개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 흥국화재해상보험(주)

2. 조치일 : 2020. 4. 28.

3. 조치내용

제재대상	제재내용
기 관	개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 모바일 전자서명 관련 내부통제업무 불합리

흥국화재해상보험㈜는 2019.6월부터 대면 보험모집 업무의 효율성을 제고*하기 위해 '모바일 전자서명**'을 도입하여 모바일 전자서명 과정에서 보험설계사 및 보험계약자 모두에게 보험설계사의 상품설명 여부를 확인받는 등 완전판매 강화를 위한 절차를 마련·운영하고 있으나,

* ① (보험회사의 서류 보관.관리 비용 절감) 일반 대면모집의 경우, 회사 보관용 실물 청약서류를 분실할 우려가 있고 이미지스캔 등 문서보관 업무를 수동으로 진행해야 하는 불편 해소

② (설계사의 계약자 재방문 부담 감소) 계약자가 설계사의 설명을 듣고 일정기간이 경과한 이후에 해당 보험 가입을 원하는 경우, 설계사가 직접 서명을 받기 위해 재방문해야 하는 불편 해소

** 청약서(서면) 등에 대한 계약자의 자필서명을 휴대전화를 통한 전자서명으로 대체

모바일 전자서명을 이용한 보험모집 과정에서 실제 대면 모집이 이루어졌는지 확인하고 통제할 수 있는 내부통제 절차 등을 마련하고 있지 않아 보험설계사가 보험계약자에게 전화로 주요 상품내용을 설명한 후 모바일 전자서명을 이용하는 경우 고객을 직접 대면하지 않고도 대면계약으로 처리될 우려가 있으므로,

보험설계사가 고객을 직접 대면하여 모집하는 경우(과정)에만 모바일 전자서명을 활용할 수 있도록 관련자 교육, 전산시스템 통제 및 사후점검 등 모바일 전자서명 관련 실효성 있는 내부통제 수단을 마련할 필요가 있음