 않는 솔루션 오류가 있고

장애 등으로 인해 전산원장을 긴급으로 변경하는 경우 변경처리 담당자가 긴급처리 사유 등을 작성하지 않아 긴급 변경에 대한 정당성 확인이 적절히 이루어지지 않을 우려가 있으므로 관련 시스템 및 업무 절차를 개선하시기 바람

더. 일괄작업 수행 통제 미흡

내규 「응용시스템개발절차」('17.11월 개정)에 따라 일괄작업(batch)은 IT서비스관리시스템(ITSM)을 통해 IT운영팀장 및 준법감시인의 승인을 받은 후 작업을 수행하고 있으나 동 내규에 일괄작업 등록 절차 등이 현행화되어 있지 않으며

일부 시스템의 경우 개발업무 담당자에게 일괄작업에 대한 실행권한이 부여되어 있어 책임자의 승인 없이 임의로 일괄작업이 수행될 우려가 있으며

일괄작업 수행 중 오류가 발생하는 경우 기간계 시스템은 오류로 인한 재수행 시에만 시스템을 통해 오류 원인 등을 기록하고 그 외의 경우에는 오류 원인 및 조치내용 등에 대한 기록·관리가 미흡하므로

일괄작업 수행과정에서 발생한 모든 오류에 대해 오류 원인 및 조치내용 등을 시스템을 통해 기록·관리하는 등 관련 업무 절차를 개선하시기 바람

러. IT프로젝트 품질관리 미흡

IT개발 프로젝트 진행 시 체계적인 진행 관리 및 효율적인 품질관리 활동을 수행하기 위해 내규 「프로젝트관리절차」에 따라 품질관리 프로세스를 정하고 진행단계별로 IT전략팀(품질보증부서)과 개발업체(품질활동팀)의 역할과 책임을 규정하고 있으나

동 내규에 따라 개발인력이 4M/M 이상 투입된 프로젝트의 경우 품질보증 검토 업무를 수행하여야 하는데도 품질보증부서인 IT전략팀 내 프로젝트 품질관리를 담당하는 인력이 없어

검사대상기간 중 진행한 IT개발 프로젝트(23개)에 대한 진행단계별 품질관리 활동이 이루어지지 않았으므로 담당 인력을 확보하고 품질관리 활동을 철저히 수행하시기 바람

머. 재해복구센터 운영 미흡

내규「재해복구운영지침」에 따라 재해복구 운영지침 담당자는 1년 단위로 지침을 점검하고 개정내역을 관리해야 하는데

내규의 별첨 및 부록에 작성된 재해복구 대상 업무, 업무 복구절차 등 일부 내용이 현행화되지 않았고 담당자가 지침을 개정한 내역에 대해 전결권자의 승인과정을 거치지 않고 있으며

대외기관과 전용회선 또는 가상사설망(VPN)을 통해 주전산센터에 연결하고 있고 내규「Network운영절차」에 의하면 중요한 업무의 경우 대외기관을 재해복구센터와도 연결하여 운영하도록 규정하고 있으나

재해복구센터와 대외기관 간 통신회선을 연결하지 않고 있어 주전산센터의 통신회선 장애 또는 재해 발생 시 대고객 업무가 원활하게 진행되지 않을 우려가 있으므로

매년 재해복구운영지침을 현행화하고 전결권자의 승인을 받도록 관리를 철저히 하며 업무 이용률 및 중요도를 고려하여 대외기관과 재해복구센터 간 통신회선을 연결하는 등 업무 연속성 확보가 가능하도록 관련 업무를 개선하시기 바람

버. 정보처리시스템 성능관리 미흡

내규「시스템운영절차」에 따라 대고객 서비스에 직접적인 영향을 주는 중요한 시스템을 우선으로 사용자의 업무수행에 영향을 미치는 모든 시스템 요소를 대상으로 주기적으로 성능 및 용량을 관리하여야 하는데

주기적으로 성능분석을 실시하고 있으나 내규에 성능분석 대상에 대한 상세기준이 존재하지 않아 일부 시스템을 대상으로 성능분석을 수행하고 있어 중요 시스템에 대한 용량 증설 등 장애 사전 예방조치를 적기에 하지 못할 우려가 있으므로

서버, 네트워크 등 시스템에 대해 업무 및 자산의 중요도 등을 고려한 성능분석 대상 상세기준을 마련하고 성능분석 대상을 확대하는 등 성능관리 절차를 개선하시기 바람

서. 정보보호위원회 운영 미흡

내규 「IT보안관리규정」 제13조, 제14조, 제15조, 제22조 등에 의하면 회사의 정보보호 정책 및 주요활동에 관한 사항을 심의하기 위해 보안위원회를 구성하여 운영하고, 동 위원회의 의사결정을 실무적으로 검토하고 지원하기 위해 정보보호 실무추진위를 구성하여 운영하도록 규정하였으며

보안위원회, 정보보호실무추진위 등 정보보호조직의 운영에 관한 세부사항은 「정보보호조직 보안관리지침」에서 정하도록 규정하고 있으나

「IT보안관리규정」과 세부사항을 정하고 있는 「정보보호조직운영지침」 상의 위원회 명칭이 불일치하고, 운영지침에서는 정보보호위원회가 규정 제15조에서 정한 정보보호실무추진위의 역할 및 책임까지 수행토록 하는 등 규정과 운영지침의 내용이 상이하며

정보보호 업무 수행상 필요한 사항으로써 실무추진위에서 협의가 필요한 사항에 대해 검사대상기간 중 실무추진위를 개최하지 않았고 정보보호위원회에서 협의하지도 않았으며

정보보호위원회는 위원장(CISO) 및 위원 2명(IT전략팀장, IT운영팀장)으로 구성하고 사안에 따라 준법감시팀 및 정보보호 관련 부서장을 포함한 위원회 구성이 가능하며, 검사대상기간 중 총 15회의 회의를 개최하였으나

특별한 사안이 없는데도 연간 IT부문 계획서 심의 5건 중 2건에 대해서만 준법감시팀장, 정보보호파트장이 추가 참석하여 의결권을 행사하는 등 의사결정 과정의 일관성이 결여될 우려가 있으므로

정보보호위원회 관련 내규의 불일치한 내용을 일치시키는 등 내규를 정비하고, 중요 정보보호 업무를 위원회에 부의하도록 하는 등 실효성 있는 위원회 운영방안을 마련하시기 바람

어. 보안성 심의 운영 미흡

내규 「보안성심의운영지침」 제3조, 제10조, 제11조, 제13조 및 제14조 등에 따라 신규 서비스 실시를 위한 시스템 도입, 정보시스템 환경에 중대한 변화가 있는 경우 보안성 심의를 실시하여야 하고, 보안성 심의는 '별첨3.보안성 심의기준 항목'에서

해당되는 항목을 적용하여 실시하고 심의 결과 도출된 과제(보안이슈, 권고사항 등)에 대한 이행여부를 점검하도록 정하였으나

검사대상기간 중 4건의 보안성 심의를 실시하면서 심의 건마다 동 운영지침 상 '별첨3.보안성 심의 기준 항목'이 아닌 별도 점검 체크리스트를 작성하여 심의에 사용하였고, 이중 1건(OCR 솔루션 도입, 2018년)은 심의 결과 미흡사항에 대한 이행 여부가 확인되지 않는 등 운영·관리가 미흡하므로

보안성 심의 건에 대해 심의 기준을 준수하여 실시하도록 하고, 심의 결과 미흡사항은 개선완료 여부를 확인하는 등 보안성 심의 업무 절차를 개선하시기 바람