

# 사라지는 보험사 고객센터, 민원처리는 어디서?

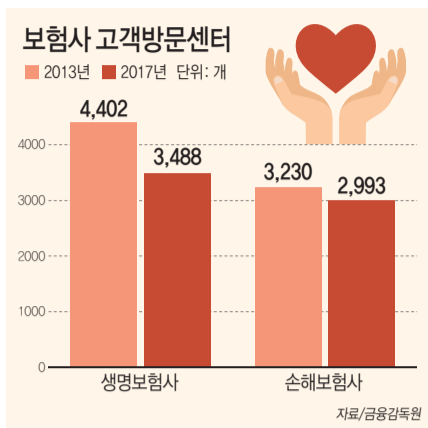
IFRS17 앞두고 인력·점포 감축  
“고객수용 센터 미미하다” 지적

최근 보험사들이 경영환경 악화 속 수익률 제고를 위해 고객센터를 줄이고 있다.

특히 대도시를 중심으로 극히 일부 지역에서만 운영하는 것은 물론 대부분이 고객 응대 등 형식적인 수준에 지나지 않는 것으로 나타났다.

10일 금융감독원에 따르면 지난해 말 기준 국내 25개 생명보험사의 고객센터 수는 총 3488개로 전년 대비 324개(8.49%)나 줄었다.

지난 2013년 4402개에 달했던 생보사 고객센터 수는 2014년 4002개, 2015년 3855개, 2016년 3812개 등으로 매년 감



소세를 보이고 있다.

손해보험사 역시 지난 2013년 3230개에서 2014년 3157개, 2015년 3104개, 2016년 3038개, 지난해 2993개 등으로 지속적으로 감소했다.

다만 지난 2월 말 국내 보험사 개인고

객 건수(생명보험사 기준)는 7785만건으로 집계됐다.

이를 수용할 고객센터가 미미한 수준이란 지적이 나온다.

보험업계 관계자는 “보험사별로 내방 고객에 대한 보험금 지급, 약관대출 등 보험계약 민원업무 처리를 위해 전국 대도시를 중심으로 고객센터 또는 지급점포를 운영하고 있다”며 “다만 전체 고객을 수용할 수 있는 센터 수는 극히 적으며 그나마 해당지역에 거주 중인 고객에게만 서비스 혜택이 이뤄지고 있는 실정”이라고 지적했다.

실제 지난 5월 현재 보험 소비자가 직접 찾아 보험계약 민원업무를 처리할 수 있는 생보사 현장 고객센터는 전년 대비 감소세를 보이고 있다.

특히 지난해 경영악화 및 오는 2021년

새 보험회계기준(IFRS17) 시행을 앞두고 지급여력(RBC)비율이 급격히 악화된 보험사를 중심으로 대대적인 인력감축 및 점포 축소를 이루고 있다.

대표적으로 흥국생명, KDB생명 등이 경영악화를 이유로 점포축소를 시행했다.

IBK연금보험, 라이나생명, 현대라이프 등 중소형 생보사의 경우 전국적으로 방문고객센터는 전무한 상황이다.

보험업계 관계자는 “보험소비가 내방할 수 있는 거점이 점점 줄어들고 있어 서비스의 질은 더욱 악화되고 그 피해는 결국 고스란히 고객에게 돌아가고 있다”고 우려했다.

문제는 최소 20년 이상 장기유지 고객에 대한 보험계약 관리서비스가 외면받고 있다는 것이다. 특히 60세 이상 고령자

의 경우 인터넷이나 전화상담이 익숙하지 못한 이유로 방문센터를 통한 계약유지관리 및 민원처리가 가장 기본적인 서비스라 할 수 있다. 방문고객센터가 현재와 같이 대도시 중심 또는 일부 지역에 한정되어 있어 고령고객의 경우 고객센터 방문 활동이 현실적으로 불가능하다는 지적이 나온다.

보험업계 관계자는 “보험금 신청, 축하금 수령, 생존급부지급 등 고객창구 활동이 필요한 고객에게 인터넷이나 전화상담을 요구하는 것은 보험사의 서비스 횡포라 할 수 있다”며 “보험사에 대한 신뢰를 바탕으로 보험계약을 가입하고 오랫동안 계약을 유지하는 선의의 보험 소비자에 대한 진정성 있는 고객서비스의 실현이 필요하다”고 강조했다.

/이봉준 기자 bj35sea@metroseoul.co.kr



이길성 KB국민은행 외환사업본부 상무(오른쪽)가 마이클 청(Michael Cheung) SWIFT 북아시아 대표와 악수하고 있다. /KB국민은행

## “해외송금 당일수취·진행현황 확인하세요”

KB국민은행 ‘KB GPI 해외송금’ 출시

KB국민은행은 ‘KB GPI(Global Payments Innovation)프리미엄 해외송금 서비스’를 출시한다고 10일 밝혔다.

이 서비스는 당일 수취가 가능한 빠른 송금으로 고객이 송금의 진행 현황을 실시간으로 확인할 수 있다.

기존 송금보다 신속한 처리속도를 바탕으로 기업의 환율변동 리스크와 비즈니스 기간을 줄일 수 있으며, 특히 수출입 기업의 경우 빠른 대금 결제로 인해 물품의 판매 및 수입에 소요되는 기간을 단축

시키는 효과가 있다.

또 고객도 송금의 진행 현황을 직접 모바일과 인터넷뱅킹을 통해 24시간 추적할 수 있다. 이를 바탕으로 거래 상대방의 송금 문의 및 대금 미수취 주장 등에 대해 즉시 대응이 가능하기 때문에 해외 거래처와의 불필요한 분쟁 발생도 예방할 수 있다.

KB GPI 해외송금 서비스는 기업과 개인사업자 고객에게 추가 비용 없이 프리미엄 부가서비스로 제공할 예정이며, 영업점과 인터넷 홈페이지에서 간편히 신청할 수 있다. /안상미 기자

## 은행聯, 블록체인 인증 ‘뱅크사인’ 도입

은행연합회는 오는 7월부터 블록체인 등 최첨단 기술을 기반으로 한 은행공동 인증서비스 ‘뱅크사인’을 본격 도입한다고 10일 밝혔다.

‘뱅크사인’은 공개키(PKI·Public Key Infrastructure) 기반의 인증 기술, 블록체인 기술, 스마트폰 기술 등 첨단기술의 장점을 활용해 전자거래의 안전성과 편의성을 높이는 인증서비스다.

뱅크사인을 이용하려면 스마트폰에서 개별 은행 애플리케이션에 로그인하고 인증 수단으로 뱅크사인을 선택하면 된다. 이어 앱을 내려받을 뒤 개인정보 수집·이용·제공 동의, 본인 확인 절차, 계좌 비밀번호 입력 등을 하면 된다.

뱅크사인은 블록체인 특성을 참여자 간 합의와 분산저장을 통해 인증서의 위변조를 방지한다.

전자서명 생성정보인 개인키를 스마트



폰의 안전 영역에 보관해 해킹으로부터 안전하다는 특징도 있다.

스마트폰 앱 인증으로 모바일뱅킹과 PC 인터넷뱅킹에서 모두 이용할 수 있다.

인증서 유효기간은 3년이다.

은행연합회와 은행권은 이용자 편의를 높이기 위해 정부와 공공기관, 유관기관 등으로 이용 범위가 확대될 수 있도록 관련 기관과 협의해 나갈 예정이다.

한편, 은행연합회는 정부의 블록체인 활성화 정책에 부응하고, 블록체인 기술의 금융시스템 적용을 위해 사원은행과 함께 2016년 11월부터 ‘은행권 블록체인 컨소시엄’을 구성하여 운영하고 있다. /유재희 기자 ryusoul91@

## 車 유리막코팅 비용 허위 보험청구 꼼짝마!

정비업체 등 45곳 보험금 가로채  
의심사례 4135건·10억원 규모

보험사에 자동차 유리막코팅 비용을 허위로 청구한 업체가 무더기로 적발됐다.

금융감독원은 유리막코팅 비용을 허위 청구해 보험금을 가로챈 유리막코팅업체, 정비업체 등에 대해 기획조사를 실시한 결과 45개 업체를 적발했다고 10일 밝혔다.

보험금을 허위청구한 것으로 의심되는 사례는 총 4135건으로 10억원 규모다. 혐의업체당 평균 2200만원의 보험금을 편취했다. 사고 한 건당 평균 편취보험금은

24만원 수준이며, 최대 160만원을 가로챈 경우도 있었다.

자동차 유리막코팅은 차량의 스크래치, 부식 및 오염을 방지하기 위해 차량 표면에 유리 성질의 코팅제를 도포하는 것을 말한다. 그러나 유리막코팅 품질보증서 양식이 규격화되어 있지 않아 일련번호, 시공일자 등의 위·변조나 허위발급이 용이하고, 보험사가 개별 품질보증서의 진위 여부를 확인하기도 쉽지 않아 보험사기를 부추긴 것으로 보인다.

실제 한 혐의업체는 허위 시공일자를 기재한 품질보증서를 이용해 대물보험금 131만원을 타냈다. 기재된 시공일자가 차량의 최초 등록일 이전이어서 탈미가 잡혔다.

동일한 품질보증서를 반복적으로 사용한 사례도 있었다. 유리막코팅을 할 때는 1대의 차량에는 1건의 보증서가 발급된다. 그러나 해당 업체는 하나의 품질보증서로 차종과 차량번호만 바꿔 여러 차량에 대해 반복해서 보험금을 청구했다.

금감원은 이번엔 적발된 보험사기 혐의업체 45개를 수사기관에 수사요청할 방침이다.

금감원 관계자는 “유리막코팅 무료시공 또는 금전적 이익을 제공하겠다는 정비업체와 공모해 보험금을 편취할 경우 형사처벌을 받을 수 있다”며 “쉽게 돈을 벌 수 있다는 유혹에 현혹돼 보험사기에 연루되는 일이 없도록 각별히 주의해 달라”고 당부했다. /안상미 기자 smahn1@

## 1% 금리우대 ‘IBK 비즈플러스’ 적금 판매

IBK기업은행, 개인사업·법인고객 대상

IBK기업은행은 개인사업자와 법인고객을 대상으로 최대 1.0%포인트 우대금리를 제공하는 ‘IBK 비즈플러스(Biz-Plus) 적금’을 판매한다고 10일 밝혔다.

우대금리는 ▲계약기간에 따라 최대 0.6%포인트 ▲창업기업, 장기거래기업, 적금 재예치기업 중 한 가지 조건을 충족하면 0.1%포인트 ▲대출거래기업, 비대면채널 가입, 만기 월수 4분의 3 이상 자동이체 입금, 목표자금 달성(개인사업자 2000만원, 법인 1억원) 조건 중 한 가지 조건을 충족할 때마다 각 0.1%포인트씩 최대 0.3%포인트 적용받을 수 있다.

정기적립식과 자유적립식으로 가입 가능하고, 최초 계약기간은 6개월에서 5년 이하 월 단위로 정할 수 있다. 자유적립식은 만기 시 1년 단위로 최고 9회까지 자동연장할 수 있어 최장 10년까지 운용 가능하다. 만기 전 자금이 필요할 경우 정기적립식은 최소 잔액 1만원을 유지하면 분할해 지 가능하다. 자유적립식은 재예치 이후 최소 잔액 1만원을 유지하면 재예치 원리금 내에서 중도인출할 수 있다.

정기적립식은 월 1만원 이상, 자유적립식은 월 1만원부터 2000만원 이내에서 가입 가능하다. 판매한도는 총 2조원으로 올 연말까지 판매하고, 한도가 미리 소진되면 판매 종료한다.

상품 출시를 기념해 9월 말까지 월부금 500만원 이상 가입 고객을 대상으로 특별

능하고, 최초 계약기간은 6개월에서 5년 이하 월 단위로 정할 수 있다. 자유적립식은 만기 시 1년 단위로 최고 9회까지 자동연장할 수 있어 최장 10년까지 운용 가능하다.

만기 전 자금이 필요할 경우 정기적립식은 최소 잔액 1만원을 유지하면 분할해 지 가능하다. 자유적립식은 재예치 이후 최소 잔액 1만원을 유지하면 재예치 원리금 내에서 중도인출할 수 있다.

정기적립식은 월 1만원 이상, 자유적립식은 월 1만원부터 2000만원 이내에서 가입 가능하다. 판매한도는 총 2조원으로 올 연말까지 판매하고, 한도가 미리 소진되면 판매 종료한다.

상품 출시를 기념해 9월 말까지 월부금 500만원 이상 가입 고객을 대상으로 특별



우대금리 0.2%포인트를 추가로 제공하는 이벤트를 진행한다. 3년 만기 상품은 최대 연 2.6%, 5년 만기는 최대 연 3.0% 금리를 제공받는다.

기업은행 관계자는 “계약기간이 길수록 우대금리를 높여 금리상승에 따라 적금을 갈아타는 불편을 최소화하고, 분할해지와 중도인출을 통해 자금관리의 편의성을 높였다”고 밝혔다. /안상미 기자

## 금융위, 내일 삼성바이오 임시회의 개최

금융위원회 산하 증권선물위원회가 오는 12일 ‘삼성바이오로직스의 분식회계 혐의 조치안’에 대한 면밀한 검토를 위해 서울 정부청사 대회의실에서 임시회의를 개최한다.

금융위 관계자는 10일 “금융감독원이 마련한 삼성바이오로직스 조치안에 대한



면밀한 검토를 위해 12일 오후 4시 30분 금융위 대회의실에서 임시회의를 개최한다”며 “임시회의엔 금융감독원만 출석한다”고 밝혔다.

지난 7일 첫 회의 때 삼성바이오로직스와 외부감사인(회계법인)의 대심(질의응답)에 많은 시간이 소요돼 금융감독원 안전에 대한 논의가 부족하다는 판단에서다.

이후 20일 2차 회의는 삼성바이오, 금감원, 감사인인 삼정회계법인과 안전회계법인이 참여하는 대심제 형태로 열릴 예정이다.

/유재희 기자