September 2016

Consumer Newsletter

금융감독원 브리핑자료

1. 금융권에 내재된 불합리한 영업관행 시정(9/20 금융혁신국 외 6 국, 2 실 보도자료)

금융감독원은 '국민체감 20 大 금융관행 개혁'의 일환으로 금융권별로 남아있는 불합리하거나 금융회사 편의주의적인 영업관행을 시행하고자 하며 '17 년 1/4 분기까지 추진 완료할 계획입니다. 세부내용은 아래와 같습니다.

▶ [은행] 사회통념을 벗어나는 과도한 이익제공관행 개선
▶ [금융투자] 고객자금 횡령 등 고질적인 불법영업행위 시정
▶ **[보험] 보험회사의 편의주의적 영업관행 시정**
▶ [저축은행] 저축은행의 일방적인 대출채권 매각관행 개선
▶ **[공 통] 금융회사의 불완전판매를 유발하는 과도한 판매목표 할당관행 시정**

상기 내용 중 당사와 관련된 [보험]과 [공통]의 내용의 내용은 다음과 같습니다.

현황 및 개선방안

가. 보험회사의 편의주의적 영업관행 시정

- 문제점

보험상품의 내용이 복잡하고 공급자와 수요자간 정보 비대치성이 상대적으로 큰 구조적 요인과 과거의 영업 관행을 답습하는 보험회사들의 소극적 행태로 인해 보험회사 및 판매조직의 이익을 우선시하고 소비자의 권익을 경시하는 불합리한 영업관행이 다수 잔존

- 개선 예시

① 보험료 미납으로 실효상태인 계약을 부활 시 기존 계약 내용과 동일하게만 부활 가능하도록 하는 영업관행

② 연금보험보다는 판매수당이 많은 '연금전환 특약 부가형 종신보험' 가입을 유도하는 영업관행

③ 고지의무 위반을 이유로 보험회사가 일방적으로 특정질병 부담보 조건부 보험계약으로 변경 여부를 결정하는 영업관행 등

현황 및 개선방안

나. 금융회사의 불완전판매를 유발하는 과도한 판매목표 할당관행 시정

- 문제점

금융회사들이 신규 상품 판매 시 고객확보 및 시장선점을 위해 직원에게 과도한 목표부여 및 실적 경쟁을 전개하고 있으며 이는 부당권유•꺾기 등 불건전 영업행위를 유발하고 궁극적으로는 불완전판매로 인한 소비자의 피해가 예상됨

- 개선점

금융회사의 무리한 판매목표 할당 영업 관행을 개선하고자 ① 영업점에 대한 성과평가지표가 불건전영업행위 등을 야기할 정도로 과도하게 설정되어 있는지 全금융권을 대상으로 점검 후 개선을 유도하고자 하며, ② 불완전판매 유발 임직원에 대한 자체관리 기준 및 맞춤형 교육실시 방안 등을 마련토록 유도하고자 하며, ③ '금융소비자보호 모범규준'에 열거되어 있는 무리한 판매목표 할당 예방을 위한 준수사항을 감독규정에 반영하는 등 상위법규화 추진 검토

생명보험협회 보도자료

1. 다양한 고객서비스 경쟁으로 소비자 신뢰제고에 박차(9/29 생소협 소비자제도부 보도 자료)

생명보험협회는 보도자료를 통해 최근 생보업계 소비자민원과 불완전판매율 등이 감소 추세이며, 이는 '생보사 CCO 지방 간담회 개최를 통한 현장의견 적극 수렴', '소비자 만족도 향상을 위한 기존 고객 관리 서비스 강화', '소비자 불만 청취 시스템 개편 및 민원 사전예방 시스템 도입' 등의 노력이 주효했으며 분야별 소비자보호 관련 제도운영 우수사례를 안내했습니다.(당사 고객패널제도 포함)

현황 및 대표사례

가. 현 황

- 생명보험 소비자 민원건수와 불완전판매율 수치가 현저히 감소하는 등 생보업계에 대한 소비자 신뢰가 한층 향상되고 있는 것으로 분석. 생명보험 민원은 '14 년 이후 꾸준한 감소추세를 보이며 '16 년 상반기 민원건수는 '15 년 동기 대비 13.2% 감소(협회 공시 기준), 불완전판매비율은 보험설계사, GA 대리점 등 전체 판매채널에서 고르게 감소(설계사:0.59('14 년)->0.46('15 년), GA:1.09('14 년)->0.99('15 년))

나. 소비자 신뢰 향상 요인

- 생보사 CCO 지방간담회 개최,

- 일본 등의 우수사례를 참고하여 '기존고객 관리수준 향상방안' 마련 및 전파('16.5),

- 소비자 불만사항(Voice of Customer, VOC)을 적극 청취하고 이를 회사 정책에 반영하기 위한 다양한 시스템을 운영하는 등 고객서비스 강화,

다. 고객서비스 향상을 위한 제도운영 대표사례

ING 생명	고객컨설턴트 제도	고객을 컨설턴트로 모셔 소비자 관점에서 제도개선 사항을 발굴하여 제안토록 하는 제도를 도입하여 운영 중에 있음.
알리안츠 생명	**고객패널 제도**	**보다 실효성 있는 고객패널 제도 운영을 위해 외주업체가 선정한 자사 및 타사 고객을 중심으로 패널 인터뷰 시행하고, 취합된 의견을 '소비자보호협의회'에 정기 보고하여 제도 개선에 적극 활용하고 있음.**
미래에셋 생명	사내 민원맨 제도	부장급 이상 관리자로 구성된 숙련 직원들(민원맨)이 민원 고객과 현장업무 담당자간에 중재 역할을 수행하도록 함으로써 원활한 민원상담을 지원함.
한화 생명	VOC 체험관	임직원이 직접 고객의 소리를 듣고 불만해결과정을 체험할 수 있도록 7 개 지역본부에 VOC 체험관을 설치, 운영중임.