경영유의사항·개선사항 공개

1. 금융회사명 : ㈜엔에스쇼핑 보험대리점

2. 제재조치일 : 2018. 2. 7.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	경영유의사항 1건, 개선사항 2건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 보험상품 판매방송 제작 및 점검 관련 내부통제 강화 필요(보험영업 #070299)

㈜엔에스쇼핑은 보험상품 판매방송 제작시 준수하여야 할 보험업법 등 관련 법규, 생명보험협회 및 손해보험협회(이하, 협회)의 광고 관련 규정*을 내부통제기준 등에 반영하지 않고 협회의 광고 심의 및 상시모니터링 결과를 방송제작 담당직원에게 전달하는 명시적인 절차를 마련하지 않아, 협회의 보험상품 판매방송 심의 결과 적격판정비율**이 저조하고 협회의 판매방송 모니터링 결과 유사한 사항이 반복적으로 지적***되었으므로

* 생명보험협회 「생명보험 광고·선전에 관한 규정」, 손해보험협회 「손해보험 광고·선전에 관한 규정」 및 협회 광고심의위원회가 별도로 정한 사항 등

** '16.1.1~'17.6.30 기간 중 사전·사후심의 '적격' 비율(조건부승인 및 수정후승인 제외) : 32.9%

*** (예시) 지급사유가 모호하므로 수정할 것(손해보험협회 심의일 : '16.1.25, 17.1.9)

보험업법 등 관련 법규와 협회의 광고 관련 규정을 내부통제기준 등에 포함시키고, 협회의 광고심의 및 상시모니터링 결과를 방송제작 담당직원에게 전달하는 명시적인 절차를 마련할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) TM센터 불완전판매 방지 업무 불합리(보험영업#079999)

㈜엔에스쇼핑은 소속 보험설계사의 보험상품 불완전판매를 방지하기 위하여 내규*에 불완전판매 보험설계사 점검 방법** 및 상벌규정기준***을 규정하고 있음에도

* 「보험대리점 내부통제기준」 및 「상벌규정」
** TM센터 통화품질 모니터링(이하, QA) 실시(분기별로 각 센터당 10개의 모집계약에 대하여 실시)
*** 민원(품질보증해지 포함) 발생 상담원에 대하여 1회 발생시 영업제한 5일, 2회 발생시 영업제한 1개월, 3회 발생시 영업제한 6개월을 부과하고, QA 평가 미달 상담원에 대하여 1회 재교육, 2회 1주일 DB감축, 3회 1개월 영업제한을 부과 등

'16.1.1~'17.6.30 기간 중 QA를 실시하지 않고, 불완전판매 보험설계사 제재업무를 내규와 다르게 형식적으로 운영*하였으므로

* '16.7월부터 매월 보험사로부터 불완전판매 계약자료(품질보증해지, 민원해지, 무효)를 송부받았으나 해당 설계사에 대한 영업제한 사례가 없음

내규에 따라 QA를 실시하고, 불완전판매 보험설계사에 대해서는 영업제한 등의 제재를 부과하는 등 불완전판매 방지 업무를 보다 철저히 하시기 바람

(관련부서 : 무형상품팀)

(2) 보험설계사 변경신고 업무 소홀(보험영업#079999)

㈜엔에스쇼핑은 '16.1.1.~'17.6.30. 기간 중 소속 보험설계사가 되려는 자를 생명보험협회에 등록하면서

OOO 등 보험설계사 10인의 ㈜엔에스쇼핑 위촉 당시 성명이 개명(改名)등으로 생명보험협회에 등록된 성명과 다름에도 이를 확인하지 않는 등 보험설계사 변경 신고 업무를 소홀히 하였으므로

소속 보험설계사의 협회 등록부를 확인하여 현재 성명과 일치하지 않는 경우 협회에 변경신고를 하고, 앞으로 보험설계사를 위촉하는 경우 보험설계사의 성명이 협회 등록부에 정확하게 등록되어 있는지 확인하여 실제 성명과 일치하지 않는 경우 협회에 변경신고를 하는 등 보험설계사 등록절차를 개선하시기 바람

(관련부서 : 무형상품팀)