경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 교보생명보험㈜

2. 조치일(검사서 통보일) : 2022. 10. 21.

3. 조치내용

대상	내용
기관	○ 개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 보험금 지급 기초통계 관리, 확인 및 검증 불합리

회사는 보험금 지급 심사 과정에서 약관상 보장 위험이 아니라고 판단하여 보험수익자가 청구한 암입원보험금 전액을 지급하지 않았음에도, 내부 시스템에는 '암입원보험금' 전액을 지급한 것으로 입력 및 관리하고 있는 등 '암입원적용률' 산출을 위한 보험금 지급 기초통계에 왜곡이 발생하고 있고,

기초서류 작성·변경 및 검증부서는 위험률 산출 과정에서 사용된 기초통계에 대한 직접적인 확인 없이 이를 '적정'하다고 판단하고 있으므로,

앞으로 위험률 산출을 위한 기초통계는 약관상 보장하는 위험에 맞게 관리하고, 기초서류 작성·변경 및 검증부서는 기초통계 작성 및 위험률 산정 단계부터 약관상 보장하는 위험과의 일치 여부를 직접 확인 및 검증하도록 하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람

(2) 비경험통계를 사용한 위험률에 대한 관리 미흡

회사는 경험통계가 충분하지 않은 경우 논문자료 등 비경험통계를 사용하여 위험률을 산출하고 있으나,

논문자료를 사용한 위험률은 새로운 연구 등이 없다는 사유로 10년이 경과한 통계를 최신자료로 대체하지 않고 있으며,

장기간 보험금 지급실적이 없는 위험률에 대해서는 통계적 충분성만 점검하고 해당 위험률을 정비하는 절차가 없으므로,

앞으로 논문자료 등을 사용한 비경험통계는 위험률 개정 시 대체가능한 자료 존재 여부 등에 대해 검토하고 장기간 보험금 지급실적이 없는 위험률에 대한 내부 정비기준을 마련하여 위험률 구분 단위를 통합하거나 상품 판매를 중지하는 등 위험이 없거나 현저히 낮은 보험상품을 개발·판매하지 않도록 관련 업무를 개선하시기 바람

(3) 외부기관에 대한 통계제공 관련 내부통제 미흡

회사는 보험개발원 등 외부기관에 보험계약 및 보험금 통계를 제공하고 있으나,

통계 제출 과정에서 오류를 통보받는 경우, 관련 부서 간 정보 공유 절차가 없고 통계책임자에게 통계오류의 발생 사실에 대해 구두로만 보고하는 등 통계관리 절차가 부실하며, ◎◎◎◎팀, ◇◇◇◇◇◇팀 등 통계입력 부서 실무 직원에게 통계 오류 사항 등을 안내하거나 교육하는 절차가 없으므로,

앞으로 외부기관에 제출되는 통계의 정확성과 통일성을 제고하기 위해 통계 제출 부서간 정보 공유를 활성화하고, 통계오류로 통보받은 사항에 대해서는 오류 내용 및 발생 원인을 통계책임자에게 문서화하여 보고할 필요가 있으며, 동 내용을 통계입력 부서에 공유하여 오류가 재발하지 않도록 관리하는 등 관련 업무를 개선하시기 바람