경영유의 · 개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 하나손해보험㈜

2. 제재조치일 : 2026. 2. 27.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의 3건, 개선 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 모집수수료 및 영업정책 등에 대한 내부통제 강화 필요

보험회사가 보험모집인 등에 제공하는 모집수수료, 시책 및 해지환급금이 보험계약자가 납입한 보험료와 해지시 환수금의 합계액보다 큰 경우, 보험모집인은 일정기간 유지한 후 해약하여 차익(이하 '차익거래')을 남길 수 있으므로, 보험회사는 건전한 모집질서 제고를 위하여 차익거래가 발생하지 않도록 노력해야 한다.

그러나 회사는 차익거래 발생 가능성에 대한 사전 분석 및 검토 없이, 2024. 4. 15.~4. 23. 기간 동안 「㉮보험」 상품의 「㉯플랜」 체결 건에 한하여 예외적으로 보험모집인 자기계약 시상을 인정하고 최대 *%의 시책비를 지급하도록 영업정책을 운영한 결과,

해당기간 체결된 2,416건의 계약 중 보험모집인 자기계약이 1,452건(60.1%)에 달하는 등 보험소비자의 수요에 부합하지 않거나 장기간 유지가 곤란한 수수료 등 수취 목적의 부실계약이 유입될 수 있는 위험에 노출되었다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 건전한 모집질서를 확립하고 과도한 수수료나 시책 지급으로 인한 부실계약의 유입을 방지하기 위하여 영업정책 점검을 철저히 하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있습니다.

(2) 장기손해보험 인수지침 관련 내부통제 강화 필요

회사는 장기보험계약 인수시 보험사기 유발요인을 사전에 예방하고 보험계약자의 역선택을 방지하기 위하여 계약 인수 관련 지침을 마련하고 있으며, 전결권자의 승인, 리스크 검토, 보험사기 영향평가 등의 내부통제 절차를 마련하고 있다.

그러나 회사는 내규「직무전결규정」에서 인수지침 수립 및 관리 관련 중요사항은 본부장, 일반사항은 실장을 전결권자로 지정하였으나, 중요사항 및 일반사항에 대한 세부적인 기준을 명확하게 설정하지 아니하였다.

또한, 회사는 일부 고손해율 담보의 인수지침에 대하여 적절한 리스크 검토를 하지 않았고, 내규「보험사기 방지 계약인수 운영 지침」에서 경미한 상해, 질병 등을 보장하는 경우에는 평균 치료비 등을 기준으로 인수지침을 설정하도록 정하고 있으나, 일부 담보의 경우 실제 치료비에 대한 고려 없이 인수지침을 설정한 사실이 있었다.

그리고 회사는 보험사기 영향 평가와 관련하여, 보험사기 유발요인 등에 대한 유관부서의 의견이 있었음에도 이를 검토하지 않고 인수지침을 변경한 사례가 확인되었다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 인수지침 수립 관련 의사결정 권한 및 범위 등에 대한 세부적 기준을 설정하고, 인수지침 변경에 따른 영향 및 효과 등에 대한 사후 검토를 실시하여 인수지침 개정시 동 검토 내용을 참고할 수 있도록 하며, 유관부서와의 협의절차를 보완하는 등 관련 업무 절차를 강화할 필요가 있습니다.

(3) 보험모집 교육 자료 등에 대한 내부통제 강화 필요

보험회사는 보험계약 체결 권유 과정에서 보험계약 모집조직(이하 '모집조직')이 계약자에게 보험계약의 내용을 사실대로 정확하게 설명하도록 하고, 과도한 보험계약 체결 권유 행위를 방지하기 위하여 모집조직에 대한 교육자료와 영업 관련 메시지 등의 작성 및 활용에 대한 내부통제 절차를 적정하게 운영하여야 한다.

회사는 내규 「보험안내자료 등의 제작 및 심사에 관한 세칙」에 따라 모집조직 교육담당자에게 배포하는 GA소식지, TM교육자료 등에 보험계약자로 하여금 보험상품을 오인케 할 수 있는 내용이 포함되어 있는지 등을 사전에 심의하여 준법감시인이 확인필과 승인번호를 부여하게 하고 있으며, 작성 내용의 적정성을 체크리스트에 따라 점검하고 있다.

그러나 회사는 검사 대상기간(2021.10.~2024.9.) 중 근거 없이 보험료가 저렴한 내용 등을 강조하는 교육자료를 제작·배포하였고,

GA모집인에게 영업 독려 메시지 등을 보낼 수 있도록 시스템을 운영하면서도 이에 대한 내부통제 절차를 별도로 운영하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 교육자료에 대한 점검·확인 등의 절차를 실질적으로 운영하고 보험모집인 대상 메시지 발송과 관련한 내부통제 절차를 마련하는 등 영업 관련 교육자료 및 메시지 등의 작성·배포·활용과 관련한 내부통제 절차를 강화할 필요가 있습니다.

나. 개선사항

(1) 외국인 보험계약자 완전판매모니터링 운영 미흡

회사는 보험계약 체결 단계에서 보험계약자가 보험모집인으로부터 약관교부 및 보험계약의 중요사항의 설명을 듣고 이해하였는지 여부를 확인하기 위한 완전판매모니터링(이하 '해피콜') 절차를 운영하고 있다.

그러나 회사는 외국인 계약자의 한국어 의사소통 수준을 고려하지 않고 내국인과 동일한 방법으로 해피콜을 실시하였다.

이에 따라 회사는 외국인 계약자가 보험모집인으로부터 보험계약의 중요 사항을 듣고 충분히 이해하였는지 여부를 확인하기 어렵고, 나아가 외국인 계약자는 보험상품 권유단계에서 이해하지 못하였거나 설명받지 못한 사항을 해피콜 과정에서 보완하기 어려운 등 외국인 계약자에 대한 해피콜 절차가 부실하게 운영된 사실이 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 외국인 계약자에 대한 해피콜 진행 시 사전에 외국인 계약자의 한국어 의사소통 가능 여부를 확인하고, 회사의 통·번역 서비스 지원 등을 통해 외국인 계약자가 실질적으로 보험상품의 중요사항 설명 내용에 대해 이해하였는지 여부를 확인할 필요가 있습니다.