

설명의무 VOC 사례

VOC 내용



< 4세대 실손보험 보험료 할인·할증 관련 설명 미흡 >

- ① 병원에 가지 않으면 실손보험료가 할인된다고 들었습니다. 실손보험 가입 후 6개월이 지나는 동안 병원에 간 적이 없는데 왜 보험료가 그대로죠?
- ② 작년에 갱신안내장을 받을 때는 보험료 할인이 안되었는데 올해 받은 실손보험 갱신안내장에는 할인이 적용되어 있네요. 최근 1년 반 동안 병원치료를 받은 적이 없었는데 작년에는 왜 할인이 안되었던 건가요?

무엇이 잘못된 걸까요?

보험료에 관한 사항, 갱신에 관한 사항은 가입 권유 및 계약 체결 시 반드시 설명해야 하는 중요한 내용입니다. 위 사례는 4세대 실손의료비보험의 갱신 시 보험료가 할인/할증되는 기준에 대하여 설명이 제대로 되지 않은 것입니다.

이렇게 해보세요!

보험료는 고객이 민감하게 생각하는 부분이니 보험료가 얼마이고, 어떻게 변동되는지, 갱신 여부 및 갱신 시 어떻게 달라지는지 등을 더욱 명확하고 자세하게 설명해 주세요!
 ※ 4세대 실손 할인·할증 기준은 아래 내용 참고

- ☑️ 할인·할증은 갱신일에 적용 (보험기간 1년 중 임의시점에 반영되는 것이 아님)
- ☑️ 4세대 실손보험('21.7월~)은 **직전 2년** 무사고시 다음 1년간 보험료의 10%를 할인 (전환계약의 경우 전환 전 계약의 무사고기간도 인정)
- ☑️ 비급여 특약은 **직전 1년간** 비급여 보험금 지급액에 따라 보험료 할인/할증 적용 (비급여 특약 보험료에 대해서만 적용, 매년 리셋)
- ☑️ 무사고 할인(10%)과 비급여 보험료 차등제에 따른 할인은 중복 적용받을 수 있음

비급여 의료이용량에 따른 보험료 할인 할증 구간

구분	1단계(할인)	2단계(유지)	3단계(할증)	4단계(할증)	5단계(할증)
직전 1년간 비급여 보험금 지급액	0원	0원 초과 100만 미만	100만 이상 150만 미만	150만 이상 300만 미만	300만 이상
할인·할증률	할인	-	+100%	+200%	+300%

※ 상기 내용 외 할인 조건, 적용 비대상, 무사고 판정 기간 등 세부사항은 사업방법서 별지 참고

2023.07 삼성화재

상반기 인보험 기네스 달성

판매 1위 플랜 및 핵심 포인트 정리

특별부록

애매한 그것! 딱 정리해드립니다 애매모호 모음집

감사한 마음을 가득 담아 출시!

더블업 마이라이프

감사합니다!
 팀장님

조승래 지점장님. 교육이 제일 재미어요. 자주 자주 와서 교육해주세요. 조승래 지점장님 짱!! 삼성화재 화이팅!!!

언제나 기쁨 이대로 좋은 날이어야 합니다. 하나뿐인 소중한 당신을 위하여!!

6월 소식지 응원 한마디 이벤트

<당선작 공개> 전국 약 만 명의 팀장님들의 메시지 중에, 어렵게 엄선했습니다!

재치에 깜짝 부문

비밀 노출상

백종숙 지점장님은 더 환하게 삼성화재를 알리고자 쌍커피 수술도 감행하셨습니다! 멋쟁이 지점장님 짱!

노력이 가상해상

두바이 가고 싶어서 낮에는 삼성화재 판매하고 밤에는 아랍어 배웁니다

생산물 배상

오연정 지점장님이 주신 간식이 너무 맛있어서 기절했어요 생산물 배상책임 보험에서 보상해주세요~


마음이 변화무상

삼성화재 최고의 회사예요! 하지만 경품 안주면 KB 할 거예요 아니예요 그래도 삼성 꼭 할게요 그치만 안주면 메리츠 할 거예요 삼성화재 사랑해요

삼행시상

조 : 조승래 지점장님!
승 : 승진이 얼마 남지 않았어요!
래 : 래고래고! Let's go

이재용 회장님 호출상

보험은 삼성!
가전은 엘지! 

알쏭달쏭 부문

이름 공개하면 큰일나상

삼성화재 지점장이 너무 좋아요 우리 대표님 내쫓고 우리 지사 대표하세요*

뭔가 이상해?!상

열심히 손으로 뛰는 ??
이현구 지점장님 파이팅!

제주 삼다수상

무신거엔 고람신디
몰르쿠게?
삼성화재 소랑햄수다

연구대상

? ? 갤럭시23 너무 좋아요!

암표상

힐링페스타
너무 가고 싶은데 흑시
티켓 판매하실 생각 없나요?

솔직해서 주는상

정호진 지점장님 더운데 고생이 많으십니다. 차츰 삼성화재 상품도 좋아져서 힘이 나네요. 교육매니저가 시켜서 보내요ㅋ

마음이 든든 부문

과실 치상

새로 오신 이기홍 지점장님이 너무 잘생겨서 마음에 상처를 입었어요 책임지세요!

신춘 문예상

한방울의 땀방울이 스며들어 하루를 채우듯, 하루를 채웠던 땀방울이 마중물이 되어 바다로 향하듯, 꿈을 이뤄가는 정순혁 지점장님을 응원합니다

최고의 장모상

이정우 지점장
우리 딸이랑 결혼합시다
딸은 착하고 나는 돈이 많아요

이시대 최고의 의사상

팀장님을 위한 땀방울로 하루를 채워나가는 이규한 지점장님을 위해 청약과 계약을 처방해드리겠습니다

보내주신 수 많은 메시지에 다시 한번 감사의 마음을 전합니다. 팀장님 곁에 더 가까이 다가가는 삼성화재가 되겠습니다.

- 소식지 제작팀 일동 -



기네스 달성 상품 포인트 대공개

판매 팀장님 7배 급증한 바로 그 상품!

1 자녀보험 마이슈퍼스타

* 22.1월 -> 23.5월 기준

업계유일 무해지 복층설계	완벽한 납입면제	체증형으로 커지는 보험
------------------------------	---------------------	-------------------------

매출이 2배로 Jump-Up 종합형 플랜!

2 건강보험 마이헬스파트너

* 22.1월 -> 23.5월 기준

무해지 환급률 업계 최고	빠짐없는 납입면제	성인보험도 체증 가능
--------------------------	----------------------	------------------------

업계 최저 보험료

3 간편보험 새로고침(315~355)

연만기 무해지 최저수준 보험료	업계유일 전이암 및 특정암 진단비 1천만원
-----------------------------	--

업계 유일 여성전용 출시

4 운전자보험 레디 For 레이디

라이딩맘 주목! 자녀 자부상 집중 보강	여성 맞춤형 담보 여성 특화 부가서비스
--------------------------------------	----------------------------------

급여 치료비, 산정특례 완벽 준비

5 신상품 더블업 마이라이프 전격 출시

급여치료비 최초 2천만원 매년 1천만원	면책상병 없이 All-Risk보장	추후 급여화되는 모든 수술, 약제 보장가능
--------------------------------------	-------------------------------	--

업계 가동설계사 7배 급증의 이슈상품

★마이슈퍼스타★

1 보장이 계속 커진다, 업계 최다 체증형 담보 탑재

상품	구분	5년마다 10%씩 체증	60세 시점 2배 체증
마이슈퍼스타 (태아~30세)	진단	암/유사암/뇌혈관/허혈성 심장 진단비	암/뇌혈관/허혈성 심장 진단비
	수술	질병/상해 수술비	질병/상해 수술비
	일당	질병/상해 간병인 사용일당 질병/상해 입원일당	- -

2 완벽한 납입면제

구분	삼성화재	A사	B사	C사	D사
전담보 납면 여부	○	× 일부 담보 납면 제외			
납면이후 갹신 시	○ 계속납면	× 갹신 후 재납입			

30세 미만 산정특례 1위, 희귀난치성 질환까지 납입면제 가능!

3 복층설계로 자녀 보장은 튼튼하게

구분	삼성화재	A사	B사	C사	D사
동일 담보 만기 차등 설계	○	×			

시기별 보장 차등으로 튼튼하고 저렴하게!

보험료는 낮추고 보장은 유지하는
핵심 비법은 **우측 페이지** 참고!

* 본 자료는 판매자 교육용으로 온라인 매체(SNS 등) 게재 포함, 고객 설명, 광고 자료로 활용 행위는 법으로 금지됩니다.

고객 만족도를 높이는 마이★슈퍼스타 설계팁 공개

수술비 고수의 설계 Tip!

60세부터 대장용종 제거만 해도 100만?!

체증형 수술비를 가입하시면 60세 시점 보장금액이 모두 2배로!

담보명	가입금액	납입/보험 기간	보험료
(체증형, 60세 2배) 상해 수술비	100만원	20년납 90세만기	5,460원
(체증형, 60세 2배) 질병 수술비(백내장, 대장용종 포함)	50만원	20년납 90세만기	7,665원
(체증형, 60세 2배) 질병 수술비(백내장, 대장용종 미포함)	50만원	20년납 90세만기	6,115원
			총 19,240원

체증형이라 비싸다?

No! 한달 커피값 (3천원)이면 체증형 담보 가능!

담보명	보험료
상해 수술비	20년납 100세만기 일반형 16,175원
질병 수술비(백내장, 대장용종포함) 질병 수술비(백내장, 대장용종 미포함)	20년납 90세만기 체증형 19,240원

* 10세 남자 기준

!!!
커피한잔!
3,065원 차이
보험료는 3,065원 추가로 60세 부터 보장을 2배로 Up

진단비 고수의 설계 Tip!

진단비 설계는 복층구조로

일반적인 진단비 설계는 만기 시점까지 동일 금액!

담보명	가입금액	납입/보험 기간	보험료
암 진단비	5천만원	20년납 100세만기	26,150원
담보명	가입금액	납입/보험 기간	보험료
암 진단비	3천만원	20년납 100세만기	15,690원
암 진단비(80세 만기)	2천만원	20년납 100세만기	7,840원
			총 23,530원

복층 설계시 보험료 10% down
~80세 암 진단비 5천만원
80세 이후 암 진단비 3천만원

월납보험료 2,620원 절감 10%↓

* 본 자료는 판매자 교육용으로 온라인 매체(SNS 등) 게재 포함, 고객 설명, 광고 자료로 활용 행위는 법으로 금지됩니다.

매출 2배 Jump-Up 종합형도 삼성화재

마이헬스파트너

1 완납이후 무해지 환급률 업계 최고

구분	삼성화재	A사	B사	C사	D사
무해지 완납 후 환급률	일반형과 동일	일반형의 50% 수준			

2 빠짐없는 납입면제

구분	세만기 마이헬스파트너	연만기 천만안심
전담보 갱신여부	○	○
갱신 이후 납면여부	○ 계속 납면	○ 납입면제 확장형 선택시

3 성인보험도 5년마다 10%씩 체증 가능!

납면이 되어도, 보상을 받아도 만기까지 계속 커집니다.

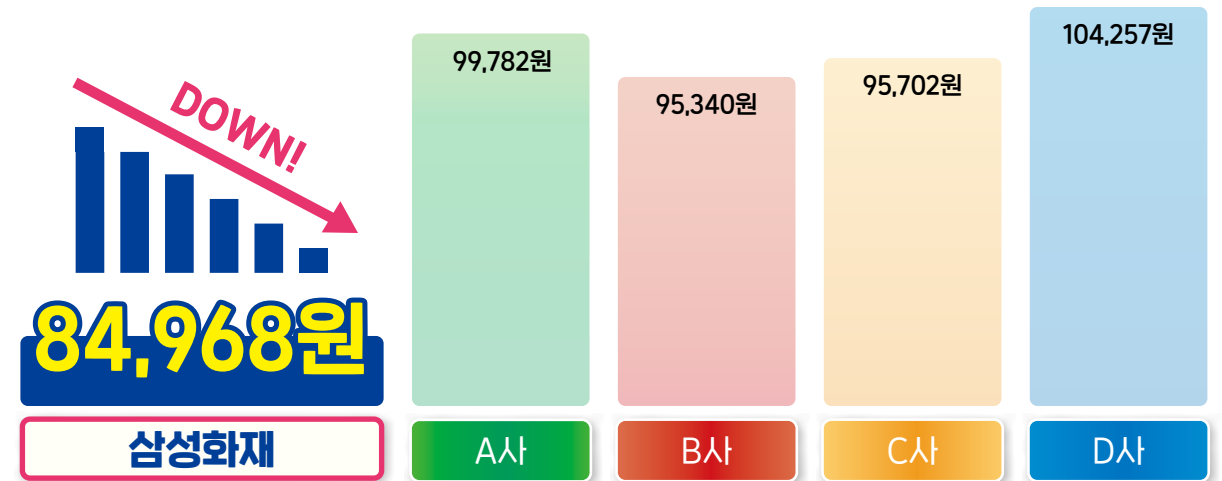


간편보험 업계 최저가 도전

간편보험 필수Tip 대방출

새로고침 315~355

1 보험료 앞자리가 다른 간편보험!



업계 간편보험 335 연만기 일반형 / 삼성화재 새로고침 335 연만기 무해지 일반형
50세 남성, 암 5천만원, 상해사망/유사암/뇌혈/허혈 각 1천만원
상해수술 100만원, 질병수술 20만원, 상해중환자일당 10만원 가입 시

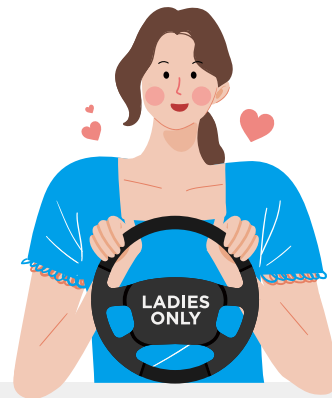
2 업계 유일 전이암 및 특정암 진단비 탑재

구분	상세보장범위	가입금액
전이암	C77~C79 진단 또는 TNM병기 기준	1천만
특정암	C80 진단 (원발부위 미상 전이암) ① C70~C72 (뇌 및 중추신경계) ② C81~C96 (백혈병 및 림프종 등) ③ D47.1, D47.3, D47.4, D47.5 (골수증식 질환 등)	

| 단위: 원 |

업계
No.1

운전자보험의 새로운 시작 여성전용 운전자보험 레디For레이디



여성이라면 **운전자 하나로 다 보장**

운전자	다빈도 생활질병	일상생활
-----	----------	------

<p>HIT! 본인 자부상</p> <p>HIT! 자녀 자부상</p> <p>HIT! 부모운전중 동승자녀 자부상</p> <p>나와 우리아이 자부상은 튼튼하게</p>	<p>대상포진</p> <p>골다공증</p> <p>독감</p> <p>추간판장애</p> <p>등등</p> <p>여성질환 보장은 꼼꼼하게</p>	<p>HIT! 가정제품 고장수리 12대 가전 최대 200만원</p> <p>인터넷 직거래 사기</p> <p>전기통신 금융사기</p> <p>등등</p> <p>생활 속 보장은 알짜담보</p>
---	--	---

여성을 위한 납입면제는 강력하게 운전자보험 납입면제

업계공통	+	추가확대
자부상 1~7급		특정외상성 뇌출혈
교통상해후유 50%		중대화상·부식

여성을 위한 부가서비스도 맘에 쏙 들게 여성 특화 2종 중 택1 추가 제공

* 월납 환산 보험료 3만원 이상시

<p>마음건강 패키지</p> <p>프리미엄 심리검사 · 성격/기질/마음점검 · 30P 진단북 제공</p>	<p>차량건강 패키지</p> <p>소모품 점검 에어컨 필터 교환</p> <p>* 서비스 제공 불가시 3만원 상당 할인권 제공</p>
---	--

NEW

상해질병치료지원금 신상품 출시

작은 병부터 큰 사고까지 전부 보장되는

더블업 마이라이프 (건강형/간편형)

급여		비급여
일부분인부담	전액본인부담	
본인부담금	공단부담금	

연간 급여 항목 본인부담 의료비 보장

본인 급여 부담금 + 전액 본인 부담금
연간 합산 **100만원 초과시** 정액 보험금 지급

표준체형 상해/질병 치료지원금 보장 예시

[단위:원]

연간 본인 부담 급여 의료비 총액	연간 1회 가입금액 (기본계약)	최초1회 가입금액 (기본계약)	보상금액 (누계)
100만 이상	100만	100만	최초 200만/매년 100만
200만 이상	100만	100만	최초 400만/매년 200만
300만 이상	100만	100만	최초 600만/매년 300만
500만 이상	200만	200만	최초 1천만/매년 500만
1천만 이상	500만	500만	최초 2천만/매년 1천만

연간 합산 100만원?

고혈압&고지혈증
1년 약제비 **약 72만**

당뇨
1년 약제비 **약 24만**

물리치료
10회 **약 20만**

연간 100만원
어렵지 않습니다!

자부담 無, 면책/감액기간 無
바로 보장 준비하세요!

* 본 자료는 판매자 교육용으로 온라인 매체(SNS 등) 게재 포함, 고객 설명, 광고 자료로 활용 행위는 법으로 금지됩니다.

왜 이제 나왔니! 진짜 All-Risk 커버

첫째, 연간 급여 치료비 본인 부담 걱정 끝!

향후 급여화 되는
모든 수술, 약제
보장 가능

실손 면책 상병
All 보장

* 정신 및 행동장애,
임신 관련, 선천성 뇌질환 등

정신병원
요양병원만
제외

둘째, 완벽 산정특례 담보 탑재!

산정특례 보장 항목

신규암,
중복암, 재등락암

뇌혈관,
심장질환

중증화상,
중증외상

희귀질환,
치매제외 중증난치

중증치매,
결핵

셋째, 납입 완료 시점 누구나 2배 체증 가능!

* 20년 이상 납입 선택시

나이와
상관없이
누구나 2배!

사망, 후유장애,
진단, 수술, 입원 등
40종 담보 선택 가능

80/90세만기로
가격과 보장
모두 확보

* 본 자료는 판매자 교육용으로 온라인 매체(SNS 등) 게재 포함, 고객 설명, 광고 자료로 활용 행위는 법으로 금지됩니다.

아는 만큼

보입니다

애매모호 모음집



해외에서 홀인원 했을 경우, 홀인원 담보에서 보장이 되나요?



홀인원

18홀 이상 보유하고 있는 "국내" 회원제 및 정규 대중골프장

골프용품손해

골프 시설 구내, 구외의 화재, 도난, 파손 보장 (해외 가능)

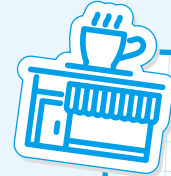
기억해주세요!

홀인원 담보는 **국내 정규 골프장** 골프용품 손해는 **국내, 국외 모두 보장**
* 도난까지 보상

삼성화재로 하세요!

홀인원 500만원 + 두번째 홀인원 500만원
최대 1천만원 홀인원 보장 준비

* 증권당 최대 2백만원



애견카페에서 강아지에게 물렸어요. 카페 주인에게 **어떻게 보상** 받아야 하나요?

손님 강아지라면?

손님의 일상생활 배상책임



영업장 강아지라면?

업장이 가입한 배상책임담보



기억해주세요!

강아지의 관리 주체가 누구냐에 따라, 배상의 주체가 달라집니다.
무조건 가게 주인에게 따지시면 곤란해요.

삼성화재로 하세요!

음식점, 편의점, 애견카페 등등 **사업장을 운영하시는 고객**이라면 **배상책임 보장** 업계 No.1 "슈퍼비즈니스"로 제안!

아는 만큼 **보입니다**

애매모호 모음집

Q 고객님 증권에서 "형사합의지원금"이라는 예전 담보가 있던데 리모델링해도 될까요?

형사합의 지원금?!
2009년 10월 이전 판매된 운전자 비용담보로 종과실로 인한 형사합의 진행시 가입금액 "정액" 보장

장점	단점
실제 합의금액과 무관한 정액보장	중상해 사고 보상 불가
교통사고 처리지원금 가입시 중복 보장	동승자 부상 시 보상 불가

삼성화재로 하세요!

형사합의지원금은 유지!
하지만 중상해 사고나 동승자 부상 사고 등 보장공백을 메우기 위해 **현시점의 교통사고 처리지원금을 추가로 준비!**

Q 2009년 6월 가입한 실손을 가지고 있는데, 이걸 무조건 유지하는게 정답이겠죠?

2009년 표준화 이전 시기 실손 보험
자부담이 없는 실손이라고 불리는 표준화 이전 실손의 경우 입원시 자부담 0원, 통원시 처방조제 포함 자부담 5천원으로 특히 3대 비급여로 분리되어있는 MRI, 도수치료, 주사제까지 입원/통원 의료비에 기본 포함되어 있어 넓은 보장범위와 유리한 자부담이 장점

Q 리모델링 고민이시라면?

장점	단점
가벼운 자부담 3대 비급여 보장 폭넓은 보장범위	보.험.료

결론 **보험료 부담이 없으시고 평소 병원 이용이 잦으시다면 무조건 유지!**
단, 현시점 보험료의 부담과 앞으로 갱신이 되며 보험료가 오르면서 언제까지 유지하실 수 있을지 고민되신다면, **부족한 보장은 미리 준비해두시는 것이 좋습니다.**

Wow 7월! 더 강력해진 삼성화재 New보장분석+ 출시

삼성화재 NEW보장분석+에서는 됩니다!
가입설계 전 5초의 투자로
고객별 승인을 높은 추천상품 자동설계까지 한번에!



표준형·간편형 승인을

표준형 87% (2위)
간편 3.3.5 100% (1위)

담보별 승인조건 안내

상해 입원 간병인 사용일당 ●
질병 입원 간병인 사용일당 ▲

GA포탈 NEW보장분석+ 클릭

팀장님의 소중한 시간을 위해!

삼성화재만의 업그레이드 된 보장분석!!

하나

고객에게 설명이 쉬운 리포트!
컨설팅기능!
* 리모델링 전후 결과반영

둘

보장분석을 반영한 원클릭 자동설계!

셋

팀장님의 고객 맞춤형 테마타겟 제공!
(7월부터)

자동차보험 삼성화재로 안내하시고~ 장자연계시상 꼭 받으세요!

'23.7월 삼성화재 장자 연계 시상

기본조건 완화로 더 많은 분들에게 혜택을 드립니다!

조건 7.1~31일

장기인보험 5만원 ↑ & 자보 200만원 ↑ 달성 시 최대 20만원

시상

자동차보험 전년동기비('22.7월) 순증 시 시상금 지급 익월지급

자보순증 P	100만원 ↑	200만원 ↑	200만원 초과 100만원 당
시상금	2만원	5만원	2만원

* 예시 : '23.7월 인 5만원 ↑ 달성자가 자보 500만원 순증 시
▶ 시상금 11만원 (200만원 ↑ 달성 5만원 + 200만원 초과 100만원당 6만원)

1 삼성화재 자동차보험 보상 고객만족도 1위! 감사합니다!

1 삼성화재 고객만족 1위!

KCSI 자동차보험부문 25년 연속 1위
KCSI란? 국내에서 가장 공신력 있는 고객만족 평가 모델

		삼성	A사	B사	C사
전체	고장출동 서비스 만족도	92.2	85.8	87.4	86.8
	직원연결, 업무처리 편리	91.2	87.1	90.9	88.0
	가입 후 고객관리 만족도	92.9	90.4	91.3	90.5
		85.1	79.2	81.8	80.7

2 법률비용 지원 특별약관 V 신설 * 7.1일 책임개시부터 판매

- 가입대상 : 개인용 / 업무용
- 특 징 : (업계최대) 변호사선임비용 최대 5천만원 / 형사합의금 최대 2억
대물벌금 500만원 및 스쿨존 상해 8~14급 형사합의금 1천만원 신설