개선사항 공개안

1. 금융회사명 : 삼성화재해상보험㈜ 한빛지점

2. 조치일 : 2024. 1. 16.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 보험의 계약내용 변경 절차 강화 필요

민원유발, 계약관리 부실로 인한 고객과의 다툼 발생 소지 등을 고려해 볼 때 보험의 계약내용이 변경되는 경우 보험계약자의 계약 변경에 대한 의사를 명확히 확인해야 한다.

금번 검사착수일 현재 회사는 계약변경시 지점 소속 설계사에게 계약 변경 업무의 일부(변경승인청구서 및 관련 증빙서류 수령, 계약 관련자의 자필서명 수령 등)를 수행하게 하면서, 지점은 지점소속 설계사가 계약자로부터 수령한 서류상의 자필서명을 이미 보유중인 계약자의 다른 서류의 자필서명과 비교하는 절차만으로 계약변경 의사를 확인하고 있다.

그 결과 ① 지점은 보험계약 변경의 최종 승인(반영)에 대한 권한과 책임이 있는데도 지점에는 별도로 계약자에게 직접 계약변경 의사를 확인하는 절차가 없고 ② 설계사의 업무 특성(고객 직접 방문), 고객과의 밀접한 관계 등을 감안할 때 지점의 계약변경 업무는 동일한 업무를 처리하는 고객센터(내방 고객 상대)에 비하여 상대적으로 높은 금융분쟁 발생 위험(자필서명 미수령 등으로 인한)이 있음에도 불구하고 고객센터의 계약변경 절차에 비해 상대적으로 완화된 본인 의사 확인 절차가 적용되고 있으며, 또한 ③ 설계사가 고객으로부터 수령한

자필서명 등의 적정성에 대한 지점내 확인 및 승인(반영) 업무를 지점 책임자의 결재 없이 실무자 단독으로 할 수 있도록 권한이 부여되어 있어 보험계약자의 의사와 상이하게 보험계약이 변경될 위험에 노출되어 있다.

따라서, 고객센터의 업무절차 수준을 감안하여 지점이 처리하는 계약내용 변경 업무의 종류별 위험도에 따라 적합한 수준의 지점 자체적인 변경의사 확인 절차를 도입하고 지점내 계약변경 승인(반영)권자를 지점 또는 지역본부 책임자로 상향 조정하는 등의 방법으로 업무처리 절차를 개선하시기 바랍니다.