개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 현대해상화재보험(주)

2. 조치일 : 2020. 4. 28.

3. 조치내용

제재대상	제재내용
기 관	개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 보험가입 한도 설정 관련 리스크 관리업무 불합리

현대해상화재보험㈜(이하 '회사')는 기존에 판매중인 '무배당 OOOOOO상해보험(Hi1904)'의 '△△△△△△△△보장' 특약(이하 '기존특약')과 동일한 보험사고(상해)를 보장하는 '△△△△△△△△보장(급수구간별, 연간 1회한)' 특약(이하 '신규특약')이 추가된 '무배당 OOOOOO상해보험(Hi1906)' 상품(이하 '개정상품')을 개발·판매하면서

기존특약*과 달리 신규특약은 상해급수를 3개 구간으로 구분하면서 급수구간별 보험가입금액 비율을 정하지 않고, 인수기준에서 신규특약의 일부 상해급수 구간(8~11급) 보험가입한도를 기존특약의 5배 수준(100만원 → 500만원)으로 책정하였으나

* 상해급수가 낮아질수록 보험가입금액도 감소되도록 기초서류에 상해급수별 보험가입금액 비율을 정함

회사는 내규상 신규특약을 반드시 포함하여 수익성 분석을 실시하도록 규정하고 있지 아니한 결과 동 신규특약이 해당 상품의 수익성에 영향을 미칠 가능성이 있었음에도 자체적으로 수익성에 미치는 영향이 미미하다고 판단하여 '장기보험 상품실무협의회' 개최시 '상품 수익성 분석보고서' 작성을 생략하였고

회사 내규에 '새로운 위험을 보장하는 담보(신규담보)'에 한하여 '보험사기 영향평가'를 실시하도록 규정한 결과, 동 신규특약에서 보험가입자의 도덕적 해이 유발이 우려되는 측면이 있었음에도, 신규특약은 '새로운 위험을 보장하는 담보'가 아니라는 사유로 '보험사기 영향평가 보고서' 작성도 생략하였음

반면, 2019.6.3. 개정상품 판매 이후 보험가입한도를 증액한 8~11급 구간의 누적 손해율이 820%(2019.6월 ~ 9월)를 나타내는 등 보험가입 한도의 증액이 도덕적 해이 유발, 부실계약 유입 등 리스크 증가요인으로 작용하여 손해율 악화를 초래하고 있으므로

* 개정상품 전체 손해율은 86.3%(2019.6월 ~ 9월)

향후에는 보험상품(특약)의 보험가입 한도를 증액 설정함에 있어 리스크관리파트, 위험관리위원회 등을 통한 보험가입 한도의 적정성 점검 등 내부통제 절차를 강화하고,

보험가입 한도 증액 시 그 영향을 반영한 판매성향 선정 및 수익성 분석, 보험사기 영향평가 실시 등이 이루어질 수 있도록 보험가입 한도 설정 관련 규정 및 업무를 합리적으로 개선할 필요가 있음

(2) 모바일 전자서명 관련 내부통제업무 불합리

회사는 2017.9월부터 대면 보험모집 업무의 효율성을 제고*하기 위해 '모바일 전자서명**'을 도입하여 모바일 전자서명 과정에서 보험설계사 및 보험계약자 모두에게 보험설계사의 상품설명 여부를 확인받는 등 완전판매 강화를 위한 절차를 마련·운영하고 있으나,

* ① (보험회사의 서류 보관.관리 비용 절감) 일반 대면모집의 경우, 회사 보관용 실물 청약서류를 분실할 우려가 있고 이미지 스캔 등 문서보관 업무를 수동으로 진행해야 하는 불편 해소

② (설계사의 계약자 재방문 부담 감소) 계약자가 설계사의 설명을 듣고 일정기간이 경과한 이후에 해당 보험 가입을 원하는 경우, 설계사가 직접 서명을 받기 위해 재방문해야 하는 불편 해소

** 청약서(서면) 등에 대한 계약자의 자필서명을 휴대전화를 통한 전자서명으로 대체

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 활용할 수 있도록 관련자 교육, 전산시스템 통제 및 사후점검 등 모바일 전자서명 관련 실효성 있는 내부통제 수단을 마련할 필요가 있음

(3) 장기보험상품위원회 운영 불합리

회사는 장기보험상품의 개발·개정·판매와 관련된 사항들을 심의하고 의결하기 위해 장기보험상품위원회'(이하 '위원회')를 설치하고, 「장기보험상품위원회규정」(이하 '위원회 규정')을 마련하여 동 위원회의 구성, 역할 및 운영과 관련한 제반 사항을 정하고 있으나,

위원장이 상정이 불필요하다고 재량에 의해 판단하는 경우 관련 사항에 대해 위원회 상정을 생략할 수 있도록 하고 있어 위원장의 주관적인 판단으로 상품개발·개정·판매와 관련한 안건의 위원회 상정이 생략됨으로써 회사가 장기상품 판매로 인해 장기간 보유하여야 하는 보험리스크를 파악하지 못하거나 과소평가 할 우려가 있으므로

위원회 규정에 위원회 상정을 생략할 수 있는 안건의 범위를 보다 객관적이고 합리적인 기준에 따라 반영하는 등 관련 규정을 개선할 필요가 있음