경영유의사항·개선사항 공개안

1. 금융기관명 : 농협손해보험㈜

2. 제재조치일 : 2025. 6. 2.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의 2건, 개선 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 보험모집조직 교육 관련 내부통제 강화 필요

보험회사는 보험소비자의 합리적 선택이 침해되지 않도록 보험상품에 대한 정확한 지식과 정보를 제공하고, 보험계약 체결을 권유할 때 건전한 모집질서를 저해하는 일이 없도록 모집조직을 충실히 교육·관리하여야 한다.

회사는 보험대리점 등 모집조직에 정기적으로 배포하는 '소식지' 자료에 소비자가 오인할 수 있는 내용이 포함되어 있는지 여부 등을 사전 심의하고 있다. 그러나 검사대상기간 중 '소식지'에 구체적 근거 없이 단순히 자사 상품이 우수하다는 내용이 포함된 문구 등을 기재한 사례가 있었다.

또한 금융감독원이 절판마케팅 등을 통한 불건전 영업행위 방지를 요구한 이후에도 회사는 '소식지'를 통해 어린이보험 등의 절판마케팅을 독려한 사례가 확인되었다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 보험모집조직 교육 목적으로 작성되는 자료 등에 대한 사전심의 기준 및 절차 강화, 대상 확대 등을 추진하고, 동 자료에 대한 점검기준을 구체적으로 마련할 필요가 있습니다.

(2) 장기보험 손해조사비율 검증절차 강화 필요

보험회사는 예정손해조사비율을 산출할 때, 산출 기준, 적정성 점검, 검증 및 의사결정 등에 대한 절차와 기준을 마련하고 이를 준수함으로써 업무처리의 객관성과 일관성을 제고할 필요가 있다.

회사는 예정손해조사비율 산출을 위해 2022년부터 「장기보험 예정손해조사비율 산출 및 적용 업무방법」을 마련하여 시행하고 있고, 이에 따르면 예정손해조사비율은 선임계리사 또는 외부기관의 검증절차를 거친 후 상품개발위원회에서 최종적으로 정하도록 하고 있다.

회사는 2022년 예정손해조사비율 산출시 선임계리사의 검증절차 후 상품개발위원회의 의결 절차를 거쳤으나, 2023년 예정손해조사비율 산출시에는 기초통계기간이 변경되었음에도 예정손해조사비율이 전년도와 동일하다는 이유로 별도 검증절차 없이 상품개발위원회 의결만을 거쳐 적용한 사실이 있었다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 장기손해보험 손해조사비율 산출시 기초자료 검토 및 분석, 산출방법의 적정성 등을 객관적으로 평가하여 합리적 검증이 이루어질 수 있도록 선임계리사 또는 외부기관의 검증을 철저히 수행하고 동 검증절차가 누락되지 않도록 하는 등 관련 검증 절차의 실효성을 강화할 필요가 있습니다.

나. 개선사항

(1) 보험금 누락방지시스템 등 운영 미흡

회사는 보험금 지급심사시 보험소비자가 가입한 보장 급부의 적정성을 점검하여, 보험금 지급 누락을 사전에 방지하기 위한 보험금 누락방지시스템을 운영하고 있다.

그러나 회사는 2020년 7월 이후 판매된 일부 신담보를 시스템상 점검 대상에 반영하지 않거나, 보험금 심사시 담당자의 점검 내용에 대한 사후 모니터링이 적절히 이루어지지 않은 사례가 있는 등 보험금 누락방지시스템 운영에 있어 미흡한 점이 있었다.

또한 입원일당 또는 수술비 특약 보험금 지급 시 보험료 납입면제가 적용될 가능성이 있을 경우 보험계약자 등에게 조직검사결과지 등 서류를 추가로 요청하고 있는데 추가 요청기간 등에 대한 기준과 절차가 없어 납입면제 해당 여부가 확인되지 못한 채로 장기간 유지되는 등 납입면제 업무 운영상 미흡한 점이 있었다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 보험소비자가 가입한 담보에 대한 보험금 지급이 누락되지 않도록 신규 담보 항목의 시스템 반영 여부에 대한 점검 절차를 강화하고 보험금 심사담당자 점검 내역에 대한 사후 모니터링을 적시에 실시하는 등 보험금 누락방지시스템을 더욱 충실하게 운영할 필요가 있습니다. 또한 납입면제 업무가 적시에 처리될 수 있도록 보험료 납입면제를 위한 기준과 절차를 합리적으로 마련·정비하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있습니다.