경영유의사항·개선사항 공개안

Ⅰ. 금융회사명 : 농협생명보험주식회사

Ⅱ. 조치일 : 2022. 9. 21.

Ⅲ. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 6건, 개선 19건

Ⅳ. 조치대상사실

1. 경영유의사항

가. 자본변동성 증가 대응 등 자본적정성 관리 강화 필요

(1) 자본적정성 관리 강화 및 중장기 지급여력비율 관리방안 마련

회사는 2020.9월 유가증권에 대한 계정을 만기보유증권에서 매도가능증권으로 재분류 함에 따라 금리 민감부 채권이 증가하여 금리 변화에 대한 지급여력비율의 민감도가 유가증권 재분류 이전 대비 크게 상승하였고, 보험업감독규정에 따라 보완자본 중 후순위채무에 대한 인정금액이 매년 추가 감소할 것으로 예정되어 있는 등 가용자본의 변동성이 증가하고 있으나, 리스크관리위원회에서 중장기적 관점의 재무건전성 분석 및 제고방안을 검토한 사실이 없으므로,

앞으로 가용자본의 변동성 등이 회사의 재무건전성에 미치는 영향을 중장기적으로 분석하여 자본조달 방안을 포함한 지급여력비율 관리방안을 마련하고, 리스크관리위원회에서 이를 검토하여 회사의 자체 위험요소에 효과적으로 대응할 필요가 있음

또한 회사는 2021년 중 RBC비율의 금리 민감도 확대를 예상하였음에도 목표 지급여력비율 설정시 가용자본 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 매도가능증권 평가

이익이 변동하지 않는다는 가정을 하였으나, 실제 지급여력비율은 매도가능증권 평가이익 변동에 따라 크게 변동하고 있어 목표 지급여력비율을 중장기 재무건전성을 판단하는 지표나 자본정책 관련 내부 관리지표로 사용하기에 불합리한 측면이 있으므로

목표 지급여력비율의 설정·관리시 실제 재무현황 및 가용자본의 변동가능성 등을 고려하여 운영할 필요가 있으며,

회사는 총 리스크 및 개별 리스크 한도초과 여부 등을 점검하여 한도초과시 대응방안을 수립하고 있으나, 한도소진율이 일정 수준 초과시 대책을 수립하겠다는 등 포괄적으로 기술되어 있어 실제 한도소진율 초과 상황 발생시 적시성 있는 구체적 실행이 어려울 수 있으므로

앞으로 회사는 리스크별 한도초과 대응계획 수립시 명확하고 구체적인 실행계획을 반영하는 등 리스크별 세부 조기경보체계를 마련할 것이 요망됨

(2) 자체위험 및 지급여력 평가 체제(ORSA)의 도입 준비 철저

회사는 2017년 '자체위험 및 지급여력 평가 체제'(이하 'ORSA') 제도 도입을 결정하여 2021년 중 최초 평가를 계획하고도 검사착수일 현재까지 관련 내용을 내규에 반영하지 아니하고 ORSA 평가결과를 경영 및 의사결정에 활용할 계획도 구체적으로 마련하지 아니하는 등 제도 도입 준비가 미흡하므로,

ORSA 제도와 관련하여 평가시기, 절차, 방법 등*을 내규에 충실히 반영하고, 평가 목표수준 설정·관리·활용을 위한 경영계획 수립, 리스크별 정교한 내부모형 마련, 비계량 위험평가시 생명보험회사의 특성 반영 등 평가 체제에 대한 세부적인 검토를 통해 회사의 특성에 맞는 ORSA 제도를 안정적으로 운영하도록 준비할 필요가 있음

* 연1회 이상 정기 실시 및 이사회 승인, 모든 중요 리스크 식별·평가, 장래 사업지속을 위해 필요한 지급여력 수준 평가, 중요리스크에 대해 내부모형 활용 및 통합리스크 관리를 위한 내부모형 활용 및 구축계획 이사회 승인, 평가결과를 한도설정·자본계획·성과평가 등 경영관리와 의사결정에 활용 등

(3) 위기상황 분석 및 위험자본 관리 실효성 강화

회사는 2021.3월 금리변동 등에 대한 내부 위기상황 시나리오를 설정하면서 국고채 3년물 기준금리 수준을 동결 혹은 소폭 하락하는 것으로만 설정하였으나, 급격한

금리 상승시 유가증권 평가손실 발생분이 RBC비율 하락 요인으로 작용할 가능성이 있는 등 금리 관련 잠재 취약점을 식별하지 못할 우려가 있으므로

앞으로 위기상황 시나리오 작성시 만기별 금리와 변동폭 등을 세분화하여 분석하는 등 금리 관련 위기상황 대응방안을 실효성있게 마련할 필요가 있음

또한 회사는 외화자산에 대해 과거 거액의 환헤지 비용 손실을 인식한 사례가 있는 등 외화자산 관련 손상 및 환헤지 비용 급증 가능성 등에 대해 세부적으로 검토할 필요가 있는데도 위기상황 분석시 외화자산의 부실에 따른 손상을 반영하지 않고 외화자산과 파생상품에 대한 환율변동의 영향을 통합하여 분석함으로써 각각의 영향이 명확히 드러나지 않고 있으므로

앞으로 외화자산 부실에 따라 발생하는 손상 및 헤지비율(오버헤지 등)을 포함하여 위기상황 분석을 실시하고, 환율변동이 외화자산 및 관련 파생상품에 미치는 영향을 각각 세부적으로 분석하는 등 외화자산과 파생상품에 대한 리스크관리를 강화할 필요가 있으며,

회사는 '위험자본 관리계획'에 따라 위험상황을 판단하는 지표 중 하나로 위험자본비율을 설정하고 있으나,

동 지표의 조정 및 기준의 적정성에 대한 검토를 별도로 수행한 사실이 없고, 현행 기준은 실제 발생 가능한 위험자본비율 보다 높은 수준으로 설정되어 검사대상기간 동안 실제 수치를 지속적으로 크게 상회하여 최저 기준인 주의 수준에도 해당한 경우가 없어

실효성 있는 위험상황 판단지표로서 기능하지 못할 가능성이 있으므로 위험상황 판단지표 및 기준의 적정성을 정기적으로 검토할 필요가 있음

나. 해외투자 관련 리스크관리 및 내부통제 강화 필요

회사는 2015.3월 '해외투자 확대를 위한 자산 P/F 다변화 계획(안)'을 마련하여 경쟁사 대비 낮은 운용수익률을 개선하기 위해 원화채권 대비 수익률이 높은 외화채권 등 해외투자를 늘리기로 하고,

2015년~2016년 기간 중 외화채권* 등에 약 ○조원을 단기간에 집중 투자함으로써 2016년말 해외투자 잔액이 ○조 ○○억원으로 증가하는 등 2014년말(○○억원) 대비 급증하였으나,

이러한 대규모 해외투자 확대 전략을 안정적으로 관리·대응할 환헤지 전문인력 및 금융사고 방지를 위한 전산시스템 등 관련 인프라를 제대로 갖추지 못한 상태가 지속된 결과,

스왑레이트의 지속적인 하락 등 환헤지 환경 변화에 대한 분석 및 대응이 미흡하여 2017년~2020년 기간 중 ○○억원의 환헤지비용이 발생하였는데도, 해당 기간 중 리스크관리위원회에서 환헤지 현황 및 관리대책 등을 검토·논의한 사실이 없는 등 전사적 리스크 관리 체계가 제대로 작동하지 않았을 뿐만 아니라

해외투자 확대 과정에서 기준가 보고체계의 통제장치 부재로 2016.3월~2017.6월 기간에 걸쳐 운용역이 해외ETF 기준가를 허위 보고하는 사건이 발생하였는데도 이에 대한 내부감사 실시 및 보고가 지연되는 등 내부통제가 실효성 있게 작동하지 못한 사실이 있으므로

환헤지 전략 수립·이행의 실패원인 및 책임소재 등을 명확히 확인하여 유사 사례가 재발하지 않도록 개선방안을 마련하여 운영하고, 허위보고 사건 관련자에 대해서는 엄정하게 조사하여 징계하는 등 임직원의 내부통제기준 준수 의식을 제고할 필요가 있음

다. 자산운용부문 등에 대한 성과지표 조정 필요

농협금융지주의 '자회사 시너지 평가' 결과가 회사의 대표이사 및 자산운용부문장의 성과평가 점수에 영향을 미치는 상황에서 회사는 자산운용부문 부서 및 부서원에 대한 성과평가를 실시하면서 '특정 계열사 거래 비중', '공동투자 실적'과 같이 투자안의 성격과 무관한 사항을 자체 평가항목에 포함하고 관리부서를 선정하여 주기적으로 실적을 관리하고 있어,

자산운용부서가 투자의사 결정시 자산배분전략, 거래조건, 수익성, 유동성, 손실가능성 등 일반적 요소 외에 농협금융지주의 '자회사 시너지 평가' 결과에 대응하기 위해 비효율적 투자의사결정을 할 소지가 있으므로, 앞으로 중립적이고 효율적인 자산운용이 이루어질 수 있도록 관련 성과지표상 불합리한 부분을 제외하는 등 성과지표 조정방안을 마련할 필요가 있음

라. 보험영업조직 운영에 대한 내부통제 강화 필요

회사의 종신보험 모집 등과 관련하여 민원이 증가하는 등 소비자 불만이 지속적으로 발생함에 따라 금융감독원에서 자체 점검 후 개선방안을 마련토록 하였으나(2020.9월,

2021.4월), 이후에도 회사에 대한 민원 이상 징후가 지속적으로 포착되는 등 실질적인 개선효과가 나타나지 않고 있으므로, 회사는 소비자피해 방지를 위해 아래 사항에 대한 구체적 개선방안을 조속히 마련하는 등 보험영업조직 운영에 대한 내부통제를 강화할 필요가 있음

(1) DM사업팀의 보험 영업방식에 대한 내부통제 강화

회사의 보험영업조직 중 다이렉트사업국은 전화를 이용한 보험모집 및 전화연락 후 대면영업을 통한 보험모집을 주된 영업방식으로 하는 DM(Direct Marketing)사업팀과 온라인을 통한 보험모집을 영업방식으로 하는 CM(Cyber Marketing)사업팀을 운영 중으로

이 중 DM사업팀은 사업팀 내 7개의 TM지점을 1차, 2차, 3차 지점으로 구분하여 1차 지점에서는 암·질병 등 소액 정기보험을 주로 모집하고, 2차 지점에서는 연금보험 등 저축성보험을 주로 모집하며, 3차 지점에서는 종신보험 등 고액 보장성보험을 주로 모집 중에 있음

2차 지점을 통해 모집한 연금보험 보유 고객을 대상으로 3차 지점에서 종신보험을 모집하는 보험영업 구조의 경우,

기존 보험계약(연금보험)을 이미 보유하고 있는 고객에게 새로운 보험계약(보장성보험, 종신보험)을 추가 또는 전환하여 모집하는 과정에서 기존 보험계약과 새로운 보험계약의 중요사항을 비교하여 알리고 이에 대한 보험계약자의 서명을 받는 절차는 마련·이행되고 있으나,

2차 지점과 3차 지점의 주력 판매상품인 연금보험과 종신보험 모두 상대적으로 보험료 수준(월납 보험료 ○○만원 이상)이 높아 새로운 보험에 가입하기 위해 기존보험계약을 해지하는 경우가 많을 수 있고, 연금보험의 경우에도 단기간 내 해지하면 해약공제 등으로 인해 원금손실이 발생할 수 있어 이에 대한 소비자 불만이 다수 발생할 우려가 있음

또한, 회사의 DM사업팀 내 보험영업 담당 관리자는 소관 지점별 보험가입·해약 통계, 관련 민원 등을 통해 영업행태에 대한 문제점을 인지할 수 있었는데도 이에 대한 원인 파악 및 대응을 소홀히 하는 등 내부통제가 미흡하였고,

특히, DM사업팀 내 저축성보험을 주로 모집하는 하나로TM 지점(2차 지점)의 경우 보험계약 유지율이 13회차와 25회차 사이에 크게 하락하고 있는데도, 회사는 이러한 유지율 하락에 대한 원인을 분석하거나 개선방안을 강구하지 아니하였으며,

회사가 주기적으로 분석·관리하는 유지율 현황에서는 2회차 및 4회차 등 단기간의 유지율 관리에만 집중하고 25회차 이후 기간의 유지율에 대해서는 주기적인 분석을 제대로 실시하지 아니하는 등 계약관리 및 영업조직에 대한 관리가 미흡하므로,

앞으로 보험소비자의 보장 수요에 부합하는 보험상품의 권유, 보험모집조직의 설명자료에 대한 통제 강화, 보험모집조직에 대한 교육·점검 및 조치 강화, 장기보험 계약유지율에 대한 분석·관리 및 평가 강화 등 보험영업조직 운영에 대한 내부통제를 강화할 필요가 있음

(2) 보험모집인 교육자료 제작·관리에 대한 내부통제 강화

회사는 내규 「영업교육자료 제작·관리 업무방법서」를 통해 모집인 교육자료의 제작 및 사용 등에 관한 기준과 절차를 마련하여 운영하고 있고, 모집인 교육자료 제작시 회사 내규에 따라 영업조직별 각 팀의 준법감시담당자 및 팀장이 자체적으로 검수·승인하였으나,

통신판매(TM)를 통한 보험모집 업무를 담당하고 있는 DM 채널의 모집인 교육자료에서 기존 보험계약 소멸 후 새로운 보험계약 체결시 상품간 비교안내에 대한 교육내용이 누락되었고, 영업조직별 각 팀에서 작성한 모집인 교육자료에서는 보장성보험에 대해 저축성보험으로의 오인을 유발하거나 보험상품에 대한 절판마케팅을 강조하는 등 소비자피해를 유발할 수 있는 내용이 일부 있으므로,

앞으로 DM채널의 모집인 교육자료에 비교안내 항목을 반영하고 동 내용에 대한 교육을 내실있게 실시하는 등 비교안내 관련 모집인 교육 절차를 정비하고, 모집인 교육자료 내용의 적정성 및 일관성을 확보할 수 있도록 모집인 교육자료 검수·승인에 대한 전담부서를 지정·관리하는 한편, 모집인 교육자료 제작시 유관부서의 사전 검토를 거치도록 하는 등 모집인 교육자료에 대한 관리업무를 강화할 필요가 있음

또한, 회사 내규상 모집인 교육자료는 모집종사자를 대상으로 하는 내부 교육자료로만 사용할 수 있는데도 보험설계사가 모집인 교육자료의 전부 또는 일부를 고객에게 제공한 사례가 있었으므로,

앞으로 모집인 교육자료가 외부에 유출되지 않도록 방지대책을 마련하는 한편, 모집인 교육자료의 외부 유출시 책임소재를 명확히 규명하고 내규에 따라 관련자를 조치하는 등 모집인 교육자료의 외부 유출 통제 및 관리업무를 정비할 필요가 있음

(3) 법인보험대리점의 신계약 모집 등 내부통제 강화

회사는 법인보험대리점(이하 'GA')과 모집업무 위탁계약 체결시 해당 GA의 정량 및 정성평가를 통해 위탁계약의 적합성 여부를 평가하고 있으나, 1년 미만의 신생 GA나 소형 GA의 경우 실적 통계 부족 등으로 정량평가가 제한됨에도 이에 대한 리스크를 고려하지 않고 계약을 체결하여 해당 GA에서 모집한 계약 중 상당수 계약의 수수료가 환수대상임에도 환수되지 않고 있고,

2021.6월말 기준 AM채널을 통해 판매된 수수료 미환수 계약의 과반수가 단기실효 또는 해지된 가운데, 해당 보험계약의 ○○%가 보험료 납부방식을 현금납입으로 변경하는 등 부실모집으로 의심되는 계약이 지속적으로 인수된 사실이 있으므로

앞으로 회사는 신생 또는 소형GA와 업무위탁계약 체결시 수수료 환수방안을 마련하는 등 리스크 관리를 강화하고 GA 신계약 모집건에 대해서는 GA 규모별, 모집형태별, 납입회차별 유지율, 수금률, 납입방법 변경비율, 실적증가율 등을 종합적으로 고려하여 신계약 모니터링 및 대응을 강화하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

마. 암 진단보험금 관련 지급심사 기준 및 절차 강화

회사의 암보험 약관에 따르면 회사는 병리의사 또는 진단검사 전문의(이하 '병리의사 등')의 진단을 근거로 암의 진단확정 여부를 판단*해야 하며, 제7차 한국표준질병사인분류(2016.1.1. 시행)부터는 일부 사례를 제외한 대부분의 신경내분비종양(Neuroendocrine tumor)을 악성신생물(암)로 분류**하고 있는데도,

* 암의 진단확정은 병리 또는 진단검사의학 전문의사 자격증을 가진 자에 의하여 내려져야 하며, 이 진단은 조직검사, 미세바늘흡인검사 또는 혈액검사에 대한 현미경소견을 기초로 하여야 함

** 7차 개정 KCD는 진단명 'neuroendocrine tumor grade 1(신경내분비종양, 1등급)'을 형태 분류번호 M8240/3의 표제어로 추가하였고, 행동양식 분류번호가 '/3'이라면 질병분류번호는 'C20'에 해당하고, 특히, 제8차 KCD(2021.1.1. 시행) 이후에는 신경내분비종양을 예외 없이 악성 신생물(암)로 분류

회사는 '○○○○공제 1종' 등 소화기 내 발생한 암 진단보험금 등을 지급하는 상품과 관련하여 보험수익자가 암(C코드)이 아닌 경계성종양(D코드)을 진단 병명으로 하여 보험금을 청구한 건에 대한 지급심사 과정에서, 병리의사 등이 작성한 조직검사 결과지에 'Neuroendocrine tumor grade 1'이라고 기재되어 병리의사 등이 해당 질병을 '암'으로 진단할 가능성을 배제할 수 없는데도, 병리의사 등이 암의 진단확정을 하였는지에

대한 별도의 확인을 거치지 않고 보험금 청구시 제출받은 일반진단서상 진단(D코드)에 따라 경계성종양에 해당하는 보험금만을 지급하였고,

소화기 내 발생한 신경내분비종양과 달리 방광에 발생한 암(이하 '방광암*')의 경우에는 보험금 지급심사 과정에서 일반진단서상 진단이 암(C코드)으로 기재되었음에도 병리의사 등이 작성한 조직검사결과지를 근거로 경계성종양에 해당하는 보험금만을 지급하는 등 소화기내 발생한 신경내분비종양에서의 업무처리와 상이하게 보험금 지급 여부를 판단하는 등 일관성 없이 보험금 지급심사기준을 운영한 사실이 있으므로,

* 방광암은 제4차 KCD 이전까지는 악성 신생물로 분류되었으나 제5차 KCD부터 악성 신생물에서 제외됨

앞으로 보험금 지급심사시 조직검사결과지와 이에 따른 한국표준질병사인분류상 진단이 일반진단서상의 진단과 다를 경우, 조직검사결과에 대한 진단내용을 병리의사 등을 통해 추가적으로 확인하거나,

임상의(주치의)에게 한국표준질병사인분류에 따른 암의 진단 여부를 재확인받아 암의 진단여부를 명확하게 하는 등 암 진단보험금 관련 지급심사 기준 및 절차를 강화할 필요가 있음

바. IT부문 감사업무 강화 필요

IT부문에 대한 감사업무를 운영하면서 아래(①~②)와 같이 미흡한 부분이 있으므로 IT감사업무에 대한 충분한 감사기간을 확보하고, IT전문인력이 적정하게 유지될 수 있도록 감사조직 및 인력을 운용하는 한편, IT 관련 부서의 업무수행과정에서 발생할 수 있는 리스크에 대한 점검이 주기적으로 이루어질 수 있도록 종합감사의 주기를 명확히 하고 IT자체감사인을 지정하는 등 IT부서 자체감사 업무체계를 마련하고 IT부문의 내부통제를 강화할 필요가 있음

① 검사대상 기간(2016.12.17.~2021.6.11.) 중 회사의 전자금융 이용자 수는 2017년 ○○만명에서 2020년 ○○만명으로 증가하는 등 IT부문 업무에 대한 감사의 필요성이 커지고 있으나,

회사는 IT부서 감사일수를 현저하게 줄이고, 감사부 내에 IT분야 업무경력이 있는 직원을 ○명에서 ○명으로 감축(2021년도)하였으며, 검사착수일 현재 감사부에서 IT감사 업무를 담당하는 검사역 ○명은 IT분야 업무경력이 없는 IT비전공자(유관 자격증 없음)로 운영하고 있음

② IT부문에 대한 감사를 감사부에서 실시하고 있으나 검사착수일 현재 IT부서 자체감사 체계를 갖추고 있지 않아 상시적으로 점검이 필요한 IT운영현황 전반에 대한 자체점검을 실시하지 못하고 있고

감사부는 매년 감사계획 및 금감원 「IT검사업무안내서」에 의거하여 IT부문에 대한 일반감사(종합감사 및 부문감사)를 실시하고 있으나, IT종합감사의 주기 및 범위 등이 명시되지 않아* IT 리스크 전반에 대한 감사가 비정기적으로 이루어짐

* 내규 「상근감사위원직무규정」에 일반감사는 정기적인 감사계획에 의거하여 실시하는 것으로 정하고 있으나, 종합감사 및 부문감사에 대한 정의 및 검사주기, 검사범위 등이 명시되지 않음

2. 개선사항

(1) 임원후보추천위원회 운영 불합리

회사 내규 「임원후보추천위원회 규정」에서 위원회는 회사의 대표이사, 사외이사 및 감사위원에 대한 후보를 심사·선정하여 주주총회에 추천하고, 위원회의 결의는 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수로 한다고 정하고 있으나,

동 규정에서 위원회가 대표이사를 추천하는 경우 지주회사에서 추천한 후보를 주주총회에 추천해야 한다고 별도로 정함에 따라, 결과적으로 대표이사 후보 추천에 있어 회사 내 임원후보추천위원회의 기능이 제대로 작동하지 않고 있는 상황이므로,

회사의 임원후보추천위원회가 공정하고 투명한 절차에 따라 대표이사 등의 추천에 있어 실질적 기능을 수행할 수 있도록 임원후보추천위원회 운영 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(2) 수련원 운영 관련 손익 개선 노력 미흡

회사는 보험업에 부수하는 업무로서 농협생명 보험계약자 및 농협조합원 등을 위한 ○○수련원, △△수련원, □□수련원을 운영하면서 매년 손실이 지속적으로 발생하여 회사의 자본규모에 부정적 영향을 끼치고 있으나, 해당 손실을 방지하기 위한 별도의 개선방안 등을 검토·마련하지 않고 있으므로,

회사의 수련원 운영과 관련한 부수업무가 농업협동조합법에 근거한 공제복지사업을 승계하여 추진하는 것이라 하더라도, 동 부수업무로 인한 손실이 회사의 재무건전성 등에 부정적 영향을 미치지 않도록 수련원 운영에 따른 손실을 방지하기 위한 실질적이고 합리적인 개선방안을 마련하시기 바람

(3) 물품구매 등 계약사무업무 절차 및 관리 미흡

회사 내규「계약규정」에서 계약은 일반경쟁에 부쳐야 하며 계약의 목적·성질·규모 등을 고려하여 필요하다고 인정될 때에는 수의계약 등으로 할 수 있다고 정하고 있고, 내규「계약사무처리준칙」에서 수의계약 체결기준을 정하고 있으나,

수의계약 체결기준에 농협중앙회 및 중앙회 등의 출자법인과 계약하는 경우를 포함하고 있어, 수의계약의 요건 및 필요성에 대한 면밀한 검토 없이 계약을 체결할 우려가 있으므로 경쟁입찰이 불가능한 경우에 한하여 수의계약을 체결하고 판단 근거 및 입증자료를 관리·보관하도록 하는 등 관련 내규 및 통제절차를 개선할 필요가 있음

또한 회사는 계약과 관련한 업무처리 및 검토를 위해 내규「계약사무처리준칙」을 마련하고 내규「준법감시인직무규정」에서 전결권자가 부장 이상인 계약체결 건은 준법감시인의 일상업무감시(이하 '일상감시') 대상으로 정하고 있으나,

업무담당자가 계약관련 규정을 숙지하지 못하여 내규에 따른 절차를 준수하지 않거나 준법감시인에게 일상감시를 의뢰하지 않은 사례가 있고 가격산정의 적정성, 계약절차 및 관련규정 준수 여부 등 계약체결시 필요한 점검항목을 마련하지 않아 체계적인 검토 없이 계약을 체결할 우려가 있는 등 업무처리 절차가 미흡하므로,

앞으로 계약내규에 따른 체계적 검토 및 업무처리가 이루어질 수 있도록 임직원 대상으로 계약절차 및 관련 규정에 대한 교육을 실시하고 준수여부를 점검하는 등 내부통제를 강화하는 한편, 계약 업무처리시 점검 필요사항을 마련하고 점검결과를 기록·관리하는 등 계약 관련 업무체계를 개선하시기 바람

(4) 리스크관리위원회 운영 절차 미흡

㈎ 재보험 관련 리스크관리위원회 운영 미흡

회사는 매년 재보험 출재계획 및 운영전략을 수립하여 이에 대한 리스크관리위원회의 심의·의결 절차를 수행하고 있으나,

검사대상기간 중 내규「재보험운영관리규정」에 따라 출재·보유 전략의 적정성 여부, 재보험 운영관리의 적정성 등을 점검하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고한 실적이 없으므로,

앞으로 재보험 운영 계획과 관련하여 출재·보유 전략 및 재보험 운영관리의 적정성을 점검하고, 점검 결과 전사리스크관리에 영향을 미치는 중요사안에 대해서는 리스크관리위원회에 보고하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

㈏ 리스크 한도 설정 및 변경 절차 미흡

회사는 통합위험자본 한도 내에서 부문별 개별리스크 허용한도를 리스크관리위원회의 심의·의결을 통해 정하고 있으나, 부문별 개별리스크 허용한도를 변경(조정과 배분)하는 경우에는 리스크관리위원회의 하위 조직인 리스크관리협의회가 승인하도록 규정하여 실제 리스크량이 설정한 한도를 초과시 한도 확대를 통한 사후적인 관리가 용이하도록 하고 있는데,

부문별 개별리스크 한도 설정은 각종 거래에서 발생하는 성격이 다른 개별리스크에 대하여 회사가 감내할 수 있는 한도를 정밀하게 측정하여 설정하고 해당 한도 내에서 통제하기 위한 중요한 사전적 리스크관리 수단에 해당하므로,

부문별 개별리스크의 위험 설정·변경이 사전적인 리스크관리 원칙 하에 일관성 있게 이루어질 수 있도록 부문별 개별리스크 한도 변경의 경우에도 리스크관리위원회의 조정 절차를 거치도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(5) 대체투자 심사 및 사후관리 업무 불합리

㈎ 대체투자 사전심사업무 절차 개선

대체투자는 수익구조와 내재된 위험이 복잡하여 금융상황 등 환경변화에 따라 부실위험이 예상치 못하게 크게 증가할 우려가 있으므로 대체투자 심사업무 과정에서 투자대상 자산의 유형별 위험을 사전에 적정하게 확인할 수 있도록 아래와 같이 심사업무절차를 개선하시기 바람

① 대체투자 관련 현지조사 업무절차 미흡

회사는 대체투자를 포함한 여신을 제공할 때 현지조사를 실시하여 투자위험요인 등을 확인하여야 하며 일부 현지조사를 생략할 수 있는 사유에 해당하는 경우에는 여신협의체가 현지조사 생략의 타당성에 대하여 심의하고 승인하도록 업무절차를 규정하고 있으나,

현지조사 점검항목 및 보고서 작성 양식 등에 대하여 별도로 규정하지 않고 심사담당자가 임의로 현지조사 대상 점검항목을 결정함에 따라 대체투자대상 자산유형별 투자위험요인에 대한 점검이 누락될 우려가 있고, 현지조사를 생략한 대체투자 건의 심사보고서에 현지조사 생략의 타당성 및 보완대책 등을 누락하여 여신협의체의 결정 내용을 확인할 수 없는 사례가 있는 등 현지조사를 통한 대체투자 관련 위험관리가 소홀해질 우려가 있으므로,

앞으로 대체투자시 원칙적으로 현지조사를 실시하고 대체투자대상 자산의 특징과 관련한 위험을 사전에 충실하게 점검할 수 있도록 현지조사 점검항목 및 보고서 작성 사항을 구체적으로 마련하고, 현지조사를 생략하는 경우에는 생략 사유 및 현지조사를 대체할 수 있는 보완대책을 검토한 내용을 심사보고서에 기재하여 여신협의체가 적정성 심의 결과를 확인할 수 있도록 하는 등 대체투자 심사 업무절차를 개선하시기 바람

② 해외 대체투자 심사시 환헤지 비용 고려 미흡

해외 대체투자와 관련하여 환헤지 비용 등의 증가로 인해 해외 대체투자의 수익률이 목표수익률에 미달하는 등 환헤지 비용이 대체투자 수익률에 미치는 영향이 상당한데도 해외 대체투자 심사시 환헤지 비용을 반영한 수익률(환헤지 후 수익율)이 아닌 환헤지 전 목표수익률만 고려하고 있으므로,

여신심의(소)위원회가 해외 대체투자에 대한 심사시 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 환헤지 비용을 고려한 목표수익률을 심사보고서에 분석·기재하는 등 해외 대체투자 심사업무 절차를 개선하시기 바람

㈏ 대체투자 자산운용 사후관리 업무 개선

회사는 내규에 따라 자산건전성을 분류하고 크레딧리뷰 및 위기상황 분석 등을 실시하고 있으나, 급격한 시장상황 변동 및 거액 손실 발생시 효과적 대응이 가능하도록 아래와 같이 건전성 분류 및 사후관리 업무절차를 개선하시기 바람

① 대체투자자산의 건전성 분류기준 미흡

회사는 매월 대체투자자산의 취득원가 대비 공정가액 비율을 산정하여 내규 「자산건전성 분류 및 대손충당금 적립 준칙」 및 「자금운용 업무방법」에 따라 자산건전성을 분류하고 있으나,

동 건전성 분류기준에는 이자 및 배당 중단, 기한의 이익 상실사유(EOD) 발생 가능성 등 손상징후를 반영할 수 있는 기준이 없어 손상징후가 발생한 투자자산(유가

증권) ○건을 모두 ‘정상’으로 분류하고 있으므로,

이자와 배당의 지연 및 중단, 관련 공사의 지연 및 중단, 기한의 이익 상실 사유 발생가능성, 투자조건 변경 등 손상징후를 고려할 수 있는 구체적 기준을 마련하는 등 대체투자자산에 대한 건전성 분류기준을 합리적으로 개선하시기 바람

② 크레딧리뷰 업무절차 미흡

회사는 대체투자자산에 대하여 정량평가 및 정성평가를 통해 평가등급*을 부여하는 크레딧리뷰를 실시하고 있으나,

* 정량평가 및 정성평가를 통해 합산한 점수를 기준으로 1~4등급으로 분류
(1등급: 90점 이상, 2등급: 70점 이상, 3등급: 50점 이상, 4등급: 50점 미만)

기초자산의 특성, 투자조건 등 개별 대체투자대상 자산의 특성을 반영한 세부적인 평가지표가 미비하여 코로나19 상황 이후 실적 악화로 이자 또는 배당이 중단되거나 기한의 이익 상실 사유가 발생한 자산에 대해서도 정성평가 만점(10점)을 부여하는 등 정성평가가 평가지표의 역할을 제대로 하지 못하고 있고 최종등급 산정 후 운용부서의 의견을 반영하여 등급을 임의로 조정하는 사례도 발생하였으므로,

대체투자대상 자산별 특성을 반영하여 평가등급 산정지표를 세분화하고 정성평가의 배점 기준을 마련하는 등 대체투자자산에 대한 크레딧리뷰 기준을 구체화하고 최종 평가등급 산정 후 합리적 사유 없이 평가등급을 임의로 조정하는 사례가 발생하지 않도록 하며, 모니터링 결과 지속적으로 등급이 낮은 자산에 대해서는 해당 자산에 대한 관리방안을 마련하여 진행경과를 정기적으로 점검하는 등 대체투자자산에 대한 사후관리 업무절차를 개선하시기 바람

(6) 농업인안전보험 등 관련 상품운영 및 보험금 지급심사 업무 불합리

회사는 「농어업인의 안전보험 및 안전재해예방에 관한 법률」에 따라 농림축산식품부로부터 농업인안전보험의 상품설계·판매, 보험금 지급 등의 업무를 위탁받아 수행하면서, 사전에 구체적인 지급심사기준을 마련하고 이를 적기에 변경하여 최신화되고 일관된 기준에서 지급심사가 이루어지도록 하고, 보험금 지급을 거절하는 경우에는 정해진 심사기준에 따라 명확한 면책근거를 확보하여 소비자 피해를 방지하는 것이 바람직하나,

회사는 농업인안전보험과 관련하여 보험금 지급심사시 아래와 같이 구체적 판단이 필요한 사안에 대한 심사기준을 마련하지 않고, 심사과정에서 면책근거를 불충분하게 확보하는 등 불합리하게 운영하였으므로, 농업인안전보험 관련 지급심사 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈎ 농업인안전보험 상품 운영 미흡

회사는 '농업작업 중 재해'를 보장하는 농업인안전보험 상품을 판매하면서 농업작업 범위에 대한 인정기준 및 구체적 판단지침을 마련하지 않고 있으며, 해당 보험상품의 보험기간을 1년 만기로 운영하여 농업작업 중 재해사고로 치료하는 동안 보험기간이 종료되는 경우에는 사망보험금 지급대상에서 제외되는 등의 문제가 발생하고 있으므로,

농업인안전보험 관련 법원 판례, 분쟁조정 사례, 민원 유형 등을 분석하여 관계기관과의 협의를 통해 농업작업 인정기준에 대한 합리적 심사지침을 마련하고,

재가입률이 높은 농업인안전보험의 특성상 재가입 이후 발생한 사망 건에 대한 민원이 지속적으로 발생하고 있으므로 농림축산식품부, 농업정책보험금융원 등 관계기관과 협의하여 상품구조 개선*을 통해 소비자보호가 실효성있게 이루어질 수 있도록 개선하시기 바람

* 회사는 관계기관 협의를 통해 2020.9월 사망보험금 30일 연장적용 특약을 신설하였으나 근본적인 상품운영 개선은 어려운 상황

㈏ 보험금 지급심사 업무처리 미흡

농업인안전보험의 피보험자가 농업작업에서 발생한 재해사고로 입원 중 건강상태가 악화되어 사망하는 경우, 회사는 사망진단서상 직접 사인이 병사로 기재되어 있다거나 피보험자에게 기저질환이 있다는 등의 이유로 재해와 사망간의 인과성을 별도로 판단하는 절차를 거치지 않았고,

질병보험금 지급심사 과정에서 의료자문을 하는 경우, 의료자문 대상 질병이 피보험자가 청구한 질병명에 해당하는지 여부에 대한 질문이 구체적이지 않아 자문의에 따라 진단 결과가 포괄적으로만 회신되는 사례가 있고, 일부 진단에 대해서는 질병분류코드별로 보험금 지급기준이 마련되어 있지 않아 지급심사 결과가 일관되지 않으므로,

농업작업 중 발생한 안전재해를 폭넓게 보장하는 농업인안전보험 상품 취지를 고려하여 피보험자의 기저질환이 사망에 이르는 중대한 원인임이 확인되지 않는 경우에는 재해와 사망간의 직접 인과관계를 판단하는 절차를 마련하고,

질병진단보험금과 관련하여 의료자문을 통해 적정 진단명(질병분류코드) 감별이 가능하도록 의료자문시 질문사항을 구체화하는 한편, 질병분류코드별 보험금 지급기준이 미비한 질병에 대해서는 적정한 지급기준을 마련하여 일관된 기준으로 심사가 이루어질 수 있도록 지급심사 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(7) 치매보험 대리청구인 제도 운영 미흡

회사는 치매보험 가입자의 치매 발생에 대비하여 보험금을 대신 청구하는 사람을 미리 지정하도록 하는 '치매보험 지정대리청구인' 제도를 운영하고 있으나,

2021.3월말 현재 치매보험 지정대리청구인 지정비율이 낮게 나타나고 있고,

2021.4월 이후 치매보험 대리청구인 지정 활성화를 위해 계약체결시 모집종사자가 지정대리청구서비스 신청서를 교부하고 대리청구인 지정제도에 대해 설명하도록 하고, TM계약은 설명이행 여부를 녹취하도록 하여, 신계약의 지정률이 ○○%로 상승하였으나,

'○○치매보험' 신계약 ○○건 중 ○건만 대리청구인이 지정되는 등 농축협 채널을 제외한 다른 영업채널의 지정률은 여전히 낮게 나타나므로, 치매보험 지정대리청구인 제도가 활성화되도록 기존 치매보험계약자에 대한 안내를 강화하고, 신계약 체결시 대리청구인 지정현황을 정기적으로 점검하고 영업채널에 대한 교육을 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(8) 휴면보험금 등 관리업무 불합리

2021.7월말 현재 휴면보험계약 등에서 보험금 지급 사유 발생일 이후 보험계약자 명의의 다른 보험계약이 새롭게 체결된 사실이 있어 고객과 접촉시 안내 등을 통해 지급이 가능하였는데도 이를 지급하지 아니하였으므로,

앞으로 신계약 체결 등 새로운 거래관계 발생시 미수령 보험금 내역, 지급처리 방법 등에 대한 안내절차를 강화하고, 보험료 이체계좌 등을 이용하여 지급되도록 하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(9) 보험계약 실효 후 계약 정상화 절차 불합리

회사는 실효안내장이 미도달하거나 실효안내 납입최고 통지를 회사가 입증하지 못하는 경우 부활신청절차 없이 미납보험료 납입만으로 계약의 정상화가 가능하도록 '실효예외승인 절차'를 운영하고 있으나,

실효계약의 부활 심사시 해당 건의 실효안내 납입최고 도달 여부를 확인하는 절차가 마련되어 있지 않아* 납입최고가 도달하지 않았음에도 '실효예외승인 절차'를 통해 계약이 정상화되지 않고 부활신청이 거절될 우려가 있으므로,

* 부활 심사 소관부서(○○팀)와 납입최고 통지 및 실효예외승인 절차 소관부서(△△팀)가 다르고, 이와 관련한 확인절차가 없음

앞으로 부활 심사시 해당 건의 납입최고 도달 여부를 확인하여 '실효예외승인 절차'를 통해 계약이 정상화될 수 있도록 하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(10) 상품 개발, 변경 및 승인에 대한 내부통제 운영 미흡

㈎ 수익성 가이드라인의 설정 및 승인 주체 운영 미흡

회사는 내부 「수익성 가이드라인 업무준칙」 등에서 매년 회사의 경영전략, 재무목표 및 신상품 포트폴리오 전략을 고려하여 전사적 관점에서 손익 목표 달성이 가능하도록 '수익성 가이드라인*'을 설정하여 운영하도록 정하고 있으나,

* 회사의 상품 개발 및 수익성 분석을 위해 설정하는 지표로서, 상품에서 발생하는 처분가능이익을 수입보험료로 나누어 현재가치로 환산한 PM(Profit Margin)을 기준으로 설정

수익 중심의 상품전략 운영, 보장성 보험 상품 위주의 판매전략 등 내부 경영전략에 대한 충분한 고려 없이 기존 판매상품의 실제 수익성 수준으로만 '수익성 가이드라인'을 설정하여 운영함에 따라, 2020년 저축, 연금, 종신 상품의 '수익성 가이드라인'을 모두 '0%'로 동일하게 설정하는 등 '수익성 가이드라인'이 회사의 경영전략과 일치된 상품개발을 유도하거나 손익 목표 달성을 위한 지표로서의 기능이 부족하며,

※ 금융감독원은 일부 보험사가 수익성 가이드라인을 수익성지표의 최저한도로만 일률적으로 설정(예: 전 상품에 대해 PM > 0)함에 따라, 각 보험상품별 특징 및 목표이익률을 감안하여 수익성 가이드라인을 설정하도록 하는 등 합리적인 수익성 가이드라인 설정을 독려하는 감독행정 실시(2016.11.22.)

「상품개발업무준칙」에서는 '수익성 가이드라인' 설정에 대한 승인 주체를 '최적가정심의위원회'로 정하는 반면, 「ALM협의회 준칙」 및 「수익성가이드라인설정업무준칙」에서는 'ALM협의회'로 정하고 있는 등 '수익성 가이드라인' 설정에 대한 승인 주체가 불분명하므로,

회사의 경영전략 및 상품별, 채널별 특징 등을 감안하여 '수익성 가이드라인'을 합리적으로 설정하는 한편, '수익성 가이드라인' 설정에 대한 승인 주체를 명확하게 개선하시기 바람

㈏ 수익성 가이드라인 미충족 상품의 개발 및 승인 절차 미흡

회사는 내부 「상품개발업무준칙」에서 수익성 가이드라인을 충족한 상품만을 개발하는 것을 원칙으로 하되, 예외적으로 수익성 가이드라인을 충족하지 못한 상품을 개발할 때에는 상품개발부서가 상품심의위원회에 합리적인 근거 및 경과기간별·이원별 손익 흐름을 제시하고, 상품심의위원회가 장기적으로 손익에 끼치는 영향 등을 감안하여 승인하는 경우 판매할 수 있다고 정하고 있으나,

2020.2.11.~2021.3.19. 기간 중 7차례의 상품심의위원회 안건에서 일부 상품이 수익성 가이드라인을 충족하지 못하였는데도, 경과기간별·이원별 손익흐름 등을 상품심의위원회에 제공하지 아니하고 상품 개발을 승인한 사례가 있었으므로,

앞으로 수익성 가이드라인을 충족하지 못한 상품을 개발 또는 변경할 때, 상품심의위원회에 합리적인 근거와 함께 경과기간별·이원별 손익 흐름 등을 충실히 제공하는 등 내부통제 절차를 개선하시기 바람

㈐ 상품 변경에 따른 적정성 점검 및 상품위원회 운영 미흡

회사는 2020.7.28. 무(저)해지환급금 보험의 정의 명확화 및 상품구조 개선을 위한 보험업감독규정 개정안 공고 후 개정 내용을 미리 반영하기 위한 목적으로 기존 상품을 변경하면서 개정 규정 반영의 적정성을 제대로 확인하지 아니하였고,

이후 해당 상품이 개정 규정에 부합하지 않을 수 있다는 사실을 인지하여 상품심의위원회 안건을 작성하면서 '상품운용 효율성 증대'를 해당 상품의 판매중지 사유로 작성한 사례가 있었으므로

앞으로 상품을 변경하는 경우에 관계 법규 부합 여부를 면밀히 확인하고 상품심의위원회 안건에 충실한 정보를 작성·제공하는 등 내부통제 절차를 개선하시기 바람

(11) 금융기관보험대리점 모집종사자의 자기계약 관리업무 불합리

2016.12.19.~2021.3.31. 기간 중 자기계약* 대부분이 금융기관보험대리점 채널(농축협 단위조합)에서 발생하였고, 자기계약 체결건이 다수(대상기간 중 ○건 이상)인 모집종사자 대부분이 금융기관보험대리점 채널의 모집종사자로 확인되는 등 금융기관보험대리점 채널에서 회사의 자기계약 대부분이 발생하고 있는데,

* 보험설계사 본인을 보험계약자 또는 피보험자로 하는 보험계약

과도한 자기계약 모집은 유지율 하락 등 영업효율성을 저하시키고, 자기계약이 이루어지지 않았을 경우 달성하지 못하였을 판매성과에 따른 평가왜곡 및 자기계약이 이루어지지 않았을 경우 지급하지 않았을 시책비 등의 사업비 지출로 영업조직 관리상 문제점이 발생할 우려가 있는데도, 다른 판매채널과 달리 금융기관보험대리점 채널의 모집종사자에게 적용되는 자기계약에 대한 인수기준 등을 마련하지 않고* 있으므로

* 전속설계사 및 GA채널의 경우 직전 6개월 자기계약비율이 50% 이상인 경우 인수제한, 모집수당 미지급 등의 기준이 있는 반면 금융기관보험대리점 채널에 적용되는 기준은 없음

앞으로 금융기관보험대리점 보험설계사 등의 과도한 자기계약에 대해 유지율 및 수금률 기준 강화, 판매수당 조정 등 자기계약 인수기준을 합리적으로 개선하시기 바람

(12) 상품개발 및 책임준비금 적정성 평가를 위한 최적가정 산출 업무 미흡

㈎ 최적가정 산출 업무 미흡

회사는 내부 「최적가정 산출방법론」에 따라 상품개발 및 책임준비금 적정성 평가에 필요한 현행 추정치(이하 '최적가정')를 산출할 때, '갱신 후 위험률'은 갱신시점 이후 가정을 합리적으로 추정하여 산출하고, '해약률'은 상품군에 따라 해약 발생이 상이한 경우 구분하여 산출하며, '보험계약대출 현금흐름'은 '해약식적립금 대비 보험계약대출 잔액'의 최근 3년간 월별 평균비율이 보험만기까지 유지됨을 가정하여 산출하도록 정하고 있으나,

① 실손의료 상품의 경우 경과기간별 위험률(손해율)이 최대 ○○%에 이르고, 다른 보험상품과 달리 정책방향 및 의료제도 등의 영향을 크게 받고 있는데도 실손의료 상품 위험률의 수렴속도에 대한 검토나 분석 없이 '갱신 후 위험률'이 100%로 즉시 수렴한다고 가정하였고,

② ‘해약률’은 유니버셜 기능 유무에 따라 유의적인 차이를 보일 수 있는데도, 유니버셜 기능이 있는 상품과 유니버셜 기능이 없는 일반 상품의 해약률을 단순 합산하여 ‘해약률’을 산출하였으며,

③ ‘보험계약대출 현금흐름’에 대해서는 ‘해약식적립금 대비 보험계약대출 잔액’ 비율이 아닌 ‘보험계약대출 신규발생률’, ‘중도상환율’, ‘미래가산이율’ 등을 사용하여 현금흐름을 산출*하였으므로,

* 보험계리기준에서 정한 방법에 따른 결과보다 더 높은 수준의 적립금을 산출하였고, 책임준비금 적정성평가 결과 잉여금이 발생하고 있음에 따라 재무상태표 등에의 영향은 없음

앞으로 실손의료 상품의 위험률 수렴속도 등을 감안하여 합리적으로 ‘갱신 후 위험률’을 산출하고, 유니버셜 기능이 있는 상품에 대해서는 유니버셜 기능이 없는 일반 상품과의 차이를 검토하여 상품군을 구분하여 ‘해약률’을 산출하며, ‘해약식적립금 대비 보험계약대출 잔액’을 사용하여 ‘보험계약대출 현금흐름’을 산출하는 등 최적가정 산출 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

㈏ 최적가정 산출방법의 사후검증 업무 미흡

회사는 책임준비금 적정성 평가(이하 ‘LAT; Liability Adequacy Test’) 과정에서 전년도에 LAT를 위해 산출한 현금흐름과 당해연도 실제 현금흐름을 비교하여 LAT에 적용한 가정을 사후검증 하면서

사후검증 결과 구분단위별*로 2019년 △○○%～○○%, 2020년 △○○%～○○%의 차이**가 발생하고 있고, 매년 수입보험료, 지급보험금, 사업비에 대한 가정 현금흐름이 실제 현금흐름보다 작게 산출되고 있는 상황인데도, 문서화된 가정의 적정성 판단기준이 없어 가정의 적정성을 검토하거나 가정의 산출방법에 대한 개선방안을 수립한 사례가 없으므로

* 금리확정형과 금리연동형의 유/무배당 상품별 수입보험료, 지급보험금, 사업비 단위로 구분

** 차이(%) = (가정 현금흐름 - 당년도 실제 현금흐름)

앞으로 가정의 적정성 판단기준을 수립하여 문서화하고, 실제 현금흐름과 가정한 현금흐름의 차이가 판단기준 이상 발생하는 경우 산출방법에 대한 개선방안을 수립 및 이행하는 등 최적가정 산출방법 사후검증 업무를 개선하시기 바람

㈐ 최적가정 산출방법 변경 절차 미흡

회사는 2017.3.22. 내규 「최적가정 산출 업무방법」을 개정*하여 산출방법을 변경하는 경우 산출방법의 '변경 전·후 효과분석 및 적정성 검토'(이하 '적정성 검토')를 수행하고, 산출방법 변경은 '최적가정심의위원회'의 의결을 받도록 하였으나,

* 2016년 금융감독원 종합검사에서 '보험료 산출 최적가정 관리 미흡'으로 개선 조치를 받아, 회사가 최적가정 산출방법의 변경과정에서 내부통제를 강화하기 위해 정리한 결과

2017년 이후 검사종료일(2021.9.9.) 현재까지 매년 LAT 최적가정 산출방법을 변경* 하면서, 2019년까지는 '적정성 검토'를 수행하지 아니하였고, 2020년 9개 가정의 산출방법을 변경하면서 위험률, 해지율, 사업비율 등 3개 가정에 한하여만 '적정성 검토'를 수행하였으며,

* 가정 산출방법 변경내역 : 2017년 위험률, 해지율, 사업비율 / 2018년 사업비율, 공시이율 / 2019년 위험률, 해지율 / 2020년 위험률, 해지율, 사업비율, 보험계약대출률, 연금개시율, 연금형태선택률, 갱신율, 추가납입률, 중도인출률

LAT에 대한 최적가정 산출방법 변경시 2017년 ~ 2019년에는 '최적가정심의위원회'의 별도 의결을 받지 아니하였고, 2020년에만 별도 의결을 받은 사실이 있으므로

앞으로 최적가정 산출방법을 변경할 경우 '적정성 검토'를 수행하고, 산출방법 변경안에 대해서는 '최적가정심의위원회'의 별도 의결을 받는 등 내부통제를 철저히 준수할 수 있도록 개선하시기 바람

㈑ 최적가정 산출방법의 문서화 미흡

회사 내부 '산출방법론'상 경험통계가 부족한 경우 위험률 및 해약률 보정방법에 대한 내용이 없고, LAT 최적가정 산출방법 변경 관련 문서에는 최적가정 산출방법 변경에 따른 변경사유를 기재하지 아니하였으며, 내재가치 평가보고서 및 최적가정심의위원회 안건에는 농업지원사업비 최적가정의 변경내용, 변경사유 및 변경으로 인한 내재가치 영향분석 등을 충분히 기재하지 아니하는 등 문서화가 미흡하므로

최적가정 산출방법에 대한 문서화 현황을 점검하여 누락된 기준을 추가하고, 산출방법을 변경하는 경우에는 변경이력 및 변경사유 등을 충분히 문서화 할 수 있도록 하는 등 LAT 문서화 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(13) 정보처리시스템 감리업무 절차 불합리

회사는 내규「정보처리시스템 감리 업무방법」에 감리대상사업비 ○○억원* 이상의 사업을 감리대상으로 정하고 검사대상기간 중 ○건의 IT사업에 대하여 감리를 실시하였으나,

* 2017.9월 감리대상사업비를 ○억원→△△억원으로 기준 상향

감리대상에 해당되는데도 사업자가 자체감리를 실시할 경우 감리대상에서 제외할 수 있도록 예외조항*을 운영하고 있어 비전문적인 사업자 혹은 이해관계자가 자체 감리를 실시할 경우 전문성 및 독립성 저하로 전산감리의 실효성이 저하될 우려가 있으므로

* 사업자의 자체 감리·품질분야 조직에 의한 품질향상을 수행하는 사업

향후 정보시스템 사업 감리업무 수행시 독립성 및 기술적 적격성이 확보될 수 있도록 정보시스템 감리업무 절차를 합리적으로 개선하시기 바람

(14) 프로그램 변경 통제 절차 불합리

내규「프로그램 형상관리 업무방법서」에 따라 프로그램 소스코드에 대한 변경 또는 개발 작업을 수행한 후에는 사전에 지정된 현업 담당자 또는 제3자 테스트 담당자에 의한 테스트를 통해 완전성이 검증된 이후에 프로그램을 배포하고 있으나,

프로그램 변경 내용의 정당성에 대해 IT개발자의 팀 동료가 검증을 수행하고 있고, 프로그램 폐기와 관련된 제3자 검증이 규정화 되어 있지 않아 제3자 검증이 누락된 사례가 있으며, ㈜농협정보시스템에 위탁하여 운영하고 있는 비중요 시스템**의 경우에는 프로그램 등록·변경·폐기시 수탁사 책임자의 승인만 받고 운영시스템에 적용하고 있으므로

* 기간계를 제외한 콜/TM, 방카슈랑스 등의 시스템

프로그램 등록·변경·폐기 내용의 정당성에 대한 제3자 검증을 누락하지 않도록 하고, 위탁 운영 시스템에 대해서는 내부 직원이 최종적으로 확인한 후 운영하도록 내규 및 관련 시스템을 개선하시기 바람

그리고 내규「프로그램 형상관리 업무방법서」에 프로그램 긴급변경에 대한 수행 절차를 정하고 있으나 사후관리 절차를 구체적으로 마련하지 않아 긴급변경 후 처리

내용을 IT서비스관리시스템(ITSM)에 적시에 등록하지 않은 사례가 있고 사후 제3자 검증을 수행하지 않고 있으므로

프로그램 긴급변경 후 처리 내용을 IT서비스관리시스템(ITSM)에 적시에 등록하고 제3자 검증을 빠짐없이 수행하도록 긴급변경에 대한 사후관리 절차를 개선하시기 바람

(15) 데이터베이스 주요 작업 통제 미흡

전산원장 데이터 및 테이블 변경 등 데이터베이스 주요 작업 요청시 「전산원장 변경관리 업무방법서」에 따라 IT서비스관리시스템(ITSM)을 통해 IT정보보호팀 및 IT인프라 운영팀 책임자의 승인을 거쳐 데이터베이스 관리자(DBA)가 주요 작업을 수행하는 절차가 있으나,

IT서비스관리시스템(ITSM)을 통한 책임자의 승인을 거치지 않고서도 DBA가 데이터베이스 주요 작업을 수행하는 것이 가능하도록 운영하고 있어, 적정한 승인절차 없이 DBA가 무단으로 전산원장 데이터 또는 테이블을 변경하는 등의 사고가 발생할 우려가 있으므로,

DBA가 데이터베이스에 직접 접속하여 전산원장 데이터를 변경할 수 있는 권한*을 제한하고, DBA 작업 내용의 적정성에 대해 주기적으로 점검을 실시하는 등 데이터베이스 주요 작업에 대한 통제가 적정히 이루어질 수 있도록 개선하시기 바람

* Insert(삽입), Update(수정), Delete(삭제) 등

(16) 대고객 업무 관련 대외기관 간 통신회선 연결 미흡

내규 「네트워크 운영관리 업무방법서」에 따라 시스템 신규 및 추가 도입시 안정화 및 가용성 증대를 위해 통신회선 이중화 등 기술검토를 수행하고 있으나,

주전산센터와 보험개발원 등 58개 대외기관 간에 전용선 또는 가상사설망(VPN)을 연결하면서 대고객 업무와 관련된 일부 통신회선의 이중화를 누락하였고, 재해복구센터는 대고객 업무와 관련된 일부 대외기관과 통신회선을 연결하지 않아

통신회선 장애 또는 재해 발생시 보험계약, 보험금 지급 등 대고객 업무가 원활하게 진행되지 않을 우려가 있으므로,

대고객 업무와 관련된 대외기관과 주전산센터 간 통신회선을 이중화하고, 재해복구센터와도 통신회선을 연결하여 통신회선 장애 또는 재해 발생시에도 대고객 업무가 연속성 있게 제공될 수 있도록 개선하시기 바람

(17) 노후화 된 정보처리시스템 장비 운영관리 미흡

검사착수일 현재 서버 ○○대, 네트워크 ○○대의 장비를 운영하고 있는데 일부 서버 및 네트워크 장비는 제조사의 기술지원이 종료된 지 3년 이상 경과하여 장애발생시 대응이 어렵고 신규 취약점을 악용한 침해행위에 취약할 우려가 있으며,

외주업체인 ㈜○○시스템에서 서버, 네트워크 성능 및 용량 관리, 장애 현황 등을 포함한 월간보고서를 작성하여 회사에 보고하고 있으나, 동 보고서에 서버나 네트워크 장비의 기술지원 종료(EOS) 관련 내용을 포함하지 않아 교체대상인 장비를 파악하기 어려운 등 노후화된 장비의 운영관리가 미흡할 우려가 있으므로,

노후화된 장비에 대한 관리방안을 마련하여 교체 및 폐기를 추진하고 월간보고서에 각 장비별 EOS 일정, EOS에 따른 처리방안 등을 포함하는 등 정보처리시스템이 안정적으로 운영될 수 있도록 업무를 개선하시기 바람

(18) 전산자료 보호대책 미흡

데이터베이스 내 고유식별정보 및 금융정보는 암호화 처리하여 저장하고 테스트시에는 변환처리하여 테스트 영역으로 이관한 후 사용하고 있으나,

운영 중인 채널계, 정보계, 기간계 등 DB테이블 ○○개* 내 주민등록번호, 운전면허증번호 등 ○○개 컬럼은 암호화 적용 대상이나 사용하지 않거나 데이터가 없다는 이유로 암호화 처리하지 않았고,

현업 부서의 테스트용 데이터 변환 신청시 IT부서의 고객정보 포함 여부에 대한 검증이 미흡하여 일부 소속 설계사 계약정보가 변환대상에서 누락된 사례가 있었으므로

고객정보가 안전하지 않은 상태로 저장되지 않도록 사용하지 않는 고객정보와 관련된 부분은 삭제하고, 테스트용 데이터 변환신청시 변환 대상 고객정보에 대해 검증을 강화하는 등 업무를 개선하시기 바람

(19) 전자금융기반시설 취약점 조치이행 미흡

전자금융기반시설 및 홈페이지에 대해 평가전문기관과 합동으로 평가반을 구성하여 취약점 분석·평가를 정기적으로 실시하고 있으나

2020.7.1.~2020.10.30. 기간 중 2020년도 전자금융기반시설 취약점 분석·평가를 실시하여 발견한 취약점 ○○○건 중 1개월 내 조치한 건은 ○○에 불과하고, 나머지는 2021.3월말까지 조치 완료하기로 내부보고 하였는데도 동 기한까지 이행 완료한 건은 ○○에 그치는 등 취약점 제거 조치가 지연되어 중요 취약점에 장기간 노출되고 있으므로

즉시 조치할 수 있는 건은 조속히 처리하여 이행률을 높이고, 조치이행 계획에 맞추어 처리를 완료하도록 업무를 개선하시기 바람