경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 교보생명보험㈜

2. 조치일 : 2025. 12. 3.

3. 조치내용

대상	내 용
기 관	개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 고객확인 업무 체계 미흡

교보생명보험㈜(이하 '회사')는 내규에 따라 고객확인 업무 지침을 작성하고 고객확인의무를 이행하고 있으나 아래 ㈎~㈐와 같이 미흡한 사항이 있다.

㈎ 고객확인 업무절차 미흡

고객확인 업무절차를 마련하여 운용하고 있으나, 판매채널별 고객확인 업무절차 및 방법과 미성년자 고객 대리인에 대한 대리 권한 확인 절차 및 방법 등에 대한 세부 기준이 미비하며,

고객확인 재이행 주기가 도래한 고객에 대해 일부 판매채널은 고객확인 재이행 정보를 전산시스템상 필수 입력사항으로 운영하지 않고, 재이행시 기존 고객확인 정보를 활용하는 등 고객확인 재이행의 실효성이 저하될 우려가 있다.

또한, 내규상 요주의 인물 검출 유사도가 100%로 설정되어 일부 고객에 대한 요주의 인물 여부 확인의 정확성이 저하될 우려가 있고, 고위험 고객 등에 대해 강화된 고객확인 업무를 수행하면서 거래목적이나 자금원천 유형을 '기타'로 선택하는 경우 '기타' 항목에 대한 상세내용 입력절차를 마련하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 판매채널별 구체적인 고객확인 업무절차 및 방법과 미성년자 고객 대리인의 대리 권한 확인 절차 및 방법 등을 내규에 반영하고, 고객확인 재이행을 위한 전산시스템과 업무절차를 합리적으로 개선하는 한편, 요주의 인물 여부 확인의 정확성과 강화된 고객확인 업무 수행시 추가정보 확인의 실효성이 제고될 수 있도록 업무절차를 보완하시기 바랍니다.

㈏ 고객확인정보 적정성 점검 미흡

회사는 자금세탁방지 시스템을 구축하여 고객확인 업무에 활용하면서 고객확인 결과의 적정성 등을 모니터링하고 있으나,

동 업무가 고객 신분증 진위 여부 확인 등에만 치중되어 법인고객 등의 업종·실제 소유자 등 여타 고객확인 정보 및 전산입력에 대한 적정성 점검이 미흡하고,

현재 운영 중인 자금세탁방지 시스템상 일부 고객확인정보에 대한 조회기능이 미흡하여 고위험 고객에 대한 강화된 고객확인 의무 이행의 적정성, 요주의 인물 여부 확인의 적정성 등을 점검하는데 많은 시간이 소요되는 등 고객확인 업무의 적정성 점검이 비효율적으로 이루어질 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 신분증 진위 여부 확인 위주의 점검에서 탈피하여 고객확인 업무 전반에 대한 적정성 점검이 체계적으로 이루어질 수 있도록 세부기준을 마련하여 운영하는 한편, 고객확인정보 적정성 점검 업무의 효율성 제고를 위해 전산시스템을 합리적으로 개선하시기 바랍니다.

㈐ 고객위험평가 모형 운영 미흡

고객위험평가 모형을 구축하여 고객위험평가 업무를 수행하고 있으나, 고객위험등급 분류 기준, 기존고객 위험평가 방법 및 시기, 위험평가 대상 등이 내규 등과 다르게 운영되는 사례가 있고,

구체적인 평가기준을 내규 등이 아닌 시스템으로만 관리하고 있어 상품위험점수가 합리적 사유 없이 하한 적용된 사례가 있는 등 고객위험평가 모형 운영이 미흡함에도 동 모형의 적정성 점검을 실시하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 고객의 자금세탁위험도가 적정하게 평가될 수 있도록 관련 내규 및 고객위험평가 모형을 정비하고 개선·변경이력 등을 철저히 관리하는 한편, 고객위험평가 모형 운영의 적정성에 대한 주기적 점검을 실시하는 등 관련 업무절차를 강화하시기 바랍니다.

(2) 의심스러운 거래 모니터링 체계 미흡

회사는 의심거래 보고를 효과적으로 수행하기 위한 의심스러운 거래 모니터링 체계를 수립 및 운영하고 있으나 아래 ㈎~㈐와 같이 미흡한 사항이 있다.

㈎ 의심거래 추출기준 적정성 검토 미흡

의심스러운 거래 모니터링을 위해 추출기준을 운영하면서 연 ◎회 동 추출기준의 적정성을 검토하고 그 결과에 따라 추출기준을 개선하고 있으나,

일부 추출기준은 의심스러운 거래 추출이력이 없거나 회사 실정과 맞지 않게 설계되었고, 정의된 요건과 상이하게 자금세탁방지 시스템에 반영된 사례가 있는 등 의심스러운 거래 추출기준의 유효성이 미흡하며,

고액현금거래보고를 회피할 목적으로 이루어지는 현금 분할거래를 식별하기 위한 추출기준을 운영하고 있음에도 현재 운영 중인 추출기준만으로는 고액현금거래보고 회피 목적의 거래로 합리적으로 의심할 수 있는 거래가 효과적으로 식별되지 않을 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 의심스러운 거래 추출기준의 유효성에 대한 구체적인 점검기준 및 절차를 마련하여 주기적으로 점검하고 그 결과에 따라 추출기준을 개선하는 한편, 고액현금거래보고 회피 목적의 현금 분할거래를 효과적으로 식별할 수 있도록 추출기준을 보완하시기 바랍니다.

㈏ 의심거래 임의보고 체계 미흡

자동화된 의심스러운 거래 추출기준에 의하여 추출하기 어려운 거래유형의 경우, 유관부서로부터 월 ◎회 해당 거래 사실 및 관련 자료를 통보받아 의심스러운 거래의 임의보고 여부를 검토하는 절차를 마련하여 운영하고 있으나,

의심스러운 거래 임의보고 관련 업무절차가 미흡하여 해당 거래에 대한 의심스러운 거래 임의보고 여부 검토가 누락되거나 지연될 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 의심스러운 거래 임의보고 여부 검토가 누락되거나 지연되지 않도록 관련 시스템과 업무절차를 개선하는 한편, 유관부서에서 동 업무절차를 준수할 수 있도록 세부 업무매뉴얼을 마련하여 운영하는 등 의심스러운 거래 임의보고 체계를 강화하시기 바랍니다.

㈐ 의심거래 보고 업무 운영 미흡

의심되는 거래 등 보고를 위해 내부에서 보고책임자에게 보고하는 내부보고체제와 이를 금융정보분석원에 보고하는 외부보고체제를 수립하여 운영하고 있으나,

일부 추출 건의 경우 보고책임자 반려 후 재검토가 지연되어 종결 처리되기까지 장기간 소요되는 사례가 있고, 매뉴얼은 보고제외 대상으로 판단한 경우 보고책임자에게 승인을 요청하도록 정하고 있으나 실제로는 보고책임자가 아닌 파트장이 승인하고 있다.

또한, 보고제외 사유에 비정상적 거래의 유형, 해당 거래의 배경과 목적 등 자금세탁행위등의 가능성에 대한 구체적인 검토 없이 형식적으로 기재한 사례가 있음에도 의심스러운 거래 보고제외 사유의 적정성에 대해 점검을 실시하지 않았으며, 금융정보분석원에 이미 의심되는 거래를 보고한 사항이므로 차후 거래를 주의 깊게 모니터링하겠다는 등의 사유로 보고제외 결정한 사례가 있음에도 추후 거래 모니터링을 적절히 수행하였는지 확인·관리할 수 있는 절차가 미비하다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 의심스러운 거래 재검토가 적시에 이루어질 수 있도록 관련 업무절차를 개선하고, 의심스러운 거래 보고제외 건에 대한 승인절차를 내규 등에 부합하게 운영하시기 바랍니다.

또한, 금융정보분석원 앞 의심되는 거래로 보고한 후에도 당해 보고와 관련된 고객의 금융거래등을 면밀히 살펴 의심되는 거래로 판단될 경우 후속 보고가 충실히 이루어질 수 있도록 거래 모니터링 절차를 강화하는 한편, 의심스러운 거래 보고제외 사유의 적정성 점검에 관한 구체적인 업무절차를 마련하여 주기적으로 점검을 실시하고, 의심스러운

거래 보고 여부가 충실히 검토될 수 있도록 직원 교육을 강화하시기 바랍니다.

(3) 자금세탁방지 업무 관련 내부통제 체계 미흡

회사는 내규에 따라 자금세탁방지 업무 관련 내부통제 체계를 갖추고 있으나 아래 ㈎~㈐와 같이 미흡한 부분이 있다.

㈎ 독립적 감사업무 미흡

연 1회 자금세탁방지 업무수행에 대한 독립적 감사를 실시하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있으나,

독립적 감사업무를 위한 구체적인 절차와 방법 등이 미비하고, 감사업무 담당인력에 대한 특화된 교육 및 연수를 실시하지 않아 감사결과 조치할 사항이나 개선사항이 도출되지 않는 등 독립적 감사가 형식적으로 운영될 소지가 있으며, 감사위원회의 감사결과 이사회 보고체계가 미흡하다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 독립적 감사업무를 위한 구체적인 절차와 방법을 내규에 반영하여 운영하고, 감사업무 담당인력의 전문성을 제고하는 한편, 독립적 감사결과가 이사회에 충실히 보고될 수 있도록 감사결과 이사회 보고체계를 강화하시기 바랍니다.

㈏ 전사적 자금세탁 위험평가 업무 미흡

위험기반접근법(RBA)에 따른 전사적 자금세탁 위험평가 관련 업무매뉴얼을 마련하였으나,

전사적 자금세탁 위험평가 운영실태가 업무매뉴얼에서 정한 내용과 부합하지 않는 측면이 있고, 업무매뉴얼이 일반 원칙 위주로 작성되어 있어 실제 업무에 활용하기에는 구체성이 미흡하다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 전사적 자금세탁 위험평가 업무절차 및 방법 등을 구체적으로 마련하여 운영하고, 전사적 자금세탁 위험평가 결과 등이 이사회에 충실하게 보고되도록 관리를 강화하시기 바랍니다.

㈐ 신상품 등에 대한 위험평가 체계 미흡

신규 금융상품 및 서비스(이하 '신상품 등')를 출시하기 전 자금세탁 위험을 평가하는 절차를 마련하여 운영하고 있으나,

신상품 등에 대한 정의, 위험평가 생략 사유 등 사전 위험평가 대상 여부를 판단하는 구체적인 기준 및 절차가 마련되어 있지 않아 실무상 사전 위험평가 대상인지 여부를 판단하기 어려운 측면이 있고, '신규상품 및 서비스 개발시 자금세탁위험 체크리스트' 상 평가항목 및 방법 등이 다소 단순하여 신상품 등에 대한 사전 위험평가가 형식적으로 이루어지거나 평가자에 따라 위험평가 결과가 달라질 우려가 있다.

또한, 신상품 등에 대한 사전 위험평가 결과 확인된 위험을 관리 및 완화하기 위한 업무절차 등이 미비하며, 위험평가 결과에 대한 이력 관리가 수기로 이루어지고 있는 등 신상품 등에 대한 자금세탁 위험평가 결과 사후관리에 미흡한 측면이 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 신상품 등에 내재된 자금세탁 위험요소를 적정하게 평가하고 그 결과에 따라 확인된 위험을 효과적으로 경감하기 위한 세부기준 및 절차를 정비하는 한편, 위험평가 결과 이력 관리를 전산화하는 등 신상품 등에 대한 자금세탁 위험평가 체계를 개선하시기 바랍니다.