

## 보험 청약프로세스의 이해\_02:

# 손해보험 청약 프로세스 제대로 이해하기

강사 : 이은주



## 과정 개요

1

생명보험 청약프로세스 이해하기

2


손해보험 청약 프로세스 이해하기

3

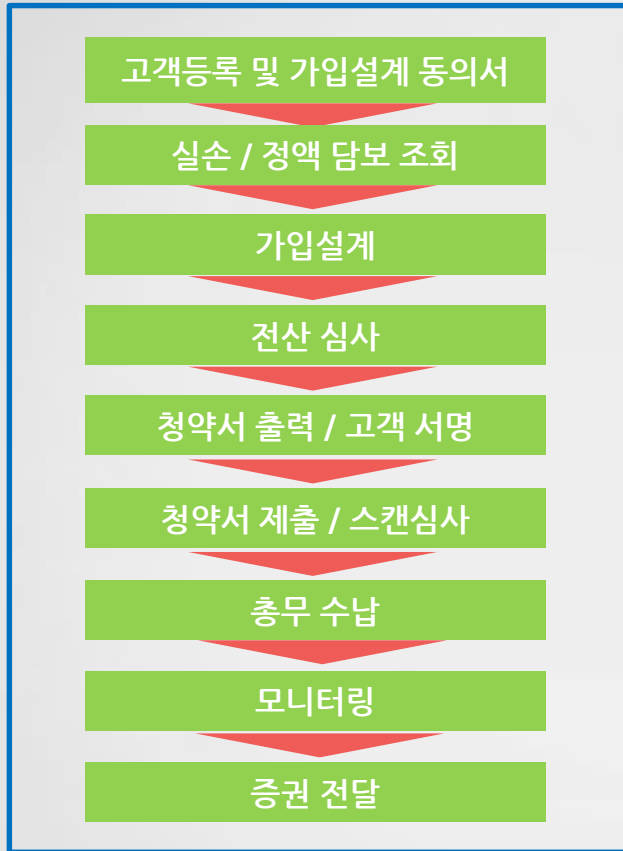
청약 프로세스 필수 체크 Q&A



## 기대 효과

- ✓ 생명보험 청약접수 방법에 대하여 숙지하고, 업무프로세스를 이해한다.
  - ✓ 손해보험 청약접수 방법에 대하여 숙지하고,  
업무프로세스를 이해한다.
  - ✓ 헛갈리기 쉬운 업무프로세스를 익혀, 입사초기  
청약관련 업무 시행착오를 줄일 수 있다.
- 

## ➤ 손해보험 청약 프로세스

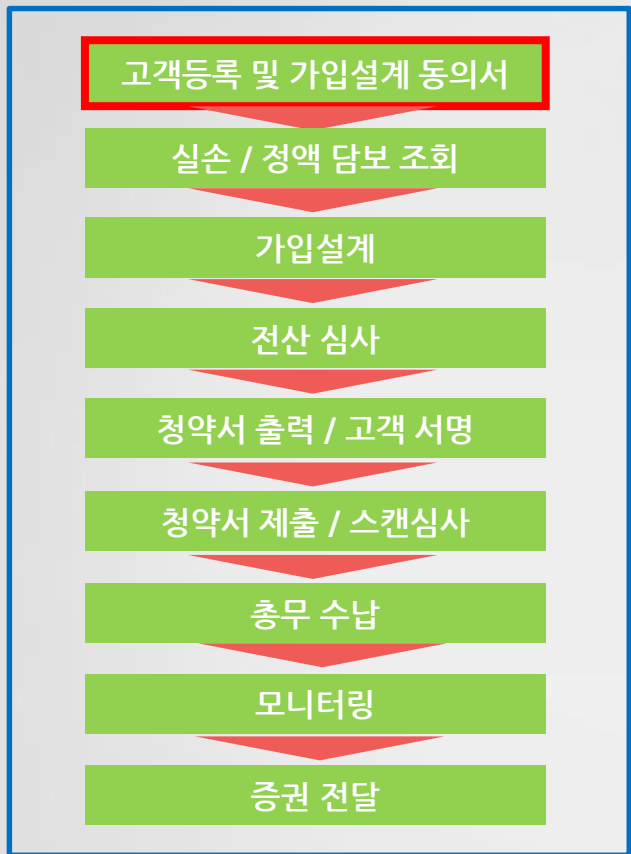


✓ 담당 총무 000

Tel) 02.xxxx.xxxx

Fax) 02.xxxx.xxxx

## ➤ 손해보험 청약 프로세스



\* 담당 총무 000 T) 02.xxxx.xxxx F) 02.xxxx.xxxx

### 고객등록 및 가입설계동의서

#### 1. SMS를 통한 고객등록 동의

- 인증번호 전송

#### 2. 서면(동의서)를 통한

#### 고객등록 동의

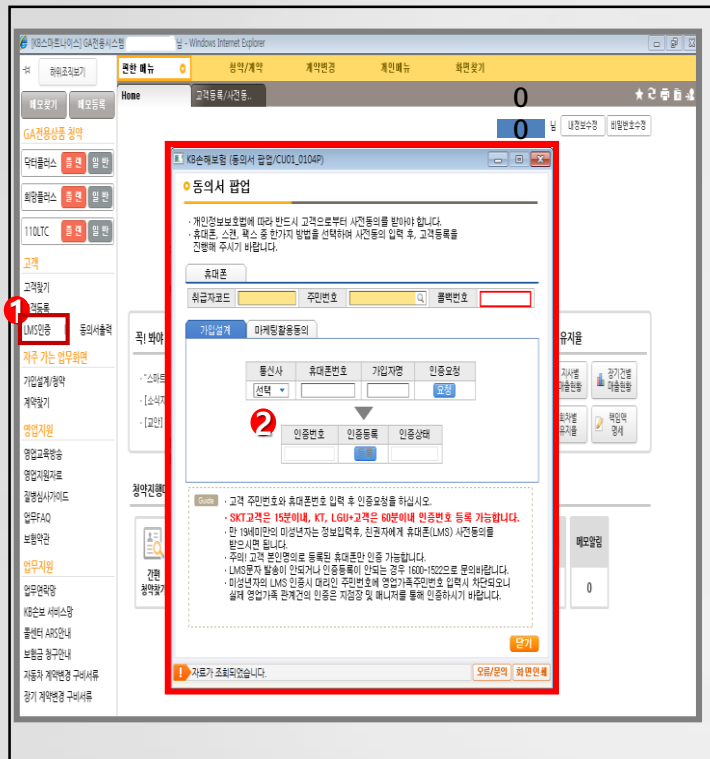
- 보험사에 동의서 팩스발송

(자동승인) or

GA대리점 통한 서면 스캔동의

# 손해보험 청약 프로세스

## 1. SMS를 통한 고객등록 동의 - 인증번호 전송(예시, KB손해)



사전 동의서 입력 - 휴대폰 (LMS)

[1] LMS인증 → '휴대폰' 탭 선택

[2] 주민번호 및 휴대폰번호 입력 → '인증요청' 클릭

\* 콜백 번호는 취급자 휴대폰 번호이며,  
수정 가능함

\* 주의 :고객 본인명의 휴대폰만 사전동의 가능

[3] 사전동의 문자 발송 → 고객 통화 후 인증번호 확인

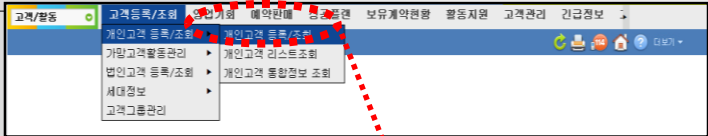
[4] 인증번호 입력 → '인증등록' 클릭

→ '인증처리가 완료되었습니다' → 확인

→ 휴대폰(LMS) 사전동의 완료

# 손해보험 청약 프로세스

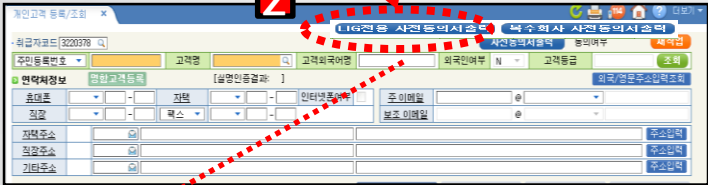
## 2. 서면(동의서)를 통한 고객등록 동의(예시, KB손해)



사전 동의서 입력 출력

[1] 화면

고객/활동 > 고객등록/조회 >  
개인고객 등록/조회



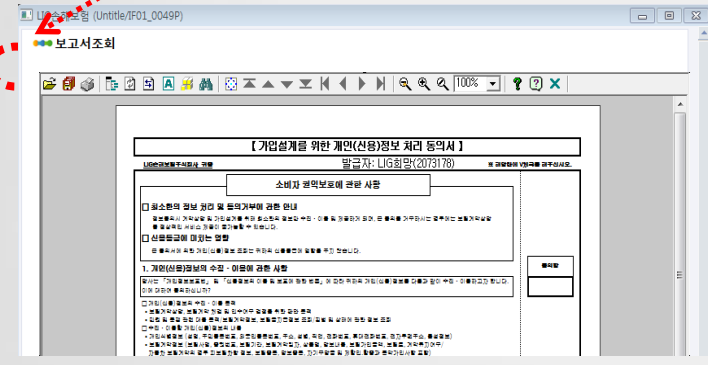
[2] 'KB전용 사전동의서출력'

버튼 클릭

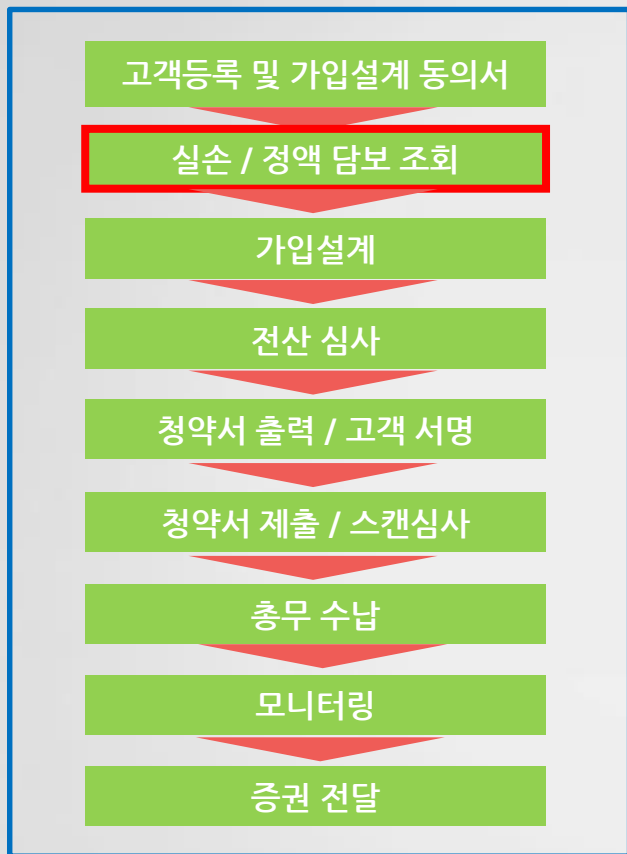
3

[3] 'KB 전용 사전동의서'출력 클릭

\* 신규/기등록고객 여부 상관없이  
빈 양식 출력됨



## ➤ 손해보험 청약 프로세스



\* 담당 총무 000 T) 02.xxxx.xxxx F) 02.xxxx.xxxx

✓ 실손/정액 담보 조회

1. 전산을 통해 고객정보입력 후실손  
담보/정액담보 조회

2. 조회를 통해 타사가입여부 확인  
및 중복가입 제한



# 손해보험 청약 프로세스

## 1. 전산을 통해 고객정보입력 후 실손담보/정액담보 조회

12-04 09:03 | 로그인 | 비밀번호 변경 | 전화번호 | 도움말

메뉴선택 > 고객관리 | 영업기획 | 활동관리 | 컨설팅 | 가입설계 | 계약관리 | 소득/실적관리 | 활동지원 | 보상관리 | 정보

계약상세조회 x 계약조회 x 계약상세조회 x 영업가족별실적현황 x 장기보험 가입설계 x 장기가입설계 x 실손,정액담보조회 x

### 실손담보조회

피보험자번호  피보험자명  취급자 509K

조회기준일자 20 4 회

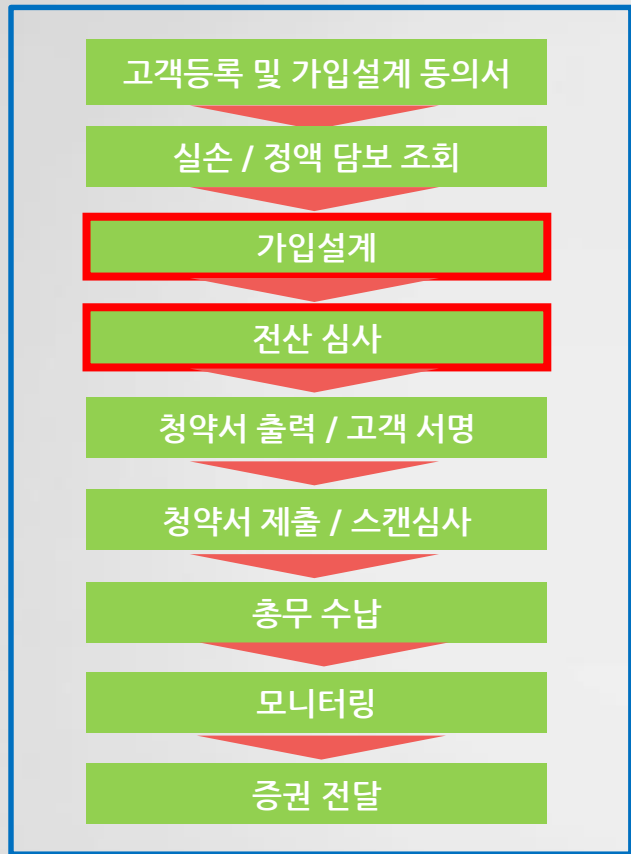
#### 실손담보사건조회

순번	회사명	보험기간	담보명	가입금액(단위:천원)	계약상태
----	-----	------	-----	-------------	------

**주민번호&사용인코드 입력후 검색**  
**(내역 조회/출력은 동의서 스캔 및 모바일 동의 된 건에 한해서 출력 가능)**

출력 | 이미지

## ➤ 손해보험 청약 프로세스



\* 담당 총무 000 T) 02.xxxx.xxxx F) 02.xxxx.xxxx

✓ 가입설계 / 심사

### 1. 가입설계

- 다수 담보간의 연계 지침 확인  
(스코어링 확인)

### 2. 전산심사

- 보험사 심사담당자가 전산에 입력된 내용을 토대로 심사진행(담보 연계검토 및 병력 및 서류심사)
- 심사승인 후 청약서 출력가능

## ➤ 손해보험 청약 프로세스

고객등록 및 가입설계 동의서

실손 / 정액 담보 조회

가입설계

전산 심사

청약서 출력 / 고객 서명

청약서 제출 / 스캔심사

총무 수납

모니터링

증권 전달

\* 담당 총무 000 T) 02.xxxx.xxxx F) 02.xxxx.xxxx

✓ 청약서 출력/고객서명

- 청약서 작성시 꼭 체크하는 부분

1. 업종/직장명/구체적 업무
2. 키/몸무게
3. 보험사 전산에 입력한

내용과 동일하게 알릴사항 기재

✓ 전자서명

- 보험사 홈페이지 전자서명 및  
모바일(휴대폰) 서명







# 손해보험 청약 프로세스

## ✓ 청약서 작성방법 샘플\_보험상품 비교설명확인서

### 1) 대리점 자체 양식

[대리점보관용]  
**보험상품 비교, 설명 확인서**

1. 보험가입 내용

계약자	생년월일
보험회사	보험종류
증권번호	년월일

※ 보험계약번호 : \_\_\_\_\_

2. 비교설명 중인 보험회사 및 보험상품 목록 (3개이상의 통종, 유사 상품)

구분	보험회사	보험상품명
※1		
※2		
※3		

3. 보험상품 비교설명 관련 사항

확인 사항

본인은 상기 보험상품에 정하여면서 3가지 이상의 통종 또는 유사 상품에 대하여 \_\_\_\_\_ 대리점 소속 보험종사자로부터 ①보험금 및 지급사유, ②보험기간, ③보험료, ④보험금을 지급하지 아니하는 사유, ⑤해지환급금에 관한 사항, ⑥재계약에 관한 사항, ⑦해당 보험상품의 차별화된 특징 등에 대하여 비교·설명을 받았습니디.

20 \_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일

구분	성명	서명날인	구분	성명	서명날인
계약자			친권자(부)		
			친권자(모)		

※ 계약자가 자필로 서명해 주시고 미성년자인 경우 친권자가 자필서명하시기 바랍니다.

확인자 소속	***사	일	계	서	서명인
--------	------	---	---	---	-----

\*\*\*의 별칭(이름)을 명하여 주시기 바랍니다.

### 2) 보험회사 출력 양식(예시, 현대해상)

**보험상품 비교설명 확인서**

1. 보험가입 내용

계약자	종교	생년월일
보험회사	현대해상화재보험	보험상품

무배당간접유고관리환급보험(경신형)(H1807)종

2. 비교설명들은 보험회사 및 보험상품(3개이상의 통종, 유사 상품) 목록

구분	보험회사	보험상품명
1	현대해상화재보험	무배당간접유고관리환급보험(경신형)(H1807)종
2		
3		
4		

3. 보험상품 비교설명 관련 사항

구분	확인내용
1	본인은 상기 보험상품에 정하여면서 3가지 이상의 통종 또는 유사 상품에 대하여 _____ 대리점 소속 보험종사자로부터 ①보험금 및 지급사유, ②보험기간, ③보험료, ④보험금을 지급하지 아니하는 사유, ⑤해지환급금에 관한 사항, ⑥재계약에 관한 사항, ⑦해당 보험상품의 차별화된 특징 등에 대하여 비교·설명을 받았습니디.
2	대리점 직원(간, 비교설명영의 의도에 맞지 않는 내용 사용 불가)

\_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일

계약자 (서명)

친권자1 (서명)

친권자2 (서명)

※ 계약자가 자필로 서명해 주시고 미성년자인 경우 친권자가 자필서명하시기 바랍니다.

확인자 소속	설계사	서명인
--------	-----	-----

# 손해보험 청약 프로세스

## ✓ 청약서 작성방법 \_전자서명

### 1) 보험사 홈페이지 전자서명(예시, 현대해상)

The screenshot shows the Modern Accident Insurance System interface. The main content area displays a table of insurance policies. At the bottom, a navigation bar contains several buttons, with '전자서명요청' (Request for Electronic Signature) highlighted by a red box.

상호명	설계번호	계약자	피보험자	보험기간	설계전형상태	실적인정률	보험료	스캔여부	전자서명
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510428	문무순	문무순	20111208~20441208	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	14,050		
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510423	장경림	장경림	20111208~20441208	단순설계		20,000		
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510417	장경림	장경림	20111208~20441208	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	20,000		
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510402	장경림	장경림	20111208~20231206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	43,790		
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510404	장경림	장경림	20111208~20441206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	1,000,000	완료	완료
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510402	장경림	장경림	20111208~20441206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	500,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510409	장경림	장경림	20111208~20441206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	100,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510406	장경림	장경림	20111208~20441206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	10,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510405	장경림	장경림	20111208~20441206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	5,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510409	장경림	장경림	20111208~20441206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	5,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510429	장경림	장경림	20111208~20441206	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	2,500,000	완료	완료
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510393	안과규	안과규	20111205~20441205	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	10,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510392	안과규	안과규	20111205~20441205	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	10,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510391	안과규	안과규	20111205~20441205	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	10,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510390	안과규	안과규	20111205~20441205	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	10,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510389	안과규	안과규	20111205~20441205	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	1,000,000	미완료	전달중
무해당하(라이프초이스운전자보)	L011 1510388	안과규	안과규	20111205~20441205	가입설계 자동인수	실적 100% 인정	900,000	미완료	전달중

✓ (계약담당자) 가입설계 후  
[장기>설계명세조회] 화면에서  
설계 건을 선택하여  
**전자서명요청** 클릭!

✓ 전자서명 요청 가능 조건  
: 계약자, 피보험자, 예금주가  
동일인 인 경우



# 손해보험 청약 프로세스

## ✓ 청약서 작성방법 \_전자서명

### 1) 보험사 홈페이지 전자서명(예시, 현대해상)

사이버창구

보험상품 | 대출상품 | 핀드상품 | 보상서비스 | 고객센터

계약조회 | 계약변경 | 납입/환급 | 대출창구 | 핀드창구 | 보상창구 | 증명서발급창구

고객서비스

고객상담인사서비스 | 고객감동서비스 | 16 커뮤너리 | 이벤트

혹은 홈페이지 메인화면에서 바로 들어갈 수 있음.

보험사기회피안내

✓ (고객) 계약담당자가 전자서명 요청 후 고객에게 알리면, 홈페이지 [사이버창구] > [인터넷자필서명] 화면에 접속!

✓ 고객 본인 [공인인증서] 필요!!

# 손해보험 청약 프로세스

## ✓ 청약서 작성방법 \_전자서명

### 2) 모바일 전자서명(예시, KB손해)

1. [휴대폰 전자서명] 선택
  2. 고객의 휴대폰 번호 확인
  3. [발송/출력] 버튼 클릭
- ☞ LMS문자 OR 카카오톡 알림톡 발송

The screenshot shows a web application window titled "(장기)서식출력및발송 - CT05\_0060M.xfdl". The interface is divided into several sections:

- 출력/발송 가능서식 (상품설명서 미출력):** A table listing various document types. The row for "휴대폰전자서명" (Mobile Electronic Signature) is highlighted with a red box, and its selection checkbox is checked.
- 발송방법 (Sending Method):** A sub-section with tabs for "출력", "E-Mail", "FAX", and "모바일" (Mobile). Under "모바일", the "휴대폰" (Mobile Phone) option is selected, and the phone number "010 - 1234 - 1234" is entered in a red-bordered field.
- 수신자명 (Recipient Name):** A dropdown menu.
- 전화번호 (Phone Number):** A field containing "010 - 1234 - 1234".
- E-mail:** A field for email address.
- 주소 (Address):** A field for address.
- 수신동의 (Consent):** Checkboxes for "FAX", "E-mail", "SMS", "DM", and "E-안내문".
- 발신자 사항 (Sender Information):** Fields for "직장" (Company) and "전화번호" (Phone Number).

A red callout box points to the "휴대폰전자서명" row in the table, containing the text: "청약서 출력=휴대폰 전자서명 발송 청약서 출력이 가능한 상태에서만 전자서명 발송이 가능합니다." (Insurance application output = mobile electronic signature sending. Issuance of electronic signature is possible only when the insurance application can be output.)

A "KB - 알림" (KB - Notification) dialog box is open, displaying the message: "모바일 발송 처리가 완료 되었습니다." (Mobile sending process is complete.) with a "확인" (Confirm) button.

At the bottom of the main window, there is a "발송/출력" (Send/Output) button highlighted with a red box, and a "발송으로미리보기" (Preview with Send) button.

At the bottom left, there is a status bar with the text: "※제본기능 선택 :  책갈피 제외  제본선 제외" and "발송이력조회" (Send History Search) button.

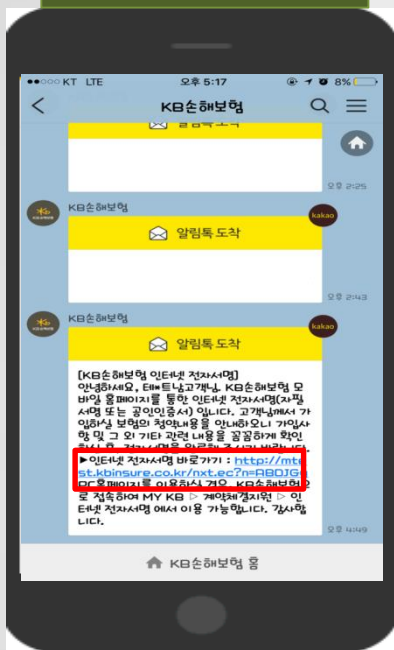
At the bottom right, there is a status bar with the text: "정상적으로 조회되었습니다." (Successfully searched) and "[MCT0001] 오류/문의" (Error/Inquiry) button.

# 손해보험 청약 프로세스

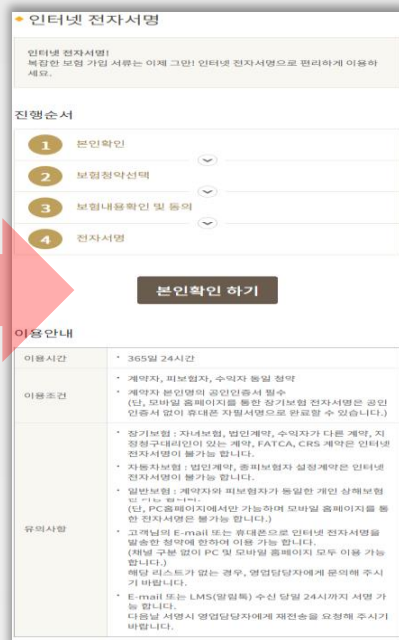
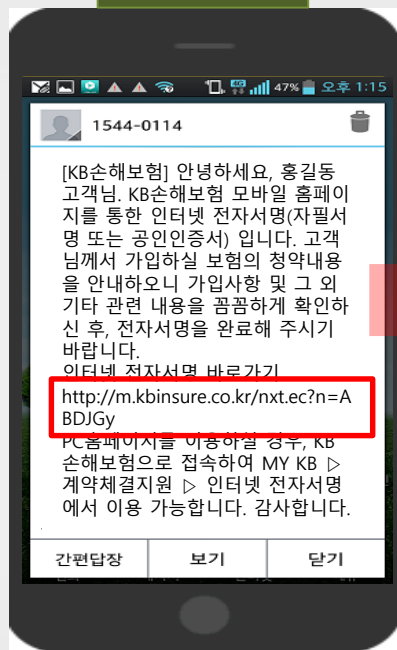
## ✓ 청약서 작성방법 \_전자서명

### 2) 모바일 전자서명(예시, KB손해)

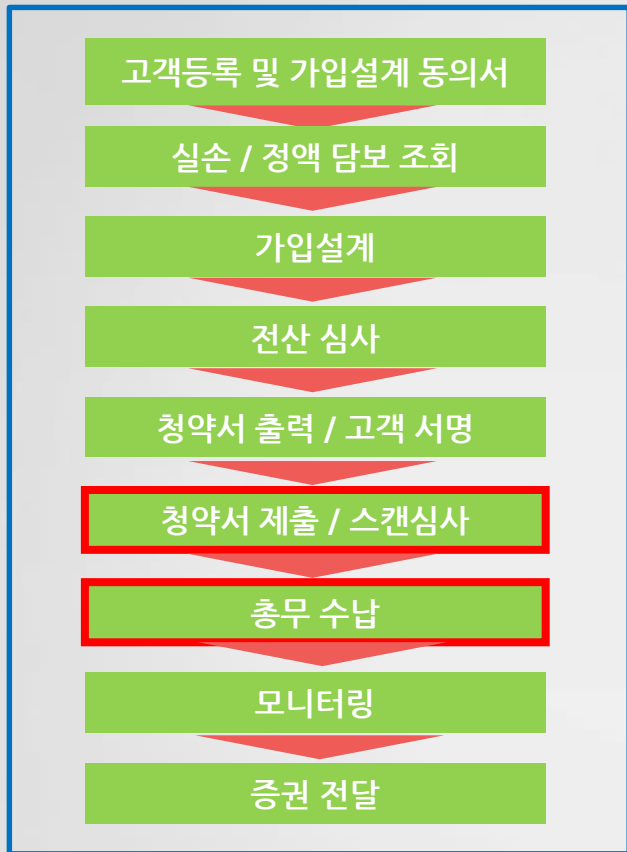
카카오 알림톡 수신예시



LMS 수신예시



## ➤ 손해보험 청약 프로세스



\* 담당 총무 000 T) 02.xxxx.xxxx F) 02.xxxx.xxxx

✓ 청약서 스캔심사/수납

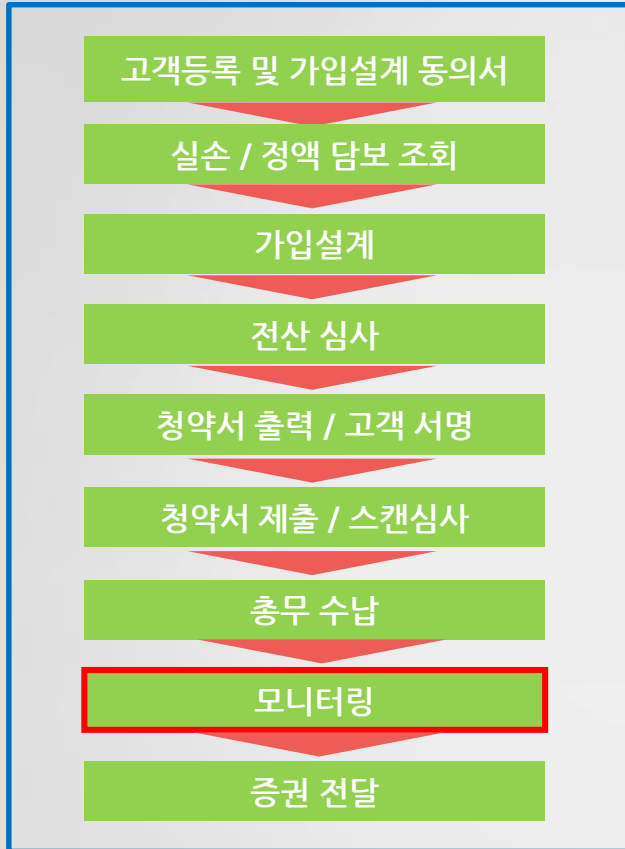
1. 청약서 스캔심사

- 전산심사와 출력된 청약서 간의 재검토 심사

2. 수납

- 스캔심사가 완료된 건에 한하여 보험료 출금가능
- FP가 직접 보험료 출금업무 가능
- 청약지원실 보험료 출금수납업무 진행

## ➤ 손해보험 청약 프로세스



\* 담당 총무 000 T) 02.xxxx.xxxx F) 02.xxxx.xxxx

✓ 모니터링(해피콜)

1. 보험계약에 대해 고객에게 안내

2. 모니터링 진행에 대해 문제 발생시

보험사 전산에서 확인가능

(ex. 로그인시 팝업으로 확인)

3. 모바일 모니터링

# 손해보험 청약 프로세스

## 2. 모니터링 진행에 대해 문제 발생시 보험사 전산에서 확인 예시(예시, 메리츠화재)

The screenshot shows a web portal interface with a navigation menu at the top. The menu items are: 계약관리, 소득/실적관리, 활동지원, 보상관리, and 정. A search bar contains '메뉴검색'. A dropdown menu is open under '계약관리', listing: 장기, 자동차, 화재특종, 해상항공, 입출금, and 완전판매. The '완전판매' dropdown is further expanded, listing: 완전판매 모니터링 건별현황, 완전판매 모니터링 집계현황, 불완전판매율 누계현황, 신계약입력불가대상, 부실계약후속처리현황, 모니터링 별건 건별현황, and 불완전판매 건별 현황조회. A red box highlights these options. Below the menu, there are notices about personal information protection and a list of services including DM 발송, 활동 계획/결과, 소득 예측/조회, 가입설계 모바일동의, 실손/정액 담보조회, 고객동의 이력, and 완전판매, 보험정보망, and 소통in.

# 손해보험 청약 프로세스

## ✓ 모니터링(해피콜) 스크립트(예시,현대해상)

1.인사말	안녕하십니까? 현대해상 고객만족센터 0 00입니다. 0 00고객님 되십니까?  (지난) 0월 0일 저희 현대해상에 000보험을 가입해 주셔서 진심으로 감사합니다. 가입하실 때 정확하게 체결하셨는지 안내 해 드리려고 전화드렸습니다. 잠시 통화 가능하신지요?
2.녹음안내 및 본인인증	안내해 드리기애 앞서, 지금부터 진행하는 내용은 계약자 보호를 위한 부분으로 녹음이 되며, 계약자 분이 아니면서 답변하시거나, 사실과 다르게 답변하는 경우에는 계약자분이 피해를 볼수도 있으므로 참고해 주시기 바랍니다. 먼저 본인확인을 위해 주소를 확인 해드리겠습니다. 00구 00동 다음 주소가 어떻게 되시는지요?
3.모집자 확인	현대해상 000 대리점 <b>소속의</b> 000플래너를 통해 보험을 가입하셨는데요. 맞으십니까?
4.자필서명	(계약자) 000고객님과 피보험자이신 000님께서 청약서와 상품설명서에 <b>직접 기재하고, 서명</b> 하셨습니까?
5.서류전달 여부	계약자용 청약서와 약관, 상품설명서는 받으셨습니까? (행다모만 CD약관 가능)
보 장 성	6. 상품설명 ① 담당 플래너로부터 상품의 중요내용에 대해 설명을 들으셨습니까? 7. 실손의료비 ② 보험가입 하실때 다른 실손의료보험이 있는지 조회하는 <b>동의서에 피보험자가 직접 서명 또는 휴대 폰 인증을</b> 하시고, 조회 결과도 안내를 받으셨는지요? 1)조회 동의 / 결과 안내 ③ 실손의료보험은 다수의 보험을 가입하시더라도 각각의 보험에서 비례보상 한다는 설명을 들으셨는지요? 2)비례보상
8.마무리	향후 불편하시거나 궁금하신점 있으시면 담당자나 고객센터로 언제든지 연락주시기 바랍니다. 바쁘신데 소중한 시간내주셔서 감사합니다. 오늘도 행복한 하루 보내세요.

# 손해보험 청약 프로세스

## 3. 모바일 모니터링(예시, 메리츠화재)

○ 계약기본사항

상품명	
가계약번호	
계약자	
피보험자	
보험기간	~
보험료	0원

서명란 서명조기화

전송

1. 서명 및 전송완료

MERITZ 메리츠화재

01 STEP 01 모니터링 실시 > 02

(무) 메리츠 운전자보험 M-Drive1804      운항수/14  
가계약번호 : 30604027      계약자/성      피보험자

○ 모니터링 확인

Q 보험계약 가입설계 및 계약체결을 위한 개인정보 수집, 이용, 조회, 제공에 동의하십니까?  
※ 상품소개 등 마케팅 등의 아님. 보험계약 체결을 위한 개인정보 동의

예     아니요

Q 개인신용정보를 보험모집인에게 합법적으로 제공하십니까?

예     아니요

Q 보험 증권은 일반우편으로 발송되어 약 2주간의 시간이 소요되며 그 후에도 받지 못하셨다면 해당 영업점이나 고객센터(1566-7711)로 문의하십시오.

예     아니요

모니터링 완료

2. 완전판매모니터링시행

### 3. 완전판매모니터링 완료



1. 자필서명 후
  2. 완전판매모니터링 바로 시행
  3. 계약사항 설문 체크(완판)
  4. 모니터링완료
  5. 증권번호 생성 후
- 완전판매모니터링 결과  
확인 가능 (완전판매모니터링건별현황)**

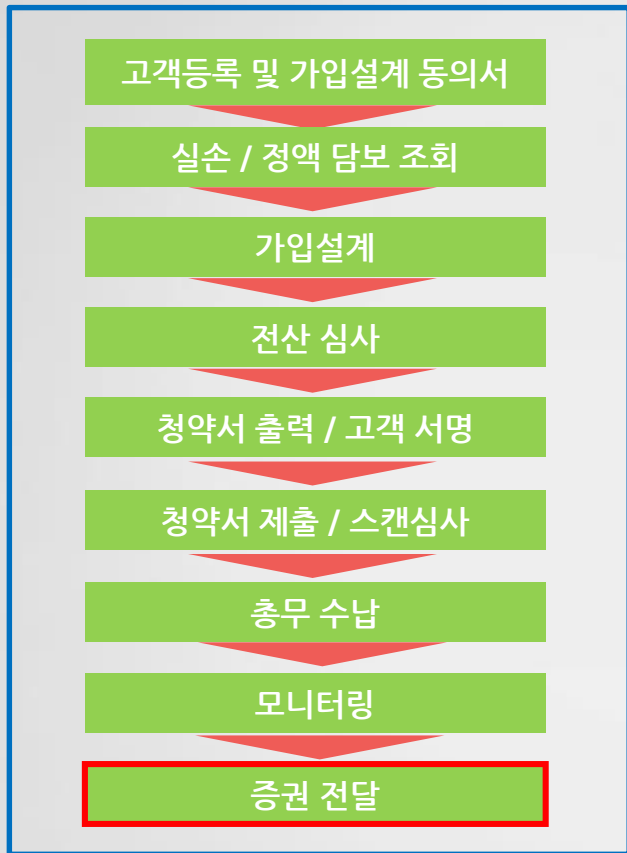
✓ 신계약 입력(수납완료) 후 즉시  
완전판매모니터링 알림톡/LMS 발송

✓ 모바일 불가대상은 전화 모니터링만  
가능

- 불가대상 : 저축성보험,  
TM갱신형 실손의료비담보 가입계약,  
65세이상 고령자 계약,  
미성년자 계약,  
알뜰폰 인터넷 미신청 고객



## ➤ 손해보험 청약 프로세스



\* 담당 총무 000 T) 02.xxxx.xxxx F) 02.xxxx.xxxx

✓ 증권 전달

1. 수납 완료된 계약의 증권은 고객에게 우편 발송(보험사 본사발송)

2. FP 직접 발행가능 / 고객에게 직접 전달