경영유의 · 개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 농협손해보험㈜

2. 제재조치일 : 2026. 2. 27.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	개선 1건

4. 제재대상사실

가. 개선사항

(1) 외국인 보험계약자 완전판매모니터링 운영 미흡

회사는 보험계약 체결 단계에서 보험계약자가 보험모집인으로부터 약관교부 및 보험계약의 중요사항의 설명을 듣고 이해하였는지 여부를 확인하기 위한 완전판매모니터링(이하 '해피콜') 절차를 운영하고 있다.

그러나 회사는 외국인 계약자의 한국어 의사소통 수준을 고려하지 않고 내국인과 동일한 방법으로 해피콜을 실시하였다.

이에 따라 회사는 외국인 계약자가 보험모집인으로부터 보험계약의 중요 사항을 듣고 충분히 이해하였는지 여부를 확인하기 어렵고, 나아가 외국인 계약자는 보험상품 권유단계에서 이해하지 못하였거나 설명받지 못한 사항을 해피콜 과정에서 보완하기 어려운 등 외국인 계약자에 대한 해피콜 절차가 부실하게 운영된 사실이 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 외국인 계약자에 대한 해피콜 진행 시 사전에 외국인 계약자의 한국어 의사소통 가능 여부를 확인하고, 회사의 통·번역 서비스 지원 등을 통해 외국인 계약자가 실질적으로 보험상품의 중요사항 설명 내용에 대해 이해하였는지 여부를 확인할 필요가 있습니다.