경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 흥국생명보험㈜

2. 조치일(검사서 통보일) : 2022. 10. 21.

3. 조치내용

대상	내용
기관	○ 개선사항 4건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 보험금 지급 기초통계 관리, 확인 및 검증 불합리

회사는 보험금 지급 심사 과정에서 약관상 보장 위험이 아니라고 판단하여 보험수익자가 청구한 암입원보험금 전액을 지급하지 않았음에도, 내부 시스템에는 '암입원보험금' 전액을 지급한 것으로 입력 및 관리하고 있는 등 '암입원적용률' 산출을 위한 보험금 지급 기초통계에 왜곡이 발생하고 있고,

기초서류 작성·변경 및 검증부서는 위험률 산출 과정에서 사용된 기초통계에 대한 직접적인 확인 없이 이를 '적정'하다고 판단하고 있으므로,

앞으로 위험률 산출을 위한 기초통계는 약관상 보장하는 위험에 맞게 관리하고, 기초서류 작성·변경 및 검증부서는 기초통계 작성 및 위험률 산정 단계부터 약관상 보장하는 위험과의 일치 여부를 직접 확인 및 검증하도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(2) 통계관리위원회 운영 미흡

회사는 위험률 통계자료의 집적 및 관리를 목적으로 내규 「통계관리위원회 운영세칙」을 제정하여 통계관리위원회(이하 '위원회')를 구성하고, 동 위원회에서 통계관리 기준 수립, 자체통계품질진단 등에 관하여 협의한다고 정하고 있으며, 입력한 통계의 정확성에 대해 다른 부서가 상호검증하고 오류가 있는 경우 통계입력부서장에게 수정을 요청할 수 있는데도,

동 내규 제정 이후 검사종료일 현재까지 한 차례도 위원회를 개최하지 않아, 통계관리 및 자체통계품질진단을 위한 세부 사항을 마련하지 않았고, 통계입력 부서가 입력한 통계에 대해 다른 부서가 검증한 사례가 없는 등 통계관리가 미흡하게 운영되고 있으므로,

앞으로 위원회 협의를 통해 통계관리 기준 및 자체통계품질진단 기준을 마련하여 통계관리를 실시하고, 자체통계품질진단에 대해서는 시행 주기, 품질진단내용, 시행 절차, 담당자 및 책임자의 지정 및 그 역할에 관한 사항 등에 대한 세부 기준을 마련하고, 입력한 통계의 정확성에 대해 통계산출 부서 등 유관부서가 상호검증을 실시하는 등 실효성 있게 통계를 관리할 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바람

(3) 비경험통계를 사용한 위험률에 대한 관리 미흡

회사는 경험통계가 충분하지 않은 경우 논문자료 등 비경험통계를 사용하여 위험률을 산출하고 있으나,

비경험통계를 사용하여 산출한 위험률에 대한 사후 점검 기준이 없고, 위험률 단위로 통계적 충분성을 관리하고 있지 않으므로,

앞으로 비경험통계를 사용한 위험률에 대해서는 사후 점검 기준을 마련하여 위험률 단위로 통계적 충분성 충족 여부를 주기적으로 점검하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(4) 외부기관에 대한 통계제공 관련 내부통제 미흡

회사는 보험개발원 등 외부기관에 보험계약 및 보험금 통계를 제공하고 있으나,

통계 제출 과정에서 오류를 통보받는 경우, 관련 부서 간 정보공유 절차가 없고 통계오류의 발생 사실에 대해 실무자가 메모 형태로만 기록하는 등 통계관리 절차가 부실하며, ◎◎◎◎◎팀, ◇◇◇◇◇◇팀 등 통계입력 부서 실무 직원에게 통계오류 사항 등에 대해 안내하거나 교육하는 절차가 없으므로,

앞으로 외부기관에 제출되는 통계의 정확성과 통일성을 제고하기 위해 통계 제출 부서간 정보 공유를 활성화하고, 통계오류로 통보받은 사항에 대해서는 오류 내용 및 발생 원인을 통계책임자에게 문서화하여 보고하고, 동 내용을 통계입력 부서에 공유하여 오류가 재발하지 않도록 관리하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람