제재내용 공개

1. 금융기관명 : 롯데손해보험㈜

2. 제재조치일 : 2018. 1. 9.

3. 제재조치내용

제재 대상	제재 내용
기관	• 경영유의사항 10건
	• 개선사항 15건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 주요주주와 회사 간의 거래에 대한 이사회 승인 업무 미흡

○ 「상법」 제398조에 의하면 회사의 주요주주*가 자기 또는 제3자의 계산으로 회사와 거래를 하기 위하여는 해당 거래에 대해 이사회의 승인을 받도록 되어 있으나

* 상법 제542조의8제2항제6호에 따른 주요주주(의결권 없는 주식을 제외한 발행주식총수의 100분의 10 이상의 주식을 소유하거나 이사·집행임원·감사의 선임과 해임 등 상장회사의 주요 경영사항에 대하여 사실상의 영향력을 행사하는 주주)

롯데손보는 주요주주인 호텔롯데, 대홍기획*과 검사대상기간 동안 콘도미니엄 입회계약, 광고대행계약 등을 체결하면서 이사회의 승인을 받지 아니한 사실이 있으므로

* 롯데손보에 대한 지분율 : 호텔롯데(23.68%), 대홍기획(16.22%)

앞으로는 주요주주 등과의 거래시 미리 이사회의 승인을 받는 등 해당 거래의 내용과 절차에 대한 공정성을 확보할 필요가 있음

(2) 장기보험 재보험리스크에 대한 관리 강화 필요

○ 회사는 장기보험의 위험손해율이 100%를 상회하고, 재보험 출재손실이 지속적으로 발생하고 있으며, 장기보험 출재율도 30%에 이르고 있어 재보험에 대한 리스크 관리가 중요한데도

- 장기보험의 비례재보험 특약 체결시 출재손해율이 100%를 초과하는 경우에도 회사의 손실이 발생*하는 구조로 계약을 체결하는 등 출재구조가 불합리하고 재보험 출재안 작성시 대표이사를 포함한 결재권자가 합리적인 의사결정을 하기에 충분한 자료가 제공되지 못하고** 있으며 출재안의 사전 검토와 관련한 문서가 없는 등 재보험사와의 협상과정에서 검토·보고한 자료가 기록·관리되지 않고 있으므로

* 출재손해율 기준 손실발생 구간 : '14년 10■.□% 미만, '15년 10△.▲% 미만
'16년 10▼.▽% 미만, '17년 10◆.◇% 미만

** 재보험사별 출재담보 및 출재율, 손해분담금률 등의 기본적인 재보험 구조 및 변경사항만 표시

- 재보험 출재시 예상출재손해율 및 손해율 시나리오에 따른 출재안의 재보험손익효과 등을 분석하여 출재손해율이 100%를 초과하는 경우에는 이익이 발생할 수 있도록 재보험 출재구조를 개선하고, 결재권자가 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 재보험 운영(안)에 출재조건 변경 내용 및 사유, 예상출재손해율 및 출재조건 변경에 따른 재보험손익효과, 보험리스크량 및 RBC비율 등 건전성에 미치는 영향 등을 반영할 필요가 있으며, 출재안 협상과정에서 검토·보고한 자료를 기록·관리하여 회사의 업무경험이 축적될 수 있도록 재보험 운영체계를 강화할 필요가 있음

○ 장기보험 비례재보험 출재에 대한 재보험자 기대손실(ERD) 평가시 적용하는 가정 및 사용통계에 대한 기준 없이 매년 가정을 변경*하여 평가하거나, 가정 변경시 변경사유 및 근거에 대한 기록관리가 부실하고 평가결과에 대한 검증을 실시하지 않는 등 평가 체계 및 운영이 부실하므로

* 例) 신계약 성장률 사용기준 : ('14년) 직전 1년 ('16년) 직전 2년 ('17년) 직전 5년

- ERD 평가시 객관성 확보 및 피드백 체계를 강화하기 위하여 ERD 평가·검증 기준을 마련하는 한편, 가정변경 사유 및 근거, 산출자료, 검증내역을 문서화할 수 있도록 내규를 보완할 필요가 있음

(3) 전속설계사 조직에 대한 관리 강화 필요

○ 회사의 전속설계사 13회차 유지율이 60% 내외로 자산규모가 비슷한 동류회사 대비 10%p 가까이 낮고 회사 내 모집조직별로 보았을 때도 다른 조직 대비 크게 저조한 수준이며, 전속설계사에 대한 신규영입 실적 및 정착률이 지속 악화되는 등 전통조직이 침체되고 있는데도

- 회사는 모집수수료 환수규정 정비, 월말일 불량설계사에 대한 청약금지 등의 통상적인 방안만 마련하고 있을 뿐 전속설계사 유지율에 대한 상세한 분석을 실시하지 않고 유지율 제고 방안도 별도로 마련하지 않고 있으며, GA에 대한 매출 의존도가 높아지는 가운데 전통조직 관리 및 운영을 위한 뚜렷한 대책을 마련하지 못하고 있어 향후 영업환경 변화에 능동적인 대처가 어려울 수 있으므로

- 전속설계사 유지율이 저조한 원인을 분석하고 이를 토대로 유지율 제고를 위한 관리 방안을 수립하는 한편, 판매채널 운영전략의 적정성에 대한 검토를 통해 전통조직 판매 강화 등의 관리방안을 검토할 필요가 있음

(4) 장기보험 손해율에 대한 분석·관리 강화 필요

○ 회사는 장기보험 손해율 관리를 위해 월별로 손해율 분석을 실시하고 이를 임원회의에 보고하고 있으나 분석업무 수행시 담보를 27개의 주요 담보로만 분류하여 분석을 실시하고 있어 특정담보에서 발생하는 역선택 등에 대한 인지 및 조치가 늦어질 위험이 있으므로

- 위험률 단위별, 담보코드별 손해율 또는 진단코드별(KCD) 사고 현황 등 보다 세밀한 형태로 손해율 분석 작업을 수행하고, 동 분석 작업에서 발생하는 이슈에 대해서는 관련 부서별로 논의 후 적시에 대처할 수 있는 등의 손해율 관리체계 마련이 필요함

(5) 퇴직연금계정(원리금보장형) 금리리스크 관리 필요

○ 보험회사는 미래의 금리변동과 자산·부채의 금리민감도 차이 등으로 순자산가치가 하락할 위험을 관리할 필요가 있는데,

- 검사대상기간 중 퇴직연금계정(원리금보장형)의 운용자산 규모가 증가하는 과정에서 듀레이션이 큰 자산의 투자비중이 확대되어 자산·부채 듀레이션갭이 확대되는 추세이며, 이로 인해 향후 금리상승시 순자산가치 하락이 우려되는 등 금리리스크에 대한 관리 필요성이 제기되는 반면,

- 이에 대한 리스크통제는 부족한 실정이므로 앞으로는 동 계정의 금리리스크 현황을 주기적으로 점검하고, 리스크를 일정 수준에서 관리하기 위한 업무절차를 마련할 필요가 있음

⑹ 투자심사 및 사후관리 업무에 대한 정비 필요

○ 회사의 최종 투자심의기구인 자산운용위원회는 운용조직, 심사조직, 리스크관리조직 등의 의견을 종합하여 투자계획 승인여부를 결정하며, 심사부서는 회사「부동산PF 자산운용 및 리스크관리에 관한 지침」및「대체투자 자산운용 및 리스크관리에 관한 지침」각 제4절에 따라 투자안의 사업성, 유동성, 신용리스크 등을 분석하여 심사보고서에 동 내용을 반영하고 있으나

- '17.6월말 일반계정 및 퇴직연금계정의 ◐◑.◎%를 차지하고 있는 대체투자와 관련하여, 분석한 내용에 대해 정량적인 평점 및 등급 등을 산정하고 있지 않아 운용부서의 검토보고서 또는 심사역의 주관적인 평가에 의존할 가능성이 있으므로 투자심사의 객관성 제고를 위해 대체투자 유형별*로 주요 위험요인을 정량적으로 평가할 수 있는 심사평가모형을 개발하여 투자적격 여부를 판단하는 등 투자심사에 활용할 필요가 있음

  * '17.6월말 구조화상품(□△.▲%), SOC(▼.▽%), 부동산(◆.◇%), 상품(■.○%), 사모투자(●.◎%) 등

○ 또한, 운용부서는「부동산PF 자산운용 및 리스크관리에 관한 지침」및「대체투자 자산운용 및 리스크관리에 관한 지침」각 제6절에 따라 매분기 부동산PF 및 대체투자에 대해 모니터링을 실시하고 그 결과를 Review Report에 반영하여 담당임원 및 자산운용위원회에 보고하고 있으며

- Review 결과 '정상, 주의, 부실'로 평가하고 있으나 3단계로 분류할 수 있는 구체적인 기준이 마련되어 있지 않으며, 프로젝트성 투자에 대한 계획 대비 진행 현황* 및 원리금 상환가능성 분석** 등에 대한 점검내용이 일부 누락되는 등 사후관리 업무가 미흡하므로, 사후관리 점검결과 분류기준을 구체적으로 마련하고 자산건전성 분류와도 연계될 수 있도록 관련 업무를 체계화할 필요가 있음

  * 대체투자 지침 제13조 6항, 부동산PF 지침 제16조 6항

  ** LTV, DSCR(부채원리금 상환계수), 해지시지급금 수준 등

⑺ 투자한도 및 퇴직연금계정에 대한 리스크관리 강화

○ 회사「리스크관리규정」제6조 및「리스크관리지침」제58조 제2항에 의하면 회사 지급여력 및 사업계획, RBC 요구자본을 감안하여 신용리스크한도(익스포져 및 위험액 한도)를

설정하여 관리하도록 정하고 있는데도 매분기 위험관리위원회에 대체투자 등 투자한도를 증액하는 내용의 자산운용한도 배정(안)을 부의하면서, RBC 표준모형에 의한 위험액 증가 및 영향에 대한 검토 없이 내부모형* 기준으로 위험액**을 산출하여 투자한도를 설정하고 있으므로

* 회사가 수집한 통계자료에 기초하여 엑셀기준으로 산출하는데 기초통계 관찰기간이 짧고(2~3년) 대체투자 관련 지수의 대표성이 부족하며 사후검증 미실시

** '17.6월말 내부모형 위험액 비율(1.31%)이 표준모형(3.82%)보다 3배 적게 산출

- 위험자산에 대한 투자한도 설정·증액시 RBC 표준모형에 의한 위험액 증가 및 RBC 비율 영향* 등을 종합적으로 검토하고 이를 위험관리위원회에 보고하여 회사의 리스크 감내수준을 고려한 의사결정이 이루어질 수 있도록 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

* '17.6월말 내부모형 투자한도 100% 소진시 RBC비율 추정 134.8%(퇴직연금계정 반영시 105.7%)

○ '17.6월말 현재 퇴직연금계정 자산이 4.9조원으로 총자산의 42.7%를 차지하고, 퇴직연금 특별계정 중 원리금보장형(이하 '퇴직연금계정')에 대해 신용·시장위험액을 산출하여 요구자본에 반영*하여야 하는데도 자산운용 사업계획을 수립하면서 퇴직연금계정에 대해 자산군별 신용·시장위험액을 추정하여 자산배분계획에 반영하지 않고, 신용위험액 경감을 위한 구체적인 자산포트폴리오 조정계획도 제시되지 않고 있으므로

*「보험업감독업무시행세칙」개정에 따라 요구자본 증가액의 35%('18.6) → 70%('19.6) → 100%('20.6) 반영

- 퇴직연금계정 자산의 신용·시장위험액 요구자본 산출에 대비한 자본 확충 계획과 함께 신용위험액 경감을 위한 자산배분계획 수립 및 포트폴리오 조정계획을 마련하여 관리할 필요가 있음

⑻ 내재가치 평가·분석시스템 마련 필요

○ 회사는 내재가치(Embedded Value) 평가·분석에 대한 인력과 평가시스템이 갖추어지지 않아 내재가치 평가를 실시하지 못하고 있으며, 이에 따라 판매된 신계약의 장기적인 손익 기여도를 평가할 수 있는 신계약가치 분석결과 등이 KPI 등 성과평가에 활용되지 못하고 있으므로

신계약에 대한 정확한 가치평가 및 장기적 기업가치를 제고하는 관점에서 내재가치 평가를 위한 인력 확보 및 시스템 구축계획을 수립하여 추진할 필요가 있음

(9) IT부문 감사업무 운영 강화

(가) 감사부서(윤리경영팀)는 매년 회사 업무에 대한 감사 계획을 수립하고 동 계획에 따른 감사업무를 수행하고 있으나,

감사부서 내에 IT전문 감사인력은 배치되어 있지 않고*, 검사대상 기간 중 IT부서에 대한 정기감사는 2016년 1회만 실시하고 2015년에는 감사계획에 포함하였으나 실시하지 않는 등 IT감사계획 수립 및 실시가 미흡**하며,

* 기획담당 3명, 감사담당 4명 등 총 7명으로 구성

** IT부문 정기감사는 2016년 1회 실시하였고, 2014년・2015년・2017년에는 IT부문 테마검사 계획만 수립하고 미실시

회사 IT시스템 및 업무 프로세스 특성을 감안하여 감사업무에 체계적으로 적용할 수 있는 'IT감사업무 편람(매뉴얼)' 등을 마련하지 않고, 단순 참고자료 형태의 '체크리스트'만을 만들어 운영하고 있으므로

감사부서는 IT감사의 전문성 확보 방안 등을 검토하여 연간 감사계획 수립시 IT부문 반영 및 정기적인 IT감사를 실시하고, IT감사업무 편람을 마련하여 IT감사 업무의 전문성, 일관성, 구체성을 강화할 필요

(나) IT부서에는 내부통제 및 자체감사를 위하여 자체감사자(1명)를 지정하고(2017.3.1.), 「IT내부감사지침」을 마련하고 있으나,

IT자체감사 관련 계획을 수립하거나 이행한 실적이 없으며, IT자체감사자를 IT위원회 운영, IT추진 사업관리 등 IT기획업무를 겸직하도록 운영하고 IT자체감사자에 대한 인사고과도 자신이 소속된 피감부서(IT전략팀) 팀장에게 받도록 운영하는 등 IT자체감사 업무의 독립성이 결여될 우려가 있으므로

「IT내부감사지침」에 감사대상 업무*, 범위, 주기 등을 구체적으로 반영하여 IT자체감사 업무에 적용하고, IT자체감사 업무의 독립성을 강화할 필요

* 프로그램 변경통제(제3자 검증), 전산자료 내부통제 점검 등

⑽ IT사업계획 및 수행관리 강화

회사는 신규 정보처리시스템 구축 등 주요 IT사업 계획 및 예산을 정보기술부문 계획서에 반영하고, 정보보호위원회의 심의·의결, 대표이사의 확인서명을 받아 금융위원회에 제출하고 있으나

2014년~2016년 정보기술부문 사업은 계획대비 이행률*이 저조하고, 특히 2014년부터 정보처리시스템의 안정성 확보를 위해 계획했던 '정보화전략계획(ISP) 컨설팅 사업'이 특별한 사유없이 3년간 지연되는 등 IT사업계획에 대한 관리가 부실하므로,

* 2014년 정보기술부문 사업 이행률은 37%(계획 30개, 완료 11개)이며 2015년 50%(계획 14개, 완료 7개), 2016년 71%(계획 17개, 완료 12개)

정보처리시스템의 안정성 확보를 위하여 IT사업계획 변경시 정보보호위원회 등을 통해 계획 변경의 타당성 등을 검토할 수 있도록 관련 절차를 마련하고 정보기술부문 계획에 대한 관리를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

⑴ 자동차보험 계약 인수기준 운영 불합리

회사 「위임전결규정」에 따르면 자동차보험 계약 인수기준 제·개정에 관한 사항은 본부장(임원)이 전결권자로 되어 있으나 검사대상기간 중 인수기준 변경에 대하여 2건*을 제외하고는 사고건수 기준 인수기준 변경** 및 영업용 대여차종에 대한 청약제한*** 등 인수기준 변경시 자동차업무팀 팀장 전결로 처리하였으며

* 거주형태 및 전계약사별 인수지침 변경('14.7.15.) 및 인정실적 적용기준 변경('15.12.10.)은 본부장 전결
** '16.1.5.(사고건수 3년3회→3년2회로 강화), '17.3.2.(사고건수 3년2회→3년4회로 완화)
*** '14.6.10. 영업용&전연령담보&공동물건인 경우 청약제한

인수지침 수립·변경 절차가 없어 인수지침 변경시 유관부서 사전협의 없이 이루어지고 있으며, 변경사항에 대한 현장공지 및 교육도 이루어지지 않고 있으므로

보험계약 인수기준 관리는 회사의 보험영업손익에 중대한 영향을 미치는 사안인 점을 감안하여 위임전결권한을 준수하도록 내부통제를 강화하고 인수지침 수립·변경에 대한 내부 절차를 마련하여 운영할 필요가 있음

⑵ 자동차보험 계약관리 업무 미흡

○ 회사 '보험료 납입최고 통지 및 효력상실의 적정성 확인체계'에 따르면, 납입최고시 계약자와 피보험자가 다른 경우 계약자와 피보험자 모두에게 납입최고 내용을 등기발송하고 등기반송 건에 대해 부활의사 확인 후 내용증명을 발송하도록 하고 있으나,

계약자와 피보험자가 다른 경우 자동이체 계약 피보험자에게는 납입최고 등기가 발송되지 않았으며 납입최고 결과에 대해 반송 우편물을 회수하는데 그치고 전화를 통해 부활의사를 확인하는 등의 절차 없이 해지하여 사후적으로 민원 발생시 소급해서 부활하는 방식으로 운영하고 있으므로

납입최고 내용이 피보험자(자동이체계약 포함)에게도 발송되도록 우편물발송 기준을 수정하고 반송우편물에 대하여 모니터링 콜을 통해 부활의사를 확인하는 등 사후관리 프로세스를 마련할 필요가 있음

○ 회사 「고지의무위반 해지업무 매뉴얼」에 따르면 고지의무 위반사실을 알게 된 경우 안날로부터 30일내에 해지할 수 있고, 해지결과를 계약자 및 피보험자에게 내용

증명으로 발송하도록 하고 있으나,

고지의무 위반으로 해지된 계약 중 계약자에게 내용증명 발송 없이 전화로 안내하면서 피보험자에게는 유선안내도 생략 후 안날로부터 30일을 초과하여 해지한 사례*가 있으므로

* 전국응급환자이송계약은 '14.4.14. 자동차업무팀에서 지점으로 내용증명서 발송후 해지처리하도록 협조문을 송부하였으나, 내용증명서 발송없이 유선처리하고 피보험자에게는 유선안내도 생략후 해지('14.5.16.해지)

고지의무위반 해지권한이 있는 지점을 대상으로 업무매뉴얼을 안내하고 자동차업무팀에서 지점의 업무처리 과정에 대하여 진행상황을 모니터링하는 절차를 마련할 필요가 있음

○ 회사 '자동차보험 이미지등록 필수 프로세스('15.7월)'에 의하면 청약서류 누락방지를 통한 완전판매를 목적으로 청약시 해당 보험설계사는 청약서, 상품설명서 및 체결·이행동의서*를 16일 이내에 이미지시스템에 등록하고 16일 경과시 해당 설계사의 신규 계약체결을 제한하고 있으나,

* 개인정보(수집·이용/조회/제공에 관한사항) 동의서

지점에서 자체적으로 수행하고 있는 요율심사 및 배서*의 경우 자동차 업무팀의 심사대상도 아니고 사후적으로 증빙관리 및 업무처리 적정성에 대하여 모니터링 등도 이루어지고 있지 않아 업무처리가 부적정하게 이루어진 사례**가 있으므로 자동차업무팀에서 구비서류 확인 및 업무적정성 등에 대하여 사후적으로 모니터링하는 체계 등을 마련하여 내부통제를 강화할 필요가 있음

* 희망나눔특약 서류확인, 차량번호 변경, 차량대체, 주행거리특약, 블랙박스 특약 등
** 희망나눔특약 가입시 장애등급 3등급까지 가입가능하나, 5등급임에도 가입('17.8.29.승인)

(3) 상품위원회 운영체계 미흡

회사는 보험종목별로 「상품위원회 운영규정」을 마련하여 신상품 개발, 판매상품의 개정 등 보험상품 운영의 주요사항에 대한 심의·의결기능을 수행하고 있으나 전사 리스크를 총괄하는 리스크관리부문장(CRO)이 상품위원회 위원 구성에 포함되지 않고 있어 회사의 보험리스크 관리와 직결되는 보험상품 운영의 주요사항에 대한 의결권을 행사하지 못하고 있으므로

리스크관리부문장(CRO)도 보험상품 운영의 주요사항에 대한 의결권을 행사할 수 있도록 상품위원회 당연직 위원에 포함시킬 필요가 있음

⑷ 조기경보시스템 운영 필요

회사는 최저수준지급여력비율을 정하고 동 비율을 준수할 수 있도록 리스크 허용한도를 배분하고 분기별로 점검하여 리스크량 및 지급여력비율을 관리하고 있으나,

'14.1월~'17.6월의 평균 리스크 소진량이 약 92%*에 달하고 '14년의 경우 분기별 통합리스크 소진량이 100%를 초과한 사례가 있는 등** 리스크 사용량이 허용한도를 초과하여 지급여력비율이 최저수준지급여력비율 미만으로 하락할 우려가 있으므로,

* '14~'16년은 분기중에 소진량을 보고하여 실제 각 분기말 소진량과 차이가 있으며, 소진량 보고가 누락된 분기('14.4분기, '17.1분기) 수치는 제외

** '14.2분기 소진율 100.5% 및 3분기 소진율 101.5%

※ 보고는 누락되었으나 실제 분기말 기준으로 점검한 결과 통합리스크 초과는 '14년 전분기에 걸쳐 발생하였으며, 개별리스크 초과는 '14년 1분기(시장, 운영), 2분기(보험, 금리, 운영), 3분기(금리, 운영), 4분기(금리, 신용, 운영), '15년 1분기(보험, 운영), 2분기(보험, 운영), 3분기(보험, 시장, 운영), 4분기(보험, 운영)에 걸쳐 발생

리스크를 효과적으로 관리하여 최저수준지급여력비율 이상으로 유지할 수 있도록 리스크를 일정비율 소진하여 한도를 초과할 가능성이 커질 경우 이를 선제적으로 파악하여 조기대처가 가능하도록 조기경보시스템을 마련하여 운영할 필요가 있음

⑸ 사회기반시설금융 신용위험액 산정 불철저

「보험업감독업무시행세칙」 제5-7조의3 별표22 <표11> 특수금융의 분류에 따르면, 사회기반시설금융(SOCF)은 국내의 경우 「사회기반시설에대한민간투자법」 상 '민간투자사업' 또는 정부 또는 공공기관이 직접 또는 간접으로 민간투자사업에 준하는 수준의 수익 및 안정성을 보장한다는 정부의 확인이 있는 '사회기반시설사업'으로 동 프로젝트에 의해 담보되고 여기서 발생하는 현금흐름을 상환재원으로 하는 것으로 정의하고 있는데,

보령엘엔지터미널㈜ 등 12개 투자안의 경우 상기 사회기반시설금융의 분류기준에 해당되지 않는데도 특수금융 위험계수로 낮게 적용하여 신용위험액 104억원을 과소산정하였으므로 앞으로는 세칙상 사회기반시설금융 해당 여부를 면밀히 검토하여 위험계수를 적용하고 신용위험액을 산정할 필요가 있음

< SOCF 신용위험액 산정 내역 >

(단위: 억원)

종목명	익스포져	위험계수		위험액	
		수정전	수정후	수정전	수정후
◆터미널㈜	219	1.5%	3.0%	3	7
●파워㈜	171	3.0%	6.0%	5	10
○파워㈜	310	3.0%	6.0%	9	19
◎투자신탁	76	4.5%	9.0%	3	7
◇투자신탁2호	17	6.0%	12.0%	1	2
△에너지㈜	500	3.0%	6.0%	15	30
▲특별자산	187	2.0%	4.0%	4	7
▽투자신탁40호	800	4.1%	8.3%	33	66
㈜▼	80	3.0%	6.0%	2	5
㈜★산업	135	3.0%	6.0%	4	8
㈜☆전력	436	3.0%	6.0%	13	26
♠화력(유)	351	3.0%	6.0%	11	21
합계	**3,280**	3.2%	6.3%	104	**208**

※ '17.6월말 기준 RBC비율 3.3%p 감소(161.3% → 158.0%)
RAAS 신용·시장리스크비율 0.17%p 증가(3.80% → 3.97%)

⑹ 금융상품 손실한도 관리 미흡

회사 「유가증권 운용규정」 및 「리스크관리지침」에 의하여 유가증권(주식, 단기매매채권 등) 손실한도 초과(보유)*시 대표이사의 승인을 받고 있으나 위험관리위원회에 보고(승인)하는 절차가 없으며, 매도가능채권**의 경우 손실한도 기준이 마련되어 있지 않으므로

* '14년~'16년 중 ♣ REITs 등 주식 22건 손실한도 초과, 16건 손절매 유예

** '13.9월~'17.6월 중 ♤ 등 4건 손실률 10% 초과 (최소 ▲10.4%, 최대 ▲57.1%)

손실한도 초과(보유)시 위험관리위원회에 보고(승인)하는 절차를 마련하고, 매도가능채권에 대한 손실한도 기준을 운영하는 등 유가증권 투자에 따른 손실 예방수단을 정비할 필요가 있음

< 매도가능채권 손실(10% 초과) 내역 >

(단위: %)

투자자산명	손실 발생기간	최소 손실률	평균 손실률	최대 손실률
♤	15.2~16.12	-10.9	-15.2	-29.0
♠	16.12~17.6	-11.7	-12.2	-12.5
♧	13.9~13.11	-18.5	-18.8	-19.2
♣	14.3~16.5	-16.7	-24.3	-57.0

(7) 자산운용 조직 운영 불합리

보험회사는 운용(Front), 심사(Middle), 사후관리(Back) 업무 상호간에 균형과 견제 기능을 발휘하고 독립적으로 업무를 수행할 수 있도록 각 업무를 분산시키는 등 조직 및 내부통제 체계를 구축할 필요가 있는데

회사 운용조직인 대체투자팀이 대출자산의 자산건전성 분류 업무 및 대손충당금 평가 등 사후관리(Back)에 해당하는 업무를 수행하고 있으므로 이해상충 방지와 객관적인 평가업무 수행을 위해 해당 업무를 분리하여 운용할 필요가 있음

또한, 자산운용기획팀의 심사역 2명이 부동산PF 및 대체투자 심사, 매분기 Review를 모두 전담*하고 있어 다양한 투자 유형**에 따른 투자심사 및 Review 업무가 이루어지기 어려운 실정이므로 인력 보강 등을 통해 투자심사 및 사후관리 기능을 강화할 필요가 있음

* 매월 심사건수 : 1인당 평균 3.98건('17.1~9월), 매분기 Review건수 : 1인당 평균 225건('17.2분기)
** SOC, 부동산, 상품(선박/항공기 등), 구조화상품, 사모투자, 헤지펀드 등

(8) 국가별 익스포져 한도 등 관리 미흡

회사「리스크관리지침」제58조 및「대체투자 자산운용 및 리스크관리에 관한 지침」제7조 제3항에 의하면 신용리스크 관리를 위해 국가별 투자한도를 설정하여 관리하도록 되어있어 국가별 신용등급에 따른 투자한도*를 운영하고 있으나

* AA-이상(한도 없음), A+~A-(직전분기말 운용자산의 5%), BBB+~BBB-(운용자산의 3%), BB+~BB-(운용자산의 2%)

AA- 등급 이상 국가에 대해서는 한도를 부여하지 않아 특정 국가에 대한 투자 집중으로 쏠림현상이 발생할 수 있으므로 개별 국가에 대해 합리적인 투자한도 기준을 마련하여 운영할 필요가 있음

< 해외투자 국가별 익스포져 현황 >

('17.6말 기준, 억원)

구분	☆	★	○	◎	기타 (아시아)	기타 (유럽)	합계
주식/출자금	-	-	1,143	-	-	-	1,143
채권	4,991	4,437	1,254	3,761	1,550	742	16,733
수익증권	4,588	96	1,890	165	6,279	1,092	14,111
합계	9,579	4,533	4,286	3,926	7,829	1,834	31,987
비중	29.9%	14.2%	13.4%	12.3%	24.5	5.7%	100.0%

또한, 투자한도 관리시 여신 및 수익증권의 경우 잔액기준*으로 관리하고 있으나 잔액기준으로 한도관리를 할 경우 한도초과 여부 등을 사전에 감지하기 어렵고 한도초과시 통제가 어려울 수 있으므로 리스크 통제가 용이한 약정기준으로 관리**할 필요가 있음

* 대출채권은 인출금액, 수익증권은 취득금액

** '17.6월말 대출채권 약정금액 기준 한도소진 계산시 한도초과 발생(일반계정: 부동산 108.7% 및 선박 101.1%, 퇴직계정: 전체 116.5% 및 부동산 153.8%)

※ **참고:** 동류회사는 대출채권 및 수익증권을 약정금액 기준으로 관리

⑼ 보험금 지급 누락 방지시스템 운영 미흡

회사는 자동차 대인·자기신체사고 피해자에 대한 보험금 추산 입력시 장기·일반보험 가입여부도 체크하여 보험금 청구가 가능할 경우 콜센터를 통해 접수 안내를 하는 이종보험간 지급누락방지시스템을 운영하고 있으나

피해자가 가입한 장기보험 및 일반보험에서 청구가능한 담보 유무에 대한 확인을 장기손해사정팀원 1인이 수기로 담당하고 있어 실제 자동차 사고 피해자가 장기·일반보험 담보로 보상받을 수 있는데도 접수 안내를 누락한 사례가 있으므로

앞으로는 이종보험간 동시 보상 가능 여부 확인절차를 전산화하는 등 지급누락이 발생하지 않도록 관련 업무 절차를 개선할 필요가 있으며

자동차보험 시세하락 손해 미지급시 미지급 사유를 입력해야 종결되도록 제어하고 있으나, 시세하락 손해 산정을 위한 기초 데이터 입력 오류*건이 발견되므로 시세하락 손해 지급 대상 선별을 위해 정확한 기초값이 입력되도록 관련 업무를 개선할 필요가 있음

* 차량 최초등록일 오류(52건), 중고시세 착오입력(30건)

⑽ 전산센터 운영관리 미흡

회사는 자체 전산센터를 운영하는 대신 롯데정보통신 IDC센터(서울 금천구)에 정보처리시스템을 설치하고, 정보처리시스템에 대한 운영·보안 관리는 원격지인 본사

(서울 중구)에서만 수행하고 있는데,

정보처리시스템 장애로 인해 원격접속 등으로 대응이 불가능한 경우 전자금융서비스가 장시간 중단될 우려가 있으므로

회사 직원이 상주하여 주전산센터 내 중요 정보처리시스템을 운영·관리할 수 있도록 인력 및 사무공간을 마련하시기 바람

⑾ 정보처리시스템 운영체제 관리 불철저

기술지원이 종료된 운영체제가 적용된 정보처리시스템*(총 21대)을 사용하고 있어 새로운 유형의 취약점을 이용한 해킹 및 악성코드 등 외부침해에 적정하게 대응하기 어려우므로,

* AIX 5.X 버전('12.4월 이후 기술지원 종료) 이미지시스템(6대), 퇴직연금시스템(4대), 기타(11대) 등 총 21대

기술지원이 종료된 정보처리시스템의 운영체제를 업그레이드하거나, 제조사와 기술지원 연장 계약을 체결하는 등 구체적인 계획을 수립하여 이행하시기 바람

⑿ 전산센터 미사용 하드웨어 관리 불철저

회사는 하드웨어 장비의 노후화에 의해 장애사고가 발생하는 것을 방지하기 노후화된 장비를 신제품으로 교체하여 운영하고 있으나,

현재 사용하지 않는 서버장비(20대)를 보험업무를 처리하는 기간계 시스템과 네트워크를 분리하지 않은채 방치하고 있으므로

미사용 장비에 대해서는 기간계 시스템 등과 분리하여 별도로 관리하는 등 관리 절차를 강화하시기 바람

⒀ 정보보호 조직 운영 미흡

회사는 CIO 및 CISO 분리에 따라 정보보호 조직을 신설('17.3.1.)하고 기술적·관리적·물리적 보안체계 등을 점검하기 위하여 6명의 직원으로 구성된 정보보호 조직을

운영하고 있으나,

자체보안성 검증 일부 누락, 취약점 분석·평가 결과에 대한 사후 조치 미흡 관리적 보안업무가 다소 미흡하게 운영되고 있으므로

전자금융거래법 및 관련 규정 등에서 정한 정보보호업무를 면밀히 검토한 후 관련 내규 및 직무기술서 등에 구체적으로 명시하고 해당 정보보호업무를 철저히 수행하시기 바람

⑭ 독립보험대리점 전용시스템 접근통제 불합리

독립보험대리점(GA) 소속 보험설계사 등이 보험계약 등 중요정보를 입력·조회·관리할 수 있는 GA전용시스템을 인터넷망을 통해 접속할 수 있도록 운영하면서 보험설계사 접속시 ID 및 패스워드, 주민번호 뒷자리(7자리)를 통한 사용자 인증 체계를 갖추고 있는바,

ID·패스워드는 인증수단으로 보안성이 다소 취약하고 주민번호 뒷자리는 고유식별정보로서, 정보유출에 대한 우려 등으로 인해 동 시스템 접속을 위한 인증수단으로 사용하기에는 부적정한 것으로 판단되므로

앞으로 사전에 지정된 단말기에 한하여 접속 허용, 이중 인증체계(모바일 인증, OTP 등) 도입 등을 통해 접근통제를 강화하고, 주민번호 뒷자리 사용은 중단하는 등 시스템을 개선하시기 바람

⑮ 개인정보 보호대책 미흡

회사는 개인정보 유출 방지 차원에서 직원 PC에 보관하고 있는 개인정보 보유규모를 파악하기 위해 「개인정보검색솔루션」을 도입하여 점검하고 있으나,

개인정보검색 기준*을 임의로 변경할 수 있어 실제 개인PC에 보관중인 개인정보 보유내역을 확인하기 어렵고 점검주기를 분기 1회로 다소 길게 운영하고 있으며,

* 이름, 주민번호, 여권번호, 전화번호 등

개인정보 과다 보유자 기준(3,000건)을 개인정보 건수가 아닌 개인정보 관련 파일 건수로 정하고 있어 개인정보 보유현황의 정확한 집계 및 과다 보유자 통제·관리가

어려우므로

앞으로 동 솔루션의 개인정보검색 기준을 임의로 변경하는 것을 금지하고, 검색 결과를 자동 집계하는 등 통제를 강화하며 검색 수행 주기를 단축하는 한편, 개인정보 과다 보유자에 대한 기준을 개인정보 보유건수로 변경하여 관리하시기 바람