

금융소비자 보호 핸드북

금융소비자 보호시대 원년

성공 공식을 담다!



한국보험대리점협회
Insurance Agency Association

한국보험대리점협회와 보험대리점은 고객의 약속을 믿음으로 지켜나가겠습니다.

고객의 행복과 안정된 미래,
보험대리점의 최우선 가치입니다.



고객의 선택에 대한 보험대리점의 약속입니다.

하나. 고객의 선택을 존중하는 보험전문판매자가 되겠습니다.

하나. 차별화된 전문성으로 고객의 행복을 지켜드리겠습니다.

하나. 고객과 함께 한걸음 더 성장하는 보험대리점이 되겠습니다.

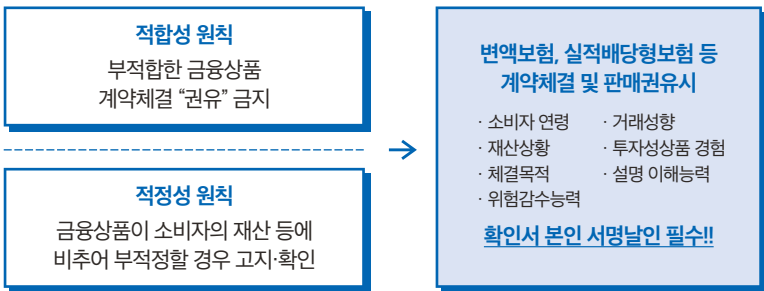
I. 금융소비자보호법

1 6대 판매원칙



1-1. 적합성·적정성 원칙

고객정보 파악 및 **확인·제공** + 부적합한 상품 권유 금지



• 위반시 과태료

법인 2,000만원 이하

개인 1,000만원 이하

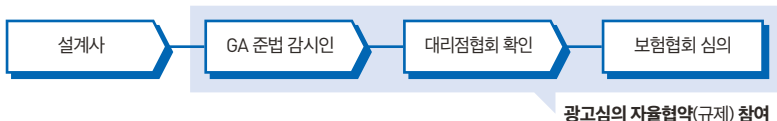
1-2. 광고 관련 준수사항

상품 및 업무에 관한 광고 시 **보험협회 심의** 등 필요

상품광고 금융상품 판매에 관한 광고



업무광고 (추진案) 계약체결을 유인할 목적으로 소비자에게 제공하는 서비스에 관한 광고



광고심의 필수



• **위반시 과태료**

법인 **10,000만원 이하**

개인 **5,000만원 이하**

1-3. 설명의무

상품의 주요내용을 이해하기 쉽게 **설명 + 핵심설명서 제공**

계약체결 권유 또는 소비자가
설명요청 시 **중요사항 설명**



**설명 의무 이행 및
핵심설명서 서명날인 필수!!**

필수설명

- ✓ 보험료 ✓ 보험금
- ✓ 보장범위 ✓ 납입기간

필수제공

- ✓ 핵심설명서
- ✓ 서명, 기명날인 등

필수설명

- ✓ 청약철회
- ✓ 위법계약 해지권
- ✓ 민원처리

책임면제

- ✓ 고객 손해 발생 시
고의 및 과실이
없음을 입증할 경우

계약 전



계약 후

• **위반시 과태료**

법인 **7,000만원 이하**

개인 **3,500만원 이하**

1-4. 불공정 영업행위 금지

금융회사의 우월적 지위를 이용한 소비자 권익침해 금지

우월적 지위를 이용하여
금융소비자의 권익을 침해하는 행위



대출성상품
꺾기 금지!!

• 위반시 과태료

법인 7,000만원 이하

개인 3,500만원 이하

1-5. 부당권유행위 금지

소비자 정보조작(변액보험 적합성진단 정보조작 등) 유도, 병력 축소고지,
부실고지 유도 및 고지기회 박탈 등

계약 체결 권유시
허위사실을 알리는 등의
행위 금지



피보험자가 보험회사에 중요사항 고지 시

- 방해 또는 알리지 아니할 것을 권유
- 부실고지 권유

행위 금지!!



소비자

고지내용
→ ~~←~~ X
고지내용 A



설계사

→ ~~X~~ →
고지내용 B



보험회사

• 위반시 과태료

법인 7,000만원 이하

개인 3,500만원 이하

2 새로 도입되는 소비자 권리

구분	청약철회권	위법계약해지권
효력발생조건	별도 요건 불필요 (판매 행위의 위법성 불요)	금소법 위반사실 제시 & 판매자에게 해지 요구를 거부할 수 있는 정당한 사유가 없는 경우
적용대상	원칙 적용	계속적 계약 & 소비자가 계약해지 시 재산상 불이익 발생 * 서비스제공 과정에서 발생한 비용(위험보험료 등) 등은 원칙적으로 계약해지 후 소비자에게 지급 해야 할 금전의 범위에 미포함
행사기한	보험증권 수령 15일 (청약 후 30일)	위법사실을 안 날부터 1년 이내, 계약일로부터 5년 이내 중 먼저 도달한 기간
법적효과	판매자는 소비자에게 원본 반환	계약해지에 따른 위약금, 수수료 등 부과 불가



3 보험설계사의 주요 금지행위

- ① 소비자로부터 계약이행에 따른 급부 수령 (보험료 수령 등)
- ② 제3자에게 재위탁 및 금전 지급
- ③ 등록증을 위조하여 소비자에게 제시
- ④ 소비자가 오인할 수 있는 상호 사용

4 보험설계사의 증표 제시

증표(보험설계사등록증명서)를 소비자에게 제시

보험설계사등록증명서 발급방법

생·손보험회 홈페이지 → 모집종사자 → 이력조회에서 발급 가능

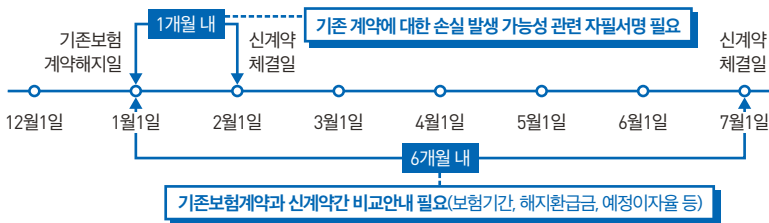
[ex.] 제시방법 : 등록증 인쇄 후 제시, 핸드폰에 저장한 이미지 제시 또는 문자 등으로 전송



II. 보험업법

1 승환계약 금지

부당승환 기간요건 및 의무사항



- 선 계약체결, 후 해지시에도 동일하게 적용
 - 부당승환 성립요건 1) 피보험자 동일
 - 2) 승환계약 대상 계약기간 위험보장의 범위(생보, 손보, 3보)가 비슷할 것

• 위반시 과태료

법인 700만원 이하

개인 350만원 이하

2 경유계약 금지



실제 모집 설계사 ≠ 청약서상 설계사 ⇒ 경유처리

① 쌍방 모두 설계사 [ex] 생보상품 - 생보설계사

② 쌍방 모두 소속 불문

※ 같은 대리점 내에서 타 설계사의 명의를 이용 → 경유처리 해당

• 위반시 과태료

법인 700만원 이하

개인 350만원 이하

3 자필서명 준수 이행

모집종사자가 보험계약자 또는 피보험자의 자필서명이 필요함에도 불구하고 보험계약자 또는 피보험자로부터 **자필서명을 받지 아니하고 서명을 대신하거나 다른 사람으로 하여금 서명하게 하는 행위**

• 위반시 과태료

법인 700만원 이하

개인 350만원 이하

4 작성계약 금지

실제 명의인이 아닌 자의 보험계약을 모집하거나

실제 명의인의 동의가 없는 보험계약을 모집하는 행위

[ex.] 보험계약자 또는 피보험자의 의사와 관계없이 모집인이 청약서를 임의로 작성하는 행위
모집종사자의 친인척·지인 또는 기존계약자 등 실존인물의 명의로 청약서를 작성

• 위반시 과태료

법인 700만원 이하

개인 350만원 이하

5 기타 금지행위

- 정당한 이유 없이 「장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제2조에 따른 장애인의 보험 가입을 거부하는 행위
- 보험계약의 청약철회 또는 계약 해지를 방해하는 행위

• 위반시 과태료

법인 700만원 이하

개인 350만원 이하

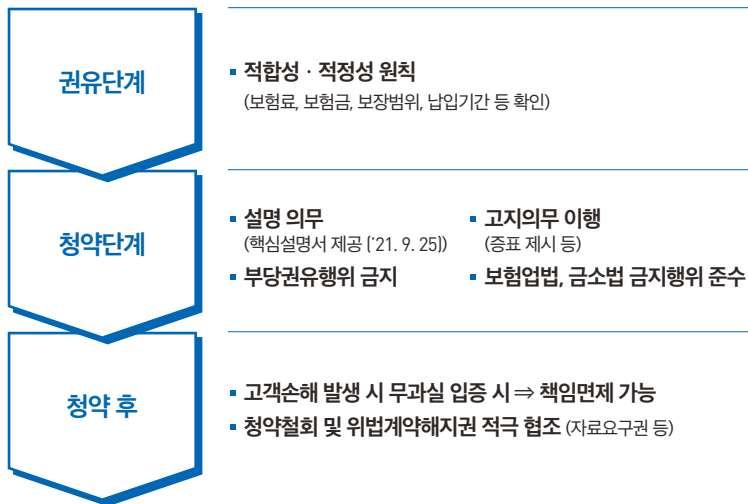
6 특별이익 제공 금지

보험 계약의 체결 또는 모집종사하는 자는 그 체결 또는 모집과 관련하여 계약자나 피보험자에게 보험 계약 체결시부터 최초 1년간 납입되는 보험료의 100분의 10과 3만원 중 적은 금액을 초과하는 금품을 제공하거나 제공하기로 약속하면 아니됨

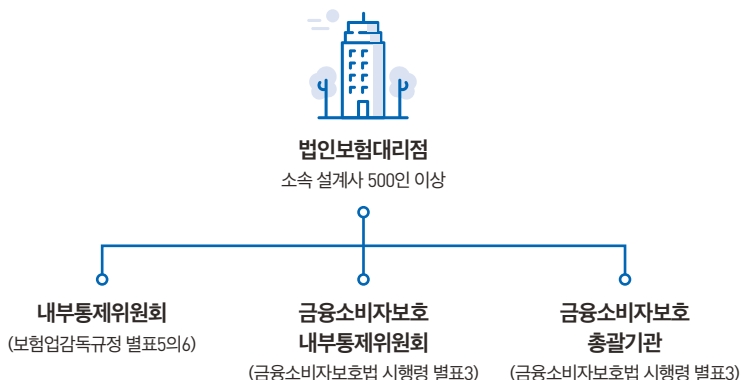
• 위반시

3년 이하의 징역 또는 3,000만원 이하의 벌금 및 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지

Ⅲ. 완전판매를 위한 성공공식



Ⅳ. 대형법인보험대리점 본사의 법규상 역할강화



※ 소속설계사 5인 이상은 내부통제기준과 소비자보호기준을 마련하여야 함



보험대리점협회 YouTube

멈추지 말고 한 가지 목표에 매진하라.
그것이 성공의 비결이다.

안나 파블로바

작은 기회로부터 종종 위대한 업적이 시작된다.

데모스테네스

성공은 영원하지 않고, 실패는 치명적이지 않다.

마이크 디트카

명확히 설정된 목표가 없으면,
우리는 사소한 일상을 충실히 살다 결국 그 일상의 노예가 되고 만다.

로버트 하인라인

성공한 사람은 대게 지난번 성취한 것보다
다소 높게, 그러나 과하지 않게 다음 목표를 세운다.
이렇게 꾸준히 자신의 포부를 키워간다.

커트 르윈

금융소비자보호시대 **원년!**

보험대리점이 소비자보호시대를 열어갑니다.

소비자 니즈에 맞는 **최적의 상품**을
제공하여 **보험가치**를 높입니다.

- 다양한 상품비교를 통하여 최선의 소비자선택권을 보장하겠습니다.
- 보험소비자를 위해 전문성을 강화하여 보험의 가치를 높일 것입니다.

금융소비자의 **소리를 경청**하고,
소비자 권익보호에 앞장섭니다.

- 준법과 소비자보호 경영관점에서 고객의 소리를 정중히 들겠습니다.
- 금융소비자의 자료 요구권 및 위법계약 해지권을 보장하겠습니다.

건전한 모집질서 준수와
소비자보호를 위해 다짐합니다.

- 3대 기본지키기와 6대 판매준칙을 준수하겠습니다.

