개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 메리츠화재해상보험㈜

2. 제재조치일 : 2022. 10. 14.

3. 제재조치내용

대상	내용
기 관	• 개선사항 3건

4. 제재대상사실

가. 개선사항

(1) 통화품질모니터링 평가결과 사후관리 미흡

회사가 2018.1월~2021.9월 중 실시한 통화품질모니터링 결과 보완 대상으로 분류된 계약 건의 1.7%에 대해 보험계약자 통화 불가 등의 이유로 보완 절차가 이행되지 않았고, 보완 미이행 계약에 대한 취소 처리 절차도 미흡한 것으로 확인되는 등 통화품질모니터링 결과 보완이 필요한 것으로 확인된 계약에 대한 사후관리가 미흡하므로 앞으로 통화품질모니터링 평가결과 사후관리를 강화할 필요가 있음

(2) 완전판매모니터링 결과 사후관리 미흡

회사는 보험계약의 체결 단계에서 일반보험계약자에 대해 모집종사자로부터 계약의 중요 사항에 대해 설명을 들었는지 여부를 확인하는 완전판매모니터링을 실시하면서

모니터링 결과 보완이 필요한 사항이 발견된 경우에도 추가 조치 등의 사후관리에 대한 책임을 모집조직에만 부과하고 있으며, 완전판매모니터링을 위한 전화 통화에 응대하지 않은 보험계약자에 대해서는 카카오톡 등 전자적 방법으로 안내를 갈음하면서, 일반적인 보험계약의 공통 확인 사항만 기재된 안내장을 형식적으로 발송하고 있으므로 앞으로 안내장 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(3) 간편심사보험 사업방법서 기재사항 불합리

회사는 간편심사보험의 사업방법서에 간편심사보험에 가입한 피보험자가 동 간편심사보험 계약일부터 3개월 이내에 일반심사 보험상품에 가입을 희망하는 경우 가입 희망 대상 일반심사 보험상품의 범위를 모든 일반심사 보험상품이 아니라 특정 일반심사 보험상품으로 한정하고 있어 간편심사보험 가입자의 일반심사보험에 대한 청약 기회를 지나치게 제한하고 있으므로 간편심사보험 가입자의 일반심사보험 가입 기회가 확대될 수 있도록 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람