

증례점검 사례를 통한 다양한 언더라이팅 접근 방향 모색

교보생명 언더라이팅팀

사의 최소영

Various underwriting methods through case audit

So Yung Choi, MD

Underwriting department medical doctor, Kyobo life insurance company

■ ABSTRACT

I have taught various case audit underwriting methods to underwriters for many years. Underwriting requires specialized medical knowledge and experience of comprehensive individual risk analysis. Decisions in individualized underwriting depend on the insurance company's management philosophy and vision, marketing strategies, culture, product line etc. They also depend on the information acquired through proposal forms, inspection reports, laboratory results and disclosures.

Underwriters match this acquired information to each insurance product, search appropriate medical resources, assess the probabilities of future claims, and decide what, if any, further medical information should be gathered. Sources include doctors' reports, medical records, biopsies, blood and urine tests, CT, MRI, Holter monitoring, sonography etc.

Insurance medical directors help and teach underwriters to analyze individual medical risks and make effective.

Key words : Case audit, Underwriting approach, Underwriting decision

서론

필자는 수 년 동안 실시하고 있는 Case Audit 를 통해 다양한 사례 들을 많이 접해왔고, 중요 케이스 에 대한 피드백을 통해 복잡하고 어려운 각각의 케이스에 대한 언더라이팅 접근 방식을 교육해 왔다. 단순한 의학 정보의 전달과는 달리 개별 케이스에 대한 교육은 전문적인 의학 지식과 함께 이 의학 지식을 각 케이스의 보장 내용과 보장금액, 환경적 배경에 따라 어떻게 리스크를 평가하고 접근할 것인가 에 대한 종합적이고, 전문화된 경험과 지식이 필요하다. 각 개별 케이스에 대한 접근은 각 회사의 경영 철학 및 비전, 언더라이팅 의 철학과 인수방식, 영업 전략, 회사 문화 와 경험, 보험상품의 다양성에 따라 매우 차이가 많다. 따라서, 여기서 제시하는 언더라이팅 접근은 저자의 개별적인 경험을 근거로 한 것이므로 그 분석 및 적용 또한 각 회사의 형편에 따라 달리 해석 되어야 할 것이다.

접수 : 2008년 1월 7일 / 게재승인 : 2008년 2월 1일
교신저자 : 최소영

본론 : Case Audit 사례

1. 면담시 확인된 내용에 대한 언더라이팅 접근 Case

계약사항 : CI 보험 7천, 장애 및 건강 관련 특약 가입
직업 및 연령 : 40세 남자, 호텔 조리사,
고지사항 또는 병력사항 : 98년 교통사고로 오른쪽 종아리 부분 핀 고정술 1회, 한 달 후 핀 제거술 실시 (현재 정상)
고객 방문 면담 내용 : 혈압측정결과 110/70, 빈맥 체크 (104-110/min), 약 10년 전부터 맥박이 빠르다는 것을 알고 있었음. 10년 전 수술 당시 별다른 얘기 들은바 없으며 심전도나 정밀검사 받은 적 없음.

당시 언더라이터는 면담 내용 중 빈맥에 대한 이상유무를 확인하기 위해 심전도를 체크하였고 심전도상 심실조기수축 소

견으로 거절하였다. 이 케이스에 대한 추가 정보를 확인해 보니 가입 후 얼마 안되 사망한 것이 확인되었다.

이 케이스는 다행히 심전도에서 심실조기수축이 발견되었고 당시 언더라이터가 이를 바탕으로 거절하여 리스크를 피할 수가 있었으나, 보통 심실조기수축 횟수를 바탕으로 인수조건이 제시되는 만큼 짧은 안정시 심전도 만으로는 정확한 언더라이팅 접근이 어렵다. 면담 시 병력으로 볼 때 오랫동안 빈맥이 있었고 이에 대한 정밀검사를 실시하지 않은 점과 청약한 보험이 CI 보험이라는 점을 고려하여 언더라이팅 접근을 해야 한다. 먼저 빈맥에 대한 의학적인 이해가 이루어진 후 보장내용과 나이, 병력 사항 등을 고려하여 어떤 접근을 하는 것이 효과적인지를 결정해야 한다. 빈맥은 여러 가지 원인에 의해 유발될 수 있는데, 발열, 감염, 불안, 갑상선중독증, 빈혈, 탈수, 심부전증, 폐색전증, 저혈압, 심근 경색증, 담배, 술, 커피, 약물 등이다. 따라서, 이들 빈맥의 원인중 나이, 성별 등을 고려하여 가능성이 높은 원인들을 선택하고, 빈맥과 함께 다른 부정맥이 같이 동반될 가능성 등도 고려해야 한다. 만약 CI 보험을 인수할 계획이라면 장기적인 병력을 고려할 때 안정시 심전도 만으로는 그 위험도를 측정하기가 부족하다는 생각이 든다. 필자의 경험에 의하면 면담 시 빈맥, 불규칙한 맥박이 발견되어 심전도를 의뢰했을 때 정상으로 판정되는 예도 많기 때문이다. 짧은 찰나의 심전도 검사만으로 부정맥의 유무를 판정하기 매우 어렵기 때문에 부정맥 및 심장의 이상이 예측되거나 그러한 리스크를 어느 정도 배제해야 할 필요성이 있다면, 24시간 심전도를 통해 부정맥의 유무를 확인해야 할 것으로 생각되며, 부득이 그것이 어려운 상황이라면 반드시 1 분 이상의 long strip 심전도를 요청하고 사전에 할증, 특약 조정등의 리스크 관리가 필요했을 것으로 보인다. 또한 빈맥이 장기간 지속된 것으로 볼 때 갑상선 중독증 및 심장 합병증 등의 가능성을 고려하여 갑상선 검사 및 흉부 사진을 포함한 기본적인 진단을 고려할 수 있을 것이다.

면담을 통해 추가적인 의학적 이상이 파악되었을 때, 그 내용의 의학적 중요도와 보장 내용과의 관련성에 대해 먼저 고려한 후, 요청할 검사의 범위 및 인수 범위에 대한 대략적인 평가 후 향후 전개될 가능성을 다양하게 예측하며 여러 가지 인수 기법을 적용하는 것이 적절할 것으로 보인다.

2. 의무기록지를 통한 언더라이팅 접근 Case

계약사항 : 종신보험 1억 가입
직업 및 연령 : 39세 여자 사진관경영
고지사항 또는 병력사항 : 건강검진시 우연히 혈소판수치가 감소, 비장비대의 원인으로 축소 수술함.

언더라이터는 당시 고지 내용을 보고 혈소판 수치 감소의 원인 등을 확인하기 위해 의무기록지를 요청하였다. 의무기록지가 첨부되어 확인해 보니 복부 초음파 검사 결과가 기재 되어

있었으며, L/C with splenomegaly, small HCC, S 8, splenic infraction 등의 소견이 기재 되어 있었고 이를 근거로 보험 가입을 거절하였다.

혈소판 감소의 원인으로는 임신 (경도), 특발성 혈소판 감소증, 자가 면역 질환(SLE, 류마티스 관절염), 중증 세균감염, 재생 불량성 빈혈, 용혈성 요독 증후군, 비장비대(감염, 백혈병, 용혈성 빈혈, 간 경변증) 등이 있다. 고지내용으로 파악할 때 혈소판 감소증의 원인이 비장비대로 보여지나, 축소 수술 등의 부정확한 내용으로 축소 고지를 의심할 수가 있다. 그러나, 단순히 의심만으로 언더라이팅 결정을 할 수 없으므로 혈소판 감소증과 비장 비대의 원인이 될 만한 것을 찾아 보고 이러한 근거 자료를 얻기 위해 효과적인 서류 종류와 진단 등을 고려해야 한다. 따라서, 이 케이스의 경우 전반적인 청약자의 병력을 알기 위한 의무기록지 및 현재의 혈소판 상태를 알기 위한 CBC, 비장 비대의 원인 및 상태를 파악하기 위한 복부초음파, 비장비대의 많은 원인을 차지하는 간 경변증의 원인이 되는 B형 간염 검사와 간기능 검사 등을 실시하여 리스크를 평가할 수 있을 것이다.

위와 같이 고지의 내용이 명확하지 않고 중요한 기저 질병이 의심되어 보험사고의 리스크가 높다고 판단되는 경우는 당시의 의무기록지를 통해 가입자의 전반적인 병력 및 위험요인을 파악하는 동시에 원인 질환의 가능성 및 현재 상태 파악을 위한 관련 검사를 실시하는 것을 고려할 수 있겠다.

3. 간염보균자의 진단을 통한 언더라이팅 접근 Case

계약사항 : 변액종신보험 1억 및 재해 와 생존특약 가입
직업 및 연령 : 42세 여자 농업
고지사항 또는 병력사항 : 가족력상 어머니가 간암임.

언더라이터는 가족력상 어머니가 간암인 것에 주의하여 청약자에게 B형 간염 과 간기능 검사를 실시하도록 하였다. 진단 결과 약간의 혈압상승(140/90-150/100), B형 간염 항원 양성, GOT 49, GPT 62, 혈소판 114,000, 백혈구 3,300 의 소견이 나타났고 이러한 이상소견으로 계약의 인수를 거절하였다.

우리나라에서는 B형 간염의 수직감염이 많아 가족력 상 간암이나 간경변 등이 있는 경우 B형 간염검사와 간기능 검사 등을 통해 많은 경우 이상소견이 있는 것을 발견하게 된다. 이 케이스는 B형 간염 및 간기능 이상 소견 뿐 아니라 혈소판 수치도 저하되어 간경변증 의 가능성도 배제할 수가 없는 케이스이다.

따라서, 우리나라에서 높은 감염률과 수직 감염율을 보이는 B형 간염의 리스크 평가를 위해 간암, 간경변, B형간염 등의 가족력이 있는 경우 에는 B형 간염 등의 검사가 유용한 언더라이팅 접근 방법이라고 생각된다.

4. 양성종양 고지자의 언더라이팅 접근 Case

계약사항 : CI 보험 7천 및 재해 와 생존특약 가입
 직업 및 연령 : 34세 여자 주부
 고지사항 또는 병력사항 : 2005년 갑상선종으로 6일간 입원, 2002년 양측유방 섬유선종 수술함.

언더라이터는 갑상선종의 정확한 병명과 양성 종양 유무 확인을 위해 조직 검사를 요청하였다. 조직검사상 진단은 Lymph node, paratracheal, right, biopsy ; mixture of benign- looking tissue and lymphoid tissue 로 확인되어 갑상선종 치료력 및 유방양성 종양치료력에 준해 제한된 조건으로 인수를 하였다.

그런데, 제출된 조직검사의 소견을 보면 갑상선의 조직이 아니라 paratracheal lymph node 의 조직임을 알 수 있다. 일반적인 갑상선 양성종양의 절제나 절절이 없는 갑상선종의 절제시 주변 임파선을 같이 절제하는 예는 많지 않을 것으로 보므로, 갑상선의 조직이 첨부되지 않고 임파선 조직 검사 만 첨부된 위의 경우에 갑상선 조직검사의 추가적인 확인이 필요한지를 결정해야 한다. CI 보험인 경우 몇 가지 예외사항을 제외하고 암으로 판명되는 경우는 주계약 보험금 발생과 함께 납입면제의 혜택이 동시에 주어지기 때문에 특히 주의하여야 한다. 양성종양의 언더라이팅 접근시 조직검사지는 많은 유용성을 갖고 있다. 양성종양의 다양한 타입에 따라 향후 발생 가능한 악성화의 가능성 제고, 종양의 사이즈 및 제거 유무 판단을 통해 좀 더 정확하고 전문적인 언더라이팅을 실시할 수 있다. 또한 청약자에게 정확한 근거에 입각한 인수기준 제시 및 신뢰성을 확보할 수 있다. 그러나, 단점으로 위의 케이스와 같이 여러장의 조직검사 중 한가지만 제한 적으로 제출된 경우 또는 frozen biopsy 만 제출된 경우에는 정확한 평가를 하기 어렵고 추가적인 조직 검사를 요청함으로써 언더라이팅 결론을 도출하는데 많은 시간을 소모할 수도 있다.

그러나, 이런 단점에도 불구하고 양성종양의 접근은 조직검사를 통해 좀 더 명확하고 세분화된 언더라이팅 접근이 가능하며, 경계성 종양, 이형성 등 악성화의 리스크를 감별해 낼 수 있으며, 내부 장기 장애 판정 및 위험성, 특히 난소 납입면제의 리스크에 대한 근거 마련 등에 도움이 된다.

5. 고지 내용의 정확도 제고를 통한 언더라이팅 접근 Case

계약사항 : CI 보험 5천 및 재해 와 생존특약 가입
 직업 및 연령 : 41세 남자 화물차 운전
 고지사항 또는 병력사항 : 2006년 3월 약물을 물 인줄 알고 먹어서 위세척 및 치료

언더라이터는 고지내용의 확인을 위해 의사소견서를 요청하였고 소견서 상 염산에 의한 부식성 손상 및 알코올성 간질환

이 확인되어 인수 거절하였다.

위세척 치료력의 경우 고지내용에 대한 객관적인 확인을 위해서는 의사소견서 뿐 아니라 약물을 섭취하게 된 경위를 알 수 있는 응급진료 차트 등과 당시 관련 검사를 모두 확인하는 것이 좋다. 고지한 내용과 같이 실수로 약물을 먹었는지, 자살 목적이었는지, 아니면 알코올 중독 등 기저 위험요인을 갖고 있지는 않은지 등 좀 더 여러 리스크에 대해 면밀하게 평가하고 이를 확인할 만한 모든 자료를 검토하여 접근하는 것이 적절하다. 추가적으로 현재 건강상태에 대해서도 진단을 통해 확인해 보는 것도 고려할 수 있다.

결론

보험의 계약은 서로에 대한 신뢰를 바탕으로 이루어지며 과거 병력에 대해 청약자가 고지하면 이를 근거로 언더라이팅 접근을 하게 된다. 그런데 인간의 본성은 자신의 병을 노출 시키기 싫어하며 보험가입은 물질적인 보상과 직결되어 있는 만큼, 병력이나 고지 내용이 청약자가 가입하고자 하는 보장내용과 직접적인 관계가 있는지를 다각적인 측면에서 평가하고 이를 객관화 할 수 있는 서류와 진단은 무엇인지 각각의 케이스마다 가장 효율적인 방법을 도출해 내고자 하는 노력이 요구된다. 이러한 과정은 보험에 대한 기본적인 이해와 전문적인 의학지식이 필요하며, 의학적인 위험도를 짧은 시간 안에 보장내용, 환경적 위험, 정신행동학적 측면을 고려하여 보장금액과 보장내용 대비 가장 효율적인 방법을 도출해 내야 하는 그야 말로 전문지식과 경험이 어우러진 예술적 과정이라고 해도 과언이 아니다. 따라서, 언더라이터가 이러한 전문역량에 근접하도록 보험의 전반적인 의학지식 뿐 아니라 사회, 경제, 보험 전반에 걸친 끊임없는 자기 개발과 각 수준별 언더라이터와의 커뮤니케이션에 지속적으로 힘써야 할 것이다.

REFERENCES

- (1) Brackenridge RDC, Croxson RS, MacKenzie R eds. Brackenridge's medical selection of life risks 5th ed, 2006, New York, Palgravemacmillan
- (2) 박재갑, 박찬일, 김노경. 종양학, 2003, 서울, 일조각.