# 경영유의사항 · 개선사항 공개안

Ⅰ. 금융회사명 : 삼성생명보험주식회사

Ⅱ. 조치일 : 2020. 5. 13.

Ⅲ. 조치내용

| 대 상 | 내 용 |
|---|---|
| 기 관 | 경영유의사항 4건, 개선 6건 |

※ 경영유의사항 및 개선은 제재사항과 분리하여 공개되는 것이며, 제재사항은 추후 별도 공개 예정

Ⅳ. 조치대상사실

1. 경영유의사항

가. 손해사정자회사에 대한 업무 위탁기준 관리 강화

회사는 2011.3월부터 검사종료일 현재까지 자회사인 □□손해사정㈜(이하, '수탁회사')에 '보험금 사고조사 및 심사 업무'를 위탁하면서 동 위탁계약 부속서에 위탁업무의 범위를 '보험금 간이심사 및 사고조사 업무'로 정하고 있으나, '간이심사 또는 사고조사'에 대한 명문화된 구체적 정의 없이 업무를 위탁하고 있으며,

보험금의 지급·부지급이 명확하다고 판단되는 건으로서 조사가 필요하다고 분류한 건을 수탁회사에 사고 조사 및 심사 등을 위탁하고 있으나, '지급·부지급이 명확한 건'에 대한 구체적인 정의나 범위가 불명확하고,

수탁회사가 고액의 보험금 청구 건(○억원 초과) 중 일부를 처리하고 있으나, 위탁계약 부속서에 수탁회사가 처리할 수 있는 보험금 금액 기준 등이 명확하게 반영되어 있지 않아

회사가 직접 처리해야할 보험금 사고 조사 및 심사 건을 수탁회사에 위탁함으로써 보험금 부지급에 대한 책임을 수탁회사에 전가하거나, 보험금 사고 조사 주체의 차이로 인해 같은 유형의 보험금 청구 건에 대해 청구자별로 보험금 지급여부 및 금액이 달라지는 등 소비자 피해를 유발할 우려가 있으므로

앞으로 업무위탁 계약서 및 부속서 등에 위탁 대상 및 범위를 명확히 하는 등 손해사정 위탁 업무에 대한 관리체계를 강화할 필요가 있음

**나. 보험계약대출 안내 및 관리 강화**

회사는 2017.10.10. ~ 2018.10월 기간 중 보험계약자를 대상으로 신규 보험계약대출 프로모션 메시지를 발송(월 ○○만명 대상 등)하거나, 간소화된 보험계약대출을 이용하라는 안내를 실시하는 등 신규 보험계약대출 취급 업무에 집중한 반면,

동 기간 중 안내정보(이자금액, 미납여부 등)가 신규 전산시스템에 입력되는 과정에서 보험계약자에 대한 대출 정보가 부정확하게 산출되는 등 정보의 정합성이 떨어져 보험계약대출자에게 이자납입 예고 및 미납이자 등을 안내*하는 절차를 생략하여

* 보험계약대출 안내장(납입예고, 미납이자 안내 등 포함) 발송은 월 평균 ○백만 건 수준

안내가 중단된 기간 중 보험계약대출이자 안내 누락으로 이자 미납이 발생할 수 있고, 보험계약대출원리금이 보험계약대출한도(해약환급금)를 초과하는 경우 해당 보험계약 해지로 인해 보장을 받을 수 없는 등 소비자 피해가 발생할 수 있으나,

이에 대한 보완 대책을 강구하지 않아 보험계약대출 관련 소비자보호를 위한 일관되고 지속적인 정책 추진이 미흡하였으므로

앞으로 소비자보호 제도 운영의 기본원칙*에 따라 보험계약대출 소비자에게 정확한 정보가 지속 제공될 수 있도록 보험계약대출 관련 안내장 발송 및 점검 체계를 강화하는 등 소비자보호를 위해 노력할 필요가 있음

* 회사는 내규「소비자보호 운영지침」및「소비자보호 운영세칙」에 따라 소비자의 권익을 보호하고 회사의 신뢰도를 제고하기 위해 '일관되고 지속적인 정책 추진'을 소비자보호 제도 운영의 기본원칙으로 삼고 있음

### 다. 시장상황 변동에 따른 리스크 관리 강화

#### (1) 저금리 시장상황에 따른 리스크 관리 관련

위험관리위원회가 시장상황 변화 등에 따라 리스크 관리전략 등을 변경·대응할 수 있도록 회사의 리스크 관리부서는 위기상황분석 등을 실시한 경우 그 결과를 위험관리위원회에 보고하는 것이 합리적인데도

리스크 관리부서는 저금리 시장상황이 가중된다고 가정할 경우 내부 RBC(Risk Based Capital)비율이 ○○% 수준으로 하락하는 위기상황분석 결과(2019.9월) 등을 포함하여 저금리 기조를 반영한 중장기적(5년 이상) 관점에서의 자본적정성 및 재무건전성에 대한 영향 및 대응계획을 위험관리위원회에 보고하지 않아 위험관리위원회가 저금리 등 위험요인에 대해 적시에 파악하여 대응하지 못할 우려가 있으므로

앞으로 리스크 관리부서는 저금리 상황에서의 위기상황 분석결과 및 시장상황 변화에 따른 중장기적 관점에서의 재무건전성 분석결과 등을 위험관리위원회에 보고하고 리스크 관리를 강화할 필요가 있음

#### (2) 리스크 한도 관리 관련

회사는 내규「위험관리기준」,「위험관리세칙」등에서 관리대상 리스크 및 한도관리 절차를 규정하고 내부 RBC 기준의 리스크허용한도를 설정하여 감독 RBC 기준 대비 보수적으로 운영하고 있으나,

회사는 전사(全社) 총량 및 자산 부문에 대해서만 한도관리를 수행할 뿐 회사가 중요위험으로 설정한 개별리스크*에 대한 별도의 한도관리 절차가 없어 검사대상기간 중 개별리스크 수준에서 ○○회의 한도초과가 발생하였는데도 이에 대한 조치가 없었으며,

* 계량화가 가능한 보험, 금리, 시장, 신용, 운영위험 및 계량화가 불가능한 유동성, 법규·평판, 판매위험

전사총량 리스크 허용한도도 목표(계획) 수준으로만 관리되어 한도 근접시 이에 대한 사전 대응방안이 없어 리스크 한도초과에 대한 대응절차가 미흡하고,

한도관리에 사용되는 리스크를 연초 기준의 금리 및 관계사 주가를 고정하여 산출하고 있어 연중 시장상황 변동 및 저금리 기조 지속에 따른 리스크량 증감분이 리스크 한도관리에 적절히 반영되지 않아 리스크 한도관리의 실효성이 저하될 우려가 있으므로

앞으로 개별리스크에 대한 한도관리 절차 및 전사총량 리스크 한도초과에 대한 사전 대응방안을 마련하고, 리스크 한도 산출시 금리 등 시장상황 변동을 충실히 반영할 필요가 있음

### (3) 리스크 측정방법 등 관련 규정 관리 관련

회사는 내규 「위험관리세칙」에 자산리스크, 상품리스크, ALM/SAA(Asset Liability Management/Strategic Asset Allocation)관리 등 부문별로 리스크를 측정하는 방법 및 한도관리에 대한 사항 등을 정하고 있으나,

동 세칙에서 정한 각 부문별 리스크 측정 및 한도관리에 대한 구체적인 방법 등이 하위 지침인 「자산리스크관리지침」, 「상품리스크관리지침」, 「ALM/SAA관리지침」등에 명확하게 규정되어 있지 않고, 용어의 정의가 불명확하여 각 지침에 명시된 사항이 실제 업무에 적용될시 지침과 다르게 운영되는 사례가 있으며,

'자체 위험 및 지급여력 평가 보고서' 등에 내부RBC기준에 따른 리스크 산출 방법에 대한 전반적인 사항을 명시하고 있으나, 구체적 산출기준과 방법에 대해 지침 또는 매뉴얼 등이 마련되어 있지 않아 산출담당자의 판단에 의존하여 리스크가 산출되고 있으므로

앞으로 「위험관리세칙」 및 부문별 리스크 관리 지침 간 위임관계 및 지침에서 정한 용어의 정의를 구체적이고 명확하게 수정하고, 내부RBC기준 리스크 산출기준 및 방법에 대한 명확한 절차와 기준을 마련할 필요가 있음

### 라. 자산운용 성과평가기준 등 자산운용체계 관리 강화

#### (1) 일반계정 위탁 자산운용사 평가기준 운영 관련

회사는 내규「자산운용규정」에 따라 일반계정 운용자산군을 국내채권, 해외채권, 주식, 사모펀드 등으로 구분하고, 자회사인 ◇◇자산운용㈜(이하, '◇◇자산운용')와 투자일임 및 투자자문 계약을 체결하여 자산운용 업무를 수행하면서

내규「거래업체 관리지침」및「일반계정 아웃소싱 운용사 선정 및 관리지침」에 따라 2015~2016년은 ○○별로, 2017년부터는 ○○별로 ◇◇자산운용에 대한 평가를 실시하고, 정기평가 점수가 ○회 연속 기준점수 ○○점을 하회하는 등 성과가 저조할 경우 계약을 해지 또는 변경하도록 규정하고 있으나,

검사대상기간 중 운용성과를 평가하면서 성과가 저조하더라도 기존 ◇◇자산운용과의 투자일임 및 투자자문 계약의 변경 또는 해지가 발생하지 않도록 자산군별 평가기준을 ◇◇자산운용에 유리하게 변경하여 운영한 사실이 있으므로

앞으로 수익성 제고를 위해 투자일임 및 투자자문 계약 관련 성과평가기준에 실제 자산 운용성과에 따라 계량평가 점수가 차등 적용되고, 수수료 등 관련 비용도 성과평가에 따라 차등 지급되도록 합리적인 성과평가 및 수수료지급 기준을 마련하고,

실제 자산운용 성과에 따라 저성과 자산운용사가 교체될 수 있도록 정량평가의 최저 배점과 정성평가의 최고 배점을 합산한 점수가 운용사 계약 유지 기준점수에 미달하게 하는 등 관련 기준을 합리적으로 정비·유지하고 이를 엄격히 적용할 필요가 있음

**(2) 특별계정 위탁 자산운용사 평가기준 운영 관련**

회사는 특별계정 변액보험펀드 운용을 위해 자산운용사와 투자일임 및 투자자문 계약을 체결하고, 운용사별로 각각의 변액보험펀드에 편입된 주식, 채권, 수익증권 등을 세분화하여 위탁하고 있으며,

성과평가는 ☆☆☆, ◎◎◎, ◍◍ 3가지 펀드유형별로 구분하여 운용사별로 정기 평가를 실시하고, 평가결과에 따라 저성과 운용사의 자금을 회수하여 고성과 운용사 중심으로 재배분하도록 내규「채권 아웃소싱 운용사 선정 및 관리지침」및「주식 아웃소싱 운용사 선정 및 관리지침」에 규정하고 있으나,

검사대상기간 중 운용성과 평가결과가 저조하여 자산 재배분 대상에 해당된 ◇◇자산운용 등 계열 운용사에 대해서는 내규와 다르게 자금회수를 하지 않고 회수한 금액을 다시 배분하는 등 ◇◇자산운용 등에게 유리하게 기준을 적용한 사실이 있으므로

앞으로 특별계정의 자금회수 및 배분이 운용성과와 무관하게 특정 운용사에 유리하게 적용되지 않도록 합리적인 자금배분 기준을 마련하여 적용할 필요가 있으며, 펀드유형 구분 기준을 보다 명확하게 수립하고, 펀드유형별 구체적인 평가기준을 마련하여 특별계정의 운용수익률을 제고할 수 있도록 관련 절차 및 기준을 보완할 필요가 있음

**(3) 특별계정 위탁 자산운용사 관리 강화 및 고객수익률 중심의 성과평가 제도 관련**

회사가 자산운용사와 체결한 투자일임계약서에는 월 ○회 이상 운용성과보고서를 회사에 제출하고 설명하도록 규정되어 있으나,

◇◇자산운용 등 자산운용사는 개별 위탁펀드가 아닌 동일유형(☆☆☆, ◎◎◎, ◍◍) 위탁펀드 전체에 대한 수익률만을 월간 운용현황으로 회사에 보고하고 있어 위탁펀드별 운용현황 모니터링이 이루어지지 않고 있으며,

회사는 ○개월이 경과한 운용계획서 및 성과보고서 자료를 체계적으로 저장 및 보관하고 있지 않는 등 운용계획서 및 운용성과보고서에 대한 관리체계가 미흡하며,

운영성과 평가시 변액보험펀드를 평가목적 유형(☆☆☆, ◎◎◎, ◍◍)으로 분류 후 채권과 주식에 대해 각 담당부서가 운용사별 위탁펀드에 대해서만 평가를 실시하고 소비자 관점에서 변액보험펀드별 수익률 모니터링 및 운용성과를 비교할 수 있는 관리체계가 없으므로

앞으로 개별 위탁펀드별 운용현황을 모니터링하고, 위탁운용사별 운용계획 및 운용성과를 실효성 있게 평가·관리할 수 있는 체계를 마련하는 한편, 소비자 관점에서 변액보험펀드별 수익률 및 운용성과를 비교·확인할 수 있는 절차를 마련할 필요가 있음

### (4) 특별계정의 유동성펀드 설정 규모의 적정성 확인 절차 관련

회사가 변액보험펀드를 주식, 채권 등 운용자산군별로 구분하여 자산운용사에 위탁하는 과정에서 변액채권운용부는 ○○개 변액보험펀드의 운용자산 중 유동성자금만을 별도 분리하여 자회사인 ◇◇자산운용에 단독 위탁*하고 있으나,

* '19.6.30. 현재 유동성펀드 규모는 ○,○○○억원으로 전체 특별계정 펀드자산의 3.4% 수준

검사대상기간 중 위탁펀드의 일별 순유출입액은 +○.○억원(순유입)에서 -○.○억원(순유출)으로 유동성잔액 평균(○○.○억원) 대비 크지 않고, 과거 변액보험펀드의 대량 환매 요청에 따른 유동성 부족이 발생한 사례가 없으며,

유동성 펀드의 비중을 과도하게 높여 실제 운용에 투입되는 자산 규모가 축소될 경우 고객수익률을 저하시키는 요인으로 작용하나, 유동성 펀드의 적정 보유 수준에 대한 산출기준이 없어 이를 확인하기 어려우므로

앞으로 유동성 펀드의 적정 규모에 대한 검토를 주기적으로 실시하고, 이에 따라 펀드 규모를 조정하는 프로세스를 마련하여 고객의 자산을 효율적으로 운용할 필요가 있음

## 2. 개선사항

### 가. 중도보험금 지급 안내 운영 미흡

회사는 중도보험금(생존연금, 축하금 등)의 지급시기가 도래한 경우 도래 후 3일 이내* 또는 도래 7일 이전**에 그 지급사유와 금액을 보험계약자에게 안내하고 있으나,

* '91.9월 ~ '93.12월 판매상품은 지급일 도래 후 3일 이내 안내
** '94.1월 이후 판매상품은 지급일 도래 7일 이전 안내

아래와 같이 안내이력 확인 절차 부재, '안내장 미발송 제도' 신청시 중도보험금 관련 안내 미실시, 압류된 보험계약 및 대표상속인 미지정 보험계약에 대한 안내 미실시 등 중도보험금 안내 절차에 미흡한 점이 있으므로 이를 개선하시기 바람

첫째, 회사는 중도보험금 안내장 발송 절차 및 이력 관리와 관련하여 안내장 발송 대상 추출부서에서 발송부서까지 발송 리스트를 전달하는 과정 전반을 전산에 기록하지 않아 안내장이 발송되지 않은 경우 어느 과정에서 누락되었는지 확인할 수 없고, 중도보험금 미지급 건과 안내이력을 비교 검증하는 절차가 없어 안내 누락여부를 확인하기 어려우므로

안내장 발송을 위한 의사결정 및 정보 전달 과정 등을 기록 관리하고 안내 누락여부를 확인하는 절차를 마련하는 등 안내장 발송 관리 업무를 개선하시기 바람

둘째, 회사는 보험계약자가 요청하는 경우* 보험약관 및 법률에 의한 안내장 및 고객이익 보호를 위한 안내장 외의 안내장에 대해서는 안내장을 발송하지 않는 '안내장 미발송 제도'를 시행하고 있으나,

* 타인이 보험계약자의 정보를 열람하는 것을 방지하기 위해 보험계약자가 보험회사에 안내장 미발송 등을 요청

안내장 미발송 신청서에 중도보험금 안내장 발송 여부를 명확하게 기재하지 않아 보험계약자가 '안내장 미발송 제도' 이용시 중도보험금 안내장을 받지 못하는 것으로 이해할 가능성이 크므로 중도보험금 안내장 등 보험약관 및 법률에 의한 안내장 등은 안내장 미발송 대상에서 제외된다는 내용을 신청서 등에 명확히 기재하고 안내하시기 바람

셋째, 회사는 압류된 보험계약에 대해서는 보험금 지급이 어렵다는 사유로 중도보험금 안내장을 일괄적으로 미발송하고 있어 보험계약자가 중도보험금의 지급 대상 여부를 인지하지 못할 수 있으므로 압류된 보험계약에 대해서도 중도보험금 안내를 하시기 바람

넷째, 대표상속인 미지정 보험계약에 대한 중도보험금 안내와 관련하여 수익자가 사망한 경우 대표상속인을 지정하도록 하고 대표상속인에게 중도보험금 발생사실을 안내하고 있으나,

대표상속인이 지정되지 않은 경우에는 대표상속인 지정 추가 안내 및 중도보험금 안내를 실시하지 않고 있어 상속인들이 중도보험금 존재 여부를 인지하지 못할 수 있으므로 대표상속인이 지정되지 않은 계약에 대해서도 대표상속인 지정 및 중도보험금 발생사실을 안내하시기 바람

## 나. 금리인하요구권 심사제도 운영 미흡

회사는 2018.1월 신용등급 6등급인 고객에 대해 신규 신용대출을 확대*하면서 '금리인하요구권 심사기준'에는 신용등급 6등급인 대출 신청자를 금리인하 심사대상에 포함하지 않아 신용등급 6등급인 대출 신청자가 금리인하요구권 심사대상에 제외될 수 있으므로

* '18.1월 이전에는 신용등급 1~5등급인 대출 신청자에 대해서만 신용대출을 취급하였으며, '금리인하요구권 심사기준'도 금리인하 심사대상을 신용등급 1~5등급으로 정하였음

앞으로 신용등급 6등급의 대출 신청자도 금리인하요구 심사대상에 포함되도록 관련 기준 및 절차를 합리적으로 개선하시기 바람

### 다. 변액보험 보증비용 부과방식 불합리

회사는 변액보험계약의 최저사망보험금보증, 최저연금적립금보증, 최저종신중도인출금보증 등에 대한 대가로 보증비용을 부과하면서,

특별계정 신규 투입보험료*에 대한 보증비용을 계약별로 다른 시점(당월 또는 익월 계약해당일)에 부과하고 있어, 보험료 납입일이 계약해당일(계약일부터 1개월마다 돌아오는 매월 해당일) 이전인 계약에 대해서는 당월(선취) 계약해당일에 보증비용을 부과하고, 보험료 납입일이 계약해당일 이후인 계약에 대해서는 익월(후취) 계약해당일에 보증비용을 부과함에 따라

* 변액보험의 보험료는 일반계정에 납입된 후 계약해당일 등 약관에서 정한 날에 특별계정에 투입

보증비용 선취계약의 경우 ①후취계약에 비해 더 많은 보증비용이 부과되고 특별계정 운용재원이 줄어드는 등 후취계약에 비해 불리해지고 ②계약 중도해지(또는 소멸)시 해지일부터 차기 보증비용 부과일까지 잔여기간 동안의 보증비용이 정산*되지 않는 문제점이 있으므로

* 위험보험료도 보증비용과 동일하게 선취하는 구조이나, 계약이 중도 해지되는 경우 해지일 이후 위험보험료 해당분을 일할계산(정산)하여 보험계약자에게 반환

앞으로 변액보험 보증비용 부과시 보험계약자간 보증비용 부과금액이 상이해지거나 보증서비스 제공 없이 보증비용이 부과되는 등의 불합리한 결과가 발생하지 않도록 보증비용 부과체계를 합리적으로 개선*하시기 바람

* (예시) 특별계정 신규 투입보험료에 대해 보험료 납입일에 관계없이 익월 계약해당일에 보증비용을 부과하는 후취방식으로 변경

### 라. 보험영업 관련 내부통제절차 미흡

#### (1) 보험계약 인수심사 업무 불합리

회사는 보험계약자 또는 피보험자로부터 청약서상 '계약전 알릴의무 사항'을 징구하고, 보험계약 인수심사시 일부 보험계약자 등*을 대상으로 보험계약인수 가부조사(이하, '적부조사')를 실시하면서 '계약확인서비스 면담보고서'(이하, '면담보고서') 작성을 추가로 요구하고 있으나,

* 문제 보험설계사 모집 건, 보험사기 유의자 가입 건, 위험률차손실 그룹 등

청약서에 포함되지 않은 내용*을 면담보고서에서 추가로 질문하고, 그 결과를 보험계약 인수심사에 활용하고 있어 적부조사의 목적**과 다르게 관련 제도가 운영되어 소비자에 대한 과도한 정보수집 등 소비자 권익을 침해할 우려가 있으므로

* 최근 2년 이내 건강검진 여부 및 검사결과
** 청약서상 계약전 알릴의무 사항 이행 여부 확인

앞으로 적부조사시 보험계약자 또는 피보험자로부터 과도한 정보를 수집하지 않도록 동 면담보고서의 질문사항을 청약서상 질문의 범위 내에서 운영하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

#### (2) 치매보험 지정대리청구인 제도 운영 미흡

회사는 치매보험 가입자의 치매 발생에 대비하여 치매보험금을 대신 청구하는 '지정대리청구인' 제도를 운영하고 있으나, 동 제도에 대한 안내가 충실히 이루어지지 않아

2019.9월 현재 전속 보험설계사 및 임직원이 보험계약자인 치매보험계약의 '대리청구인' 지정비율은 각각 ○○%, ○%인 반면, 일반 소비자가 보험계약자인 경우를 포함한 회사 전체의 치매보험 '대리청구인' 지정비율은 ○%에 불과하므로

앞으로 보험설계사 및 임직원이 체결한 보험계약뿐만 아니라 일반 소비자가 체결한 계약에 대해서도 지정대리청구인 제도가 활성화되도록 기존 치매보험계약자에 대해서는 지정대리청구인 제도를 재설명하고, 신계약에 대해서도 지정대리청구인 제도에 대한 안내를 강화하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

### (3) 건강자에 대한 보험료 할인제도 안내 미흡

회사는 '(무)○○생명 ○○○○○ ○.○' 등 ○종의 상품에 대해 피보험자에게 고혈압 또는 당뇨병이 없을 경우 보험료를 할인해 주는 '건강자할인' 제도를 운영하고 있으나,

보험계약 인수심사시 일부 보험계약자 등을 대상으로 방문적부 조사를 실시하는 과정에서 피보험자의 혈압, 공복혈당 등을 확인하여 '건강자할인' 대상 여부를 알 수 있었는데도 이를 보험계약자, 피보험자에게 안내하는 절차가 마련되어 있지 않으므로

* 방문적부조사를 실시한 ○,○○○건 중 '건강자할인' 적용 가능성이 있는 건은 ○○○건

앞으로 회사는 보험료 할인제도가 활성화 되도록 보험계약 인수심사 과정 등에서 보험료 할인제도 적용 가능성이 있는 보험계약자에게 보험료 할인제도에 대해 적극 안내하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

### (4) 변액보험 적합성 진단 업무 운영 미흡

회사는 변액보험계약 체결시 적합성 진단 결과 변액보험 가입이 부적합한 보험계약자가 변액보험계약을 체결하고자 하는 경우 '부적합 보험계약 체결확인서'를 작성하고 계약을 체결하는 과정에서 아래와 같이 미흡한 점이 있으므로 이를 개선하시기 바람

첫째, 변액보험 부적합 보험계약자의 '적합성 진단 결과'와 '부적합 보험계약 체결확인서'를 한 장의 양식에 포함하여 고객의 투자성향 및 추천 보험상품을 동시에 제공하고 있어 보험설계사가 부적합 보험계약자에게 변액보험상품을 권유할 가능성이 있으므로

변액보험 부적합 보험계약자 보호를 위해 '적합성 진단 결과'와 '부적합 보험계약 체결확인서'를 구분한 각각의 양식으로 마련하고, 이에 대한 설명을 충실히 이행하는 등 소비자보호를 위한 제도의 취지에 맞게 운영방식을 개선하시기 바람

둘째, 보험계약자가 65세 이상 고령자, 미성년자 등 취약금융 소비자에 해당되는 경우 변액보험 부적합자로 판단하고 '부적합 보험계약 체결확인서'를 작성한 후 변액보험에 가입할 수 있도록 하는 제도가 도입(2017.7.1.)되었는데도

회사는 보험 계약자가 미성년자인 경우 친권자가 대신 적합성 진단을 실시할 수 있도록 하고 이 경우 '부적합 보험계약 체결확인서'를 작성하지 않도록 관련 제도를 운영하고 있으므로 소비자보호를 위해 도입된 제도가 실효성 있게 운영될 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

셋째, 회사 내규 「변액보험 계약권유지침」에는 '부적합 보험계약 체결확인서'를 작성하고 보험계약을 체결한 비중이 지나치게 높다고 판단되는 경우 불완전판매 여부를 확인하여 관리하도록 정하고 있고,

2015.1월부터 2019.6월 기간 중 체결된 변액보험 신계약 중 '부적합 보험계약 체결확인서'를 작성한 계약의 비율이 매년 증가하고 있는데도

회사는 '부적합 보험계약 체결확인서' 작성 비율에 대한 별도 통계를 작성·관리하지 않고 있으므로 관련 통계를 체계적으로 관리하고, 변액보험 판매 적정성 여부에 대해 자체점검시 점검대상 선정기준에 '부적합 보험계약 체결확인서' 작성 비율을 포함하는 등 변액보험 판매 관련 내부통제 업무를 개선하시기 바람

### (5) 변액보험펀드 추가수수료 관련 안내자료 미흡

회사는 2015.1월부터 검사종료일 현재까지 '○○변액유니버설종신보험' 등 ○○○종의 변액 보험상품을 판매하면서

상품요약서, 상품설명서, 상품안내장, 운용설명서 등 변액보험 안내자료에 변액보험펀드가 투자한 2차 펀드에 대해서는 별도 수수료가 부과될 수 있다는 내용이 기재되어 있지 않아 보험계약자가 2차 펀드에 대한 수수료 수준*을 알기 어려우므로

* 해외자산에 투자하는 변액보험펀드 10개의 경우 2차 펀드 수수료 발생액('19년 상반기)이 펀드 수수료 발생액의 2배 수준으로 높은 편

앞으로 보험계약자가 부담하는 수수료 수준에 대해 정확하게 파악할 수 있도록 변액보험펀드가 투자하는 ETF, 재간접펀드 등 2차 펀드 수수료 수준을 판매 안내자료에 기재하고 공시하는 등 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

## 마. 책임준비금 산출 및 적정성 평가 기준 불합리

### (1) 미보고발생손해액(IBNR) 산출 기준 불합리

회사는 미보고발생손해액(Incurred But Not Reported, 이하, 'IBNR') 산출절차와 관련하여 IBNR 통계적 방법 적용시 보험금 진전추이방식을 적용하면서

수술 및 진단 담보 보험금과 사망 담보 보험금의 진전추이방식이 서로 다른데도 수술 및 진단 담보 보험금 일부를 사망 담보 보험금으로 분류하여 계산하거나, 반기별로 산출한 진전추이를 직전 반기와 평균함으로써 실제 연도말 시점의 계절적 요인이 반영*되지 않았고,

* 1~2월의 경우 연말소득공제를 위한 의료비공제항목 확인 후 일시에 청구되어 청구 건이 증가하는 등 보험금 청구 및 지급은 계절적 요인이 존재하므로 이를 반영하지 않는 경우 연도말 IBNR이 과소계상될 소지

2014년 ~ 2017년도말 IBNR 사후 검증 결과, 피보험자의 자살로 인한 재해사망 보험금 등 추가지급을 고려하더라도 매년 실제 보험금 지급액보다 IBNR이 최소 ○○○억원에서 최대 ○○○억원 부족한 것으로 나타나고 있으므로

앞으로 IBNR 추정 및 적립시 담보 분류에 맞게 통계적 방법을 적용하고, IBNR 적립 후 실제 발생하는 보험금 청구액과의 비교 분석을 통해 보험금 지급 추세 등이 적절히 반영될 수 있도록 IBNR 추정·적립관련 내부기준을 합리적으로 개선하시기 바람

### (2) 변액보험 보증준비금 산출 업무 불합리

회사는 변액보증준비금 산출과 관련하여 매 결산기 말 변액보험상품약관에서 정하는 보험금 등을 일정 수준 이상으로 보증하기 위해 장래에 예상되는 손실액 등을 고려하여 변액보증준비금을 적립하고 있으나,

변액보증준비금 순손실액을 산출하는 과정에서 필요한 할인율(미래운용자산이익률) 산출시 운용자산의 분류와 일관성 있게 이익률을 산출하여야 하나, 회사는 주식에 대해 관계사 주식과 기타 주식으로 각각의 운용자산으로 분류하고 있음에도 이익률 산출시 이를 합산하여 산출함으로써 기타주식의 이익률을 높게 산출하였고,

보유자산 중 금리부자산의 이익률은 무위험수익률 시나리오에 위험스프레드를 가산하는 방식으로 산출하고 위험스프레드는 최근 5년의 회사 경험치에 미래전망을 반영하여 결정하도록 하고 있으나, 대출채권 연동형에 대해 최근 5년의 특정일만을 반영하여 적용하고 있으므로

앞으로 운용자산별 분류 및 이익률 계산을 일관되게 적용하고, 통계기간 및 산출기준의 합리성을 제고하는 등 변액보험보증준비금 산출 관련 내부업무를 개선하시기 바람

### (3) 책임준비금 적정성평가(LAT) 관련 평가금액 산출 기준 불합리

책임준비금 적정성평가*(Liability Adequacy Test,이하, 'LAT')와 관련하여 미래현금흐름 추정시 회계연도말 현재의 보험계약으로부터 발생할 것으로 예상되는 모든 현금유입·유출액의 현행 추정치를 반영하여야 하나,

* 매 결산기 말 책임준비금이 보험계약의 미래현금흐름에 대한 현행추정치를 적용하여 계산한 책임준비금보다 부족한 경우 책임준비금을 추가로 적립

유니버설 옵션이 부여된 상품 중 결산일 현재 미납중인 계약에 대해서도 매 결산일 이후에는 모두 보험료를 납입하는 것으로 가정하고 있고,

사업비 가정 설정시 명예퇴직이나 복리 후생 제도 등으로 인해 매년 비용이 발생하는 경우 명예퇴직비용과 복리후생비 일부를 일시적 비용으로 제거하는 등 LAT를 수행하면서 미래현금흐름에 대해 합리적인 가정을 적용하고 있지 않으므로

앞으로 현행 사용 중인 가정의 적정성을 점검하고, 합리적이지 않은 가정에 대해 수정하여 반영하는 등 LAT 관련 평가금액 산출 기준을 개선하시기 바람

### (4) 투자연도별 투자손익 배부기준 불합리

회사는 발생한 손익을 유배당, 무배당, 자본계정 등 손익으로 구분하고 투자부문 손익에 대해 '투자연도별 투자재원 구성비 방식*'으로 투자손익을 배분하면서

* 회사의 투자손익을 '08년 이전 계약에 대해서는 평균책임준비금 방식으로, '08년 이후 계약에 대해서는 투자연도별로 구분하여 각 투자연도별 투자재원 구성비에 따라 유배당 및 무배당으로 배분

2008년 ~ 2012년 기간 중 취득한 자산에 대한 투자재원 구성비율을 음(-)의 값까지 운영함으로써 동 자산의 처분에 따른 투자이익이 발생하더라도 음(-)의 값이 배분되고, 투자손실이 발생하면 양(+)의 값이 배분될 수 있으므로

앞으로 투자재원 구성 비율 산정에 대한 구체적인 기준을 마련하는 등 투자손익 배분 체계를 합리적으로 개선하시기 바람

### 바. 전산시스템 관련 내부통제 미흡

#### (1) 일괄작업 관리통제 불합리

회사는 중요사항*으로 지정된 일괄작업 오류 발생시 오류상황보고 및 재작업 처리를 위하여 책임자의 전화통화 또는 메신저 알림 등을 통하여 보고 및 재작업 수행 여부를 확인하고 있으나,

* 보험료 및 보험금 수납 등 금전관련 업무이며, 비중요업무의 경우 오류발생시 익일 오전 조치내역 정상여부를 확인

이 경우 개발책임자의 정상 확인 유무를 검증하기 어렵고, 금융결제원을 통한 자동이체 건 등 일부 금전 업무도 비중요 업무로 처리하고 있으므로

앞으로 일괄작업 오류 건에 대한 개발책임자의 확인 유무를 검증할 수 있도록 업무 프로세스를 개선하고, 금전 업무 등 주요 업무는 중요사항으로 지정하여 일괄작업 관리를 개선하시기 바람

#### (2) 노후 운영체제 관리 불합리

회사는 정보처리시스템의 안정적 운영을 위하여 윈도우, 유닉스 등 다양한 운영체제를 운영하고 있으나,

전체 ○,○○○대 서버 중 ○○대의 운영체제는 제조사의 서비스 지원기간이 종료된 제품을 사용하고 있어, 운영체제 장애 등이 발생했을 경우 제조사로부터 서비스지원을 받지 못할 우려가 있으므로

앞으로 동 운영체제를 서비스 지원을 받을 수 있는 소프트웨어로 업그레이드 하거나 제조사와 서비스 추가계약 등을 통하여 운영체제 장애가 발생하더라도 안정적으로 서비스를 제공 받을 수 있도록 개선하시기 바람

#### (3) 정보처리시스템 접근통제 불합리

회사는 보험설계사가 이용하는 ○○시스템을 안전하게 운영하기 위해 내부통신망과 외부통신망 사이의 독립된 통신망(DMZ구간)을 설정·운영하고 있으나,

동 구간에 웹방화벽 등 보안장비를 설치하지 않아 해킹 등 전자적 침해행위가 발생할 우려가 있으므로

앞으로 ○○시스템 관련 DMZ구간에 보안장비 설치 등 전자적 침해행위에 대한 예방대책을 마련하시기 바람

또한, 회사는 개발자 등의 정보처리시스템 접근시 △△△△ 및 ☆☆☆☆☆☆☆을 통하여 인가된 업무만 접근하도록 통제하고 있으나,

입금·제지급 등의 외부주문개발자는 개발서버 외에 담당 운영서버에도 접근할 수 있는 등 개발자가 운영시스템에 임의로 접근할 수 있도록 허용하고 있고, ♧♧♧♧♧ 센터 운영자(외주직원)에게 업무상 필요한 시스템에 대한 구분 없이 접근을 허용하고 있어 정보처리시스템 접근통제 관리가 미흡하므로

앞으로 개발자의 운영시스템 접근을 최소화하고, 데이터센터 운영자의 서버시스템 접근권한을 업무별로 구분하는 등 정보처리시스템에 대한 접근통제를 강화하시기 바람

**(4) 취약점 분석·평가 관리 미흡**

회사는 전자금융기반시설(연○회) 및 공개용 서버 등 홈페이지(연○회)에 대해 ○○○○에 의뢰하여 주기적으로 취약점을 점검하고 있으나,

검사착수일(2019.9.25.) 현재 최근 2년간 ○○교육포탈, ○○관리 등 업무지원용 어플리케이션(○○○개)*에 대해서 취약점 분석·평가를 실시하지 않아 해당시스템에 대한 보안취약점 관리 소홀시 비인가자에 의한 정보유출 등 침해사고가 발생할 우려가 있으므로

* 보험설계사의 인적사항, 회사의 내부정보 등이 포함된 시스템

앞으로 개인정보 및 회사의 주요 내부정보를 포함하고 있는 기타 대내·외 정보처리시스템에 대해 주기적인 취약점 분석평가를 실시하고 보완조치하시기 바람

**(5) 전산자료 보안 통제 미흡**

회사는 PC 및 서버에 저장된 전자문서의 암호화를 위해 전자문서보안시스템을 운영하면서 MS-Office, 아래한글, 워드패드 및 메모장 등으로 저장시 자동으로 암호화하고 있으나,

문서 저장시 자동으로 암호화가 적용되지 않는 문서편집 프로그램이 PC에 설치되어있고, 암호화가 적용된 문서에서 암호화가 적용되지 않는 그림판으로 문서내용의

복사·붙여넣기가 가능하며, 대내 업무용시스템을 접속하지 않을 경우 ⊙⊙社 화면캡처 도구를 통해 문서내용을 캡처하여 암호화되지 않은 채 저장이 가능하므로

앞으로 암호화가 적용되지 않는 문서편집프로그램, 화면캡처 프로그램에 대해서 DRM의 암호화기능을 확대하거나 해당 프로그램을 PC에서 삭제토록 하는 등 전자문서보안시스템의 운영정책을 개선하시기 바람

또한, 주민등록번호 등 개인정보의 유출방지를 위해 임직원이 대내·외 업무용 이메일을 사용시 메일 본문에 주민등록번호가 ○건 이상 기재될 경우 발송을 차단하고 있으나,

메일 본문에 ○건 이하의 주민등록번호 등 고유식별정보가 기재되거나, 이미지 파일 또는 암호화가 적용되지 않는 문서편집기로 생성한 파일이 첨부된 경우에는 차단하지 아니하여 책임자 승인 없이 개인정보 등이 외부에 발송될 우려가 있으므로

앞으로 메일 본문에 주민등록번호 등 고유식별정보가 ○건 이하로 기재되거나 이미지 파일 및 암호화가 적용되지 않는 문서편집기로 생성된 파일이 첨부된 경우 발송을 차단하고, 불가피하게 외부 발송이 필요한 경우 책임자 승인 후 발송하는 등 메일 발송통제를 개선하시기 바람

### (6) IT사업 소요예산 산정절차 불합리

회사는 IT개발업체 선정을 위한 예산산정 및 계약 등의 업무를 처리하면서 ○○○ 시스템 통합계약, ○○시스템 고도화 등 전산시스템 개발계약시

현업부서가 외부업체로부터 수집한 가견적, 현 시스템 외주운영업체(◇◇◇◇◇㈜)가 제공한 투입인력소요공수 등을 기초로 하여 최초 IT사업 요청예산을 작성하고 IT계약 담당팀 주관 기술검토를 통해 소요예산을 최종 확정하고 있으나,

기술검토에 따라 소요예산이 변경되는 경우 외부 전문업체를 통한 IT사업 가격조사, 복수회사에 견적요청 등을 통해 사업예산을 재산정하지 않고

계약담당팀이 최초 IT사업예산에 일정부분 가감*하는 방식으로 변경하고 있어 IT사업 소요예산 산정절차가 불합리하므로

* 소요예산 변경시 인건비는 조정된 투입공수 및 기존 개발사업 평균노임단가로 산정하고, H/W 및 S/W는 현재 사용 중인 인프라 구입단가 기준을 적용하여 산정

앞으로 IT계약추진업무가 투명하고 공정하게 처리될 수 있도록 객관적이고 합리적인 사업소요예산 산정절차를 마련하여 운용하시기 바람