



## Capgemini의 소비자경험평가지수 에 대한 논의

이선주 연구원

■ 글로벌 컨설팅 업체인 Capgemini는 매년 소비자경험평가지수(CEI: Customer Experience Index)를 산출하여<sup>1)</sup> 「세계 보험 보고서(World Insurance Report)」를 통해 발표함.

- 소비자경험평가지수(CEI)<sup>2)</sup>는 보험소비자가 보험계약을 유지하는 동안 보험상품 및 고객서비스 등과 관련한 경험을 점수화한 지수로서, 고객만족도와 유사하다고 할 수 있음.
- CEI가 낮은 국가일수록 보험산업 및 보험회사에 대한 부정적 인식으로 인해 소비자들의 만족도가 낮다고 평가할 수 있음.

■ 최근 발표한 「2015년 세계 보험 보고서」<sup>3)</sup>에 따르면, 보험 소비자경험평가지수(CEI)가 전년대비 전반적으로 하락하는 추세를 보이지만 우리나라를 포함한 중국, 홍콩 등의 국가에서는 상승한 것으로 나타남.

- 2014년 조사결과 미국이 전년대비 4.7% 감소에도 불구하고 여전히 최상위를 기록하였고, 프랑스는 10위권 밖으로 하락하였으며 영국과 일본도 2~3% 감소하여 각각 14위와 27위를 차지함.
  - 30개국 중 9개국을 제외한 국가들의 CEI가 감소하며 전체 평균 지수도 1.6% 감소하였음.
- 반면 스위스, 포르투갈, 멕시코는 크게 상승하며 10위권으로 진입하였고, 중국이나 홍콩의 경우 하위권에서 벗어나 각각 16위, 20위를 차지함.
- 우리나라는 2년(2012년, 2013년) 연속 29위에 머물렀으나, 2014년에는 30개국 중 25위로 평가됨.

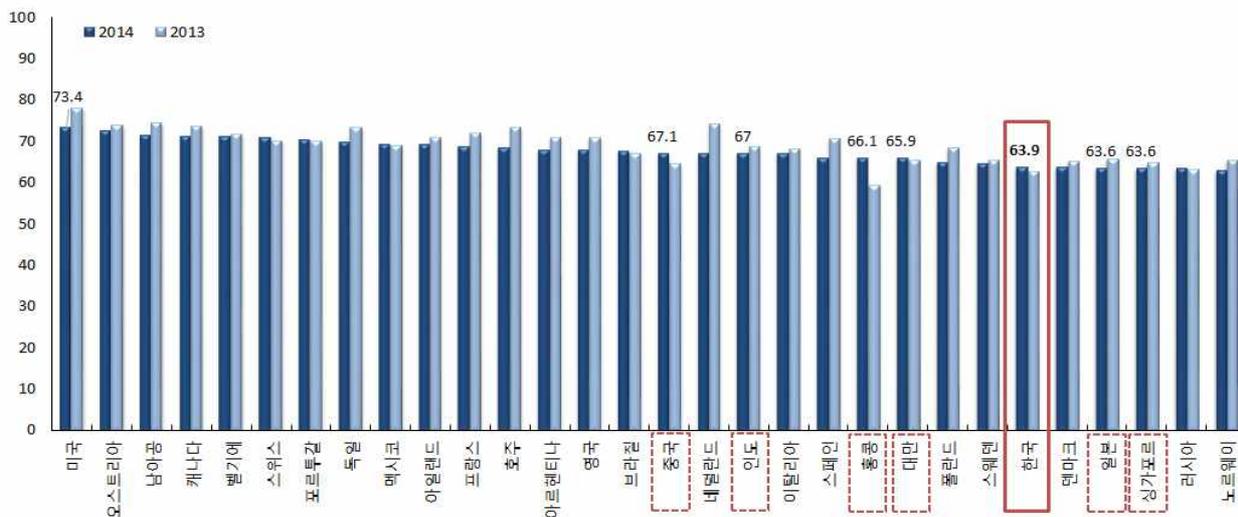
1) 소비자경험평가지수(CEI) 관련 내용 및 결과가 포함된 것은 2013년에 발간된 보고서(2012년 조사)부터임.

2) 산출 방법은 보고서에 자세히 소개되어 있지 않으며, 보험상품, 판매채널, 라이프사이클의 3가지 차원으로 구분한다는 점을 강조하고 있음.

3) 동 보고서는 30개 주요국의 15,500명의 보험소비자를 대상으로 실시한 “2014 Global Insurance Voice of the Customer survey” 설문조사 결과를 바탕으로 작성되었으며, 보고서 발간연도인 2015년과 설문조사를 실시한 2014년간의 시점 차이가 있음에 유의해야 함.

〈그림 1〉 2014, 2013 보험 소비자경험평가지수(CEI)

(단위: %)



- 주: 1) 왼쪽부터 2014년 소비자경험평가지수(CEI)가 높은 국가 순임.
- 2) 보고서의 발간연도와 보고서에 포함된 조사연도는 동일하지 않음.
- 3) 그림 중 점선 및 실선 표기된 국가는 아시아권 국가들임.

자료: Capgemini·Efma(2015), World Insurance Report 2015.

■ 일본, 중국, 한국 등 아시아권 국가들의 보험 소비자경험평가지수(CEI)는 타지역에 비해 낮게 나타나는 지역적 특징이 있음.

- 2013년 지수에서는 우리나라가 29위, 홍콩이 최하위를 차지하는 등 대부분의 아시아권 국가들이 최하위권으로 나타남.
- 2012년 지수에서도 아시아권 국가 7개국 중 5개국이 20위 이하의 하위권으로 나타남.
  - 금융 선진국으로 평가되는 홍콩, 싱가포르 등이 일관되게 최하위권을 형성한 반면, 인도와 중국은 오히려 상대적으로 높은 순위로 나타나는 것은 특이한 현상임.
- 아시아 지역 국가들이 보험산업의 발전정도와 무관하게 대부분 하위권을 형성하는 것은 지역별 특성이 충분히 고려되지 않은 것으로 판단됨.
  - 아시아 국가들의 문화적 특징이 보험산업에 일정부분 영향을 미치는 것으로 판단됨.

〈표 1〉 아시아 국가의 보험 소비자경험평가지수 순위(30개국 중)

국가	한국	일본	홍콩	싱가포르	중국	대만	인도
2014	25위	27위	20위	27위	16위	22위	17위
2013	29위	21위	30위	26위	27위	24위	17위
2012	29위	30위	24위	18위	22위	21위	7위

자료: Capgemini.

- 단, 상기의 소비자경험평가지수(CEI)는 전세계 30개국의 보험에 대한 소비자 체감정도를 국가별로 비교할 수 있다는 점에서 의미가 있으나 결과 해석 시 유의할 필요가 있음.
- 우리나라의 보험 소비자경험평가지수(CEI)의 국제적 순위를 살펴보면 여전히 소비자들의 기대 수준과 직접 체감하는 현실과의 괴리가 존재하므로, 보험산업의 소비자 만족도를 제고하기 위한 다양한 노력이 필요함.

(Capgemini)



## 2015년 미국의 보험 규제 이슈

김진억 수석담당역

- 미국 보험감독자협회(이하 NAIC)는 2015년도에 부각될 보험 규제관련 이슈를 몇 개 분야로 나누어 발표<sup>1)</sup>하였음.
  - NAIC 회장 Monica Lindeen은 5개 분야로 2015년 보험규제 관련 이슈를 설정하여 보험정책연구소(CIPR)의 정기간행물을 통해 상술함.
    - 이는 사이버 보안 강화, 원칙중심 준비금적립(PBR) 방식 도입, 생명보험회사의 캡티브 재보험 자회사 오용, 미국 모집인협회개혁법(NARAB II) 통과에 따른 규제, 그리고 글로벌 보험규제관련 이슈 등임.
  
- 경영컨설팅회사인 Deloitte도 2015년도 미국의 보험관련 규제 이슈를 8가지로 정리<sup>2)</sup>하였으며, NAIC와 공통된 이슈에 대해서는 Deloitte 의견을 참고함.
  
- 미국 국내 보험산업관련 이슈로 사이버 보안 강화, 원칙중심 준비금적립(PBR) 방식 도입, 생명보험회사의 캡티브 재보험 자회사 오용 등이 부각되고 있음.
  - 2013년 오바마 대통령의 행정명령에 따라 미국 국가 기준 및 기술 연구소(NIST)는 사이버리스크 관리를 위한 모범규준을 만들기 시작했으며, 2014년 2월 중요 기간시설의 사이버 보안 강화를 위한 새로운 사이버 리스크 관리체계를 발표함.
    - 감독당국과 보험업계는 사이버 보안에 대한 낮은 IT투자와 낮은 보험전산시스템 및 디지털 고객접점 증가를 사이버 공격 증가의 원인으로 보고 최근 이에 대한 문제해결에 몰두함.
    - NAIC는 사이버 보안 특별 작업반을 구성하였으며, 2015년에는 사이버 보안 규제를 위한 원칙 초안 작성, 사이버 리스크 관리를 위한 정보 취합, 사이버보험 시장 정보 취합을 위한 연간보고

1) CIPR(2015, 2), "Emerging Regulatory Issues in 2015".

2) Deloitte(2015), "Forward look Top regulatory trends for 2015 in insurance".

서양식 개정, 소비자 정보 보호를 위한 소비자권리법 초안 작성 등을 수행할 예정이다.

- 생명보험회사의 준비금 적립방식을 현대화하고자 2013년 구성된 NAIC의 원칙중심 준비금 (Principal-based reserving, PBR) 시행 특별 작업반은 기마련된 시행계획에 따라 NAIC 2015년 봄 전국회의를 준비 중임.
  - 감독당국 측면에서 최근 각 주(州)의회마다 PBR 관련법(표준평가법, 표준해약환급금법) 개정 시 소규모 보험회사 면제 규정과 PBR 기준을 소급 적용함에 있어 “상당히 유사한(substantially similar)”이라는 용어를 어떻게 규정할지가 당면 이슈임.
  - 또한 “소규모 보험회사 면제” 규정을 적용할지 여부와 적용할 경우 면제의 범위를 어느 정도로 할지가 이슈화됨.
  - 보험업계측면에서는 준비금이 과도하게 계상되는 기존 공식중심의 준비금 체계에서 원칙중심 준비금으로의 전환을 환영하고 있으나, 뉴욕 주와 캘리포니아 주와 같은 핵심 주(州)에서 반대 입장을 명확히 보이고 있어 방식 도입에 어려움이 있을 것으로 예상함.
- 보수적인 준비금 적립을 회피하기 위해 일부 미국 생명보험회사들이 캡티브 재보험 자회사를 이용하는 사례가 많아짐에 따라 각종 규제가 이루어지고 있으나 최종적으로 원칙중심 준비금적립 방식 도입이 대안으로 부각됨.
  - 일부 생명보험회사들이 보험상품에 대한 보수적이고 과도한 준비금 적립을 회피하고자 캡티브 재보험 자회사나 특수 목적 자회사(SPV)를 이용하는 경향이 몇 년간 지속되고 있음.
  - 이에 따라 감독당국은 2012년 재보험준비금 백서를 작성하였고 2014년 8월에는 백서에서 밝혀진 문제점을 해결하고자 캡티브 재보험 자회사와의 거래에 대한 규제를 제정함.
  - 우선 단기적인 조치로 캡티브 재보험 거래에 대한 계리지침이 제정되어 2015년부터 시행되었으나 장기적으로는 원칙중심 준비금적립 방식을 통한 적절한 준비금 적립을 대안으로 봄.
  - 보험업계는 향후 캡티브 재보험 자회사 규제 법안들이 소급 적용되지는 않을 것으로 보고 있으며, 규제변화를 예의주시하면서 감독당국에게 캡티브 재보험 자회사의 필요성을 설득하고 있음.

■ 미국 보험감독당국은 해외 재보험회사에 대한 규제 방식으로 해외 재보험회사의 미국 내 담보물 유치에 관한 대상(對象) 협정<sup>3)</sup>과 상호심사체계<sup>4)</sup>를 통한 규제방식에 주목하고 있으며, 또한 미국의 이익을 반영하는 글로벌 자본기준 제정이 이슈화되고 있음.

- 최근 해외 재보험회사의 미국 내 담보유치관련 문제가 대상(對象) 협정과 상호심사체제로 해결되면

3) 대상 협정(Covered Agreement)이란 특정분쟁이나 사항에 대해 적용되는 협정을 말함.

4) NAIC는 해외 재보험회사의 미국 내 영업 승인을 위해 여러 주의 감독당국이 서로 심사하는 상호심사체계(Peer Review System)를 구축하였으며, 현재까지 26개 재보험회사가 주(州)간 상호심사를 받아 미국에서 영업을 하고 있음.

서 해외 재보험회사의 규제방식으로 관심을 받고 있음.

- 미국은 해외 재보험회사에게 미국에서 수재된 보험을 위한 100% 담보물을 미국 내에 유치하도록 해왔으나 NAIC 승인을 얻을 경우 이 담보비율을 낮춰주고 있음.
- 2015년 1월에는 버뮤다, 프랑스, 독일, 아일랜드, 일본, 스위스, 그리고 영국이 승인 지역으로 등록되고 이를 각 주(州)의 상호심사방식으로 인정해 줌.

● 한편 국제보험감독자협회(IAIS)는 2014년 말 시스템적으로 중요한 글로벌 보험회사(G-SIIs)에 적용할 기초자본요건(BCR)을 승인<sup>5)</sup>하였으며, 올해는 대규모 손실준비금(HLA)의 자본 산출 방법론과 위험기준 글로벌 보험자본기준(ICS)을 개발하는 등 글로벌 보험회사에 대한 자본관련 기준 개발에 속도를 높이고 있음.

- 미국은 IAIS의 회원국으로 글로벌 자본 기준 마련에 적극적으로 참여하고 지지하고 있으나 자국 보험감독 체계와 양립하지 않고 또한 자국 보험회사의 장기투자와 장기상품 개발을 저해할 수 있는 과도하거나 융통성이 없는 자본기준의 제정에는 반대하는 입장임.
- 또한 미국 보험업계는 그룹 자본 규제로 인해 G-SIIs와 같은 대규모 복합보험회사들뿐만 아니라 미국에서 영업하는 대부분 보험회사들도 결국 어떤 식으로든 경영에 영향을 받을 것으로 보고 있으며, 감독강화, 자본확충 요구, 신 재무보고양식 제정, 위험관리 강화 등이 이루어질 것으로 봄.

(CIPR, Deloitte 등)

5) 글로벌 보험권 자본규제 동향에 대해서는 KiRi Weekly(2015. 5. 26), "금융안정위원회의 보험권 자본규제 강화" 참조.



# 중국 보험산업의 규제개혁 동향과 시사점

이소양 연구원

■ 2015년 3월 5일 중국 리커창 총리가 발표한 '2015년 정부업무보고'에 따르면 CIRC(중국보험감독관리위원회)는 보험시장의 지속적인 성장을 위해 생명보험회사의 성장동력 확충 및 손해보험회사의 수익성 개선을 골자로 하는 규제개혁을 추진할 계획임.

- 앞서 2014년 8월 중국 국무원은 보험산업에 대한 첫 국가 발전전략인 『현대 보험서비스업 발전 촉진에 관한 의견』을 발표하여 2020년까지 보험시장의 보험밀도를 3,500위안까지 높이고 보험침투도를 5%로 늘린다는 목표를 설정하였음.
- 중국 보험시장은 그동안 경제성장에 힘입어 고도성장을 하였으나, 2012년부터 중국 경제성장률이 두 자릿수에서 한 자릿수로 하락하는 새로운 국면에 접어들면서 중국 보험시장의 지속적인 성장을 위한 규제개혁이 요구되어 왔음.
  - CIRC에 따르면 중국 보험시장 수입보험료는 1980년 4.6억 위안에서 2013년 1조 7,200억 위안까지 크게 성장함.

■ CIRC는 생명보험회사의 성장동력 확충을 위해 사적 연금보험과 건강보험 활성화 및 유배당 생명보험 예정이율 자유화 방안을 추진할 것으로 발표함.

- 중국 기본양로보험과 기본의료보험(한국의 국민연금과 국민건강보험에 해당하는 제도)의 보장수준이 매우 낮고 인구고령화로 양로부담과 의료비용 부담이 증가하면서 사적 연금보험과 건강보험 활성화가 불가피함.
  - CASS(중국사회과학원)에 따르면 2011년 중국 기본양로보험의 소득대체율은 50.3%로 ILO(국제노동기구)가 제시한 적절한 생활수준을 유지할 수 있는 최저 소득대체율(55.0%)을 하회한 수준임.
  - 2014년 중국 사적 건강보험의 지급보험금으로 지급되는 의료비용이 전체 의료비용에서 차지하는 비중은 1.3%에 불과하였는데 이는 독일, 캐나다, 프랑스 등의 선진국(10%)보다 매우 낮음.

- CIRC는 연금보험과 건강보험에 대해 세제혜택을 제공하는 방안을 검토하고 있으며 빠르면 올해 안으로 도입할 것으로 밝힘.
    - 검토 내용은 연금보험의 가입자가 보험료 납입 시 세금을 납부하지 않고 연금보험금을 수령할 때 세금을 납부하는 방안, 세제혜택을 주는 건강보험을 취급하는 보험회사에게도 영업세 감면을 주는 방안을 포함함.
  - CIRC는 생명보험<sup>1)</sup> 예정이율 자유화 확대를 위해 올해 안으로 유배당 생명보험의 예정이율 상한(2.5%)을 철폐할 것으로 발표함.
    - 중국 생명보험의 예정이율 상한은 1999년부터 2.5%로 한정되는 상황에서 은행 예금금리(1년 만기 기준)가 2008년 2.3%에서 2012년 3.3%로 상승하여 은행 예금상품에 비해 생명보험상품 경쟁력이 떨어짐.
    - 2013년 8월 보통형 생명보험, 2015년 3월 유니버설 생명보험의 예정이율 상한(2.5%)이 이미 폐지되었으며 유배당 생명보험의 예정이율의 상한도 폐지되면 중국 전체 생명보험의 경쟁력이 더욱 상승할 것으로 보임.
- 손해보험회사의 수익성 개선을 위해서는 CIRC는 자동차상업보험 약관 및 요율 자유화 방안을 도입할 것으로 결정함.
- 중국 손해보험회사, 특히 중소형 손해보험회사가 지난 10년 동안 자동차상업보험의 적자로 지속적 인 손실을 기록하고 있어 수익성 개선이 시급한 것으로 보임.
    - 2013년 기준 자동차상업보험을 취급하는 49개 손해보험회사에서 상위 3사(PICC, PingAn, CPIC)를 제외한 나머지 손해보험회사는 모두 손실을 기록하였음.
    - 현재 전국에서 약관 및 요율에 큰 차이가 없는 자동차상업보험을 판매하는 상황에서 중소형 손해보험회사는 지나친 판매채널 의존에 따른 영업비용 급증으로 계속 적자 상태를 보인 것으로 분석됨.
  - CIRC는 5월부터 헤이룽장(黑龍江), 산둥(山東), 칭다오(靑島), 광시(廣西), 쑤시(陝西), 충칭(重慶)에서 자동차상업보험시범조례(2014년)를 먼저 도입하고, 향후 개별 손해보험회사가 차별적인 약관 및 요율을 사용할 수 있도록 계획함.
    - IAC(중국보험협회)가 제정한 자동차상업보험시범조례(2014년)는 처음으로 자동차의 신차가격, 연식, 형식, 모형 등의 특성을 정확히 반영할 수 있는 차량모델 등급제도를 도입하였으며 이에 따른 자동차상업보험 요율의 산정방식이 기존 산정방식보다 크게 개선될 것으로 평가됨.

1) CIRC에 따르면 생명보험은 배당금이 없는 보통형 생명보험, 유배당 생명보험, 투자연계형 생명보험, 유니버설 생명보험으로 구분되어 있음.

- 또한 개별 손해보험회사는 자사 자동차사업보험의 운영능력이 CIRC의 조건<sup>2)</sup>을 충족할 수 있으면 차별적인 약관 및 요인을 사용할 수 있음.

■ 향후 중국 보험시장은 규제개혁으로 크게 성장할 것으로 예상되며, 중국 대형 보험회사는 규제개혁의 최대 수혜자가 될 것으로 보임.

- 알리안츠 그룹의 Michael Heise 수석 이코노미스트는 향후 10년 동안 중국 보험시장이 매년 13%씩 성장하여 2025년에는 미국에 이어 세계 두 번째 큰 시장으로 부상할 것으로 전망함.
  - PICC는 중국 건강보험 수입보험료가 2014년 1,587억 위안에서 2020년 1조 위안까지 상승할 것으로 예측함.
- 중국 대형 생명보험회사는 건강보험전문자회사를 보유하고 있으며 중소형 생명보험회사보다 건강보험의 개발과 판매 능력이 더 높은 것으로 나타남.
  - PICC는 독자 건강보험회사를 보유하고, PingAn Life, CPIC는 각각 디스커버리 라이프, 알리안츠 그룹과 합작 건강보험회사를 설립하였음.
- 향후 CIRC가 개별 손해보험회사의 차별적인 약관 및 요율 사용을 허용할 경우 대형 손해보험회사는 적극적인 상품개발과 요율차등화에 힘입어 자사의 경쟁우위를 더욱 강화할 것으로 보임.

(Sina Finance, CIRC, IAC 등)

2) 현재 개별회사의 약관 및 요율 개발 요건은 아직 공개되지 않았으나 앞서 CIRC가 2012년 발표한 『자동차사업보험조례 및 요율 관리강화 관련 통지』를 감안할 때 자동차사업보험의 운영기간, 계약건수, 합산손해율 등을 포함할 것으로 예상됨.



이해량 연구원

▣ 국내 주요 경제지표

국내 지표		2014년 말	2015.3.5(목)	2015.3.12(목)	전주대비
금리	CD금리(91일)	2.13%	2.10%	1.91%	-0.19%p
	국고채(3년)	2.10%	1.98%	1.90%	-0.08%p
	회사채(3년, AA-)	2.43%	2.25%	2.15%	-0.09%p
환율	원/달러	1,099.20	1,100.10	1,130.90	2.8%
	원/엔(100엔)	917.30	915.95	931.97	1.7%
	원/유로	1,330.20	1,213.63	1,201.64	-1.0%
	원/위안	177.12	175.57	180.59	2.9%
주가	KOSPI	1,915.59	1,998.38	1,970.59	-1.4%
	KOSDAQ	542.97	631.43	628.15	-0.5%
	KOSPI 보험지수	19,319.87	17,478.27	17,017.54	-2.6%

\* KOSPI 보험지수는 1980년 1월 4일을 100p로 하는 시가총액식으로 산출되며, KOSPI에 상장되어 있는 13개(손해보험 10사, 생명보험 3사) 보험회사를 대상으로 함.

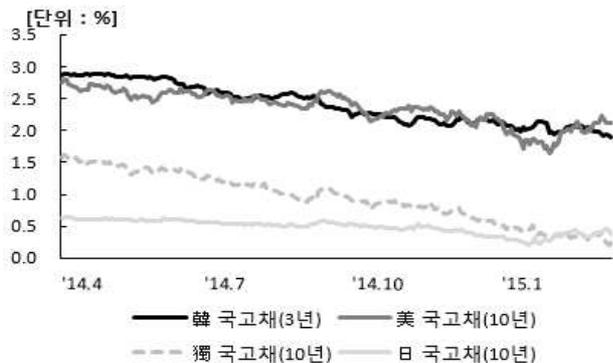
■ 해외 주요 경제지표

해외 지표		2014년 말	2015.3.5(목)	2015.3.12(목)	전주대비
금리	LIBOR(3개월, \$)	0.26%	0.26%	0.27%	0.01%p
	미국 국고채(10년)	2.17%	2.12%	2.12%	0.00%p
	독일 국고채(10년)	0.54%	0.35%	0.25%	-0.10%p
	일본 국고채(10년)	0.33%	0.40%	0.39%	-0.01%p
환율	엔/달러	119.83	120.11	121.35	1.0%
	달러/유로	1.2102	1.1032	1.0626	-3.7%
	위안/달러	6.2061	6.2661	6.2624	-0.1%
주가	미국 DowJones	17,823.07	18,135.72	17,895.22	-1.3%
	미국 Nasdaq	4,736.05	4,982.81	4,893.29	-1.8%
	영국 FTSE100	6,566.09	6,961.14	6,761.07	-2.9%
	독일 DAX30	9,805.55	11,504.01	11,799.39	2.6%
	프랑스 CAC40	4,272.75	4,963.51	4,987.33	0.5%
	일본 Nikkei225	17,450.77	18,751.84	18,991.11	1.3%
	중국 상해종합	3,234.68	3,248.48	3,349.32	3.1%
	대만 가권	9,307.26	9,595.09	9,596.00	0.0%
	홍콩 항셱	23,605.04	24,193.04	23,797.96	-1.6%
	DowJones 보험지수	254.54	257.18	255.81	-0.5%
실물지표	두바이유	53.85	58.70	55.57	-5.3%
	금(NYMEX)	1,184.86	1,198.34	1,153.68	-3.7%

\* DowJones 보험지수(DJTINN) 1991년 12월 31일을 100p로 하는 유통주식수 조정 시가총액식으로 산출되며, 뉴욕증권거래소에 상장된 글로벌 보험회사 중 상위 30개사를 대상으로 함.

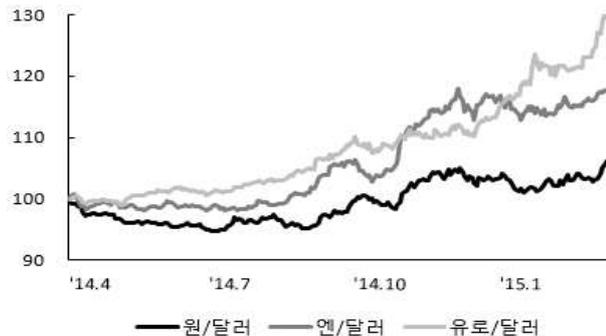
■ 주요지표 비교차트

〈그림 1〉 주요국 이자율 추이



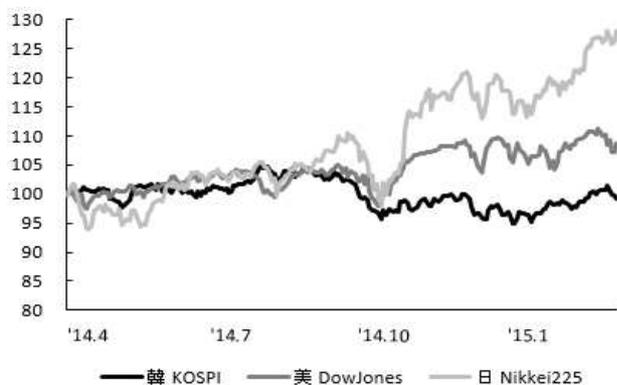
자료: Bloomberg.

〈그림 2〉 주요국 통화의 대미달러 환율 추이



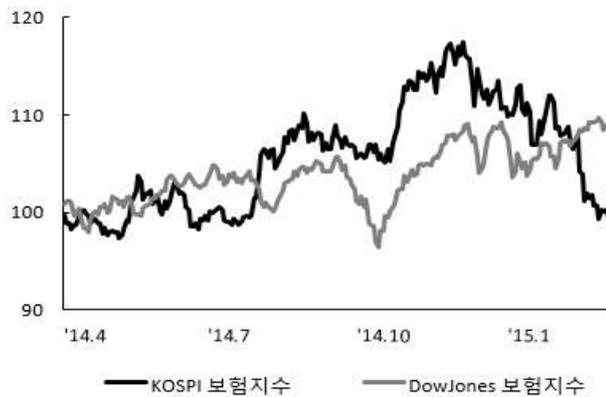
주: 2014년 3월 말 환율을 100으로 계산한 지수임.  
자료: 한국은행.

〈그림 3〉 주요국 주가지수 추이



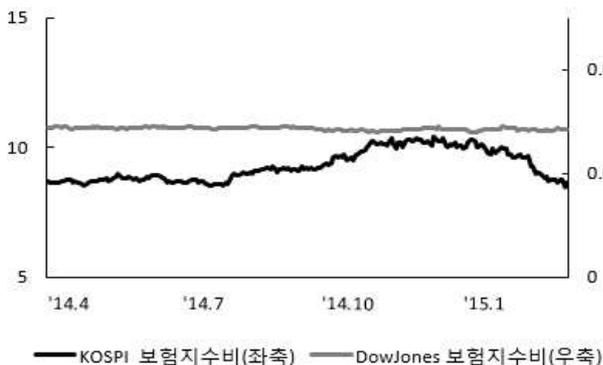
주: 2014년 3월 말 주가지수를 100으로 계산한 지수임.  
자료: 증권선물거래소, Bloomberg.

〈그림 4〉 한국, 미국 보험지수 추이



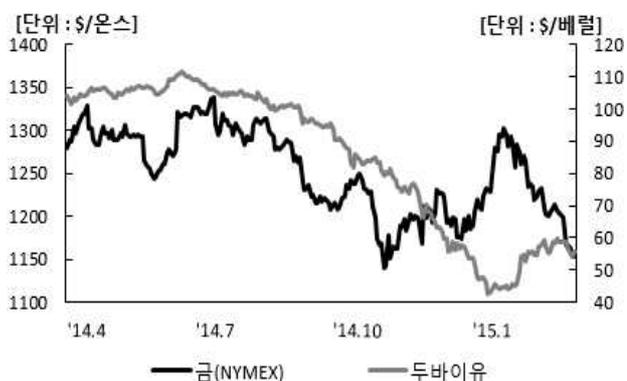
주: 2014년 3월 말 주가지수를 100으로 계산한 지수임.  
자료: 증권선물거래소, Bloomberg.

〈그림 5〉 한국, 미국 보험지수비 추이



주: 보험지수비=보험지수/전체지수로 계산함.  
자료: 증권선물거래소, Bloomberg.

〈그림 6〉 국제유가, 금 가격 추이



자료: Bloomberg.