

【 해외금융 뉴스: 중국 】

보감회, 인보험 업무 기본서비스 규정 발표

- 중국보험감독관리위원회(이하 보감회)는 인보험(생명보험에 해당) 업무 서비스를 표준화한 <인보험 업무 기본서비스 규정>(이하 서비스 규정)을 발표하여 5월부터 시행에 들어갈 예정임.
 - 이번 서비스 규정은 그동안 지역마다 상이했던 인보험 업무 서비스를 표준화하는 한편, 이에 대한 보험회사의 책임을 구체적으로 명문화함으로써 보험 서비스 수준을 한층 향상시켜 보험에 대한 인식 제고에 큰 도움을 줄 것으로 기대됨.
 - 서비스 규정은 총 33개 항목으로 구성되어 있으며 전화 서비스, 신계약 인수, 고객 확인, 계약 보전, 보험금 지급서비스, 민원 처리 등 인보험 업무의 주요 과정을 포함함.

- 서비스 규정 중 보험회사는 보험 계약자에게 서비스 전화번호를 고지하는 등의 전화 서비스 관련 규정과 보험회사 내 고객 확인(일명 해피콜) 전담 부서의 신설을 의무화한 고객 확인 관련 규정이 주목됨.
 - 서비스 규정에서는 전화 서비스의 범위를 전화를 통한 상품 판매 뿐 아니라 자문, 신고 및 민원 접수 등의 내용까지 확대하고 보험회사 및 보험대리인은 보험 가입자가 제때에 전화 서비스를 받을 수 있도록 서비스 전화번호를 반드시 아릴 것을 의무화하고 있음.
 - 또한 전화 서비스 제공 시간을 회사 규정에 반드시 명시하는 한편, 자동응답 시간 단축, 전화 접수 기록 및 처리 프로세스 체제 구축, 전화를 통한 상품 판매 시 보험약관 열람 방법 고지 등을 명문화함.
 - 고객 확인 관련 규정에는 보험회사의 고객 확인 전담 부서 신설, 고객 확인 시 가입 과정에서 소비자 피해 발견 시 15일 이내 보험회사가 문제 해결에 적극 나서도록 하고 있음.
 - 이 밖에도 이번 서비스 규정에는 보험회사로 하여금 고객의 개인 정보를 보호할 수 있는 장치를 마련하도록 함으로써 보험회사의 피보험자 보호책임을 강화하는 조항이 새로 마련됨.

(중국보험감독관리위원회 홈페이지, 중국경제신문, 3/3)