



"고객의 행복과 함께하는 명품농협손해보험"



수신 : 국제 외 손해사정법인 41개사

(경유)

제목 : 손해사정 위탁 업무 관련 고객센터 제고에 힘써 주시기 바랍니다

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 손해사정 업무 시 관련법규 준수 및 고객안내 유의사항을 아래와 같이 알려드립니다.

- 아 래 -

1. 배 경

□ 금융감독원 보험감독국 현장 건의 과제 중 ‘보험금 청구 관련 손해사정인 모니터링 강화’ 필요 (2020.6.22.)

- 보험업에서 정한 손해사정인 설명 의무 사항의 이행 강화 요청
- 불필요한 서류나 내용을 요구하는 보험사에 대해 패널티 부과 제안 등

□ 주요 사례

<사례1>

‘조사건에 대하여 조사자가 병원에서 서류를 땀다고 정보동의서를 달라고 하고, 본인사실 확인원, 인감증명을 떼어주지 않으면 보험평가원에 같이 가자고 한다. 이에 대해서 동의할 해야 하는지 고민이 된다’

<사례2>

‘특정 기간의 건강보험 납입 내역서를 달라고 하며, 의료자문 동의서를 주며 싸인을 하라고 하는데 만약 안하면 보험금이 지급 안 될 수도 있다고 하여 불이익이 있을 거 같아서 불안하다’

<사례3>

‘조사자에게 이의를 제기했더니 3일내로 손해사정인을 개인적으로 구하라고 한다’

고객이 조사하는 사유를 설명 받지 못한 상태에서 강압적인 내용으로 동의서의 사인을 요구하거나 불필요한 서류를 제출하도록 요청하여 민원이 발생하고 있음

2. 요청사항

- 손해사정 시 동의서나 확인서를 요청 할 경우 조사 사유에 대한 상세하고 친절한 설명 필요
- 당사에 이미 제출한 서류와 중복되는 서류를 요청하거나 불필요한 서류 또는 정보를 요청함으로써 보험금 지급을 지연하는 행위 절대 불가

3. 관련법규

【보험업법】

제189조(손해사정사의 의무 등)

③ 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

5. 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 이미 제출받은 서류와 중복되는 서류나 손해사정과 관련이 없는 서류 또는 정보를 요청함으로써 손해사정을 지연하는 행위

제192조(감독)

① ~ 손해사정업자가 그 직무를 게을리 하거나 직무를 수행하면서 부적절한 행위를 하였다고 인정되는 경우에는 6개월 이내의 기간을 정하여 업무의 정지를 명하거나 해임하게 할 수 있다.

【기타】

보험업감독규정 제9-20조 제6항 「손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준」

최근 보험회사의 손해사정 위탁의 공정성 제고를 위해 보험회사가 위탁손해사정사 선정에 필요한 평가 기준을 구체적으로 수립하도록 하였으며(19.7월), 전문인력 보유현황, 손해사정업체의 업무 처리로 인한 민원 발생건수 등을 평가 기준에 포함하고 있음.

4. 기타

- 서류 징구에 대한 설명 미흡으로 민원 발생 시 강력히 조치 할 예정임

지 급 심 사 부



시행 : 손해(지급심사부)62105-50260 2020.08.11. 접수 :
우 03740 서울특별시 서대문구 미군동 충정로 60 케이티앤지빌딩 4층 지급심사부 / 전화
02-6967-7648 / FAX 0505-060-4017
담당 : 차장 임진희 (E-mail : jii0527@nonghyup.com) / 공개구분 : 부서공유