



# 보험회사 「금융소비자보호법」 2021년 3월 시행 이후 대응 필요 사항

2021.04.16

금융소비자보호에 관한 법률(이하 “**금융소비자보호법**”이라 합니다)이 2021년 3월 25일에 시행되었습니다. 금융소비자보호법은 기존 각 금융관계법령에 산재된 금융소비자 보호에 관한 규정들을 효과적으로 관리하기 위하여 하나의 법률로 규정하면서, 위법계약 해지권, 분쟁 조정 이탈 금지 규정, 설명의무 관련 손해배상에 대한 입증책임 전환 등 기존 보험업법에는 없던 새로운 규제들을 신설하고, 광고, 부당권유, 불공정영업 행위에 관한 규제 등도 한층 강화하였으며, 기존보다 과징금 및 과태료가 부과되는 행위들이 추가되는 등 보다 강화된 금융소비자 보호 규제를 마련하여, 보험회사로서는 강화된 금융소비자보호 규제에 대한 신중하고 빈틈 없는 대응이 필요합니다.

금융감독당국은 금융소비자보호법의 안정적인 정착을 위해서 고의 또는 중대한 법 위반 사실이 없는 한 법 시행 초기에 법 위반에 대한 제재 대신 유권해석, 가이드라인 제공 등을 통한 지원 및 계도에 집중할 예정임을 밝힌 바 있습니다.

금융소비자보호법 시행에도 불구하고 보험회사는 2021년 9월 25일까지 아래와 같은 추가적인 대응 업무를 수행하여야 합니다.

- ① 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차(이하 “내부통제기준”)을 마련
- ② 금융소비자보호기준의 마련/정비
- ③ 핵심설명서(설명서 서두에 핵심 요약 사항 기재) 마련
- ④ 자료의 기록, 유지 및 관리 의무와 금융소비자의 자료열람청구권 행사에 따른 대응 관련 내규 및 프로세스 정비
- ⑤ 대출성 상품에 대한 금융상품판매대리·중개업자(대출모집인 포함)의 등록

특히, 내부통제기준 마련, 금융소비자보호기준 정비, 자료의 기록, 유지 및 열람청구에 대한 대응을 위해서는 회사의 관련 내규 및 업무 프로세스를 전반적으로 검토, 신설 및 업데이트를 할 필요성이 있습니다.

상기 사항 이외에도 금융상품 및 업무에 관한 광고 및 상품설명서에 대한 관련 각 보험협회의 규정들의 정비가 완료되는 대로 보험회사는 광고 관련 업무 프로세스/내규의 정비와 보험상품 등에 대한 상품설명서의 정비 업무도 적시에 대응하여야 합니다.

또한 i) 새로이 도입된 위법계약해지권과 기존의 민원해지와의 관계, ii) 보험계약대출 관련 권유가 적용되는 범위, iii) 보험계약의 부활 및 갱신, 계약자 변경 및 변액보험으로 편입되는 펀드의 변경 등에 대하여 금융소비자보호법상 판매 규제가 적용되는지 여부 및 범위, iv) 비대면영업 등 다양한 판매채널에서의 권유로 규율될 수 있는 대상범위, v) 퇴직연금보험 및 퇴직연금보험이 편입하는 금융상품에 대한 판매 규제 적용의 방법, vi) 연계·제휴서비스에 해당하는지 여부와 범위 등 아직까지 명확한 기준이 제시되지 아니한 다양한 이슈들에 대해서 금융소비자를 보호하는 한편 보험회사의 판매채널에 부담이 되지 않도록 면밀한 대응을 할 필요가 있습니다.

세종보험팀은 다수의 보험회사를 위한 금융소비자보호법 시행 대응 업무를 수행하여 금융소비자보호법 및 보험회사의 영업 환경 및 필요

사항들에 대하여 폭 넓은 이해와 경험을 가지고 있습니다.

위 내용에 대해 궁금하신 사항이 있으실 경우 아래 연락처로 연락 주시면 보다 자세한 내용을 상담하여 드리도록 하겠습니다.

---

Copyright SHIN & KIM LLC. All rights reserved.