개선사항 공개안

1. 금융기관명 : 현대하이라이프손해사정㈜

2. 제재조치일 : 2026. 4. 9.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	개선 2건

4. 제재대상사실

가. 개선사항

(1) 손해사정 업무기준 관리 미흡

현대하이라이프손해사정㈜(이하 '회사')는 공정한 손해사정 업무 수행을 위하여 업무기준을 명확히 마련하고, 이를 면밀히 점검·관리할 필요가 있다.

그러나 회사는 담보별 손해사정업무 지침 등 내부 업무기준에 보상액 산정기준만을 반영하고 있을 뿐, 업무를 수행할 때 준수해야 하는 절차, 금지사항 등을 명시적으로 포함하지 않고 있으며 업무수행의 적정성을 점검하기 위한 구체적인 점검절차도 마련하지 않았다.

또한 회사는 손해사정 업무 특성을 반영한 업무기준을 마련할 필요가 있는데도, 일부 내규에 회사가 실제 영위하는 손해사정 업무와 무관한 내용이 포함된 사례가 있었다.

한편 전문성 강화를 위해 소속 손해사정사 및 보조인에 대한 직무교육과정을 운영하고 있으나, 교육 미이수자에 대한 손해사정 업무 수행 제한 등 불이익 절차가 마련되어 있지 않는 등 교육 이수 관리체계도 미흡하다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 손해사정 업무수행 시 준수하여야 할 절차 및 기준 등을 반영하여 손해사정 업무지침을 정비하고, 손해사정 업무 관련 내규의 정합성을 제고하며, 동 업무지침에 따른 업무수행 여부에 대한 사후 점검 절차를 강화하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

또한, 소속 손해사정사 및 보조인에 대한 직무교육의 실효성을 확보할 수 있도록 교육관리체계를 개선하시기 바랍니다.

(2) 보험금 산정 및 지급 관리 미흡

회사는 보험금 산정 및 지급과 관련하여 불필요한 민원·분쟁을 예방하고 심사지연을 최소화하기 위한 관리체계를 충실히 운영할 필요가 있다.

회사는 보험금 지급기일 준수 및 지연이자 지급의 적정성 확보를 위하여 보험금 지급이 지연되는 경우 관련 근거자료를 명확히 기록·관리할 필요가 있으나,

보험금 지급기일 연장 사유 관련 증빙 관리가 미흡하거나, 보험금 지급 지연 사유 등을 상세하게 기재하지 않는 등 업무처리가 미흡한 사례가 있었다.

또한, 회사는 보험금 산정 심사의 적정성 확보를 위하여 서류 보완 안내 및 관리 절차를 표준화하여 운영할 필요가 있으나,

관련 절차가 마련되어 있지 않아 담당자별 안내 방식이 상이하고, 추가적인 서류 제출 안내 후에도 고객이 관련 서류를 제출하지 않는 경우에 대한 재안내 절차가 미흡하여 보험금 심사가 지연된 사례가 있었다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 보험금 산정 및 지급 지연근거에 대한 기록·관리 절차를 명확히 마련하고, 보험금 산정 심사 관련 서류 안내 및 보완 절차를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.