경영유의·개선사항 공개안

1. 금융회사명 : (사)보험개발원

2. 제재조치일 : 2021. 9. 14.

3. 조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 3건, 개선사항 4건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 참조순보험요율 산출 및 검증체계 강화

(가) 참조순보험요율 산출시 65세 이상 군단 연령 세분화 필요

보험개발원(이하 '개발원')은 보험회사가 제공한 경험통계를 활용하여 실손의료보험 등에 대한 참조순보험요율(이하 '참조요율')을 산출하면서 각 군단 연령별 참조요율을 산출하고 있으나,

* 예시) 군단 연령별 ◉◉◉ 손해율(%) : 45세이상 ~ 50세미만(96.4), 50세이상 ~ 55세미만(99.0), 55세이상 ~ 60세미만(101.9), 60세이상 ~ 65세미만(105.3), 65세이상~(111.5)

65세 이상 고연령층도 군단 연령을 더욱 세분화하여 참조요율 산출이 가능함에도 군단 연령 세분화에 대한 검토 없이 65세 이상 전체 연령을 하나의 군단 연령으로 묶어 참조요율을 산출하고 있으므로,

향후에는 연령별 위험률이 적정하게 참조요율에 반영될 수 있도록 65세 이상 고연령층에 대한 군단 연령 세분화 기준을 도입하는 등 참조요율 산출 프로세스를 보완할 필요

(나) 기초통계 오류 수정 요청기준 보완 필요

개발원은 참조요율 검증 및 산출을 위해 집적한 보험회사 기초통계의 오류 여부를 검증(이하 '오류검증')하고 그 결과에 따라 해당 회사에 기초통계 오류 수정을 요청하고 있으나,

오류검증 유형 중 '항목검증*'과 '비교검증*'의 경우 통계 허용 오류율을 ◈% 이내로 정하고 이를 초과**할 경우 보험회사에 기초통계를 수정할 것을 요청하고 있는 반면,

* '항목검증' 예시 : 성별 구분값은 입력시 1(남), 2(여)만 허용되나 3을 입력한 경우 오류
'비교검증' 예시 : 보험사고가 발생했으나 매칭되는 해당 계약건이 없는 경우 오류

** 허용 오류율 ◈% 초과 예시 : 전체 통계 ◉◉◉건 중 성별 구분값을 잘못 입력한 건이 ◈◈건을 초과할 경우 전체 통계자료를 재요청

전년 대비 통계 증감폭을 검증하는 '분포검증'의 경우 세부적인 오류 수정 요청 기준이 없어 검증 담당자의 자의적 판단에 따라 오류 수정여부가 결정될 소지*가 있으므로,

* 예시) 보험가입 남녀 비율이 전년 5대 5에서 금년에 8대 2로 급격히 변화한 경우, 담당자 A는 '오류'로 판단하고 통계 수정을 요청하는 반면, 담당자 B는 '정상'으로 판단 가능

향후에는 '분포검증'의 경우에도 검증 담당자별로 오류 수정의 편차가 발생하지 않도록 전년 대비 통계 변동폭 허용기준 등 세부적인 오류 수정 요청기준을 마련할 필요

(2) 기초서류 검증 프로세스 강화

(가) 위험률 검증시 보장위험과 기초통계 일치여부 검증 강화

개발원은 보험회사가 검증을 의뢰한 운전자 보험 특별약관의 '◈◈◈◈◈◈◉◉◉◉◉ 발생률' 등 위험률 산출의 적절성을 검증하면서,

해당 특약이 보장하는 위험은 교통사고처리특례법에 정한 사고로 "가해자가 검찰에 의해 기소 또는 기소유예된 사고"로 한정됨에도,

보험회사가 위험률 산출시 “가해자가 검찰에 의해 기소 또는 기소유예된 사고”뿐만 아니라 “가해자에 대한 공소권 없음” 등으로 처리된 교통사고까지 포함한 ‘교통사고 피해자 통계’를 기초통계로 사용함으로써 약관상 보장하는 위험과 일치하지 않는 위험률을 산출하였음에도 개발원은 동 위험률이 “적절” 하다고 회사에 통보한 사례가 있으므로,

향후에는 약관상 보장하는 위험에 부합하는 위험률이 산출될 수 있도록 보장위험과 기초통계 일치여부에 대한 검증항목 신설 및 기초통계 적용의 적정 여부에 대한 검토체계를 정비하는 등 위험률 검증을 강화할 필요

(나) 위험률 검증시 추가할증 근거 등 확인 강화

개발원은 보험회사가 검증을 의뢰한 ‘◈◈◈ ◉◉◉ 발생률’ 등 총 ◉◉◉건의 위험률 할증(50%이상)에 대한 적정성을 검증하면서,

보험업감독규정*상 보험회사는 원칙적으로 최대 30%까지 위험률 할증이 가능하고 예외적으로 “새로운 유형의 위험을 보장하는 경우 등”에 한하여 30%를 초과하여 추가할증이 가능함에도,

* 보험업감독규정 제7-73조 제5항 제2호에 따라 보험회사는 위험 변화요인 등을 고려하여 보험요율을 산출하는 경우 위험률을 최대 30%까지 할증하여 사용할 수 있고, 보험회사가 이미 신고 또는 판매되지 않은 새로운 유형의 위험을 보장하는 경우에는 추가할증 가능

보험회사가 검증 의뢰한 위험률이 “새로운 유형의 위험을 보장하는 경우 등” 법규상 30%를 초과한 추가할증이 가능한 위험률인지 여부를 확인하지 않고 위험률 검증결과를 “적절”하다고 통보한 사례가 있으므로,

향후에는 보험회사가 감독규정 등 법규에 따라 위험률을 할증하였는지 여부를 자체 기준 마련 등을 통해 확인하고, 확인 내용을 검증 결과 통보시 기재하는 등 추가할증 근거에 대한 확인을 강화할 필요

(다) 자동차보험 위험률 검증시 'On-Level 경과보험료 및 손해액' 검증 강화

개발원은 자동차보험 위험률 검증시 기초통계인 경과보험료 및 손해액을 위험률 검증 시점인 현재 수준으로 재조정한 'On-Level 경과보험료*' 및 'On-Level 손해액*'이 정확하게 산출되었는지 검증**해야 함에도,

* 요율 변경, 제도개선 사항 등을 반영하여 경과보험료 및 손해액을 현재 수준으로 재조정한 '수정 경과보험료' 및 '수정손해액'을 의미

** 보험업감독업무시행세칙 <별표19>(자동차보험 심사기준)은 'On-Level'된 보험료와 손해액을 기준으로 요율을 산출하도록 하고, On-Level 방법과 전산을 통한 On-Level 자료 산출시 객관성 확보 방법 등을 규정하고 있고, 개발원은 동 <별표19>를 참고한 「자동차보험 상품개발 · 확인 모범기준」(現 「자동차보험 상품확인 참고사항」)을 기준으로 검증 실시

보험회사가 전산시스템을 통하여 산출한 'On-Level 경과보험료' 및 'On-Level 손해액'에 대하여 동 기초통계가 정확히 산출되었는지 검증하는 절차 없이 위험률 검증 결과를 "적절" 하다고 보험회사에 통보한 사례가 있으므로,

향후에는 자동차보험 위험률 검증시 기초통계의 정합성이 확보될 수 있도록 'On-Level 경과보험료' 및 'On-Level 손해액'에 대한 검증 절차를 별도로 마련하는 등 위험률 검증을 강화할 필요

(라) 기존 위험과 연계한 신규위험률 산출의 적정성에 대한 검토 강화

개발원은 보험회사가 의뢰한 기존 위험과 연계한 신규 위험률인 '◉◉◉◉◈◈◈ 발생률'을 검증하면서,

동 위험률은 기존 위험률인 '◉◉◉ ◈◈◈비율'에 각 연령별 '◈◈◈◉◉◉비율' 통계를 반영하여 산출하는 위험률임에도,

* '◉◉◉◉ ◈◈◈ 발생률'(신규 위험률) = '◉◉◉ ◈◈◈비율'(기존위험률) × 연령별 '◈◈◈ ◉◉◉비율'

보험회사가 적용한 기초통계상 '◈◈◈ ◉◉◉비율'이 40세 이하는 '0%', 80세 이상은 '38.8%' 등 각 연령별 사용비율의 편차가 큼에도 보험회사가 이를 고려하지 않고 전체 연령에 동일한 '◈◈◈ ◉◉◉비율'(12%)을 적용하여 신규 위험률을 산출하였음에도 개발원은 동 신규위험률 산출 프로세스의 적정성에 대한 충분한 검토 없이 검증결과를 "적절"하다고 보험회사에 통보한 사례가 있으므로,

향후에는 기존 위험과 연계한 신규 위험률 산출의 적정성 검토시 보험회사 통계 적용의 타당성 및 위험률 산출 프로세스의 적정성 등을 추가 점검하는 등 위험률 산출의 적정성 검토 절차를 보다 강화할 필요

(마) 무(저)해지상품 예정해지율 검증 방안 마련 필요

개발원은 보험회사의 무(저)해지환급형 보험상품의 기초서류 적정 여부 검증시 예정해지율 산출 과정상 통계 적용의 적절성 및 해지율 산출결과의 합리성 등에 대해

"보험회사의 통계 집적량 부족", "보험회사의 해지율 가정에 대한 적정 여부 판단 불가" 등을 사유로 동 해지율 산출의 적정 여부에 대한 별도 검증 없이 보험회사에 기초서류 검증 결과를 통보*하고 있으나,

* 기초서류 검증 결과 통보 예시 : "동 상품(해지환급금 미지급형)의 보험료 및 책임준비금 산출시 신청 보험회사의 내부통제기준에 의거하여 산출된 해지율을 적용함"

무(저)해지환급형 보험상품의 예정해지율은 보험료에 미치는 영향이 큰 점을 감안하여 향후 예정해지율 산출의 적정 여부에 대한 검증업무가 원활히 수행될 수 있도록 전문인력 양성, 해외자료 조사 등을 통해 해지율 검증방안을 마련할 필요

(바) 기초서류 검증의견 통보기준 등 보완 필요

개발원 내규「보험요율관리규정*」에 의하면 보험회사의 기초서류 검증시 개발원의 검증의견을 "적절" 또는 "부적절"로 기재토록 하고 있음에도,

*「보험요율관리규정」<별표1> 요율검증확인서 및 <별표2> 위험률 검증확인서

보험회사가 일반적으로 통용되는 통계 또는 보험수리적 방법을 사용한 경우에는 해당 기초서류의 검증 결과를 "적절"로 기재하여 보험회사에 통보하는 반면,

일반적인 통계 산출방법과 상이한 방식으로 산출된 신규 위험률 등의 경우 검증 결과를 "적절" 또는 "부적절" 이 아닌 " - "로 표기*함에 따라 해당 기초서류의 위험률 등 검증 결과가 불분명하게 보험회사에 통보**되고 있으므로,

* ' - ' 통보사례 : 위험률 등 산출시 대체통계 및 새로운 위험률 산출방법을 적용하거나 다양한 가정이 적용된 경우, 법규해석이 필요한 경우 등

** '16.4월~'21.3월 중 생명·장기손보 기초서류 검증항목 ◈◈◈건 중 ⦿⦿건(◈◈%)을 ' - '로 통보

향후에는 기초서류 검증시 검증의견이 보다 명확하게 보험회사에 전달될 수 있도록 검증 유형별 검증 결과 통보기준 등을 구체적으로 내규에 반영하고, 검증결과를 " - "로 통보할 경우 통보사유를 검증확인서에 명확히 적시하여 보험회사에 통보할 필요

(사) 농작물재해보험 위험률 산출 결과 교차 확인절차 강화

개발원은 보험회사와 체결한 위험률 산출 용역계약 등에 따라 농작물재해보험에 대한 위험률 산출 결과를 검증하면서,

2020.1월~8월 중에는 위험률 산출 결과에 대한 내부 검증 담당자간 교차 확인절차를 거쳤으나, 2020.9월 이후 업무 간소화 등을 사유로 위험률 산출 결과에 대한 교차 확인절차를 생략*한 사실이 있으므로,

* 내부 검증 담당자간 교차 확인을 실시하는 대신 상품 개정사항 반영 방법 및 위험률 산출방식의 일관성 여부 등을 내부적으로 공유

향후에는 위험률 산출 결과에 대한 정합성 제고를 위해 농작물재해보험의 위험률 교차 확인절차를 이행하고, 동 절차의 이행 여부를 내부 보고하는 등 내부통제 프로세스를 강화할 필요

(3) 보험정보망 운영 관련 내부통제 강화

(가) 보험정보망 일괄조회 권한 승인시 내부통제 강화

개발원 내규「보험정보망 실무지침」제7조 제1항에 의하면, 보험회사 임직원이 보험정보망 內 보험정보를 대량*으로 일괄하여 조회(이하 '일괄조회')하려면 보험회사는 개발원 일괄조회 사전승인시스템을 통한 조회권한 승인을 받아야 하는데,

* 일 4천건 또는 월 5만건 초과

개발원은 보험회사 임직원의 일괄조회 권한 승인 요청이 있는 경우 보험정보망을 관리하는 IT 개발팀의 전산 담당자가 일괄조회 권한 요청에 대한 승인여부를 단독 결정하고, 이후 분기별로 보험회사 일괄조회 권한 승인내역을 IT 개발팀장에게 사후 보고하고 있으므로,

향후에는 보험회사의 무분별한 계약정보 조회로 인한 정보 오남용 등이 발생하지 않도록 일괄조회 권한 승인시 팀내 사전 보고체계 및 관련 부서와의 사전 협의 절차를 마련하는 등 내부통제 절차를 강화할 필요

(나) 보험정보망 이용권한 유무 점검 강화

개발원은 개인정보보호팀이 연 1회에 한하여 전체 등록 이용자 중 1개월 이상 ~ 2개월 이하 기간 동안 보험정보망에 접속하지 않은 장기 미이용자 명단을 추출하고, 동 장기 미이용자 중 10%를 무작위로 표본 추출한 후 해당 보험회사에 명단을 송부하여 퇴사 등으로 정보망 이용 권한이 없는 자의 정보를 보험회사로부터 제공 받아 해당 ID를 삭제하고 있으나,

정보망 장기 미이용자에 대한 점검주기가 길고 점검 표본이 적어 보험회사 소속 임직원이 퇴사하거나 소속 설계사가 해촉되어 이용 권한이 소멸되었음에도 정보망 접속 ID에 대한 삭제조치 등이 적시에 이루어지지 못할 가능성이 있으므로,

향후에는 정보망 이용권한이 없는 자의 보험정보 무단조회 등이 발생하지 않도록 정보망 이용자에 대한 점검주기 축소 및 점검대상 확대 등 점검을 강화할 필요

(다) 보험정보망 전산 담당자의 시스템 접근권한 통제 강화

개발원 내규「보험정보망 관리지침」제17조에 의하면, 개발원은 보험정보망을 통해 보유한 개인정보를 타인에게 제공한 경우, 제공 대상자, 제공정보 등 제공 내역을 기록 · 관리하도록 하고 있으므로 동 제공내역을 임의 수정할 수 없도록 시스템 접근 권한 등을 통제할 필요성이 있음에도,

정보망을 관리하는 전산 담당자가 별도 승인절차 없이 시스템에 접근하여 타인에게 제공된 개인정보 내역을 수정 · 삭제할 수 있는 권한이 부여되어 있는 등 정보망 시스템에 대한 접근 권한 통제가 미흡하므로,

향후에는 전산담당자가 임의로 정보 제공내역을 수정 · 삭제할 수 없도록 시스템 접근 권한을 통제하는 등 내부통제를 강화할 필요

나. 개선사항

(1) 참조순보험요율 산출시스템 통제 및 개인정보 관리체계 개선

참조순보험요율 산출시스템의 안정적 운영을 위하여 요율 산출 결과에 영향을 미치는 산출로직*의 수정은 시스템 운영팀 등 참조순보험요율 산출시스템을 직접 통제하는 전산 부서에서 수행하고, 보험회사가 제출한 기초통계 데이터 수정시 수정 내역을 기록 · 관리함이 바람직함에도,

* 전산 담당자가 개발한 프로그램의 입력 값 및 실행 순서

통계팀 등 현업 부서 실무자가 산출로직 및 기초통계를 직접 시스템 서버에 접근하여 수정할 수 있고, 수정내역 중 일부가 기록 · 관리되지 않는 등 참조순보험요율 산출시스템 통제가 미흡하므로,

산출로직 등의 수정이 필요한 경우 현업 부서는 전산 부서에 공식 요청하여 수정 작업 등이 수행되도록 하고, 데이터 수정내역 등 기록이 누락되지 않도록 데이터 기록 · 관리체계를 개선할 필요

또한, 개발원은 개인정보가 포함된 기초통계 중 일부를 암호화 하지 않은 상태로 서버에 보관하고, 동 개인정보에 대한 접근일시 및 처리내역 중 일부가 기록 · 관리되지 않았으며, 개인정보 취급자 등록 및 변경시 내부 전결기준을 준수하지 않은 사례*가 있는 등 개인정보 관련 내부통제가 미흡하므로,

* 개인정보취급자 등록 · 변경은 소속 '부문장 전결사항'임에도 취급자 등록 및 변경건 ◈◈건 중 ◉건을 '팀장 전결'로 처리

향후에는 기초통계 內 개인정보는 반드시 암호화하고, 개인정보 접근기록 등이 누락되지 않도록 관련 프로세스를 개선할 필요

(2) 기초서류 검증 체크리스트 운영체계 개선

개발원은 보험회사로부터 검증을 의뢰받은 기초서류에 대하여 자체적으로 운영 중인 '상품 · 위험률 확인 체크리스트'를 활용하여 검증 업무를 수행하고 있으나,

일반손해보험은 '상품 · 위험률 확인 체크리스트'를 상품검증과 위험률 검증 모두 동일한 양식으로 사용하는 반면, 생명 · 장기손해보험의 경우 '상품 확인 체크리스트'와 '위험률 확인 체크리스트'를 각각 별도의 양식으로 운영 중이고, 검증 체크리스트에 대한 운영방식도 보종별로 각각 상이하게 운영*되고 있으며,

* 예) 일반손보 · 자동차보험의 경우 각 검증 체크항목을 1차/2차 검증 확인자가 각각 확인(O/X/-)한 후 그 결과를 내부 결재시 첨부하고 있으나, 생명 · 장기손보의 경우에는 확인 결과 미첨부

체크리스트 점검 항목 중 일부 항목은 점검 기준이 불명확*하고, 금융감독원 감리결과 등 최근 조치사항에 대한 점검 여부 등이 점검 항목에 포함되어 있지 않으므로,

* 예) 사용한 통계기간의 최신성 점검시 "최신통계"의 사용 여부를 점검하도록 하고 있으나 "최신통계"의 개념 정의가 모호

향후에는 각 보종별로 일관성 있는 기초서류 검증이 가능하도록 '상품 · 위험률 확인 체크리스트' 운영 방식을 통일하고, 각 점검 항목별 점검 기준을 구체화하고 점검 항목을 추가 · 보완하는 등 체크리스트 운영 체계를 합리적으로 개선할 필요

(3) 보험정보망 운영 관련 제재 및 점검기준 개선

개발원은 보험회사 등 보험정보망 이용자의 보험정보 오남용 방지 등을 위해 「보험정보망 관리지침」을 마련하고 동 지침의 위반 여부에 대한 주기적인 점검을 실시하여 개발원 內「보험정보망 운영위원회」에서 지침 위반자에 대한 제재금 부과, 정보망 이용정지 조치 등 자율규제를 운영 중이나,

관리지침상 제재금 부과금액 산정시 위원회에서 다수 의견을 제시한 위원들이 제시한 제재금의 평균 금액으로 부과금을 산정하는 등 부과기준이 불합리하고,

제재 가중 및 감경 근거가 운영위원회 의결내용상 확인되지 않으며, 관리지침 위반 여부에 대한 점검시 표본 점검대상 추출기준이 업무 매뉴얼 등에 구체적으로 반영되어 있지 않는 등 제재 및 점검기준 운영에 일부 미흡한 점이 있으므로,

향후에는 일관되고 합리적인 제재를 위해 계량지표를 활용한 제재금 산정기준을 마련하고, 표본 점검대상 추출기준 등을 업무 매뉴얼에 구체적으로 반영하는 등 정보망 운영 관련 제재 및 점검기준을 합리적으로 개선할 필요

(4) 카히스토리 운영 수익금 활용방안 개선

개발원은 중고차 시장의 유통 투명성 제고와 중고차 구매자 피해예방 등을 위해 「중고차 사고이력정보 조회서비스」(이하 '카히스토리')를 일반 소비자에게 유료*로 제공하고 있으나,

* 내규「중고차 사고이력정보서비스 운영규정」제6조(수수료)에 따라 서비스 이용자에게 연간 5회 조회시까지 건당 수수료 ◉◉◉원, 연간 5회 초과시 건당 ◈◈◈원 부과('21.5월 기준)

동 서비스 제공으로 발생한 수익 중 서비스에 소요되는 비용을 제외한 잉여금을 차년도 보험사 분담금 부담 완화에 사용하는 등 카히스토리 운영으로 인한 수익금이 소비자에 대한 서비스 품질향상 등에 충분히 사용되지 못할 소지가 있으므로,

향후에는 카히스토리 운영으로 발생한 잉여금을 시스템 개선을 통한 소비자 정보 조회 편의성 확대 및 수수료 할인을 통한 소비자 부담 완화에 활용하는 등 수익금 활용방안을 합리적으로 개선할 필요