경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 흥국생명보험㈜

2. 제재조치일 : 2025. 1. 23.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 19건, 개선사항 29건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) A 협의회 인력 및 비용 지원 부적정

태광그룹은 계열사들의 경영 효율성을 제고하기 위해 'A 협의회'를 설치·운영하고 있고, 흥국생명보험㈜(이하 '회사')는 A 협의회에 인력 및 비용을 지원하고 있으나,

A 협의회가 회사의 경영 효율성 제고 등을 위한 방안을 검토하여 제시하거나, 계열사간 시너지를 높이기 위한 전략을 마련한 문서, 의견을 회사에 제공한 이력이 없으며,

한편, 회사는 금융감독원의 과거 지적사항*에 대한 정리보고서(2020.1.22. 제출)에서 그룹 사업지원실 등과 인력 파견, 임대차 계약 진행시 협의 내용 및 처리 경과 등을 문서화하여 유지하고, 관련 업무처리의 적정성에 대하여 상근감사위원 및 준법감시인이 주기적으로 점검하겠다고 보고하였으나,

* '대주주 및 계열사 관련 업무에 대한 내부통제 미흡' 지적사항(2019.7.26. 통보)

2020년 이후 인력 파견 등에 대해 협의한 문서가 없으며, 상근감사위원 및 준법감시인이 주기적으로 점검한 실적도 없으므로,

앞으로 A 협의회 인력 파견, 비용 지원과 관련하여 필요성 여부에 대해 충분히 검토하고 관련 근거를 보관하며, 감사실, 준법감시부 등이 해당 업무의 적정성에 대해 점검할 필요가 있음

(2) 회사 내규 운영의 부적정

회사는 조직 운영 등에 필요한 내규를 '정관', '규정', '준칙', '사무취급요령' 등의 명칭으로 다양하게 제정·운영 중인데, 이 중 일부는 내규간 상충되는 내용 또는 강행규정에 반하는 내용을 담고 있는 등의 문제점이 발견되었으므로 앞으로는 회사 전체 내규에 대한 정합성 검증 등을 통해 관련 내규를 정비할 필요

① (내규의 상충 및 강행규정 위반) 이사회의 결의방법과 관련하여 '이사회 규정' 및 '지배구조내부규범'이 '정관'과 상충*되고, 이는 「상법」**에서 규정한 결의요건을 완화하는 것과 다를 바 없으므로 해당 내규를 개정할 필요

* '정관'과 달리 '이사회 규정' 및 '지배구조내부규범'은 가부동수시 이사회 의장에게 결정권(casting vote)을 부여하여 의결정족수를 다르게 규정

** 「상법」 제391조 제1항 : 이사회의 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수로 하여야 한다. **그러나 정관으로 그 비율을 높게 정할 수 있다.**

② (이사회 내 위원회 규정 개정권한) 회사 내 각 위원회 규정의 제·개정 권한을 기획관리팀이 보유하고 있고, 관련 규정 제·개정시 전문성이 있는 담당 부서의 의견을 반영할 수 있는 절차가 마련되어 있지 않아 이를 누락할 가능성 및 문제 발생시 책임소재가 불분명할 우려

(3) 본사 사옥 관리 및 운영의 부적정

회사는 서울시 종로구 신문로 소재 본사 사옥(지상 24층, 지하 7층 건물)을 회사가 직접 사용하거나 계열사 및 일반기업 등에 임대*하고 있으며, 본사 사옥 임대를 통해 2022년의 경우 임대료 ○○○원, 보증금 운용수익 ○○○원의 수익을 수취하는 등 회사 손익 개선에 상당부분 기여하고 있으나,

* 전체 면적 중 19.5%는 회사가 사용하고, 77.6%는 임대('23.3월말 기준)

본사 ○○층을 회장실, 대표이사실, VIP 접견실 등의 용도로 사용하였으나, 2012.3월 이후 회장실을 사용하지 않고 있고, 2016.6월 이후 대표이사실도 사용하지 않는* 등 2016.6월 이후 ○○층을 별다른 활용방안 없이 비워두고 있어,

* '23.4월말 현재 대표이사실은 본사 ○○층에 위치

2018.7월 ~ 2023.4월 기간 중 총 ○○○원의 기회손실*이 발생하는 등 본사 사옥이 효율적으로 활용되지 못하고 있으므로 이에 대한 활용방안을 강구할 필요

* 본사 사옥 ○○층의 임대료 및 보증금으로 추정

(4) 조치요구사항에 대한 정리보고서 이행 미흡

회사는 검사 조치요구사항에 대하여 합당한 조치를 취한 후 감사실에서 조치결과를 정리하여 정리보고서로 금융감독원에 제출하고 있고, 현지조치사항에 대하여는 조치결과를 상근감사위원에게 보고하도록 하고 있으며, 관련부서는 이때 마련한 내부처리절차 등 조치사항을 지속적으로 이행하여야 하고, 감사실은 동 이행 여부를 점검하여야 하나

2020.1.22. 정리보고서를 제출한 '대주주·계열사 관련 업무처리의 적정성'[1]에 대하여 상근감사위원 및 준법감시인이 매분기 점검하기로 하였으나, 정리보고서 제출 이후 한 차례도 시행하지 않는 등 금융감독원의 검사 조치요구를 통하여 회사가 조치한 사항 중 다수의 사항이 제대로 이행되지 않거나 이전과 동일하게 업무를 처리하는 등[2] 이행 상황이 미흡하며,

1) 2019.7.26. 조치사항(경영유의사항) 통보
2) 물품지급내역서에 '지급대상'을 기재하기로 하였으나 기재상태 미흡, 업종별 신용공여한도 산출시 비운용자산 등 제외하기로 하였으나 여전히 포함 등

현지조치사항에 대한 이행 여부를 확인·보고한 문서를 보관하지 않는 등 현지조치사항 이행 여부에 대해 체계적으로 관리하지 않고 있으므로*

* 회사는 금융감독원의 현지조치사항 이행 여부 확인 요청이 있은 후, 감사실 내 관련 문서가 보관되고 있지 않음에 따라 회사내 각 부서에 '금감원 검사결과 현지조치사항 개선 및 이행자료 제출 요청'(2023.3.17.) 공문을 발송하여 자료 재수집

검사 조치요구사항에 대하여 정리보고서를 제출한 사항들이 지속적으로 충실히 이행될 수 있도록 관련부서의 업무절차에 대한 점검을 정기적으로 실시하고, 검사 후 조치결과에 대한 보고자료 등을 문서관리시스템에 등재하는 등 충실히 보존·관리할 필요가 있음

(5) 이사회 및 위원회 운영의 부적정

㈎ 이사회 및 위험관리위원회 운영에 관한 사항

회사의 이사회 및 산하 4개의 위원회* 운영과 관련하여 아래와 같은 문제점이 있으므로 앞으로 관련 업무 수행에 유의할 필요

* 보수위원회, 감사위원회, 임원후보추천위원회, 위험관리위원회

① (자료제공 기간) 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제15조는 정관 또는 내규 등에서 달리 정한 바가 없는 경우, 사외이사가 충분한 시간을 가지고 안건을 검토할 수 있도록 사외이사에게 이사회 등의 회의자료를 회의 개최 2주일 전까지 제공하도록 하고 있으나,

회사의 정관 및 일부 위원회 규정은 자료제공 기간을 지나치게 짧게 규정*하여 충분한 안건 검토가 이루어지지 않을 우려가 있으므로 관련 현황을 파악하여 이를 보완할 필요

* (사례) 이사회: 1일전, 감사위원회 : 3일전

② (이사회 등 운영) 이사회는 경영진을 감시·감독하고 회사의 중요한 의사결정에 참여하는 것이 주된 역할인 만큼 의사결정 과정의 투명성이 확보되어야 하는데도,

회사는 이사회 의사록을 작성함에 있어 이사의 발언내용 및 의견 등을 지나치게 간략*하게 기록하고 있고 특히, 위험관리위원회 및 보수위원회의 경우 논의내용이 의사록에 기재된 사례가 1건에 그치고 있으므로 이사회 및 이사회 내 위원회 운영시 위원별 발언 내용을 구체적으로 의사록에 남기는 등 의사결정 과정에 대한 기록관리를 철저히 할 필요

* 안건 토의 내용에 대한 구체적 기재 없이 “충분한 토의가 끝나자~” 등으로 기재

또한 「위험관리위원회규정」 제6조에 따르면 위험관리위원회는 의장이 긴급한 필요성을 인정하는 경우에만 서면개최가 가능하다고 규정하고 있음에도, 동 필요성을 인정할만한 근거 없이 검사대상 기간 중 6회 서면개최를 하고 위원의 의견을 기록하지 않았으므로, 향후 위험관리위원회는 대면개최를 원칙으로 하되, 긴급한 상황에서 서면결의를 하는 경우에도 위원별 찬반 뿐 아니라 의견을 포함한 회의록을 작성할 필요

일부 이사회 및 이사회 내 위원회*의 경우 상정된 안건 대비 회의 시간이 너무 짧은 점을 감안할 때 안건에 대한 실질적인 논의가 부족했을 수 있으므로 전반적인 이사회 및 위원회 운영의 적정성을 점검하여 미흡한 부분을 보완할 필요

* 2019. 6. 25. C에서 개최된 이사회(11:00, 보고안건 1건, 결의안건 4건), 감사위원회(11:10, 보고안건 1건), 위험관리위원회(11:20, 결의안건 2건, 보고안건 3건)는 오전 11시부터 10분 단위로 개최

③ (사외이사 선임) 회사는 임원후보추천위원회의 사외이사 추천의 기초가 되는 사외이사 후보군을 별도로 관리하지 않고, 필요시 인사실장 등이 주요주주 등의 추천을 받아 사외이사 후보를 임원후보추천위원회에 추천하는 방식으로 사외이사를 선임

이는 대주주와 관련 없는 외부인사를 이사회에 참가시켜 대주주의 독단경영과 전횡을 사전에 차단하고자 하는 사외이사 제도의 취지에 배치되는 것이므로 임원후보추천위원회의 사외이사 추천의 기초가 되는 사외이사 후보군을 별도로 관리하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요

㈏ 위험관리심의위원회 운영에 관한 사항

내규 「위원회 규정」 제16조, 제17조에 의하면 위험관리심의위원회*는 위험관리위원회 부의안건, 위험 한도 및 투자한도 등을 심의하고, 심의내용에 대해 출석한 위원의 기명날인을 받은 회의록을 작성하여 대표이사에게 보고하여야 하나

* 위원장은 CRO, 위원은 경영기획담당 실/본부장, 자산운용담당 실/본부장, 상품계약담당 실/본부장, CCO, 영업담당 실/본부장이며, 재적위원 2/3이상 출석, 출석위원 과반수이상 찬성으로 결의

동 위원회 위원들의 서명을 받은 회의록 및 의결서가 존재하지 않거나*, 휴가로 공석이었던 위원의 서명을 사후**에 받는 등 실질적인 위원회 운영 및 사후관리가 미흡하며,

* 2019년 제8차 위원회, 2020년 제4차 위원회, 2020년 제5차 위원회
** 2022년 제9차 위원회, 제10차 위원회

상기 위원회 개최 및 결의내용 등을 대표이사에게 보고하지 않은 사실이 있으므로 동 위원회 의사결정체계 및 사후관리 관련 내부통제 프로세스를 강화할 필요가 있음

㈐ **위험관리위원회 운영 규정 및 절차에 관한 사항**

회사는 「보험업감독규정」제7-6조 제2항에 따라 경영상 발생할 수 있는 위험을 실무적으로 종합관리하고, 위험관리업무와 관련하여 이사회 또는 위험관리위원회를 보좌할 수 있는 위험관리책임자와 전담조직(리스크관리실)을 두고 있으나,

내규 「직제규정」[별표2] 사무분장에 위험관리위원회를 보좌할 수 있는 전담조직인 리스크관리실의 업무에 위험관리위원회 운영에 관한 사항 등이 명시되어 있지 않으며,

또한, 위험관리위원회 결과보고 등 중요사항에 대하여 보고규정 또는 위임전결규정*이 없이 업무를 수행하고 있고,

* 위험관리위원회 업무 담당팀(리스크관리팀)에서는 중요사항이라고 판단하여 구체적인 위임전결근거 없이 해당 문서를 대표이사 결재

위험관리위원회를 보좌하는 위험관리운영위원회는 위험관리위원회로부터의 위임기준이 없어 위임체계가 불명확하므로,

관련 규정에 따라 명확한 업무처리가 이루어질 수 있도록 위험관리위원회 운영에 관한 사항을 직제규정에 명확히 명시하고, 위험관리위원회 결과보고 및 위험관리운영위원회 위임규정 등에 대하여 대표이사 보고, 위임전결 규정 등을 마련하여 운영할 필요가 있음

(6) 위임전결규정 체계 개편 및 운영 강화

㈎ **자산운용본부 위임전결 규정에 관한 사항**

내규 「위임전결규정」 제6조에 따르면 각 직위자는 전결권 중 일부를 대표이사의 승인을 받아 하위직위자에게 위임할 수 있도록 하고 있으며, 부서장 전결사항 역시 실장(본부장)의 승인을 받아 미보임자 등에게 재위임을 할 수 있도록 정하고 있으나,

2022.4.15. 이후 아래와 같이 위임전결규정을 하향 조정하여 중요한 의사결정과정에서 경영진 또는 부서장의 역할이 축소되어 대표이사에게 보고하지 않고 회사의 중장기 자산운용전략을 수립하거나, 금전사고 발생 및 개인정보 · 신용정보 유출이 우려됨

① 자산운용본부 관련 위임전결 규정 중 중장기 자산배분 전략, 자산운용 연간 사업계획 수립, 계열사 주식 및 채권의 취득처분 등 주요사항에 대한 대표이사 전결사항이 2021.3.29. 기준 8개에서 2022.4.15. 이후 실·본부장 전결로 하향 조정되어 1개로 축소

② 2022.4.14.일까지는 신용등급 A+이하 채권 취득시 실·본부장 전결을 받았으나, 2022.4.15.일부터는 신용등급 BBB+이하 채권 취득시에만 실·본부장 전결을 받도록 하여 특별한 사유 없이 전결 기준을 완화하였고, 원금보장형 단기금융상품 운용 시 금액과 상관없이 팀장 전결로 하향 조정하여 운영

③ 유가증권 관리* 및 투자업무 중 금액이 낮은 경우**는 미보임자인 '과장' 전결로 운영하고 있고, 변액업무 중 일부는*** '차장'(변액담당 상급자)으로 전결권을 운영하고 있으며, 개인금융업무 중 개인정보인 대출자 주소관리나 신용정보 제공 및 관리에 관한 사항 등에 대하여 '대리'를 전결권자로 위임하여 운영하여 금전사고 및 개인신용정보 유출 등 발생 시 적절한 대응이 어려울 가능성이 있음

* 채권(어음 등 포함)의 만기상환, 수익증권 및 투자일임 계약의 만기상환 등
** 원화 채권(A⁻등급 이상 회사채) ○○원 미만의 취득 및 처분, 외화표시 KP물 A⁻이상, 10mil 미만 등
*** 위탁운용사 자금배분(운용지시서), 계정간 거래내역 및 유동성관리, 신탁규약 및 투자일임계약 계약 체결 등

㈏ 위임전결 규정상 '중요사항'과 '일반사항'구분에 관한 사항

회사는 대표이사가 권한의 일부를 임직원에게 위임하는 경우 위임대상 업무를 내규 등에 명확히 할 필요가 있음에도,

내규 「위임전결규정」 별표1에서 총 23개 단위업무를 '중요사항'과 '일반사항'으로 구분하고, '중요사항'은 대표이사 혹은 담당임원으로, 일반사항은 실장·본부장 혹은 팀장을 각각 전결권자로 지정하였으나, '중요사항' 및 '일반사항'에 대한 세부적인 업무내용을 정의하거나 이에 대한 업무예시 등을 제공하지 아니하여 각 사항에 대한 책임의 한계가 불분명하므로

내규 「위임전결규정」에 '중요사항' 및 '일반사항'을 정의하고, 판단 근거로서 부서별 업무 특성에 맞게 세부 업무예시를 제시하는 등 표현이 불분명한 위임전결 기준을 명확하게 운영할 필요가 있음

㈐ 신규상품 개발시 대표이사 결재에 관한 사항

내규 「위임전결규정」에 따르면 신규상품 개발시 대표이사의 결재*를 받아야 함에도,

* 종전 상품개발위원회(위원장: 상품담당실장) 의결사항이었으나, 2019.2.1. 위임전결규정 체계를 개편하면서 대표이사 결재사항으로 변경됨

2019.2.1.~2023.4.28. 기간 중 총 ○○○건(주보험 ○○○건, 특약 ○○○건)의 신규상품 개발시 대표이사의 결재를 받지 않고 상품업무실장 전결로 처리하고 있으므로

「위임전결규정」에 따라 위임전결 기준이 명확하게 운영될 수 있도록 정기점검 등을 실시하고, 규정 변경시 내용 확인·전파에 대한 책임자를 지정하는 등 관련 절차도 강화할 필요가 있음

㈑ 신탁업무의 직제규정 등에 관한 사항

내규 「직제규정」[별표2] 신탁팀 직제에는 "신탁 재산 리스크 검토 위원회"가 존재하나, 「위원회 규정」[별표1] 에는 관련 위원회 규정이 없으며, 2008.5.23. 신탁업무인가 이후 현재까지 "신탁재산 리스크 검토 위원회"는 단 1회*도 개최하지 않았으므로,

* 신탁업인가 시 신탁재산 리스크 검토 위원회를 개최하여 위탁자 일임형 신탁업무 운영의 안정성을 확보하고자 해당 위원회를 추가하였으나 해당 업무를 현재는 수행하고 있지 않아 신탁재산 리스크 검토 위원회를 단 한번도 개최한적 없음

주기적으로 위원회 개최 여부 및 필요성을 점검하고, 현재 운영하지 않는 불필요한 위원회 규정을 업무에 맞게 관리할 수 있도록 관련 절차를 개선할 필요가 있음

(7) 시재관리 업무 강화

내규「사인관리규정」,「금고관리준칙」 및「회계규정」에 따라 각각 인감, 금고 및 계좌를 관리하도록 정하고 있으나, 아래와 같이 시재관리에 미흡한 점이 있어 관련 규정에 맞게 운영될 수 있도록 절차를 강화할 필요가 있음

㈎ 사인관리에 관한 사항

① 내규 「사인관리규정」 제10조에 따르면 사인별로 관리책임자 및 위임관리자가 관리하여야 하며 사용할 때 이외에는 자물쇠가 있는 견고한 용기 또는 서랍에 보관토록 하고 있으나,

검사착수일 현재 사인을 자물쇠가 있는 견고한 용기 또는 서랍에 미시건*한 채로 보관하고 있으며, 대표이사 직인 1개**를 상시로 회사 외부 신용정보회사에 보관하고 있어 외부 신용정보 회사가 임의로 대표이사 직인을 날인 할 우려가 있음

* ㉠ 총무팀장은 직인을 사용하지 않는데도 1호 사명인, 1호 계인, 2호 계인 및 대표이사 2호 직인(사용인감)을 서랍장을 미시건한 상태로 관리
㉡ 자산운용본부장은 본부장실의 잠금을 소홀한 상태로 자산운용본부장 직인(2개)이 보관되어 있는 자물쇠가 있는 용기를 잠그지 않았음
㉢ 개인금융팀장이 관리하는 대표이사 12호 직인 및 퇴직연금영업팀장이 관리하는 대표이사 17호 직인을 서랍장을 미시건한 상태로 관리

** 개인금융팀장은 대표이사 5호 직인을 직접 관리하지 않고 신용정보회사와의 업무위탁계약에 따라 위탁회사에서 관리

② 내규 「사인관리규정」 제5조에 따르면 총무담당 부서장은 사인관리부를 비치하여 모든 사인의 인영(印影), 사용범위, 등록일자 등 필요한 사항을 등록하여 그 보관 및 수급을 명확히 하여야 하는데도, 현재 사용중인 자산운용본부 인장과 사인관리부 현황이 불일치*한 상태로 관리하였음

* 사용중인 자산운용본부 인장은 2개이나, 사인관리부에는 1개는 등록, 1개는 폐기 상태

㈏ 금고관리에 관한 사항

① 내규「금고관리준칙」에는 금고보관물품 관리목록에 관한 규정이 없어 회계팀 및 소비자지원팀을 제외하고는 금고보관물품에 대하여 관리목록이 없고, 미사용 물품에 대한 별도의 폐기 절차 등이 마련되어 있지 않아 금고에 미사용 인장 등이 보관*된 채로 관리되고 있음

* ㉠ 미사용 통장 및 사인관리부에도 없는 미사용 인장 5개를 자산운용본부의 금고에 보관
㉡ 사용 해지된 통장과 OTP, SPC 법인명의 도장을 신탁팀의 금고에 보관

② 인사발령으로 팀명 및 담당자 등이 변경되었음에도 총무팀 및 자산운용본부 금고의 담당자 등이 현행화 되어 있지 않았음

③ 「금고관리준칙」 제3조에 따라 관리대장은 금고에 보관하여야 하나, 관리대장을 금고에 보관*하지 않았음

* 소비자지원팀은 서랍에 시재관리대장, 개인정보파기대장, 전도금수령 관리대장을 보관 중임에도 별도의 잠금장치를 마련하지 않았음(시재검사 이후 '23.4.11 금고를 구비하여 대장 등 보관)

④ 시재관리대장에 담당자명을 기재하지 않거나* 금고 개폐에 대한 관리대장을 별도로 마련하지 않은** 경우가 있어 사고 발생시 책임소재 파악에 어려움이 존재할 수 있음

* 소비자지원팀 ** 신탁팀

⑤ 흥국생명 본사 금고에는 통장, OTP, 사채권, 등기부등본 등을 보관하고 있음에도 CCTV*등을 설치하지 않은채로 관리·운영하고 있음

* 반면, 흥국생명 본사 금고 ○○개는 CCTV로 상시 금고사용 및 출입 등을 모니터링

(8) 협력업체 계약업무 운영 강화

가. 내규 「계약사무처리규정」에 따라 물품의 구매 및 용역, 시설공사, IT사업 등 전반적인 계약사무 운영을 하고 있으며, 동 규정 제38조 제1항에서는 수의계약 체결이 가능한 예외사유를 규정하고 있으나 수의계약 체결 가능 예외사유가 조항별로 중복* 되어 있거나, 서로 상충**하고 있으며,

* 1. 회사의 기업이미지 통일 및 표준화계획 또는 통일성·일관성을 유지할 필요가 있거나 비밀리에 할 필요가 있다고 판단될 경우
2. 회사의 경영 정책상 불가피한 사유가 있다고 판단되는 경우
3. 긴급하여 경쟁에 부칠 여유가 없거나 비밀리 할 필요가 있는 경우

** 동 규정상 수의계약 사유를 열거하면서 제38조제1항제8호에서는 “예정가격이 ○○○원을 초과하지 아니하는 공사계약이나, ○○○원을 초과하지 아니하는 기타계약을 체결하는 경우”, 제38조제1항 제9호에서는 “제8호 이외의 계약으로서 예정가격이 ○○○원을 초과하지 아니하는 경우” 수의계약이 가능한 것으로 정하고 있으나 동 규정상 “기타계약”에 대해서는 정의하고 있지 않아 공사계약 이외 계약에 대해서는 어느 규정을 적용하여 수의계약을 진행할지 여부가 모호함

단가 및 포괄계약을 갱신하면서 동일한 업체와 동일물품에 대한 재계약 시 수의계약이 가능하도록 정하고 있는* 등 수의계약가능 범위를 넓게 설정하여 일반경쟁 입찰이 아닌 수의계약으로 체결되거나, 「계약사무처리규정」 상 모호**한 표현 등으로 인하여 경쟁업체와의 적정가격비교 등 검토절차 없이 계약사무가 처리되고 있으므로,

* 제38조(수의계약) 제1항 제15호 : 단가 및 포괄계약을 갱신하면서 동일물품에 대해 동일한 업체와 재계약을 하는 경우
** 제40조(견적서의 징구) 계약의 성질상 타인으로부터 견적서를 징구하기 곤란~(이하 생략)

동 규정 제38조 제1항 중 중복되거나 상충되는 조항을 정비하여 명확히 하고, 독점적 공급자와 거래하는 예외적인 경우를 제외하고는 수의계약 시에도 최소 2인 이상으로부터 견적서를 제출받아 가격비교를 실시하도록 규정하는 등 관련 절차를 강화할 필요가 있음

나. 회사는 외부 협력업체 등과 계약을 체결함에 있어 아래와 같이 내규 「계약사무처리규정」상 수의계약 조건, 계약서 작성 생략 조건 등을 준수하지 않거나(①~②), 충분한 가격비교를 실시하지 않은 사례(③~④)가 있으므로 관련 업무처리절차를 강화할 필요가 있음

① 회사는 경비업체 회사 D와의 무인경비용역에 대하여 본사차원에서 계약을 총괄하지 않고 각 지점별로 계약체결 및 용역비용을 지급하다가, 전사차원(본점·지점포함)에서 회사 D와 ○○○원 상당의 포괄(수의)계약을 진행하였으나,

동 계약은 진행 당시 내규 「계약사무처리규정」상 수의계약 조건*에 해당하지 않아 일반경쟁입찰로 계약이 진행되어야 함에도 수의계약으로 계약을 체결하였음

* 제38조(수의계약) 제1항 제8호: 예정가격이 ○○○원을 초과하지 아니하는 공사계약이나, ○○○원을 초과하지 아니하는 기타계약을 체결하는 경우

② 회사는 회사 E와 PC 등 사무기기 렌탈계약을 체결하였고, 동 계약 종료 후 렌탈계약을 연장하면서 계약서 작성 생략 대상*이 아님에도 계약서를 작성하지 않고 ‘계약 합의서’만으로 수의계약 형태로 계약을 연장한 사실이 있음

* 「계약사무처리규정」제8조에 의하면 계약금액이 ○○○원 미만인 경우, 국가 및 지방자치단체 등과 계약을 체결하는 경우, 경매에 부치는 경우 등에 대해서는 계약서 작성 생략이 가능하도록 규정

③ 회사는 약관, 방카상품, 안내장 등 인쇄용역과 관련하여 일반경쟁입찰을 통하여 회사 F 및 회사 G와 계약을 최초 체결한 후 현재까지 총 6차례 1년 단위로 단가 변동 없이 동 계약을 지속 갱신하였으나,

2개 인쇄업체와의 연간 거래금액의 합계는 ○○원 이상으로 경쟁업체와의 적정 가격 비교검토를 실시하지 않은 사례가 있음

④ 회사는 사무용가구 구매 및 이전설치 포괄계약 업체선정과 관련하여 회사 H와 수의계약을 체결하고, 그 후 계약을 지속 갱신하면서 갱신시 제품가격 인상 및 인건비 상승 등이 있었음에도 경쟁업체와의 적정가격 비교 등 검토절차 없이 계약을 갱신한 사실이 있음

(9) 보험설계사에 대한 관리·감독 강화

회사는 2023.3월말 기준 총 ○○개 지점 등의 산하 관리자형 설계사 ○○명*, FC ○○명의 모집 조직을 운영하고 있는 바, 해당 보험설계사 등의 관리·감독과 관련하여 아래와 같은 사실이 있으므로 이를 개선할 필요할 필요가 있음

* 지점장 등 ○○명, FC소장 ○○명, 팀장 ○○명

① 회사는 매년 위임직 지점장에 대한 중도해지 및 재위임 여부를 심사하고, 지점에 대해서도 영업평가를 실시하고 있으나,

지점장에 대한 중도해지 및 재위임 기준*에는 소비자보호와 관련한 평가항목이 없고, 지점에 대한 영업평가 기준에는 소비자보호와 관련한 평가항목이 5% 수준으로 타 항목에 비하여 비중이 낮으므로,

* 지점 영업평가 항목 : 실적, 유지율, 조직, 불판율, 채산성

앞으로 위임직 지점장 및 지점 영업평가 시 불건전영업행위 및 소비자보호 등과 관련한 성과도 적절히 반영될 수 있도록 관련 업무처리 기준과 절차 등을 개선할 필요가 있음

② 회사는 보험설계사가 이직 등으로 해촉시 해당 보험설계사가 모집한 보험계약 관리 및 수금업무를 타 보험설계사에게 이관시키고 있으나, 이관 관련 기준 및 지침이 마련되어 있지 않아 위임직 지점장이 모집경력이 없거나 부족한 신규위촉 설계사에게 계약 관리 및 수금 업무 등을 이관할 수 있어 소비자 권익 침해 등이 우려되므로

앞으로 보험설계사 해촉 등에 따른 계약이관 및 수금관리 기준을 마련하고 실적, 불완전판매비율 등을 고려한 적정 자격을 갖춘 보험설계사에게 계약이 이관될 수 있도록 합리적 기준을 마련하여 운영할 필요가 있음

(10) 책임준비금 외부검증을 위한 독립계리업자 선정방식 개선

회사는 책임준비금의 적정성을 검증하기 위한 독립계리업자 선정과 관련하여 여러 평가지표*들을 설정하여 운영하고 있으나,

* 신속성, 정확성, 제안부분, 검증비용

상기 평가지표 중 가장 큰 비중을 차지하는 계량지표(정확성)가 회사 산출 책임준비금과의 오차를 기준으로 측정되어, 회사가 계리법인의 검증능력을 잘못 파악할 우려*가 있으므로 평가지표를 재검토할 필요가 있음

* 오차를 "표본 계약에 대한 회사산출 책임준비금 - 표본 계약에 대한 계리법인산출 책임준비금"으로 정의하고 있는바, 회사산출 책임준비금에 오류가 있을 경우 계리법인이 책임준비금을 적정하게 산출하더라도 오차가 커질 수 있음

(11) 대손상각 업무처리 내부통제 강화

내규「대손상각업무규정」제8조, 제9조에서는 분기별로 대손상각위원회*를 개최하여 상각대상 채권을 확정하고 금융감독원에게 대손인정 신청을 하도록 규정하고 있으나,

* 위원장 : 자산운용본부장, 위원 : 감사실장, 리스크관리팀장, 회계팀장, 기획관리팀장

회사는 2022.7.7. 임원회의를 통하여 대손상각위원회를 폐지하고 대손상각 업무를 팀장 전결사항으로 하향 조정하고, 투자위원회 사후 보고사항으로 변경하였음에도,

관련 내규인「대손상각업무규정」및「투자위원회규정」에 동 내용을 반영하지 아니하여 2022.3분기, 4분기 대손상각 처리 및 금융감독원에 대손신청 시 투자위원회에 보고하지 아니한 사실이 있으므로

상각대상 채권에 대한 충분한 책임심의 등을 위해 대손상각업무의 전결권자를 업무의 중요성을 고려하여 재설정하고, 업무절차 등 변경 시 적시에 규정에 반영하여 운영하시기 바람

(12) 투자자산 심사 및 사후관리 업무 강화

① 내규「투자심사 운영 준칙」제9조 제1항에 따라 심사조직은 투자자산의 법률적 위험을 포함한 심사보고서를 작성 및 보관하여야 하나,

SOC대출자산*에 대한 법원의 압류명령으로 기한이익 상실 사유가 발생하였고, 그 이후에도 준공약정일 연기**로 인한 금융조건이 변경되었는데, 심사의견서 작성 시 이러한 법률위험을 분석 및 기재하지 않았으며, 동 심사의견서를 바탕으로 투자위원회에 부의하지 않은 사실이 있으므로,

* ㈜ 풍력발전사업(2022.6월 심사)
** 동 자산의 원금 상환시작은 준공완료 시점 이후로, 준공약정일이 2022.12월→ 2023.4.30일→2024.9월로 변경됨에 따라 원금 상환시기가 연장됨

앞으로 법률적 위험에 대한 검토 등을 체크리스트에 추가하고 원금 상환 시기에 영향을 주는 요인이 발생할 경우 심사의견서 작성 및 투자위원회 부의하는 절차를 마련하는 등 관련 절차를 강화할 필요가 있음

② 내규「투자심사 운영 준칙」제2조 제1항 및 제13조에 따라 “대출, 유가증권 등의 형태로 기업에 대하여 직접 또는 간접적으로 자금을 지원하는 것”을 ‘투융자’로 정의하고, 투융자 자산에 대해 ‘심사조직’이 분기별 사후 모니터링을 실시하여 투자위원회에 보고하도록 정하고 있으나,

실제로는 대체투자를 제외한 주식, 공모펀드 등의 ‘투융자’ 자산에 대해서는 ‘심사조직’이 아닌 투자기획팀에서 사후 모니터링을 실시하고 있어 내규와 상충되게 운영되고 있으므로

앞으로는 사후 모니터링 대상 자산 및 실시부서에 대한 정의를 명확히 하여 내규에 따라 업무처리가 이루어질 수 있도록 관련 규정을 개정할 필요가 있음

③ 내규「투자심사 운영 준칙」제14조에 따라 외부위탁 위험, 거래상대방의 중요사항 변동 등을 점검해야 하나,

흥국생명이 旣보유한 ‘㉯, ㉰, ㉱ 펀드’의 자산운용사(I 자산운용)가 2022.4월 금융당국으로부터 문책*받은 사실을 인지하지 못하는 등 사후 모니터링이 미흡하였으므로,

* 운용하는 펀드 부실자산의 가치를 과대산출하였으며, 흥국생명은 과대산출한 펀드에 투자하지는 않음

앞으로 거래상대방 위험을 주기적으로 모니터링하는 등 관련절차를 강화할 필요가 있음

④ 내규「투자심사 운영 준칙」제15조 따라 손실(예: 20% 이상)이 발생*한 투자자산에 대하여 해당상품의 지속 보유여부, 상환 및 매각여부, 해당 자산운용사 등에 대한 일정기간 신규투자 제한 등의 조치를 포함한 대응방안을 마련하여 의사결정기구(투자위원회 등)에 보고하여야 하나,

* ㉮ 펀드 : ’22.12말 기준 평가손실 28.5%
㉯ 펀드 : ’22.12말 기준 평가손실 40.8%

손실기준이 예시로 되어 있어 대체투자 자산 등의 손실이 20% 이상 발생하였음에도 불구하고 투자위원회에 보고하지 않은 사실이 있으므로,

앞으로 투자자산 모니터링 시 손실 수준을 명확히 규정하여 실제 손실이 발생할 경우 해당상품 지속 보유여부 판단 및 의사결정기구(투자위원회 등) 보고 등이 적시에 이루어 질 수 있도록 관련 절차를 강화할 필요가 있음

(13) 투자위원회 업무관련 내부통제 강화

① 2022.10월 중 투자위원회 운영 업무가 투자심사팀에서 투자기획팀으로 이관되었음에도 검사착수일 현재 관련 내용을 내규「직제규정」에 반영하지 않고, 동 업무를 투자심사팀이 여전히 수행한 사실이 있으며,

* 2022.10월 일상감사 사항(투자위원회) 부의 현황 보고의 건에서 투자심사팀이 투자위원회 관련 업무를 수행한 것으로 보고

회사는 내규「위원회규정」에 따라 투자자산별 배분 계획 변경 및 자산운용 전략에 관한 사항 등에 대하여 분기 1회 자산운용위원회를 개최하도록 하고 있으나, 2022.2~4분기 중 자산운용위원회를 개최하지 않았으며,

동 규정 제18조에 따라 투자위원회에서 심의된 의안은 대표이사 결재를 받은 후 즉시 해당부서에 통보하여 시행하여야 함에도, 총 2건*의 투자위원회 심의 건에 대하여 대표이사의 결재를 받지 않은 사실이 있으므로,

* 만기 매칭형 레버리지 채권형 펀드 투자의건(㈜ 펀드)(2023.3.23.), 글로벌EMP 주식형 위탁운용사 선정의 건(2023.3.23.)

조직 및 업무 개편 시 업무인수인계 및 관련 내규 개정을 신속하게 진행하고, 내규에 따른 위원회 개최 및 보고 절차를 철저히 준수하도록 관련 업무절차를 강화할 필요

② 내규「위원회 규정」및 동 규정 [별표1]에서 2022.12.31.까지 투자위원회에 리스크관리담당 부서장을 필수 참석인원으로 정하였으나,

2023.1.1.「위원회 규정」을 개정하면서 CRO 또는 리스크관리담당 부서장을 필수 참석인원에서 제외하여, 투자위원회 의결시 리스크관리부서의 의사가 반영되지 않을 가능성이 있으므로 CRO 또는 리스크관리담당 부서장이 필수적으로 투자위원회에 참여할 수 있도록 개선할 필요

③ 회사 내규「감사위원회직무규정」제5조 및 동 규정 [별표 제1호]에 따르면 위원회 부의 안건을 월별로 사후 일상감사할 수 있도록 규정*하고 있어,

* 「감사위원회직무규정」 제5조 제1항 : 일상감사방법은 임원급 이상이 결재하는 사항에 대하여 상근감사위원이 그 내용을 사전 또는 사후적으로 검토하고 필요시 의견을 첨부하는 방식으로 실시한다. 단, 대표이사를 제외한 임원급이 결재하는 사항에 대하여는 감사보조조직의 장에게 위임할 수 있다.

검사기간 중 투자위원회에 부의한 ○○건*에 대한 일상감사를 사전에 실시하지 않고 당월 투자위원회 종료 후 차월말 일괄하여 사후 일상감사를 실시하고 있어, 투자위원회 안건에 대해 법규 또는 내규 위반이 발생하더라도 사전검토가 적정하게 이루어지지 않을 가능성이 있으므로

* 2018.8.2 ~ 2023.2.23 월별 투자위원회 부의 건

투자위원회 안건의 일상감사는 사전에 건별로 이루어질 수 있도록 하는 등 관련 절차를 마련하여 내부통제를 강화할 필요가 있음

(14) 자산운용본부 업무 편제 독립성 강화

내규「유가증권 운용규정」제6조 및 제7조에 따르면 유가증권 운용(Front Office)과 사후관리(Back Office) 업무*를 별도로 구분하고 있으며, 분리된 체계를 유지하도록 정하고 있고, 금감원 보험회사 위험기준 경영실태평가(RAAS) 매뉴얼에서도 투자 조직은 이해상충 방지를 위해 운용조직(Front), 심사조직(Middle), 사후관리조직(Back) 및 리스크관리조직으로 각각 독립적으로 운영하도록 하고 있으나,

* Front Office : 투자의 운용을 담당하며 시장정보를 수집, 분석하여 위임된 권한 내에서 본인의 판단하에 운용에 대한 의사결정을 함으로써 거래를 실행
Back Office : 거래체결에 따른 현물 인수도 및 자금결제, 회계처리, 내부통제를 담당

회사 내규「직제규정」상 투자기획팀에서 일반계정 유가증권 등 자산운용 업무(Front Office)와 운용자금 결제 등 투자지원 업무(Back Office)를 동시에 수행하고 있어 이해상충 가능성이 있으므로 직무를 명확하게 분리하여 운영할 필요가 있음

(15) 파생상품거래업무 감사 강화

회사는 리스크관리실이 위험관리위원회에 파생금융거래 전략 관련 안건을 부의할 때 일상감사를 거치고 있으나

리스크관리부가 2021년 5차 위험관리위원회에 2022년도 ○○○원 규모의 중장기 선도채권 매입 계획을 보고하였음에도, 이와 달리 2022년 중 ○○○원의 채권선도매입 계약을 체결하고 별도의 보고절차를 수행하지 않은 사실이 있으므로,

파생상품거래가 위험관리위원회 등 의사결정기구에 의해 관리 및 통제될 수 있도록 파생상품거래 업무 관련 감사를 강화할 필요가 있음

(16) 유동성 리스크 관리 강화

① 내규「유동성위험관리준칙」제8조에 따라 유동성 위험 한도보다 높은 수준의 유동성 자산을 유지하고 이를 미달할 경우 조기경보 조치를 취해야 하나, 2022.10~11월은 유동성 자산이 유동성 위험 한도에 미달* 하였음에도 조기경보를 발동하지 않았으며,

* 2022년 하반기 중 유동성 위험 한도 대비 유동성 자산 비율 ('22.10월 : ○○%, '22.11월 : ○○%)

내규「유동성위험관리준칙」제6조에 따라 유동성 위험에 대해 매월 모니터링을 실시하고 지표 악화 시 대응방안 등을 수립하여 위험관리위원회에 보고해야 함에도, 2022년 중 유동성 악화상황을 충분히 인지*하였음에도 불구하고 유동성 위험 관련 대응방안 등을 위험관리위원회에 보고하지 않은 사례가 있으므로,

* 2022년 16차 위험관리심의위원회(2022.12.22개최) 보고 (2022.11월 유동성비율○○%, 수지차비율○○%)
2022년 10차 위험관리위원회(2022.12.29개최) 보고 (2022.9월 유동성비율 ○○%,수지차비율 ○○%)

앞으로 유동성리스크 관련 내부 보고체계를 정비하고, 유동성 한도 모니터링을 통해 한도소진율에 따라 조기경보체계에 따른 대응방안을 적시에 실시하며, 위기상황 관리대책을 마련하는 등 유동성 위험 관리를 강화할 필요가 있음

② 회사는 내규*에 따라 유동성 위험 한도(발생가능지급보험금)를 연 1회 이상 위험관리위원회 승인을 득하여 설정하여야하나 2023년도 한도금액을 별도 설정하지 않았고, 2020~2022년 한도금액을 과소설정**하고 2022년 유동성자산 실적을 과대계상***한 사례가 있으므로,

* 위험관리기준 제12조,제57조 및 유동성위험관리준칙 제6조
** 2020~2022년 유동성위험 한도산정시 2018.3Q～2019.1Q에 대규모로 만기가 도래한 저축성보험금(방카 드림저축 ○○억원) 제외
*** 기준(유동성위험관리준칙 제5조제1항제2호) 외 항목(대출채권·비운용자산·정기예금) 반영, 현재 실적이 아닌 예상수치(저축성판매 예정물량) 반영 등

앞으로 내규상 절차에 따라 유동성 한도를 설정·관리하고, 유동성 한도금액 설정시 설정에 기초가 되는 항목을 명확하게 규정하여 유동성 한도가 자의적으로 설정·운영되지 않도록 관리할 필요가 있음

(17) 대규모 전산시스템 구축 관련 계약체결 및 프로젝트 관리 강화

㉮ 회사 내규 「이사회 규정」에 의하면 '이사회는 회사의 업무집행에 관한 중요사항을 의결하고 그 집행결과에 대한 보고를 받는다'고 정하고 있고, '기타 대표이사가 필요하다고 인정하는 사항'은 이사회에 결의사항 및 보고사항으로 정하여 이사회에 경영상 중요사항에 대한 심의·의결권을 부여하고 있는데도

회사는 '기타 대표이사가 필요하다고 인정하는 사항'에 대한 구체적 기준을 정하지 않은 채 이사회 심의 없이 2021. 11. 회사 J(이하 "수행사"라 함)과 약 ○○○원이 소요되는 차세대시스템 구축 계약을 체결하였고, 이후 진행이 원활하지 않자 2022. 2. 수행사에 사업 정지를 통보하고 2022. 3. 추진일정 등 계약내용을 변경한 바 있음에도 이를 이사회에 보고하거나 의결을 받은 바 없고,

이후 2023. 4. 동 계약을 해제하고 시스템 구축을 중단하였으며 이로 인해 손실*(시스템 구입비용 및 인건비 등)이 예상됨에도 검사종료일까지 동 내용을 이사회에 보고하지 않았으므로

* 매몰비용 추정액 ○○○원(※ 검사기간 중 흥국생명 회계팀 산출 수치)

차세대시스템 구축 등 대규모 전산시스템 구축 추진시 계약체결 및 변경사항(프로젝트 일정 변경, 계약 해제 등)에 대해 이사회 보고 및 의사 결정을 통해 이루어지도록 하는 등 대규모 전산시스템 구축 추진에 대한 관리 및 보고체계를 강화하시기 바람

또한, 회사 내규 「위원회 규정」에 의하면 주요 IT사업 변경 관련 중요사항은 전산운영위원회 심의사항에 해당함에도, 차세대시스템 구축 계약 해제 및 사업 중단 결정을 동 위원회에 상정하지 않았으므로

주요 IT사업 변경 관련 중요사항은 전산운영위원회 심의를 누락하지 않도록 전산위원회 운영을 철저히 하시기 바람

㉯ 회사는 2021. 11. 19. 계약체결시, 내규「계약사무처리규정」에서 정하고 있는 계약보증금 몰수·귀속조항*을 계약서에 반영하지 않고 소프트웨어공제조합이 보증하는 보증서**를 첨부하여 체결하였으나 보증서에는 주계약에 계약보증금 몰수·귀속조항이 없는 경우 실제 손해액만을 보증하는 것으로 규정***하고 있어 계약 미이행시 계약보증금 전액을 즉시 회수하지 못할 리스크를 부담하였고, 2022. 3. 최초 계약내용(구축기간 등)이 변경됨에 따라 보증서 변경이 필요했음****에도 이를 변경하지 않아 보증받지 못할 리스크를 부담하였으므로

* 「계약사무처리규정」 제47조(계약보증금의 반환 및 귀속) 계약담당책임자는 계약상대방이 계약상의 의무를 이행하지 아니한 때에는 계약보증금을 회사에 귀속시켜야 한다.

** 보증기관 : 소프트웨어공제조합, 보증금액 : ○○○원, 보증기간 : 2021. 11. 19.~2023. 6. 21.

*** 소프트웨어공제조합 계약보증서 제3조(보증채무의 이행한도) 조합이 지급할 보증금은 이 보증서에 기재된 보증금액을 한도로 하여 주계약 또는 관계법령이 정하는 바에 따라 보증채권자가 몰수 또는 귀속시켜야 할 금액으로 합니다. 다만, 주계약 등에 보증금의 몰수 또는 귀속조항이 없는 경우에는 보증금액을 한도로 하여 보증채권자가 청구하는 금액 중 실제 손해액(지체상금 제외)으로 합니다.

**** 소프트웨어공제조합 계약보증서 제4조(보증서의 효력상실) 주 계약의 내용에 중대한 변경이 있었을 때는 그때부터 이 보증서 효력은 상실됩니다. 다만, 서면으로 조합의 승인을 받은 경우에는 그러하지 아니합니다.

IT사업 계약체결시 계약서 및 보증사항을 사전에 면밀히 검토하여 귀속·몰수 조항 등 중요사항이 누락되지 않도록 모니터링 및 관리를 강화하고, 계약사항이 변경되는 경우 기존 보증서를 보완하여 계약 미이행으로 인한 리스크를 최소화하시기 바람

또한, 회사 내규「계약사무처리규정」에 의하면, 회사는 체결한 계약을 신의성실의 원칙에 따라 이행할 의무가 있음에도, 차세대시스템 구축 계약서에 명시된 대금을 기한 내 지급하지 않아 지연이자를 부담해야 할 상황을 초래*하였으므로

* 계약서 제8조(대금지급)에서 계약체결 후 수행사 요청시 착수금 ○○○원을 30일 이내 지급하고 지연시 연체이자를 지급하는 것으로 정하고 있음에도 2개월 이상 지급 지연 (단, 2022. 3. 계약변경시 지연 이자를 면제하는 것으로 상호 합의)

IT 계약 이행시 대금지급 등 계약내용을 계약서에 따라 충실히 이행하시기 바람

㉰ 일정지연 등으로 수행사에 공문을 다수 발송한 상황임에도 프로젝트 관리를 위해 필요한 프로젝트변경관리위원회 개최 및 프로젝트 관리시스템 운영이 미흡했고 대표이사 보고가 적시에 이뤄지지 않았으므로(2023. 1. 최초 보고)

프로젝트 추진중 발생하는 주요 이슈 사항은 프로젝트 변경관리위원회를 개최하여 논의하고, 프로젝트 관리 시스템에 등록하여 체계적으로 관리하며, 적시에 대표이사에 보고하는 보고체계를 갖추시기 바람

㉱ 차세대시스템 구축 프로젝트 업체선정 입찰과정(2021.6.25. 홈페이지 공고, 2021.8.5. 제안업체 평가)에서, 내규「입찰업무세부준칙」에서 정하고 있는 평가비중·항목을 조정*하고 내규에서 정하지 않은 평가위원별 가중치(0.33~2배수)를 적용하였는데, 이에 대해 최종 의사결정권자(대표이사)의 결재를 득하지 않고 진행하였으므로

*「입찰업무세부준칙」에서 IT업체 평가기준을 핵심역량평가(00%), 가격평가(00%)로 정하고, 사업의 성격에 따라 각 영역별 배점 비율 조정이 가능한 것으로 규정 → 본건 입찰시 평가비중(핵심역량평가 00%, 가격평가 00%) 및 핵심역량평가 세부항목 조정

프로젝트 성격에 따라 입찰 업체선정 평가 비중·항목 등의 변경이 필요한 경우 사전에 최종의사결정권자의 결재를 득한 후 진행하도록 관련 내규를 정비하여 절차를 강화하시기 바람

㉲ 차세대시스템 구축 계약체결 후 진행이 원활하지 않아 계약해제 예고통지(2023.3.28.) 및 계약해제 통지(2023.4.17.)를 진행하면서, ❶회사는 감사부서 및 준법감시부서의 검토를 거쳐 법무법인을 통해 수행사에 통지하여 계약해제를 위한 사전 검토가 이루어진 것으로 보이나 명확한 승인 절차를 통해 진행되었다고 보기 어려우며, ❷내규「정보기술부문감리준칙」에서 50억 이상 프로젝트는 사외감리를 진행하고 요구정의단계, 설계단계, 종료단계별로 점검하는 것으로 정하고 있어 본 계약해제 예고통지 前 요구정의·설계단계에 대한 감리를 통한 점검이 필요하였으나 이루어지지 않았으므로

❶IT 프로젝트 추진시 계약 미이행·변경 사유 발생시 명확한 승인절차를 거쳐 계약해제 등이 진행되도록 절차를 강화하고, ❷프로젝트 단계별 발생가능한 위험을 미리 파악하여 적절히 대응할 수 있도록 요구정의·설계·종료단계별로 감리업무가 적시에 유기적으로 진행될 수 있도록 내규 및 절차를 강화하시기 바람

(18) IT부문 감사체계 강화

회사 내규「감사위원회 규정」,「감사위원회 직무규정」 및「IT전산감사 준칙」에 의하면 정보시스템 및 내부통제시스템 구축·운영 등에 대해 적정한 IT감사를 실시하여 IT부문의 안정성·건전성을 확보해야 하는데도

㉮ 감사실은 유사한 전산장애 재발을 방지하기 위해 수립한 재발방지대책 이행여부, 대규모 시스템 구축사업 통제 및 전산자료 보호대책 수행 업무의 적정성 등을 적시에 점검하지 않아 전산사고 우려가 존재하고,

특히, 2022. 8. IT부문 정기감사시 차세대시스템 구축사업이 개발 일정 지연, 품질 미흡 등으로 2022년 3월부터 10월까지 약 8개월간 중단되었음에도 주요부서인 PMO*(Project Management Office) 및 차세대시스템팀·차세대Biz팀**을 감사 대상 부서에 포함하지 아니하여 사업 중단 사유 등을 점검하지 아니하였으며

* PMO : 차세대시스템 사업자 선정 및 개발·업무분석·설계·진척·위기관리 등 담당
** 차세대시스템팀·차세대Biz팀 : 차세대시스템 업무요건 정의 등 담당

2023. 3. 차세대시스템 구축 관련 내부감사 진행시 사업자 선정, 계약, 일정·진척·이슈·위기관리 등 동 사업 업무수행의 적정성을 감사 범위에서 제외하여 차세대시스템 구축 중단 및 계약 해제 원인 등을 파악하지 못하였음

또한, 일상감사 대상에 시스템 통합, 전환, 재개발 등 중요 IT사업 추진 시 계약 및 통제, 테스트시 이용자 정보 변환 등을 제외하고 있어 동 업무에 대한 위험성 사전 확인 및 조치가 어려움

따라서, 전산장애 재발 방지대책 이행 여부, IT사업 통제 및 전산자료 보호대책 업무의 적정성 점검 등이 적시에 이루어질 수 있도록 IT 감사를 강화하고

미비되어 있는 대규모 전산시스템 구축 사업에 대한 감사절차, 방법 및 범위 등 세부 감사방안을 마련하여, 중단된 차세대시스템 구축사업에 대하여 PMO 및 차세대시스템팀·Biz팀에 대한 조직(인력), 업무수행의 적정성, 중단 이후 사후조치의 적정성 등을 감사하고 감사 결과를 감사위원회 승인 후 이사회에 보고하시기 바람

또한, IT사업 추진시(시스템 통합, 전환, 재개발 등) 계약 및 통제, 테스트 시 이용자 정보 변환 업무 등에 대한 일상감사가 누락되지 않도록 감사 대상을 보완하여 운영하시기 바람

㉯ IT실은 자체 감사를 시행함에 있어 감사자가 IT업무(IT계약·프로그램 검증 등)를 겸하고 있어 IT감사의 독립성 확보가 어려운 인력 구조로 운영하고 있고,

감사 매뉴얼을 운영하면서 업무중요도를 고려하지 않고 감사 항목 및 점검 주기를 설정하고 있어, 이에 따라 보안감사 등 특정 분야 위주로 자체 감사가 실시되고 있는 실정이므로

IT 자체감사의 독립성 확보를 위해 감사대상 업무를 겸하지 않는 내부 감사자를 지정하고, 업무 중요도를 고려한 감사 항목 및 점검 주기(일·주·월·분기·연간 등)를 설정하여 내규에 반영하고, 이를 통해 적시에 정기적인 자체감사를 실시하여 내부통제 미흡으로 인한 사고 발생 가능성을 최소화하시기 바람

(19) 전산장애 사후관리 강화

회사 내규 「장애관리 준칙」에 의하면 전산장애 발생시 내부 협의체*에서 발생 원인, 재발방지 대책의 적정성 및 이행 여부, 장애 지수(정도) 산정**의 타당성 및 서비스 품질수준 평가(SLA : Service Level Agreement) 반영 여부 등을 검토해야 하나

* 흥국생명 장애 협의체(구성 : IT부서장, 장애 관리자·처리자, 장애 연관 부서장, 담당 BA 등)
** 업무영향 정도 및 장애 심각도 정도(장애시간, 영향건수, 금전사고)로 장애 지수 산정

전산장애가 발생하였음에도 상기 항목을 적정하게 검토하지 않은 사실 및 이로 인한 장애 지수 오산정 등으로 IT 아웃소싱 업체에 대한 평가(인센티브·패널티 등) 오류 가능성이 있으므로

IT실은 정기적으로 전산장애 발생 현황 및 장애 협의체 심의 결과를 전산운영위원회에 부의하는 절차를 마련하시기 바람

감사실 및 장애 협의체는 그간 전산장애건에 적용한 장애 지수(검사대상기간 이후(2018. 7. 1.~ 발생 건)를 재검토·산정하고, 이를 반영하여 IT아웃소싱 업체에 대한 인센티브 및 패널티를 재정산하시기 바람

나. 개선사항

(1) 보험금심사팀의 성과지표(KPI) 불합리

금융감독원은 2017년 종합검사에서 보험금심사팀의 성과지표(KPI)에 보험금 지급 거절을 유발할 수 있는 '위험률차손익', '생존급부 문제고객관리' 등이 포함되어 있어 보험금 지급 심사업무의 공정성을 저해할 우려가 있음을 이유로 보험금심사팀의 성과지표를 합리적으로 개선할 것을 지적(현지조치)하였으며,

이후 회사는 보험금심사팀의 성과지표를 정비하여 상기 항목을 제외하였으나, 2021년~2022년 기간 중 재차 '위험률차손익' 및 '생존급부부당청구방지' 등의 항목을 보험금심사팀의 성과지표에 포함시켜 운영하고 있으므로,

보험금 지급 심사업무의 공정성을 저해할 우려가 있는 성과지표를 삭제하는 등 보험금심사팀의 성과지표를 합리적으로 정비하고, 담당팀 및 감사팀 등에서 이를 사전에 인지하지 못하고 과거 지적사항을 반복하였으므로 관련 업무를 합리적으로 개선할 필요가 있음

(2) 계약사무처리 관련 내규 불합리

① 회사 내규「계약사무처리규정」제13조 및 제38조에 의하면 계약금액의 결정 기준인 예정가격을 미리 작성하여야 하고, 예정가격이 일정금액*을 초과하지 않는 경우 수의계약으로 진행할 수 있으므로, 수의계약 요건에 부합하는지 판단하기 위하여는 예정가격 산출이 필요함에도

* 공사계약 1억원, 기타계약 5천만원

회사는 일부 공사계약의 경우 예정가격에 대한 기록을 보관하고 있지 아니하므로* 해당 계약이 수의계약 조건에 부합하였는지 확인이 불가능하고

* 2022년 중 계약금액이 9천만원을 초과하고, 견적가격 중 일부가 1억원을 넘는 경우에도 수의계약으로 진행된 공사계약이 ○○건 존재하나, 공사계약에 대한 예정가격 기록을 보관하고 있지 않음

② 동 내규 제14조 제1항 단서 및 제15조 제4항에서는 일정기간 계속하여 계약을 체결하는 경우 단가에 대하여 그 예정가격을 결정할 수 있도록 규정하고 있으나, 동 내규 제15조 제6항은 수요물량이 불특정한 경우 예정가격을 작성하지 않는다고 규정하여 규정 간 상충되는 부분이 있고,

③ 동 내규 제21조에 의하면 재공고입찰의 경우 '입찰일전 5일'까지 공고할 수 있도록 하고 있으나, 이를 '입찰일을 포함*한 5일'로 해석함에 따라 재공고 입찰일 4일전에 공고**한 사례가 ○○차례 존재하고

* 「민법」 제157조(기간의 기산점) 기간의 초일은 산입하지 아니함
** 예) 법인대리점 PC공급업체 선정 재공고 : 입찰일 2022.4.8. 공고일 2022.4.4.

④ 동 내규 제44조에 의하면 입찰 참가자가 입찰금액의 5%를 보증금으로 납입하도록 하고 있으나, 보증금 납입을 면제하는 예외사유*가 넓어 검사대상기간 중 입찰보증금을 납입한 사례가 한 차례도 없으며

* 관련법령에 따라 국가기관으로부터 면허·허가 등을 받거나 등록·신고 등을 한 자로서 1년이상 관련 법령에 따른 사업을 영위하고 있는 법인

⑤ 계약 관련 품의문서가 계약기간의 시작일 이후에 최종 결재되는 경우가 상당수* 발견되고 있으므로, 예외적인 경우를 제외하고 계약에 의한 용역·공사 등이 시작되기 전에 최종 결재를 득하도록 관리할 필요가 있으므로

* 2018.7.~2022.12. 용역, 구매, 공사 등의 계약 총 ○○건 중 긴급하다는 이유 등으로 계약기간의 시작일 이후에 최종결재를 득한 건이 ○○건으로 전체의 29.9%

품의서에 예정가격을 기재하여 예정가격이 낮아 수의계약으로 체결하는 경우 조건에 부합하는지 확인할 수 있도록 하고, 수요물량이 특정되어 있지 않은 경우에도 건당 가격에 대한 예정가격을 결정하여 낙찰자 및 계약금액의 결정기준으로 참고하도록 하며

재입찰공고시 기간의 기산점을 명확히 하도록 내규를 개선하고, 입찰보증금의 면제 기준을 강화하여 실효성을 갖추도록 하고, 계약기간이 시작되기 전에 계약관련 품의가 최종결재까지 마무리될 수 있도록 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(3) 계열사 구매 건의 사업비 집행 관리 미흡

회사는 2019.7.26. 금융감독원 검사후 경영유의사항으로 계열사 구매건에 대한 사업비 집행의 투명성 제고 필요성을 통보받고, 이에 대하여 와인 등 계열사 거래품목 구매 후에는 지급대상, 사용목적이 기재된 물품 지급내역서를 첨부하도록 하여 사용목적에 따른 사후 점검이 가능하도록 업무를 개선한 바 있는데

2022.12.1.~2023.3.31. 기간 중 작성된 계열사 거래품목(와인)에 대한 물품 지급내역서를 점검한 결과, 물품 지급내역서에 기재된 구매 건 총 ○○건 중 ○○건(40.9%)*에 대하여 지급대상을 언론기관 등으로만 단순 기재하여 사후 점검을 불가능하게 한 사실이 있으므로

* 금액 기준으로는 총 ○○○원 중 ○○○원(62.6%)

지급대상(지급처 등)을 명확하게 기재할 수 있도록 작성기준에 대하여 다시 안내하고, 사용목적에 따른 집행내역의 적정성 여부를 주기적으로 점검하도록 개선하시기 바람

(4) 금융소비자보호 실태평가 사후관리 미흡

내규 「금융소비자보호 내부통제기준」 제10조 제3항 제6호에 따르면 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 '내통위')에서 금융소비자보호 실태평가(이하 '실태평가')에 관한 사항을 조정·의결하여야 하며, 같은조 제4항에 따라 내통위에서 심의·의결한 사항은 이사회에 보고하여야 함*에도,

* 「금융소비자보호 내부통제기준」 제정(2021.9.25.) 전에는 '금융소비자보호협의회'가 내통위와 동일한 기능 수행 (내규 「금융소비자보호협의회 운영 매뉴얼」에 따라 실태평가 관련 의무도 동일)

이사회에 실태평가 결과를 보고하지 않거나, 평가부문별 등급 및 개선 필요사항 등은 보고하지 않고 실태평가 실시 사실, 종합등급만을 보고한 사례가 있으며*,

* ㉠ 2018년 실태평가 결과: 2020.1분기 금융소비자보호협의회에 보고, 이사회에는 미보고
  ㉡ 2020년 실태평가 결과: 2021.1분기 금융소비자보호협의회에 보고, 2021년 3차 이사회에는 실태평가 종합등급('양호')만 보고
  ㉢ 2021년 실태평가 결과: 2022.상반기 내통위에 보고, 2022년 2차 이사회에 내통위 운영 결과를 보고하였으나 실태평가 결과는 미보고
  ㉣ 2021년 실태평가 결과 개선조치: 2022.하반기 내통위에 보고, 2022년 19차 이사회에 내통위 운영 결과를 보고하면서 실태평가 안건이 있었다는 사실만 보고

2018년 실태평가 결과에 따른 개선 필요사항이 현재까지 개선되지 않아 동일한 내용을 반복적으로 지적*받은 사실이 있으므로

* 상품개발과정의 소비자보호 체계 구축 및 운영에 관한 사항(사전협의 관련)

실태평가 결과에 따른 세부 평가부문별 평가등급, 개선 필요사항, 후속조치 내용 등을 이사회에 보고하고, 실태평가 결과에 따른 개선 필요사항에 대해 진행상황을 주기적으로 점검하는 등 후속조치를 철저히 이행하고, 그 결과를 내통위 및 이사회에 보고하여 체계적으로 사후관리하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선할 필요가 있음

(5) 금융소비자보호 총괄책임자 성과평가 기준 불합리

내규 「금융소비자보호 내부통제기준」 제13조 제4항에 따르면 금융소비자보호 총괄책임자(이하 'CCO')에 대해 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 하고, 같은 조 제5항에 따르면 CCO의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 등은 CCO의 급여 등 보상에 연계하지 않도록 정하고 있으나,

회사는 금융소비자보호 총괄기관으로 '소비자보호실'을 설치하고 소비자보호실장을 CCO로 임명하면서, 소비자보호실 산하에 금융소비자 보호업무를 전담하는 소비자보호팀 뿐만 아니라 콜센터, 금융플라자 등을 운영하는 소비자지원팀을 함께 편제하고,

CCO의 성과평가 지표에 금융소비자 보호업무와는 무관한 '콜센터 관리효율*', '수익성 중심 고객창구 효율화' 등 비용 절감과 관련된 지표를 포함**하고, 금융소비자보호 실태평가에 관련된 사항을 CCO 성과평가 지표***에 포함하고 있으므로

* 콜센터 관리 효율 산출 세부내역중 '수익창출' 항목에 TM마켓팅 동의' 등 포함
** 2018년: 보험계약대출 순증
2019년: 콜센터 효율화
2020~2021년: 콜센터 관리 효율
2022년: 콜센터 관리 효율, 수익성 중심 고객창구 효율화(금융플라자 전략적 통폐합 및 인력 효율화 실시) 등
*** 2021년 전략과제에 '소비자보호 실태평가 종합등급 "양호" 이상 달성' 포함

CCO가 금융소비자 보호 업무에 집중할 수 있도록 업무평가기준을 마련하는 등 금융소비자 보호 업무의 독립성을 제고할 필요가 있음

(6) 보험상품 제개정, 마케팅정책 수립 시 사전협의 미흡

㈎ 금융상품 개발·변경 시 사전협의에 관한 사항

내규「상품개발프로세스 업무준칙」 제11조 및 '별표1'은 신상품 개발 시 상품개발위원회 심의 전 소비자관점의 피해우려사항 점검*을 실시하도록 규정하고 있으나 특약 신규개발 및 기존 상품 개정시에는 동 점검을 실시하도록 규정하지 않고 있으며

* 내규「상품개발 내부준칙」 제3조제2항제2호에 따른 '상품개발관련 체크리스트'를 통한 점검

한편, 신규상품 개발 시 상품개발위원회 심의 전 체크리스트를 통해 소비자관점의 피해우려사항을 점검하고 있으나, 체크리스트 작성시 소비자보호팀 의견을 구체적으로 작성하지 않고 '상품개발위원회 회의시 의견 기재 예정' 등으로 작성*한 사례가 있으므로,

* ㉮ 보험상품(2022.7.15.), ㉯ 보험상품(2022.7.18.)

신상품 개발, 특약 신규개발, 기존 상품 개정시 소비자 위험요인 분석 및 대응방안이 충분히 검토·논의될 수 있도록 상품개발심의위원회 심의 전 상품개발관련 체크리스트에 소비자보호팀 의견을 구체적으로 작성하여 상품개발심의위원들에게 전달하고 필요시 상품개발심의위원회에서 의견을 직접 제시하는 등 금융소비자 보호를 위한 사전 검토 및 점검 업무를 개선할 필요가 있음

㈏ 사전협의 이행 및 누락시 사후조치에 관한 사항

회사는 내규「금융소비자보호 내부통제기준」제16조 제1항에 따라 마케팅 정책 수립 시 사전협의 절차 및 사전협의 누락시 조치방안*을 마련**하여 운영하고 있으며, 매월 사전협의 누락여부 점검을 실시하고 있으나,

* 사전협의 누락시 조치: 5영업일 이내 보완 요청, 사전협의 누락시 제재: 소비자보호 우수부서 시상 평가시 감점
** 「소비자보호 사전협의 Process 확대 운영」(HK-1861-N000202, 2018.12.13.)

마케팅 정책 등의 시행일 당일 또는 전일에 사전협의를 요청*한 사례가 다수 존재하며,

* 검사대상기간(2018.7.1.~2023.4.28.) 중 총 1,694건의 사전협의를 실시했으나, 241건(14.2%)은 정책 시행일 당일 또는 전일에 사전협의를 요청

사전협의를 누락한 경우에도 별도의 재발방지대책 수립 등은 요청하지 않고, 사전협의 누락에 관한 제재 방안으로 마련한 소비자보호 우수부서 시상* 평가시 감점으로 조치하고 있으며 매월 실시하는 사전협의 실시여부 점검시 누락 사례 또한 지속 발견** 되고 있으므로

* 매년 반기별로 소비자보호 우수부서 시상(상위 2개부서)을 실시하고 있으나, 동일부서 1회 선정으로 제한하고 있고, 보상 또한 '간식비 30만원 또는 상당 물품 지원'으로 설정하고 있어 전 직원(부서) 성과 평과에 일관성 있게 적용되는 기준으로 보기 어려움
** 검사대상기간(2018.7.1.~2023.4.28.) 중 마케팅 정책 등 수립 시 사전협의 총 22건 누락

사전 검토기간 의무 부여 등을 통해 사전협의시 금융소비자 보호 관점에서의 사전 검토가 충분히 이뤄질 수 있도록 하고, 사전협의 누락 발생 시 재발방지 대책을 마련토록 하는 등 금융소비자보호 관련 사전협의 관련 업무가 실효성 있게 이루어질 수 있도록 관련 절차를 개선할 필요가 있음

㈐ 보험상품 심의 관련 업무절차 미흡

회사는 내규「상품개발 업무처리준칙」및 「상품개발프로세스 업무준칙」에 따라 "상품설계 → 관련부서검토 → 상품개발실무협의회 → 상품개발위원회→ 기초서류 작성 및 상품인가 → 판매준비" 순으로 상품개발 프로세스를 운영하고 있으나,

준법감시인을 통한 법률심의가 진행되는 '기초서류 작성 및 상품인가' 단계에 상품개발실무협의회 및 상품개발위원회의 승인을 한 것과 상이한 자료가 제출된 사례*가 있으므로,

* 회사는 상품의 주요 내용으로 예정이율·환급률·손익 등을 정하여 상품개발위원회 의결을 받고 있음에도, ㉦ 보험상품(2207)·(2209)·(2212) 등의 심의내용 확인 결과 전산개발 시간 소요의 문제로 준법감시인의 법률심의 대상인 가입제안서 및 상품설명서에는 상품개발위원회 등에서 승인받은 값과 상이한 전산개발 진행 중인 값이 포함되어 있음

회사는 준법감시인의 승인 절차가 적정하게 이루어질 수 있도록 업무운영 방식을 개선할 필요가 있음

(7) 소송관리위원회 운영 불철저

㈎ 소송관리위원회 운영현황의 이사회 보고에 관한 사항

내규「보험금 소송관리위원회 운영세칙」제13조*에 따르면 보험금소송관리 위원회의 운영현황 등을 연 1회 정기적으로 이사회에 보고하도록 정하고 있으나

* 2019.2.1. 소송관리위원회 운영에 관한 사항이 내규「위원회 규정」으로 통합되면서 동 규정 제17조 제3항에 같은 내용으로 규정됨

보험금심사팀은 2018년에는 운영현황을 이사회에 보고하지 않고 2019년도 이사회에 2년간의(2018년 및 2019년) 보험금소송관리위원회 운영 현황을 보고*한 사실이 있으므로,

* 2019년 2차 이사회(2019.4.11.)에 2018년(2018.6.5. 1회 개최) 및 2019년(2019.4.3. 1회 개최) 보험금소송관리위원회 운영 현황을 함께 보고

당해연도 소송관리위원회 운영현황을 차년도 정기 이사회에 보고하는 등 소송관리위원회의 연간 운영현황을 정기적으로 이사회에 보고할 수 있도록 관련 업무절차를 개선하시기 바람

㈏ 보험금 지급 소송 관련 내부통제기준 마련에 관한 사항

금융회사 지배구조 감독규정 시행세칙 제5조 및 '별표1'에 따라 회사는 내규「보험금 접수 및 지급심사 준칙」및「위원회 규정」에 보험·법률 등에 전문적인 식견을 가진 외부위원을 포함하여 '보험금관리위원회*'를 구성**하도록 규정하고 있으나,

* '23.1.1.「보험금 접수 및 지급심사 준칙」및「위원회 규정」을 개정하여 '보험금소송관리위원회'를 '보험금관리위원회'로 통폐합

** 보험금지급담당 임원(위원장), 기획관리담당 부서장(기본위원), 소비자보호담당 부서장(기본위원), 외부전문가(추가위원) 등으로 구성

'보험금관리위원회'에서 보험금 소제기 여부를 심의할 때에는 회사내 관련 부서장*을 참석위원으로 규정**하고, 외부인사는 필요에 따라 참석 가능하다고 규정***함으로써, 보험금 관련 소제기 여부를 결정하는 위원회 개최시 보험·법률 등에 전문적인 식견을 가진 외부위원의 포함 여부가 선택사항으로 해석될 여지가 있으므로,

* 보험금 소제기 : 기획관리부서장, 소비자보호부서장, 상품개발부서장, 계약인수부서장, 준법감시부서장, 영업담당부서장(위원장 지정)

** 위원회규정 '별표1'

*** 회의체 대상위원은 안건 유형에 따라 위원장이 위원을 구분하여 운영하고, 필요에 따라 유관부서 담당자 또는 부서장, 외부인사 참석 가능

보험·법률 등에 전문적인 식견을 가진 외부위원이 보험관리위원회에 참석하도록 하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(8) 변액보험 계약자에 대한 적합성 진단 준수 모니터링 미흡

내규 「변액보험 표준계약권유 매뉴얼」에 따라 모집종사자가 모집한 변액보험 계약에 대한 적합성 진단 준수여부를 확인하는 모니터링 및 자체점검 기준을 마련하여 운영하여야 함에도,

금융기관보험대리점 채널에서 변액보험 계약체결 시 이행한 적합성 진단 내용 관리에 고객이 수기로 체크한 진단서류와 전산입력값이 상이하는 등 오류가 있음에도, 별도의 모니터링이 적절히 수행되지 않고 있으므로,

회사는 금융소비자 투자성향 평가가 적정히 운영될 수 있도록, 적합성 진단 준수 모니터링 및 자체점검 기준을 마련하는 등 업무절차를 개선하시기 바람

(9) 계약인수 심사 및 관리체계 미흡

㈎ 고액 보험계약 체결 업무의 적정성

내규 「보험사기방지를위한계약인수세부준칙」 제5조 및 '별표2'에 따르면 사망보험금이 5억원을 초과하는 보험계약의 경우 계약 인수 시 '고액계약모집보고서'가 첨부되어야 함에도 이를 누락한 사례가 있으므로, 재발 방지를 위해 관련 업무 절차를 개선할 필요가 있음

㈏ 치매보험 지정대리청구인 제도 운영 미흡

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

* 보험계약자 본인을 위한 계약으로 계약자, 피보험자, 보험수익자가 모두 동일한 계약의 경우 대리청구인 지정 가능

2018.11.28. 치매보험 지정대리청구제도를 변경*한 이후, 치매보험 지정대리청구인 지정비율이 지속적으로 하락**하고 있으므로,

* '대리청구인 미지정 시 청약 불가'에서 '계약체결 이후에도 대리청구인 지정 가능'으로 변경
** (2018년) 94.1% → (2019년) 32.8% → (2020년) 18.5% → (2021년) 16.0% → (2022년) 10.4%

치매보험 지정대리청구인 제도가 활성화되도록 기존 계약자에게 지정대리청구인 제도를 재안내하고 신계약 인수 시 대리청구인 지정에 관한 검토를 강화하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(10) 위임직 지점장 위로금 지급체계 불합리

회사는 위임직 지점장과의 위임 계약을 해지하는 경우 조직적 이동 방지 및 위임 해지자와의 향후 분쟁 발생 방지* 등을 위해 위로금을 지급하고 있는데,

* 위로금 지급 시, 분쟁 방지 차원에서 위임 해지자로부터 업무수행 및 계약 종료로 인해 발생할 수 있는 권리를 포기한다는 내용 등의 확약서를 징구

위로금 산출기준상 위임기간 하한이 정해져 있지 않아 위로금을 지급받고 위임계약이 해지된 자가 재위촉되어 단기간 업무를 수행하더라도 다시 위로금 지급대상자로 분류하고 있어, 회사가 위로금을 과다 지급할 우려가 있으므로 위로금 지급체계를 개선하시기 바람

(11) 연금보험의 약관대출 상환 업무 미흡

회사의 '보험계약대출 약정서' 제3조(보험계약대출기간 및 원리금 상환)에 의하면, 연금보험 관련 약관대출의 대출기간은 연금개시 전으로 명시되어 있고,

계약자에게 발송하는 안내문*에서는 연금개시 이후에 약관대출 잔액이 존재하는 경우 약관대출 원리금이 연금일시금을 초과할 때는 그 초과금(이하 '최소상환금')을 상환한 이후에 연금을 지급한다는 사실을 안내하고 있으나,

* 연금개시시기 도래에 따른 연금신청 안내

연금개시 이후 약관대출 잔액이 연금일시금을 초과하는 계약 중 보험계약자가 최소상환금을 상환하지 않았음에도 연금을 지급한 사례가 있으므로 연금보험의 약관대출 상환 업무의 일관성을 제고할 수 있도록 관련절차를 마련하는 등 개선하시기 바람

(12) 사고보험금 관련 위원회 운영 미흡

회사의 내규「보험금 접수 및 지급심사 준칙」제14조 및 제18조에 의하면 지급심사의 적정성을 확보하기 위해 '보험금심의위원회'를 운영하고, 지급심사기준 제·개정 등의 안건검토를 위해 '보험금 지급심사 실무협의회'를 매 분기 1회 이상 실시하여야 하는데도,

2020년에는 보험금심의위원회가 개최된 사실이 없으며, 2021년 및 2022년에는 1회만 개최*되었으며, '보험금 지급심사 실무협의회'도 2018년부터 2022년까지 5년간 총 8회만 개최(연평균 1.6회)되어 매 분기 1회 이상 실시하지 않고 있으므로,

* 2021년 및 2022년 각각 단 1건의 안건만 심의

동 위원회 및 실무협의회의 존치여부 및 개최 주기를 재검토하고, 규정에 따라 운영·개최될 수 있도록 사고보험금 관련 위원회 운영 관련 업무절차를 개선하시기 바람

(13) 보험금 누락방지 관련 업무 미흡

회사는 보험금 지급누락방지시스템을 운영*하면서 보험금이 정확하게 지급되었는지를 상시적으로 사후검증할 수 있도록 시스템을 개선하였으나

* 1차로 접수담당자가 접수시 누락방지시스템 알림을 통해 확인하고 2차로 보험금 심사담당자가 청구 서류를 바탕으로 확인하고 있음

내규「보험금 누락방지안내 매뉴얼」에 사후검증 주기 등이 부재하여 주기적으로 사후검증이 이루어지지 않고 있으며, 보험금 심사자와 사후 검증자가 분리되어 있지 않아 이해상충 소지가 있으므로,

보험금 심사자와 사후 검증자를 분리하고 보험금 누락방지 관련 검증자, 사후검증 주기 등을 내규에 반영하는 등 보험금 누락방지 관련 업무를 개선하시기 바람

(14) 보험계약 소멸처리 업무 미흡

회사는 "피보험자의 사망으로 인하여 약관에서 규정하는 보험금 지급사유가 더 이상 발생할 수 없는 경우"를 계약의 소멸사유로 하면서, 이때 사망을 보험금 지급사유로 하지 않는 경우에는 '보험료 및 책임준비금 산출방법서'에서 정하는 바에 따라 회사가 적립한 사망 당시의 책임준비금을 계약자에게 지급하고 있으나,

피보험자나 유족이 사망으로 보험금을 청구하거나 해지신청을 할 경우에 보험금 지급심사 시스템에서는 사망과 관련된 보험금만 필수로 확인하도록 되어 있어 보험금 지급심사자가 보험금 등을 지급하고 소멸처리를 하는 과정에서 사망 당시에 적립된 책임준비금 지급을 누락할 수 있으므로,

보험계약 소멸처리 업무시 약관상 지급해야 할 책임준비금 등 제지급금을 필수로 확인할 수 있도록 전산시스템을 개선하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(15) 보험료, 제지급금, 휴면보험금 등 안내 업무 미흡

㈎ 보험료 할인제도 안내 미흡

금융감독원은 2017년 종합검사에서 회사가 보험료 할인제도를 운영하면서도 이를 보험계약자에게 별도로 안내하는 절차를 마련하지 않고 있음을 이유로 할인 적용 대상계약에 대한 안내를 강화할 것을 지적(개선)하였고,

회사는 위 지적사항에 대하여 향후 가족관계 할인 적용 상품 신규 판매 시 청약서에 가족할인 내용 문구를 추가하여 보험료 할인제도 안내를 강화하겠다고 보고*하고도 가족관계 할인 적용 상품** 청약서에 보험료 할인혜택 안내(가족관계 할인내용) 문구를 누락하여 할인 적용 대상자가 해당 내용을 안내받지 못할 우려가 있으므로

* 2019.5월 금융감독원 검사관련, 검사결과 조치요구사항 정리보고서(2020.3.30.)
** ㉮ 보험상품(태아가입, 재해장해보장형) 등 4건

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

㈏ 제지급금 접수 및 안내 미흡

회사는 매년 보험계약자에게 보험계약 및 미지급 배당금(금리차배당금 포함) 등을 기록한 안내장을 우편 등으로 발송하여 안내하고 있으나,

안내에도 불구하고 금리차배당금 유무를 인지하지 못한 보험계약자가 회사에 내방하거나 콜센터에 연락하여 사고연금 또는 개인연금을 청구하는 경우 금리차배당금 내역을 다시 안내하지 않아 동 배당금이 청구되지 않는 사례가 있으므로

보험소비자의 권익 보호를 위해 제지급금 접수시 보험계약자의 미지급 배당금 등을 자동으로 조회하여 안내할 수 있도록 업무절차를 보완할 필요가 있음

㈐ 휴면보험금 관리업무 미흡

회사는 내규 「휴면보험금 관리준칙」 및 「휴면보험금 처리 및 관리 기준」에 따라 휴면보험금* 지급 활성화를 위하여 보험금청구권 등의 소멸시효 완성 3개월 전까지 소멸시효 완성 예고 우편 안내장을 발송하고 있으나,

* 「휴면보험금 관리준칙」 제3조 제1항은 “휴면보험금”을 “보험금청구권, 보험료 또는 환급금 반환청구권 및 배당금 청구권 등으로서 발생한 날로부터 3년간 행사하지 아니하여 소멸시효가 완성된 보험계약”으로 정의

검사대상기간 동안 소멸시효 완성 예고 안내가 지연(○○건)되거나 휴면보험금 계약자와 다른 보험계약을 새롭게 체결하여 휴면보험금 안내가 가능하였음에도 이를 안내하지 않은 사례(○○건)가 있으므로 휴면보험금 안내 업무가 충실하게 운영될 수 있도록 개선할 필요가 있음

(16) 부동산PF대출 리스크관리 강화

내규「신용리스크관리준칙」제8조는 기타 부동산PF 관리에 대한 사항은「부동산 프로젝트 파이낸싱 리스크관리 모범규준」*을 따르도록 하고 있으므로, 동 모범규준에 의거하여 주기적인 위기상황 분석 결과에 따라 각 단계별 비상대응 계획을 수립하여 수익성 및 건전성을 관리하여야 하나,

* 「부동산프로젝트파이낸싱리스크관리모범규준」(Ⅵ.주기적인 위기상황 점검)
1. 거시경제변수 등을 감안한 주요 변수가 당해 보험회사가 보유한 부동산 PF Exposure의 건전성에 미치는 영향을 분석하여 부동산 PF 리스크관리를 점검할 수 있도록 한다.
2. 위기상황 분석 결과에 따라 각 단계별 비상대응 계획을 수립하여 수익성 및 건전성을 관리해야 한다.

회사는 위기상황분석시, 부동산프로젝트파이낸싱대출 위기상황에 대해 각 단계별 비상대응 계획을 수립하지 않은 사실이 있으므로, 내규에 따라 각 단계별 비상대응 계획을 마련하는 등 부동산프로젝트파이낸싱대출 리스크관리 업무를 강화할 필요가 있음

(17) 자산건전성 분류 절차 강화

자산건전성 분류와 관련하여 아래와 같은 사실이 발생하였으므로, 앞으로 자산건전성 분류기준 준수여부에 대한 점검을 강화하고 주기적으로 변경된 기준 등을 모니터링하여 관련 내용이 적시에 반영될 수 있도록 자산건전성 분류 절차를 개선하시기 바람

① 부동산프로젝트파이낸싱 브릿지론은 부동산프로젝트파이낸싱 대출로 분류하여야 하는데도, 기타대출로 분류·관리한 사실이 있음

* '보험회사 부동산PF대출 리스크관리 관련 공지'(금융감독원, 2022.10.12.)에 따르면 브릿지론도 2022.9월말부터 PF대출로 분류·관리하여야 함

② 회사의 보유자산 'AE 부동산PF'의 자산 모니터링 등급은 2022년 4분기 사후 모니터링 결과 '정상'에서 '관심'으로 하향*되었으며, 동 PF는 요주의 사업장에 해당**하는데도, 2022.12월 결산시 동 자산에 대하여 별도 검토없이 '정상'으로 분류한 사실이 있음

* 투자심사팀 분기별 투자자산 모니터링시 '정상','관심','주의','손실' 4단계 등급으로 관리하고 있으며, '관심' 자산의 기준은 정상 자산이나 잠재적 신용리스크 발생 우려가 있다고 판단되는 자산임
** 요주의 사업장 판단기준 (금융감독원 공지, 2022.11.9.)에 따르면 '착공 이후 1년 경과 사업장 중 계획 공정률 대비 실제 공정률 차이가 10%p 이상 지연'되는 경우 요주의 사업장으로 분류됨

③ 회사의 보유자산 '회사 M 주식담보대출'의 담보가격 하락으로 인해 2022.10.28. 기한이익상실(EOD) 사유*가 발생하였음에도 2022.11월말 자산건전성 분류시 '요주의' 이하가 아닌 '정상'으로 분류한 사실이 있음

* 담보주식인 회사 B의 주가가 하락하여 기한이익상실 사유 발생

(18) 주식투자 일임 금융회사 선정 및 관리 불합리

회사는 매년 투자일임한 자산운용사에 대한 성과평가를 실시하고 있으나, 성과평가를 통해 산출한 성과평가점수에 따른 사후조치 절차* 등 세부적인 기준이 마련되어 있지 않으므로, 일임자산별 특성 및 목적(ALM 관리) 등을 반영하여 성과평가 결과를 마련할 필요가 있으며,

* (예시) 위탁운용사 교체, 연장계약 시 수수료 감액 등

다음과 같이 위탁운용사 정량평가 항목이 설정되어 있으므로 개선할 필요가 있음

① 위탁운용사의 전체 수탁고를 평가기준에 반영하고 있으나, 투자일임계약임에도 불구하고 위탁운용사의 투자일임금액 규모는 미반영

② 지침중요사항 위반이 평가기준에 반영되어 있으나, 투자일임계약서 상 어떠한 사항이 지침중요사항인지에 대해 명시하고 있지 않으며, 중요사항 위반에 대한 체크리스트로 문서화 된 평가 기준이 없이 담당자 재량으로만 평가

③ 자본적정성, 초과성과, 위험대비수익률(information ratio)이 평가기준에 반영(정량평가 중 각각 10%, 25%, 20%)되어 있으나, 평가기준이 운용사의 과거 운용기간부터의 평가항목의 평균값으로부터 얼마나 증가했느냐에 따라 높은점수를 받도록 구성되어 있어, 평가대상 운용사가 과거부터 양호(미흡)한 평가항목 값을 유지할 경우, 현재 평가항목이 양호(미흡)하여도 낮은(높은) 배점을 받게 설계(예시1)되어 있으므로, 평가기준에 절대치(예시2) 항목도 반영할 필요

(예시1) 자본적정성의 경우 A회사의 2017~2021년 자본적정성이 300%, '22년 자본적정성이 200%인 경우 자본적정성 자체는 양호함에도 최저배점을 받으나, B회사의 2017~2021년 자본적정성이 100%, '22년 자본적정성이 120% 수준만 되어도 최고배점을 받게 됨

(예시2) 자본적정성의 경우 300% 이상, 200% 이상, 150% 이상, 100% 이상, 100% 미만을 기준으로 평가

(19) 손절매 의사결정 체계 강화

손절매 업무와 관련하여 아래와 같은 사실이 발생하였으므로, 앞으로 손절매 한도 초과 여부를 주기적으로 모니터링하고, 손절매 유보시 유보기간 설정기준 및 유보기간 중 관리방안, 재심의 요건 등을 재검토하는 한편, 손절매 업무에 대한 위험관리위원회의 감독을 강화하는 등 관련 업무를 개선할 필요가 있음

① 내규「주식운용 및 관리준칙」,「채권운용 및 관리준칙」등에 따르면 손실한도(주식:25% 및 투자채권:20%) 초과시에는 익일 중 반대매매를 실시하거나, 손절매 사유 발생일 이후 3영업일 이내에 투자위원회에서 손절매 유보 심의를 하여야 하는데도,

손실한도 초과시에 익일 중 반대매매를 실시하지 않고 3영업일 이내에 투자위원회의 심의도 없이 손절매를 유보한 사례*가 있음

* ㉰ 채권에 대하여 2022.9.22. 손실한도를 초과(△20.68%)하였음에도 투자위원회의 손절매 유보 심의를 거치지 않고 손절매를 유보함

② 내규「주식운용 및 관리준칙」제7조에 따라 손절매 유보시 유보기간, 재심의 요건 등 사후관리절차를 포함하여 투자위원회에서 심의하여야 하나, 지속적으로 손절매 기준 수익률을 하회하고 있음에도 유보기간 이후 추가 심의 기한을 연장*하고 손절매 실시에 대한 판단을 보류한 사실이 있음

* ㉮ 주식에 대하여 2017.7.12.일자 손절매 유예를 의결한 후, 향후 손절매 기준가격 이상으로 주가 미회복시 손절매에 대해 추가 심의 기한을 4개월(2018.1월 투자위원회) →6개월(2018.5월 투자위원회) → 12개월(2018.11월 투자위원회) → 24개월(2019.11월 투자위원회)으로 의결

③ 내규「기타 유가증권운용 및 관리준칙」제14조에 따라 투자일임자산 펀드가 운용하는 개별 종목 손실률 도달 시 해당 종목의 손절 또는 보유 여부에 대한 사후 대책을 운용회사으로부터 제공받아 이를 투자 일임계약서 상 일임자산운용지침서에 반영하고 있으나,

투자일임펀드 '㉰ 펀드'의 경우, 투자일임계약서 상 일임자산운용 지침서에 상기 내용을 반영하지 않은 사실*이 있음

* ㉰ 펀드 내 손실한도(25%) 초과일 : ㉮㉮ 주식('22.10.11), ㉯㉯ ETF('22.9.23), ㉱㉱ ETF('22.5.12)

(20) 정보시스템 성능관리 미흡

회사는 전산서버의 CPU, 메모리, 디스크 등에 대한 사용 현황을 모니터링하고 성능분석을 정기적으로 실시하고 있으나

모니터링 및 성능분석 결과에 대한 대응조치 등이 미흡하여 퇴직연금 및 대외계 시스템에서 전산장애가 발생한 사례가 있으므로

최적의 성능유지 및 전산장애 예방 등을 위해 보다 정교한 성능관리 및 대응 절차를 마련하여 운영하는 등 개선하시기 바람

(21) 정보시스템 개발·유지보수 업무절차 미흡

① 회사는 책임자의 승인을 득한 작업의뢰서에 근거하여 일괄작업(batch)을 수행토록 통제하고 있으나

정보시스템 내에 보관 중인 일괄작업 실행결과 파일에 대한 접근권한 통제를 미흡하게 운영하여 업무 연관성이 없는 직원도 일괄작업 실행 결과를 조회할 수 있으므로

일괄작업 실행결과에 대한 접근권한을 최소한으로만 부여하는 등 통제를 강화하시기 바람

② 회사 내규 「IT응용변경관리준칙」에 의하면 프로그램 변경 개발시 프로그램 개발을 요구한 부서(개발의뢰부서)의 요구사항이 충족되었는지에 대한 요청자 검증계 테스트(인수 테스트) 완료 후 변경된 프로그램을 운영시스템에 반영하여야 하는데도

업무요건 충족 여부에 대한 개발의뢰부서의 인수 테스트 없이도 변경된 프로그램을 운영시스템에 반영 가능하여 개발의뢰부서의 요구사항 미반영 등으로 인해 전산장애가 발생할 수 있고, 이때 전산장애에 대한 책임소재가 불분명할 가능성이 있으므로

변경된 프로그램의 운영시스템 적용 전 필수적으로 개발의뢰부서에서 인수 테스트를 하도록 관련 시스템 및 절차를 개선하시기 바람

③ 프로그램은 형상관리시스템을 통해 운영시스템에 등록하고 변경된 프로그램은 책임자 승인 후 운영시스템에 이관하도록 운영하고 있으나

모바일앱 프로그램은 업무담당자가 형상관리시스템을 통하지 않고도 운영시스템에서 직접 반출·반영하는 것이 가능하여 개발자가 착오 등으로 최신버전의 프로그램이 아닌 구버전 또는 오류가 있는 앱 프로그램을 운영시스템에 이관하는 경우 전산오류가 발생할 우려가 있으므로

모바일앱 프로그램의 경우에도 운영시스템에서 직접 프로그램을 반출·반영되지 않도록 시스템을 개선하시기 바람

(22) 데이터베이스 접근권한 통제 미흡

회사는 데이터베이스(DB)에 대한 접근권한 통제 및 명령어 수행 이력 등을 관리하기 위해 DB 접근통제시스템을 운영하고, DB 접근권한은 소속 부서장 및 IT운영부서장 승인 후 부여하고 있으나

IT조직 외 업무상 필요한 일부 현업부서에 기간계, 온라인보험 등 운영 DB에 직접 접속하여 조회할 수 있는 권한을 부여하고 있어

DB에 부하를 야기할 수 있는 과도한 데이터조회 명령(전체 테이블 스캔 등)을 실행하는 경우 성능 저하로 인한 전산장애가 발생할 우려가 있고, 고객정보 과다조회 및 업무 목적 외 조회로 인한 불필요한 정보가 노출될 우려가 있으므로

DB 접근 및 실행권한의 적정성을 점검하여 불필요한 권한을 회수하고 운영 DB의 정보가 필요한 경우 전산처리의뢰 등 내부 절차를 통해 자료를 제공받아 업무를 처리토록 하고

현업부서가 업무 목적상 불가피하게 운영 DB 직접 접속이 필요한 경우 소속 부서장은 업무담당자의 고객정보 업무 목적 외 조회, 단말기 보관 여부 등을 주기적으로 점검하여 DB관리부서장에게 점검 결과를 전달하는 절차를 마련하시기 바람

(23) 단말기 보안대책 미흡

회사는 비인가자에 의한 단말기 무단 조작 등을 방지하기 위해 전체 업무용 단말기에 윈도우 로그인 비밀번호 및 화면보호기 등을 설정하고 있으나

업무용 단말기에 부팅(CMOS) 비밀번호 설정을 하지 않고 있어 비인가자가 보조기억매체(USB) 부팅 등을 통해 사용자 인증을 우회한 후 업무용 단말기 사용이 가능하여 단말기에 설치된 보안프로그램을 무력화하거나 악성코드를 배포하는 등 사고가 발생할 우려가 있고,

모바일앱 배포용 단말기는 앱 배포 사이트에만 접속할 수 있도록 사이트 접속 통제를 하지 아니하여 악성코드 감염 등으로 앱 설치파일 또는 인증서가 유출되는 경우 피싱 앱 유포에 활용될 우려가 있으므로

전체 업무용 단말기에 부팅 비밀번호를 설정하고 모바일앱 배포 단말기는 앱 배포 사이트에만 접속을 허용하는 등 단말기 보안대책을 강화하시기 바람

(24) 업무지속성 확보방안 수립·운영 절차 미흡

회사는 2022. 7. 업무지속성 확보를 위해 전사 업무처리시스템 총 ○○개(○○개 세부업무)에 대해 업무영향분석*을 실시하여 핵심업무를 선정하고 있으나

* 정성적 평가 60%(업무 기능 분류, 영업 기회 손실, 고객 이탈, 사회적 이미지 손상, 타업무 영향), 정량적 평가 40%(재무적 손실 예상 금액)

2015. 3. 업무영향분석을 실시한 이후 2022. 7. 이전까지 신규 구축한 시스템*은 업무영향분석 및 핵심업무 선정 절차가 누락된 상태로 운영하였고**

* 시장/신용리스크 관리, 온라인보험, RPA시스템 등

** 신규 구축한 시스템은 2022. 7. 업무영향분석 시 핵심업무가 아닌 것으로 결정

업무영향분석 결과에 대해 각 업무시스템별 주관 현업부서와 협의없이 IT부서에서 자체적으로 핵심업무를 선정·운영하고 있어 중요한 업무가 누락될 우려가 있으므로

정기적으로 신규 구축한 시스템을 포함하여 업무영향분석을 실시하고, 업무영향분석시 업무 주관부서를 참여토록 하는 등 핵심업무 선정 절차를 개선하시기 바람

(25) 정보시스템 계정관리 미흡

회사 내규 「정보보호 세부 매뉴얼」에 따라 회사는 서버 및 데이터베이스 접근제어시스템을 이용하여 계정 발급 시 사용자별로 권한을 부여하여 통제하고 있으나

일부 데이터베이스의 경우 접속 계정의 사용기한이 만료되었음에도 기한연장 승인절차를 준수하지 않고 연장 사용하고 있으며,

데이터베이스 접속용 프로그램에 사용자 계정과 비밀번호를 저장하여 별도의 입력없이 '자동 로그인'하는 기능을 운영하고 있어 비인가자가 계정 및 비밀번호 입력 없이도 데이터베이스에 접속할 우려가 있고

서버 접속 계정은 서버 접근제어시스템 오류로 동 시스템에 설정된 최대 접속 가능 시간을 초과하여도 접속이 해제되지 않는 경우가 있어, 비인가자에 의한 무단조작 등으로 인한 보안사고가 발생할 우려가 있으므로

데이터베이스 접속 계정이 만료되는 경우 기한연장 승인 절차를 철저히 준수하고, 데이터베이스 접속 프로그램의 '자동 로그인' 기능을 비활성화하며, 서버 접근제어시스템 오류를 개선하는 등 정보시스템의 계정관리를 개선하시기 바람

(26) IT사업 계약 및 검수 절차 불합리

회사 내규 「계약사무처리규정」에 따라 회사는 검사대상기간 동안 유지보수 계약을 제외한 총 ○○건의 정보시스템 구축 및 도입 계약을 체결하였으나

회사 내규 「위임전결규정」에 따른 의사결정권자의 최종 결재 전에 프로젝트를 이미 착수한 사례가 총 ○○건(15.2%)이며, 이는 소급계약 형태로 계약체결 여부가 불확실한 상태에서 구축사에게 인력 및 장비 투입의 위험부담을 가중시킬 우려가 있으며, 계약 체결 전 투입한 인력으로 인한 IT보안사고 발생 시 책임소재가 불분명해질 우려가 있고,

IT계약 관련 검수 시 계약이행 내역을 종합적으로 점검하고 잔존하는 문제점이 개선될 수 있도록 계약종료일 이전에 검수를 완료해야 함에도, 총 ○○건(8.4%)의 IT계약이 계약종료일 이후에 검수를 완료하고 있으므로

의사결정권자의 최종 결재일 이후 계약을 체결하여 프로젝트를 착수하도록 하고, 불가피하게 인력 및 장비가 사전 투입되는 경우 별도의 합의서를 체결하는 등 소급계약 통제를 강화하고, 계약종료일 이전에 검수가 완료될 수 있도록 운영하시기 바람

(27) IT아웃소싱 업무통제 및 감리 실효성 미흡

회사는 IT아웃소싱 업체(회사 K 등)에 IT 및 정보보안 업무 전반을 위탁·운영(Total Outsourcing)하면서 정기적으로 업무 수행보고서를 보고받고 있으나

동 업무수행보고서에는 IT사업 관리, 시스템 운영·개발, 보안 등 주요 업무*에 대한 구체적인 업무 현황 등이 누락되어 있으며, 주요 업무 수행시 회사 관리책임자의 확인절차를 일부 미운영하여 책임자 승인없이 일괄작업을 수행한 사례가 있는 등 위탁업무에 대한 관리·통제가 다소 미흡하고,

* 정보시스템 성능관리, 일괄작업 수행 통제, 프로그램 변경 등 개발업무, 이용자정보 변환 등 데이터 관리 업무 등

회사 내규 「정보기술부문 감리준칙」에는 사내감리는 6개월, 사외감리는 12개월 이상인 사업에 대해서만 감리*를 시행하도록 하고 있어, 단기간 수행하는 대규모 구축사업의 경우 감리 대상에서 제외되어 정보처리시스템의 안전성 확보에 문제가 발생할 우려가 있으므로

* ① 구축 비용 50억원, 투입인력 500M/M, 구축 기간 12개월 이상인 사업은 사외감리 시행
② 구축 비용 20억원, 투입인력 200M/M, 구축 기간 6개월 이상인 사업은 사내감리 시행
③ 인건비가 30억원 이상이거나 정보기술 아키텍처(EA), 정보화 계획 수립(ISP) 등 회사 중요 정책 및 계획 수립 관련 사업은 사외 또는 사내 감리 시행
⇒ 구축비용, 투입인력, 구축기간 3가지 조건이 모두 충족시에만 감리 대상으로 선정

IT아웃소싱 업체로부터 IT 및 정보보호 업무 전반에 대한 구체적인 업무 현황 등을 보고받은 후 업무별 관리책임자가 외부주문 업체의 업무처리 절차 준수 여부 등을 상시 점검하는 체계를 마련하고 정보시스템 성능관리, 일괄작업 수행통제, 프로그램 변경, 이용자정보 변환 등 주요 업무에 대하여는 흥국생명 관리책임자가 확인(승인) 후 수행하도록 통제를 강화하고,

구축기간과 상관없이 대규모 시스템 구축 사업이 감리대상에서 누락되지 않도록 감리 시행 기준을 합리적으로 개선*하시기 바람

* 예 : H/W, S/W 구입비용을 제외한 구축비용이 20억원 이상은 사외감리, 10억원 이상은 사내감리 등

(28) 테스트 데이터 변환 · 사용 통제 미흡

회사 내규 「정보보호 준칙」 및 「IT운영 매뉴얼」에 따라 회사는 테스트 시 이용자 정보를 변환하여 사용하고 있으나

「IT운영 매뉴얼」에는 '운영 데이터가 테스트 DB에 복사될 경우 개인정보 데이터는 변환하여 사용한다.'라고만 규정하고, 데이터 변환 대상, 사용 목적 및 기간, 사용자, 변환 승인자, 폐기 절차 등이 구체적으로 명시되어 있지 아니하여 테스트시 이용자 정보 변환에 대한 책임 관계가 불명확하고,

IT운영 담당자가 월1회 데이터변환 솔루션을 통해 테스트 데이터를 변환하고 있으나 내규에 변환 대상을 명확히 규정하지 않고 있어 담당자 판단 하에 변환대상을 임의로 선택 가능함에도 책임자가 데이터 변환 결과에 대해 점검을 하지 않아 이용자 정보 변환이 누락될 가능성이 있으므로

내규에 테스트 데이터 변환 시 변환 대상, 사용목적, 사용자, 사용기간, 변환 사전승인 절차, 폐기 절차 및 점검 주기 등을 포함한 관리정책을 반영하고, 내규에 따라 데이터 변환 절차를 준수하는 등 테스트 데이터에 대한 통제를 강화하시기 바람

(29) 전산센터 출입통제 및 운영 미흡

회사는 경기도 분당구 소재 인터넷데이터센터(IDC) 내 주 전산센터를 마련·운영하면서 전산센터 출입통제는 회사 L에 위탁하고 있으나

전산장비가 설치되어 있는 통제구역 내 해당 업무와 직접적인 관련이 없는 회사 AD 직원(10명)의 출입이 가능한 상태로 운영하고 있어 보안관리상 문제가 발생할 우려가 있고,

회사 K와 전산센터 상황실 운영 및 보안관제 계약을 체결하고 동 업무를 위탁하고 있으나

주·야간 오퍼레이터는 총 7명*으로 운영중인데 2023. 3. 근무일정표 기준으로 야간 근무자를 단 1명으로 편성한 근무 일수가 1개월 중 16일에 이르는 실정으로, 이처럼 운용할 경우 야간 근무 시 백업 근무자가 없어서 상황실 운영 및 보안관제에 문제가 발생할 우려가 있음에도

* 주간 2명 1개조, 야간 5명(1명/2명/2명) 3개조로 운영

회사는 상황실 월별 근무일정표를 확인하지 않고, 실제 주·야간 근무자의 근태 여부를 확인하는 방안이 마련되어 있지 않는 등 전산센터 상황실 운영 및 보안관제 업무의 점검 체계가 미흡하므로

주전산센터 전산장비가 설치된 통제구역에 대해 필수적으로 출입이 필요한 최소 인력에게만 권한을 부여하고 출입내역에 대해 주기적으로 점검하고,

전산센터 상황실 운영 및 보안관제 업무에 대하여 주, 야간 조별 2인 이상으로 편성하고, 상황실 업무별 점검방안을 수립 후 실제 운영실태에 대한 주기적 점검을 통해 확인하는 등 관리강화 방안을 마련하시기 바람