# 제재내용 공개

**1. 금융기관명** : 메리츠화재해상보험㈜

**2. 제재조치일** : 2017. 4. 7.

**3. 제재조치내용**

| 제재 대상 | 제재 내용 |
|---|---|
| 기관 | • 경영유의사항 12건 |
| | • 개선사항 13건 |

**4. 제재대상사실**

**가. 경영유의사항**

**(1) 전속채널 영업조직 운영 관리 강화 필요**

○ 회사는 2016.7월 전속채널 영업조직을 슬림화하고 수당체계를 개편하면서 신인 설계사 육성센터 및 관리조직을 폐지하고 설계사 현장교육을 전담하는 금융지원센터를 신설하였으나, 교육담당 인력과 신인 설계사의 교육기간이 대폭 축소*되어 불완전판매가 증가할 위험이 있으며

* 기존 본부·육성센터의 교육담당자를 2016.6월말 ○○○명에서 2016.9월말 ○○명으로 축소(2016.11월말 ○○명), 신인 설계사 교육기간을 ○개월에서 ○주로 단축

개편 이후 작성된 청약서에 대한 표본점검을 실시한 결과, 전산시스템에 등재된 청약서의 기재사항 및 확인사항에서 미흡한 사항*이 발견되는 등 불완전판매 증가 위험이 있는 것으로 판단되므로

* 2016.7월 이후 청약서를 영업본부가 1차 점검한 후 전산시스템에 등록하고 있으나, 2016.7~8월 계약한 후 해지되거나 계속보험료를 납입하지 않고 있는 계약 23건의 청약서 중 13건에서 문제점 발견(자필서명 상이, 확인자 서명 누락, 청약서 기재항목 누락 등)

불완전판매 방지를 위해 전속채널에 대한 신인 설계사 교육 강화방안을 마련하고 청약서 관리·점검을 강화할 필요가 있음

○ 또한 회사는 불완전판매와 작성계약의 방지 및 보험설계사의 소득 증대를 위해, 전속설계사의 수당체계를 수입보험료의 규모에 따라 차등지급하는 방식에서 수입보험료 규모와 무관하게 단일률로 적용하도록 수당체계를 변경하였음에도

1회 보험료 납입후 계속보험료를 납입하지 않은 계약* 건수(2016.7~9월)가 전년동기 대비 변동이 없는 등 수당체계 변경의 목적이 달성되지 않는 것으로 보이며,

* 불완전판매 또는 작성계약일 가능성이 높은 계약

수당체계에 일부 불합리한 요소*가 존재하고, 과도하게 시책을 시행**하면서 시책비 지급 후 환수체계***가 일부 미흡하므로

* 전속설계사의 분급형 수당체계 분석결과, 1회차 납입후 해지하거나 4회차 유지 후 해지하는 경우에는 설계사 모집수당이 보험료 납입금액보다 큰 것으로 파악

** 2016.7월 ❶ 전속채널 시책 ❷ 신상품시책 ❸ 7월 드림수료 시책(신규 위촉자 대상)

*** 2016.7월 전속채널을 대상으로 모집시책과 신상품 판매 시책을 동시에 진행하였고, 2016.12월에 7월 시책비를 환수하면서 신상품 판매 시책으로 지급한 시상금을 환수대상에서 제외

불완전판매와 작성계약의 방지를 위해 수당체계의 적정성을 점검·보완하고 시책비 관리를 강화할 필요가 있음

○ 2016.9월말 기준 회사 전속채널의 유지율은 2회차(2016.8월 신계약) ◇◇.◇%, 3회차(2016.7월 신계약) ◇◇.◇%, 25회차 ◇◇.◇%로 회사의 다른 영업채널(GA, CM)보다 낮은 수준이므로

※ 2016.6월말 메리츠화재의 13회차 유지율(◇◇.◇%)과 25회차 유지율(◇◇.◇%) 모두 업계 평균(13회차 84.3%, 25회차 69.6%)보다 낮은 수준

전속채널의 경쟁력 및 수익성 제고를 위해 유지율이 다른 판매채널 및 경쟁사에 비해 낮은 원인을 분석하고 유지율 제고를 위한 대책을 마련·운영할 필요가 있음

### ⑵ 장기·자동차보험 상품개발 절차 준수 필요

○ 회사 내규 「보험계리업무 운영규정」 제4조에 의하면 보험상품은 수익성, 리스크 및 시장성 등을 균형적으로 고려하여 '보험상품/신사업심의위원회'의 합리적인 의사결정을 통해 개발한다고 정하고 있으며,

내규「장기보험 상품개발 업무지침」 제7조에 의하면, 상품개발안 및 보험사기 영향평가결과는 '보험상품/신사업심의위원회'에 부의하여 상품개발 및 개정에 관한 사항을 심의·의결한다고 정하고 있으며,

동 지침 [별표1] "장기보험 상품개발 프로세스" 및 [별표2] "신상품 공급단계별 점검항목"에 의하면 장기보험 상품개발단계*의 절차를 준수하도록 정하고 있음에도

* ❶시장조사 ❷상품개발(안) 확정 ❸기초서류 작성 ❹상품판매준비 ❺판매결과 분석

검사대상기간 중 장기보험의 신상품 및 변경상품에 대한 업무절차를 표본점검한 결과, 회사 내규에서 정하고 있는 업무절차를 준수하지 아니하고 보험상품 출시일자에 맞추어 보험상품이 개발될 수 있도록 상품 개발절차를 임의로 변경*하여 수행한 사례가 발견됨

* '보험상품/신사업심의위원회'에서 보험상품 개발안을 확정하지 아니하였음에도 상품 출시일정에 맞추어 기초서류를 작성하여 검증을 의뢰하는 등 관련 업무절차를 준수하지 않은 사실

○ 회사 내규「자동차보험 상품개발 업무지침」에 의하면 상품개발이 완료(내부결재)된 이후에 상품을 판매하도록 정하고 있으나 인터넷 전용(CM) 자동차보험 상품 신설시 상품개발 완료(2016.1.5.) 전에 상품 판매를 실시(2016.1.1.)하여 상품개발 절차를 준수하지 않은 사례가 있었으며

인터넷 전용(CM) 자동차보험 상품 신설시 기존의 자동차보험 상품과는 다른 계약인수기준이 수립되었음에도, 계약 인수기준에 대한 리스크검토*가 이루어지지 않은 사례도 있었으므로

* 회사「직제규정」에 의하면 리스크관리파트가 회사의 '언더라이팅 리스크관리'에 관한 사항을 담당

회사 내규에서 정한 상품개발 절차를 준수하고 상품개발시 관련 리스크 검토가 충실하게 이행되도록 상품개발 업무의 내부통제를 강화할 필요가 있음

### (3) 일반보험 계약관리 시스템 매뉴얼 마련 필요

○ 회사는 일반보험의 계약관리를 위한 전산시스템을 구축하여 운영하고 있으나, 계약관리 시스템에 필수 입력사항이 누락되거나 증빙서류가 등재되어 있지 않는 등* 계약관리 업무수행이 미흡하여 관련 민원 발생시 적시 대응이 어려우므로

* 예) 단체상해보험 : 피보험자 정보(피보험자 이름, 나이, 직업, 성별 등) 미입력
신차교환보상비용보험 : 청약서(보상대상차종, 적용요율 등 기재) 미등재
배서(해지 포함)등 계약후 이력 변동 사유 및 관련 증빙 누락

계약관리 시스템의 각 기능별 사용법, 필수 입력 사항, 관련 내규 등을 명확히 정의한 매뉴얼을 구비하여 시스템의 활용도를 제고하고 계약관리 업무에 만전을 기할 필요가 있음

### (4) 자동차보험 계약 인수기준 관리 강화 필요

○ 보험계약 인수기준은 회사 보험영업손익에 영향을 미치는 중요한 사항으로 전사 리스크관리를 위해서 인수기준 변경에 대한 리스크 검토 등의 관리가 필요함에도

자동차보험팀에서는 자동차보험 인수기준을 체계적으로 관리하지 못하고*, 인수기준 관리를 위한 규정도 마련되어 있지 않으며, 심지어 리스크관리를 총괄하는 리스크관리팀이 자동차보험의 인수기준 변경 사실을 알지 못하고, 관련 리스크 검토도 수행하지 않고 있어 모집조직이 인수기준과 다르게 고객에게 안내하고 계약을 인수할 경우 불필요한 민원을 유발할 우려도 있으므로

* 담당부서가 작성하여 관리하는 인수기준에 실제 운영중인 인수기준(전산반영) 일부가 누락되어 있으며 영업채널별 인수기준 운영 차이(전산반영)도 구분되지 않음

인수기준 관리 범위와 관리 주체를 명확히 하고, 운영 원칙, 변경 절차(리스크 검토 포함), 예외 운영사항 등 인수기준 관리에 필요한 내용이 담긴 규정을 마련하여 인수기준 관리를 강화할 필요가 있음

○ 회사 「위임전결규정」에 의하면 자동차보험의 인수기준을 변경할 경우에는 자동차보험팀장의 전결사항으로 처리하여야 함에도

회사는 내부결재의 절차를 거치지 않고 임의로 자동차보험 인수기준을 변경하여 운영하고 있어 변경된 인수기준에 문제 발생시 책임소재가 불분명하므로 회사 「위임전결규정」에 따라 내부결재 절차를 준수하여 권한 및 책임소재를 명확히 할 필요가 있음

### (5) 자동차보험 대인 중상사고건 개별추산 관리 강화 필요

○ 회사는 자동차보험 대인 담보에 대한 장래 지급보험금을 개별추산시 사고상태나 피해자의 속성 등 객관적인 기준과 자료를 기초로 하고, 상해등급 변경 또는 예상 치료기간 연장 사유 발생시에는 추산을 즉시 정정하고 정정사유를 명시·보관하여야 함에도

회사가 개별추산액 적정성을 자체적으로 점검한 중상사고(상해등급 1~3급) 미결 건을 대상으로 표본점검한 결과, 최초 추산시 추산명세서 산출을 위한 증빙자료 및 관련 기록이 없어 추산의 적정성 판단이 불가한 사례, 추산 정정사유를 인지하였음에도 즉시 추산을 정정하지 않은 사례, 추산 정정사유가 제대로 기록 관리되지 않는 사례 등 개별추산 업무가 부적정하게 이루어지고 있어 개별추산액의 적정성을 확인하기 어렵고 개별추산액이 장래에 지급할 보험금보다 부족한 경우도 발생할 수 있으므로

관련 법규 및 회사 내규에 맞게 개별추산 업무가 이루어질 수 있도록 내부통제를 강화할 필요가 있음

○ 회사가 개별추산액 적정성에 대한 자체 점검시 점검대상을 사망, 중상 중 1~3급 미결 건으로만 제한하고, 점검결과 정정이나 검토가 필요한 사항 등을 해당 보상센터에만 통보하고 있어 점검의 실효성이 떨어지므로

점검대상을 사망, 중상(1~7급), 경상(8~14급 중 장해발생건)으로 확대하고 점검결과에 대한 공유범위를 모든 보상센터로 확대하는 등 보다 실효성 있는 점검체계를 마련하여 운영할 필요가 있음

○ 회사는 자동차보험 대인보상 개별추산 업무의 효율성을 제고하기 위하여 2014.5.30. '대인보상 사망, 1~6급 O/S 적립 Guide Line'을 마련하여 운영하고 있으나

가이드라인에 사용한 통계에 대한 출처 및 기준이 불분명하고, 업데이트 등의 관리가 이루어지지 않고 있으며, 가이드라인 준수 여부를 확인하기 어려운 점이 있는 등 개별추산 업무시 동 가이드라인의 실효성이 떨어지는 실정이므로,

대인보상 사망 및 중상사고 건에 대한 개별추산의 효율성 제고를 위해 동 가이드라인의 운영 및 관리에 대한 전반적인 재검토가 필요함

### (6) 계정별 적정 스프레드 관리 필요

회사「리스크관리규정」제45조에 의하면, 회사는 부채 부담금리를 고려하여 적정 스프레드를 유지하도록 ALM관점에서의 운용전략을 수립하여 실행하여야 함에도

2016년 사업계획을 수립할 시점인 2015.12월말에 연금저축계정은 부담금리가 □.□% 이고, 2016년도말 시점으로 회사가 자체 추정한 부담금리도 □.□□%인데도, 신규투자 자산 배분시 기대수익률은 □.□□%로 낮은 수준으로 계정별 부담금리수준을 고려한 자산배분계획이 미흡하고,

실제로 계정별 운용자산이익률과 부담이율의 차이인 스프레드마진도 연금저축계정의 경우 2015년 이후 (-)상태가 지속되고 있으므로 '계정별 자산부채 스프레드마진'에 계정별 관리목표를 부여하는 등의 방법을 통해 적정 스프레드를 유지하기 위해 노력할 필요가 있음

### (7) 매도가능증권 처분이익 증가에 따른 미래 보유이원 관리기준 마련 필요

손해보험회사 장기계정의 자산운용전략은 부채의 미래 부담금리에 대응하여 금리 역마진이 발생하지 않도록 수립·운영되어야 하며, 따라서 투자시점과 비교하여 시장금리가 하락하여 평가이익이 발생한 채권을 만기 이전에 처분할 경우에는 상대적으로 낮은 저금리로 재투자함에 따라 채권포트폴리오의 미래 보유이원이 하락하게 되므로 그 처분규모가 과도하지 않도록 주의를 기울일 필요가 있음에도

회사는 2015년 이후 장기계정의 매도가능증권 처분이익이 증가 추세이며, 투자영업이익 대비 해당 처분이익의 비중도 2016.9월말 현재 □□.□%로, 업계평균(8.1%)과 비교하여 절대수준이 높고 그 추세도 증가*하고 있어 미래 보유이원의 하락이 우려되므로

* 직전 1년간 매도가능증권 처분이익 비중 : 2015.9월말 □□.□% → 2015.12월말 □□.□% → 2016.9월말 □□.□%

향후 전체 금리부자산의 미래 보유이원과 부채의 미래 부담금리간의 금리차마진에 대한 분석 등을 통해 매도가능증권의 처분규모를 적정 수준에서 관리하기 위한 내부 가이드라인을 마련하여 운영할 필요가 있음

### (8) 부동산 PF 한도 및 리스크 관리 보완 필요

○ 회사는 「프로젝트파이낸싱(PF)등 업무운용지침」을 제정하여 부동산PF 전체 취급한도 및 시공사별 취급한도 등을 정하고 있으며, 동 지침에 따라 부동산PF 전체 취급한도 개정시에는 리스크관리위원회의 승인이 필요하고, 개별 시공사 신용등급별 취급한도 개정시에는 자산운용본부장의 전결사항으로 처리하도록 정하고 있으나 운영상 야기될 수 있는 여타 문제점이 있어 아래와 같이 리스크관리에 대한 보완이 필요함

가. **(한도 변경)** 회사는 2014.3.31. ~ 2016.6.9. 기간 중 부동산PF 취급한도를 총 5회 확대(평균 변경주기 : 5.2개월)하여 해당기간 중 ①총액기준 한도는 약 5.6배~7.5배* 증가, ②시공사별 한도는 1.7배 ~ 2.3배 증가하여 2016.9월말 현재 부동산 PF대출 한도가 운용자산의 30%에 이르는 등 매우 높은 수준이며

* 한도증액 3.5배 × 기준변경 1.5~2배(약정기준 → 잔액기준)

한도 확대에 관한 리스크관리위원회 부의 안건 점검결과, 운용자산의 30%(약정기준 50%~60%)가 부동산PF에 투자될 경우 노출될 수 있는 리스크 요인* 및 회사의 감내능력 등에 대한 검토가 미흡하므로 현 부동산PF 한도의 적정성을 재검토할 필요가 있음

* 향후 거시경제 동향, 부동산 경기 전망 등 부동산PF 시장에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요소

나. **(한도기준 변경)** 2015.1.28. 리스크관리위원회 의결을 거쳐 부동산PF 한도적용 금액기준을 "약정"기준에서 "잔액"기준으로 변경하여 한도관리를 수행하고 있으나,

잔액기준으로 부동산PF 한도를 관리할 경우, 회사가 한도초과 여부를 사전에 감지하기 어렵고 한도초과시 통제가 어려울 수 있으므로 리스크 통제가 용이한 약정기준으로 관리*할 필요가 있음

* 현행 「보험업감독규정」에서 원화(외화)대출의 경우 약정금액 전체를 신용공여 금액으로 계상하고 각종 한도 산정 기준으로 삼고 있음

다. **(시공사 한도관리)** 현재 개별 시공사의 신용등급별 PF 취급한도를 자산운용본부장 전결로 변경할 수 있으나, PF는 사업성격상 시공사의 신용보강 능력이 중요하고, 시공사 신용등급별 한도관리는 리스크관리의 핵심적인 사항이므로 개별 시공사 신용등급별 취급한도 변경시 전결권을 상향할 필요가 있음

### (9) PF대출 내부 평가모형 구축 필요

○ 회사는 2016.9월말 운용자산의 □□.□%, 대출채권의 □□.□%를 차지하고 있는 PF대출에 대하여, 운용검토(Front) 및 투자심사(Middle)시 시행사·시공사* 적격성 및 사업성 분석** 등을 실시하여 대출 취급 여부를 판단하고 있으나,

* 시공능력 100위 이내, 시공사 신용등급 BBB- 이상, 책임준공, 연대보증 등
** 사업입지, 시장전망, 제반법규, 공정률, 분양률, 사업수지, 민감도 분석 등

상기 조사·분석 내용에 대하여 객관적인 평점 및 등급 등을 산정하고 있지 않아 운용검토 및 투자심사시 운용역 또는 심사역의 주관적인 평가에 의존할 가능성이 높으므로 PF대출에 대한 객관적인 심사 및 투자 적격 여부 판단 등을 위한 내부 모형을 개발할 필요가 있음

### (10) PF대출 자산건전성 분류업무 체계 및 기준 정비 필요

○ 회사는 부동산 PF대출의 사업성을 '정상', '보통', '악화우려'의 3단계로 평가하고, PF대출의 사후관리(Credit Review*)를 실시하여 원리금 손실가능성에 따라 A, B, B-Watching, C의 4단계로 평가하고 있으며, 회사 「자산건전성분류 및 대손충당금 적립지침」 제22조 제4항에 따라 부동산 PF대출에 대한 사업성 평가를 토대로 부동산 PF대출의 건전성 분류를 하도록 정하고 있으나

* 투자금융부(舊 융자부) 1차 평가 → 자산운용기획파트 심사부문 2차 평가
→ 리스크관리파트 최종 평가 및 리스크관리위원회 보고(분기)

사업성 평가 등급(정상, 보통, 악화우려) 및 Credit Review시 등급(A, B, B-Watching, C)과 건전성 분류기준 간의 대응관계가 명확하지 않고, 특히 '악화우려'의 경우 '고정이하'로 분류함을 명시하고 있을 뿐 '요주의'*로 분류될 수 있는 세부기준**이 마련되어 있지 않아 '보통'으로 분류된 건이 모두 '정상'으로 분류되는 등 건전성 분류가 자의적이고 관대하게 수행될 소지가 있으므로

* 요주의 : 경영내용, 재무상태 및 미래현금흐름 등을 감안할 때 채권회수에 즉각적인 위험이 발생하지는 않았으나 향후 채무상환능력의 저하를 초래할 수 있는 잠재적인 요인이 존재하는 경우

** (예시) 토지 확보·인허가(계획대비 1년 이상 지연), 공정률(계획대비 10%p 초과하여 미달한 기간이 6개월 이상 지속), 분양률(계획대비 20%p 초과하여 미달한 기간이 6개월 이상 지연), 시공사 신용등급(2등급 이상 하락), DSCR(1.0미만), Trigger항목(발동) 등

관련 평가 등급간 체계를 명확하게 정리하고, 동 내용이 자산건전성 분류에 적절히 반영될 수 있도록 관련 업무 체계 및 기준을 정비할 필요가 있음

### ⑾ 리스크 한도 설정 및 관리업무 강화 필요

○ 회사는 리스크한도를 설정함에 있어서 월별 한도 설정 후 매월 한도 소진율을 모니터링하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고하고 있으나,

리스크한도를 '당월말 지급여력금액'의 70%로 설정하고 있어, 당월말 지급여력금액은 당월이 아닌 익월에야 산출된다는 점에서 한도가 월별로 관리됨에도 불구하고 해당 한도를 당월 내 확정할 수 없어 사전 대응 등 관리가 어려울 우려가 있으므로*, 한도관리 산출기준을 변경하거나 당월말 지급여력금액을 기준으로 운영함에 따른 취약점 보완방안을 검토 후 마련할 필요가 있음

* 한도 초과 방지를 위해 운영하는 조기경보기준도 한도의 90%로 설정되어 있으나, 당월 내 한도가 산출되지 않는다는 점에서 조기경보시스템도 사실상 작동이 어려운 상황

○ 또한, 회사는 2015.8월 리스크 한도 설정기준을 전전월말 지급여력금액에서 당월말 지급여력금액으로 변경하는 과정에서 리스크관리위원회를 통해 동 기준의 변경으로 인한 한도관리상의 문제점에 대해 일체 논의가 없어 리스크관리위원회가 본연의 역할을 수행하지 못하고 있으므로, 앞으로 기준 변경으로 인한 영향과 보완방안 수립 등에 대한 충분한 논의를 거칠 필요가 있음

### ⑿ 자동차보험 손실 개선대책 수립 필요

○ 2016.9월말 기준 당기순이익(직전1년)은 2,569억원으로 장기・일반보험은 이익(각각 3,971억원, 239억원)을 시현한 반면 자동차보험은 532억원의 손실*이 발생하고 있으며,

* 자동차보험의 보험료 조정, 언더라이팅 강화 등으로 전년 동기(△1,059억원) 대비 손실 규모가 527억원 감소

회사가 2015.9월 "자동차보험 손해율 경쟁력 강화" 보고서에서 자동차보험 관리 방향을 마련한 이후, 검사착수일 현재까지 구체적인 자동차보험 손실 개선방안이 수립되지 않고 있으므로 구체적인 손실 개선방안 마련이 필요함

## 나. 개선사항

### (1) 준법감시인 등의 성과평가 지표 불합리

「2016년 임원 인센티브 지급기준(안)」에 따르면 준법감시인과 위험관리책임자의 성과평가시 재무적 경영성과와 연동되지 않도록 정하고는 있으나, 구체적인 평가기준 없이 대표이사가 정하는 개인고과율에 따라 인센티브가 결정되도록 운영하고 있으므로

관리·감시 대상이 되는 분야와 이해상충이 발생하지 않고 독립적인 업무수행이 가능하도록 합리적인 평가기준을 마련할 필요가 있으며,

회사의 성과평가 대상에서 제외된 윤리경영실장 및 선임계리사에 대해서도 업무수행에 필요한 독립성이 훼손되지 않도록 구체적인 평가기준을 마련하여 운영할 필요가 있음

### (2) 보상담당 임원의 성과지표 불합리

2016년 보상담당 임원 성과평가 지표(KPI 등)에는 손해율 등 보험금 삭감과 관련된 요소가 40% 이상 포함*되어

* 손해율갭 □□%, 아메바이익 □□% 중 일부 항목(보상성과수수료, 손해율 Sliding 등)

회사가 사업·조직단위 성과 및 손익 측정을 위해 마련한 「아메바경영(신관리회계)」에서도 보험금 관리 성과에 따른 성과수수료, 경쟁사와의 손해율갭을 반영하는 손해율 Sliding 등을 보상부문의 매출로 인식함에 따라 보험금 부지급(또는 과소지급)으로 아메바 이익을 증가시킬 소지가 있으므로

성과평가 지표에 보험금 삭감과 관련된 사항을 반영하지 않도록 개선할 필요가 있음

### (3) 완전판매 모니터링 업무 불합리

회사는 완전판매 모니터링을 실시함에 있어 고객 편의 등을 이유로 계약자로부터의 전화 수신(소위 '인입콜') 방식에 의한 모니터링을 일부 허용*하면서도, 발신자의 전화번호가 보험계약자의 실제 전화번호인지 여부를 확인하지 않는 등 본인확인 절차를 철저히 하지 않아,

* 3개월간(2016.9월~11월) 완전판매 모니터링 완료 건(273,308건)중 인입콜 비율은 평균 12%(33,423건)

허위·가공의 보험계약을 모집한 보험설계사가 계약자를 가장하여 허위로 답변하는 등* 인입콜 방식이 완전판매 모니터링을 회피하는 수법으로 악용되는 사례를 확인하고,

* 회사 내부감사 결과 구리지점 소속 보험설계사는 2015.11.4.~2016.5.16. 기간 중 16건의 허위·가공계약 모집 과정에서, 공중전화 등을 이용하여 모니터링 대행업체에 직접 전화를 걸어 보험계약자를 가장하여 완전판매 모니터링에 허위 답변한 것으로 확인

이에 대한 사후조치로 인입 전화번호와 전산에 등록된 전화번호가 상이한 계약건을 월별로 추출하여 허위 모니터링 발생 여부를 점검하고 있으나,

이러한 사후조치로는 부당한 모니터링 근절에 한계가 있는 것으로 보여지므로, 향후에는 부득이 인입콜 방식의 모니터링을 실시하는 경우라 하더라도 보험계약 체결시 고객 확인서 등을 통해 인입콜이 가능한 전화번호를 사전에 등록하고, 비등록 번호로 인입콜 수신시 계약자의 확인을 거치는 등 보다 효과적으로 부당 모니터링을 근절할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음

### (4) 장기보험 공시이율 산출 절차 불합리

회사 내규「공시이율 적용에 관한 세부지침」에 의하면 장기보험의 공시이율 결정 절차는 보험수리파트에서 공시기준이율과 공시이율 범위를 산출하고, 이를 토대로 이율결정 부서장 회의에서 최종 공시이율을 결정한 후 담당임원이 최종 확정하도록 정하고 있으나,

관련 내규에 이율결정 부서장 회의에 대한 운영절차가 마련되어 있지 않으며, 실제 공시이율 결정과정에서도 이율결정 부서장 회의가 개최되지 않고 단지 메일로 관련 부서장의 의견을 확인하여 공시이율을 결정하고 있으므로

장기보험에 대한 공시이율 산출이 향후 예상수익률, 금리리스크, 가격경쟁력 등 회사 경영상황을 고려하여 합리적으로 결정될 수 있도록 관련 위원회를 설치하여 운영하는 등 업무절차를 개선할 필요가 있음

### (5) 장기보험 최적기초율 및 최적가정 산출 절차 불합리

회사 내규「보험계리업무 운영규정」에 의하면 '보험상품/신사업심의위원회'에서 최적기초율에 대한 심의를 담당하도록 정하고 있으나,

리스크관리파트는 내규가 아닌 "가정관리업무기준"을 별도로 제정(2015.11.11.)하여 동 기준에 따른 가정관리위원회에서 최적기초율 등을 심의하고 있는 등 회사 내규에서 정한 바와 다르게 내부 위원회를 운영하고 있으므로

회사 내규에 의해 설치되어 운영중인 각종 위원회의 역할과 의사결정 과정의 적정성 등을 점검하여 장기보험 최적기초율 심의 체계를 확정하고 관련 규정 등을 정비할 필요가 있음

### (6) 자동차보험 대인사고 표준손해액 산출 불합리

① 회사는 2015.12월 자동차보험 대인 담보 개별추산에 사용할 표준손해액 테이블을 작성하여 2016년 자동차보험 경상(8~14급, 장해 미발생건) 사고에 적용하고 있으나

동 표준손해액 테이블 작성시 2014.9.1.~2015.12.10.(15개월 내외)에 신규 추산한 경상 건(장해 건 제외) 중 종결된 건을 대상으로 표준손해액을 산출하여, 종결기간이 15개월(평균 7.5개월)을 초과하는 건이 제외*됨에 따라 표준손해액이 과소 산출될 수 있으므로

* 통상 보험금지급 종결기간이 길수록 건당 지급보험금이 증가

개별추산액 과소 적립 방지를 위해 표준손해액 산출시점 기준으로 직전 1년간* 보험금 지급이 종결된 전체 건을 산출 기초통계로 적용하는 등 표준손해액 산출방법을 개선할 필요가 있음

* 회사 표준손해액 산출주기가 1년인 점을 감안

② 회사는 2016년에 적용할 표준손해액 산출시 11~14급 경상 건은 90일 이내에 종결된 건만을 대상으로 산출함에 따라, 표준손해액으로 11~14급 경상 건의 최초 개별추산 금액을 적립하는 경우 과소 적립될 수 있으므로

개별추산액 과소 적립 방지를 위해 11~14급 경상 건의 경우도 전체 종결 건을 기준으로 표준손해액을 산출하는 등 산출방법을 개선할 필요가 있음

### (7) 유동성리스크 계량지표 산출 불합리

회사는 업무보고서 AI135(유동성비율) 및 AI282(위험평가 유동성리스크비율) 제출시 동 지표에 포함되는 유동성자산에 대한 만기 구분을 관련 규정과 상이하게 적용*하여

유동성자산을 과대산정**함으로써 유동성 및 유동성리스크 비율을 각각 과대 및 과소 평가(검사기간 중 시정)한 사실이 있으므로

* 매도가능증권으로 분류한 주식형 수익증권에 대해 잔존만기를 구분하지 않고 전액 유동성 자산으로 분류
** 과대계상금액(억원) : (2013년말) 1,412 (2014년말) 5,158 (2015년말) 3,729 (2016.9월말) 3,399

업무보고서 작성시 관련 규정에서 정하고 있는 작성요령을 준수하도록 업무보고서 작성절차를 개선하고 작성자료의 오류 여부를 검증할 수 있는 체계를 마련할 필요가 있음

### (8) 기타대출채권 금리민감도 적용 불합리

RBC 금리위험액 산출을 위한 보험약관대출금 외 대출채권의 금리민감도는 각 대출채권의 계약상 만기일까지의 잔존만기를 기준으로 적용하되,

만기 이전에 차주가 상환수수료 없이 상환할 수 있는 대출의 경우는 잔존만기를 6개월~12개월 미만 또는 상환수수료 없이 상환할 수 있는 날(상환수수료 면제일)까지로 간주할 수 있으며, 원금 분할상환조건 대출의 경우 대출금액을 분할상환 예정일별로 안분하여 해당 잔존만기를 적용할 수 있는데도

회사는 실제 대출채권별 잔존만기를 적용하면서 ①대출조건에 조기상환수수료조건이 있어 대출계약의 만기일까지를 잔존만기로 계산해야 할 대출을 조기상환수수료가 면제된 조건으로 잘못 분류하여 잔존만기를 6개월~12개월 미만으로 적용하고, ②대출실행 후 특정 기일까지만 조기상환수수료가 면제되나 해당 면제일자를 잘못 적용하여 잔존만기 적용에 오류가 발생하고, ③원금상환방법이 분할상환조건이 아닌 대출을 분할상환조건으로 적용하는 등

2016.9월말 현재 총 167건의 기타대출채권(잔액 1.45조원)의 금리민감도를 잘못 적용한 결과, RBC 금리위험액을 185억원 과소산출하여 RBC비율이 3.0%p 과대산출(검사기간중 시정)된 사실이 있으므로 향후 대출채권의 금리민감도 적용시 오류가 발생하지 않도록 내부 검증절차를 강화할 필요가 있음

### (9) 실손의료보험 보험료 할인제도 운영 불합리

회사 「무배당 메리츠 실손의료비보험 1604」 등의 사업방법서에 의하면 회사는 계약 청약시 또는 보험기간 중에 실손의료비보장 특약의 피보험자가 의료급여법에서

정한 수급권자임을 증명할 수 있는 서류를 제출한 경우 피보험자가 수급권자 자격을 취득한 날(수급권자 자격을 취득한 날이 계약일 이전이면 계약일)부터 동 계약 보장보험료의 5%를 할인하도록 정하고 있음에도

2014.4.1.~검사착수일(2016.11.28.) 기간 중 310건의 보험계약에 대하여 피보험자의 수급권자 자격취득일을 확인하지 않고 보험료할인 신청일부터 할인을 적용함에 따라 자격취득일부터 신청일 기간에 해당하는 보험료를 과다 수령(검사기간 중 과다 수령 보험료 반환)한 사실이 있으며,

회사는 2016.10월말 보험금 청구서 서식을 변경하여 의료급여 수급권자의 보험료 할인제도 관련 사항을 추가하고 보험금 청구시 이를 안내하도록 하였으나

2016.11.1.~검사착수일(2016.11.28.) 기간 중 피보험자가 의료급여 수급권자인 382건의 보험계약에 대해 보험금 청구가 접수되었으나 1건만 보험료 할인이 적용되는 등 보험료 할인제도 안내가 미흡한 사실이 있었으므로,

의료급여 수급권자에 대한 보험료 할인이 적절하게 적용되도록 내부통제를 강화하고, 보험금 심사단계에서 피보험자의 의료급여 수급권자 해당 여부를 알게 된 경우 보험료 할인제도 안내를 강화하도록 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

**(10) 납입면제 이후 수납된 보험료 반환업무 불합리**

암진단 확정 등으로 보험료 납입이 면제된 계약의 경우 납입면제일 이후 수납된 보험료는 관련 보험금 지급시 즉시 반환하여야 하고 부득이하게 회사 귀책사유로 반환이 지연될 경우 지연이자를 지급하는 것이 합리적이나,

2013.7.1.~2016.10.31. 기간 중 318건의 보험료 납입면제 대상계약에 대해 납입면제일 이후 납입된 보험료를 해당 보험금 지급일로부터 1~711일 경과 후 별도의 지연이자 없이 반환(검사기간 중 지연이자 반환)하고 있으므로

보험금 청구 등을 통해 해당 보험계약의 보험료 납입면제 등을 인지한 즉시 추가 납입된 보험료를 반환할 수 있도록 시스템을 개선하고 상시적으로 해당 업무처리의 적정성을 점검하는 한편, 보험료 반환이 지연될 경우 지연이자를 가산하여 지급할 수 있도록 하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

**(11) 보험금 지급 누락 방지시스템 운영 미흡**

회사는 보험금 지급 누락을 사전에 방지하기 위하여 보험금 청구시 제출된 증빙서류의 기재내용(입원기간, 수술 여부 등)을 기초로 하여 이와 관련있는 보험금이 자동산출되는 시스템을 구축하여 운영하고 있으나,

보험금 산출에 필요한 서류 누락 또는 해당 담보에 대한 자동산출 시스템 구축 지연 등으로 인해 해당 보험금이 자동산출되지 않은 사례가 있고, 보험금이 자동산출되었는데도 담당자가 지급을 누락한 사례가 있는 등 보험금 지급 누락방지시스템 운영이 미흡하여 보험금 부지급에 따른 소비자 피해가 우려되는 상황이므로,

사고와 관련있는 모든 보장급부에 대해 보험금이 지급될 수 있도록 관련 시스템을 정교화하고 부지급 사유 및 시스템에 대해 정기적으로 점검을 하는 등 관련 업무를 개선할 필요가 있음

**(12) 보험금 지급지연 관련 관리업무 불합리**

회사가 보험금 청구서류를 접수한 때에는 서류를 접수한 날부터 3영업일 이내에 보험금을 지급하여야 하고, 보험금 지급사유를 조사·확인하기 위해 필요한 기간이 보험금 지급기일을 초과할 것이 명백히 예상되는 경우에는 그 구체적인 사유와 지급예정일 및 보험금 가지급제도에 대하여 피보험자 또는 보험수익자에게 즉시 통지하여야 함에도

검사대상기간 중 보험금 지급 건에 대해 표본점검한 결과, 지급사유 조사 건의 경우 피보험자 등의 조사동의일을 청구서류 완비일로 하고 있어 최종 서류접수일부터 조사동의일까지의 기간동안 보험금 지연이자가 과소 지급(검사기간 중 시정)된 사례가 있고, 송금 마감시간 이후 보험금결정 등으로 보험금 결정일과 지급일이 달라진 경우에도 보험금 지급기일 다음날부터 보험금 결정일까지의 기간에 대해서만 보험금 지급 지연 이자를 계산하여 지급하고 있어 보험금 결정일부터 지급일까지의 기간에 대한 지연이자가 과소지급(검사기간 중 시정)되고 있었으며,

* 보험금 지연이자 지급대상인 136건 중 104건에 대해 지연이자 2.8백만원 과소지급

보험금 지급이 지연되었음에도 지연 통지를 누락한 사례가 확인되는 등 보험금 지급지연 관련 업무가 미흡하므로,

보험금 청구일이 정확하게 입력되도록 관련 업무에 대한 내부통제를 강화하고 지연이자가 적정하게 산출될 수 있도록 시스템을 보완하고 상시적으로 점검할 필요가 있으며, 보험금 지급지연 안내 및 이력관리를 강화하는 등 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음

### (13) PF대출 자산건전성 분류 등 불합리

검사착수일(2016.11.28.) 현재 ◎◎◎◎도시개발, ◇◇◇◇◇◇에 대한 부동산 PF대출의 경우 인허가 지연, 분양률 저조 등* 향후 채무상환 능력의 저하를 초래할 수 있는 잠재적인 요인이 존재하고 있는 것으로 보여지는 바,

* ◎◎◎◎도시개발 : 인허가 1년 9개월 지연, 시공사 신용등급 하락 등 사업위험 증가 판단
  ◇◇◇◇◇◇ : 2016.11월말 기준 계획분양률 50% 대비 실제분양률 4.4%에 불과하고 경주 인근 지역의 지진 발생 등으로 인해 단기간 내 분양률 저조 현상이 해소되지 않을 것으로 전망

결산시 동 투자건을 포함한 전체 PF대출채권의 사업상 위험요인들을 면밀하게 점검하는 한편, PF대출의 자산건전성 분류가 실제 분양률, 인허가 일정 등을 반영하여 적정하게 이루어질 수 있도록 관련 업무절차를 개선할 필요가 있음