

금융은 믿음가득, 국민은 희망가득-금융감독원의 약속입니다

금 용 감 독 원

우150-743 / 서울특별시 영등포구 여의대로 38 / 전화 02-3145-5248 / 전송 02-3145-5755
처리부서 분쟁조정국 제3보험팀 팀장 김정구 담당자 선임조사역 하정미

문서번호 분쟁3보 -02427

시행일자 2012.10.15

수 신 수신처 참조

참 조 보험금지급처리 부서장

사본수신

제 목 소액보험금 지급업무 관련 주의 철저

1. 평소 우리 원의 분쟁조정업무에 적극 협조하여 주셔서 감사합니다.

2. 최근 우리 원에 접수되는 민원(분쟁) 중 실손의료비 보험금 청구와 관련하여 중복가입시 비례보상 보험금 산출 오류, 콜센터 직원의 보험금지급기준 오안내, 과다입금 보험료의 환급지연 등 보험금 지급업무를 소홀히 처리하여 발생한 민원이 크게 증가하고 있습니다.

3. 특히 소액보험금 지급과 관련된 민원의 경우 금전적으로 해결되었으나 소액이어서 만족도가 낮고 보험회사의 보험금 지급 과정에서 홀대받은 불만을 해소하기 위하여 보험회사의 임직원 등에 대하여 과도한 처벌을 요구하는 등의 악성 민원으로 변질되어 우리 원의 원활한 분쟁조정업무 수행에 상당한 지장을 초래하고 있습니다.

4. 따라서 귀사는 관련 민원이 발생하지 않도록 콜센터 상담원 및 보험금 지급업무 담당직원에 대한 교육 강화 등 소액보험금 지급업무에 소홀함이 없도록 만전을 기하시고, 귀사에 1차 민원 접수시 신중하고 친절히 대응하시어 민원이 자체적으로 해결될 수 있도록 노력하여 주시기 바랍니다. 끝.

금 용 감 독 원



수 신 처 차(1-27, 29-34, 36-37, 58-60), 가(15)

