경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜케이비손해보험

2. 조치일 : 2026. 9. 9.

3. 조치내용

대상	내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 3건
임 원	-
직 원 등	-

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 보험계약 전환제도 안내 강화 필요

㈜케이비손해보험(이하 '회사')은 보험계약자가 보험료 할인 혜택 등을 받을 수 있는 무사고 고객 계약전환 제도*를 운영하고, 보험계약자가 전환 가능일 이전에 계약전환을 신청할 수 있도록 전환 요건, 신청 기한, 유의사항 등을 알림톡, 우편 등을 통해 안내하고 있다.

* 보험계약 체결 후 1년마다 입원, 수술, 3대 질병(암, 심근경색, 뇌졸중) 진단 등 없이 무사고 기간을 유지하는 등 전환 조건 충족 시 보험료가 낮은 계약으로 전환 가능

그러나 회사는 보험계약자가 계약전환 신청이 가능한 날 이후 계약전환을 신청하는 경우 신청 이전 경과기간에 대하여는 보험료 (소급)할인을 적용하지 않아 신청 시점이 늦어질수록 보험계약자가 받을 수 있는 할인 혜택이 축소됨에도, 이에 대한 구체적인 안내가 미흡하고, 무사고 계약전환 제도의 신청률 및 전환율도 미흡한 실정*이다.

* 전환 가능 계약 건 대비 신청 비율 = 41.6%, 전환 가능 계약 건 대비 전환 비율 = 39.6%

<조치할 사항>

따라서, 회사는 무사고 고객의 계약전환 신청 시점에 따른 보험료 할인 적용 여부에 대한 안내 절차를 보완하고, 계약 전환율을 제고할 수 있는 방안을 마련하는 등 관련 업무를 강화할 필요가 있습니다.

(2) 광고물에 대한 사후 관리 절차 강화 필요

회사는 내규「광고·선전에 관한 기준」등에 따라 광고물 제작시 광고 내용의 보험 관련 규정 준수 여부 등에 대해 사전심의를 시행하고, 광고심의필 유효기간*을 설정하고 있다.

* 광고심의필의 유효기간은 심의결과 통보를 받은 날로부터 1년. 단, 1년 이내라도 약관 등의 변경으로 광고물이 변경된 경우에는 그 변경일의 전일까지

회사는 체크리스트 등을 마련하여 광고 내용에 대한 사전심의를 실시하고는 있으나, 사전심의를 거치지 않은 광고물 게시 실태나 사전심의를 거친 후 해당 광고의 유효기간 만료 여부 등에 대한 사후적 점검 절차가 미비하고, 이에 대한 주기적인 모니터링 업무도 미흡한 실정이다.

※ 회사는 2026년 '광고 자동 탐색 시스템'을 도입하여 운영 중

<조치할 사항>

따라서, 회사는 미심의 광고물 또는 광고심의필 유효기간이 만료된 광고물이 게시되지 않도록 사후 점검 절차를 강화하고, 미심의 광고 게시 모집인에 대한 교육 및 제재를 강화하는 등 관련 업무를 보완할 필요가 있습니다.

나. 개선사항

(1) 고객관리 문자메시지 전송 시스템 관리 미흡

회사는 모집종사자가 보험계약 유지·관리 등 고객 관리에 이용할 수 있도록 문자

메시지 발송이 가능한 전산시스템을 구축·운영하고 있다.

그러나 모집종사자가 직접 문자메시지 문구 작성·수정이 가능한데도 문자메시지 발송 대상 및 내용에 대한 사전적 통제장치가 미흡하고, 이에 대한 사후적 점검 절차도 미비한 실정이다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 모집인이 계약 유지·관리 목적 외 문자메시지를 발송하거나 잘못된 정보가 보험계약자에게 전달되지 않도록 사전적·사후적 통제 절차를 마련하고 영업조직에 대한 교육을 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

(2) 단체취급 보험료 할인 업무 미흡

회사는 단체보험으로 가입하지 않더라도 동일 단체 소속 5인 이상 구성원이 각각 보험계약자가 되어 계약 체결시 보험료를 할인하는 제도를 운용하고 있으며, 이를 위해 보험계약 설계·변경시 전산시스템에 단체코드가 입력되면 보험료 할인이 적용되도록 하고 있다.

그러나 가입 설계 단계에서 동 단체할인 제도에 대한 안내가 미흡하고 할인 대상 해당 여부에 관한 확인 절차 등이 미비하여, 단체할인 적용이 가능한 보험계약자에 대해 단체계약 코드 미확인 등에 대해 보험료 할인 여부를 사후 점검하는 프로세스가 마련되어 있지 않다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 단체할인이 가능한 상품 설계시 단체코드 입력 등이 누락되지 않도록 보험계약자에 대한 안내를 강화하고 사후 점검 절차를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

(3) 보험료 납입 가상계좌 관리 업무 불합리

보험회사는 불건전 영업행위를 통한 부실 계약 유입을 차단하고 보험설계사의 모집질서 문란 행위를 방지하기 위해 가상계좌를 통한 보험료 입금시 실입금자 확인 체계를 강화하는 등 보험료 납입절차를 면밀히 관리할 필요가 있다.

이를 위해 회사는 가상계좌 실입금자 정보 확인 등의 통제장치*를 도입하고 있으나,

* 가상계좌 거래 은행으로부터 실입금자 정보를 입수하여 보험계약자와 실입금자 정보가 일치하지 않는 계약에 대해 보험료를 수수하지 아니하고 환급 처리

2025.3월 현재 회사가 가상계좌 실입금자 정보 확인 체계를 적용하고 있는 은행은 2곳에 불과하여, 동 확인 시스템이 도입되지 않은 은행의 가상계좌를 통해 보험료를 납입하는 경우 실입금자 확인이 어려운 실정이다.

또한, 회사가 보험계약자와 실입금자 정보가 불일치하여 보험료 수수를 반려(환급)하더라도 가상계좌 입금자명을 수정하여 재입금하는 경우에 대한 점검 및 통제 절차도 미흡한 실정이다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 가상계좌 실입금자 확인 가능 은행의 확대를 추진하고, 가상계좌를 이용한 불건전 모집 행위가 의심되는 계약에 대해 모니터링을 강화하는 한편, 가상계좌 이용 등에 대한 영업조직 교육을 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.