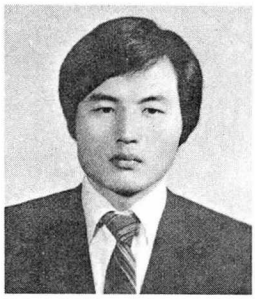
손해보상 실무

피보험자는 보상업무에 왜곡된 인식갖어



강 병 문
〈본 협회 업무부 대리〉

손해사정 업무를 담당한 지도 3년이 다 되어간다. 원래 보험회사의 보상업무란 당사자 간에 이해가 엇갈리는 상대적 입장에 처하게 되어 보험자의 입장에서는 보험금을 충분히 지급한다고 생각하는 반면에 피보험자의 입장에서는 보험회사가 너무 박하게 보상한다고 인식하기 마련이다.

3년 동안의 업무수행 과정에서 느낀 점은 금융산업 중 은행은 이미 국민의 일상생활의 일부분으로 자리를 확고히 하고 있으며, 증권도 근년에 들어 국민의 관심이 높아져 많은 국민들이 증권산업에 참여하고 있지만 제2금융권 중 가장 오랜 역사를 갖고 있는 보험산업은 아직도 국민들의 부정적인 인식을 떨쳐 버리게 하지 못하고 있음을 느낄 수 있다. 그러나 경제규모가 커지고 사회가 복잡 다기화 됨에 따라 보험의 필요성이 점차 인식되고 있어 보험회사의 홍보활동과 보상에 관한 자세를 보다 개선한다면 보험산업의 장래는 밝다고 하겠다.

여기서는 보상사례를 하나 소개하여 보험업무를 수행하는 직원으로서 자성의 계기를 삼고자 한다.

광주시 동구 대인동 소재 Y여관은 광주시외버스 공용터미널 맞은 편에 위치한 조그마한 5층 건물이다.

나는 1987년 3월 31일 광주지부 출장차 광주역에서 택시를 타고 Y여관 앞을 지나가는데 Y여관의 3층부터 5층까지의 외벽이 심하게 소실된 것을 발견했다. 갑자기 직업 의식이 발동되어 택시를 내려 여관에 다가가 보니 여관 문은 굳게 잠겨 있고 건물주인은 찾을 수가 없었다.

광주지부에 들러 Y여관의 보험가입여부와 사고접수여부를 확인하였더니 계약은 K은행을 통하여 체결되었는데 아직 사고접수는 되어있지 않았다.

광주지부의 출장업무를 마치고 지부 직원과 Y여관에 다시 나가 건물주를 수소문하여 찾아간 집은 오래된 한옥의 단간 셋방이었다.

피보험자는 50대의 여자로서 남편과 갖은 고생을 하여 모은 재산과 은행의 융자금에다 1층점포의 임대보증금을 합하여 여관건물을 구입해 여관을 운영하고 자신은 단간 삭월세방 신세를 지고 있었다. 쉽게 말해 여관 건물은 피보험자의 전재산이나 아직 완전히 소유한 것은 아니었다. 보험도 채권은행에서 담보관리를 위하여 가입한 것이다.

피보험자는 건물내부 치장을 하기 위하여 사고 3일전 부터 인부 몇 명을 시켜 건물내부의 도색작업을 하던 중 인부 한사람이 밀폐된 공간에 신나 가스가 충만된 상태에서 담배불을 붙이다가 불씨가 신나가스에 점화되어 화재가 발생한 것이다.

내가 찾아간 피보험자는 단간방에 낙심과 화병으로 몸져 누워 있었고 이웃 아주머니들이 간병하고 있었다.

화재보험협회의 직원이라 소개하고 명함을 내밀자 무슨 일이냐고 귀찮아 하며 의아한 표정을 지었다. 나는 은행에서 융자 받지 않았느냐고 묻고 은행에서 1억55만1천원을 보험가입금액으

로 한국화재보험협회에 화재보험이 가입되어 있음을 알려 주었다. 내말을 들은 그녀는 구세주를 만난듯 자리를 박차고 일어나며 그게 사실이냐고 반색하였다. 나는 우선 그녀를 안심시키는 것이 급선무라고 판단하여 "사고는 이미 발생하여 손해가 난 것을 어찌하느냐? 그래도 다행히 건물이나마 보험에 가입되어 있어 우리 협회에서 보상하는 보험금이 그래도 크게 한 몫을 할 터이니 기운을 차리시라"고 위로하고 보상절차와 방법 등을 설명하여 주었다.

설명을 마치고 현장 조사를 제의하였더니 경찰의 화인 조사가 끝나지 않아 여관 내부에 들어갈 수 없다고 난색을 표하여 며칠 후 다시 출장 오겠다는 말을 남기고 귀사하였다.

며칠 후 화인조사가 끝났다는 연락을 받고 재차 현장에 출장하여 사고 상황과 피해 상황을 조사하고 K손해사정(주)에 손해사정을 의뢰하였다.

손해사정이 진행되는 동안 기관원을 자칭하는 피보험자의 조카라는 사람으로부터 후한 보상을 요구하는 전화가 수차례 왔으나 개의치 않았다.

사정이 끝나고 지급보험금 3천1백18만원을 확정 통보하였더니 피보험자는 손해사정회사에 제출한 견적금액이 6천만원인데 그렇게 깎을 수가 있느냐며 보험회사는 XX들이라는 등의 험한 비난을 하기 시작하였다.

나는 견적금액 중 과다한 부분이 무엇 무엇이며 수리로 인하여 건물의 가치가 증대된다고 기대되므로 경과기간에 대한 감가율을 적용하였고 보험금액과 보험

가액의 차이로 인한 비례보상의 결과로 보험금이 그렇게 산출된 것이라는 산출근거와 과정을 설명하여 주었다. 결국 피보험자가 이를 납득하고 광주지부를 통하여 보험금을 수령함으로써 당시의 사고는 종결되었다.

금년 5월 4일 광주지부로부터 Y여관에 또 다시 화재가 발생하였다는 통지를 받았다. 현장에 출장해 건물을 둘러보니 손해는 전년보다 훨씬 적었다.

피보험자의 남편은 매우 송구스러운 표정을 지으며 작년 화재 이후에 화재에 대한 대비를 충분히 하였음을 누누이 강조한다. 그러면서도 한편으로는 자랑스럽게 "전년에 화재보험협회로부터 보상을 받은 후 보험의 필요성을 절실히 느껴 이제는 보험에 철저히 가입하고 있다."면서 여러 장의 보험증권을 보여주었다. 시설과 집기를 합하여 3개 보험회사에 화재보험을 3억원이나 가입한 것이다. 엄청난 초과보험을 가입한 것이다.

나는 다시 한번 피보험자 부부에게 보험의 특성상 보상방법에 있어서 일부보험은 손해액의 일부만을 보상하지만 초과보험의 경우 초과되는 부분은 무효가 되고 보험료만 낭비하는 결과가 있음을 설명하여 주었다.

금년의 사고는 손해규모가 적고 현장에서 충분한 설명을 하였던 덕택에 무난히 보상 업무를 종결하였다.

Y여관의 2차례에 걸친 화재사고를 통하여 느낀 점 몇 가지를 기술하고 Y여관 화재사례 소개를 마치겠다.

첫째, 피보험자는 보험의 실체에 대하여 모르는 점이 너무 많고 보상 업무에 대해 왜곡된 인식을 갖고 있다.

둘째, 보험회사는 보험모집시 보험계약자에게 체결하는 보험계약이 사고 발생시 어떠한 사고를 담보하고 어떠한 절차와 방법에 따라 보상하는지를 충분히 설명하여 주지 못하는 경향이 있다.

세째, 보험사고가 발생하면 손해사정 담당자는 친절하고 상세히 보상 방법과 절차를 설명하여 피보험자로 하여금 신뢰감을 갖게 하여 보험회사가 보험금을 부당하게 적게 사정하지 않았나 하는 의혹을 풀어 주어야 한다.