

제공일자	2012. 7. 27(금)	담당자	조영현 연구위원	
홍보담당	김세환 수석(3775-9051)	연락처	3775-9032	총 2 매

제목: 보험모집, 보험금 지급과 보험회사에 대한 이미지

보험금 청구를 설계사가 도와줄 수 있는 시스템 구축 필요

보험연구원(원장 김대식)의 조영현 연구위원은 『보험모집, 보험금 지급과 보험회사에 대한 이미지』란 보고서를 작성하였다.

보험산업은 금융산업 중 가장 많은 민원이 발생하고 있으며 이러한 소비자 불만으로 인하여 상대적으로 낮은 이미지가 형성되어 있다. 현재 보험산업의 성장을 견인하고 있는 저축성, 투자성 상품은 타 금융산업과 직·간접적으로 경쟁하고 있어, 보험산업에 대한 이미지를 제고하는 것은 지속성장을 위한 경쟁력 확보 측면에서 중요한 의미를 갖는다.

2012년 보험소비자 설문조사의 데이터를 이용하여 보험모집과 보험금 지급에 관련된 서비스와 소비자의 보험회사에 대한 이미지간의 관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

먼저 보험모집과 보험회사의 이미지와의 관계는 다음과 같이 나타난다.

1. 보험가입자가 미가입자에 비해 보험회사에 대해 좋은 이미지를 갖는다.
2. 지인인 설계사에게 가입한 소비자가 모르는 설계사에게 가입한 소비자보다 보험회사에 대해 좋은 이미지를 갖는다.
3. 설계사가 필요한 상품을 권유하고 약관을 충분히 설명했다고 생각하는 소비자일수록 보험회사에 대해 좋은 이미지를 갖는다.
4. 설계사의 설명을 관심 있게 듣고, 약관을 충분히 이해했다고 생각하는 소비자일수록 보험회사에 대해 좋은 이미지를 갖는다.

보험금 지급과 보험회사에 대한 이미지의 관계는 다음과 같다.

1. 가족의 보험금 수급 경험이 있는 소비자와 그렇지 않은 소비자 간에 보험 회사에 대한 이미지 차이가 없었다.
2. 가입당시의 설계사나 직원이 보험금 수급 시에 만족스러운 도움을 주었다고 느끼는 소비자일수록 보험회사에 대한 이미지가 높았다.

이상의 분석 결과로 나타난 보험회사의 이미지 제고를 위한 시사점은 다음과 같다.

1. 보험모집 시 소비자에게 상품에 대한 정보를 투명하게 공개하고, 정확하게 설명함으로써 소비자의 상품에 대한 이해도를 높이는 것이 필요하다.
2. 보험 모집 시 상품설명이 정확하고 충분하게 이루어질 수 있도록 설계사에 대한 교육을 강화하고, 불완전 판매가 일어나지 않도록 윤리준수 유도 방안을 강구해야 한다.
3. 가입 이후에도 담당 설계사가 보험금 지급 등의 서비스에서 지속적으로 도움을 주도록 시스템을 정비할 필요가 있다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

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