

August 2016

# Consumer Newsletter

## 금융감독원 브리핑자료

### 1. 2015년도 금융소비자보호 실태평가 결과(8/29 금융소비자보호총괄국 보도자료)

금융감독원은 기존의 '민원발생평가'를 대체하여 금년부터 새로이 '금융소비자보호 실태평가'를 실시하였습니다. 민원건수 위주로 평가하였던 민원발생평가와 달리 금번 평가는 총 10 개 부문에 걸쳐 평가하였으며 저희 회사는 계량평가 2 부문(민원건수, 금융사고)과 비계량평가 1 부문(민원관리시스템 구축 및 운용)에서 "양호"를, 나머지 7 건에 대해서는 "보통"을 받았습니다. 저희 소비자부는 더 나은 평가를 위해 더욱 더 노력할 것이며 이에 많은 관심과 격려 부탁드립니다.

#### 금융소비자보호실태평가 평가부문

구분	평가부문		평가결과
계량평가(5 개)	<b>1</b>	<u>민원건수(민원건수 및 증감율)</u>	<u>양호</u>
	2	민원처리기간(민원 평균 처리기간)	보통
	3	소송건수(소송건수와 분쟁조정중 소송제기 건수)	보통
	4	영업지속가능성(재무건전성 지표)	보통
	<b>5</b>	<u>금융사고(금융사고 건수, 금액)</u>	<u>양호</u>
비계량평가(5 개)	6	소비자보호 조직 및 제도	보통
	7	상품개발과정의 소비자보호 체계 구축 및 운용	보통
	8	상품판매과정의 소비자보호 체계 구축 및 운용	보통
	<b>9</b>	<u>민원관리시스템 구축 및 운용</u>	<u>양호</u>
	10	소비자정보 공시	보통

### 2. 간편심사보험 관련 불합리한 관행 개선(8/4 보험감리실, 금융혁신국 보도자료)

금융감독원은 인구 고령화로 고혈압·당뇨병 등 만성질환을 보유한 질병 보유자가 크게 증가함에 따라 유병자도 쉽게 가입할 수 있는 간편심사보험 가입이 꾸준히 증가하는 추세임에도 불구하고 보험회사의 불합리한 계약인수 관행 및 불완전 판매 등의 문제점으로 인하여 소비자피해 발생이 우려되어 개선하고자합니다.

#### 간편심사보험 가입현황

(단위 : 천건, 억원)

구분	2013년	2014년	2015년	2016.1~6월
보유계약건수	632	1,093	1,456	2,026
수입보험료	1,408	4,277	5,981	4,438

\*'16년 6월말 현재

## 문제점 및 개선 방안

### 가. 불합리한 간편심사보험 계약인수 심사관행 개선

#### - 문제점

간편심사보험은 가입심사기준 완화에 따른 위험도를 감안하여 일반심사보험 대비 보험료를 할증하였음에도, 간편심사보험의 개발취지에 반해 청약서상 피보험자의 고지사항을 벗어난 과거병력을 이유로 가입금액을 축소하는 등 소비자의 권익을 침해함.

#### - 개선점

보험회사로 하여금 간편심사보험 인수심사시 청약서상 계약전 알릴의무 항목 이외의 과거병력 정보는 활용하지 않도록 개선 해당 상품 사업방법서를 통해 '간소화된 계약전알릴의무 항목 이외의 병력정보는 계약심사 과정에 반영하지 않는다'는 내용을 기재토록 개선함.

☞ 당사는 금융감독원 권고에 따라 기초서류 및 보험안내자료를 '17년 1월 수정 예정입니다.  
(상품개발부)

### 나. 건강한 사람의 간편심사보험 가입 여부에 대한 보험회사의 확인 강화

#### - 문제점

간편심사보험의 경우 유병자도 가입할 수 있도록 가입요건을 완화한 반면, 보험료가 할증되어 있어 건강한 사람이 동 보험을 가입할 경우 불필요하게 비싼 보험료를 부담하게 됨.

#### - 개선점

계약자가 일반심사보험 가입 후 일정기간 내 간편심사 보험을 추가 가입할 경우, 보험회사로 하여금 재심사하여 건강한 사람으로 확인된 경우에는 반드시 일반심사보험 가입을 안내하도록 개선함.

☞ 당사는 계약심사부-00448 "[필독]간편심사보험, 일반심사상품 간 청약 제한 안내"(2016.06.01.)  
를 통해 간편심사상품, 일반심사상품 간 기계약과 신계약의 급부를 비교하여 청약을 제한함을 안내하였으며, 자세한 사항은 해당 공문을 참조하시기 바랍니다.

## 소비자보호 뉴스

### 1. 제 10 회 금융소비자보호협의회 개최

8 월 4 일 오후 4 시부터 본사 22 층 보드룸에서 제 10 회 금융소비자보호협의회가 개최되었습니다. 매분기 부서간 미 해결사항 및 제도개선 등 중요사항을 논의하는 금융소비자보호협의회에서는 '16년 상반기 민원 통계, 하반기 소비자 중심의 정부 정책변화, 수당환수 프로세스 문제점 및 개선방안, 상반기 고객패널 조사내용 업체 발표, 고객의 의견 청취 등이 진행되었습니다.

CCO 는 피드백을 통해 영업목표 달성 뿐만 아니라 생명보험의 본질적인 가치 전달을 위한 프로세스 재정비 및 완전판매 교육에 힘써주기를 요청하였습니다.

## 2. 2016. 상반기 민원과다 지역단, 지점 및 미스터리쇼핑 부진 지역단 모니터링 시행

소비자부는 8/17,18 양일간 민원 과다 지역단, 지점 및 미스터리쇼핑 부진 지역단에 대한 모니터링을 실시하였습니다.

소비자부는 강남지역단과 강동지점(민원과다 지역단, 지점)에서 민원발생 원인을 파악하고자 모니터링을 진행하였고 민원발생 예방활동에 대해 지역단장, 지점장 및 설계사 인터뷰 진행, 민원예방/ 완전판매 교육 현황 및 불참자 보수교육 실시 등을 점검하였으며, 대구지역단(미스터리쇼핑 부진 지역단)에서 변액보험 민원예방 교육 실시, 4 개지점 설계사 변액보험 적합성 및 계약권유 절차 Role Play 를 진행하고 평가 결과에 대한 피드백을 진행하였습니다. 더불어 아래나 PA 또한 미스터리쇼핑 부진 지점으로 7/13 모닝터링을 실시하였습니다. 향후에도 소비자부는 완전판매를 위해 지속적으로 모니터링을 실시할 예정입니다.

## 3. 변액보험 제도개선 TF 제 4 차 회의 실시

금융감독원 2 차 국민체감 20 대 금융관행 개혁과제\_③변액보험관련 불합리한 관행 개선방안에 따라 알리안츠, 삼성, 한화, 메트라이프, PCA 총 5 개회사 실무자들로 구성된 TF 가 진행중에 있습니다. 개선 대상 항목은 아래와 같으니 참고하시기 바랍니다.

### **변액보험 제도개선 TF 검토 항목**

주요 검토 항목	
<b>1</b>	<b>충분한 사전진단•정보제공을 통한 최적상품 공급</b>
	1)변액보험 부적합자 판별항목(원금보장 등) 중 하나라도 해당되는 경우 판매권유 제한("One-Strike out")등 적합성 진단체계 개선
	2)펀드 선택•변경 관련 자문서비스를 받을 수 있도록 변액보험 펀드주치의 제도 도입
	3)완전판매모니터링시 불완전판매 위험도가 높은 중요사항은 개방형 질문으로 전환
<b>2</b>	<b>공시확대 및 계약관리 기능 강화</b>
	-계약자가 금융상황 변화에 따른 펀드 변경 등 의사결정에 활용하도록 SMS 를 통한 다양한 수익률 알림서비스 제공
<b>3</b>	<b>판매자에 대한 교육 강화 등</b>
	-법정 보수교육과 별도로 변액보험 불완전판매 비율이 높은 보험설계사를 대상으로 집합 보수교육 실시
<b>4</b>	<b>불완전판매 현장검사 실시 및 제재 강화</b>
<b>5</b>	<b>소비자 합리적 기대에 맞춘 환급률 등 상품구조 개선[중장기 과제]</b>

## 4. STT Project 를 위한 BMT(Bench Mark Test) 실시

소비자부는 대내외 민원, VOC 에 대한 텍스트 및 음성을 분석하여 민원사유, 금융감독원 재접수율, 민원 과다 조직 분석 등을 통해 텍스트 및 음성분석의 Insight 활용하고자 STT\* Project 를 위한 BMT 를 실시하였습니다. \*STT(Speech To Text)

Speech To Text 는 회사로 들어오는 모든 음성자료를 문자자료로 변환하는 기술로 문자로 전환된 자료는 마케팅 및 영업력 향상(신상품 개발에 대한 통찰)에 도움을 줄 뿐만 아니라 상담품질 향상(자동 검색, 채팅상담 등), 민원감소(민원 발생 원인 파악 및 조치) 등의 다양한 목표를 포함하고 있으니 많은 관심 부탁드립니다.