경영유의사항·개선사항 공개안

Ⅰ. 금융회사명 : DB손해보험㈜

Ⅱ. 조치일 : 2020. 10. 15.

Ⅲ. 조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 10건, 개선사항 16건

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

Ⅳ. 조치대상사실

1. 경영유의사항

가. 계열사 거래 관련 내부통제강화 필요

(1) 계열사 거래 검토체계 미흡

㈎ DB손해보험(주)(이하 '회사')은 계열사 거래에 대한 내부검토를 강화하기 위해 계열사 거래의 일상업무에 대한 사전감시(이하 '일상감시'라고 함)를 준법감시인의 직무로 정하고 있으나, 계열사 거래에 대한 일상감시 대상 기준금액을 너무 높게 정하여 계열사 거래 건 중 준법감시인 일상감시 대상에 해당하는 건의 비중(12.3%)이 낮은 수준*이므로

* 계열사 거래여부와 관계없이 임원결재 건 중 1억원 이상의 거래에 대해서는 감사부서에서 일상감사를 실시하고 있으나, 거래금액 1억원 미만 또는 부서장 결재건 등의 계열사 거래에 대해서는 별도의 내부검토가 이루어지지 않고 있음

계열사 거래에 대한 일상감시 등 내부검토가 충실히 이루어질 수 있도록 내부검토 대상을 확대하는 등 관련 규정을 보완할 필요가 있음

㈏ 회사는 계열사 거래 점검 기준과 관련하여 일상감시 점검 필요사항에 대한 체크리스트를 마련하고 있으나, 관련 법규, 가격산정 방법 및 절차준수 여부 등에 대한 점검항목이 구체적으로 마련되어 있지 않고 실제 점검시 체크리스트를 작성하지 않은 사례가 있으며, 일상감시 누락여부를 점검하는 절차를 마련하고 있지 않아 적절한 내부검토 없이 계열사 거래가 진행될 우려가 있으므로

내부검토시 체크리스트의 점검필요 항목을 구체화하여 각 점검항목별로 빠짐없이 검토·기록하고, 일상감시 누락 여부를 점검하는 절차를 마련하는 등 계열사 거래에 대한 내부통제를 강화할 필요가 있음

(2) 골프장 이용권 등 관리 미흡

㈎ 회사는 계열사인 (주)◐◐◐◐가 운영하는 ◍◍◍◍◍◍◍◍◍◍에서 회사 거래처 로열티 제고 등의 명목으로 상품권 성격의 골프이용권을 구입하면서

구입결재 품의시 필요 수량(수요 분석) 등을 검토하지 않았으며, 최초 구입시 구입 품의 후 실제 구입 내역이 변동되었으나 이에 대한 재품의가 이루어지지 않은 사례가 있고 감사부서의 일상감사 대상임에도 해당 부서에서 감사부서에 일상감사를 의뢰하지 않은 사례 등이 있으므로

골프장이용권 구매시 수요분석 및 구매적정성을 검토하여 문서화하고 위임전결 규정에 따라 보고 후 일상감사를 받는 등 의사결정 과정에 대한 내부통제를 강화할 필요가 있음

㈏ 골프이용권 사용에 대하여 업무연관성 관리 및 추가구입여부 판단 등을 위해 사용 실적에 대한 철저한 관리가 필요함에도 대다수 구입부서는 사용목적, 골프 이용권 위임시 실제 사용자 등을 기록하지 않고 있으며, ▼▼파트에서는 골프장 이용권 사용내역에 대한 검증을 비정기적으로 실시하고 있고 검증결과에 대한 기록 및 보고 절차를 마련하고 있지 않아 사용내역 누락 등을 적시에 확인·보고하지 못할 우려가 있으므로

골프장 이용권 사용과 관련하여 사용자명 외에도 사용목적, 골프장 이용권 위임시 실제 사용자 등 사용현황을 기록하고 사용내역 점검주기, 검증방법 및 결과보고 등 관리 기준을 마련하여 운영하는 등 관리를 강화할 필요가 있음

㈐ 회사는 골프장 이용 시 그린피 금액 일부를 골프이용권으로 지급하고 나머지 그린피 차액, 카트비 및 식대를 법인카드로 결제하면서, 골프이용권 구입에 대한 경비처리(접대비)와 그 이외의 이용금액에 대한 경비처리(판매촉진비, 점포운영비 등)가 상이한 사례가 있는 등 골프장이용 지출비용에 대한 관리가 미흡하게 이루어지고 있으므로

골프장이용 지출비용에 대한 명확한 경비처리지침을 마련하는 등 관련 내규를 보완할 필요가 있음

(3) 그룹공통교육비 등 검증절차 미흡

회사는 ㈜□□□□□와 그룹공통교육의 수행을 위하여 수의계약 방식으로 위탁교육 계약을 체결하고 교육비용을 지급하면서, 외부 타 교육기관과 가격 비교 등을 통해 전체 교육비 총액에 대한 가격 적정성 여부는 검증하고 있으나 교육 과정별 식비·숙박비 등 각 교육 과정에 포함되는 비용에 대한 세부 내용의 적정성을 확인하지 않고 있으며

회사는 전자그룹사보 제작 및 운영에 대한 계약을 ㈜□□□□□와 체결하고 이용대금을 지급하면서 전년도 전자그룹사보 제작·운영비 사용내역 및 금년도 지출예상비용을 확인하고 있으나, 예상비용의 구체적인 산정근거에 대해서는 검토하지 않고 있으므로

그룹위탁교육, 전자그룹사보 등 그룹공통업무를 수행하기 위한 계약 체결시 비용의 세부견적 등 가격의 산정 과정을 면밀히 검토할 필요가 있음

한편, 전자그룹사보 제작시 계열사 인원수에 따라 이용대금을 분담하고 있어 타 계열사 대비 DB손해보험의 분담률이 높은 구조이나 실제 이용률 및 이용 만족도(필요성) 조사 등을 수행하지 않고 있으므로

이용률·만족도 등을 조사하여 해당 계약의 필요성 및 ㈜□□□□□의 전자그룹사보 제작 관련 업무수행의 적정성을 검증하는 등 불필요한 비용이 발생하지 않도록 검증절차를 명확하게 설정·운영할 필요가 있음

(4) 상표 사용료 산정산식 등 불합리

회사는 그룹상표 변경에 따라 2017.11월 상호를 변경하고 신상표를 사용하는 대가로 사용료를 지급하는 계약을 ㈜□□□□□와 체결하면서 외부 평가법인(◎◎회계법인, ◈◈감정평가법인)을 통해 사용요율 등 신상표 사용료 산정산식을 정하였으나 아래와 같이 상표사용료 산정방식에 불합리한 측면이 있음

첫째, 회사는 소속그룹 국내계열사 중 대외 인지도가 가장 높은 주력 계열사로서 회사가 신상표를 사용함에 따라 신상표의 인지도가 향상되는 등 가치가 제고될 수 있으므로 사용요율 산정시 이를 충분히 감안할 필요가 있는데도 이에 대한 검토를 소홀히 함

둘째, 그룹상호 변경 이후 회사가 ◇◇◇◇◇◇◇◇ 광고 등을 통해 그룹 신상표 인지도를 제고하는 역할을 지속적으로 직접 수행하면서 부담한 비용은 회사 광고를 위해 부담한 광고선전비와 그 성격이 상이한데도 이를 일반 광고선전비에 반영하여 상표사용료 산정시 사용요율에 비례하여 일부만 차감하는 등 신상표 가치제고를 위해 회사가 투입한 비용을 충분히 반영하지 않음

셋째, 외부 평가법인이 상표사용요율 산정시 회사가 자체 추정한 비용(판매촉진비, 점포 운영비)의 일부만을 평가법인별로 상이하게 회사의 신상표 가치제고 활동으로 인정하는 등 평가법인 간의 평가방식의 일관성이나 논리성이 불분명한 측면이 있는데도 회사는 평가방식의 적정성을 면밀하게 검토하지 않음

넷째, 회사는 상표사용료 산정 시 기준이 되는 매출액에 신상표 사용으로 인해 초과수익 등 직접적인 경제적 효과가 발생한다고 보기 곤란한 투자영업수익도 포함하여 산정함

따라서, 회사는 현재의 그룹상표 사용계약기간 종료 이후 상표사용료를 재산정할 때에 그룹상표 가치 제고에 대한 회사의 기여도를 구체적으로 최대한 반영하고 그룹상표 가치 산정방법의 적정성을 면밀히 검토하며 사용료 산정산식에서 신상표 사용으로 인한 직접적인 효과를 확인할 수 없는 항목들을 제외하는 등 상표사용료 산정방식의 합리성을 강화할 필요가 있음

나. 성과평가체계 및 경비처리 등 관리 강화 필요

(1) 업무 평가체계 미흡

회사 소속 부서인 △△△△△△△△는 보험·금융시장 등의 연구·조사 업무를 수행하고 있으나, 연구·조사를 정량적으로 평가하기 곤란하다는 사유로 연간 업무목표 및 평가근거를 별도로 기재하지 않고 정성평가로만 평가를 실시하고 있어 개인별 업무수행 동기가 저해되고 성과평가가 합리적으로 이루어지지 않을 우려가 있으므로

회사는 △△△△△△△△의 업무목표(계획) 및 목표에 따른 개인별 업무배분의 적정성을 점검하고 합리적인 근거 없이 정성평가가 이루어지지 않도록 업무 목표 및 평가 근거를 기록하는 등 성과평가기준을 개선하여 효율적인 부서 운영 및 성과창출이 이루어지도록 운영할 필요가 있음

(2) 해외출장 계획 및 사후관리 미흡

△△△△△△△△의 연구·조사 해외출장의 경우 동일한 목적(목적지, 미팅 대상 등)의 출장이 잦는 등 그 횟수가 과도한 측면이 있고, 출장품의시 구체적인 출장일정 등 업무계획을 수립한 내역을 확인할 수 없으며 출장결과에 따른 연구보고서를 작성한 내역이 없는 등 해외출장관리가 미흡하므로

해외 출장시 출장목적, 일정 등 구체적인 계획을 수립·관리하고 세미나 참석, 금융 동향 파악 등 성과와 즉시 연계되기 어려운 목적의 출장인 경우에도 출장을 통해 파악된 내용 및 향후 계획 등을 공유하는 등 활용방안을 마련할 필요가 있음

(3) 출장비 및 경비 관리 미흡

㈎ 회사 내규 「여비지급기준」에서는 숙박료, 체재비(식비 및 제경비) 지급한도를 정하고 있으나, 다수 출장에서 내규에서 정한 지급한도를 초과하여 출장여비를 지급한 사례가 있는 바

이는 비록 출장 사전품의서에 여비규정을 초과하는 경우 실비지급한다는 문구를 주석으로 기재하고 대표이사의 결재를 득하였으나, 품의시 한도 초과 사유 및 예정금액 등을 기재하지 않고 초과사용한 경우 그 사유 및 사용금액의 적정성을 점검·관리하지 않고 있으므로

회사에서 정한 출장여비한도를 초과한 비용지출이 예상되는 경우에는 초과 예상 금액 및 사유를 구체적으로 기재하도록 하고 해당 비용의 적정성을 점검할 필요가 있음

㈏ 회사는 부서운영 및 업무수행을 위해 필요한 경우 개인 명의로 법인카드(이하 '개인책임카드'라고 함)를 발급받아 사용하도록 하고 있으며, 개인책임카드 외 공과금, 통신료 납부 등의 목적으로 일부 부서에서만 회사명의의 법인카드를 발급받아 사용하고 있음

그러나 △△△△△△△에서는 공과금 납부 등을 수행하지 않고 있음에도 회사명의의 법인카드를 발급받아 부서공용카드로 사용하는 등 경비를 과도하게 지출한 사례가 있으므로

사업비가 내규에 따라 사용될 수 있도록 사업비 사용절차를 보완하고 사용시각, 사용처, 사용금액 등을 주기적으로 점검하는 등 과도한 사업비 사용을 방지할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음

다. 위탁 손해사정법인 확대 방안 등 마련 필요

회사는 다수 업체의 경쟁을 통한 보상 서비스 품질 향상 등을 위해 2019.1월부터 손해사정 자회사 이외의 외부 손해사정법인에게 장기손해보험 손해사정업무(심사업무)를 위탁하고 있으나, 손해사정 자회사 이외의 외부 위탁 손해사정법인이 손해사정업무(심사업무)를 처리한 비중이 낮은 수준이므로

회사가 손해사정 자회사 이외의 손해사정법인에 업무를 위탁하고자 하는 취지에 부합하도록 자회사 외 위탁비중을 확대하기 위한 구체적인 계획을 마련하여 실행할 필요가 있음

라. 서비스 대행업체 관리수수료에 대한 합리적 지급기준 마련 필요

회사의 손해사정 자회사인 ◑◑◑◑◑(주)는 고객서비스 및 손해사정 업무를 위탁 받아 처리하고 있으며, ◑◑◑◑◑(주) 소속부서인 ▲▲▲▲▲▲파트는 회사의 긴급출동, 현장출동 및 정비점검 서비스 대행업체에 대한 컨설팅 · 교육 · 고객불만 해소 및 대행업체간 분쟁해결 등 지원(관리)업무를 수행하고 있는데

서비스 대행업체에 대한 지원업무는 관리성격의 업무임에도 회사는 그 지원업무에 대한 수수료(비용)를 지급하면서 회사가 위임한 업무관리에 소요되는 비용인 인건비 및 운영비 등을 고려하지 않고 서비스 대행업체 출동건수 기준으로 산출된 금액을 지급하고 있으므로

서비스 대행업체 지원업무 담당 직원의 인건비 및 운영비 증감 등을 고려하여 회사가 위임한 업무 관리에 소요되는 비용을 산출하고 적정성을 검토하여 합리적인 수수료를 지급할 필요가 있음

마. 임원후보추천위원회 안건송부 절차 강화 필요

회사는 사외이사의 원활한 직무수행을 위하여 충분한 자료나 정보를 제공할 필요가 있으나, 회사 내규「임원후보자추천위원회 규정」에서는 위원회 소집일을 정하여 회의 1일 전에 각 위원에 대하여 통지하도록 규정하고, 실무적으로도 이에 따라 회의개최 1일전에 부의안을 이메일 등으로 송부하고 있어 임원후보추천위원회가 부의 안건에 대해 충분히 검토하기 어려운 실정이므로

임원추천위원회에서 부의안건을 충분히 검토하고 추천할 수 있도록 적정한 안건 송부 기간을 검토하여 관련 내규에 반영할 필요가 있음

바. 자체 위험 및 지급여력 평가(ORSA) 활용 제고 필요

보험회사는 중요 리스크에 대해 내부모형을 활용한 자체 위험 및 지급여력 평가를 실시하고, 당해 평가를 경영의사결정에 활용하여야 하나,

회사는 RBC 표준모형만을 토대로 요구자본을 산출하고 있어 내부모형을 통한 자본계획, 한도설정 및 성과평가 등의 경영의사결정 관련 활용이 미흡하므로

내부모형을 통해 자체 위험 및 지급여력 평가를 실시하고 내부요구자본 및 자체지급여력비율을 산출하여 자본계획, 한도설정 및 성과평가 등 경영의사결정에의 활용을 제고할 필요가 있음

사. 판촉물 구매시스템 관련 내부통제 강화 필요

회사는 원활한 서비스 제공 및 시급성을 사유로 판촉물 구매 서비스 제공 계약을 타 업체와의 비교 검토없이 ㈜◉◉◉◉◉◉◉과 수의계약으로 체결하였음에도 계약체결 이후 내부감사 또는 서비스 품질검사 등 별도의 검토 없이 계약을 자동 연장하였고,

판촉물 구매사이트에서 판매하는 상당수 품목의 시중가가 3만원을 초과하고 있어 판촉물 구매사이트를 통한 모집종사자의 특별이익 제공에 대한 내부통제가 필요함에도 특별이익 제공 관련 유의사항을 전산으로 안내하고 있을 뿐 실제 특별이익 제공 여부를 확인할 수 있는 구매 내역 현황을 점검하지 않는 등 관리가 미흡한 측면이 있으므로

회사는 판촉물구매시스템의 평가기준(회사의 내부통제 수단 충족 여부, 사용자 만족도, 가격 경쟁력 등)을 마련하여 계약 갱신시기 도래 시 평가기준에 따라 경쟁입찰 등을 통해 업체를 선정하고, 판촉물 구매 내역 현황을 점검·관리하는 등 판촉물 구매시스템 관련 내부통제를 강화할 필요가 있음

아. 사업비 집행업무 관리 강화 필요

(1) 신계약비 편성 및 집행 관리 미흡

회사「정관」및「이사회 규정」등에 의하면 예산에 관한 중요한 사항은 이사회의 심의·의결사항으로 규정되어 있고, 장기보험 신계약비 예산 편성은 그 집행규모뿐만 아니라 영업전략과 직결된다는 점에서 회사의 경영과 관련한 중요한 사항으로 이사회의 사전 심의·의결 뿐만 아니라, 편성된 예산범위에서 신계약비가 적정하게 집행되고 있는지에 대한 사후적 통제가 요구됨에도

회사는 신계약비 중 모집수수료를「예산규정」에 따른 비통제예산으로 해석하여 예산을 초과한 모집수수료 집행을 허용하고 있으며, 이에 따라 예산 초과집행이 발생한 사례가 있고

또한 '예산항목'간 직접적인 관련성이 없음에도 예산을 다른 항목으로 전용하고, 추가경정예산 편성없이 예산을 증액 편성하였으며, 그로 인해 신계약비 중 시책비 부문에서 예산이 초과집행된 사례가 있으므로

회사는 설계사 등에 대한 모집수수료를 통제예산으로 편성하고, 신계약비가 편성된 예산한도 내에서 적정하게 집행되고 있는지 여부를 정기적으로 점검하여 보고하는 체계를 수립하며, 부득이 예산을 초과 집행할 필요가 있다고 판단되는 경우에는 추가경정예산을 편성하여 이를 이사회에 보고하는 등 체계적인 신계약비 집행 관리방안을 마련할 필요가 있음

(2) 예정 유지비 산출 및 점검 절차 미흡

회사의 장기손해보험 유지비 손익 현황을 분석한 결과, 유지비 부문에서 상당한 이익이 발생하고 있으며, 이러한 유지비 부문 이익 확대를 통해 신계약비 부문에서의 손실을 상쇄시켜 사업비차 이익을 실현하였음

그러나 회사 「장기손해보험 보험료 산출 기초율 적용 매뉴얼」에 따르면 유지비 등 계약관리비용은 실제관리비용 집행수준 등을 고려하여 책정한다고 되어 있을 뿐 구체적인 산출방법 및 의사결정절차 등을 마련하고 있지 않아

회사는 일부 상품에 대하여 예정유지비 산정의 적정성을 분석하면서 구체적인 금액 산정없이 전산개발비, 교육비 등이 추가 소요될 것으로 막연하게 추정하거나 상품별로 분석요소, 산정기준 등을 일관성 있게 적용하고 있지 않으며 분석결과 타당성 점검 및 분석결과에 대해 유관부서의 의견을 수렴하고 있지 않으므로

유지비 등 계약관리비용이 적정하게 책정될 수 있도록 실제관리비용 등을 감안한 구체적인 계약관리비용 산출방법 및 의사결정절차를 마련할 필요가 있음

(3) 무위험 차익거래 발생

회사의 모집수당 지급 및 환수체계는 GA 소속 설계사의 차익거래 발생이 가능한 수준으로, 실제로 2016.1월 ~ 2019.3월 중 GA를 통해 체결되고 보험료 납부 8~16회차 사이에 해지된 장기보험계약(보장성 보험)을 대상으로 차익거래 발생 여부를 분석한 결과, 차익거래 계약이 전체 해지계약의 36.7%, 차익금액이 ***억원 *천만원에 달하는 것으로 나타남

이와 같은 차익거래의 발생은 작성계약 체결, 보험료 대납, 특별이익 제공 또는 기존 보험계약의 부당한 소멸 및 신규 계약 권유 등 불건전한 보험영업을 유발시켜 모집질서를 문란하게 하며, 회사 보험료 수입의 안정적 흐름을 저해하는 등 재무건전성에도 악영향을 미칠 수 있으므로,

향후로는 차익거래가 발생하지 않도록 모집수당 지급률을 조정하거나 수수료 환수대상 기간을 연장하는 등 모집수당 지급 및 환수기준을 합리적으로 보완하고, 설계사의 방문수금을 통한 계속보험료 납입, 동일한 계약자 또는 피보험자 명의의 다수의 보험계약 모집 등 통상적으로 차익거래 설계사가 보이고 있는 행태를 분석하여 이를 계약심사 및 승인에 활용하는 등 인수심사 절차를 강화할 필요가 있음

자. 미분양 물건 담보대출 확약 취급시 심사체계 강화 필요

회사는 미분양 부동산을 담보로 PF대출금을 상환해 주는 대출을 실행하는 약정(미분양물건 담보대출 확약, 이하 '미담확약') 취급 시, 담보물에 대한 1순위 우선수익권을 보유하고 있고, 유사한 입지조건의 분양 사례 및 LTV를 감안한 할인분양시 분양경쟁력 등을 감안할 때 미담확약이 실제로 실행될 가능성이 낮으며, 담보물건 매각을 통해 대출원리금을 충분히 회수할 수 있다고 판단하였으나

미담확약에 따라 대출을 실행하는 경우 분양실패로 시장가치가 정상이라고 볼 수 없는 부동산을 담보로 하게 되어 대출원리금 회수가능성이 높다고 보기 어렵고, 대환대출 또는 할인분양을 통한 원리금 회수가능성이 낮을 뿐만 아니라 직접 매각, 법원경매 등의 절차를 진행하는 경우 대출원리금 회수에 상당한 시간과 노력이 소요될 수 있는 등 자산운용의 안정성, 유동성 및 자산건전성 측면에서 상당한 리스크요인이 있으므로

향후 미담확약을 체결하는 경우에는 대환대출 또는 할인분양이 불가능한 상황과 부동산 경기 침체 상황의 낮은 경매 낙찰가율을 고려하여 대출원리금 회수 가능성을 판단할 필요가 있으며, 경매 절차 지연에 따른 유동성 문제 등 제반 리스크 요인에 대한 사전심사 체계를 강화하여 운영할 필요가 있음

차. 외주인력 관리통제 강화

회사는 IT인프라 운영업무를 외주업체에 위탁하고 IT인프라 보정(patch), 업그레이드 및 장비교체 등의 인프라 변경작업(5등급 분류)시 내부위원회의 승인을 거쳐 수행하고 있으나,

3등급 이하로 분류된 인프라 변경작업에 대해서는 회사의 업무처리 확인없이 외주업체가 인프라 변경계획서를 서면으로 작성하여 메일, 전화, 메신저 등으로만 승인을 받아 업무를 처리하고 있으므로 업무처리과정을 시스템화하는 등 체계적으로 관리할 필요가 있고,

정보보호시스템 정책관리(◒◒◒◒팀) 및 운영(◭◭◭◭팀) 부서가 상이한데도 정보보호시스템 운영담당자(◭◭◭◭팀 소속 외주업체 직원)가 정보보호시스템 이외의 서버 등에 대해서도 접근하여 작업을 수행하는 등 업무분장이 불합리하므로,

외주업체가 수행하는 인프라 변경업무 등에 대한 업무처리 프로세스를 시스템화하고, 정보기술부문과 정보보호부문의 업무분장을 재조정하는 등 외주인력 관리통제를 강화할 필요가 있음

2. 개선사항

가. 모바일 전자서명 관련 내부통제업무 불합리

회사는 2018.1월부터 대면 보험모집 업무의 효율성을 제고*하기 위해 '모바일 전자서명'을 도입하여 모바일 전자서명 과정에서 보험설계사 및 보험계약자 모두에게 상품설명 여부를 확인받는 등 완전판매 강화를 위한 절차를 마련·운영하고 있으나,

* 보험회사의 서류 보관・관리 비용 절감, 설계사의 계약자 재방문 부담 감소 등

모바일 전자서명을 이용한 보험모집 과정에서 실제 대면 모집이 이루어졌는지 확인하고 통제할 수 있는 내부통제 절차 등을 마련하고 있지 않아 보험설계사가 보험계약자에게 전화로 주요 상품내용을 설명한 후 모바일 전자서명을 이용하는 경우 고객을 직접 대면하지 않고도 대면계약으로 처리될 우려가 있으므로,

보험설계사가 고객을 직접 대면하여 모집하는 경우(과정)에만 모바일 전자서명을 이용할 수 있도록 관련자 교육, 전산시스템 통제 및 사후점검 등 모바일 전자서명 관련 실효성 있는 내부통제 수단을 마련할 필요가 있음

나. 통신판매(TM) 표준상품설명대본 관리 미흡

회사는 동일한 보험상품에 대해 통신판매(TM)를 담당하는 ■■■■■(주)에서 사용하는 표준상품설명대본(이하 '대본')은 ◭◭◭◭◭파트에서 작성하고, 법인대리점(GA)에서 사용하는 대본은 ◨◨◨◨◨◨팀에서 작성하여 운영하고 있으나

'무배당 ○○○○○○○○○○○○○보험'의 해지환급금 미지급형의 경우, ◭◭◭◭◭ 파트에서 작성한 대본은 '해지환급금 미지급형 상품 가입에 대한 계약자 확인서'의 해지환급금 및 환급률 비교표를 토대로 해지환급금 지급형과 비교하여 보험모집인 스스로 안내* 하도록 하고 있는 반면,

* 대본에 보험료 납입기간 이내 해지시 해지환급금이 없다는 내용은 반영되어 있음

◨◨◨◨◨◨팀에서 작성한 대본은 가입 후 특정시점의 해지환급금 및 환급률을 해지환급금 지급형과 비교하여 안내토록 하고 있어 보험소비자가 해지환급금 미지급형에 대해 모집채널 간 상이한 상품 설명을 받을 우려가 있으므로

보험소비자가 동일한 정보를 제공받을 수 있도록 해지환급금 미지급형 상품의 경우 특정시점의 해지환급금 및 환급률을 해지환급금 지급형과 비교하여 안내하도록 대본을 개정하고, 향후에는 대본 제·개정시 모집채널 간 대본의 필수안내사항의 차이가 없는지를 점검하는 절차를 마련하는 등 대본 관리업무를 개선할 필요가 있음

다. 계속보험료 수납 관리업무 불합리

회사는 '방문수금'을 통한 보험료의 납부는 보험료 대납, 허위 가공의 보험계약 모집 등 보험설계사 등의 모집질서 문란을 초래할 우려가 있어 자동이체를 통한 계속보험료 납부를 원칙으로 하고 부득이한 사유로 계약자가 요청하고 사업단장이 승인하는 예외적인 경우에 한하여 보험료 납부방법을 '방문수금' 방식으로 변경할 수 있도록 내부통제절차를 마련하고 있으나,

극히 예외적으로 허용되는 보험료 납부방법 변경에 대해서도 사업단장의 승인이 상당수 이루어지고 있고*, 계약자의 방문수금 납부방법 변경사유 등에 대한 구체적인 확인 없이 승인절차가 진행되고 있으며, 보험료 납부 방법이 '방문수금'으로 등록되어 있는 계약현황 등에 대해 관리하고 있지 않는 등 보험료 대납 및 작성계약 여부에 대한 통제 및 관리가 미흡한 측면이 있으므로

* 2015.7월 ~ 2019.10월 기간 중 체결된 장기보험 신계약 중 6개월 이상 '가상계좌'를 통해 보험료가 납입된 계약이 **,***건에 달함

향후로는 계속보험료 납부방법을 '방문수금'으로 변경하고자 하는 경우에는 계약자로부터 신청사유 등이 기재된 자필 신청서를 징구하고 심사를 강화하는 등 관리자의 승인 절차를 강화하고, 보험료 납부방법이 '방문수금'으로 등록되어 있는 계약 현황 및 관련 설계사의 영업행태를 주기적으로 분석하여 빈번한 가상계좌 활용 등 이상 징후 설계사의 모집계약에 대해서는 이를 계약심사 및 승인에 활용하는 등 계약 인수심사 방법 및 절차를 개선할 필요가 있음

라. 기업성 일반보험 공동인수계약 인수심사 절차 개선

회사는 타사와 공동으로 기업성일반보험을 모집(이하 '공동인수')하는 업무와 관련하여 공동인수 물건이라고 하더라도 주간사가 산출하여 제시한 보험요율이 적정한지 여부를 검토할 필요가 있으나

2018.9.28. ㈜◘◘◘◘에 대한 ♤♤♤보험 등 7개 보험 공동인수계약 체결 과정에서 주간사가 ♧♧♧♧보험 등 3개 보험계약의 보험료를 각 *원으로 제시하였음에도 보험료 적정성에 대한 검토 없이 인수하는 등 공동인수 관련 내부통제가 미흡한 사실이 있으므로

향후 공동인수 물건 취급시 주간사 제시요율의 적정성을 판단할 수 있는 절차를 마련하고, 비합리적인 요율이 제시된 공동인수계약에 대한 심사를 철저히 하는 등 업무절차를 개선할 필요가 있음

마. 보험금 적정 지급을 위한 보상업무절차 불합리

(1) 보험금 지급심사기준 미비

회사는 일관성 있는 보험금 지급을 위해 보험금 지급심사기준을 운영하고 있으나, 최신 판례나 분쟁조정례 등을 신속하게 반영하지 않은 사례가 있으므로

보험금 지급과 관련한 최신 판례, 분쟁조정례 등을 신속하게 보험금 지급심사기준에 반영하고, 관련 보상담당자에 대한 교육을 철저히 실시함으로써 판례, 분쟁조정례 등의 취지에 따라 보험금 심사 및 지급이 이루어질 수 있도록 보상 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

(2) 자동차-장기보험 보상안내시스템에 대한 운영체계 미흡

회사는 자동차사고로 인해 대인 또는 자기신체사고(자동차상해 포함) 보험금을 지급받은 피해자가 회사의 장기보험에 가입되어 있는 경우, 시스템 상 자동차보험금 지급시 피해자가 가입한 장기보험을 조회하여 보험금을 청구하도록 안내하고 있으나,

자동차사고(운전자 비용) 특약에 한하여 청구 안내 대상계약을 조회·안내하고 있어 상해 관련 특약에 대한 청구 안내가 누락된 사실이 있으므로

자동차보험 대인배상 또는 자기신체사고(자동차상해 포함) 피해자의 부상 및 장해 등의 사고정보를 활용하여 피해자의 장기보험금에 대한 청구 안내가 이루어질 수 있도록 관련 시스템을 개선할 필요가 있음

(3) 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약에 대한 보험금 심사업무 불합리

회사는 타인의 사망보험계약의 경우 피보험자의 서면 동의가 없는 보험계약은 무효이므로 계약체결시 완전판매 모니터링을 통해 피보험자의 자필서명 이행여부를 확인하고 자필서명의 중요성 등을 안내하고 있으나,

사망보험금 청구시 피보험자의 자필서명에 대한 필적감정을 실시하여 그 결과를 근거로 보험금을 삭감 지급한 사실이 있으므로

계약체결시 피보험자의 자필서명이 확인된 계약에 대하여 합리적인 이유 없이 필적감정을 근거로 보험금을 삭감하지 않도록 보험금 심사업무 절차를 개선할 필요가 있음

(4) 보험금 지급누락 방지시스템 보완 필요

회사는 보험수익자가 정당하게 지급받아야할 보험금이 누락되지 않도록 보험금 청구시 제출된 증빙서류의 기재내용을 기초로 관련 보장급부의 지급여부를 검증하여 지급누락을 사전에 방지하는 보험금 지급누락방지시스템을 운영하고 있으나

장기보험에 동 시스템을 구축·운영하면서 골절진단비 등 일부 담보를 연계시키지 않거나, 지급심사시 제출된 청구서류의 입원·수술·진단 등 기재내용을 정확히 확인하고 필수 구비서류를 추가 요구하여 관련 보험금을 지급하여야 하는데도 이에 대한 확인·안내를 소홀히 하여 입원일당·수술비·진단비 등의 정액보험금 청구·지급이 누락된 사례가 있으므로

향후 보험금 청구·지급 누락이 발생하지 않도록 자동청구 연계대상 담보 범위 확대, 정보입력 정확도 개선, 사후점검 강화 등 관련 시스템 및 업무절차를 개선할 필요가 있음

바. 의료자문제도 운영 불합리

보험회사는 질병이나 장해의 진단 등 의학적 소견이 필요한 보험사고에 대해 보험금 지급심사시 자문의의 소견을 구하는 의료자문제도를 투명하고 공정하게 운용하는 것이 합리적임에도,

장기보험과 자동차보험의 경우 2015.7.23.~2019.10.31. 기간 중 실시한 의료자문 건 중 40.4%가 **명의 자문의에게 집중되고 있으므로 자문의 집중방지대책 등을 마련하여 의료자문제도가 공정하고 투명하게 운영되도록 개선할 필요가 있음

사. 손해사정사 선임안내 및 관련 절차 등 미흡

(1) 손해사정사 선임안내 및 관련 절차 개선

보험회사는 보험계약자 등의 손해사정사 선임권리 및 선임비용* 등에 대해 보험금 청구 단계에서 보험계약자에게 충실히 안내할 필요가 있는데도

* 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때, 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때에는 보험계약자 등이 선임한 손해사정사 비용을 보험회사가 부담

회사는 홈페이지, 문자메시지 등을 통해 독립 손해사정사 선임 관련 사항을 설명하면서 일부 안내문에서 독립 손해사정사 선임을 요구할 수 있는 사유 및 선임비용 부담 관련 내용을 불명확하게 안내*하고 있어 보험계약자 등이 독립 손해사정사 선임비용을 부담하는 것으로 오인할 우려가 있으므로,

* 단순히 '손해사정사 선임가능, 별도비용 발생할 수도 있음, '별도로 손해사정법인(손해사정사)를 선임하는 경우 비용은 선임하는 쪽에서 부담하셔야 합니다.' 등으로 표기

보험계약자 등의 독립 손해사정사 선임에 관한 권리 및 회사의 동 비용부담 관련 안내 문구를 수정할 필요가 있음

(2) 손해사정서 교부 관련 안내 미흡

보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정서를 작성한 경우 보험계약자, 피보험자 및 보험금 청구권자에게 손해사정서를 내어줄 의무가 있음에 따라 보험회사는 동 내용을 보험계약자 등에게 안내하여 소비자의 알 권리를 보호하는 것이 필요한데도

회사는 위탁 손해사정사 등의 손해사정서 교부의무와 관련한 사항을 보험계약자 등에게 안내하지 않고 있으므로

홈페이지, 안내장, 문자메시지 등을 통한 고객 안내시 위탁 손해사정사 또는 손해사정업자의 손해사정서 교부와 관련한 내용이 안내될 수 있도록 관련 안내문을 수정·보완할 필요가 있음

(3) 손해사정서 보정 요청 관련 업무 처리 미흡

보험회사는 보험계약자 등이 선임한 손해사정사로부터 제출받은 손해사정서에 정정·보완이 필요한 경우 손해사정서 접수일부터 10일 이내에 구체적인 사유와 근거를 명시하여 손해사정사 또는 보험금 청구권자에게 서면으로 보정을 요청하여야 하는데도

손해사정서에 대해 최대 **일 초과하여 보정을 요청하거나 보정이 필요한 건에 대해 보정을 요청하지 않은 사례가 있으며, 업무처리 과정에서 담당자가 손해사정서 접수일 및 보정 요청일을 부정확하게 입력하거나 입력하지 않은 사례가 있으므로

보정 요청기한에 근접하는 경우 담당자에게 팝업을 통해 보정기한을 통지하도록 관련 전산시스템을 개선하고 손해사정서 접수일 및 보정 요청일에 대한 담당자의 수기입력이 최소화될 수 있도록 관련 업무시스템을 보완하는 등 손해사정서 보정과 관련한 업무절차를 개선할 필요가 있음

아. 보험금 지급심사 관련 성과평가지표(KPI) 불합리

㈎ 회사는 일반·장기·자동차 보상부서 성과평가지표에 보유손해율, 손해절감금액, 평균 보험금 등을 포함하고 있어, 보험금 삭감 또는 면책 위주의 지급심사를 유발하는 등 공정한 보험금 지급심사 업무를 저해할 소지가 있으므로

성과평가지표에 보험금 삭감 또는 지급거절을 유발할 수 있는 불합리한 평가요소를 배제하고 신속·정확하고 공정한 보험금 지급 관행이 정착될 수 있도록 합리적인 성과평가지표를 마련할 필요가 있음

㈏ 회사는 위탁 손해사정업자에 대한 성과평가지표에 보험금 삭감액을 평가하는 손해절감률, 조사면책률 등을 포함하고 있으며, 과거 보험금 지급 통계를 기반으로 보험금 지급 목표를 설정하고 목표달성률에 따라 점수를 부여하거나 업체별 순위를 바탕으로 점수를 부여하고, 성과평가 결과를 손해사정 업무 위탁 물량, 재계약 여부 등에 활용하고 있어

동 성과평가지표가 위탁 손해사정업자에게 보험금 삭감 또는 면책 유인으로 작용하여 공정한 보험금 지급심사 및 손해사정 업무를 저해하고 보험소비자의 권익 침해가 심각하게 우려되는 상황이고,

회사 「부당청구방지 관리기준」에 따르면 위탁 손해사정업자가 손해절감액 또는 부당청구방지금액을 인정받기 위해서는 화해요청서(면책안내문) 제출을 필수 요건으로 하고 있어 위탁업체가 합의서를 직접 징구하는 요인이 되고 있으므로

보험금 지급심사 및 손해사정 업무가 객관적·독립적으로 수행되고 위탁 손해사정업자가 합의서를 직접 징구하지 않도록 평가항목에 보험금 삭감 또는 지급거절을 유발할 수 있는 불합리한 평가요소를 배제하는 등 합리적인 성과평가기준을 마련할 필요가 있음

자. 장기손해보험 개별추산 업무절차 등 미흡

회사는 사고건별 개별추산액에 대해서 보험금 청구서류 완비시 확정하여 계상하고 있으나, 보험사고 증가 및 정보입력 업무량 증가에 따른 처리인력부족, 기 접수된 보험금 청구건의 보험금 지급처리 등의 사유로 결산일(매월 말일)에 보험금이 청구된 일부 접수 건에 대해 해당일에 보상 심사담당자에게 배당하지 않고 익일에 배당한 사례가 있음

IBNR 추가계상금액에 반영되는 등 결산에는 영향을 미치지 않았으나, 개별추산의 취지상 특정계약에 대한 지급의무는 매월 결산시 개별적으로 특정하여 확정할 필요가 있고, 향후에도 보험사고 증가 등에 따라 보상처리 업무량이 지속적으로 증가할 것으로 예상되므로 원할한 업무처리를 위해 보상업무담당 인력 확충, 시스템 개선 등 관련 업무를 개선할 필요가 있음

차. 전산원장 변경통제 불합리

회사 「전산원장 변경관리 지침」에 따르면 전산원장을 '마감된 금액정보에 해당하는 모든 데이터'로 정하고 전산원장변경이 발생하는 경우 ◓◓◓◓◓파트의 담당자가 데이터 변경 사유와 절차의 적정성을 검토하고 전산원장 변경시스템을 이용하여 변경 전·후 데이터를 기록하도록 전산원장 변경 절차를 운영하고 있으나,

동 전산원장 변경 절차를 프로그램 오류로 인한 데이터 정정 시에만 적용하고 그 외 데이터 정합성 오류, 담당자 오입력, 고객 민원 등의 사유로 인한 데이터 변경 시에는 적용하지 않고 있어,

데이터 변경에 대한 적정성 검토 단계가 생략됨에 따라 중요 데이터의 부당·착오 변경이 우려되고 변경 전·후 데이터를 기록하지 않아 사고 발생 시 책임소재 규명이 곤란할 수 있으므로, 전산원장 변경 시 정정사유와 무관하게 통제 절차를 적용하는 등 관련 업무를 개선할 필요가 있음

카. 전산장애 관리 불합리

회사는 프로그램에서 발생한 오류에 대해 업무별 영향도를 고려하여 전산장애 등급을 분류하고, 장애발생 원인 및 조치결과 등을 기록하여 관리하고 있으나,

전산장애 범위에 프로그램 변경 후 24시간 내에 발생한 오류를 포함하지 않고, 전산장애 등급 분류 시 대고객 서비스 사이버센터의 업무영향도를 내부 업무용 전자결재 시스템의 업무영향도보다 낮게 적용하는 등 전산장애의 정의 및 등급 분류 기준이 불합리하며,

장애관리 시스템에 **건의 장애 등록을 누락하는 등 전산장애 집계가 정확하지 않아 전산장애 이력을 시스템 개선활동 등에 활용하기 어려우므로

전산장애 정의 및 등급 산정 기준을 합리적으로 개선하고 장애관리 시스템에 전산장애를 빠짐없이 기록하도록 전산장애 관리업무를 개선할 필요가 있음

타. 프로그램 변경통제 불합리

회사는 IT서비스 관리 시스템을 통해 프로그램 변경요청에 대해 요청내역검토, 테스트, 승인 등 처리절차를 관리하고 있으나,

최근 1년간 ***건의 프로그램 변경요청에 대해 요구사항 명세서, 테스트 시나리오, 테스트 결과서에 대한 구체적인 내용 없이 '개발자와 협의완료'로 약식으로 기재하고 완료하여

책임자의 프로그램 변경 및 테스트 적정성 확인이 형식적으로 이루어질 우려가 있고 프로그램 변경 요구사항 이력에 대한 기록관리가 미흡하므로,

프로그램 변경 시 변경 절차별 처리내역을 명확히 기재하고, 책임자는 요구사항 및 테스트 적정성 등을 실질적으로 점검할 수 있도록 프로그램 변경통제 업무를 개선할 필요가 있음

파. 정보처리시스템 노후 운영체제 관리 불합리

회사는 시스템 안정성 확보를 위해 시스템 운영체제에 대한 지속적인 제조사 유지관리 등을 통하여 장애 및 취약점에 대한 보정작업을 실시하여야 하는데도

회사 전체서버 *,***대 중 ***대는 기술 지원이 종료된 운영체제를 사용하고 있어 취약점 등에 대한 보정작업(보안패치 등)이 적시에 이루어지지 않아 신규 취약점을 이용한 해킹 및 악성코드 등의 침해사고가 발생할 우려가 있으므로

제조사와 서비스 추가계약 등을 통하여 주요 정보처리시스템 운영체제가 안정적으로 운영될 수 있도록 운영체제 기술지원 관리방안을 수립하여 운영할 필요가 있음

하. IT자체감사업무 관리 불합리

회사는 내규 「IT조직관리지침」에 IT자체감사를 일상업무에 대한 정기점검 및 필요시 실시하는 수시점검으로 구분하여 정의하고 있으나,

정기점검의 경우 IT운영업무 품질관리 활동 위주로 실시하고 권한관리 적정성 등 전산업무 주요 내부통제항목은 포함되지 않았으며, 수시점검의 경우 세부 증빙자료를 보관하지 않고 있으므로

IT관련 주요 업무에 대한 내부통제 준수 여부를 정기적으로 감사할 수 있도록 IT자체감사 주요 감사항목, 수시점검 실시 여부 판단을 위한 구체적 요건 및 감사 증빙자료 보관 의무 등을 포함한 IT자체감사업무 절차를 마련하여 운영할 필요가 있음

갸. 전산자료 보안통제 불합리

㈎ 회사는 PC에 저장된 전자문서의 암호화를 위해 전자문서보안시스템(DRM)을 운영하면서 MS-Office, 아래한글, 워드패드 및 메모장 등에 대해서는 저장시 자동으로 암호화하고 있으나,

전자문서보안시스템을 적용하지 않은 문서편집 프로그램을 총 ***대의 PC에 설치·운영하고 있어 임직원이 주요 고객정보를 암호화하지 않고 저장할 우려가 있으므로,

DRM이 적용되지 않는 문서편집 프로그램, 그림판 프로그램에 대해서 DRM의 암호화·복사방지 기능을 확대하거나, 문서편집 프로그램을 PC에서 삭제하는 등 전자문서보안 시스템의 운영 정책을 개선할 필요가 있음

㈏ 회사는 주민등록번호 등 개인정보의 유출방지를 위하여 이메일 본문에 **건 이상의 주민등록번호가 기재되어 외부로 발송되는 경우에는 발송을 차단하고 있으나,

이메일 본문에 **건 미만의 주민등록번호 등 고유식별정보가 기재되거나, ▨▨▨가 첨부된 경우에는 발송을 차단하지 아니하여 책임자 승인 없이 개인정보 등이 외부로 발송될 우려가 있고, IT외주인력 **명이 회사의 이메일이 아닌 외주사의 이메일을 통해 시스템 유지보수사와 업무정보를 교환하고 있어, 주요 회사 기밀이 외부로 유출될 우려가 있으므로,

주민등록번호 등 고유식별정보가 이메일 본문에 **건 미만으로 기재되거나 ▨▨▨가 첨부된 경우에도 외부로의 발송을 차단하고, 불가피하게 외부 발송이 필요한 경우에는 책임자 승인 후 발송하도록 하며, IT외주인력이 업무상 이메일을 이용할 때에는 외주업체의 이메일이 아닌 회사의 이메일만 이용하도록 하는 등 이메일 운영통제를 개선할 필요가 있음

냐. 정보처리시스템 접속통제 불합리

회사는 IT사용자가 정보처리시스템에 접속할 때에는 통합접근통제시스템을 이용하여 최초 사용자 인증 및 추가 인증(SMS 및 OTP)을 실시하고 있으나,

통합접근통제시스템에 로그인하면 접근권한이 부여된 여러 시스템에 추가 로그인 절차 없이 접근할 수 있어 비인가자가 허가받지 않은 시스템 작업을 수행할 우려가 있고

VDI 호스트 서버 등 일부 서버는 지정된 단말기(IP통제)를 통하여 정보처리시스템에 접근하도록 통제하고 있으나, 회사의 추가 인증시스템(SMS 및 OTP)이 적용되지 않아 비인가자가 동 단말기를 통하여 허가받지 않은 작업을 수행할 우려가 있으므로,

통합접근통제시스템에 적용되어 있는 싱글사인온(SSO)* 정책을 개선하여 한 번의 로그인으로 여러 시스템에 접근할 수 있는 경로를 차단하고, 정보처리시스템 서버에 접근할 때에는 SMS 및 OTP 등의 추가 인증을 받도록 접속통제 프로세스를 개선할 필요가 있음

* 한 번의 로그인으로 여러 사이트나 서비스를 이용할 수 있는 시스템