

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

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	보 도 참 고 자 료		
	보도	2018. 12. 10.(월) 조간	배포 2018. 12. 7.(금)
담당부서	생명보험검사국	서정보 팀장(3145-7960) 박민정 선임검사역(3145-7963)	

제목 : 금융꿀팁 200선 - ⑩③ 전화(TM)를 통한 보험상품 가입시 유의사항

□ 금융감독원은 국민들이 일상적인 금융거래과정에서 알아두면
유익한 실용금융정보(금융꿀팁) 200가지를 선정, 알기 쉽게 정리하여
보도참고자료를 통해 안내하고

◦ 동시에 2016.9.1일 개설한 금융소비자정보 포털사이트 “파인”(FINE)
에도 게시하고 있음

□ 이에 따라 일백 세번째 금융꿀팁으로, “전화(TM)를 통한 보험상품
가입시 유의사항”을 별첨과 같이 안내해 드림

<별첨> 금융꿀팁 200선 - ⑩③ 전화(TM)를 통한 보험상품 가입시 유의사항

금융감독원은 「국민체감 20대 금융관행 개혁」을 추진하고 있습니다. 금융거래 과정에서 경험한 불합리한 금융관행 및 불편사항에 대한 의견은 '금융관행 개혁 포털' (<http://better-change.fss.or.kr>) 내 '국민 참여방'으로 제보 바랍니다.

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

제 목	전화(TM)를 통한 보험상품 가입시 유의사항
사 례	<p>■ (사례1) A보험회사는 B씨에게 전화로 치매보험을 권유하며, 치매가 보장되는 상품이라고만 단순하게 설명함. B씨가 가입 의사를 밝히자, A보험회사는 치매보험에 대해 중증치매만 보장된다는 추가적인 내용을 빠르게 설명하며 청약을 진행하였음. B씨는 처음에 설명 받은 내용과 다르지 않다고 예상하여 자세히 듣지 않고 어머니를 피보험자로 치매보험에 가입하였음</p> <p>하지만 이후 실제로 어머니가 경증치매 진단을 받아 B씨가 치매보험에 대한 보험금을 청구하자, 보험회사는 가입한 보험은 중증치매만 보장된다는 사유로 보험금 지급대상이 아니라고 함</p> <p>■ (사례2) C보험회사는 전화로 D씨에게 확정금리로 부리되고 나중에 목돈이나 연금으로 받을 수 있는 좋은 저축성상품이 있다고 소개함. D씨는 청약 당시 TM 설계사의 상품설명이 빨라 잘 들리지 않았지만 질문에 의심 없이 "예"라고 답하였음</p> <p>그런데 보험회사가 보낸 보험증권을 자세히 살펴보니 가입한 상품은 저축성보험이 아니라 보장성 상품인 종신보험이었고 중도 해지하자니 납입한 보험료 보다 환급금이 적어 손해가 이만저만이 아니었음</p> <p>■ (사례3) E보험회사는 전화로 68세 F씨에게 저축성보험을 권유함</p> <p>그런데 저축성보험은 보험기간이 장기라 목돈이 오랜 시간 묶일 수 있는데도 어떠한 안내자료도 없이 전화상 소개만으로 가입을 결정해야 해서 어려움이 있었음</p> <p>그리고 가입후 보험회사가 보내온 보험안내자료를 읽어봐도 글씨가 작고 내용도 너무 많아 읽기도 이해하기도 어려웠음</p>

☞ 전화를 통해 보험에 가입할 경우 아래 5가지 유의사항을 꼭 기억하시기 바랍니다.

전화(TM)를 통한 보험상품 가입시 5가지 유의사항

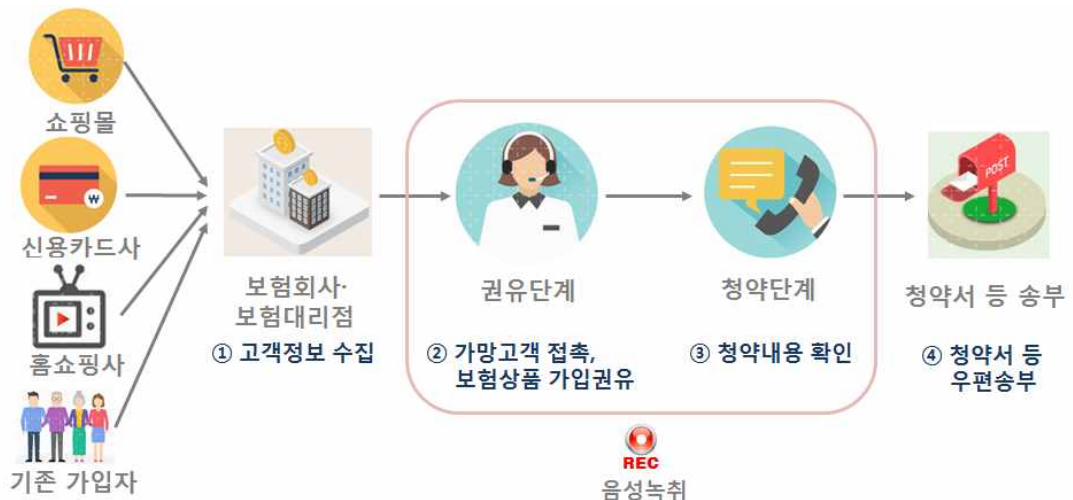
- ① 상품의 장단점에 대한 설명을 끝까지 듣고 가입여부를 결정하세요.
- ② 상품설명 속도가 너무 빠르거나 목소리가 잘 들리지 않으면 천천히 또는 크게 말해 달라고 말씀하세요.
- ③ 가입전에 상품요약자료를 문자, 이메일, 우편 등 원하시는 방법으로 받아보세요.
- ④ 어르신은 큰 글자와 그림이 있는 보험안내자료를 받으실 수 있고 '19.1월부터는 가입후 청약을 철회하실 수 있는 기간도 길어집니다.
- ⑤ 가입하신 상품의 내용을 해피콜로 재확인하세요.

① 상품의 장단점에 대한 설명을 끝까지 듣고 가입여부를 결정하세요.

전화(TM)를 통한 보험모집은 고객에게 상품을 소개하는 '권유 단계'와 보험계약 체결을 위한 '청약단계'가 모두 전화로 진행됩니다. 이러한 모집과정에서 설계사는 전화를 통해 고객에게 불이익이 될 수 있는 상품의 **중요내용**을 설명하고 이해여부를 확인하여야 합니다.

다만 설계사가 권유단계에서는 상품의 **장점만**을 적극적으로 설명하고, 고객이 가입의사를 밝힌 후인 **청약단계**에서 고객에게 불이익이 될 수 있는 내용을 포함하여 상품의 **중요내용**을 자세하게 설명하는 경우도 있으니 주의하시기 바랍니다. 모집 과정이 전화로만 진행되므로 **청약이 완료될 때까지** 모든 설명을 주의 깊게 들으실 필요가 있으며, 상품의 장단점에 대한 설명 내용을 모두 고려하여 가입여부를 결정하시기 바랍니다.

보험상품 전화가입(TM) 절차



- ② **상품설명 속도가 너무 빠르거나 목소리가 잘 들리지 않으면 천천히 또는 크게 말해달라고 말씀하세요.**

보험상품은 날로 어렵고 복잡해지고 있습니다. 이런 상품을 전화로 판매하다보니 **상품 설명내용이 길어지는 경우가 많습니다.** 이에 따라 설계사가 설명시간을 단축하기 위해 알아듣기 힘들 정도로 **빠른 속도로 설명하고 고객의 이해여부를 확인하는** 사례가 발생하기도 합니다.

하지만 가입자는 **본인이 상품을 제대로 이해하였음을 녹취로 남기게 되는 것**이므로 귀찮고 지루하더라도 **상품설명을 잘 들어야 합니다.** 설명 속도가 빠르면 **천천히 말해달라고 요청**하고 작은 소리로 설명한다면 **목소리를 키워줄 것을 요청해서 꼭 설명내용을 정확히 확인**하시기 바랍니다.

- ③ **가입전에 상품요약자료를 문자, 이메일, 우편 등 원하시는 방법으로 받아보세요.**

TM은 전화로만 상품설명이 이루어져 판매자와 소비자간 **정보 비대칭으로 불완전판매 발생 가능성**이 높습니다. 설계사가 상품의 유리한 점만 강조하면 소비자가 불리한 점을 알기는 어렵습니다. 특히 **저축성보험**은 보험기간이 **장기**이고, **변액보험**은 **원금손실**이 발생할 수도 있으니 **가입을 신중하게 결정할 필요**가 있습니다.

이에 따라 '18.12월부터 저축성보험 및 변액보험 등*은 가입 권유전 또는 가입권유 도중 소비자가 원하는 방식**으로 상품 요약자료가 제공됩니다. 상품요약자료를 보면서 설계사의 상품 설명을 비교·확인하시기 바랍니다.

* 저축성보험(금리확정형 보험 제외)계약, 변액보험계약, 갱신형 실손의료보험계약, 「노인복지법」에 따른 경로우대자(65세 이상)와 체결한 보험계약

** 보험회사는 상품요약자료를 LMS, 이메일, 우편 등의 소비자가 원하는 방식을 확인·제공해야 하며, 소비자의 의사에 반하는 방식으로 유도해서는 안됨

상품요약자료(예시)

무배당 ABC 실손의료보험

청약철회기간 <small>[청약 후]</small> 30일 <small>이내</small>	보장성보험 <small>[사망, 상해, 질병 등]</small> 	보험료갱신형 <small>보험료 변동가능</small> 	실손형 담보 <small>[중복가입 부적절]</small> 비례 <small>보상</small>	해지환급금 0원 <small>[납입기간 중 해지시]</small>	보험가격지수 <small>[낮을수록 저렴]</small> 98% <small>[보험사평균=100%]</small>
---	---	--	--	--	--

본 상품은 보장성보험이며, 은행의 예·적금과는 다른 상품이고, 저축(연금) 목적에는 적합하지 않습니다. 납입기간 동안 약정한 보험료 총 720만원(예정)을 납입하는 상품이며, 향후 갱신시 기초율 변경에 따라 **보험료가 인상**될 수 있습니다.

- ④ 어르신은 큰 글자와 그림이 있는 보험안내자료를 받으실 수 있고, '19.1월부터는 가입후 청약을 철회하실 수 있는 기간도 길어집니다.

깨알 같은 글자로 작성된 일반적인 보험안내자료는 어르신들이 보기에 어려움이 많습니다. 그러나 전화로 판매하는 모든 TM 보험상품은 고령자에게 가입권유전 또는 가입권유 도중 큰 글자와 그림을 활용한 맞춤형 보험안내자료를 제공하고 있어 상품내용을 쉽게 확인하고 이해하실 수 있습니다.

또한 '19.1월부터 고령자는 청약철회 가능 기간이 TM 보험상품(청약일로부터 45일)의 경우 일반 보험상품(청약일로부터 30일)보다 15일 더 길어졌으니 이 기간 동안 충분히 고민해보시기 바랍니다.

그림 등을 활용한 고령자 맞춤형 보험안내자료(예시)

상품 특성	 <p>저축성보험</p> <p>예적금, 펀드와 다름</p>	 <p>금리연동형</p> <p>적용금리 변동</p>	 <p>실적배당형</p> <p>[원금손실가능]</p> <p>수익률 변동</p>
전달 정보	보험 상품의 종류를 보장성/저축성보험으로 구분하여 안내	보험회사의 자산운용 이익률, 시장금리 등에 따라 보험료적립금 적용 비율이 변동되는 보험	변액보험 등 실적배당형 상품의 투자실적에 따른 손실발생 가능성을 안내

⑤ 가입하신 상품의 내용을 해피콜로 재확인하세요.

전화로 체결된 보험계약은 모두 해피콜이 실시되고 있습니다. 해피콜은 보험회사가 신규가입한 보험계약자를 대상으로 청약 철회 가능 기간 내에 전화 등의 방법으로 보험계약의 중요내용을 재확인하는 절차입니다.

해피콜 내용이 기억하고 계신 상품내용과 다르다면 주저 말고 재설명을 요청하시기 바랍니다. 또한 고객이 상품내용을 이해한다고 대답한 해피콜 녹취자료는 향후 분쟁시 불리한 증거 자료로 사용될 수 있으므로, 이해여부를 묻는 질문을 주의 깊게 듣고 신중하게 대답하시기 바랍니다.