



EIOPA, 차별적 보험료 설정에 관한 감독

박정희 선임연구원

요약

인수위험이나 서비스 비용과 관련 없는 개인의 특성에 따라 보험료를 조정하는 차별적 보험료 설정은 장기고객 및 금융취약계층에게 불공정한 결과를 초래할 수 있음. EIOPA는 보험회사에서 관행적으로 행하고 있는 차별적 보험료 설정에 관한 감독서를 발표함. EIOPA는 관할 감독당국이 보험상품 판매 지침(IDD) 및 상품 감독·거버넌스(POG) 요구사항에 따라 차별적 보험료 설정을 지속적으로 모니터링 할 것을 요구함

○ 인수위험이나 서비스 비용과 관련 없는 개인의 특성에 따라 보험료를 조정하는 차별적 보험료 설정(Differential Pricing Practices; DPP)은 장기고객 및 금융취약계층에게 불공정한 결과를 초래할 수 있음

- 보험회사는 위험 기반 보험요율 및 판매수수료 등의 서비스 비용 외에도 다양한 관행을 사용하여 보험료를 추가로 조정하고 있으며, 이를 차별적 보험료 설정¹⁾이라고 함
 - 일부 보험회사에서는 고객의 개별적 특성이나 갱신 시점의 소비 성향 등을 감안하여 생성될 수 있는 추정가치를 보험료에 반영함
- 잠재 고객을 유치하거나 갱신 시점에서 더 나은 상품으로 전환하려는 고객에게 보험료 할인 등을 제공함으로써 가격에 덜 민감하거나 가격 비교가 쉽지 않은 금융취약계층 등이 불이익을 받을 수 있음
 - 차별적 보험료 설정은 고객의 특성에 따라 동일 상품에 여러 옵션을 부가하는 업셀링(Up-selling) 및 기존 상품에 다른 범위의 상품을 추가하여 판매하는 크로스셀링(Cross-selling)에 활용되고 있음
 - 이러한 관행이 갱신 시점마다 반복적으로 발생하게 되면 장기고객이나 고령자, 디지털 채널 등 정보접근성이 제한적인 고객에게는 악영향이 커질 수 있음
- AI 기술 발전 및 빅데이터의 가용성 증가로 분석도구가 보다 정교해지고, 프로세스 자동화 기술이 인수위험과 관련 없는 개인 특성이라도 보험료에 반영할 수 있게 됨²⁾
 - 이러한 기술 발전이 차별적 보험료 설정을 대규모로 조성하게 되면 영향을 받는 고객 수가 점차 늘어나게 되고 보험시장에 악영향을 초래할 수 있음

1) EIOPA는 '차별적 보험료 설정(Different pricing practices)'을 '보험료 최적화 설정(Price optimisation practices)'으로 언급한 바 있으나 본 감독서는 보험료 책정 관행에서 발생하는 고객의 위험을 해결하고자 하는 목적상 '차별적 보험료 설정 관행'이라는 보다 중립적인 개념을 사용하기로 함

2) AI 시스템은 'EU AI Act(2021. 4. 21)'의 부록 I에 나열된 하나 이상의 기술 및 접근방식으로 개발된 소프트웨어로 정의할 수 있으며, 주어진 정의 목표에 대해 콘텐츠, 예측, 권장사항 또는 상호작용하는 환경에 영향을 미치는 결과를 생성함

- 유럽보험연금감독청(European Insurance and Occupational Pension Authority; EIOPA)은 보험회사에서 관행적으로 행하고 있는 ‘차별적 보험료 설정’에 관한 감독서를 발표함³⁾
 - 시장경쟁의 주요 동인이 되는 가격차별 관행은 유럽을 중심으로 확대되고 있으며, 이런 관행이 늘어남에 따라 EU 회원국을 중심으로 해당 분야의 규제 조치 및 연구가 시작되고 있음⁴⁾
- 동 감독서는 차별적 보험료 설정이 고객의 손실로 이어지지 않도록 ‘보험상품 판매지침(Insurance Distribution Directive; IDD)’ 및 ‘보험상품 감독·지배구조(Products Oversight and Governance; POG)’ 요구사항에 따라 다음과 같이 해당 관행을 감독할 것을 요구함⁵⁾
 - (상품 승인 절차) 보험회사는 POG 요구사항에 부합하는 상품설계와 담당자가 명확한 승인 절차를 마련하고 차별적 보험료 설정에 의존하는 상품은 최종 승인이 적절한지 책임 소재가 분명한 시스템을 구축해야 함
 - (목표 시장) 상품설계는 모든 상품과 관련된 목표 시장의 특성을 고려해야 하며, 목표 시장을 식별 및 정의하는 직원 은 차별적 보험료 설정 및 고객의 특성을 충분히 이해할 수 있는 전문적인 기술을 갖추고 있어야 함
 - (상품 테스트) 상품가격 책정 방법 및 절차는 충분히 고객 중심적이어야 하며 갱신 시 고객의 요구와 특성을 반영한 보험회사의 가격산정 정보가 명확하고 간결하게 제공, 고객이 보험료 할인 및 인상 이유에 대해 명확하게 이해하는 지 테스트해야 함
 - (상품 모니터링 및 검토) 보험회사는 고객이 차별적 보험료 설정에 장기간 부정적인 영향을 받았는지 식별하고 지속적인 모니터링⁶⁾을 통해 피해를 완화할 수 있는 개선안을 마련해야 함
 - (문서화) 보험회사는 고객의 특성을 반영한 상품 관련 위험 및 비즈니스 모델을 문서화하고 관할 기관이 요청 시 제공할 수 있도록 차별적 보험료 설정의 산출방식이나 기술 활용 등을 상세하게 기록해둬야 함
 - (판매채널) 보험회사는 갱신 시 보험료가 어떻게 변경될 수 있는지 구체적인 설명과 차별적 보험료 설정에 대한 충분한 정보를 판매채널에 제공해야 하며, 해당 정보를 바탕으로 판매인은 고객이 최선의 결정을 내릴 수 있도록 제공 되는 정보가 의미 있고 이해하기 쉬워야 함
- EIOPA는 관할 감독당국이 보험회사와 협력하여 POG 절차 및 판매 프로세스를 평가하고 감독하고, 차별적 보험료 설정이 불공정한 결과로 이어지지 않도록 지속적인 모니터링을 할 것을 요구함

3) EIOPA(2023. 3. 16), “Supervisory statement on differential pricing practices in non-life insurance lines of business”

4) 독일보험협회(GDV)는 자동차 보험회사가 고령자에게 자동차보험료를 차별 여부 조사(2021년 2월), 아일랜드 중앙은행(Central Bank of Ireland)은 개인용 자동차보험 및 주택보험시장에서의 차별적 보험료 설정을 금지하는 개선안을 발표(2021년 7월), 이탈리아 보험감독원(IVASS)이 자동차보험의 도덕적 해이 및 가격산정 관행(Pricing walking)에 관한 연구 결과(2022년 12월)를 발표한 바 있음

5) DPP에 적용되는 EU의 규정은 보험판매인이 고객의 최선의 이익을 위해 공정하고 전문적으로 행동(IDD 17(1)조)하고 고객이 정확한 정보에 입각해 결정할 수 있도록 이해하기 쉬운 형식으로 상품에 대한 객관적인 정보를 제공하도록 명시(IDD 20(1)조)하고 있으며, 상품 승인 프로세스가 목표시장의 요구와 특성에 일치하고 상품이 고객에게 부정적인 영향을 미치지 않도록 고객피해를 방지해야 한다고 규정(IDD 및 POG 위임규정 25조)하고 있음

6) 대표적인 모니터링 지표로는 인수위험과 서비스 비용이 동일한 신규고객과 장기고객의 갱신 시 보험료 차이, 고객이 보험회사에 지불한 실제 보험료(Actual Premium)와 보험회사가 산출한 보험료인 기술보험료(Technical Premium)의 비율 차이임