

제공일자	2010.7.27	담당자	오영수 실장	
홍보담당	김세환 부장(3775-9051)	연락처	3775-9012	총 2매

제목 : 보험소비자 보호를 위한 보험회사의 적극적 노력 필요

보험연구원, “보험소비자 보호를 위해 CEO의 주도 하에 지배구조 및 경영전략을 재조정하고 세부적 실천방안 마련 필요성” 제기

금융소비자 보호를 위한 법률 제정 및 감독제도 정비에 대한 논의가 한창인 가운데 보험회사의 경영전략 차원에서 소비자보호를 강화해야 한다는 주장이 제기되었다. 보험연구원(원장: 김대식)의 오영수 정책연구실장은 최근 『보험소비자 보호의 경영전략적 접근』이라는 CEO Report(2010년 3호)에서 “보험회사는 보험소비자 보호를 그 자체로서 중시할 필요가 있으며, 그를 통해 부차적으로 경영성과와 평판을 개선할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 정부규제에 앞서 보험소비자 보호를 위한 다양한 사내제도를 구축함과 아울러 이들 제도가 목적에 맞게 원활히 작동하고 있는지를 주기적으로 평가하고 보완하는 노력을 기울일 필요가 있다.”고 주장하였다.

이 보고서는 최근 국내외적으로 금융소비자 보호 강화 정책 확산, 보험소비자의 권리의식 향상 등이 이루어지는 상황에서 민원의 지속적 증가 등과 같은 부정적 요소로 인해 보험산업에 대한 사회적 신뢰가 낮아질 것을 우려하면서 다음과 같은 대응방안을 제시하였다.

첫째, 보험회사 최고경영자는 보험소비자 보호를 소홀히 할 경우 사업성과가 부진해지고 경영상의 손실이 초래될 우려가 있음을 인식하고, 소비자 보호를 경영전략상 중요사항으로 포함시켜 사전에 대응하는 체제를 갖추도록 경영패러다임을 전환하는 노력을 기울일 필요가 있다.

둘째, 소비자 중심의 업무체제를 확립하는 차원에서 소비자의 니즈에 맞게 보험상품을 개발하되 상품내용을 이해하기 쉽게 할 필요가 있다. 그리고 상품 판매과정에서 약관교부, 설명의 의무, 자필서명 확인 등 소비자보호를 위한 조치들이 충실히 이행되도록 할 필요가 있다.

셋째, 법규에서 정한 공시를 준수하는 데 그치지 말고, 보험계약시 보험소비자가 알고자 하는 정보에 대해서는 공시의 범위를 벗어난다 하더라도 알기 쉽게 제공하려고 노력해야 하고, 광고나 홍보시에도 정확하고 바른 정보를 전달하도록 해야 한다.

넷째, 강한 소비자가 강한 보험회사를 만든다는 인식 하에 보험소비자 교육을 위해 강사 파견은 물론 예산지원 등을 적극적으로 할 필요가 있다.

다섯째, 개인의 프라이버시 보호를 위한 법제의 강화에 맞추어 정보업무를 운영하고, 운영과정의 투명성을 높이기 위한 조치를 적극적으로 할 필요가 있다.

여섯째, 보험회사 내부조직뿐만 아니라 모집조직 등 외부조직에 대해서도 윤리성이 제고될 수 있도록 윤리경영을 확산시켜야 하며, 보험산업 차원에서 이를 검증할 시스템을 만들어 개별 보험회사 차원에서 추진할 경우에 나타날 한계를 극복할 수 있어야 한다.

일곱째, 보험회사는 신뢰의 위기가 발생했을 때에 대비하여 평판리스크를 극복하기 위한 대응책을 마련해야 하며, 평상시에도 좋은 평판을 유지하기 위해 보험소비자의 기대를 충족시키려는 일관된 노력을 기울일 필요가 있다.

이 보고서는 이러한 방안을 제시하면서 보험소비자가 단순한 보호대상이 아니라 보험시장을 구성하는 당당한 거래주체로서 자리잡을 수 있도록 보험회사의 적극적인 지원이 절실히 필요하다고 강조하였다.

별 첨 : CEO Report “보험소비자 보호의 경영전략적 접근” 원고 1부. 끝.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.kiri.or.kr>