

NH농협생명(주)의 혁신금융서비스 지정

NH농협생명(주)의 혁신금융서비스 지정 신청에 대하여 다음과 같이 지정한다.

2021. 7. 21.

— 다 음 —

1. 상 호 : NH농협생명(주)

2. 혁신금융서비스의 종류, 내용 등 업무범위

○ (금융서비스 종류) 보험

○ (주요 내용) 기존 전화모집(TM) 과정상 모집인이 음성통화로 표준 상품설명대본을 낭독하고 전과정을 음성녹음하는 절차 없이 단순 상품 안내를 제외한 중요사항 설명과 청약절차를 모바일 웹(Web)을 통해 진행하는 서비스

3. 혁신금융서비스 이용자의 범위 등 업무대상

○ (이용자 범위) 음성통화로 보험계약을 가입하는 소비자를 대상으로 하며, NH농협생명(주)의 TM 보험상품 가입이 가능한 개인

4. 혁신금융서비스의 업무방법

○ TM모집 모집인은 가입 권유와 가입의사 확인 과정 진행 후, 고객이 직접 스마트폰의 모바일 웹에서 비대면 모집절차 진행

○ 설명의무 이행 여부와 필수 고지사항 확인, 보험료 결제계좌 안내 등을 위하여 계약자 본인의 스마트폰을 통하여 본인인증을 진행하고 보험 가입

- 고객은 본인인증 단계를 거쳐 중요사항 설명·청약절차를 진행하고 모집인의 안내·고지 내용을 확인하거나 정보제공에 동의
- NH농협생명(주)는 TM 보험상품 모집시 표준상품설명대본 내용을 가입자에게 화면으로 제시하고 전자음성 설명도 제공
 - 가입자가 요청하는 경우 담당 모집인이 음성통화를 연결하여 직접 문의사항에 답변하고 가입절차를 진행

5. 규제특례 대상 금융관련법령

- 「보험업법시행령」 제43조 제2항, 「보험업감독규정」 제4-36조 제8항, 제4-36조의2 제4호, 제4-37조 제2호 및 제3호

6. 부가조건

- 혁신금융서비스를 통해 판매할 수 있는 상품은 설명내용이 많고 복잡한 저축성보험·변액보험은 제외하고, 계약자와 피보험자가 동일한 월납 보험료 10만원 이하 가입건으로 한정한다.
- 표준상품설명대본에 대한 질문·설명내용과 계약자의 답변·확인사항을 기록한 증거자료는 문서번호, 계약자 고유번호(본인인증이 완료된 회원번호, 기기번호, IP주소 등)를 표시하여야 하며 표준상품설명대본상 답변·확인 사항마다 로그기록을 적시하여 보안이 유지되는 별도의 시스템에 보관하고 계약자가 개별적으로 확인할 수 있도록 해야 한다.
- 신청인은 표준상품설명대본의 음성녹음을 대체하는 위 증거자료의 표준안을 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.
- 혁신금융서비스를 통해 체결한 계약의 20% 이상에 대해 증거자료(통화연결시 음성녹음, 계약자의 답변·확인사항을 기록한 증거자료 포함)를 점검하여 최초 통화부터 청약완료까지 모집인이 계약자에게 계약 내용을 제대로 설명하였는지 여부를 확인하여야 한다.

- 계약자가 설명 받은 내용과 실제 보험계약의 내용이 동일한지 여부를 확인할 수 있도록「금융소비자 보호에 관한 법률」제19조 제2항에 따른 설명서를 보험계약이 체결되기 이전에 전자적 방법으로 제공하여야 한다.
- 계약자가 설명 내용을 충분히 확인할 수 있도록 일정 설명단락마다 충분한 설명시간을 확보하는 화면을 구성하고, 계약자가 상품설명 속도를 조절할 수 있도록 하되 임의로 설명을 생략하지 않도록 하는 기술적 장치를 마련해야 한다.
- 혁신금융서비스를 통한 보험계약 절차 진행중 소비자의 요청시 혹은 오류 발생시에 모집인과 음성통화를 즉시 연결하여 기존 가입절차로 전환하는 등 대응 프로세스를 마련하여야 한다.
- 혁신금융서비스를 통해 보험모집을 하는 경우 계약자에게 사전동의를 받아야 하며, 계약자가 모집인의 유선설명을 원하는 경우 즉시 기존의 TM 가입절차로 전환할 수 있다는 사실을 사전에 안내하여야 한다.
- 혁신금융서비스를 통한 보험모집과 관련하여 민원·분쟁 처리 담당자를 지정하여야 한다.
- 혁신금융서비스를 적용한 보험상품 판매 이전에 전자적으로 제시되는 표준상품설명대본이 「금융소비자 보호에 관한 법률」 및 관계 법령의 설명의무를 충족하는지 여부, 부가조건의 이행여부 등의 확인을 위해 금융위 보험과·금감원과 사전에 협의하여야 한다.

7. 지정일 : 2021. 7. 21.

8. 지정기간 : 지정일로부터 2년