



중국, 『온라인보험 관리방법』 초안 발표와 영향

이소양 연구원

중국 온라인보험 성장세는 2016년 이후부터 정체되고 있지만, 온라인보험 관련 민원 건수는 계속 증가하고 있음. 2019년 12월 중국은행보험감독관리위원회(CBIRC)는 온라인보험의 영업행위 개선에 초점을 맞춘 『온라인보험 관리방법』의 초안을 발표함. 주요 내용은 규정 적용 대상 명시, 판매자에 대한 감독 강화, 제3자 온라인 플랫폼 역할의 재정립, 온라인보험의 범위 확대 등임. 향후 동 관리방법이 본격적으로 시행될 경우 상위 보험회사들의 시장점유율 확대 등 온라인보험 시장의 경쟁구도에 변화가 있을 것으로 예상됨

■ 중국 온라인보험 성장세는 2016년 이후 정체되고 있지만, 온라인보험 관련 민원 건수는 계속 증가하고 있음

- 중국 온라인보험 수입보험료 증가율은 2016년 2.9%를 기록한 후 2017년 -18.4%로 크게 하락했으며, 2018년 온라인보험 수입보험료는 0.7%의 미약한 성장세를 보임
 - 중국 온라인보험 성장세 정체는 2016년 이후 발표된 생명보험회사 재무건전성 규제 및 온라인채널 보험판매 규제 때문임¹⁾
- 반면 온라인보험 관련 민원 건수 증가율은 2017년 63.1%에서 2018년 121.0%로 대폭 상승함²⁾
 - 채널 유형별로 보면 제3자 온라인 플랫폼의 보험판매 부문의 민원 건수가 전체에서 차지한 비율은 88.8%(2017년 기준)로 나타남
- 온라인보험 관련 민원 발생 원인은 불충분한 상품 설명, 불합리적인 보험금 청구 조건, 부당한 보험금 지급 거절 사유, 끼워 팔기 및 가입자 동의가 없는 자동 갱신 등이었음
 - 상품별로 보면 자동차보험 부문의 부당한 보험금 지급 거절 사유, 생명보험 부문의 불충분한 상품 설명이 민원 발생 원인에서 가장 높은 비중을 차지하고 있음

1) 이소양(2019. 6), 「중국 온라인채널 생명보험의 최근 동향」, 『KIRI 리포트』, 글로벌 이슈

2) CBIRC(2018. 2), “中国银保监会关于2017年度保险消费投诉情况的通报”; CBIRC(2019. 3), “中国银保监会办公厅关于2018年度保险消费投诉情况的通报”

■ 2019년 12월 중국은행보험감독관리위원회(CBIRC)는 온라인보험의 영업행위 개선에 초점을 맞춘 『온라인보험 관리방법』의 초안을 발표함

- 온라인보험을 영위하는 보험회사에 적용된 현행 『온라인보험 잠정관리방법』은 2015년 10월에 발표됐으며, 최근 몇 년간 온라인보험 관련 민원이 급증되면서 기존 관리방법에 대한 개정이 불가피한 것으로 진단됨
- 2018년 9월 CBIRC는 『온라인보험 잠정관리방법』의 수정안을 발표한 바 있으며, 이번에 새로 발표된 『온라인보험 관리방법』 초안은 기존 관리방법 수정안에 대한 의견수렴기간에 수집된 보험업계의 의견을 반영하여 작성된 최신 버전임

■ 동 관리방법 초안은 규정 적용 대상 명시, 판매자에 대한 감독 강화, 제3자 온라인 플랫폼 역할의 재정립, 온라인보험의 범위 확대 등 4가지 내용으로 요약될 수 있음

- 우선 규정 적용 대상 명시와 관련해서는 온라인보험 업무 정의를 제시하고 규정의 적용 대상을 확대했음
 - 동 관리방법 초안은 오프라인 보조 수단을 이용한 온라인보험 판매 행위를 규정 적용 대상으로 포함함
- 또한 판매자에 대한 감독 강화 관련 내용은 온라인보험의 경영주체 명시, 온라인보험의 판매채널 축소, 온라인보험 사업의 경영 조건 구체화, 규정 위반으로 인한 처벌 강화가 있음
 - 온라인보험 관련 소비자 민원은 대부분이 판매자의 불완전판매로 발생했으며, 동 관리방법 초안은 소비자 민원 해소를 위해 판매자에 대한 감독을 강화한 것으로 보임
- 제3자 온라인 플랫폼 역할의 재정립 관련 내용은 제3자 온라인 플랫폼의 재분류, 제3자 온라인 플랫폼의 관리가 있음
 - 동 관리방법 초안은 영업허가가 없는 제3자 온라인 플랫폼의 보험판매를 금지했으며 다만 온라인보험의 광고·홍보, 기술지원 및 고객관리 서비스 제공을 허용함
- 온라인보험의 범위 확대 관련 내용의 경우 지사가 없는 지역에서의 온라인보험 판매 허용, 온라인보험의 유형 확대가 있음
 - 온라인보험의 범위 확대는 지사가 없는 온라인전문보험회사의 온라인보험 사업에 매우 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보임

〈표 1〉 『온라인보험 관리방법』 초안의 주요 내용

구분	세부 내용
규정 적용 대상 명시	<ul style="list-style-type: none"> 온라인보험 업무 정의: 판매회사가 온라인채널을 통해 보험판매 및 보험서비스를 제공하는 영업활동 규정의 적용 대상 확대: 판매회사와 판매 직원이 오프라인에서의 만남, 온라인 상담, 음성 통화, 전화 통화, 미디어 홍보 등 방식을 통해 온라인보험 판매 링크를 보내며 소비자가 해당 링크를 통해 보험가입을 완료하는 경우를 규정 대상으로 포함
판매자에 대한 감독 강화	<ul style="list-style-type: none"> 온라인보험의 경영주체 명시: 온라인보험의 판매회사는 영업허가를 받은 보험회사, 보험 대리회사, 보험중개회사 및 보험손해조정회사로 명시 온라인보험의 판매채널 축소: 영업허가를 받은 판매회사가 직접적으로 운영한 온라인 플랫폼은 온라인보험의 판매채널로 제한 온라인보험 사업의 경영 조건 구체화: 판매회사는 온라인보험 사업에 필요한 정보시스템, 업무시스템을 구비한 판매회사; 판매회사의 정보시스템과 업무시스템 보안 수준은 국가급 3급 이상이 필수; 판매회사의 종사자격 및 관리제도에 부합한 직원만은 온라인보험 업무에 종사가 가능; 온라인보험 판매 직원으로 인한 문제가 발생할 경우 판매회사가 관련 책임을 부담 규정 위반에 따른 처벌 강화: 불법행위가 있는 경우 영업자격을 취소하며 불법소득을 몰수하고 불법소득의 5배 이하의 벌금을 부과; 불법소득이 없거나 20만 위안에 못 미친 경우 20만 위안 이상 100만 위안 이하의 벌금을 부과
제3자 온라인 플랫폼 역할의 재정립	<ul style="list-style-type: none"> 제3자 온라인 플랫폼의 재분류: 제3자 온라인 플랫폼이 제공할 수 있는 서비스는 광고·홍보, 기술지원 및 고객관리 서비스로 한정 제3자 온라인 플랫폼의 관리: 판매회사와 맺은 계약이 필수; 광고·홍보를 제공하는 제3자 온라인 플랫폼은 보험 설명과 판매회사의 온라인 플랫폼 링크 제공만이 가능; 온라인보험 관련 소비자 분쟁이 발생할 경우 판매회사가 관련 책임을 부담; 광고·홍보를 제공하는 제3자 온라인 플랫폼의 보험 판매, 상담, 보험료 계산, 상품 비교, 보험가입 플랜 제공, 보험 가입 대행, 보험료 수취 대행, 판매회사의 고객정보 취득 제한 행위를 불허
온라인보험의 범위 확대	<ul style="list-style-type: none"> 온라인보험 판매 지역 확대: 지사가 없는 지역에서의 온라인보험 판매가 가능 온라인보험 유형 확대: 기존의 판매 가능한 보험유형(상해보험, 생명보험, 가입자나 피보험자가 개인인 가계재산보험, 책임보험, 신용보험, 보증보험, 온라인채널에서 판매부터 보험금 지급까지 전 단계를 독립적으로 완료할 수 있는 재산보험)에서 질병보험, 의료보험, 연금보험까지 확대

■ 관리방법이 본격적으로 시행될 경우 상위 보험회사들의 시장점유율 확대 등 온라인보험 시장의 경쟁구도 변화가 있을 것으로 예상됨

- 중국 보험업계 관계자는 동 관리방법 초안이 의견수렴 후 2020년 내에 시행될 것으로 보고 있음³⁾
- 영업허가가 없는 제3자 온라인 플랫폼은 수수료 수익을 위해 상위 보험회사의 홍보 업무에 집중할 것이므로 기존 상위 보험회사들의 온라인보험 시장점유율은 더욱 상승할 것으로 전망됨
- 중소형 보험회사들의 경우 새로운 온라인보험 사업의 경영 조건을 만족하기 위해 시간적, 재무적 부담이 클 것으로 보이며, 일부 중소형 보험회사들의 온라인보험 사업 진행은 지연될 수 있음
 - 과거에는 중소형 보험회사들은 제3자 온라인 플랫폼에서 온라인보험을 많이 판매했기 때문에 제3자 온라인 플랫폼에 대한 의존도가 매우 높았음 [kiri](#)

3) 金融时报(2019. 12), “互联网保险新规将至:强监管有收也有放”