

금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	<b>보도자료</b>			
	보도	2017. 9. 6.(수) 조간	배포	

책임자	금융감독원 보험감독국장 진태국(3145-7460)	담당자	양진태 팀장 (3145-7471)
	생명보험협회 시장지원본부장 김홍중(2262-6628)		박배철 부장 (2262-6681)

**제 목 : 변액보험 펀드 상담자문을 위한 펀드주치의 제도 도입**  
 (「제2차 국민체감 20대 금융관행 개혁」 과제 ③-1-④ 실행방안)

- ▶ 변액보험 전용 콜센터를 설치하여 펀드 전문 상담인력 배치
- ▶ 펀드 선택·변경 등 의사결정에 필요한 정보 중심의 맞춤형 상담 제공

## I. 추진 배경

□ 변액보험은 펀드 운용실적에 따라 투자 수익률을 확보하면서 보험금도 보장(최저보증옵션 가입시)받을 수 있는 생명보험상품\*으로

\* '17.3월말 기준 변액보험 적립금은 113.0조원, 수입보험료는 5.9조원에 달하며 약 8.2백만건(국민 약 6명당 1건)이 가입

○ 펀드 변경 등을 통한 지속적인 수익률 관리가 필요하나 관리·상담 체계가 미흡하여 저조한 수익률로 인한 불만 지속

□ 이에 금융감독원은 「제2차 국민체감 20대 금융관행 개혁」의 일환으로 생보협회, 업계와 공동으로 TF를 구성하여

○ 계약자가 언제든지 펀드 관련 정보를 취득할 수 있도록 “펀드 주치의제도” 시행방안을 마련해서 추진하고자 함

## II. 현황 및 문제점

### 1. 현황

① (펀드변경 관련 제도) 보험가입 후 적정한 펀드 변경·선택 등을 통한 수익률 관리를 할 수 있도록

- 다수의 보험사에서 펀드변경수수료 면제(최초 4회), 오토리밸런싱\*, 보험료 추가납입 등의 제도를 시행중

\* 펀드의 자산 편입비율(예 : 주식:채권=4:6)을 정한 다음, 펀드적립금이 변동될 경우 일정한 주기마다 편입비율을 원래 수준으로 재조정하는 기법

② (정보 제공) 변액보험 계약자에게 주기적으로 「운용설명서」, 「보험계약관리내용」 등을 통해 적립금, 펀드 현황 등 정보를 제공

#### <변액보험 관련 정보제공 내용>

구 분	주요내용	제공시기
운 용 설명서	변액보험의 개요(특징, 펀드유형), 변액보험 운용 흐름, 특별계정 운용현황, 과거운용실적 등	보험 가입시
보험계약 관리내용	계약자현황, 계약사항, 보험료 납입사항, 특별계정 펀드종류·수수료, 펀드변경 방법·절차 등	매 분기
자산운용 보고서	펀드별 기간수익률, 누적수익률, 펀드개요, 자산현황, 비용현황, 투자자산 매매내역 등	매 분기

③ (콜센터) 일부사(6개사)의 경우 변액보험 전용 안내번호를 통해 관련 상담을 진행하고 있으나

- 대부분 일반적인 보험 상담과 병행하고 있어 보험회사 홈페이지를 통해서도 조회가 가능한 계약내용 등 단순상담에 치중
- 또한, 펀드정보나 시황 등 전문적인 정보에 관한 상담은 이루어지지 않아 수익률 관리를 위한 의사결정에 꼭 필요한 정보제공 미흡

## 2. 문제점

① (수익률 관리 지원체계 미흡) 변액보험은 통상 10년 이상 장기 계약으로 지속적인 수익률 관리가 필수적임에도 불구하고

- 보험설계사 등이 변액보험 판매에만 치중하고 주기적인 상담을 통해 펀드 관리 등 유지관리에 소홀
- 특히 보험사는 변액보험 자산운용을 대부분 자산운용사에 위탁하고 있어 보험사 자체적인 수익률 관리체계가 부족하고
  - 펀드 관련 정보제공이나 상담서비스 제공도 미흡한 상황

➔ 이로 인해 1회 이상 펀드를 변경한 변액보험계약은 전체의 3.9%에 불과(17년 상반기, 14개 생보사)

② (부실한 정보제공 및 상담) 보험계약관리내용 등을 통해 적립금 현황, 기간별 수익률 등 개황 중심의 방대한 자료를 제공하나

- 정보제공이 의무화된 사항을 나열하고 있어 이해하기 어려우며, 정작 펀드변경 등 의사결정을 위해 필요한 정보는 미흡
- 또한, 소비자가 금융·경제 시장상황 변화에 대처하기 위해 설계사 또는 콜센터 등을 통해 상담·자문 등을 요청할 경우
  - 펀드에 관한 전문성이 부족해서 홈페이지에서 조회 가능한 수준 정도의 단순 상담만 가능하여 효과적인 대응이 곤란

➔ 소비자는 시의성 있는 정보제공 미흡 등으로 인해 펀드관리를 제대로 할 수 없어 변액보험의 수익률이 저하되는 문제 발생

※ 민원 사례 : 변액연금보험 상품에 가입한지 8년이 지났으나, 우편으로 오는 수익률 등에 대한 정기문서 외 어떠한 안내도 받은 적이 없음

- 또한, 담당설계사도 퇴직하여 운용중인 펀드에 대한 상담도 전혀 받지 못하여 가입초기의 펀드를 변경 없이 지속 유지하여 수익률 저조

### Ⅲ. 펀드주치의 시행방안

◇ 소비자가 “쉽고”, “편하게” 변액보험 펀드 관련 상담·자문을 받을 수 있는 펀드주치의 제도 도입

- ① **소** 생보사에 변액보험 전용 콜센터 설치
- ② **충분한** 상담 제공을 위한 전문상담인력(펀드전문가) **최소 2명** 이상 배치
- ③ **펀드 선택·변경**을 위한 의사결정에 꼭 필요한 정보 제공
- ④ 양질의 상담을 위한 **펀드주치의 보수교육 강화**

#### 1. 변액보험 전용 콜센터 설치

▣ 변액보험 관련 전문적인 상담수요에 대응하기 위해 펀드주치의가 상담·자문을 하는 전용 콜센터 설치

현 행	개선방안
변액보험을 판매하는 23개 생보사 중 <b>6개사만</b> 전용 콜센터 운영	변액보험을 판매하는 <b>23개 생보사</b> 모두 전용 콜센터 운영

① (전용 안내번호 신설) 보험회사 콜센터 內 변액보험 **펀드전용** 안내메뉴를 신설하여 소비자의 접근성 제고

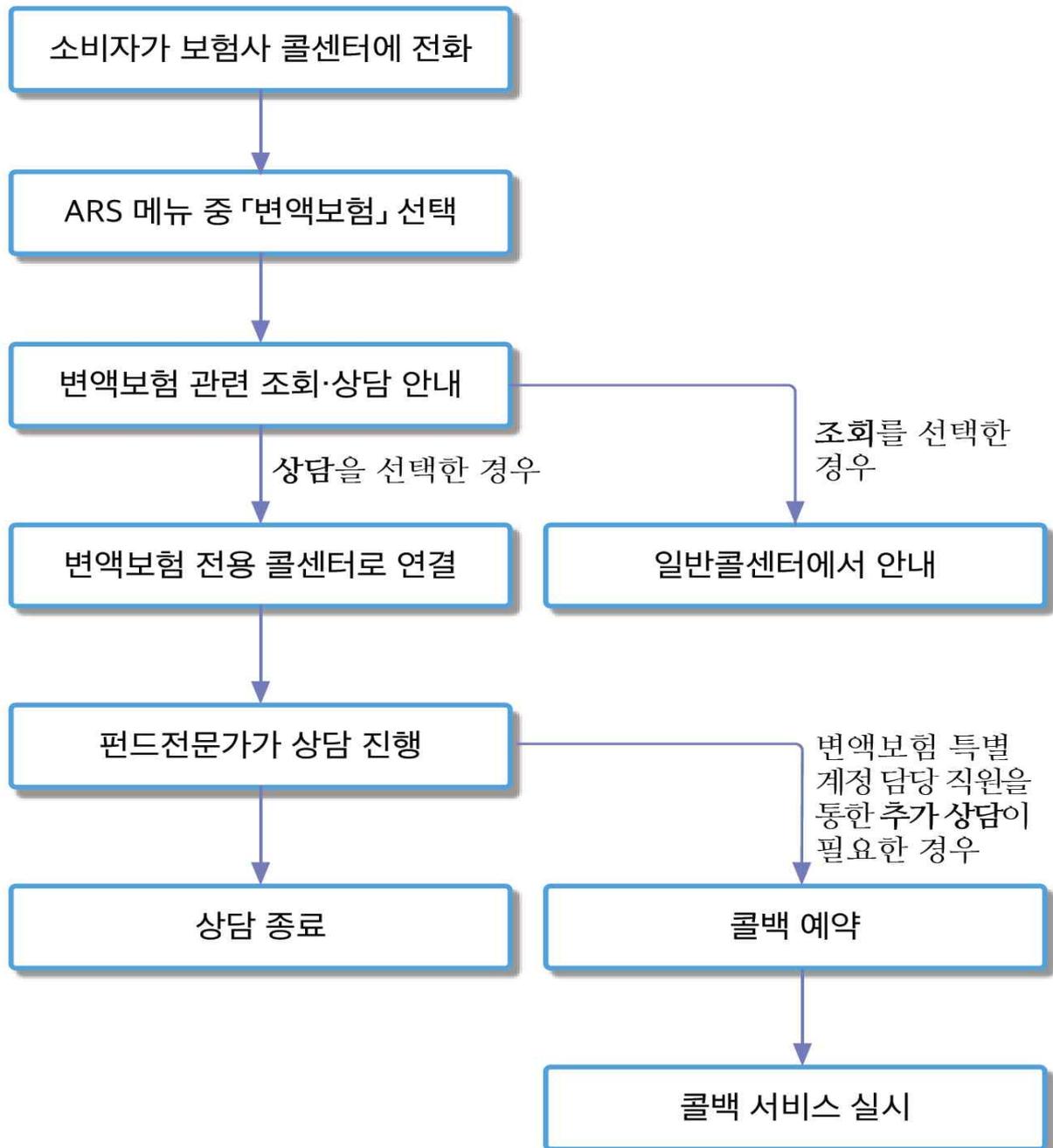
\* 예) A사 콜센터 대표번호(1588-\*\*\*\*) 전화 후 변액보험 상담을 원할 경우 "3"번을 선택하여 변액보험 펀드주치의와 상담 진행

② (일반콜센터와 업무분담) 단순조회부터 전문 상담까지 전용 콜센터에서 대응할 경우 병목현상으로 인한 소비자 불편 초래

- 단순조회와 상담·자문으로 구분하여 일반콜센터와 전용콜센터 간의 역할을 분담하여 대기 최소화 및 충분한 상담시간 확보

- 일반콜센터 : 보험계약내용 등 단순 조회 ☞ 조회 과정에서 자세한 상담 필요시 전용 콜센터로 전환하여 응대
- 전용콜센터 : 펀드전문가에 의한 상담서비스 제공 ☞ 심화 정보 필요시 변액보험 특별계정 담당직원 콜백 서비스 실시

### <참고> 변액보험 조회·상담의 흐름도



## 2. 펀드 전문 상담인력 배치

- 펀드주치의의 전문성 제고를 위해 일정한 자격을 갖추도록 하고, 각 보험사들이 상담에 필요한 최소인력을 확보

구 분	현 행	개선방안
· 상담원의 자격	제한 없음	변액보험판매자격 보유자 등으로 제한
· 최소 상담인력	제한 없음	2명 이상(보유계약 건수에 따라 차등화)

### ① (전문성 확보) 변액보험판매자격 또는 종합자산관리사 시험 합격자, 펀드 관련 자격보유자를 배치

- 또한, 상담과정에서 변액보험이 아닌 타 상품의 가입을 권유하거나 정보를 제공하는 등 이해상충 행위를 금지
  - 자체 내부감사를 통해 주기적으로 점검하여 변액보험 상담을 통한 정보제공이라는 취지에 부합하도록 운영

### ② (최소 전문인력 확보) 상담가능인력 확보 등을 고려하여 변액보험 전용콜센터에 2명 이상의 펀드주치를 배치

- 보험사별로 전년도말 변액보험 보유계약 건수에 비례하여 최소 인원을 추가 확보

#### < 펀드주치의 최소 인원 적용기준 >

보유계약 건수	펀드주치의	보험사 <sup>1)</sup>
10만건 이하	2명 이상	10개사(흥국, 현대라이프, DGB, KDB, KB, 하나, IBK, 에이스, 라이나, 카디프)
10만~30만건	3명 이상	6개사(신한, 동부, 동양, 알리안츠, PCA, AIA)
30만~50만건	4명 이상	3개사(미래에셋, ING, 푸르덴셜)
50만건 초과	5명 이상	4개사(한화, 삼성, 교보, 메트라이프)

1) '16.12월말 변액보험 보유계약 건수 기준

- 시범운영기간('17.10~12월) 시행초기에 **일시적인 상담인원 증가**를 대비하여 **각사별 비상계획**을 수립·추진
  - \* 예) 일반상담인력 활용하여 응대 후 전담인력 콜백서비스, 상담시간 연장 등
- 금년 말까지 **시범운영**을 통해 상담수요 등을 감안하여 **상담인력 추가방안\*** 등을 업계와 협의하여 추진
  - \* IFRS17 시행으로 변액보험 판매는 지속 증대될 것으로 예상됨에 따라 충분한 상담·자문을 위해 지속적으로 상담인력 확보를 유도

### 3. 내실있는 상담을 위한 맞춤형 서비스 제공

- 펀드변경 등을 하려는 소비자에게 **실질적인 도움**을 줄 수 있도록 투자성향 등을 감안한 **맞춤형 상담**을 실시

현 행	개선방안
일반콜센터 상담원이 변액보험 관련 조회 및 <u>단순상담서비스만</u> 제공	<u>펀드주치의</u> 가 계약정보, 투자성향 감안한 <u>1:1 맞춤형 전문상담</u> 제공

#### ① 기본상담 : 펀드적합도 기반 상담

- 변액보험 가입시 실시한 **펀드적합도 평가\***의 결과를 기초로 **최초 설정한 펀드에 관한 상담을 선행\*\***
  - \* 펀드 권유시 적합한 펀드를 선택·권유하도록 보험계약자의 투자성향을 평가하는 제도 ⇒ 펀드변경 시에도 재평가자료로 활용('17.7월 시행)
  - \*\* '17.7월 이전 가입자의 경우 펀드적합도 평가 결과가 없으므로 펀드변경시 활용할 수 있도록 펀드적합도 평가제도에 대해 설명
- 펀드적합도 평가 결과에 기초해서 펀드별 위험등급분류에 따른 **투자가능 펀드 정보** 등을 제공하고
  - 고위험 펀드로 변경시 **펀드적합도 재평가** 등 필요절차 안내
- 다만, 분쟁소지 방지를 위해 **투자결과에 대한 책임**은 계약자에게 있음을 미리 고지하고, 상담내용에 대한 **녹취 병행**

## ② 심화상담 : 자산배분 전략 등 상담

- 자산 배분 전략, 금융시장 동향 등 펀드변경 등 의사결정을 위한 필수정보 위주로 충분한 상담·자문서비스 제공
  - 이외에 수익률 제고 및 리스크 분산을 위한 회사 자체적인 다양한 제도·절차 등 기본적인 꿀팁도 추가 안내
- 동 상담을 위해 충분한 상담시간이 할애될 필요가 있으므로 예약시간 콜백서비스 등을 통해 소비자의 편의성 제고

### < 펀드주치의 상담항목(안) >

구분	상담항목	주요 내용
펀드 일반현황	• 펀드별 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 펀드별 자산규모</li> <li>· 펀드별 주식편입비율 등 구조·특징</li> </ul>
	• 펀드 관련 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 펀드변경 신청방법 및 절차 안내</li> <li>· 보험료 추가납입제도 안내</li> <li>· 사이버 창구(홈페이지) 이용 정보</li> </ul>
계약자별 현황	• 펀드적합도 평가 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 투자성향</li> <li>· (필요시) 펀드적합도 재평가 안내</li> </ul>
	• 가입한 펀드 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 펀드별 보유좌수, 기준가격</li> <li>· 펀드변경내역</li> <li>· 해약, 추가납입시 과세여부 등</li> </ul>
	• 계약관리내용, 자산운용보고서 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 펀드별 자산규모, 기간별 수익률</li> <li>· 안내장 재발행 요청 등</li> </ul>
투자 관련 정보	• 펀드투자 관련 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시황 분석(일반적 시장 전망 등)</li> <li>· 펀드별 운용 정보</li> <li>· 펀드 변경 정보, 분산투자 방향</li> </ul>

## 4. 양질의 상담을 위한 보수교육 실시

- ▣ 펀드주치의가 소비자에게 전문적인 상담을 지속적으로 제공할 수 있도록 보험사 자체교육 및 전문교육기관을 통한 연수 실시

- ① (주기적 보수교육 실시) 상담원들이 변액보험 상품내용, 관련 제도 변경 등에 대해 숙지하는 것이 필요하며
  - 주요 질의사항, 불만사항에 대한 피드백 요령에 대한 상담 교육 등도 필요하므로 주기적인 보수교육을 실시
- ② (전문교육기관의 연수과정 신설) 보험연수원에 변액보험 심화 과정 신설 등을 추진하여
  - 펀드 주치의 뿐만 아니라 변액보험 설계사 등도 변액보험에 대한 심도있는 교육 기회 제공
  - 아울러 우수사례 공유를 위한 세미나(생보협회 주관) 등도 병행 하여 개최할 계획

#### IV. 향후 계획

- 펀드주치의 제도 운영을 위한 전문가 확보, 보험사별 콜센터 운영규정 개정 등을 거쳐 '17.10월부터 시범실시
- 시범실시과정에서 상담절차, 상담인력 수준, 소비자가 원하는 상담내용 등 보완 필요사항을 반영하여 '18.1월부터 시행

#### V. 기대 효과 (국민들이 좋아지는 점)

- ① 펀드 관리를 통한 수익률 제고
  - 펀드 관리 정보 등에 대한 상담·자문을 통하여 수익률 관리의 필요성을 인식·이행함으로써 수익률 제고에 기여할 것으로 기대
  - 특히, 소비자의 위험성향 등을 고려해 눈높이에 맞는 상담 서비스를 제공하여 올바른 펀드 선택·변경 등을 유도

## ② 변액보험 사후관리를 통한 소비자 만족도 향상

- 변액보험 가입 후 전문가에 의한 상담을 통해 펀드 관리 등에 꼭 필요한 정보를 제공받을 수 있어
  - 지속적인 사후관리를 통한 소비자의 만족도가 크게 향상될 것으로 기대

## ③ 보험산업에 대한 신뢰도 제고

- 변액보험에 관한 전문적인 상담서비스 제공으로 소비자 만족도가 향상되는 등 보험산업의 신뢰도가 제고

## VI. 소비자 유의사항

① 펀드주치의의를 통한 상담과정에서 펀드 변경을 하였다고 하더라도 투자책임은 계약자에게 있으니, 신중한 판단이 필요합니다.

- 펀드주치의의 상담내용은 단순 참고사항으로 펀드 선택 등 투자에 대한 최종적인 책임은 계약자가 부담하는 것이므로
  - 본인의 투자자산 포트폴리오 등을 충분히 고려하여 신중하게 결정할 필요

② 변액보험은 계약기간 중 펀드 변경 등 적극적인 관리가 필요하므로 지속적으로 펀드주치의의 상담·자문을 받는 것이 좋습니다.

- 변액보험은 통상 10년 이상 초장기계약으로 지속적인 수익률 관리가 필수적이므로 주기적으로 펀드주치의 상담·자문을 받을 필요

③ 변액보험의 수익률이 저조하더라도 성급하게 해지하기 보다는 펀드 변경 등을 통한 수익률 관리에 더욱 신경쓸 필요가 있습니다.

- 가입 초기에 해지할 경우 원금손실 가능성이 높으므로 수익률 제고를 위한 방법을 상담·자문받아 수익률 관리에 더욱 신경쓸 필요

④ 변액보험에 가입한 후 펀드를 변경하고자 할 때에는 재평가 절차를 통해 본인에게 맞는 펀드를 선택하는 것이 좋습니다.

- 가입 당시보다 높은 위험의 펀드(예:채권형⇒주식형)로 변경시 본인에게 적합한 펀드인지 확인가능한 재평가절차를 거치는 것이 바람직

⑤ 변액보험 관련 펀드·상품정보 등은 「파인」([fine.fss.or.kr](http://fine.fss.or.kr)), 「생명보험협회 홈페이지」([www.klia.or.kr](http://www.klia.or.kr))에서도 확인할 수 있습니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)