경영유의사항 공개안

1. 금융회사명 : 신한라이프생명보험주식회사

2. 제재조치일 : 2025. 8. 1.

3. 제재조치내용

대 상	내 용
기 관	경영유의사항 4건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 경영인정기보험 상품개발 및 보험료 산출 내부통제 강화

(가) 저해지 상품의 해지율 산출 관련

회사는 무저해지환급금 보험상품의 최적해지율 산출 시 원칙적으로 경험통계가 충분한 구간은 경험통계를 사용하나, 경험통계가 부족한 구간은 상품에 따라 표준형 상품 또는 저해지 상품의 최적해지율에 조정률을 반영하여 산출하고 있다.

그러나 회사가 2023년 11월 출시한 저해지형 경영인정기보험을 신규 개발하면서 적용한 저해지 상품의 최적해지율은 과거에 판매 중단되어 통계량이 충분하지 못한 것으로 나타났고, 납입기간도 달라 이를 전기납 상품의 최적해지율 산출 시 적용하는 것은 합리적이지 않다.

한편 해지율 결정 과정에서도 내규「가정모델관리위원회규정」등에 따라 가정모델관리위원회는 보험계약가치 측정모델, 모형, 산출방법 등 보험계약가치 측정 등에 사용되는 제반가정 및 계리평가모델의 관리에 대해 결의해야 하는데도, 동 규정에 따라 최적가정 설정에 대한 패스트트랙을 결정하여 동 위원회의 결의 절차를 생략할 수 있도록 하였다.

그러나 2023년 11월 저해지 경영인정기보험 상품을 출시하면서 가정모델관리위원회 위원장의 최종 합의를 거치지 않은 채 유관부서의 팀장 전결로 최적가정을 검토하였고 이후 동 위원회에 사후보고도 진행하지 않아 패스트트랙 절차도 지키지 않은 사실이 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 해지율 산출 관련하여 최적가정을 설정하면서 경험통계 및 외부정보 등을 검토하도록 절차를 강화하고, 해지율 결정 시에도 사전승인 절차를 마련하시기 바랍니다.

(나) 수익성 분석

회사는 내규「보험계리업무운영규정」및「상품개발업무시행세칙」에 따라 무·저해지환급금 보험상품 개발 시에는 실제 해지율 변동에 따른 상품의 실질 손익 변동이 확인될 수 있도록 수익성 분석을 실시하고, 상품 특성을 고려한 해지율 변동 시나리오별 수익성 민감도를 분석하여 보험료의 적정성을 판단하도록 정하고 있다.

그러나 회사는 □□□경영인정기보험 개발 시 상품 특성을 고려하지 않고 해지율 변동 시나리오를 설정하여 수익성 민감도를 분석한 사실이 있으며, 시나리오 설정의 적정성 여부를 사전검증하는 절차와 해당 수익성 분석 결과를 상품전략위원회 안건으로 제공하는 절차도 부재하여 상품개발 및 판매 결정 시 잘못된 수익성 분석 결과를 바탕으로 판단하여 결정할 가능성이 있다.

한편 회사는 내규「보험상품수익성가이드라인운영세칙」에 따라 수익성 가이드라인에서 정한 상품군별 및 채널별 최소 마진을 충족하지 못한 상품을 개발 하는 경우 추가승인 조건을 충족하고 상품 담당부서의 수익성 개선계획과 판매 관련 부서의 합리적인 대응계획을 마련하여 상품전략위원회 참석위원 3/4 이상이 찬성할 때 판매할 수 있다고 정하고 있다.

그러나 2024년 4월 □□□경영인정기보험 상품 개정 시 수익성 분석 결과가 최소 마진을 충족하지 못하였는데도 합리적인 수익성 개선계획 및 대응계획을 마련하지 않고 판매를 결정한 사실이 있고, 수익성 개선계획 등을 마련하더라도 이에 대한 상품전략위원회 보고와 이행점검 절차가 없어 개선계획의 실효성과 무관하게 판매될 우려가 있다.

<조치할 사항>

수익성 분석 시 해지율 민감도 분석이 상품 특성에 부합하도록 민감도 분석 기준을 마련하고, 수익성 분석 결과를 충분히 활용하여 합리적 의사결정을 할 수 있도록 내부통제 절차를 보완하여 가이드라인에 충족하지 못하는 경우 수익성 개선계획 및 대응계획을 수립·보고하고 이행여부를 점검하도록 절차를 강화하시기 바랍니다.

(다) 소비자보호 총괄부서의 상품개발 내부통제 절차

내규 「금융소비자보호 내부통제 규정」, 「금융소비자보호 사전협의 업무지침」 및 「금융소비자 보호를 위한 상품개발 세칙」에 따르면 보험상품 개발 및 판매 정책과 프로세스 등을 수립할 때 금융소비자보호 총괄부서는 소비자보호 관점에서 검토 및 점검 등 사전협의를 실시하고 해당 결과를 상품전략위원회에 보고하여 상품개발 및 판매 준비 과정에 반영하도록 정하고 있다.

그러나 2023년 11월 출시한 □□□경영인정기보험은 기존 경영인정기보험 상품보다 장기유지보너스 및 환급률이 높아 저축성 상품으로 오인될 소지가 높고 기존 상품의 불완전판매율이 높은데도 불구하고, 금융소비자보호 총괄부서는 사전협의 시 소비자보호 관점에서 '특이사항이 없다'거나 '민원발생 소지가 없다'고 점검하는 등 실효성 있는 사전협의가 이루어지지 않은 것으로 나타났다.

<조치할 사항>

상품 개발 및 판매에 대한 사전협의 시 불건전 영업행위가 우려되는 상품에 대해서는 소비자보호 관점의 사전예방대책 등을 마련하여 논의하는 등 금융소비자보호 내부통제 절차 및 운영을 강화하시기 바랍니다.

(2) 경영인정기보험 영업 관련 내부통제 강화

회사는 불건전 영업행위를 방지하기 위해 불완전판매율, 유지율, 민원 등의 지표를 활용하여 모니터링을 실시하고 있으며, 불건전 영업행위가 다수 발생하는 GA 채널에 대해 별도의 평가항목 및 기준을 마련하여 관리하고 있다.

그러나 2021~2023년 동안 GA채널에서 체결한 경영인정기보험계약 중 일부는 13회차부터 차익거래가 발생할 수 있고, 37회차 기준 차익비율이 ○%에 달하는데도 회사는 이를 감안한 불건전 영업행위 대처방안을 마련하지 않는 등 영업관련 내부통제가 미흡하였다.

그로 인해 검사대상기간 중 체결한 경영인정기보험계약 △건에서 총 ▲억원의 차익거래가 발생하였고, 이 중 GA채널에서 ▽건, ▼억원의 차익거래가 발생한 것으로 나타났다.

특히 2024년 10월말 기준 GA채널에서 판매한 경영인정기보험의 37회차 유지율이 전월보다 ◆%p 하락하여 차익거래를 목적으로 한 GA채널의 전반적인 불건전 영업행위가 예상됨에도 회사는 일부 대리점 지사에 대해서만 인수심사를 강화하는 등 소극적으로 대응한 사실이 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 상품 특성을 고려한 불건전 영업행위 방지 대책을 마련하고 차익거래가 발생하지 않도록 수수료 및 시책 정책을 강화하시기 바랍니다.

(3) 경영인정기보험 계약인수 기준 강화

경영인정기보험은 경영인의 사망 등 유고 시 법인의 재정적 안정성을 제공하는 것을 목적으로 개발·판매되어 일반정기보험과 달리 가입한도와 가입대상 등을 구분하여야 하나, 회사는 계약자가 개인사업자인 경우에도 법인과 동일한 가입한도를 적용하고, 계약자가 법인인 경우 실질적인 경영인인이 아닌 일반임원, 주주 등을 피보험자로 인수하는 등 일반정기보험과 명확한 구분없이 인수기준을 운영하여 아래와 같은 문제점이 발생하였다.

<아 래>

(가) 보험설계사 자기계약

회사는 보험설계사 자기계약이 과다하게 유입되는 것을 통제하기 위해 인수 시 보험계약자가 모집 보험설계사 여부를 확인하고 있다. 그러나 경영인정기보험은 상품 특성 상 가입금액 및 수수료가 타 상품군 대비 높아 수수료 편취 목적의 차익거래 또는 허위·가공계약 등이 발생할 위험이 크고, 특히 보험계약자가 법인인 경우 피보험자를 포함한 계약관계자가 보험설계사인지 확인할 필요가 있다.

그러나 회사는 경영인정기보험계약을 인수하면서 피보험자의 보험설계사 여부를 확인하는 절차가 없어 피보험자가 모집설계사이거나 모집설계사와 동일한 GA 소속인 계약 등 자기계약이 의심되는 사례가 다수 확인되었다.

(나) 보험계약자 변경

회사는 보험계약자 등이 변경되는 경우 변경 전후 보험계약자가 동일 경제주체인지 확인하거나 변경 후 보험계약자의 계약체결 목적, 계약유지 능력 등을 계약인수기준과 동일하게 확인할 필요가 있고 보험계약자의 보험설계사 여부도 확인하여 보험설계사 자기계약이 우회되어 유입되는 것을 통제하여야 한다.

그러나 회사는 보험계약자가 법인인 계약의 보험계약자 변경과 관련된 기준을 마련하지 않아 변경 후 법인대표가 모집설계사인 계약, 변경 후 법인의 주소가 모집설계사의 자택주소와 동일한 계약 등 비정상적인 보험계약자 변경 사례가 일부 확인되었다.

(다) 재정심사

회사는 재정심사 기준에 따라 보험가입금액이 ○억원을 초과하는 경우 재정심사를 실시하여야 하는데도 재정심사를 하지 않고 보험계약을 인수한 사례가 다수 확인되었고, 재정심사를 실시한 계약 중에서도 가입한도를 초과한 계약, 법인의 납입 능력 대비 보험료가 과다한 계약, 기업의 재무적 안정성 판단이 곤란한 신설법인의 계약 등을 추가 심사 및 절차를 거치지 않고 인수한 사례가 다수 확인되었다.

(라) KPI

언더라이팅팀 KPI에서 불완전판매 관련 항목이 차지하는 비중이 ○%에 불과하고, 평가 시에도 세부지표의 평가 결과에 따라 기본점수를 가감하는 방식으로 운영하고 있어 엄격한 인수심사를 유도할 유인이 낮은 상황이다.

<조치할 사항>

회사는 보험설계사가 통제기준을 우회하여 자기계약을 체결하는 행위를 차단할 수 있도록 인수심사기준을 강화하시기 바랍니다. 또한, 보험계약자 변경 시에도 변경 후 보험계약자에 대한 적정성 확인 절차를 마련하고, 고액계약에 대한 재정심사가 누락되지 않도록 시스템을 보완하시기 바랍니다. 아울러 가입한도를 초과하는 계약에 대해 피보험자의 위험평가, 계약자의 계약유지능력 등을 면밀히 심사하여 보험계약을 인수할 수 있도록 심사기준을 강화하시기 바랍니다.

(4) 경영인정기보험 내부통제 강화방안 이행 필요

회사가 마련한 「경영인정기보험 내부통제 강화방안」에 따르면 2024년 7월 1일부터 GA채널의 신인 보험설계사가 경영인정기보험을 판매하는 것을 제한하고, GA채널 보험설계사들에게 불완전판매 방지 및 세법 교육을 실시하도록 정하였다.

그러나 회사는 이러한 판매제한 기준을 시행일 이후 위촉된 보험설계사에게만 적용하여 2024년 5~6월에 위촉된 신인 보험설계사가 2024년 7~9월 중 경영인정기보험 계약을 체결토록 한 사실이 있으며, 동 강화방안 시행 이후 GA채널 보험설계사들을 대상으로한 교육도 실시하지 아니하였다.

아울러 회사는 경영인정기보험계약 유지율이 저조한 GA채널에서 모집된 계약의 심사를 강화하기 위해 25회차, 37회차 유지율 낙폭이 전월 대비 ○%p 이상이거나, ○%p 미만임에도 유지율 변동폭이 과다한 GA를 선정하고, 해당 GA에서 모집된 계약에 대해 추가 심사를 진행하고 있으나, 유지율 변동폭이 과다하다고 판단하는 기준을 마련하지 않아 심사가 소홀할 우려가 있다.

<조치할 사항>

회사는 GA채널 외 타 채널에 대해서도 경영인정기보험 내부통제 강화방안을 적용하도록 검토하시기 바라며, 특히 적용대상 등에 대한 누락이 발생하지 않도록 내부통제 기준을 강화하여 적용하시기 바랍니다. 또한 GA채널 보험설계사를 대상으로 불완전판매 교육을 강화하여 실시하고, 유지율 변동폭 과다 GA 선정 기준을 합리적으로 마련하시기 바랍니다.