

2022年 金融消費者評價  
‘좋은 損害保險社 順位’ 結果

[손해보험]

## 1. “좋은 손해보험사 순위” 발표 목적

- 보험소비자에게 올바르게 정확한 보험사 선택 정보 제공
  - ▶ 그 동안 보험사의 일방적인 홍보 및 선전을 위해 필요한 정보만 제공되었을 뿐, 소비자 입장에서 선택에 유익한 객관적인 회사정보는 거의 전무한 상태임.
- 보험회사의 공식적인 개별 결산자료를 종합 분석하여 소비자에게 유익 정보를 제공
  - ▶ 회사별로 흩어져 있는 각 사별 정보는 소비자에게 정보로서 도움을 주지 못하지만, 일정한 기준으로 정리한 자료를 유익한 소비자선택 정보로 제공함.

### < 기대효과 >

- 보험사간 상호 건전한 경쟁을 유도하여 보험소비자에게 이롭게 하고, 더불어 보험산업의 건전한 발전을 기대함.
- 보험소비자 평가로 보험사의 경영 전반 각 평가부문에 대한 개선노력을 기대할 수 있음.

## 2. “좋은 손해보험사 순위” 산정 개요

- 평가 대상 : 손해보험사 14개사
- 평가 기간 : 2021. 1. 1 ~ 2021. 12. 31
- 평가 자료 : 보험업감독규정 제7-44조에 의한 경영공시자료
- 평가기준
  - ▶ 평가부문 : 보험소비자가 보험사 선택 시 고려해야 할 중요한 사항을 안정성(40%), 소비자성(30%), 건전성(20%), 수익성(10%) 등 4대 부문으로 나누고 이 4대 부문별로 가중치를 달리 줌.
  - ▶ 평가항목 : 부문별 세부 평가항목(11개 항목)별 가중치를 달리 줌

- 안정성(40%) : 지급여력비율(30%), 책임준비금(10%),
- 소비자성(30%) : 10만건당 민원건수(10%),  
불완전판매비율(5%), 보험금부지급률(5%), 인지, 신뢰도(10%)
- 건전성(20%) : 유동성비율(10%),  
가중부실자산비율(10%),
- 수익성(10%) : 당기순이익(4%),  
총자산수익률(ROA)(3%)  
운용자산이익률(3%)

## □ 평가방법

평가 항목별 순위를 정한 후 등급별 점수를 부여하여 총 100점으로 점수화한 후 항목별, 부문별로 가중치를 두어 합산점수를 기준으로 순위를 산출.

### 좋은 손해보험사 평가항목 및 배율

구분		평 가 항 목	
안정성	40%	지급여력비율	30%
		책임준비금	10%
소비자성	30%	10만건당 민원건수	10%
		불완전판매비율	5%
		보험금부지급률	5%
		인지, 신뢰도	10%
건전성	20%	유동성비율	10%
		가중부실자산비율	10%
수익성	10%	총자산수익률	3%
		운용자산이익률	3%
		당기순이익	4%

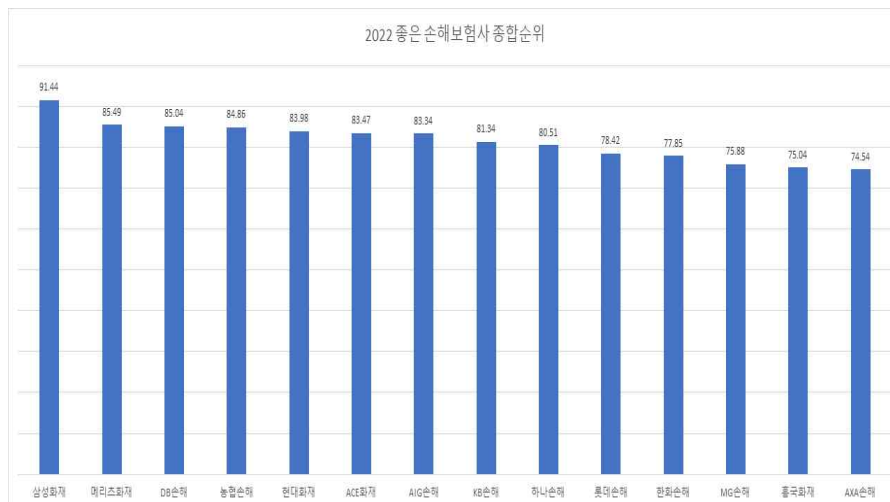
1. 평가항목은 보험사 경영공시자료에 포함된 내용으로서 객관적인 계량화 정보만을 대상으로 하였으며, 주관이 개입될 소지가 있는 비정형적 비계량 정보는 완전히 배제하였음
2. 평가에 사용된 보험금부지급률은 상반기, 하반기 합계임

### 3. 2022년 “좋은 손해보험사 순위” 결과

#### □ 종합순위

- 삼성화재는 전년에 이어 1위를 차지하면서 20년 연속 부동의 1위를 고수했다. 삼성화재는 책임준비금, 소비자 인지·신뢰도, 당기순이익에서 높은 수치를 기록하여 안정성에서 1위를 차지하였다.
- 2위는 메리츠화재(전년 2위), 3위는 DB손해보험(전년 3위)이 차지했다. 메리츠화재는 수익성에서 1위를 차지했으며 DB손해보험은 소비자성과 수익성에서 각각 2위를 차지했다.
- NH농협손해보험(전년 5위)은 4위, 현대해상(전년 6위)은 5위로 한 단계씩 순위 상승했다.
- 전년도 9위였던 ACE손해보험은 6위로, 전년도 14위였던 하나손해보험은 9위로 크게 순위상승했다.
- AXA손해보험(전년 10위)은 소비자성에서 14위, 안정성과 수익성에서 13위를 하면서 종합순위에서도 최하위권을 기록했다.

#### [손보사 종합순위]



## □ 안정성 순위

- 14개 손해보험사의 지급여력비율 평균은 207.50%, 책임준비금 평균은 약 17조 5590억으로 지급여력비율은 감소했으나 책임준비금은 증가했다.
- 안정성 순위는 1위는 지급여력비율 305.35%, 책임준비금 60조 7974억을 보유한 삼성화재가 차지했다.
- 안정성 2위는 메리츠화재(지급여력비율 207.45%, 책임준비금 22조 9626억), 3위는 AIG손해보험(지급여력비율 366.57%, 책임준비금 5213억)이 차지했다.
- 14개 손해보험사의 지급여력비율을 살펴보면, AIG손해보험의 지급여력비율이 366.57%로 가장 높았다. 그 뒤를 이어 삼성화재(305.35%), ACE손해(268.43%), 메리츠화재(207.45%), 하나손해보험(203.45%)순 이었다.
- 반면, MG손해보험은 지급여력비율 88.28%로 가장 낮은 지급여력비율을 보였다.
- 책임준비금은 삼성화재가 60조 7974억의 가장 높은 책임준비금을 보유하고있었다. 그 뒤를 이어 현대화재가 39조 3283억, DB손해보험이 36조 2651억, KB손해보험이 31조 5457억, 메리츠화재가 22조 9626억의 책임준비금을 보유하고있었다.
- 책임준비금 하위권에는 하나손해보험(9786억), AXA손해보험(7061억), ACE손해(6086억), AIG손해(5213억)가 있었다.

### [손보사 안정성 순위]



## □ 소비자성 순위

● 소비자성은 NH농협손해보험이 1위를 차지했으며 DB손해보험이 2위, 삼성화재가 3위를 차지했다. 반면, 한화손해보험, 하나손해보험, AXAX손해보험이 하위권을 차지했다.

● 소비자성 1위를 차지한 NH농협손해보험은 보유계약 10만건당 민원건수는 14.05건, 불완전판매비율은 0.02%, 부지급률은 1.18%, 인지신뢰도는 1.72%였다.

● 소비자성 14위를 차지한 AXA손해보험의 보유계약 10만건당 민원건수는 52.56건, 불완전판매비율은 0.05%, 부지급률은 3.47%, 인지신뢰도는 0.28%였다.

● 14개 손해보험사 보유계약 10만건당 민원건수의 평균은 31.61건으로 전년대비 0.87건 감소했다. 10만건당 민원건수가 가장 적은 손보사는 ACE손해보험(11.48건)이었고, 그 뒤를 이어 NH농협손해보험(14.72건), AIG손해보험(19.26건)이었다. 보유계약 10만건당 민원건수가 가장 많은 보험사는 AXA손해보험이었다(46.86건).

● 14개 손해보험사의 불완전 판매비율의 14개사 평균은 0.05%이었다. 불완전판매비율이 가장 낮은 회사는 NH농협손해보험으로 0.01%의 수치를 기록했다. 반면 불완전판매비율이 가장 높은 회사는 ACE손해보험으로 0.25%의 불완전판매비율을 보였다.

● 14개사 보험금 부지급율 살펴보면, 2021년도 상반기와 하반기 합계 평균은 3.40%로 전년대비 0.39% 증가했다. 가장 낮은 보험금부지급율은 NH농협손해보험의 1.18%였으며 가장 높은 보험금부지급율은 AIG손해보험의 6.71%이었다.

\*평가순위에 사용된 보험금 부지급율은 2021년 상반기와 하반기 합계가 사용됨

● 소비자, 인지신뢰도 순위는 금융소비자연맹에서 매년 진행하는 '소비자가 뽑은 가장 믿음직한 금융사 선정결과'의 결과이다. 소비자 인지·신뢰도 순위를 조사한 결과, 삼성화재가 29.62%의 득표율을 얻어 인지·신뢰도에서 1위를 차지했고 DB손해보험(20.26%), 현대해상(15%)이 2, 3위를 차지했다. 반면 AXA손해보험과 ACE손해보험은 소비자 인지·신뢰도 조사에서 최하위권

을 차지했다.

### [손보사 소비자성 순위]



## □ 건전성 순위

- 14개 손해보험사의 유동성비율 평균은 전년대비 48.87%p 상승하여 255.33%였으며 가중부실자산비율은 전년대비 0.08%p 감소하여 0.14%이었다.
- 건전성 1위는 전년과 같이 AXA손해보험이 차지했으며, AXA손해보험의 유동성비율은 419.93% 였으며 가중부실자산은 0.08%였다.
- 건전성 2위는 유동성비율 295.51%, 가중부실자산 0.07%인 NH농협손해보험이, 3위는 유동성비율 447.34%, 가중부실자산 0.16%인 MG손해보험이 차지했다. 반면 롯데손해보험, DB손해보험, 메리츠화재가 건전성 하위권을 차지했다.
- 유동성 비율은 하나손해보험이 740.56%로 가장 높았고, MG손해보험이 447.34%, AXA손해보험이 419.93%로 그 뒤를 이었다. 반면, 흥국화재의 유동성비율은 86.14%로 14개사 중 최하위를 기록했다.
- 가중부실자산비율은 NH농협손해보험, 현대해상, 흥국화재가 0.07%의 수치를 보여 평가된 손보사 중에서 가장 낮았다. 삼성화재(0.08%), AXA손해보험(0.08%), AIG손해보험(0.09%)이 그 뒤를 이었다. 반면, 하나손해보험이 0.32%의 가중부실자산비율로 14개 손보사에서 가장 높은 수치를 보였다.

### [손보사 건전성 순위]





## □ 수익성 순위

● 총자산수익률, 운용자산수익률, 당기순이익로 평가한 좋은손해보험사의 수익성의 1위는 전년도와 같이 메리츠화재가 차지했으며 2위는 DB손해보험, 3위는 삼성화재였다.

● 수익성 순위 1위를 차지한 메리츠화재의 총자산수익률은 2.49%, 운용자산수익률은 3.97%, 당기순이익은 6603억이었다.

● 반면 수익성 순위에서 하위권을 차지한 손해보험사는 MG손해보험, AXA손해보험, AIG손해보험이었다.

● 총자산수익률의 14개사 평균은 0.84%로 전년도보다 0.33%p가 증가했다. ACE손해보험이 3.82%로 가장 높은 총자산수익률을 기록했고, 메리츠화재(2.49%), DB손해보험(1.58%)이 총자산수익률 상위권을 차지했다. MG손해보험(-1.44%), AIG손해보험(-2.34%)이 총자산수익률에서 마이너스 수치를 보였다.

● 운용자산이익률의 14개사 평균은 3.08%로 전년대비 0.26%p 증가했다. 하나손해보험(6.44%), 메리츠화재(3.97%), 롯데손해보험(3.77%)이 운용자산이익률 상위권을 차지한 반면 AXA손해(2.07%), AIG손해(1.60%), ACE손해(1.36%)가 운용자산이익률 하위권을 차지했다.

● 당기순이익(누계)의 14개사 평균은 2641억원이었다. 삼성화재가 1조 925억원으로 가장 높은 당기순이익을 기록했으며, AIG손해보험(-223억), MG손해보험(-617억)이 당기순손실을 기록했다.

### [손보사 수익성 순위]



**<참고> 좋은보험사평가항목용어해설**

부 문	항 목	내 용 및 산출식
안 정 성	지급여력비율	보험사가 보험금을 제때 지급할 수 있는지를 나타내는 것으로 경영상태를 가늠할 수 있는 중요한 지표로서 지급여력비율이 기준 100%에 미달할 경우 경영개선 권고,요구,명령 등의 적기시정조치가 내려진다.
	책임준비금	보험계약자 또는 수익자에게 장래에 보험금, 환급금, 배당금을 지급하기 위하여 적립한 금액으로 순보험료식 책임준비금에서 미상각신계약비, 지급준비금, 계약자이익 배당준비금을 공제한 수치임.
소 비 자 성	10만건당 민원건수	-보험협회 공시자료 민원건수를 보유계약 10만건 당으로 환산한 분기 건수 평균
	불완전판매비율	-보험협회 공시자료/ 불완전판매건수를 신계약건수로 나눈 비율
	보험금부지급률	-보험협회 공시자료 / * 보험금 부지급건수 / 보험금 청구건 X 100 보험금 부지급건수 : 보험금 청구건에 대해 보험금이 지급되지 않은 건 보험금 청구건수: 직전 3 개 회계년도의 신계약중 보험금 청구권자가 약관상 보험금 지급사유로 알고 보험금을 청구한 건.
	인지,신뢰도	-매년 시행하고 있는 소비자가 뽑은 ‘가장 믿음직한 금융사’ 투표비율. 소비자에게 올바른 선택정보를 제공하기 위해 소비자에게 직접 설문조사를 실시한 결과.
건 전 성	유동성비율	유동성 자산(고정 이하 자산을 제외한 잔존만기 3개월미만 가용 유동성자산)을 평균지급보험금(최근 1년간 3개월 월평균 지급보험금)으로 나눈 비율로 보험사의 유동성 정도를 나타냄.
	가중부실자산비율	가중부실자산을 자산건전성분류대상자산으로 나눈 비율로서 자산건전성분류대상 자산은 보험업감독규정 제7-3조의 규정에 의한 자산이며, 가중부실자산은 자산건전성분류대상 자산중 건전성 분류에 따른 고정자산분류자산의 20%,회수의문분류자산의 50%, 추정손실분류자산의 100%상당액을 합계한 금액임.
수 익 성	당기순이익	영업수익과 영업외수익에서 비용과 책임준비금 적립후의 비용을 차감한 순이익을 말하며,수치가 높을수록 이익을 많이 낸 회사임.
	총자산수익률 (ROA)	전회계연도말 총자산과 당년도말총자산에서 계약자배당전이익잉여금을 뺀 금액을 2로 나눈금액을 계약자배당전이익잉여금을 나누어 산출한 비율로 반기 및 분기결산 시에는 준비금충당액을 전회계연도말 총자산과 당분기말 총자산에서 준비금충당액을 뺀 금액을 2로 나누어 4를 경과분기수로 나눈 금액을 총자산 수익율로 활용함.
	운용자산이익률	투자영업이익을 경과운용자산으로 나눈 비율로 비율이 높을수록 수익성이 좋은 회사임.