

## AIA생명, 사전 예방적 소비자보호 위한 임직원 아이디어 공모전 시상식 성료

- 사전 예방형 소비자보호 문화 정착 위한 '배우고, 참여하고, 실천하는' 소비자보호 프로그램 진행
- 임직원 대상 '제도개선 제안' 및 '소비자보호 아이디어 공모전' 우수 제안 7 건 시상... 현업 적용 추진 통한 금융소비자 보호 강화 기대

2025년 12월 5일 - AIA생명(대표 창 네이슨 마이클)은 지난 4일 서울 중구 AIA타워에서 임직원을 대상으로 진행한 '제도개선 제안 및 소비자보호 아이디어 공모전'의 시상식을 진행했다고 밝혔다.

AIA생명은 고객과 신뢰를 쌓을 수 있는 근간이 '금융소비자 보호'라는 것을 다시 한번 공유하고, 전 임직원 참여형 프로그램을 통해 이를 일상에서도 최우선으로 삼고 모두가 업무를 수행해 나갈 수 있도록 '함께 만드는 신뢰 (AIA Customer Value Plus: Building Trust Together)' 프로그램을 마련해 지난 10월부터 약 두 달간 추진해왔다. 이 프로그램 기간 동안 AIA생명은 사전 예방 중심의 소비자보호 문화를 정착시키고자 '소비자보호 실천 아이디어 공모전' 및 '제도개선 제안' 외에도 '금융소비자보호 교육'까지 총 3가지 프로그램으로 진행했다.

이날 시상식에서는 '제도개선 제안 및 소비자보호 실천 아이디어 공모전'을 통해 접수된 51건의 제안 가운데 ▲ 소비자보호관점 ▲실효성 ▲지속성 등을 기준으로 평가해, 최우수작으로 선정된 총 7건에 대한 시상이 진행됐다. 이번에 채택된 제도개선 제안은 고객이 체감할 수 있는 변화에 중점을 둔 아이디어로 높은 평가를 받았다. 주요 제안에는 ▲앱, 홈페이지 등 디지털 채널 사용자 인터페이스(UI) 및 사용자 경험(UX) 개선 ▲계약 관련 민원 예방 기능 강화 ▲내부 시스템 정비를 통한 업무 효율 향상 등이 포함됐으며, 일부 제안은 업무 프로세스에 즉시 반영됐거나 향후 시스템 개선에 순차적으로 적용될 예정이다.

또한 소비자보호 실천 아이디어 공모전 부문에서는 소비자보호를 단순한 규정 준수를 넘어 하나의 조직문화로 정착시키기 위한 실천형 제안이 두드러졌다. 고객의 시각과 경험을 직접 체감할 수 있는 참여형 아이디어가 많았으며, 민원 발생 원인을 사전에 감지 및 예방하려는 선제적 소비자보호 관점이 공통적으로 나타났다. AIA생명은 해당 우수 제안들이 실행으로 이어질 수 있도록 내년도 소비자보호를 위한 프로그램 실행안으로 추진할 계획이다.

AIA생명 신혜숙 소비자보호본부장은 "금융소비자보호는 사후 조치보다 사전 예방이 더욱 중요하다. 이번 프로그램을 통해 임직원 모두가 배우고, 참여하고, 실천하면서 소비자 관점에서 생각하고 행동하는 문화가 확산되고 있다. 앞으로도 고객의 목소리가 제도와 업무 절차 개선으로 연결될 수 있도록 해, 고객들이 '더 건강하고, 더 오랫동안, 더 나은 삶'을 지원하는 신뢰 기반의 금융 서비스를 강화해 나가겠다"고 강조했다.

## ■ 자료 문의

AIA 생명	곽지은 과장	<a href="mailto:Jieun.Kwak@aia.com">Jieun.Kwak@aia.com</a>	02-3707-4882
홍보 담당 피알원	허정은 대리	<a href="mailto:heoheo@prone.co.kr">heoheo@prone.co.kr</a>	010-9903-2766
	강민경 부장	<a href="mailto:smileminky@prone.co.kr">smileminky@prone.co.kr</a>	010-3387-0324

## ■ AIA 생명 소개

AIA 생명은 100 년이 넘는 역사를 지닌 세계 최대 규모의 생명보험기업, AIA 그룹의 한국법인으로 더욱 많은 사람들이 '더 건강하게, 더 오랫동안, 더 나은 삶(Healthier, Longer, Better Lives)'을 영위하도록 돕는다는 소명을 실천하고자 노력하고 있다. 1987 년 한국 시장에 진출한 이래, AIA 생명은 국내 최초 다이렉트 영업기법 도입 및 생존보 겸업 대리점 제도 시행, 국내 최초 외화연금 보험상품 출시 등 의미 있는 변화와 그 시작을 이끌어왔다. 보다 폭 넓은 상품 및 서비스 포트폴리오를 통해, 다양한 고객의 니즈에 부응하고자 2023 년 하반기 자회사형 법 인보험대리점(GA)인 AIA 프리미어파트너스를 설립했다. 2025 년 6 월 말 기준, AIA 생명은 다이렉트(전화), 디지털 다이렉트 등 다양한 판매 채널을 통해 폭넓은 영업을 펼치고 있으며, 총 자산규모는 약 19 조 4,715 억 원(\*연 결재무제표기준), K-ICS(지급여력) 비율 227.8%에 이른다.

## ■ AIA 그룹 소개

AIA 그룹 및 AIA 그룹의 자회사(총괄적으로 "AIA" 또는 "그룹")는 아시아·태평양 지역 최대 규모의 다국적 생명 보험사다. AIA 그룹은 한국에 있는 AIA 생명을 비롯해 중국, 홍콩 SAR<sup>[1]</sup>, 태국, 싱가포르, 말레이시아, 호주, 캄보디아, 인도네시아, 미얀마, 필리핀, 스리랑카, 대만, 베트남, 브루나이, 마카오 SAR<sup>[2]</sup>, 뉴질랜드, 인도(49% 지분을 소유하고 있는 조인트벤처) 등 아태지역에 18 개의 지사 및 지점을 갖고 있다. 또한 AIA 는 차이나 포스트 생명 보험(China Post Life Insurance Co., Ltd.)의 지분 24.99%를 보유하고 있다.

AIA 그룹은 100 여 년 전인 1919 년 상하이에서 처음 설립됐다. 생명보험료 기준 아시아(일본 제외) 시장 선두주자로 다수의 주요시장을 이끌고 있다. 2025 년 6 월 말 기준 총자산은 미화 3,280 억 달러이다.

AIA 그룹은 재해·질병보험, 생명보험 및 은퇴설계 상품 등 보험 소비자의 필요에 맞는 다양한 장기적인 보장성 및 저축성 상품을 제공하고 있다. 또한, AIA 그룹은 근로자 복지 관련 보험, 신용보장보험, 퇴직연금 등 기업 고객을 위한 다양한 서비스 역시 제공하고 있다. AIA 그룹은 아시아 지역 전반에 걸쳐 광범위한 영업 네트워크를 통해 4,300 만 명 이상의 개인보험 가입 고객과 1,600 만 개 이상의 기업보험 가입 고객에게 서비스를 제공하고 있다.

AIA 그룹은 홍콩 증권거래소 메인보드에 홍콩달러 거래 코드 "1299", 위안화 거래 코드 "81299" 로 상장되어 있으며 장외 시장에서 거래되는 미국 예탁 증권(레벨 1)에 매표 기호 "AAGIY"로 거래되고 있다.

<sup>[1]</sup> Hong Kong SAR 는 홍콩 특별 행정구역을 말한다.

<sup>[2]</sup> 마카오 SAR 는 마카오 특별행정구역을 말한다