경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 삼성화재보험㈜

2. 조치일 : 2026. 10. 29.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	개선사항 8건
임원	해당사항 없음
직원 등	해당사항 없음

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 자사 현물이전 운영방식 및 가입자 안내 개선

확정기여형 가입자가 동일 퇴직연금사업자의 개인형 퇴직연금 계좌로 퇴직급여를 수령·유지하고자 하는 경우 퇴직연금사업자는 확정기여형 계좌의 보유상품을 개인형 퇴직연금 계좌로 그대로 지급받을 수 있는 '자사 현물이전' 방식을 제공하고, 이를 가입자에게 충실히 안내하여 퇴직급여 지급 과정에서 가입자의 불필요한 상품매도가 발생하지 않도록 하여야 한다. 하지만 삼성화재해상보험㈜의 아래 (가), (나)와 같은 운영 방식은 퇴직급여 지급 시 가입자의 불필요한 상품매도를 유발하는 등의 문제점이 있으므로 이를 개선할 필요가 있다.

(가) '자사 현물이전' 대상상품 제한

삼성화재해상보험㈜는 자사의 확정기여형 및 개인형 퇴직연금 계좌에서 판매하는 금융상품을 '자사 현물이전' 대상에서 제외할 합리적인 사유가 부족함에도 다른 금융회사의 예·적금과 이율보증형보험을 '자사 현물이전' 대상에서 제외하고 있다.

이로 인해 다른 금융회사의 예금과 이율보증형보험을 보유한 가입자는 ‘자사 현물이전’을 신청하더라도 상기 보유상품을 전부 매도하고 현금으로 퇴직급여를 지급받아야 하며, 이 과정에서 가입자는 퇴직급여 수령기간 동안 적립금을 운용하지 못하거나 기존에 운용 중인 유리한 상품을 불가피하게 매도하면서 발생하는 운용 손실을 부담해야 하고, 개인형 퇴직연금 계좌에서 상품을 재매수하면서 상품 매매수수료를 추가로 부담해야 하는 등의 불이익을 겪게 될 가능성이 높다.

(나) ‘자사 현물이전’에 대한 가입자 안내 부족

확정기여형 계좌에서 개인형 퇴직연금 계좌로 퇴직급여를 지급받아 해당 계좌를 계속하여 유지하고자 하는 가입자의 경우 기존 계좌에서 보유 중인 상품 그대로 퇴직급여를 수령하는 ‘자사 현물이전’ 방식이 통상 유리하므로, 퇴직연금 사업자는 대상 가입자가 ‘자사 현물이전’ 제도를 제대로 이해하고 활용할 수 있도록 유도하여야 한다.

하지만 삼성화재해상보험㈜는 퇴직급여 신청자에게 ‘자사 현물이전’에 대한 안내를 충실히 실시하지 않아 2022.1.1.~2025.9.30. 기간 중 동사 확정기여형에서 개인형 퇴직연금 계좌로 퇴직급여를 수령하고 계약을 유지 중인 가입자(433명)의 9.6%(46명)만이 ‘자사 현물이전’을 활용하는 등 다수의 가입자가 퇴직급여 과정에서 불필요한 상품 매도를 하고 있는 상황이다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 ‘자사 현물이전’ 적용 대상상품을 확정기여형 계좌에서 판매 중인 금융상품으로 확대하고, 퇴직급여 신청자에게 ‘자사 현물이전’ 방식에 대한 안내를 강화하여 퇴직급여 지급 과정에서 가입자의 불필요한 상품 매도가 발생하지 않도록 관련 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

(2) 이율보증형보험 중도해지이율 개선

삼성화재해상보험㈜는 손해보험업을 영위하는 퇴직연금사업자로서 이율보증형보험의 중도해지이율(이하 ‘중도해지이율’)을 산출할 때에는 「보험업법」 제129조의 보험요율 산출 원칙에 따라 객관적이고 합리적인 통계자료를 기초로 하여야 하며, 해당 이율이 가입자 간 부당하게 차별적으로 적용되지 않도록 하여야 한다. 하지만 삼성화재해상보험㈜의 중도해지이율 결정 및 적용 방식은 아래 (가), (나)와 같은

문제점이 있으므로 이를 개선할 필요가 있다.

(가) 중도해지이율 적정성 확인 곤란

이율보증형보험 가입자가 만기 이전에 상품을 해지하는 경우 퇴직연금사업자는 가입자의 중도해지로 인해 발생하는 손실이 중도 해지자에게 과도하게 전가되거나, 과소 전가되어 회사의 재무건전성에 부정적인 영향을 미치지 않도록 가입자의 중도해지에 따른 손실을 최대한 정확하게 평가하고 그 결과를 중도해지이율에 반영하여야 한다.

하지만 삼성화재해상보험㈜는 가입자의 중도해지 비율, 중도해지에 따른 운용자산 매각 손실 등 가입자의 중도해지로 인한 손실을 객관적으로 평가할 수 있는 자료 등을 중도해지이율 산출 시 제대로 반영하지 않아 중도해지이율의 적정성을 담보할 수 없는 상황이며, 이로 인해 가입자가 중도해지에 따른 손실을 과도 또는 과소 부담하게 될 가능성이 있다.

(나) 장기 보유자에 대한 불리한 부과 방식

가입자의 중도해지로 인해 발생하는 손실은 상품의 만기, 보유기간에 따라 달라질 수밖에 없으므로, 퇴직연금사업자는 중도해지 시 손실 기여도가 높지 않은 장기 보유자의 손실 부담이 경감되도록 중도해지이율을 합리적 방식으로 차등* 적용할 필요가 있다.

하지만 삼성화재해상보험㈜는 중도해지이율을 타 보험 퇴직연금사업자에 비해 낮은 수준인 '적립이율의 60%'로 설정하고 이를 상품 만기, 보유기간에 관계 없이 모든 중도 해지자에게 일률적으로 적용함에 따라 만기가 긴 상품을 장기 보유한 가입자의 경우 중도해지 시 상대적으로 더욱 많은 중도해지 손실을 부담해야 하는 문제점이 있다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 중도해지이율의 적정성을 담보할 수 있도록 가입자의 중도해지에 따른 손실을 객관적이고 합리적인 방식으로 평가하여 중도해지이율 산출 시 반영하는 한편, 장기 보유자에 대한 불이익이 발생하지 않도록 중도해지이율의 부과 방식을 개선하시기 바랍니다.

(3) 연금전환특약 운영방식 개선

삼성화재해상보험㈜의 개인형 퇴직연금 자산관리보험계약 연금전환 부속협정서(이하 '연금전환특약') 및 연금지급 운영 방식은 아래 (가)~(다)와 같이 미흡한 점이 있으므로 이를 개선할 필요가 있다.

(가) 연금전환 운영에 관한 사항 기초서류 미반영

보험회사는 보험상품 운영에 관한 사항을 사업방법서에 구체적으로 반영하고 이를 기준으로 보험상품을 운영하여야 한다.

하지만 삼성화재해상보험㈜는 연금전환 대상, 가입기준 등 가입자의 연금전환 운영에 관한 사항을 자산관리보험계약 사업방법서에 충실히 반영하지 않고 있어, 연금전환특약 가입 대상 등이 사업방법서에서 정한 기준이 아닌 회사의 임의대로 운영될 가능성이 있다.

(나) 차순위 보험수익자 지정 기회 미제공

「상법」 제733조에서는 보험수익자의 지정·변경권은 보험계약 가입자에게 있다고 규정하고 있으며, 삼성화재해상보험㈜의 연금전환특약 약관 제4조에서는 '이 가입자가 사망한 때에는 별도로 정한 경우를 제외하고는 가입자의 상속인이 보험수익자가 된다'라고 명시하여 가입자 사망 시 별도의 보험수익자를 지정할 수 있도록 허용하고 있다.

따라서 삼성화재해상보험㈜는 가입자가 법정상속인 이외의 자에게 잔여연금을 승계하고자 하는 경우 연금전환특약의 가입시점 또는 유지기간 중 가입자가 차순위 보험수익자를 쉽게 지정할 수 있도록 관련 절차를 마련하고 기회를 제공하여야 한다.

하지만 삼성화재해상보험㈜는 연금전환특약 가입자에게 차순위 보험수익자를 지정할 기회를 제공하지 않고 있어 가입자가 잔여연금을 법정상속인 이외의 자에게 승계할 수 있다는 사실을 제대로 인지하지 못할 가능성이 있다. 또한, 가입자가 원하는 차순위 보험수익자를 지정하지 못하여 잔여연금의 소유와 관련한 상속인 간 불필요한 분쟁이 발생하거나, 법정상속인 이외의 자가 잔여연금을 최종 승계받기 위해 추가적인 세금을 부담해야 하는 등의 문제점이 발생할 가능성이 있다.

(다) 연금계좌 배우자 승계 관련 안내 미흡

「소득세법」 제44조 제2항 및 동법 시행령 제100조의2에서는 연금계좌의 가입자가 사망하는 경우 그 배우자가 연금계좌를 승계할 수 있으며, 배우자가 계좌 승계 후 잔여 적립금을 연금으로 수령하는 경우 기존 가입자의 연금 수령한도 등을 적용하여 연금 세제혜택을 적용받을 수 있도록 규정하고 있다.

하지만 삼성화재해상보험㈜는 배우자 승계에 관한 사항을 연금전환특약 약관, 「연금지급신청서」 등에 반영하지 않는 등 해당 절차를 마련하지 않고 있어 가입자 등이 배우자 승계 관련 세제혜택을 적용받지 못할 가능성이 있다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 연금전환 운영에 관한 구체적인 사항을 사업방법서에 반영하고, 가입자가 사망할 경우 상속인 이외의 자를 보험수익자로 지정하는 절차 및 배우자에 대한 연금 승계 절차를 마련하여 배우자 등이 법령에서 정한 연금수령 권리를 제대로 행사할 수 있도록 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

(4) 퇴직연금 연금지급 업무 개선

퇴직연금의 수령 단계에서는 보험 및 신탁 자산관리계약에 따라 ①연금수령 방식, ②적립금 운용방법, ③가입자 부담 수수료 등에서 큰 차이가 있으므로 퇴직연금사업자는 가입자에게 자산관리계약에 따른 차이점을 충실히 안내하여 가입자가 본인에게 적합한 자산관리계약을 통해 연금을 수령할 수 있도록 유도하여야 한다.

하지만 삼성화재해상보험㈜는 연금수령 신청 과정에서 별도의 상담을 요청한 가입자를 제외하고는 가입자에게 자산관리계약별 차이점을 제대로 설명하지 않고 있으며, 그 결과 다수의 가입자가 그 차이점을 정확히 인지하지 못하고 본인이 기존에 운영 중인 계약 형태로만 연금을 신청할 가능성이 높은 상황이다.

또한, 삼성화재해상보험㈜는 연금개시 이후 자산관리계약 변경을 금지할 특별한 사유가 없음에도 보험계약으로 연금을 개시한 가입자에게는 신탁계약으로의 변경을 허용하지 않아 계약별 차이점을 제대로 인지하지 못하고 보험계약에서 연금을 개시하였거나, 이후 신탁계약 형태로 연금수령을 변경하고자 하는 가입자의 선택권을 지나치게 제한하고 있다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 가입자가 연금수령 단계에서 자산관리계약별 차이를 명확히 인지하고 본인에게 적합한 계약 방식을 선택할 수 있도록 연금수령 신청 시 계약별 차이점을 가입자에게 충실히 안내하는 한편, 보험계약에서 연금을 개시한 경우 신탁계약으로의 변경을 허용하는 방안을 마련·시행하시기 바랍니다.

(5) 개인형 퇴직연금 계좌 운영방식 개선

삼성화재해상보험㈜는 동일 가입자의 개인형 퇴직연금 계좌를 적립금 원천에 따라 ①퇴직급여 및 ②가입자 납입 부담금으로 구분하고 각 적립금 재원을 별도의 계좌로 운영하는 방식을 취하고 있다. 하지만 삼성화재해상보험㈜의 재원별 구분·운영방식은 아래 (가)~(다)와 같은 문제점이 있으므로 이를 개선할 필요가 있다.

(가) 적립금 운용의 효율성 저하

개인형 퇴직연금의 인출금에 대해서는 「소득세법」에 따라 인출대상이 되는 적립금 재원별로 상이한 세율이 적용되므로 가입자의 세금 부담을 줄이기 위해 낮은 세율이 적용되는 적립금 재원을 먼저 인출하게 된다.

개인형 퇴직연금을 적립금 재원에 따라 구분하지 않고 통합·운영하는 방식에서는 낮은 세율이 적용되는 적립금이 우선 인출된 것으로 간주하고 해당 세율을 적용하는 방식으로 상기 순서를 적용하게 되지만, 삼성화재해상보험㈜와 같이 적립금 재원을 구분·운영하는 방식에서는 낮은 세율이 적용되는 계좌(이하 '선순위 계좌')의 적립금을 우선 인출하는 방식으로 상기 순서를 적용하여야 한다.

하지만, 이러한 방식은 다른 계좌에 인출을 위한 현금성 자산이 충분하더라도 '선순위 계좌'에 현금이 부족할 경우 '선순위 계좌' 내에서 운용 중인 상품을 매도해서 인출해야 하는 등 적립금 운용 및 활용의 효율성을 크게 저하하는 문제가 있다.

(나) 가입자의 상품매도순서 적용 곤란

개인형 퇴직연금 가입자는 적립금을 인출할 때 어떠한 상품을 우선 매도하여 인출금 재원으로 활용할 것인지를 정할 수 있으며, 가입자가 상품매도순서를

지정하지 않은 경우에는 삼성화재해상보험㈜「개인형 퇴직연금 운용관리계약서」 별지4에서 정한 상품매도순서에 따라 상품을 매도하게 된다.

하지만 삼성화재해상보험㈜와 같이 적립금 재원별로 구분·운영하는 경우「소득세법」상 인출순서 적용을 위해 '선순위 계좌'의 적립금이 우선 인출되는데, '선순위 계좌' 내 가입자가 지정한 최우선 매도 대상 상품이 없는 경우 해당 계좌 내 다른 상품이 최우선 매도 대상 상품보다 먼저 매각되는 등 가입자의 상품매도 순서를 적용할 수 없는 문제가 있다.

(다) 가입자의 적립금 관리 불편 초래

개인형 퇴직연금의 재원별 구분·운영 방식이 가입자에게 어떠한 실질적 이점을 제공하지 못함에도, 동일 상품을 매수할 때도 각각의 재원별 계좌에서 별도의 상품 매매거래를 진행해야 하는 등 적립금 관리 측면에서 가입자의 불편을 초래하는 문제점이 있다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 개인형 퇴직연금과 관련한 상기 문제점이 발생하지 않도록 개인형 퇴직연금을 적립금 재원에 따른 구분 없이 통합·운영하는 등 계좌 운영방식을 개선하시기 바랍니다.

(6) 사전지정운용방법 성과수수료 부과 방식 개선

삼성화재해상보험㈜는 개인형 퇴직연금 가입자가 '안정투자형' 위험 등급 이상의 사전지정운용방법(이하 '디폴트옵션')에 가입한 경우 디폴트옵션의 운용 성과에 따라 운용관리수수료(이하 '수수료')를 할인 또는 할증하여 적용하는 성과수수료 체계를 도입하고 있다.

삼성화재해상보험㈜는 성과수수료의 '기준지표'를 회사가 제시하는 동일 위험 등급의 3개 디폴트옵션 수익률을 각 디폴트옵션의 판매금액으로 가중 평균한 수치로 설정하고, 각 디폴트옵션의 수익률이 '기준지표'보다 낮은 경우에는 기본수수료보다 더 낮은 수수료를 부과하고, 반대로 '기준지표'보다 높은 경우에는 더 높은 수수료를 부과하고 있다.

하지만 삼성화재해상보험㈜의 성과수수료 부과 방식은 시장지수 등 객관적인 평가지표가 아닌 평가대상이 되는 디폴트옵션의 수익률에 의해 성과수수료 부과 기준이 변동된다는 점에서 디폴트옵션의 운용성과 목표를 설정·평가하는데 부적합할 뿐만 아니라, 동 방식에서는 평가대상 디폴트옵션 수익률이 높은 경우 '기준지표'가 상향되어 오히려 성과수수료 부과 가능성을 낮추고, 수익률이 낮으면 성과수수료 부과 가능성을 높이게 된다는 점에서 디폴트옵션의 성과 개선 유도를 위해 도입된 성과수수료 취지에 부합하지 않는다는 문제점이 있다.

또한, 상기 부과 방식에서는 동일 위험등급에 속하는 3개의 디폴트옵션 중 특정 디폴트옵션의 가입 비중이 높을 경우 '기준지표'가 다수의 가입자가 선택한 디폴트옵션의 수익률로 결정될 가능성이 매우 높고, 이 경우 오히려 다수가 선택한 디폴트옵션이 성과수수료 적용 대상에서 배제되어 성과수수료 대상이 축소되는 문제점이 있다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 디폴트옵션의 성과수수료가 디폴트옵션 운용 개선 등의 도입 취지에 부합하고, 합리적 기준에 의해 의해 부과될 수 있도록 성과수수료 부과 기준 등을 개선하시기 바랍니다.

(7) 퇴직연금 부담금 반환업무 및 납입 안내 개선

「근로자퇴직급여 보장법」 제7조, 동법 제29조 제2항 등에서는 근로자의 퇴직급여 수급권은 양도 또는 압류가 불가하며, 동법 시행령 제24조에서 정한 사유 및 업무착오로 인한 부담금 초과적립을 제외하고는 가입자의 퇴직연금 적립금을 사용자에게 반환할 수 없도록 규정하고 있다. 따라서 퇴직연금사업자는 가입자가 사용자로부터 별도의 퇴직금을 지급받았거나 사용자에게 반환하기로 동의하였다는 사유로 가입자의 퇴직급여 적립금을 사용자에게 반환할 수 없다.

하지만 삼성화재해상보험㈜ 「DC·기업형IRP 부담금 반환 업무매뉴얼」에는 사용자로부터 퇴직금을 지급받은 가입자가 가입자 이외의 자에게 적립금을 반환하는 것을 동의한 경우 사용자에게 적립금을 반환할 수 있는 것처럼 기재되어 있어, 법령의 내용과 달리 가입자 적립금이 사용자에게 반환될 가능성이 있다.

또한, 사용자의 급여·부담금 지급 의무에 관한 사항은 근로자의 수급권 보호와

직결되는 중요한 사항이므로 퇴직연금사업자는 사용자가 납입 의무를 성실히 이행할 수 있도록 관련 내용을 명확히 고지하고, 이를 제대로 이행하지 않은 경우 「근로자퇴직급여 보장법」 제44조 제2호에 따른 벌칙이 적용될 수 있다는 점을 함께 안내하여야 한다.

그러나 삼성화재해상보험㈜는 사용자 및 가입자에게 발송되는 ①부담금 납입 안내장, ②재직자 명부 요청문 및 ③퇴직연금 교육자료 등에 급여·부담금 미납 시 적용되는 벌칙 사항을 제대로 안내하지 않아 사용자가 납입 의무를 소홀히 이행하거나 회피할 우려가 있으며, 가입자는 관련 내용을 정확히 인지하지 못하여 급여 등을 제대로 수령하지 못하거나 사용자에게 적절한 급여 지급을 요청하지 못할 가능성이 있다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 법령에서 정한 사유를 제외하고는 가입자의 퇴직연금 적립금을 사용자에게 반환할 수 없다는 점을 업무매뉴얼에 명확히 반영하는 한편, 퇴직연금 부담금 납입 안내장 등에 사용자의 급여·부담금 납입 의무와 관련 벌칙조항을 반영하시기 바랍니다.

(8) 상호저축은행 예·적금 투자한도 개선

「근로자퇴직급여 보장법」 제30조 제2항, 동법 시행령 제25조 제1항, 제26조 제1항 및 「퇴직연금감독규정」 제8조의2 제3호 및 제9조 제3항 제4호에 따라 퇴직연금사업자는 확정기여형 및 개인형 퇴직연금 가입자가 상호저축은행 예·적금(이하 '예·적금')에 투자하는 경우 원리금의 투자금액이 1억원을 초과하지 않도록 운용방법을 제시하여야 한다.

삼성화재해상보험㈜는 예·적금 투자한도를 상품별 만기와 금리에 따른 세부 투자한도를 사전에 설정하고 가입자로부터 투자한도 이내의 운용지시를 받는 방식이 아닌 가입자가 법규상 투자한도인 1억원을 초과 지시하는 경우에는 초과 금액을 현금성 자산으로 운용하고, 예·적금 운용금액이 이자수익으로 인해 1억원을 초과하게 되면 가입자에게 초과 사실 안내 후 초과 금액을 매도하는 방식으로 투자한도를 적용하고 있다. 하지만 이러한 운영 방식은 가입자가 투자한도 초과 금액에 대한 매도에 동의하지 않으면 법규의 투자한도를 준수하기 어렵다는 문제가 있다.

<조치할 사항>

삼성화재해상보험㈜는 상호저축은행 예·적금 투자한도 초과 사례가 발생하지 않도록 예·적금 만기와 금리에 따른 세부 투자한도를 마련하고 이를 가입자에게 제시하시기 바랍니다. 또한 상기 투자한도를 포함한 법규의 적립금 운용방법과 투자한도 기준을 준수할 수 있도록 관련 업무매뉴얼을 제정하여 운영하시기 바랍니다.