



| | | | | |
|--|----------------|----------------|---------------|---|
|  금융위원회 | 보 도 참 고 | | |  대한민국 대전환 한국판뉴딜 내 삶을 바꾸는 규제혁신 |
| | 보도 | 배포 후 즉시 | 배포 | |
| | | | 2021.4.29.(목) | |

| | | | |
|--------------|-----------------------------------|--------------|-----------------------------|
| 책 임 자 | 금융위 보험과장 이 동 엽(02-2100-2960) | 담 당 자 | 태 현 수 사무관 (02-2100-2961) |
| | 금융위 정책총괄과장 이 진 수(02-2100-1660) | | 김 관 범 사무관 (02-2100-1663) |

**제 목 : 은성수 금융위원장은 농협생명 콜센터를 방문하여
코로나19 방역지침 준수상황을 점검하고 보험설계사들의
애로사항을 청취하며 소통하는 기회를 가졌습니다.**

- ☐ '21.4.29일(목), 은성수 금융위원장은 '특별방역주간'(4.26~5.2) 시행에 따라 코로나19 방역지침 준수상황을 점검하기 위해 농협생명 콜센터를 방문하였습니다.
- 콜센터 방문 계기에 전화모집 보험설계사들과 간담회를 가지고 코로나19 이후 보험모집 과정에서 겪는 현장의 애로사항을 청취 하였습니다.

※ 은성수 금융위원장 방역조치 점검 개요

- ☐ 일시/장소 : '21.4.29일 10:00 / 농협생명 본사 및 콜센터
- ☐ 참석
- 금융위원장, 금융산업국장, 금융안정지원단장
 - 농협생명 대표이사, 전화모집(TM) 콜센터 지점장, 보험설계사
- ☐ 주요내용
- 농협생명 방역지침 준수현황
 - 콜센터 종사자 애로사항 청취

□ 회의에 참석한 콜센터 지점장 및 보험설계사들은

- 코로나19에 따른 방역지침을 철저히 준수하고, 「금융소비자 보호에 관한 법률」 시행으로 변경된 제도를 소비자들에게 최선을 다해 안내하고 있다고 하였습니다.
- 다만, 마스크를 착용하고 장시간 고객들과 통화를 하는 업무의 특성상, 피로감이 크고, 소비자 불만도 발생하고 있어
 - 전화로 보험을 모집하는 절차가 효율적으로 개선될 수 있도록 다양한 제도개선을 추진해 줄 것을 건의하였습니다.

□ 이에 대해, 은성수 금융위원장은

- 현재, 설계사는 기계처럼 설명하느라 피곤하고, 반면에 소비자는 상품을 충분히 이해하지 못하는 측면이 있다고 평가하면서
 - * (1) 대면 모집시 반드시 고객을 1회이상 만나서 설명해야 했음
 - (2) 전화 모집시 ①상품소개, ②중요사항 설명, ③서류작성 등 모든 절차를 사람이 직접 전화로 설명(30분 내외 소요)하고 녹취해야 했음
- ①코로나19 상황, ②금융소비자 보호법 시행, ③디지털 혁신 촉진이라는 3가지 환경변화가 진행중이고,
 - 이를 잘 활용하면, 코로나 방역문제도 해결하면서, 소비자 보호는 더 혁신적으로 강화할 수 있는 길이 있을 것으로 생각한다고 강조 하였습니다.

□ 또한, 앞으로 대면·전화·디지털 모집채널이 상호결합·보완·혁신할 수 있도록 제도개선 노력을 기울여 나갈 계획이라고 밝혔습니다.

※ (참고) 금융위원장 모두말씀



본 자료를 인용 보도할 경우
출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인
prfsc@korea.kr



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

- 오늘 생생한 금융의 현장이자 삶의 터전에서 콜센터 지점장님, 보험설계사분들을 만나게 되어 뜻깊게 생각
 - 국민 안전에 대한 위험보장과 노후 준비를 설계하고 상담하는 전문가로서 보험산업의 중요한 역할을 하고 계심
- 직접 와서, 코로나19 방역상황과 보험현장에 대한 소통의 기회
 - 김인태 농협생명 사장님과 임직원 여러분들께 감사드립니다

I. 방역 관련 당부

- 지금은 향후 코로나19 재유행을 차단할 수 있는 매우 엄중하고 중대한 시기임
 - 이번주부터 정부는 '특별방역주간'(4.26~5.2)을 운영하고 있음
 - 중대본에서는 부처별로 장관이 방역책임을 지고 소관 시설에 대한 현장점검을 실시하여 줄 것을 요청
- 이런때일수록 금융회사와 개개인이 스스로 책임감을 갖고 핵심방역수칙*을 철저히 준수할 필요
 - * 기존 방역수칙(마스크 의무 착용, 방역수칙 게시·안내, 주기적 소독) 외 방역관리자 지정·운영, 출입자 명부 관리, 증상확인 및 출입제한 조치 등
 - 특히, 보험업권의 경우 밀집·밀집한 환경 하에서 콜센터 영업이 이루어지고 있어 보다 높은 수준의 주의가 요구됨
 - 보험업계가 코로나19 방역에 모범이 되시길 당부 드립니다

II. 전화모집 보험설계사 애로와 해소방향

- 방역지침을 준수하면서 전화로 보험을 모집하는 것이 쉽지 않을 것으로 생각
 - 3.25일 「금융소비자 보호법」이 시행되면서 추가적인 어려움이 있는 것으로 알고 있음
 - 지난 4월초(4.6일), 「보험사 CEO 간담회」를 가졌는데, 대표들께서도 전화모집 설계사분들의 애로사항에 대해 말씀해주셨음

- 현재, 설계사는 기계처럼 설명하느라 피곤하고, 반면에 소비자는 상품을 충분히 이해하지 못하는 측면이 있는 것이 사실임

- * (1) 대면 모집시 반드시 고객을 1회이상 만나서 설명해야 했음
(2) 전화 모집시 ①상품소개, ②중요사항 설명, ③서류작성 등 모든 절차를 사람이 직접 전화로 설명(30분 내외 소요)하고 녹취해야 했음

- 제 생각에는, ①코로나19 상황, ②금융소비자 보호법 시행, ③디지털 혁신 촉진이라는 3가지 환경변화가 동시에 진행중이고

- 이를 잘 활용하면, 코로나 방역문제도 해결하면서, 소비자 보호는 더 혁신적으로 강화할 수 있는 길이 있을 것으로 생각함

- 그런 방향으로 대면·전화·디지털 모집채널이 상호결합·보완·혁신할 수 있도록 제도개선 노력을 기울여 나갈 계획임

※ 「디지털·비대면 모집규제 개선방안」을 5월중 발표할 계획(별첨)

III. 맺음말 : 코로나19 방역과 금융소비자 보호 당부

- 다시 한 번 말씀드리지만, 금융권의 코로나19 방역은 점점보다 금융회사와 종사자분들의 자발적인 실천과 노력이 더욱 중요

- 코로나19 재확산과 안정의 기로에서, 가장 높은 수준의 경각심과 책임감을 갖고 방역지침을 준수해 주시길 당부 드림

- 금융소비자 보호법 시행 초기에 영업현장의 일부 혼선에 대해서는 신속하게 “가이드라인”을 마련하여 안정을 찾도록 노력하겠음

- 설계사분들께서도 소비자와의 접점에서 새로운 제도가 안착될 수 있도록 지원해주시고

- 오늘 이 자리를 통해, 정부에 제안·건의하실 사항이 있으면, 허심탄회하게 말씀해주시기 바랍