경영유의사항 공개

1. 금융기관명 : DB손해보험㈜(舊 동부화재해상보험㈜) 본점

2. 제재조치일 : 2017. 12. 13.

3. 제재조치내용

제재 대상	제재 내용
기 관	• 경영유의사항 1건

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

⑴ 통화내용품질모니터링 및 보험대리점 관리 등 내부통제 강화

DB손해보험㈜(舊 동부화재해상보험㈜)는 2013.2.28. OOO 보험대리점과 TM을 통한 보험모집 위·수탁계약을 체결하면서 기존 보험계약자 중 사고가 없는 계약자 등을 선별* 하여 OOO 보험대리점에 제공하고

* 기계약자 중 3개월내 중복사용 계약자 제외, 사고가 없는 계약자, 20세 미만 또는 35-60세 계약자 등의 조건으로 DB가공추출

2013.11.1.~2014.1.31. 기간 중 OOO 보험대리점에서 모집한 신계약 33,647건 중 6,544건(19.4%)에 대하여 '통화내용품질 모니터링'을 실시하면서 보험설계사가 보험계약의 유인을 위하여 보험계약 권유단계에서 임의로 설명하는 부분(마케팅콜)에 대해서는 통화내용품질모니터링을 실시하지 아니하고 표준상품설명대본이 사용된 청약단계에 대해서만 통화내용품질모니터링을 실시*하는 등 보험대리점이 보험을 모집하는 과정에서 보험법규를 준수하고 있는지를 적절히 관리·감독하지 않은 결과,

* 통화내용품질 모니터링 결과 불완전판매에 해당되어 인수를 거절한 계약은 없음

OOO 보험대리점이 2013.11.1.~2014.1.31. 기간 중 이미 계약이 체결되어 유지 중인 실손보험 계약자에게 기존 표준화 이전 가입된 실손 보험계약의 해약을 유도하고 표준화된 새로운 실손 보험계약을 청약토록 권유하는 방법으로 기존 유지계약 377건을 해약토록 하여 당일자에 새로운 보험계약을 부당한 방법*으로 모집(초회보험료 합계 15백만원, 표본검사 대상계약 889건의 42.4%)하였으므로,

* ① 표준화되어 축소된 보장범위 비교안내(본인 부담금이 0%에서 10%로 증가) 미이행
② 표준화되어 축소된 보장한도 비교안내(최고 1억원한도 보장에서 5천만원 한도보장) 미이행
③ 표준화 이전 보장한도 1억원의 보험료는 무한대로 인상된다거나 특약계약의 보험료는 만기시 99% 환급가능(적립보험료 적립사실 미고지)하다고 보험계약의 내용을 사실과 다르게 설명
④ 암진단비 면책기간 등 중요사항 미안내
⑤ 기존계약 해지에 따른 손실발생가능성 고지의무 미이행

DB손해보험㈜으로부터 TM 보험모집을 위탁받은 보험대리점에 대한 고객정보 제공, 통화내용품질모니터링 등이 적절하게 이루어지도록 하고, 불완전판매 비율이 높은 보험대리점 및 보험설계사에 대하여는 신규모집위탁을 제한하는 등 내부통제를 강화할 필요가 있음

<참고사항> : 회사는 자체적으로 실손보험 계약자에게 기존 표준화 이전 이미 가입된 실손 보험계약의 해약을 유도하고 표준화된 새로운 실손 보험계약을 청약토록 부당하게 모집하였다는 사실을 알리고, 보험계약자의 의사에 따라 기존계약을 부활하거나 신계약을 유지할 수 있도록 안내하였음