"금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게"

경제혁신 3개년 계획 경제의 틀을 바꾸면 미래가 달라집니다.

금융개혁 돈이 도는 활기찬 경제

보 도 자 료

보도	2017. 3. 7.(화) 조간	배포	2017. 3. 6.(월)

담당부서		
	보험감독국	진태국 국장(3145-7460), 양진태 팀장(3145-7471) 문형진 팀장(3145-7466)
	생명보험국	박성기 국장(3145-7790), 김대현 부국장(3145-7770)
	손해보험국	황성관 국장(3145-7680), 이상우 부국장(3145-7510)
	보험준법검사국	이성재 국장(3145-7530), 김봉진 부국장(3145-7543)
	보험감리실	이창욱 실장(3145-8220), 김봉균 팀장(3145-8231)
	보험소비자보호실	서창석 실장(3145-7270), 이용관 부국장(3145-7260)

제 목 : 「정당한 보험금 지급관행 확립」 추진실적 및 향후계획

(「제1차 국민체감 20大 금융관행 개혁」과제 ⑨)

▶ **보험가입자가 잊고 있었던 미청구 보험금 35만건, 916억원을 찾아서 지급**

▶ **소송관련 내부통제를 강화, '14년 이후 소송건수가 연평균 9.9% 감소**

▶ **자동차사고 대인배상보상금 현실화(사망위자료 45백만원 → 80백만원)**

▶ **보험금 지급지연시 적용이자율 상향 조정(가산금리 최대 8%p 상향)**

▶ **소비자 알권리 강화를 위해 자동차 대물배상보험금 지급내역을 상세히 제공**

□ 금융감독원은 '15년부터 추진중인 「국민체감 20大 금융관행 개혁」('15.5.28(1차), '16.3.29(2차)) 관련 **추진성과**를 **돌아보고 향후계획**을 **재점검**

○ '16.12월부터 **매주 1~2가지 대과제**에 대해 그간의 **추진실적 및 향후계획**을 **보도자료**로 배포중

□ 이에 따라 금주에는 1차 20大과제중 9번 대과제인 "「정당한 보험금 지급관행 확립」 관련 **추진실적 및 향후계획**"을 **안내**

Ⅰ. 추진 경과

□ 금융감독원은 **금융의 선진화**와 **국민신뢰 제고**를 위해 「제1차 **국민체감 20大 금융관행 개혁**('15.5.28)」을 추진

○ 이에 국민이 보험에 대해 느끼는 가장 큰 불만인 **부당한 보험금 지급관행**을 **전면 개선**하기 위해 세부 추진과제를 마련·발표('15.6.4.)

□ 그동안 **보험금 지급누락 방지시스템 구축, 소송 관련 내부통제 강화** 등을 통해 정직한 보험금 지급관행 정착을 유도하였으며,

○ **자동차사고 과실비율 인정기준** 개선 및 보험금 지급 관련 **공시 강화** 등 보험금 지급의 투명성을 제고

Ⅱ. 주요 추진실적

1 보험사가 보험금을 정직하게 지급하는 관행을 정착시켜 나가고 있습니다.

1 보험금 지급누락 방지시스템 구축(➔ 보험금 35만건, 916억원 지급)

◈ **(주요내용)** 자동차·장기보험을 동시에 가입한 경우 **자동차보험금 지급**시 **관련 장기보험금이 자동 지급**되도록 시스템 구축('16.3/4분기)

□ **(이행실적)** 보험금 청구권자가 **청구 누락**한 **보험금 347,889건, 916억원**을 찾아 지급 조치('15.6월~'16.12월말 기간중)

○ 자동차보험금 청구권자가 **동일회사내 상해보험 등**에 **가입**한 경우, 관련 보험금을 **찾아서 지급**하는 시스템을 구축(☞ 277,713건, 764억원)

○ 자동차보험금 청구권자가 **다른 보험사에 보험을 가입**한 경우에도 **보험개발원 자료**를 활용하여 보험금을 지급(☞ 70,176건, 152억원)

< 참고 > **보험사 자동차보험 연계지급시스템**

2 부당한 소송제기 행위 억제(➜ 연평균 9.9% 감소)

◈ **(주요내용)** 보험사의 **부당한 소송제기**를 **방지**하기 위해 소송관리 위원회 설치 등 **소송관련 내부통제 제도**를 대폭 **강화**('16.2/4분기)

□ **(이행실적)** 소송 관련 **내부통제 강화방안**을 마련·추진('15.7월)하였으며, 「보험업감독규정」을 개정('16.4월), **소송관리위원회** 설치 및 **소송 유형별 세부공시**를 의무화

√ 소송 관련 내부통제제도 강화 내용

① **(내부통제 강화)** 보험금 지급 관련 소송제기 여부 절차·기준 마련, 소송제기 여부 전결권자 상향, 준법감시인 견제기능 강화 등 보험사 내부통제기준에 반영

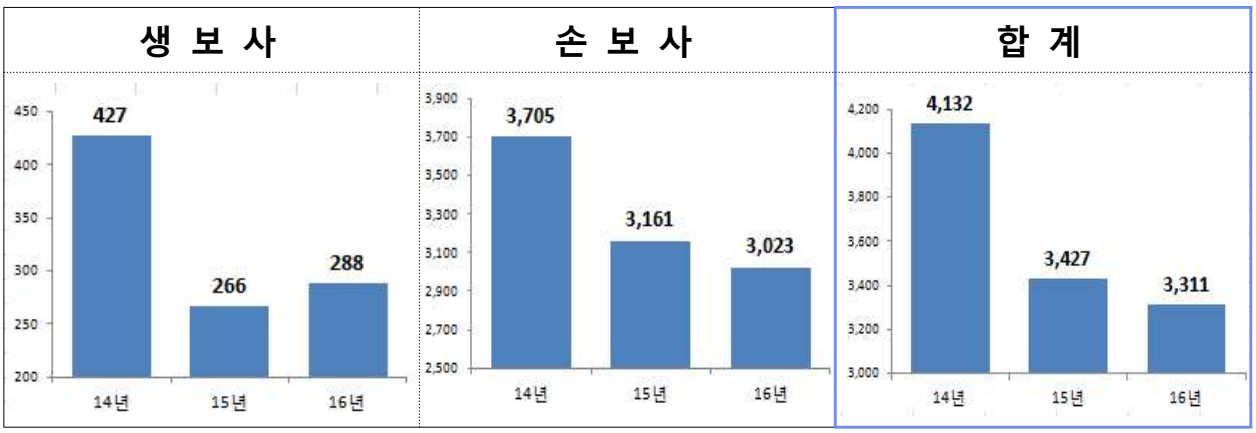
② **(소송관리위원회)** 소송관리위원회의 구성, 권한, 운영 등에 관한 내부 운영기준을 마련, 동 위원회 운영 현황을 이사회에 정기적으로 보고

③ **(소송공시 강화)** 소송건수를 채무부존재 확인, 부당이득반환청구 등 소송 사유별(8가지)로 유형화하여 공시

○ 이에 따라 40개 보험사* 모두 **소송관리위원회**(외부 전문가 포함)를 **구성, 소송제기 前 심의** 및 **준법감시인 통제** 등 내부절차를 마련

* 일반 소비자를 대상으로 보험상품을 판매하는 보험사(생보 25개사, 손보 15개사)

○ 그 결과, **보험사의 訴 제기**는 '14년 이후 **지속적으로 감소**하여 **'16년**(잠정치)의 경우 **3,311건**으로 연평균 **9.9%**(411건) **감소**



* '16년 소송관련 건수는 잠정치이므로 '17.3월말 게시(협회공시)자료에는 일부 변동가능

3 정액급부형 상품 등의 합의지급에 대한 점검 강화(→ 지속점검, 일벌백계)

◈ **(주요내용) 합의**를 통해 **보험금을 감액**하거나 **부지급**한 정액보험금 지급대상건에 대해 **보험금 지급의 적정성**을 중점 점검(지속)

□ **(이행실적)** 보험금 지급관련 검사를 실시('15년중), 정당한 사유없이 임의로 보험금을 **부당감액**한 보험사*에 **과징금**(111백만원) 부과('16.2~7월)

* A사(34백만원), B사(22백만원), C사(17백만원), D사(14백만원) 등 7개사

○ 정액급부형 상품 감액지급에 대한 **관리 강화**를 위해 감액 사유를 '고지의무 위반', '통지의무* 위반' 등으로 **구분·코드화**하도록 하여 '17.3월 현재 **40개사**** 모두 감액사유를 **전산시스템에 반영**

* (예시) 계약 후에 고위험 직군으로 직무가 변경될 경우 보험사에 알릴 의무

** 일반 소비자를 대상으로 보험상품을 판매하는 보험사(생보 25개사, 손보 15개사)

4 보험금 지급업무에 대한 평가 및 모니터링 강화(→ RAAS에 추가반영)

◈ **(주요내용)** 보험금 지급정책의 일관성, 지급 관련 내부통제 등 **보험금 지급업무 전반을 RAAS평가***시 반영('17.2.27.)

* 보험회사의 부문별 리스크를 상시평가하여 취약회사 및 취약부문에 감독·검사 역량을 집중하는 리스크중심 상시감시체계

□ **(이행실적)** 보험금 지급 관련 평가항목이 포함된 리스크 부분의 **배점을 대폭 상향*** **조정**하고,

* 경영관리리스크 : 15점 → 20점, 보험리스크 : (생보) 10점 → 15점, (손보) 15점 → 20점

○ 보험금 지급의 적정성 등을 면밀하게 평가하기 위해 세부 점검사항에 **'보험금 지급', '제지급금 관리 체제' 등을 추가**

< 참고 > **평가항목별 세부 점검 사항**

리스크 부문	평가항목	세부 점검사항	
		이 전	개 선
경영관리 리스크	소비자보호 업무의 적정성	1. 소비자보호 업무인식 2. 소비자보호 업무 프로세스	1. 소비자보호 인프라 2. 보험상품 개발 3. 보험상품 판매 4. 인수심사 및 계약유지 **5. 보험금 지급**
보험리스크	손해율 분석 및 관리의 적정성*	-	**1. 제지급금 관리 체제** **2. 제지급금 지급업무 운영**

* 추후 '상품개발·판매의 적정성', '계약인수·관리의 적정성', '보험금 지급심사의 적정성'으로 변경

2 보험금 지급과 관련하여 투명성을 높혔습니다.

1 자동차사고 과실비율 인정기준 명확화(→ DMB시청시 과실비율 상향 등)

◈ **(주요내용)** 최근의 법원 판결동향을 반영하여 「**자동차사고 과실비율 인정기준**」을 개선하고 동영상 및 앱개발 등 **대국민 홍보**를 강화

□ **(이행실적) 과실 정도를 공정하고 명확하게 판별**할 수 있도록 법원 판결동향 등을 반영하여 「**자동차사고 과실비율 인정기준***」**을 개선**

* 「자동차사고 과실비율 인정기준」 주요 개선 내용('15.8월)

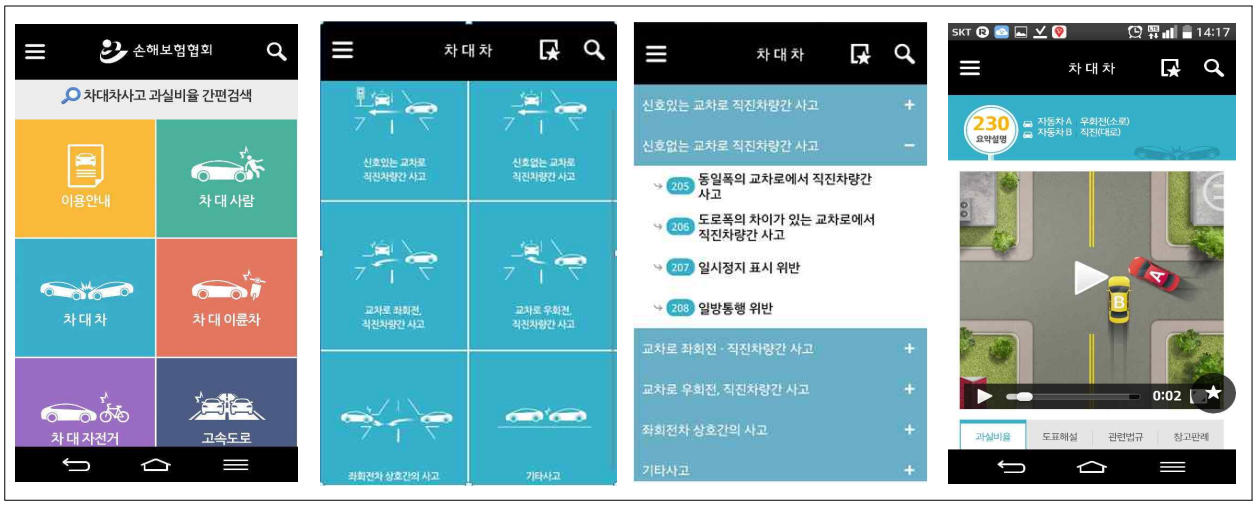
- 운전중 영상표시장치(DMB 등) 시청시 운전자 과실비율 10%p 가중
- 신호등 없는 횡단보도 부근 보행자 사고시 운전자 과실비중 10%p 가중
- 장애인 보호구역 내 가해 운전자 과실비율 15%p 가중
- 자전거 횡단도 내 자전거 충돌시 운전사 과실 100% 인정

※ '「자동차사고 과실비율 인정기준」 개선'('15.6.16. 기보도)

○ 자동차사고 발생시 사고당사자가 **사고 유형별 과실비율을 알기 쉽게 추정**할 수 있도록 **동영상을 제작**하여 손보협회 **홈페이지에 게시**('15.8월)*하고, **스마트폰 앱**도 **제작하여 배포**('15.9월)**

* 접속회수(회) : ('16.2월말) 총 6만 → ('17.2월말) 총 28만 (367%↑)
** 다운로드건수(건) : ('16.2월말) 총 5만 → ('17.2월말) 총 30만 (500%↑)

< 참고 > **스마트폰 앱 화면(예시)**



* 동영상 찾아가기 : (손해보험협회 홈페이지) 소비자 마당 / 자동차보험안내 / 자동차사고 과실비율 인정기준 메뉴

** 과실비율 인정기준 앱 다운로드 경로 : Google play store 등에서 "과실비율 인정기준" 검색하여 앱 설치

2 자동차 대인배상보험금 현실화(➔사망위자료 및 장례비 상향조정)

◈ **(주요내용)** 표준약관상 대인배상보험금(사망·후유장애 위자료, 장례비 등) 지급기준 등을 **현실화, 교통사고 피해자**에 대한 **보호장치 강화**

□ **(이행실적)** 교통사고 피해자에 지급하는 **사망위자료**를 최고 **45백만원에서 80백만원, 장례비**는 **3백만원에서 5백만원**으로 상향('17.3.1. 시행)

○ 아울러, 입원중인 교통사고 **중상해자**에게 **간병비**(1일 약 8만원) 지급

< 참고 > **대인배상보험금 지급기준 현실화(예시)**

구 분	이 전	개 선
사망위자료	▹ 19세 이상~60세 미만 : **45백만원**	▸ 60세 미만 : **80백만원**
후유장애위자료 (가정간호비 지급대상)	(노동능력상실률 50% 이상시) ▹ 60세 미만 : **45백만원** × 노동능력상실률 × **70%**	(노동능력상실률 50% 이상시) ▸ 60세 미만 : **80백만원** × 노동능력상실률 × **85%**
장 례 비	▹ **3백만원**(1인당)	▸ **5백만원**(1인당)

3 자동차 대물배상보험금 지급내역서 개정(➔ 보험금 지급내역 세부안내)

◈ **(주요내용)** '보험금 지급내역서'를 통해 **대물보상금 및 수리비 내역**을 상세히 제공하는 등 **보험소비자 알권리**를 강화

□ **(이행실적)** 자동차보험 약관에서 정하고 있는 **8대 기본항목***을 **'보험금 지급내역서'**에 **구분·기재**하여 보험가입자에게 **통지****

* 수리비, 교환가액, 대차료, 휴차료, 영업손실, 시세하락, 비용, 공제액 등

** 제도개선 이후 월평균 약 22만건 통지('16년말 현재 누적 총 288만건 통지)

○ **수리비 등 세부내역**(부품비, 판금교정비 등)은 보험가입자 **요청 시**, 서면, 전자우편, FAX를 통해 **통지**하도록 개선('15.12월)

< 참고 > **자동차보험 대물배상 보험금 지급내역서(실제 사례)**

대물배상 보험금 지급내역서(기본 통지)

고객님의 사고처리내역을 안내드립니다.
차량번호 XX나XXXX 보험금으로
1. 수리공임 2,297,620원,
2. 교환가액 0원,
3. 대차료 576,000원,
4. 휴차료 0원,
5. 영업손실 0원,
6. 시세하락 0원,
7. 비용 0원,
8. 공제액 22,520원으로
총 지급액 2,851,100원으로 처리되었습니다.

수리비 세부 내역서(가입자 요청시)

2015-01-02 ~ 2015-01-02	
탈착교환	201,960
판금교정	57,904
도장	255,002
부품	675,070
공제액(-)	-943
과실상계(-)	-118,993
지급액	1,070,000

4 보험금 지급 관련 공시 확대 강화(➜ 보험금 부지급률 등 공시)

◈ **(주요내용)** 보험사의 **보험금 지급성향**을 소비자가 **알고 선택**할 수 있도록 보험사의 보험금 지급 관련 **공시의무를 강화**('16.2/4분기)

□ **(이행실적)** 보험금 부지급 관련 **공시항목**을 **확대**하고 **공시주기**를 연단위에서 **반기로 단축**

* '16.4월「보험업감독규정」및「동규정시행세칙」개정

○ 보험금 부지급 건수·금액 위주에서 **지급 및 지급지연 현황** 등을 **추가**하고, **부지급·지급지연 사유** 등을 **세분화**하여 공시

< 참고 > **보험금 지급 관련 공시 항목**

이 전(~'15년)	개 선('16.상반기~)
1. 보험금 부지급률 및 불만족도 ■ 보험금 부지급건수/부지급률 ■ 보험금 불만족도	**1. 보험금 부지급률 및 불만족도** ■ (좌 동) ■ (좌 동) ■ 보험금 지급건수·금액
< 신 설 >	**2. 보험금 지급기간 및 지급지연율** ■ 보험금 지급기간 ■ 보험금 지급지연기간·금액 ■ 보험금 지급지연율
< 신 설 >	**3. 보험금 부지급사유 및 지급지연사유별 건수** ■ 보험금 부지급사유별 건수 - 면·부책, 고지의무위반, 계약상 무효 등 8개 사유 ■ 보험금 지급지연사유별 건수 - 지급사유 조사, 소송 및 분쟁조정 등 4개 사유

* 생명보험협회 공시실(http://pub.insure.or.kr), 손해보험협회 공시실(http://kpub.knia.or.kr)에 접속하여 기타공시/보험금 부지급률 등 비교공시에서 각사별 지급서비스 현황 확인 가능

5 보험금 지급관련 실손보험 표준약관 명확화(→ 퇴원 약제비 실손보상)

◈ **(주요내용)** 의사로부터 **질병의 치료**를 목적으로 퇴원시 처방받은 **약제비**는 **입원의료비에 포함**하는 것으로 명확화('16.1.1.)

□ **(이행실적)** 실손의료보험을 취급 중인 **全보험회사**(생·손보 25개사)가 개정 표준약관을 반영하여 **상품 개선 완료**

○ 실손의료보험 가입자들의 **고가 약제비**에 대한 **부담**이 **경감**되고, 보험금 지급기준 명확화로 **불필요한 분쟁이 해소**될 것으로 기대

< 참고 > **개정 효과(실제 사례)**

◇ A씨는 암수술 후, 퇴원하면서 처방받은 약제비(1,100만원)에 대해 보험금 청구
→ (개정 전) 보험사는 **통원의료비에 해당된다고 판단**하여 **일부(30만원)만 보상**
(개정 후) **입원의료비에 해당, 전액(1,100만원) 보상**

3 보험금을 편리하고 신속하게 지급받도록 개선하였습니다.

1 보험금 지급지연시 적용 이자율 상향 조정(→ 가산금리 최대 8%p 상향)

◈ **(주요내용)** 보험회사가 보험금 지급 지연시 지연기간에 따라 **가산이자**를 **최대 8%까지 추가 지급**('16.4.1.)

□ **(이행실적)** 보험회사 **보험금 산출 시스템**에 지연기간별 가산이자가 **자동산정**되도록 **시스템 개선**을 **완료**

○ 가산이자 비용에 대한 부담으로 보험회사가 **보험금을 신속히 지급**하는 **문화가 정착**될 것으로 기대

< 참고 > **보험금 지급 지연기간별 적용이자(例)**

구 분	0 ~ 30일	31 ~ 60일	61 ~ 90일	90일 이후
개정 전	5%	5%	5%	5%
개정 후	5%	9% (4%p 추가)	11% (6%p 추가)	13% (8%p 추가)

2 보험가입내역 조회시스템 개선 등(➔ 조회내용 확대, 화면 자동연결)

◈ **(주요내용)** 보험계약자가 손쉽게 **본인의 보험가입 세부내역**을 찾아볼 수 있도록 보험가입내역 조회시스템의 **조회범위를 확대**하고, **상품설명서**에도 **관련 문구를 추가**

□ **(이행실적)** 보험협회 홈페이지*에서 기본조회 항목** 외에 **계약기간, 계약상태**(유지, 만기 등)도 **조회**할 수 있도록 **조회 범위를 확대**

* **FINE(fine.fss.or.kr)**을 통해서도 본인의 보험가입내역 조회 가능

** 회사명, 상품명, 증권번호, 연락처, 계약관계

< 참고1 > **보험계약 가입내역 조회서비스 개선 내용**

● 조회 결과 (접수번호: 1..0.(1..))

출력

기관	회사명 (대표전화)	상품명	증권번호	계약상태	계약기간	계약관계
손해보험사	..보험 (1 8-5 4)	연금저축손해보험 다이렉트연금저축(1510.2)	51518447760000	유지	2015-12-22 2051-12-22	보험계약자
	..보험 (15 .4-01 .4)	직 다이렉트(인터넷)개인용자동차보험	20160707214	유지	2016-02-22 2017-02-22	보험계약자
	해상보험 (1588-0100)	단체상해보험II	694130000033000	만기	2013-06-08 2014-06-08	피보험자

☞ '16년말 현재 인터넷을 통한 보험가입내역 조회 건수는 707,418건으로 '15년말 612,781건 대비 **15.4%(94,637건) 증가**

○ 소비자가 보다 **쉽게 세부계약사항을 확인**할 수 있도록 보험협회 조회화면에서 **보험사 조회화면***으로 **자동연결** 개선('16.2월)

* 개선 전에는 각 보험사 홈페이지에 접속한 후, 계약조회 화면을 추가로 찾아야 함

○ 아울러, **상품설명서**에 **보험가입내역 조회서비스** 관련 안내문구를 반영토록 하여 **홍보를 강화**('16.7월)

< 참고2 > **보험가입내역 조회서비스 관련 안내문구**

> 보험가입자가 본인의 보험가입사실을 알지 못하거나 보험수익자 또는 유족(이하 "보험가입자 등")이 사망자의 보험가입사실을 알지 못해 보험금을 청구하지 못하는 경우를 방지하기 위하여, 보험가입자 등은 보험가입내역을 손해보험협회 또는 생명보험협회를 통해 조회 하실 수 있습니다.
> 보험가입조회 방법 등 자세한 사항은 손해보험협회 또는 생명보험협회 홈페이지 안내를 참고하시기 바랍니다.
> ▸ 손해보험협회 (www.knia.or.kr), ▸ 생명보험협회 (www.klia.or.kr)

3 보험금 청구 인정방식 확대(→ 청구서류 간소화, 모바일 청구 가능)

◈ **(주요내용)** 보험금 청구서류 **사본 인정기준금액**을 **완화**하고 **불필요한 청구서류**를 **폐지**하는 등 보험금 청구절차를 간소화

□ **(이행실적)** 소비자들이 **쉽고 간편하게** 보험금 청구를 할 수 있도록 **보험금 청구서류 운영기준 개선방안**을 시행('16.11월)

○ 보험금 청구시 **서류 발급비용***을 **절감**하고, 시간 낭비 등 국민이 느끼는 많은 **불편을 해소**할 것으로 기대

* 서류발급비용 : 입퇴원확인서 1~2천원, 일반진단서 1~2만원, 상해진단서 5~20만원 등

< 참고 > **보험금 청구서류 운영기준 개선방안 주요내용**

□ 최소 **100만원**(개선전 30만원)까지는 보험금 청구서류 **사본을 인정**
□ 보험금 심사에 반드시 필요한 서류 외 **보완적·이중적인 추가서류 폐지**
□ 보험금 청구시 제공하는 **청구서류 안내장**에서 필수서류·선택서류를 명확하게 구분하는 등 **소비자가 이해하기 쉽게** 개선
□ 스마트폰을 활용, 쉽고 간편한 청구가 가능하도록 **모바일앱** 등 개발

Ⅲ. 향후 계획

□ 금감원은 추진과제별 개선사항이 **보험금 지급관행으로 잘 정착**되는지 여부에 대하여 **지속적으로 모니터링**

○ 아울러, 추진완료된 과제에 대해서도 다음과 같이 **추가 보완**하여 보험소비자가 **개혁의 성과**를 **지속적으로 체감**하도록 노력

① 보험금 청구 누락 **사전 예방**을 위한 **안내 프로세스*** **도입** 검토

* (예시) 자동차보험금 지급시 "금감원 FINE을 통한 타보험 조회"라는 메시지 발송 등

② 소송관리위원회의 **심의대상·범위*** **확대** 등 내실화 추진

* (예시) ①본안소송뿐만 아니라 민사조정까지 심의, ②심의대상 소송금액 하향조정 등

③ 자동차사고 과실비율 인정기준 **홍보 강화** 추진

* (예시) 우리원 및 손보협회 홈페이지에 안내 배너 설치 등

④ 추진완료 과제의 **금융현장 착근여부**에 대해 **지속 점검**

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(http://www.fss.or.kr)