

변액보험 판매 컨설턴트 Compliance 행동매뉴얼

사용지침 : 매년 작성

- ① 모든 변액보험 판매 컨설턴트는 본 Compliance 행동매뉴얼의 모든 문항을 빠짐없이 기록해야 하며, 본인의 서명후 회사에 제출하여야 한다.
- ② 각 채널별 관리자는 본 행동매뉴얼의 내용을 변액보험 판매 컨설턴트가 정확하게 숙지하고 판매할 수 있도록 확인 및 관리하여야 한다.
- ③ 각 채널별 취합·보관 부서에서는 본 행동매뉴얼을 취합하여 별도의 파일에 보관하여야 한다.

※ 채널별 관리자 및 취합·보관 부서

| 채널 | FC/GFC | AFC | SFP | W M | GA | 신채널 | 금융서비스 |
|------|--------|------|-----|-----|-----|-----|-------------|
| 관리자 | 지점장 | 법인대표 | 지점장 | 지점장 | 지점장 | 지점장 | 지사장 |
| 보관부서 | 지역단 | 지역단 | 지역단 | 영업단 | 지역단 | 영업부 | 금융서비스 본사 |

컨설턴트 성명 : _____

컨설턴트 코드 : _____

소속점포 : (주)엠금융서비스 / _____ 지점

위촉일자 : _____ 년 _____ 월 _____ 일

생보협회 변액보험 판매자격 취득월 : _____ 년 _____ 월

삼성생명



1. 변액보험 이해도

(1) 변액보험 모집시 고객 필수 안내사항에 대해 기술하십시오.

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____
- ⑤ _____
- ⑥ _____
- ⑦ _____
- ⑧ _____
- ⑨ _____
- ⑩ _____

(2) 변액연금보험의 주요특징과 상품 설명시 유의할 사항을 기술하십시오.

- ① 특징 : _____
- ② 유의사항 : _____

(3) 변액종신(VUL종신 등)보험의 주요 특징은 무엇이며, 고객에게 상품 설명 시 유의해야 할 사항은 어떤 것들이 있는지 기술하십시오.

- ① 특징: _____
- ② 유의사항: _____

(4) 변액보험 적합성원칙이 무엇인지, 준수해야 할 사항이 무엇인지 기술하십시오

- 적합성원칙 : _____

- 준수사항 : ① _____

- ② _____
- ③ _____

- ④ _____

- ⑤ _____

(5) 회사에서 판매하고 있는 변액보험 상품은 어떤 것이 있습니까?

(6) 귀하는 변액보험의 펀드유형과 내용을 잘 설명하여, 고객이 직접 선택하여 가입하도록 하고 있습니까? ☐ 예 ☐ 아니오

(7) 변액보험이 예금자보호법의 적용을 받지 않는 것을 알고 있으며, 고객에게 설명하겠습니까? ☐ 예 ☐ 아니오

다만, 약관에서 보험회사가 최저보증하는 보험금(최저사망보험금) 및 가입하신 특약에 한하여 예금자보험법에 따라 예금보험공사가 보호하되, 보호한도는 본 보험회사에 있는 고객님의 모든 예금보호 대상 금융상품의 해지 환급금(또는 만기시 보험금이나 사고보험금)에 기타지급금을 합하여 1인당 “최고 5천만원”이며, 5천만원을 초과하는 나머지 금액은 보호하지 않습니다. 보험계약자 및 보험료 납부자가 법인이면 보호되지 않습니다.

- (8) 귀하는 변액보험이 실적배당형 상품이므로 해약환급금의 최저보증이율이 없으며
경우에 따라서는 원금손실이 발생할 수 있다는 것을 알고 있습니까? ☐ 예 ☐ 아니오
- (9) 귀하의 고객들은 펀드변경이 가능합니다. 펀드변경 방법 및 유의사항을 모두 기술하십시오.

- (10) 변액보험의 납입보험료는 전액이 펀드에 투자되는 것이 아닙니다.(보험료에서 예정사업비 및 위험보험료를 차감 후 펀드로 투입) 귀하는 고객에게 이러한 내용을 설명하십니까?
☐ 예 ☐ 아니오
- (11) VUL(종신)보험에서 대체보험료의 개념을 기술하십시오.

- (12) 고객에게 설명하여야 하는 VUL(종신)보험에서 대체보험료의 장단점을 확인하십시오.

- 장점 : _____

- 단점 : _____

- (13) 귀하는 당사 및 생명보험협회 홈페이지의 변액보험 공시실에 공시되는 수익률이 계약자의 건별 납입보험료 대비 수익률이 아니며, 예정사업비율을 공제해야 하고, 실제 보험료 납입시점 등에 따라 차이가 발생할 수 있다는 것을 설명하십니까? ☐ 예 ☐ 아니오

- (14) 귀하의 고객들은 당사 및 생명보험협회 인터넷 홈페이지의 변액보험 공시실에서 펀드관련 기준 가격, 수익률 등을 조회해 볼 수 있다는 것을 알고 있습니까? ☐ 예 ☐ 아니오

2. 완전판매 프로세스 준수도

- (15) 귀하는 상품별 『변액보험 운용설명서』를 사용해야 하며 보험업법 등 규정상 이 자료가 약관과 함께 고객에게 반드시 전달되어야 하는 자료라는 것을 알고 있습니까? ☐ 예 ☐ 아니오

- (16) 변액보험의 『상품설명서』 및 『운용설명서』, 『가입설계서』에 예시되어 있는 투자수익률은 3가지 입니다. 모두 기술하십시오.

- (17) 귀하는 가입설계서의 투자수익률 가정은 어디까지나 이해를 돕기 위한 예시일 뿐, 실제로는 투자 실적에 따라 0%보다 낮은 (-)수익률이 발생할 수 도 있다는 것을 고객에게 설명하십니까?
☐ 예 ☐ 아니오

- (18) 귀하는 변액보험의 『상품설명서』가 무엇인지 알고있으며, 이 자료가 청약서 작성시 함께 작성되어 고객과 컨설턴트가 동시에 서명하여 보험회사에 제출해야 한다는 것을 알고 있습니까?
☐ 예 ☐ 아니오

| | | |
|--|----------------------------|------------------------------|
| (19) 나는 고객에게 리베이트(특별이익)를 제공하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (20) 나는 보험료를 대납하여 보험을 가입시키지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (21) 나는 금전대차 관계를 이용 보험을 가입시키지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (22) 나는 고객이 가입한 보험을 의도적으로 바꾸지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (23) 나는 경유계약(무자격자 대리 모집 포함)을 하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (24) 나는 당사의 계약컨버전/승환 규정을 철저히 준수하겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (25) 나는 변액보험의 장래 운용성과에 대한 단정적 판단을 제공하는 행위(확실히 몇%로 운용된다고 말하는 등의 행위)를 하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (26) 나는 변액보험의 운용실적에 대해 유리한 특정기간만을 들어서 비교하는 등의 행위를 하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (27) 나는 변액보험의 기본보험금을 상회하는 사망보험금을 보증하거나 해지환급금을 보증하는 등의 행위를 하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (28) 나는 변액보험의 상품내용을 설명하면서 허위나 과장된 설명(언제 해지해도 납입보험료 상당액을 반환한다고 말하는 등)을 하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (29) 나는 변액보험의 리스크, 투자결과의 계약자책임의 원칙 등 중요사항에 대해 반드시 설명하겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (30) 나는 변액보험의 투자실적이 고객에게 손해를 입힌 경우에 이를 보상할 것을 약속하는 행위를 하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (31) 나는 회사의 심사를 받지 않은 자료(문서도화 등)를 고객에게 제시 또는 전달하는 행위를 하지 않겠습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (32) 나는 위와 같은 행위를 할 경우 『보험업법』 및 회사의 『설계사 모집위탁 제한기준』에 의해 제재를 받을 수 있다는 사실을 잘 알고 있습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |
| (33) 나는 위와 같은 행위로 인해 회사에 명예적, 금전적 손해를 끼쳤을 경우, 회사가 그 피해에 대한 보상을 청구할 수 있다는 것을 잘 알고 있습니다. | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니오 |

○ 서 약 일 자 : 년 월 일

○ 컨설턴트코드 : _____ ○ 컨설턴트성명 : _____(인)

○ 서 약 일 자 : 년 월 일
○ 관리자 사번 : 00010649 ○ 관리자 성명 : 손 상 수 (인)

<< 답안지 >>

1. 변액보험 이해도

(1) 변액보험 모집 시 고객 필수 안내사항에 대해 기술하십시오.

- ① 투자위험성향 진단에 따른 적합한 상품을 추천
- ② 실적배당형 상품으로 운용실적에 따라 보험금 변동
- ③ 예금자보호법에 의해 보호되지 않음
- ④ 보장내용 및 관련 세법에 따른 세제혜택 내용
- ⑤ 납입보험료 중 일부 금액만 특별계정 투입 및 특별계정 운용보수율
- ⑥ 환급금은 최저보증 되지 않고 투자수익률에 따라 변동되면 원금손실이 가능함
- ⑦ 사망, 연금적립금 등의 최저보증 기능
- ⑧ 펀드종류별 포트폴리오 및 펀드변경방법
- ⑨ 계약취소 및 무효사유, 청약철회 방법
- ⑩ 인터넷 홈페이지에서 수익률 조회 가능함

(2) 변액연금보험의 주요특징과 상품 설명 시 유의할 사항을 기술하십시오.

- ① 특징 : 실적에 따라 보험금 변동, 사망, 연금적립금 기납입P 최저보증, 펀드변경 등
- ② 유의사항 : 환급금 최저보증이 없으며, 원금손실 가능성이 있고 단기저축성 목적이 아니라는 점 등

(3) 변액종신(VUL종신 등)보험의 주요 특징은 무엇이며, 고객에게 상품 설명 시 유의해야 할 사항은 어떤 것들이 있는지 기술하십시오.

- ① 특징: 실적배당, 보험료일시납입중지, 자유납입가능, 중도인출, 일반사망보장 등
- ② 유의사항: 환급금 최저보증이 없으며, 원금손실 가능성이 있고 단기저축성 목적이 아니라는 점 등

(4) 변액보험 적합성원칙이 무엇인지, 준수해야 할 사항이 무엇인지 기술하십시오

- 적합성원칙 : 변액상품 판매권유시 고객의 연령, 투자목적, 재산상황 등 정보수집 후 고객의 성향에 가장 적합한 상품을 권유해야 한다는 원칙
- 준수사항 : ① 변액상품 판매권유시 고객의 연령, 투자목적, 재산상황 등 정보수집 후 고객의 성향에 가장 적합한 상품을 권유해야 한다는 원칙
② ‘위험성향 진단질문지’에 대해 설명 후 고객이 직접 작성하도록 안내해야 함
③ 고객에게 투자성향평가 결과를 먼저 안내하고, 고객의 투자성향에 맞는 상품을 권유하여야 함
④ 변액보험 부적합자이거나 투자성향보다 고위험상품의 추천 또는 가입목적과 다른 상품을 요청하는 경우 변액보험계약 권유가 불가함을 안내하고, 고객의 의사를 확인 후 부적합 보험계약 체결확인서’ 작성을 안내
⑤ 질문지, 결과지, 부적합 보험계약 체결 확인서는 신계약 기본서류임을 인지 (단, 고객이 정보수집, 성향분석을 원치 않을 경우에는 ‘거부확인서’를 작성)

(5) 회사에서 판매하고 있는 변액보험 상품은 어떤 것이 있습니까?

변액연금보험, 변액저축보험, 변액종신보험

(6) 귀하는 변액보험의 펀드유형과 내용을 잘 설명하여, 고객이 직접 선택하여 가입하도록 하고 있습니까? ■ 예 □ 아니요

(7) 변액보험이 예금자보호법의 적용을 받지 않는 것을 알고 있으며, 고객에게 설명하겠습니까?

■ 예 □ 아니요

다만, 약관에서 보험회사가 최저보증하는 보험금(최저사망보험금) 및 가입하신 특약에 한하여 예금자보험법에 따라 예금보험공사가 보호하되, 보호한도는 본 보험회사에 있는 고객님의 모든 예금보호 대상 금융상품의 해지 환급금(또는 만기시 보험금이나 사고보험금)에 기타지급금을 합하여 1인당 “최고 5천만원”이며, 5천만원을 초과하는 나머지 금액은 보호하지 않습니다. 보험계약자 및 보험료 납부자가 법인이면 보호되지 않습니다.

- (8) 귀하는 변액보험이 실적배당형 상품이므로 해약환급금의 최저보증이율이 없으며 경우에 따라서는 원금손실이 발생할 수 있다는 것을 알고 있습니까? ■ 예 □ 아니요
- (9) 귀하의 고객들은 펀드변경이 가능합니다. 펀드변경 방법 및 유의사항을 모두 기술하십시오.
본인 또는 대리인(위임장)의 청구내방 또는 사이버창구, 콜센터(비밀번호 등록고객)등을 통해 신청, 연12회 가능, 변경수수료 없음, 펀드종류, 특징, 수익률 등의 내용을 정확히 설명하여 고객의 이해를 도움
- (10) 변액보험의 납입보험료는 전액이 펀드에 투자되는 것이 아닙니다.(보험료에서 예정사업비 및 위험보험료를 차감 후 펀드로 투입) 귀하는 고객에게 이러한 내용을 설명하십니까? ■ 예 □ 아니요
- (11) VUL(종신)보험에서 대체보험료의 개념을 기술하십시오.
UL기능에 따라 기본보험료 납입중지시 위험보험료 및 계약 유지/보전을 위한 제반 사업비, 수수료를 계약자적립금에서 공제하는 것으로, 만약 주보험 해지환급금에서 해당 비용을 충당할 수 없게 되면 자동으로 계약이 해지처리됨
- (12) 고객에게 설명하여야 하는 VUL(종신)보험에서 대체보험료의 장단점을 확인하십시오.
- 장점 : 가입 후 일정기간 이후 납입 중지해도 계약유지, 중도인출, 추가납입 가능
- 단점 : 납입중지시 월대체보험료가 매월 공제되므로 해지환급금이 줄어 들고, 의무납입기간 이후 장기간 미납입 또는 중도인출시 조기해지 가능성 있음
- (13) 귀하는 당사 및 생명보험협회 홈페이지의 변액보험 공시실에 공시되는 수익률이 계약자의 건별 납입보험료 대비 수익률이 아니며, 예정사업비율을 공제해야 하고, 실제 보험료 납입시점 등에 따라 차이가 발생할 수 있다는 것을 설명하십니까? ■ 예 □ 아니요
- (14) 귀하의 고객들은 당사 및 생명보험협회 인터넷 홈페이지의 변액보험 공시실에서 펀드관련 기준 가격, 수익률 등을 조회해 볼 수 있다는 것을 알고 있습니까? ■ 예 □ 아니요

2. 완전판매 프로세스 준수도

- (15) 귀하는 상품별 『변액보험 운용설명서』를 사용해야 하며 보험업법 등 규정상 이 자료가 약관과 함께 고객에게 반드시 전달되어야 하는 자료라는 것을 알고 있습니까? ■ 예 □ 아니요
- (16) 변액보험의 『상품설명서』 및 『운용설명서』, 『가입설계서』에 예시되어 있는 투자수익률은 3가지 입니다. 모두 기술하십시오.
평균공시이율 기준 -1%, 평균공시이율, 평균공시이율 ×1.5의 총 3가지로 예시
20.11월 현재 -1%, 2.5%, 3.75%로 예시 중이고, 작성 당월에 따라 변동 가능
예시는 미래의 실제 수익과 차이가 있을 수 있으며, 특정 수익률만을 가정 설명하면 안됨
- (17) 귀하는 가입설계서의 투자수익률 가정은 어디까지나 이해를 돕기 위한 예시일 뿐, 실제로는 투자 실적에 따라 0%보다 낮은 (-)수익률이 발생할 수 도 있다는 것을 고객에게 설명하십니까? ■ 예 □ 아니요
- (18) 귀하는 변액보험의 『상품설명서』가 무엇인지 알고있으며, 이 자료가 청약서 작성시 함께 작성되어 고객과 컨설턴트가 동시에 서명하여 보험회사에 제출해야 한다는 것을 알고 있습니까? ■ 예 □ 아니요

3. 고객센터 서비스 및 준법실천도

- (19) 나는 고객에게 리베이트(특별이익)를 제공하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (20) 나는 보험료를 대납하여 보험을 가입시키지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (21) 나는 금전대차 관계를 이용 보험을 가입시키지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (22) 나는 고객이 가입한 보험을 의도적으로 바꾸지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (23) 나는 경유계약(무자격자 대리 모집 포함)을 하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (24) 나는 당사의 계약컨버전/승환 규정을 철저히 준수하겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (25) 나는 변액보험의 장래 운용성과에 대한 단정적 판단을 제공하는 행위(확실히 몇%로 운용된다고 말하는 등의 행위)를 하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (26) 나는 변액보험의 운용실적에 대해 유리한 특정기간만을 들어서 비교하는 등의 행위를 하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (27) 나는 변액보험의 기본보험금을 상회하는 사망보험금을 보증하거나 해지환급금을 보증하는 등의 행위를 하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (28) 나는 변액보험의 상품내용을 설명하면서 허위나 과장된 설명(언제 해지해도 납입보험료 상당액을 반환한다고 말하는 등)을 하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (29) 나는 변액보험의 리스크, 투자결과의 계약자책임의 원칙 등 중요사항에 대해 반드시 설명하겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (30) 나는 변액보험의 투자실적이 고객에게 손해를 입힌 경우에 이를 보상할 것을 약속하는 행위를 하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (31) 나는 회사의 심사를 받지 않은 자료(문서도화 등)를 고객에게 제시 또는 전달하는 행위를 하지 않겠습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (32) 나는 위와 같은 행위를 할 경우 『보험업법』 및 회사의 『설계사 모집위탁 제한기준』에 의해 제재를 받을 수 있다는 사실을 잘 알고 있습니다. ☒ 예 ☐ 아니오
- (33) 나는 위와 같은 행위로 인해 회사에 명예적, 금전적 손해를 끼쳤을 경우, 회사가 그 피해에 대한 보상을 청구할 수 있다는 것을 잘 알고 있습니다. ☒ 예 ☐ 아니오