

외화보험상품 운영에 관한 모범기준의 주요 내용

백영화 연구위원

요 약

생명보험협회는 최근 외화보험상품 운영에 관한 모범기준을 제정하였음. 모범기준에 의하면 보험회사는 외화보험상품 관련 적절한 내부통제 절차 등을 이행하기 위해 외화보험상품위원회를 설치해야 함. 또한 보험회사·모집종사자는 외화보험상품 판매 시 적합성 원칙 및 적정성 원칙을 준수해야 하고, 중요사항(환율 변동으로 인한 손실 가능성 등)을 보험계약자에게 설명하고 확인받아야 함. 외화보험상품 판매 이후에도 보험회사는 유지기간 중 환율 비교에 따른 보험금 및 해지환급금 안내 등 사후관리를 해야 함

○ 생명보험협회는 최근 「외화보험상품 운영에 관한 모범기준」(이하, “모범기준”이라 함)을 제정하였음

- 모범기준은 외화보험상품과 관련하여 예상되는 위험으로부터 소비자 피해를 예방하고 소비자에게 유익한 보험상품을 제공하기 위하여 보험회사 및 모집종사자가 상품 개발, 모집 및 유지·관리 과정에서 준수해야 할 사항들을 정하고 있음
 - 금융위원회·금융감독원이 2021. 12.에 발표한 「외화보험 종합개선방안」에 따른 후속 조치의 일환임
 - 모범기준의 시행일은 2022. 4. 1.이며, 다만 외화보험상품위원회에 관한 사항 및 외화보험상품 개발 시 준수사항에 관한 조항은 2022. 4. 1. 이후 개발·개정을 진행하는 상품부터 적용하고, 적합성·적정성 원칙과 보험계약 유지기간 중 안내 의무에 관한 조항은 2022. 7. 1.부터 시행될 예정임
- 이하에서는 모범기준의 주요 내용을 살펴보겠음

○ 외화보험상품위원회

- 보험회사는 외화보험상품의 기획, 개발·개정 및 판매, 사후관리에 관한 사항을 협의하고 적절한 내부통제 절차를 이행하기 위한 외화보험상품위원회를 설치해야 함¹⁾
 - 위원장은 상품담당임원으로 하며, 위원은 준법감시인, 금융소비자보호총괄책임자, 영업담당임원, 마케팅담당임원, 자산운용담당임원, 위험관리책임자, 고객지원담당임원과 기타 보험회사가 정하는 위원으로 구성함
- 외화보험상품위원회는 다음의 역할을 수행함

1) 다만 보험회사가 기존에 이와 유사한 조직을 운영하고 있는 경우에는 해당 조직으로 위원회 설치를 대신할 수 있음

〈표 1〉 외화보험상품위원회의 역할

-
- ① 외화보험상품에 관한 신규 상품 개발 및 기존 상품의 개정과 판매 여부, 판매채널에 관한 사항의 심의·결정(민원 유발 요소 검토의견서, 신규담보 개발 시 보험사기 영향도 평가에 대한 확인 포함)
 - ② 외화보험상품의 판매 이전에 불완전판매 가능성 점검 및 예방대책 심의·결정
 - ③ 외화보험상품의 판매 후 실적 등 현황, 불완전판매·민원 또는 분쟁 발생 건수 등 현황, 외화유동성비율 하락 등 시장·규제 환경 변화를 포함한 사후관리 전반에 대한 분석·모니터링 결과를 정기 또는 수시로 보고받고 이를 심의
 - ④ 중대한 소비자 피해가 발생하거나 발생 우려가 있는 경우 외화보험상품의 판매 축소·중지 여부에 관한 사항 심의·결정²⁾
 - ⑤ 기타 외화보험상품과 관련하여 필요한 사항 협의 등
-

- 위원회는 위 ②, ③, ④항과 관련해서 그 결과를 대표이사에게 보고해야 하며, 대표이사는 보완이 필요한 경우 보완지시 등 적절한 조치를 취해야 함
- 보험회사는 위원회에서 논의된 사항에 대해 녹취나 영상, 속기·음성변환 방식 또는 서면 등의 방법으로 기록하고 위원장이 정하는 기간 동안 유지·관리해야 함
- 준법감시인은 위원회 운영 내역 점검 기준을 마련하여 주기적으로 점검해야 함

○ 외화보험상품의 개발

- 보험회사는 외화보험상품을 개발할 때 다음의 사항을 준수해야 함
 - 외화보험상품의 개발 시 해당 상품의 위험도, 복잡성, 판매대상 고객군, 원금손실 가능성 및 손실 가능 범위 등을 충분히 고려해야 함
 - 외화보험상품의 약관 및 보장내용, 판매 등에 관한 내용이 소비자 이익에 반하지 않아야 함
 - 외화보험의 불완전판매 가능성(예: 설계사 교육자료 등)을 충분히 점검하고 예방대책을 마련해야 함

○ 외화보험상품의 판매

- 보험회사 또는 모집종사자가 소비자에게 외화보험상품을 소개, 권유 및 판매하는 경우 준수해야 하는 일반원칙은 다음과 같음
 - 보험회사 또는 모집종사자는 외화보험상품 소개, 권유 및 판매 시 보험업법, 금융소비자보호에 관한 법률(이하, “금소법”이라 함) 등 관련 법규에서 정한 사항을 준수하여야 하며, 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다해야 함
 - 판매 과정에서 보험회사 또는 모집종사자의 귀책으로 소비자에게 피해가 발생한 경우 신속한 피해 구제를 위해 최선의 노력을 다해야 함
- 보험회사 또는 모집종사자는 외화보험상품의 판매 시 금소법 제17조에 따른 적합성 원칙 및 금소법 제18조에 따른 적정성 원칙을 준수해야 함
 - 보험회사 또는 모집종사자가 보험계약자에게 외화보험상품 보험계약 체결을 권유할 경우, 보험계약의 체결을 권

2) 상품의 개정에 따른 기존 상품 판매중지의 경우에는 위원회 심의·결정을 생략할 수 있음

유하기 전에 보험계약자에 대해 적합성 진단을 실시하고, 진단 결과에 따라 보험계약자에게 부적합하다고 인정되는 외화보험상품 계약의 체결을 권유해서는 안 됨

- 보험회사 또는 모집종사자가 보험계약자에게 외화보험상품 보험계약 체결을 권유하지 않고 외화보험상품을 판매할 경우, 보험계약 체결 전에 보험계약자에 대해 적정성 진단을 실시하고, 진단 결과에 따라 해당 외화보험상품이 보험계약자에게 적정하지 않다고 판단되는 경우 보험계약자에게 안내해야 함
- 외화보험상품에 관한 적합성·적정성 진단 시에는, 보험계약자의 연령 및 취약금융소비자³⁾ 해당 여부를 확인하고, 보험계약자의 보험 가입 목적, 재산 상황, 보험료 납입 능력, 보험계약 유지 능력, 금융상품 가입 경험, 기대수익·손실에 관한 성향, 금융상품에 대한 이해 수준 등에 대해 질문함
- 이 중 주요한 6개 진단 항목에 대하여 보험계약자가 관련 질문 중 어느 하나라도 부적합한 항목을 선택하여 답변하는 경우에는 부적합자로 판단함(One-strike out 진단)

〈표 2〉 주요 외화보험 부적합 항목 문항 및 판단 기준

진단 부문	질문 내용	부적합 판단 기준
보험 가입 목적 (실수요 확인)	가입희망 금융상품	“외화변액보험”, “외화일반보험(비변액)” 이외에 타금융상품을 선택한 경우
	외화보험 가입목적	“환율 변동에 따른 재산 증식 등 단기적인 이익 취득 목적”을 선택한 경우
	외화보험 실수요 여부	아래 두 가지 중 1개를 선택한 경우 · “가끔 해외여행경비 활용” · “안정적 재산증식 수단으로 손실 가능성이 없는 외화를 활용”
보험료 납입능력	보험료 납입 가능기간	“3년 미만”을 선택한 경우 (단, 일시납 등 납입기간 3년 미만 상품 권유 가능)
보험계약 유지능력	보험계약 최소 유지기간	“5년 미만”, “5년 이상 7년 미만”을 선택한 경우 ⁴⁾
취약금융소비자	취약금융소비자 여부	취약금융소비자 해당 여부 기재란에 “Yes”를 선택한 경우 ⁵⁾

- 보험회사 또는 모집종사자는 외화보험상품에 대한 상품설명·중요사항 확인 시 다음 사항을 준수해야 함
 - 외화보험상품에 대한 설명 시 환율 변동에 따른 보험료, 보험금, 해지 시점별 해지환급금 등을 수치화하여 설명해야 함

3) 고령투자자(만 65세 이상), 미성년자, 정신적 장애로 일상이나 사회생활에 제약을 받는 자 등

4) 원칙적으로 “7년 미만”의 기간을 답변하는 경우 One-Strike out에 해당하나, 회사가 7년 미만의 보험기간 만기 상품을 개발·판매하는 경우 “5년납 미만” 답변에 한하여 One-strike out 적용 가능함. 보험기간이 7년 미만인 보험상품을 미운영하는 회사의 경우 “7년 미만”의 선택지로 통합하여 운영함. 다만, 보험계약자가 “5년 이상 7년 미만”이라고 답변하는 경우 보험료 납입기간과 보험기간(만기)이 7년 이내의 상품에 한하여 권유 가능함

5) 다만, 취약금융소비자 중 다음에 해당하는 자는 One-strike out 대상에서 제외하고 적합성 진단 실시 결과에 따라 권유(가입) 여부를 정함
 ① 만 65세 이상의 고령투자자 중 외화 금융상품에 가입한 경험이 있거나 외화보험 등 금융상품에 대한 이해도가 높은 자
 ② 미성년자 또는 정신적 장애로 일상이나 사회생활에서 제약을 받는 자 중 친권자 등 법정대리인 등에 대해 적합성 진단을 실시하고 해당 진단의 결과에 따라 적합성 여부를 판정하기로 한 자

- 외화보험상품 모집 시, 환율 변동으로 인한 손실 가능성, 해지환급금을 기납입 보험료 이상으로 환급받을 수 있는 시점 등 중요사항을 보험계약자에게 설명하고, 설명한 사실에 대하여 보험계약자로부터 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인받아야 함
- 보험회사는 보험계약 체결 후 전화, SMS 등을 통해 보험료 및 보험금 변동 가능성 등 중요사항의 설명이 제대로 이루어졌는지 재확인하는 절차를 마련해야 함
- 보험회사 또는 모집종사자가 만 65세 이상 소비자에게 외화보험상품을 판매할 때에는 지정인 알림서비스를 운영해야 함
 - 소비자가 희망하는 경우 가족 등을 지정하고, 해당 지정인의 요청에 따라 지정인에게 환율 변동으로 인한 손실 가능성 등 중요사항을 설명하고 보험 가입 사실을 알리는 등 소비자 본인과 지정인이 공동으로 적합한 금융상품 인지 여부를 판단할 수 있도록 하는 것임

○ 외화보험상품의 사후관리

- 보험회사는 외화보험상품을 보험계약자에게 판매한 이후 다음과 같은 사후관리를 해야 함
 - 외화보험상품 판매 후 판매 실적 현황, 민원 또는 분쟁 발생 여부, 환율 및 외화유동성비율 하락 등 시장·규제 환경 변화 등 상품과 소비자에게 영향을 미치는 중요사항을 정기 또는 수시로 분석하고 모니터링하여 이를 정기적으로 외화보험상품위원회에서 심의해야 함
 - 외화보험상품위원회는 외화보험상품에 관한 과다한 민원 및 불완전판매 사례 발생, 판매 후 모니터링 과정에서 고객 피해 우려 또는 피해 사례가 발생한 경우, 외화유동성비율 하락 등 중대한 사안이 발생한 경우 판매 축소·중단 등 단계적인 소비자 보호조치를 마련하여 조치해야 함
- 보험회사는 외화보험상품 판매 이후, 1년 이상 유지 중인 보험계약의 유지기간 중 판매시점 환율과 분기 말 환율을 비교하여 매 분기마다 보험금, 해지 시점별 해지환급금을 안내해야 함