개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 흥국화재해상보험㈜

2. 제재조치일 : 2024. 4. 5.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	개선사항 3건

4. 제재대상사실

가. 개선사항

(1) 법인보험대리점 채널 불완전판매 관리 미흡

회사의 2021년 상반기 불완전판매비율은 0.◉◉%로 2018년 이후 점차 개선되고 있으나, 여전히 손해보험사 평균(0.03%) 대비 높은 수준*이고

* 전체 15개사 중 11위에 해당

법인보험대리점(이하 'GA') 채널의 불완전판매비율 또한 개선되는 추세이나, 2021년 상반기 GA 채널의 불완전판매 비율(0.◉◉%)은 회사 전체의 불완전판매비율(0.◉◉%)보다 높고, 손해보험사 GA 채널 평균(0.03%)을 상회*하고 있어 GA 채널의 불완전판매에 대한 관리가 필요한데도,

* GA 채널을 운영중인 전체 12개사 중 10위에 해당

GA 채널의 영업관리 업무를 담당하는 GA사업부 및 GA지점장의 성과지표(KPI)에 불완전판매비율 지표가 포함되어 있지 않거나, 포함된 경우에도 미미하게 반영되어 있는 등 성과지표(KPI)가 주로 판매성과 위주의 지표로 구성되어 있고

민원을 통해 GA 채널 소속 보험설계사의 불완전판매가 확인된 경우 회사 자체적으로 제재 조치*를 시행하고 있으나, 이 중 '교육' 조치에 대해서는 GA 채널에 위임하고 있을 뿐 교육 내용 및 교육 실시 여부 등에 대한 회사의 사후관리 절차가 없으며,

* 해촉, 영업정지, 교육 등

검사대상기간 중 실시된 GA 채널에 대한 청약서 현장 점검에서 불완전판매 의심계약이 확인된 경우에도 서류 보완 외에 별다른 제재조치는 취하지 않음에 따라, 보험설계사의 경각심을 제고시켜 불완전판매 감소를 유도하기에는 부족함이 있으므로

앞으로 GA 채널 불완전판매 관리를 위해 GA사업부 등의 성과지표(KPI)에 불완전판매비율을 적절히 반영하는 등 추가적인 운영 방안을 마련하고 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(2) 완전판매모니터링 결과 사후관리 미흡

보험계약 체결 단계에서 일반보험계약자에 대해 모집종사자로부터 보험계약의 중요 사항에 대해 설명을 들었는지 여부를 확인하는 완전판매모니터링을 실시한 결과 보완이 필요한 사항이 발견되는 경우 추가 조치 등의 사후관리가 필요한데도,

㈎ 회사는 완전판매모니터링 사후관리에 대한 부서별 업무 분장 및 업무처리 기준 등을 명확하게 규정하고 있지 않으며,

㈏ 완전판매모니터링을 위한 전화 통화에 응대하지 않은 보험계약자에 대해서는 우편 등으로 안내를 갈음하면서, 일반적인 보험계약의 공통 확인사항*만 기재된 안내장을 일반우편을 통해 형식적으로만 발송하고 있으므로

* 예) 자필서명을 해야 한다는 내용, 상품설명을 받아야 한다는 내용 등 공통 확인사항

앞으로 완전판매모니터링이 실효성 있게 실시될 수 있도록 사후관리 업무 분장 및 업무처리기준 등 사후관리 체계를 마련하고, 상품별로 보험계약자가 꼭 알아야 할 내용을 포함하도록 안내장 내용을 변경하고 안내장 발송 여부 등도 관리하는 등 안내장 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람

(3) 치매보험 대리청구인 지정제도 운영 미흡

회사는 치매보험 가입자의 치매 발생에 대비하여 보험금을 대신 청구하는 사람을 미리 지정하도록 하는 치매보험 '지정대리청구인' 제도를 운영하면서,

금융감독원의 치매보험 지정대리청구인 제도 관련 기초서류 변경권고* ('21.2.8.)에 따라 사업방법서 및 보험약관을 개정했으나, 대리청구인 미지정 계약의 보험금 청구 불능을 방지하기 위한 관리 방안은 마련하지 않았고,

* (주요내용) ①대리청구인 지정 원칙(소비자 의사에 의한 미지정은 가능하며, 미지정 계약에 대해서는 지속적 관리), ②복수(2인) 지정 도입 및 대리인 자격 완화, ③보험가입단계 지정시 가족관계 서류 제출 생략 가능 등

2021.10월말 기준 치매보험 대리청구인 지정 가능 계약 중 실제로 대리청구인이 지정된 계약은 8.1%에 불과하며 지정율도 매년 감소하고 있는 추세이므로,

대리청구인 미지정 사유에 대한 모집인 확인제도를 도입하고, 대리청구인 지정 활성화 대책을 추진하는 등 치매보험 지정대리청구인 제도 관련 관리 체계를 구축하고 관련 업무를 합리적으로 개선하시기 바람