

Insurance Business Report  
통 권 제 25 호

# 영국 손해보험의 행위규제 적용과 영향

2007.9

이기형 · 박정희

# 영국 손해보험의 행위규제 적용과 영향

2007.9

이기형\* · 박정희\*\*

---

\* 보험연구소 선임연구위원

\*\* 보험연구소 동향분석팀 연구원

\* 여기에 실린 내용은 영국 손해보험의 행위규제 내용과 적용에 따른 영향을 분석하여 요약한 것입니다. 따라서 이 보고서의 내용은 본 연구소의 공식 견해가 아니며 연구자 개인의 견해를 밝혀 둡니다.

## < 목 차 >

요 약 .....	1
I. 서론 .....	9
II. 손해보험산업의 행위규제 내용 .....	10
1. 영국 보험산업 개황 .....	10
2. 행위규제 법규 .....	14
3. 보험모집 활동 규제 주요내용 .....	15
III. 손해보험회사에 대한 영향 .....	29
1. 규제대상 기업 및 비용 증가 .....	29
2. 보험회사 경영 측면 .....	31
3. 보험상품 판매에 대한 영향 .....	32
IV. 보험판매채널 및 소비자에 대한 영향 .....	36
1. 보험판매채널에 대한 영향 .....	36
2. 소비자에 대한 영향 .....	38
V. 결 론 및 시사점 .....	43
참고문헌 .....	45
부록 : 영국 금융서비스시장법 적용체계 .....	46

## <표 차례>

<표 II-1> 영국 보험료 규모 추이 .....	10
<표 II-2> FSA 감독기관 현황(2007.3.31) .....	11
<표 II-3> 영업 중인 보험회사 현황(2007.3.31) .....	12
<표 II-4> 손해보험 판매채널별 보험료 점유비 .....	12
<표 II-5> 생명보험 판매채널별 보험료 점유비(2007.3.31) .....	13
<표 II-6> 금융서비스보상기구의 보험계약자 보호한도 .....	13
<표 II-7> FSA의 금융기관 감독업무 범위 .....	14
<표 II-8> ICOB 조문별 적용대상 .....	21
<표 II-9> 광고시 고객별 적용제외 조항 .....	22
<표 II-10> 보험계약체결전후 정보제공의무 내용 .....	23
<표 II-11> 판매자의 지위 정보 제공사항(ICOB 4.2) .....	25
<표 III-1> ICOB 적용 대상 기업 현황(2005.1.14일 현재) .....	29
<표 III-2> ICOB 적용에 따른 컴플라이언스 비용 추정치 .....	30
<표 III-3> 보험판매자별 평균 관리감독비용 .....	31
<표 IV-1> 손해보험 중개사의 변화 추이 .....	36
<표 IV-2> ICOB 적용 후의 손해보험 판매업자 변화 추이 .....	37
<표 IV-3> 불공정한 계약 내용 .....	39
<표 IV-4> 금융서비스업별 불만제기 건수 .....	40
<표 IV-5> 보험상품의 불만제기 현황 .....	41
<표 V-1> ICOB적용에 따른 비용편익효과 .....	43

## [ 요약 ]

### I. 서론

- 1990년대 영국은 다양한 금융상품의 개발, 금융종합기관의 발전 등 금융서비스업이 크게 변화하면서 감독기관과 자율규제기관의 이중구조, 업종별 감독에 따른 비효율성 등이 지적되어 1997년부터 금융감독제도를 근본적으로 개혁하였음.
- 1998년에 금융감독청(FSA : Financial Services Authority)을 신설하였고, 2000년 6월 모든 금융기관의 업무행위를 일괄적으로 감독할 수 있도록 업종별 법체계를 통합한 “금융서비스 및 시장법(FSMA 2000: Financial Services and Market Act 2000)”을 제정하여 2001년 12월부터 발효시켰음.
- 그 동안 손해보험 계약에는 FSMA 2000의 모집관련 행위규제를 적용받지 아니하고 GISC(General Insurance Standards Council)의 자율규제를 받아왔으나, 보험소비자를 공정하게 보호하기 위해 2005년 1월 14일부터 금융감독청(FSA)의 보험모집 등 행위규제를 받게 되었음.
- 이로 인해 규제대상자는 보험사, 중개사, 대리점 등 총 40,000개 이상이며, 이에 따른 규제비용은 연간 6천만 달러 이상일 것으로 예상하고 있음.
- 본 보고서에서는 손해보험계약(general insurance contract)과 순수보장성 생명보험계약(pure protection insurance contract)에 적용되는 보험모집 등 영업 관련 행위규제의 주요내용과 산업에 미치는 영향을 상품운용측면, 판매채널측면, 소비자측면에서 검토하였음.

### II. 손해보험산업의 행위규제 내용

#### □ 영국보험 산업 개황

- 영국 보험산업의 보험료는 2005년을 기준으로 1,536억 파운드이며, 연평균 2.7%의 성장세를 나타내고 있음.
- 손해보험(general insurance)은 543억 파운드(35.4% 점유)로 연평균 5.7% 성장

하고 있으며, 손해보험료 규모에서 종목별 구성비는 자동차보험(119억 파운드) 21.9%, 재산보험 18.4%, 상해건강보험 9.2%임.

- 생명 및 연금 등 장기보험(long term insurance)은 993억 파운드(64.6% 점유)로 연평균 1.3% 성장하고 있으며, 이 중 생명 및 연금보험은 감소세를 나타내면서 전체보험료 대비 23.6%를 차지, 퇴직연금의 경우 39.7%를 점유하고 있음.
- 2007년 3월 현재 영국 내에서 금융서비스 영업을 하고 있는 금융회사는 28,281개사이며, 이 중 보험회사는 1,130개사, 손해보험 중개사는 8,253개사임.
  - 영국계 보험회사는 총 524개사로 이 중 생보사는 121개사, 손보사는 384개사이며 19개사는 겸영회사임.
  - EU국가는 77개 지점, 349개 사무소가 영위 중이며, EU 역외 국가는 70개사(손해보험 57개사, 생명보험 11개사, 겸영 2개사)가 사업을 영위 중임.
- 판매채널에 있어서는 ICOB의 적용으로 최근 변화가 일어나고 있음.
  - 개인 손해보험은 중개사, 직접 판매, 대리점, 방카슈랑스, 소매업자 제휴판매 등으로 다양하나 중개사와 직판채널이 각각 55%, 22%로 대부분을 차지하고 있으며, 대리점과 방카슈랑스는 6%, 7%로 낮은 상황임.
  - 생명보험은 독립금융중개사(IFA : independent financial adviser)를 비롯한 전속대리점, 방카슈랑스, 직접 판매가 존재하며 독립금융중개사의 비중이 68%이상으로 증가하는 추이를 보이고 있음.
- 소비자보호와 관련해서는
  - 불완전판매 등으로 인한 소비자 불만을 재판 전 해결하기 위한 장치로서 금융서비스옴브즈만(FOS : Financial Ombudsman Service)제도와 보험회사 파산시 계약자 등의 급부권을 보호하는 금융서비스보상기구(FSCS : Financial Service Compensation Scheme)가 도입되어 운영 중임.

## □ 행위 규제 법규 체계 및 내용

- 2001년 12월부터 시행하고 있는 “금융서비스 및 시장법(Financial Services and Market Act 2000)”은 다음 10개 금융 업무를 기능별로 규제하고 금융회사에 대한 감독을 금융감독청(FSA)의 일원화한 통합법으로 총 30개 Part로 구성

- FSA가 FSMA에 의거 작성한 “Rule”과 “Guidance”를 모아서 작성한 『FSA 핸드북』에 의거, 금융서비스업을 규제·감독하고 있음.
- 보험회사 등 판매업자가 고객에게 보험상품 판매를 권유, 계약체결과 같은 금융 영업활동(financial promotion)을 하는데 적용되는 규제는 『FSA 핸드북의 업무 행위규제기준(Business Standard)』에 규정되어 있는 다음 두 가지로 구분됨.
  - COB(Conduct of Business)는 일반 금융업자와 투자형생명보험 계약을 영위하는 보험사업자에게 공통적으로 적용되는 영업규범으로 금융서비스시장법과 더불어 시행되었으며,
  - ICOB(Insurance Conduct of Business)는 손해보험계약과 투자개념이 없는 순수보장성계약 즉 비투자보험계약(non-investment insurance)의 판매와 관련하여 적용되는 행위규제로 2005년 1월 14일부터 시행되었음.
  - 지금까지 손해보험은 "EU 보험중개지침(EU Insurance Mediation Directive)"에 의거하여 자율규제기관(Self Regulatory Organization)인 GISC(General Insurance Standards Council)의 규제를 받았으며, 치명적 질병보험은 PIA(Personal Investment Authority)의 규제를 받아왔음.

## □ 보험모집 활동 규제 주요내용

- 판매업자 요건
  - EU 보험중개지침에서 손해보험과 생명보험을 판매하기 위한 일정요건(지식 및 능력 요건, 재무적 요건)의 만족할 것을 제시하고 있으며, 영국의 경우 2005년 1월부터 지식능력요건, 재무요건을 만족하고 FSA의 인가를 받아야 함.
- COB(Conduct of Business) 주요내용
  - COB의 주요 내용으로는 광고규제, 고객숙지 의무 및 적합성 원칙, 전화·방문 판매에 대한 설명 등 규제, 상품정보공시 및 설명의무제도, 보험계약의 청약 철회제도, 금융음브즈만제도 안내, 불공정계약 조건 규칙 등이 있음.
  - COB의 주요내용
    - COB 1 일반적인 적용사항(General application)
    - COB 2 지정투자업무를 수행기업에 적용하는 규정(Rules which apply to

- all firms conducting designated investment business)
- COB 3 금융영업활동(Financial promotion)
  - COB 4 고객접수(Accepting customers)
  - COB 5 광고 및 판매(Advising and selling )
  - COB 6 상품공시 및 취소 혹은 철회(Product disclosure and the customer's right to cancel or withdraw)
  - COB 7 거래 및 관리(Dealing and managing)
  - COB 8 고객에 대한 보고(Reporting to customers)
  - COB 9 고객 자산(Client assets)
  - COB 10 집합투자상품 운영자(Operators of collective investment schemes)
  - COB 11 신탁 및 예치업무(Trustee and depositary activities)
  - COB 12 로이드 적용사항(Lloyd's)
- Transitional Provisions and Schedules 경과조치 내용

– ICOB(Insurance Conduct of Business)의 주요 내용

- ICOB는 8개 조문과 4개 부속서(annex), 7개 경과조치사항(transchedule)으로 다음과 같이 구성되어 있으며, 영국 내에서 손해보험상품 및 순수보장성상품 즉 비투자 보험계약(non-investment insurance contract)을 취급하는 보험판매자 및 보험회사에 적용, 다만 순수보장성 일지라도 간병보험상품은 일반적인 순수보장계약과는 리스크가 다르기 때문에 COB의 적용을 받음.
- ICOB는 비투자보험상품(non-investment insurance contract)의 판매 및 보험금 청구에 이르는 과정까지의 소매계약자(retail customer)와 관련된 업무에 대해 EC지침의 내용을 반영하여 규정한 것으로 보험회사(insurers), 보험판매자(intermediaries), 로이드대리점(managing agent)에 적용함.
- EU지침 중 반영한 지침 : 보험중개지침(Insurance Mediation Directive), 원거리마케팅지침(Distance Marketing Directive), 통합생명보험지침(Consolidated Life Insurance Directive), 제3차 손해보험지침(the Third Non-Life Insurance Directive), 제4차 자동차보험지침(the Fourth Motor Insurance Directive)
- ICOB의 주요규제내용
  - ICOB 1 적용범위와 목적(application and purpose)
  - ICOB 2 일반규정(general rules)

- ICOB 3 금융상품 영업활동(financial promotion)
- ICOB 4 광고 및 판매 표준(advising & selling standards)
- ICOB 5 상품 공시(product disclosure)
- ICOB 6 계약취소조항(cancellation)
- ICOB 7 보험금청구에 대한 처리(claims handling)
- ICOB 8 소매계약자와 원거리 비투자 중개계약(distance non-investment mediation contracts with retail customers)
- Transchedule 경과조치 사항

### III. 손해보험회사에 대한 영향

#### □ 규제대상기업 및 비용 증가

- 2005년 1월 ICOB의 적용에 대해 18,130개의 판매·영업 회사가 FSA의 직접 인가를 받았고, 22,000개 이상의 회사가 지정대리점의 지위를 인정받아 총 40,000개 이상의 회사가 규제 받게 되었음.
- NERA(National Economic Research Associates)는 보험산업에서 ICOB가 100% 정착되기 위한 규제체제 구축비용(regulation compliance cost)으로 초기비용은 200백만 파운드 이상, 매년 160백만 파운드가 추가로 소요될 것이라 예상함.
- 결국 ICOB의 적용으로 인해 규제비용이 추가됨에 따라 보험회사와 보험판매자들은 이를 소비자에게 전가할 것으로 보이나 FSA는 고객서비스 및 고객보호 차원에서는 아직 적은 지출이라는 의견임.

#### □ 보험회사 경영측면

- FSA의 인가를 받은 보험회사는 보험상품 판매 등의 영업활동을 수행함에 있어 새로운 개념의 규제체제를 구축할 필요가 있으며, 아울러 직원교육과 훈련에 있어서도 새로운 요구에 따라 보험사들은 경영상에 영향을 받을 것으로 보임.
- ICOB 규정은 보험산업 종사자들에게 부과된 의무와 관련한 승인기준을 제시하고, 관계자들에게 명확한 로드맵을 제공함으로써 보험사와 보험판매자의 영업관행(market practice)이 개선되는 일관된 성과를 기대

- 보험영업행위에 대한 규제의 시행으로 규제체제구축(regulatory compliance) 차원에서 기존계약서상 대리점의 계약자에 대한 각종 의무 수행과 책임부담 등 여러가지 사항을 검토하여 새로운 대리점계약을 체결해야 함.

## □ 보험상품 판매에 대한 영향

- 그 동안 상품 판매에 대해 규제가 명확히 되어 있지 않았기 때문에 상품 판매에 있어 별다른 어려움이 없었으나 ICOB의 적용으로 인해 기존 상품 판매에 있어 많은 영향을 받을 것으로 보이며, 특히 다른 금융상품에 무료로 첨부하여 판매한 보험상품(free add-ons other financial products)에 있어서는 많은 영향을 받을 것임.
- 패키지상품(free/package products)에 대한 영향으로는 신용카드나 패키지저축계좌(package current accounts)에 부가되는 여행보험이나 확장담보(extended warranty) 보험상품 등의 일괄상품에 대해 규제가 적용됨에 따라 많은 비용이 수반될 것임.
- 복합기업성보험상품(complex commercial insurance products)의 경우 ICOB의 적용으로 기업성보험에 있어서는 일반적인 판매채널의 접근이 더욱 어려워지기 때문에 이전부터 경쟁력을 지닌 중개사(broker)가 더욱 우위에 있을 것으로 전망됨.
- 신용보험(creditor insurance)은 ICOB 적용으로 반대의 효과도 예상, 이는 FSA 규제가 지급보장보험(payment protection insurance)에 대해 가입률을 제고시킬 수 있다고 보는 회사도 있는 반면에 낮출 수 있다고 보는 회사도 있음.
  - 지급보장보험의 영업이익은 크게 감소 : 언론이 지급보장보험의 높은 보험료에 대한 관심을 가지게 되자 FSA과 공정거래위원회(OFT : Office of Fair Trading)는 판매수수료 등 가격구성 체계에 대한 조사를 실시할 것으로 알려지면서 은행 등이 동 보험을 판매하는 대신 받는 수수료는 낮아질 것으로 예상
- 독립적으로 판매되는 여행보험에 대해서만 적용되며, 복합형태의 여행보험 상품에 대해서는 적용을 유예

- 주로 여행사가 판매하는 여행보험의 경우 불완전판매나 소비자피해가 적어 2003년 영국정부는 여행사들을 FSA의 규제대상 포함하지 않았고, 2007년까지 경과하면서 포함여부를 결정하기로 하였음.
- 건강보험과 기업성보험의 판매가 증가
  - FSA의 규제는 독립금융설계사(IFA)의 민영건강보험(private medical insurance)의 판매를 증가시킬 것으로 보고 있음.
  - 임직원배상책임보험 같은 기업성보험을 판매하는 보험회사들은 FSA의 규제 변화를 긍정적으로 보며 이를 환영하고 있음.

#### IV. 보험판매채널 및 소비자에 대한 영향

##### □ 보험판매채널에 대한 영향

- 보험중개사(broker)와 같은 1차 판매업자(primary intermediary)는 소폭 감소, 중개사의 규제이행비용은 연간매출액의 10%미만으로 추정하고 있음.
- 신용조합 등 금융자문업 등의 2차 판매업자(second intermediary)의 감소세가 두드러질 것으로 보임.
- 보험정보망(insurance network)은 계속 발전할 것으로 보임.
  - 규제이행에 따른 부담을 덜기 위해 다수 보험판매업자들이 보험중개사 네트워크(broker network)에 참여하기 시작, 보험정보망의 발전이 가속화됨.

##### □ 보험소비자에 대한 영향

- Leading-industry-figure 조사에 따르면 소비자의 보험구입관행에 대한 영향은 없을 것으로 전망, 계약체결에 있어 지면작업량이 증가하고 계약체결 전에 보충질문 및 약관 중요사항 설명 등을 해야 함에 따라 판매기간이 증가될 것으로 예상
- 기업성 계약자들은 주로 보험중개사가 자세한 설명 등을 하기 때문에 최소한의 영향을 받을 것으로 보임.
- FSA규제가 새로 적용되었지만 보험상품 판매에 대한 표준화는 미흡함.

- 규제의 궁극적인 목적은 구매의 경로가 어디든 상관없이 모든 고객에게 보험 상품의 구입과정의 표준화가 되어야 하나, 현재는 판매채널별 규칙(rule)의 해석, 고객의 이해와 적합성원칙의 평가 등에서 차이가 있으며, 보험사들은 규제를 통한 보험상품 판매의 일관성을 달성하기 위해서는 시간과 교육이 필요
- 소비자보호제도의 확충
  - 금융음브즈만제도(Financial Ombudsman Service)를 통한 분쟁해결 가능(금융 산업중 모기지 연금상품, 투자상품, 보험상품, 은행상품이 각각 61%, 14%, 13%, 12%를 점유)
  - 보험판매업자(intermediaries)가 금융서비스 보상기구(FSCS)의 가입대상이 됨에 따라 판매채널이 파산하게 되는 경우 소비자의 손실을 보장받을 수 있게 되어 보험소비자의 권익이 강화되었음.

#### IV. 결론 및 시사점

- 손해보험 등에 대해 EU의 보험중개지침(insurance mediation directive)과 원거리마케팅지침(distance marketing directive)의 내용을 담은 ICOB가 새롭게 적용됨에 따라 보험시장은 보다 더 경쟁적으로 될 것이라 예상하며 많은 소비자에게 영향을 미칠 것으로 보임.
- FSA는 자동차보험, 주택보험(household insurance), 여행보험 등의 소매계약(retail general insurance), 사용자배상책임(employers' liability), 재물보험과 기업휴지보험(property and business continuity) 등의 기업성보험(commercial general insurance), 건강보험, 치명적 질병보험, 지급보장보험 등의 건강관련 보험에 대해 추가로 감독하게 되었음.
  - FSA의 규제로 보험회사나 판매업자에는 많은 비용을 수반하고 소비자에게는 규제에 따른 편익이 증가할 것으로 전망됨.
- 보험시장에서는 2차 판매채널이 축소되고 소비자의 권익과 보호가 확충될 것이며, 보험회사에서는 판매전략과 상품전략을 재검토, 제도권내의 소비자 보호가 됨으로 인해 보험산업의 이미지 개선이 영향을 미칠 것으로 판단됨.

## I. 서론

- 1990년대 영국은 다양한 금융상품의 개발, 금융종합기관의 발전 등 금융서비스 업이 크게 변화하면서 감독기관과 자율규제기관의 이중구조, 업종별 감독에 따른 비효율성 등이 지적되어 1997년 금융감독제도를 근본적으로 개혁하기로 함.
- 이에 따라 1998년에 금융감독청(FSA : Financial Services Authority)을 신설하였으며, 2000년 6월 모든 금융기관의 업무행위를 감독할 수 있도록 업종별 법체계를 통합하여 일괄적인 금융감독 및 정책이 이루어지고 있음.
  - 통합 금융업법인 “금융서비스 및 시장법(FSMA 2000: Financial Services and Market Act 2000)”이 2001년 12월부터 발효되었음.
  - FSMA 2000에서 행위규제를 법제화 한 영업규범으로는 일반 금융업자에게 공통적으로 적용되는 “영업규범(COB : Conduct of Business)”과 비투자보험계약(non-investment insurance contract)에 적용되는 “보험영업규범(ICOB : Insurance Conduct of Business)”이 있음.
- 그 동안 손해보험 계약에는 FSMA 2000의 모집관련 행위규제를 적용받지 아니하고 GISC(general insurance standards council)의 자율규제를 받아왔으나, 보험소비자를 공정하게 보호하기 위해 2005년 1월 14일부터 금융감독청(FSA)의 보험모집 등 행위규제를 받게 되었음.
  - 이로 인해 규제대상자는 보험사, 중개사, 대리점 등 총 40,000개 이상이며, 이에 따른 규제비용은 연간 6천만 달러 이상일 것으로 예상하고 있음.
  - 보험회사들은 이 같은 새로운 절차에 따라 업무를 처리함으로써 직원교육 및 훈련에 있어 경영상의 부담이 가중됨.
- 본 보고서에서는 손해보험계약과 순수보장성 생명보험계약에 적용되는 보험모집 등 영업 관련 행위규제의 주요내용과 보험회사와 판매업자, 소비자에게 미치는 영향을 분석하고 국내 보험시장과 관련하여 시사점을 제시하였음.

## II. 손해보험산업의 행위규제 내용

### 1. 영국 보험산업 개황

#### □ 보험료 규모

- 영국 보험산업의 보험료는 2005년을 기준으로 1,536억 파운드이며, 연평균 2.7%의 성장세를 나타내고 있음.
- 영국의 손해보험(general insurance) 규모는 543억 파운드(35.4% 점유)로 연평균 5.7% 성장하고 있으며, 손해보험료 규모에서 종목별 구성비는 자동차보험(119억 파운드) 21.9%, 재물보험 18.4%, 상해건강보험 9.2%임.
- 생명 및 연금 등 장기보험(long term insurance)은 993억 파운드(64.6% 점유)로 연평균 1.3% 성장하고 있으며, 이 중 생명 및 연금보험은 감소세를 나타내면서 전체보험료 대비 23.6%를 차지, 퇴직연금의 경우 39.7%를 점유하고 있음.

<표 II-1> 영국 보험료 규모 추이  
(단위 : 백만 파운드, %)

구 분		2001	2002	2003	2004	2005(비중)	연평균 성장률	
손해 보험	자동차보험	10,652	10,784	10,771	11,423	11,902	7.7	2.2
	상해건강보험	4,646	4,763	4,793	4,912	5,009	3.3	1.5
	재물보험	7,227	8,127	8,984	9,592	9,983	6.5	6.7
	배상책임보험	2,531	3,411	4,317	4,426	4,640	3.0	12.9
	금전손실보험	3,201	3,251	3,762	3,730	4,378	2.9	6.5
	해상운송보험	5,167	6,949	6,680	6,309	8,634	5.6	10.8
	기타 보험	7,757	8,956	9,944	9,529	9,763	6.4	4.7
	소 계	41,181	46,241	49,251	49,921	54,309	35.4	5.7
장기 보험	생명·연금보험	37,748	35,956	28,875	31,247	36,313	23.6	-0.8
	퇴직연금보험	53,854	58,443	58,688	53,877	61,013	39.7	2.5
	소득보상보험	1,625	1,713	2,357	1,923	1,944	1.3	3.6
	소 계	93,227	96,112	89,920	87,047	99,270	64.6	1.3
합 계	134,408	142,353	139,171	136,968	153,579	100.0	2.7	

자료: ABI, Annual General and Long-term Insurance Overview Statistics, 2007.9(<http://www.abi.org.uk>)

□ 영위 보험회사 현황

- 2007년 3월 현재 영국 내에서 금융서비스 영업을 하고 있는 금융회사는 28,281개사로 이 중 22,650개사가 금융감독청의 인가를 받았으며, 5,631개사는 유럽회원국가(EEA)의 인가를 받은 금융회사임.
- 이 중 보험관련회사를 구분하여 보면 보험회사는 1,130개사, 손해보험 중개사는 8,253개사임.

<표 II-2> FSA 감독기관 현황(2007.3.31)

금융기관 별	FSA	EEA	계	비고
개인투자회사	5,390	1	5,391	
투자관리회사	1,756	2	1,758	
증권선물회사	986	6	992	
은행 및 건축조합	306	95	401	은행(331), 건축조합(60), E뱅크(10)
보험회사	676	454	1,130	
손해보험중개사	8,253	0	8,253	로이드멤버, 대리점 포함
모기지회사	3,462	1	3,463	
전문회사	571	0	571	
신용협동조합	536	0	536	
기타	714	8	722	우애조합 신탁회사, 자문중개업
미분류회사	0	5,064	5,064	보험판매관련 업종
합 계	22,650	5,631	28,281	

자료: FSA, Annual Statement 2006/07, 2007, p.157.

- 보험산업과 관련된 영위 기업을 다시 세분하여 보면
  - 영국계 보험회사는 총 524개사로 이 중 생보사는 121개사, 손보사는 384개사이며 19개사는 겸영회사(composite insurers)임.
  - EU국가의 보험회사는 77개사가 지점형태로 진출하여 영업을 하고 있으며, 349개사가 사무소 형태로 진출하였음.

- EU 역외에 있는 국가의 보험회사는 70개사 영업을 하고 있으며 57개사가 손해보험을 영위, 11개사가 생명보험을 영위하고 있음(2개사는 겸영사임).

<표 11-3> 영업 중인 보험회사 현황 (2007.3.31)

구분	생보사	손보사	겸영사	계	
영국계 회사	121	384	19	524	
EU 국가	지점(branch)	4	68	5	77
	사무소(service)	79	279	21	379
비EU국가 회사	11	57	2	70	
로이드 관련 기업				80	
합 계	215	788	47	1,130	

자료: FSA, Annual Statement 2007/07, 2007, p.158.

#### □ 판매채널

- 손해보험의 판매채널은 중개사, 직접판매, 대리점, 방카슈랑스, 소매업자 제휴판매 등으로 다양하나, 중개사와 직판채널이 각각 55%, 22%로 이들이 대부분을 차지하고, 대리점과 방카슈랑스는 6%, 7%로 낮은 상황임.

<표 11-4> 손해보험 판매채널별 보험료 점유비

(단위 : %)

구 분	2001	2002	2003	2004	2005
중개사(broker)	57	57	55	55	55
직접판매(direct sale)	21	20	21	22	22
대리점(agent)	10	8	7	6	6
방카슈랑스	7	8	8	7	7
소매업자제휴판매	3	7	7	8	8
기 타	2	1	1	2	2

자료: 損害保險總合研究所, 『諸外國における保險販賣制度について』, 2006.9, p.28.

- 생명보험의 판매채널은 독립금융중개사(IFA : independent financial adviser)를 비롯한 전속대리점, 방카슈랑스, 직접 판매가 존재하나, 독립금융중개사가 보험료의 68%이상을 차지하고 있고 매년 증가하는 추이를 보이고 있음. 따라서 생명보험의 판매에서 IFA의 영향은 매우 클 것으로 보임.

<표 II-5> 생명보험 판매채널별 보험료 점유비 (2007.3.31)

(단위 : %)

구 분	2001	2002	2003	2004	2005
독립금융중개사(IFA)	62.0	64.6	65.6	68.6	68.1
전속대리점, 영업직원, 방카슈랑스	29.0	27.1	24.2	23.3	23.6
기타(direct sales 등)	9.0	8.3	10.2	8.1	8.3

자료: Towers Perrin Tillinghast, *Insurance Pocket Book 2007*, NTC Publications Limited, p.83.

□ 계약자보호제도

- 2001년 금융서비스시장법을 제정하면서 금융서비스업자가 파산한 경우 금융소비자를 보호하기 위한 제도로 금융서비스보상기구(FSCS : Financial Service Compensation Scheme)가 도입되어 운영 중임.
- 보험산업에 있어 파산한 보험회사 경우 당해 계약자에게 미경과보험료는 전액 보상하며, 지급해야 할 보험금에 대해서는 최초 2000파운드까지는 100% 보상하고 그 초과금액에 대해서는 90%까지 보상하며 보상한도의 제한은 없음.1)

<표 II-6> 금융서비스보상기구의 보험계약자 보호한도

구 분	미경과보험료	보험금	보상한도
장기보험	100% 보상	- 최초 2000파운드 : 100%보상 - 2000파운드 초과 : 90% 보상	무한
손해보험	100% 보상	- 임의보험 o 최초 2000파운드 : 100%보상 o 2000파운드 초과 : 90% 보상 - 의무보험 : 100% 보상	무한

자료: FSCS 홈페이지(<http://www.fscs.org.uk/>)

1) 다른 금융산업의 보호한도를 보면

- 예금 : 1인당 31,700파운드(2,000파운드까지 100%, 다음 33,000파운드까지는 90% 보호)
  - 투자상품 : 1인당 48,000파운드(30,000파운드까지 100%, 다음 20,000파운드까지는 90% 보호)
  - 모기지관련상품 : 1인당 48,000파운드(30,000파운드까지 100%, 다음 20,000파운드까지는 90% 보호)
- (<http://www.fscs.org.uk>)

## 2. 행위규제 법규

- 2001년 12월부터 시행하고 있는 “금융서비스 및 시장법(Financial Services and Market Act 2000)”<sup>2)</sup>은 다음 10개 금융업무를 기능별로 규제하고 금융회사에 대한 감독을 금융감독청(FSA)로 일원화 한 통합법<sup>3)</sup>으로 총 30개 Part로 구성됨(부록 참조).

<표 II-7> FSA의 금융기관 감독업무 범위

감독기관명	담당업무
영란은행의 은행 검사 감독부문	은행감독
증권투자위원회(Security Investment Board)	투자업무
증권선물위원회(Securities and Futures Authority)	증권선물업무
투자자문규제기구 (Investment Management Regulatory Organization)	투자자문업무
개인투자위원회(Personal Investment Authority)	개인투자자문업무
재무부 보험감독업무	보험감독
주택금융조합위원회(Building Societies Commission)	주택금융업무
우애조합위원회(Friendly Societies Commission)	우애조합업무
우애조합등록기관(Registry of Friendly Societies )	우애조합등록

금융감독청(FSA)

자료 : 손해보험총합연구소(2004.3).p.32.

- 보험회사가 고객에게 보험상품 판매를 권유, 계약체결과 같은 금융영업활동(financial promotion)<sup>4)</sup>을 하는데 적용되는 규제는 다음 두 가지로 구분됨(구성

2) 이에 대한 자세한 내용은 “한기정, 『영국 통합금융업법상 보험업의 일반성과 특수성』, 보험개발원, 2005.2.” 참조

3) 영국 재무성 홈페이지 참조([http://www.hm-treasury.gov.uk/documents/financial\\_services/regulating\\_financial\\_services/fsma/rsf\\_fsma\\_index.cfm/financial\\_services/regulating\\_financial\\_services/fsma/rsf\\_fsma\\_index.cfm](http://www.hm-treasury.gov.uk/documents/financial_services/regulating_financial_services/fsma/rsf_fsma_index.cfm/financial_services/regulating_financial_services/fsma/rsf_fsma_index.cfm))

4) 금융영업활동(financial promotion)은 보험상품을 포함한 금융상품의 판매활동을 의미하며, 실시간(real time)활동과 비실시간(non-real time)활동으로 구분됨. 실시간활동은 방문, 전화 등으로 고객과 직접 대화가 존재하는 영업활동이며, 비실시간활동은 신문, 잡지, 텔레비전 등의 광고를 통해 영업활동을 말함(<http://fsahandbook.info/FSA/html/handbook/Glossary>)

체계 및 내용에 대해서는 부록 참조).

- COB(Conduct of Business)는 일반 금융업자와 투자형생명보험 계약을 영위하는 보험사업자에게 공통적으로 적용되는 영업규범으로 금융서비스시장법의 시행과 더불어 시행되었으며,
- ICOB(Insurance Conduct of Business)는 투자개념이 없는 순수 보장성 계약 즉 비투자보험계약(non-investment insurance contract)과 손해보험계약(general insurance contract)의 판매와 관련하여 적용되는 행위규제로 2005년 1월 14일부터 시행되었음. 지금까지 손해보험은 "EU 보험중개지침(EU Insurance Mediation Directive)"에 의거하여 자율규제기관(self regulatory organization)인 GISC(General Insurance Standards Council)<sup>5)</sup>의 규제를 받았으며, 치명적 질병 보험은 PIA(personal investment authority)의 규제를 받아왔음.
- 보험계약의 판매와 관련된 업무행위를 규제하는 규정은 FSMA 2000에 의거 FSA가 작성한 『FSA Handbook』에 포함되어 있음(부록 참조).
- 모든 금융기관에 공통적으로 적용하는 "영업원칙(principles for business)"은 『High Level Standard의 PRIN 2 the principle』에 열거되어 있음.
- 보험회사의 영업활동을 규제하는 COB와 ICOB는 『업무행위표준(Business Standards)』에 구분하여 수록되어 있음.<sup>6)</sup>

### 3. 보험모집 활동 규제 주요내용

#### 보험판매자의 요건

- EU 보험중개지침에서 손해보험과 생명보험을 판매하기 위한 일정요건(지식 및 능력 요건, 재무적 요건)의 만족할 것을 제시하고 있으며, 영국의 경우 2005년 1월부터 이들 요건을 만족하고 FSA의 인가를 받아야 함.
- EU 지침상의 일정요건

5) GISC는 2000년에 발족한 손해보험회사와 보험중개사를 회원으로 하는 자율규제기관으로 2004년 2월 당시 회원 수는 8,400개이었음.

6) COB의 적용대상 상품은 변액보험, 종신보험, 장기간병보험 등이며, ICOB가 적용되는 일반손해보험계약으로는 자동차보험, 주택보험, 애완동물보험, 현금급부형건강보험, 상해보험, 여행보험(복합형 제외), 민영건강보험 등이며, 순수보장계약으로는 치명적 질병보험, 소득보장보험, 지급보장보험, 정기보험임.

- 지식·능력요건 : 보험판매 업무를 수행함에 있어 필요한 지식과 능력을 가져야 한다는 요건임. 예를 들면 당해 업무와 관련된 교육을 받거나 업무경험을 가진 자로 FSA가 요구하는 요건을 가지고 있어야 함.7)
- 재무요건 : 전문인배상책임보험(professional liability insurance)<sup>8)</sup>에 가입하고 있어야 하며, 업무상 발생하는 비용을 감안한 자금을 확보하고 있어야 하는데 고객의 자금을 예치하고 있는 정보에 따라 다름. 고객을 예치하고 있는 판매자는 연간수입의 5% 또는 1만 파운드 중 큰 금액을 항상 유지하고 있어야 하며, 기타의 경우에는 연간 수입의 2.5% 또는 5천 파운드 중 큰 금액을 유지해야 함.
- 지정대리인(appointed representative) : 이는 금융서비스업에서 FSA의 인가를 받은 기업(authorized person)과 대리계약을 체결하고 당해 대리계약에 기초하여 FSA의 규제대상 업무를 행하는 자를 말함. 이 경우 FSA의 직접 규제감독을 받지 않는 아니며 당해 지정대리인의 행위는 대리계약을 맺은 인가기업이 부담함.

#### □ 금융기관의 영업원칙

- 영업원칙(Principles for Businesses)은 11개 조항으로 되어 있으며 각 항목별 내용을 보면 다음과 같음.
  - 영업원칙 1(정직·공명) : 인가받은 금융업자는 정직·공명하게(with integrity) 영업을 수행해야 함.
  - 영업원칙 2(선관주의) : 인가받은 금융업자는 선량한 관리자의 주의로써(with due skill, care and diligence) 영업을 수행해야 함.
  - 영업원칙 3(관리와 통제) : 인가받은 금융업자는 리스크관리체계(risk management system)를 충분히 갖추므로써 자신의 업무를 책임감 있게 효율적으로 조직하고 통제할 수 있는 합리적인 주의를 다해야 함.

7) 이와 관련 내용은 FSA 핸드북의 부속자료인 『Training and Competence Sourcebook』에 규정되어 있음([http://fsahandbook.info/FSA/handbook/LI/2001/2001\\_14.pdf](http://fsahandbook.info/FSA/handbook/LI/2001/2001_14.pdf)).

8) 전문인배상책임보험은 1사고당 보상한도를 100만 유로 이상, 연간 총보상한도액 150만 유로이상 가입해야 하며, 고객자산을 보관하는 경우 연간수입의 3% 또는 5,000 파운드 중 큰 금액을 자기부담금으로 설정할 수 있으며, 고객자산을 보관하지 않은 경우에는 연간수입의 1.5% 또는 2,500파운드 중 큰 금액을 자기부담금으로 설정할 수 있음.

- 영업원칙 4(재무건전성) : 인가받은 금융업자는 재무건전성(financial prudence)을 충분히 유지해야 함.
- 영업원칙 5(영업행위) : 인가받은 금융업자는 영업행위(market conduct)에 관한 적절한 기준을 준수해야 함.
- 영업원칙 6(소비자의 이익) : 인가받은 금융업자는 소비자의 이익(customers' interest)에 대해서 마땅한 고려를 해야 하며 그들을 공정하게 대해야 함.
- 영업원칙 7(고객과의 의사소통) : 인가받은 금융업자는 고객(client)의 정보 수요에 마땅한 고려를 해야 하고, 그에게 정보를 전달함에 있어서는 분명하고, 공정하며 오인을 야기하지 않는 방법을 취해야 함.
- 영업원칙 8(이익 상충) : 인가받은 금융업자는 자신과 소비자, 그리고 소비자와 다른 고객 사이에 있을 수 있는 이익 상충(conflicts of interests)을 공정하게 관리해야 함.
- 영업원칙 9(소비자-신탁관계): 인가받은 금융업자는 자신의 판단에 의존할 권리가 있는 소비자를 위해서 자신의 조언과 재량적 결정의 적합성(suitability)이 확보될 수 있도록 합리적인 주의를 해야 함.
- 영업원칙 10(고객의 자산) : 인가받은 금융업자는 고객의 자산(clients' assets)에 대해서 책임이 있는 경우 그것에 대한 충분한 보호를 마련해야 함.
- 영업원칙 11(감독기관과의 관계) : 인가받은 금융업자는 자신의 규제기관들을 개방적이고 협조적 자세로 대해야 하고, 금융감독청이 당연히 알기를 원하는 인가업자에 관한 사항을 금융감독청에 적절히 통지해야 함.

#### □ COB 주요내용

- COB에서 규정하고 있는 주요 내용으로는 광고규제, 전화·방문판매에 대한 설명 등 규제, 상품정보공시 및 설명의무제도, 보험계약의 청약 철회제도, 금융옵브즈 만제도 안내, 불공정계약 조건 규칙 등)이 있으며, 주요한 영업원칙의 구성 체계는 다음과 같음.
- COB 1 일반적인 적용사항(General application)

9) 자세한 내용은 차일권·이상우(2007.3), pp.72-77. 참조.

- COB 2 지정투자업무를 수행기업에 적용하는 규정(Rules which apply to all firms conducting designated investment business)
  - COB 3 금융영업활동(Financial promotion)
  - COB 4 고객접수(Accepting customers)
  - COB 5 광고 및 판매(Advising and selling )
  - COB 6 상품공시 및 취소 혹은 철회(Product disclosure and the customer's right to cancel or withdraw)
  - COB 7 거래 및 관리(Dealing and managing)
  - COB 8 고객에 대한 보고(Reporting to customers)
  - COB 9 고객 자산(Client assets)
  - COB 10 집합투자상품 운영자(Operators of collective investment schemes)
  - COB 11 신탁 및 예치업무(Trustee and depositary activities)
  - COB 12 로이드 적용사항(Lloyd's)
  - Transitional Provisions and Schedules 경과조치 내용
- 고객정보 숙지의무(Know Your Customer Rule)
- 금융상품을 고객에게 판매할 때 판매자측은 그 고객의 정보를 수집하고 이에 기초하여 판매할 상품을 결정해야 한다는 규칙임. 즉 보험중개자가 개인고객에게 저축성이 높은 생명보험 상품을 판매 및 권유하는 경우 해당 고객의 개인정보 등을 가지고 있어야 한다는 것을 의미하는 것임.
- 적합성 원칙
- 보험판매자는 판매하고자 하는 보험상품 중에 개인고객에게 적합한 상품이 없을 경우에는 당해 보험상품을 판매해서는 안 되며, 고객에게 판매하는 보험상품은 자신이 판매가능한 보험상품 중에서 개인고객에 가장 적합한 것이어야 함.
- 정보제공의무
- 보험판매자는 자신 또는 대리인의 신원, FSA의 인가를 받고 양극화(polarization

rule)<sup>10)</sup>규칙에 따른 지위 등에 관한 정보를 개인고객에게 제공해야 함.

- 또한 투자목적, 고객의 불만처리 신청방법 및 보상제도 등의 정보를 기재한 『거래조건약정서』를 보험계약 체결 전에 고객에게 교부해야 함.
- 판매자는 저축성이 큰 투자형 생명보험상품을 권유 또는 판매하는 경우에는 당해계약의 청약이 완료되기 전 해당 고객에게 계약의 주된 특성을 기재한 『Key Features(상품명, 리스크특성, 장래 급부액의 예측, 수수료 등)』를 교부해야 하며, 계약체결 후에는 장래급부금, 수수료 등의 정보를 기재한 『확인서』를 송부해야 함.

－ 배당보험의 안내

- 판매자는 고객의 요청에 따라 배당보험계약에 대한 안내(자산보유 현황, 배당 방침, 지급여력 상황 등을 기재)를 무료로 제공해야 함.

－ 청약 철회권 안내

- 판매자는 개인고객에게 철회권을 설명하고 철회권을 기재한 통지서를 보험계약 체결 후에 계약자에게 교부해야 함. 철회권의 행사기간은 계약체결 이후 철회권 안내통지를 받은 날로부터 30일임.

－ 실시간 금융활동(real time financial promotion) 규제

- 순수보장계약은 불초청실시간금융영업활동은 금지되어 있지 아니하나, 저축성 생명보험의 판매는 사전 고객이 아닌 한 불초청 금융활동은 금지되어 있음.
- 실시간 금융활동을 하는 생명보험 판매자는 고객과의 대화 시작 전에 당해 실시간 금융활동의 목적을 명확하게 자기의 입장 및 보험회사의 명칭을 전달해야 함.

－ 비실시간 금융활동 규제

- 고객과의 대화가 요구되지 않은 비실시간 금융영업활동의 대부분은 광고에 해당되며, 이 때 타사의 상품과 비교 광고를 행하는 경우 당해 광고는 판매자의 명칭 등을 명시, 대체성이 있는 상품과의 비교, 타사와의 혼란을 초래하지 않을 것, 상품의 특성을 설명할 것 등의 조건을 만족해야 함.

---

10) 투자자문을 수반하는 상품(종신보험, 저축보험, 투자신탁 등)에 대해 판매가 가능한 채널 중 회사 대리인(영업직원, 전속대리점)쪽인지 아니면 독립중개인 인지를 표시해야 한다는 것임.

## □ ICOB의 주요 내용

- ICOB는 8개 조문과 4개 부속서(annex), 7개 경과조치사항(transchedule)으로 다음과 같이 구성(자세한 것은 부록 참조)되어 있으며, 영국 내에서 손해보험상품 및 순수보장성상품 즉 비투자보험계약(non-investment insurance contract)을 취급하는 보험판매자 및 보험회사에 적용됨<sup>11)</sup>. 다만 순수보장성 상품이라도 간병보험상품 등은 일반적인 순수보장계약과는 리스크가 다르기 때문에 적용되지 않음.
  - ICOB 1 적용범위와 목적(application and purpose)
  - ICOB 2 일반규정(general rules)
  - ICOB 3 금융상품 영업활동(financial promotion)
  - ICOB 4 광고 및 판매 표준(advising & selling standards)
  - ICOB 5 상품 공시(product disclosure)
  - ICOB 6 계약취소조항(cancellation)
  - ICOB 7 보험금청구에 대한 처리(claims handling)
  - ICOB 8 소매계약자와 원거리 비투자 중개계약(distance non-investment mediation contracts with retail customers)
  - Transchedule 경과조치사항
- ICOB 1 적용범위와 목적(application and purpose)
  - ICOB는 비투자보험상품(non-investment insurance contract)의 판매 및 보험금 청구에 이르는 과정까지의 소매계약자(retail customer)와 관련된 업무에 대해 EC지침의 내용을 반영하여 규정한 것으로 보험회사(insurers), 보험판매자(intermediaries), 로이드대리점(managing agent)<sup>12)</sup>에 적용함.

11) 재보험계약에 관한 업무를 취급하는 자, EEA(유럽경제구역) 역외에 있는 거대리스크를 중개하는 자, EEA 역내에 존재하는 법인계약자가 거대리스크의 보험판매를 하는 자는 ICOB를 적용하지 않음.

12) 로이드대리점(managing agent)은 로이드의 특정한 멤버를 위하여 보험계약을 인수하거나, 재보험계약을 체결하며, 인수 계약에 대한 보험금 처리를 대행하는 사람을 말함.

- 반영하고 있는 지침으로는 비투자보험상품 계약의 중개에 대한 보험중개지침 (Insurance Mediation Directive), 비투자보험상품 계약과 원거리 비투자보험상품의 중개계약에 대한 원거리마케팅지침(Distance Marketing Directive), 순수보장성계약인 비투자보험상품 계약의 해지권 및 정보요건 등과 관련한 통합생명보험지침(Consolidated Life Insurance Directive), 손해보험계약의 정보요건에 대한 제3차 손해보험지침(the Third Non-Life Insurance Directive), 역내의 한 국가에서 다른 국가의 거주자가 야기한 자동차사고에 대해 역내 거주자가 보험금 청구를 한 경우와 관련된 제4차 자동차보험지침(the Fourth Motor Insurance Directive) 등임.
- 동 규정은 소매계약에 대해 적용되지만, 기업성계약과 단체보험계약의 경우에는 ICOB의 증권기재사항(policy document)에 대해서 적용해야 함.

<표 11-8> ICOB 조문별 적용대상

조 문	세부 조문	적용대상
ICOB 2 (일반규정)	2조 전체	보험회사, 판매자, 로이드대리점
	2.3 ~2.8	비투자보험상품에 대한 판매영업활동을 전달하는 기업이나 의뢰한 기업
ICOB 3 (판매영업활동)	3조 전체	비투자보험상품에 대한 판매영업활동을 전달하는 기업이나 의뢰한 기업
ICOB 4 (광고 및 판매표준)	4조 전체	보험판매자
	4.7	보험회사, 로이드대리점
ICOB 5 (상품공시)	5조 전체	보험회사, 보험상품 권유과정을 뺀 판매자, 로이드대리점
ICOB 6(계약철회)	6조 전체	보험회사, 로이드 중개자
ICOB 7(보험금청구취급)	7.6은 제외	보험회사, 판매자, 로이드대리점
	7.6	자동차책임보험사업과 관련하여 자동차 책임보험회사, 협회(society)
ICOB 8 (원격비투자보험계약)	8조 전체	보험상품 판매자

- ICOB 2 일반규정(general rules)

- 보험회사, 판매자, 로이드대리점이 고객과의 의사전달(커뮤니케이션), 권유(inducement), 전자매체 이용, 원거리계약과 관련된 사항을 규정하고 있음.
- 보험회사 등은 동 조와 관련한 기록을 FSA가 검사할 때 활용될 수 있도록 보관 관리하여야 하며, 동 조에서 규정한 업무수행과 관련하여 소매계약자에게 부과하는 비용은 너무 과도하지 않아야 함.
- 보험사 등이 고객에게 문서나 말로 전달하는 과정에서 합리적인 방법으로 하지 못해 고객의 이해관계에 손해를 미치게 한 경우 배상책임을 부담해야 함.

- ICOB 3 보험영업활동(financial promotion)

- 동 규정은 금융영업활동을 위탁받은 자, 직접 판매촉진을 하는 자에게 적용하며, 전달 매체(communication media)는 광고인쇄물, 라디오 및 텔레비전방송, 이메일, 인터넷 및 전자 매체 등으로 제한은 없음.
- 이에 따라 비투자금융영업활동에는 편지, 이메일, 신문, 저널, 잡지, 기타 정기 간행물, 웹사이트, 텔레비전, 라디오 프로그램, 팩스 등을 이용하며, 비투자보험계약에 대한 보험영업활동이 이에 해당됨.
- 보험영업활동을 할 때는 명확하고, 공정하게, 오인되지 않도록 합리적인 단계(reasonable step)를 거쳐 이루어져야 함.
- 여기서 합리적인 단계라 함은 촉진 목적이 과장되거나 잘못 설명되지 않아야 하고, 사실에 대한 글, 약속, 예측은 정확하고 공정하게 이루어져야 하며, 기본 가정은 공시되어야 함.
- 보험영업활동을 할 때는 FSA나 정부기관 등으로 부터 공인된 자료(reference)를 제공해서는 안 되며, 제공할 경우에는 사전에 승인을 얻어야 함.

- ICOB 4 광고 및 판매 표준(advising & selling standards)

- 비투자형보험상품에 대한 광고나 판매표준에서 고객별로 적용되는 세부조문을 보면 다음과 같음.

<표 II-9> 광고 시 고객별 적용제외 조항

보험 중개 활동	고객	ICOB 4 중 적용 제외 조항
권유를 제외한 경우	소매고객	4.3(statement of demand and needs)과 4.6(기업고객에 대한 수수료 공시)
권유를 제외한 경우	기업고객	4.2.19(소매고객에 대한 해외사업), 4.3(적합성), 4.7(불필요한 서비스)
광고를 포함하는 경우	소매고객	4.6(기업고객에 대한 수수료공시)
광고를 포함하는 경우	기업고객	4.2.19(소매고객에 대한 해외사업) 4.7(불필요한 서비스)
권유를 포함하는 경우	소매 및 기업고객	4.2.9(권유시 판매자가가 공시할 내용)

— 정보제공의무

- 보험판매자는 손해보험상품 및 순수보장성 보험계약을 판매할 때 계약체결 전 판매자의 지위에 관한 정보(status disclosure), 고객의 수요와 니드에 관한 정보(statement of demand and needs), 계약 개요(policy summary), 기타 정보(보험료에 관한 문서, 기타 EU 지침에 의거 제공해야 할 정보)를 제공해야 함.

<표 II-10> 보험계약체결전후 정보제공의무 내용

계약 구분	계약체결 전 제공할 정보		계약체결시점에서 제공할 정보	
	개인고객	법인고객	개인고객	법인 고객
대면계약 체결	-문서제공 ①자기입장 ②수요 및 니드 문서 ③계약개요 ④보험료 등 문서 ⑤EU지침 상 제공문서	문서제공원칙 ①자기입장 ②수요 및 니드 문서 ③의사결정을 위한 충분한 정보 ④EU지침상 제공문서 ⑤보험료 및 보수액	-문서제공 ①계약 서류 ②사고처리 프로세스 정보 ③ 철회권 정보 ④계약자보호기금제도	-문서제공 ① 계약 서류 ②,계약체결 전에 제공할 정보 중 문서로 제공할 수 없는 것
고객요청에 의한 긴급한 계약체결	-구두설명 ① 자기입장 ② 수요 및 니드 문서 -문서제공 : ③ 계약개요 ④ 보험료등 문서 ⑤ EU지침 상 제공문서	-구두로 설명 ①자기입장 ②수요 및 니드 문서 ③의사결정을 위한 충분한 정보 ④ EU지침상 제공문서 ⑤보험료 및 보수액	-문서로 제공 ①자기입장 ②수요 및 니드 문서 ③사고처리 프로세스 정보 ④철회권 정보 ⑤계약자보호기금제도	-문서로 제공 ①자기입장 ②,수요 및 니드 문서 ③의사결정시 참고자료 ④EU지침상 제공문서 ⑤보험료 및 보수액 ⑥계약서류

전화에 의한 계약체결	<p>-구두로 설명할 사항</p> <p>①판매자 성명</p> <p>②전화를 판매자가 걸은 경우 목적, 개인고객의 신원 및 판매자와의 관계</p> <p>③고객이 요구한 경우 다른 정보를 제공할 용의가 있다는 점</p> <p>④수요 및 니드 문서</p> <p>⑤보험사업자 명칭</p> <p>⑥보험종목</p> <p>⑦중요한 면책사항</p> <p>⑧고객이 지불할 비용총액 및 계산 기초</p> <p>⑨판매자를 통해 지불하지 않아도 되는 세금의 존재가능성</p> <p>⑩ 계약철회권 정보</p> <p>⑪보험사고시 연락처 등임</p>	<p>-구두로 설명사항</p> <p>①판매자 성명</p> <p>②전화를 판매자가 걸은 경우 목적</p> <p>③개인고객의 신원 및 판매자와의 관계</p> <p>④고객의 요구한 경우 다른 정보를 제공할 용의가 있다는 점</p> <p>⑤수요 및 니드 문서</p> <p>-문서로 제공</p> <p>⑥의사결정시 참고자료</p> <p>⑦보험료 및 보수액</p>	<p>-문서로 제공</p> <p>①자기입장</p> <p>② 수요 및 니드 문서</p> <p>③계약개요</p> <p>④보험료 등에 관한 문서</p> <p>⑤EU지침상 제공할 서류</p> <p>⑥계약서류</p> <p>⑦사고처리 프로세스 정보</p> <p>⑧ 철회권 정보</p> <p>⑨ 계약자보호기금제도</p>	<p>-계약체결 시 문서로 제공되지 않은 문서가 있는 경우 다음 사항을 제공</p> <p>①자기입장</p> <p>②수요 및 니드 문서</p> <p>③의사결정시 참고자료</p> <p>④EU지침상 제공할 정보</p> <p>⑤보험료 및 보수액</p> <p>⑥계약서류</p>
계약체결 전 정보제공이 가능한 전화이외의 비대면 계약체결	<p>-문서로 제공</p> <p>①자기입장</p> <p>②수요 및 니드 문서</p> <p>③계약개요</p> <p>④보험료 등에 관한사항</p> <p>⑤EU지침상 제공정보</p> <p>⑥계약서류</p> <p>⑦사고처리 프로세스</p> <p>⑧철회권 사항</p> <p>⑨계약자보호기금제도</p>	<p>ICOB에 명확한 규정 없음(대면계약, 긴급한 계약체결시를 준용)</p>	<p>없음(계약체결 전에 모든 정보를 제공)</p>	<p>-ICOB에 명시규정 없으나 계약체결 시 문서로 제공되지 않은 문서가 있는 경우 다음 사항 제공</p> <p>①자기입장</p> <p>② 수요 및 니드 문서</p> <p>③의사결정시 참고자료</p> <p>④EU지침상 제공정보</p> <p>⑤보험료 및 보수액</p> <p>⑥계약서류</p>
계약체결 전 정보제공이 불가능한 전화이외의 비대면계약 체결	<p>-다음 정보를 문서이외의 방법으로 제공</p> <p>①자기입장</p> <p>②수요 및 니드 문서</p> <p>③보험사업자 명칭</p> <p>④보험종목</p> <p>⑤중요 면책사항</p> <p>⑥지불하는 비용총액</p> <p>⑦판매자를 통하여 지불하지 않는 세금이 존재할 가능성</p> <p>⑧철회권 사항</p> <p>⑨보험사고 발생시 연락처</p>	<p>ICOB에 명확한 규정 없음(대면계약, 긴급한 계약체결시를 준용)</p>	<p>-문서로 제공</p> <p>①자기입장</p> <p>② 수요 및 니드 문서</p> <p>③ 계약개요</p> <p>④보험료등 문서</p> <p>⑤EU지침상 제공 정보</p> <p>⑥계약서류</p> <p>⑦보험사고처리프로세스</p> <p>⑧철회권 사항</p> <p>⑨계약자보호기금제도</p>	<p>-ICOB에 명시규정 없으나 계약체결 시 문서로 제공되지 않은 문서가 있는 경우 다음 사항 제공</p> <p>①자기입장</p> <p>②수요 및 니드 문서</p> <p>③의사결정시 참고자료</p> <p>④EU지침상 제공정보</p> <p>⑤보험료 및 보수액</p> <p>⑥계약서류</p>

자료 : FSA, *FULL HANDBOOK/ICOB*, 2007.8.29 및 손해보험총합연구소(2006), pp.54-55.

- 자기입장에 관한 정보(ICOB 4.2 status disclosure) 제공의무는 아래 표와 같이 보험판매자가 독립적인 입장인지, 특정 보험회사를 대리하는 것인지에 대한 정보를 계약자에게 제공해야 하며, 또한 판매자의 지위정보를 제공할 때 FSA 및 보험회사 설명, 회사가 제공하는 서비스, 서비스 요금, 규제기관, 소유관계, 불만처리방법, 계약자보호제도에 대한 내용이 담겨있는 초기공시문서(Initial Disclosure Document)를 같이 제공해야 함.

<표 II-11> 판매자의 지위 정보 제공사항(ICOB 4.2)

구분	제공하는 정보내용
1	판매자의 성명, 주소
2	판매자의 법적 지위(statutory status)
3	위 1, 2에 대해 FSA의 웹사이트 상에서 등록상황을 참조할 수 있다는 것
4	보험판매자와 보험자가 동일하지 아니하는 경우 보험판매자가 직간접을 불문하고 보험회사의 의결권 또는 자본금을 10% 초과하여 보유하고 있는지 여부
5	보험판매자와 보험자가 동일하지 아니하는 경우 보험회사 또는 모회사가 직간접을 불문하고 보험판매자의 의결권 또는 자본금을 10% 초과하여 보유하고 있는지 여부
6	보험상품의 제공에 관하여 보험판매자는 다음 기준에 따라 보험상품을 선택하고 취급하고 있는지 여부 1) 공정한 시장분석에 기초하고 있는지 2) 한정적인 수의 보험회사의 상품만을 선택한 것인지 3) 1개의 보험회사에서만 상품을 선택한 것인지 위 2) 또는 3)에 해당하는 경우 당해 보험판매자는 그와 같은 행위가 계약상의 의무에 기초한 것인지 여부를 공개하여야 함
7	공정한 시장분석이 행해지지 않은 경우 보험판매자는 상품을 선택할 때 사용한 보험회사 목록에 대한 복사본 공개를 고객이 요청할 수 있다는 점
8	보험판매자에게 대한 불만의 신청방법, 당해 불만이 금융음부즈만 제도 또는 기타 불만처리제도와 연계될 가능성이 있다는 점
9	보험판매자에 의한 보상이 불가능한 경우에 고객이 어떤 보상제도를 이용할 수 있는지에 대한 내용

- 고객의 수요와 니드에 관한정보(ICOB 4.4 statement of demand and needs)의 제공의무 : 판매자는 고객의 수요와 니드에 적합한 보험상품을 선택하기 위하여 필요한 정보를 수집하고 수집한 정보에 기초하여 고객의 수요와 니드를 기재한 문서(의향 확인서류 : statement of demands and needs)<sup>13)</sup>를 작성, 또한 권유 시에도 권유를 행하는 이유도 명시하여 보험계약 체결 전에 고객에 제공하여야 함. 다만 전화를 사용하여 판매한 경우에는 구두로 의향확인서의 내용을 전달하고 계약체결 후에 문서로 제공해야 하며, 보험증권과 같이 고객에게 송부하는 것이 일반적임.
- 계약 개요(ICOB 5.5.1 policy summary) : 보험판매자는 계약 개요를 기재한 문서를 보험계약 체결 전에 원칙적으로 제공하여야 함. 계약개요에 기재될 사항으로는 ① 당해보험계약의 모든 계약조건이 포함되어 있지 않다는 것에 대한 설명 ② 보험사업자 명칭 ③ 보험종류 및 담보조건 ④ 당해 보험상품의 중요한 특성 및 급부내용 ⑤ 중요면책 및 제한사항 ⑥ 위 중요면책사항이 계약서류 상에 기재된 장소 ⑦ 보험계약기간 ⑧ 개인고객이 부보상황을 확인할 수 있다는 내용을 기재(보험기간이 1년을 초과한 경우) ⑨ 계약철회권의 유무 및 계약철회를 할 수 있는 경우의 그 내용 ⑩ 보험사고가 발생한 경우에 연락할 전화번호 및 주소 ⑪ 보험회사에게 불만을 신청하는 방법 및 당해 불만이 금융감독부즈만제도(FOS) 또는 다른 적절한 불만처리제도에서 취급될 수 있는지 여부 ⑫ 보험회사가 보험금 등 보상을 할 수 없는 경우 금융서비스보상기구(FSCS), 기타 제도에 따라 고객이 보상받을 수 있는지 여부와 보상받은 금액과 범위 ⑬ 중요사항의 표시(key facts logo)임.
- 보험료 및 기타 비용을 기재한 문서(ICOB 5.5.14 statement of price) 제공 : 보험판매자는 판매한 상품에 대한 보험료, 보험기간 1년 초과계약의 납입하는 보험료의 담보내역, 보험판매자에게 지급하는 보수/경비/세금, 보험판매자를 통해 지불하지 않은 세금이 존재할 가능성의 분리 표시, 다른 상품과 다른 상품을 구입한 경우 다른 상품과 보험료의 구분 표시/다른 상품구입이 미치는 영향, 개인고객의 지불경비 총액 등을 기재한 문서를 보험계약 체결 전에 고객에게 제공해야 함.
- 보험판매자는 계약상의 조건을 기재한 계약서류(ICOB 5.5.27 policy documents)

13) 의향 확인서류의 기재사항은 고객의 수요와 니드의 열거 표시, 보험상품을 권유하는 것인지 아닌지에 대한 판매자의 코멘트, 보험상품을 권유하는 경우 그 상품을 권유하는 이유임.

를 계약체결 전에 제공해야 하며, 3년간 보관 관리(ICOB 5.7)해야 함. 제공할 때 계약서류가 복수인 경우 일괄적으로 제공해야 함.

- 기타 EU 지침에 의거 제공하는 정보는 대면 및 비대면 계약, 전화에 의한 계약의 경우 지침상 규정한 내용을 계약 체결 전에 제공해야 하며, 계약이 체결된 이후에도 지침에서 정한 내용을 제공해야 함.

– 적합성 원칙(ICOB 4.3 suitability)

- 보험판매자는 보험상품을 고객에게 권유하는 경우 그 권유가 시점 상으로 고객의 수요와 니드( ICOB 4.4 statement of demands and needs)에 부합하는가에 대한 적절한 조치를 강구해야 한다는 원칙임.
- 따라서 판매자는 자신이 취급하는 상품으로 고객의 수요와 니드에 모두 만족하지 못하는 경우에는 그 내용을 고객에게 통지하고 유사한 상품을 권유할 필요성이 있음. COB에서는 고객의 니드에 부합하는 최적의 상품(most suitable)이 없는 경우에 권유하지 못하도록 되어 있음.

– 계약철회권 안내(ICOB 6.2 cancellation rights and period)

- 개인계약자는 청약철회권(cooling off)이 있기 때문에 보험판매자는 이에 대한 정보를 제공해야 함. 철회권의 행사기간은 손해보험상품은 14일, 순수보장성 계약(pure protection)<sup>14)</sup>인 비투자보험계약(non-investment insurance contracts)은 30일, 순수보장계약과 손해보험계약이 혼합된 경우에는 30일임.
- 계약자는 철회권 행사기간 종료 전에 철회통지를 보험회사 또는 판매자에게 송부하여야 철회권 행사가 가능하며, 보험회사는 계약자의 행사일로부터 30일 이내에 보험료 등을 환급해야 함. 또한 반대로 보험자가 계약자에게 제공한 금전적인 서비스가 있는 경우에는 30일 이내로 반환할 것을 계약자에게 청구하는 것이 가능함.

– 보험수수료 등 과도한 청구 금지(ICOB 4.6 commission disclosure for commercial customers 및 5.5.14 statement of price)

- 보험판매자가 개인고객에 청구하는 비용은 과도하지 않아야 하며(ICOB 5.5.14), 과도여부의 판단은 ① 판매하는 보험상품의 비용총액과 유사상품의

14) 보험급부가 피보험자의 사망, 상해나 질병에 의한 경우 발생하고 해약환급금이 없거나 해약환급금이 있더라도 일시납보험료(single premium)보다 적은 경우의 계약을 말함.

비용총액을 비교 ② 개인고객이 보험판매자에 대하여 갖고 있는 신뢰를 활용하고 있는지 ③ 개인고객에 대하여 공개하고 있는 비용의 성질과 정도를 기초로 함.

- 법인고객에게는 당해 계약에 대한 수수료공시 요구가 있는 경우에 한하여 제공하도록 되어 있음. 그러나 수수료가 사전에 정확하지 않은 경우와 보험자와 판매자가 동일인 경우에는 공개하지 않아도 됨(ICOB 4.6).
- 또한 법인계약자(commercial customers)의 요구가 있는 경우에 보험판매자는 수수료 등을 기입한 서류(commission disclosure for commercial customers)를 계약 체결 전후에 상관없이 제공해야 함.
- 손해사정 업무관련 규정(ICOB 7 claims handling)
  - 보험금의 처리는 공정하고 신속하게 지급되어야 하며 보험금처리 프로세스와 관련한 정보를 제공해야 하며, 청구된 건의 보험금이 지급이 거절되거나 완전히 지급되지 못하는 경우 그 사유를 제공해야 함.
  - 소매계약자의 보험금 처리는 ICOB 7.5에서 정한 보험금처리에 대한 표준절차(performance standards for handling claims)에 따라 진행되어야 하며, 보험회사는 영업원칙 3 (관리와 통제), 6(소비자 이해관계), 8(이해관계의 상충) 조항을 준수해야 함.
  - 보험판매업자는 손해사정에 있어서 관리, 기술, 주의의무(duty of care, skill and diligence)와 이해상충문제가 발생하지 않도록 해야 하는 의무(duty to avoid conflicts of interest)가 있음(ICOB 7.4 duties of insurance intermediaries).

### III. 손해보험회사에 대한 영향<sup>15)</sup>

#### 1. 규제대상 기업 및 비용 증가

##### □ 규제대상 기업

- 2005년 1월 손해보험산업의 판매 등 영업활동에 있어 ICOB가 시행됨에 따라 18,130개의 모든 영업·활동기업이 FSA의 직접 인가를 받았고, 22,000개 이상의 회사가 지정대리점의 지위를 인정, 총 40,000개 이상의 회사가 규제를 받게 되었음.
- 반면 다수의 보험회사들은 승인을 받기 위한 지원이 따르지 않으면 손해보험 활동에 부적격자가 됨에도 불구하고, 2차 보험판매와 관련된 중개자들이 신청하지 않고 있어 FSA는 이를 우려하고 있음.

<표 III-1> ICOB 적용 대상 기업 현황(2005.1.14일 현재)

(단위 : 개)

규제대상 손해보험산업 분야	대상 기업 수
신규 승인(New authorizations)	13,291
허가의 변화(Variations of permission)*	4,839
<b>총 직접 인가기업(Total directly authorized firms)</b>	<b>18,130</b>
지정대리점(Appointed representatives: approx.)	22,000
<b>총 규제 대상기업(Total regulated firms)</b>	<b>40,000</b>
인허가 신청 진행 중인 판매자(Applications in progress)	941

주 : \* 허가의 변화(Variation of permission): 지정대리점에서 직접 판매영업활동자로 허가를 받아 손해보험의 영업활동을 하는 것을 말함.

15) Datamonitor(2005)에서 주로 인용하였음을 밝혀 둠.

□ 규제비용(cost of regulation)

- NERA(National Economic Research Associates)는 보험산업에서 ICOB가 100% 정착되기 위한 규제체제 구축비용(regulation compliance cost)으로 초기에는 약 200백만 파운드 이상이 요구될 것이고, 향후 지속적으로 연간 160백만 파운드가 필요할 것으로 추정하고 있음.
- ICOB의 적용에 따른 규제대상 행위별 비용 지출을 살펴보면, 초기비용의 경우 시스템 구축비용에서 85만 파운드로 가장 크게 지출하며, 향후 1년간의 유지비용에서는 내부 관리감독비용 지출이 대부분을 차지하는 것으로 나타남.

<표 III-2> ICOB 적용에 따른 컴플라이언스 비용 추정치  
(단위 : 백만 파운드)

구 분	초기비용	1년간 유지비용	15년 뒤 현재가치
고객 분류	1.4	0.9	9.8
자문 및 판매	-	8.6	78.6
훈련 및 능력확보	12.1	13.4	133.8
상품공시	32.2	10.0	123.0
기록 유지관리	-	7.2	65.7
비할당 시스템구축 비용	84.9	-	84.9
비할당 관리감독비용	35.5	123.8	1,163.1
비할당 교육훈련비용	31.3	-	31.3
합 계	197.4	163.9	1,690.2

- 특히 보험중개사(broker)들은 그 동안 보험중개와 관련된 규제가 별로 없었기 때문에 FSA가 정한 규제의 틀을 갖추기 위한 관련비용이 크게 소요될 것으로 보이며, 이 중 개인중개사업자(individual broker)의 부담이 더욱 클 것으로 나타남. 2005년 Grant-Thomton 회계법인이 상위 50위 규모의 중개사를 대상으로 조사한 바에 의하면 초기비용은 평균 350,000파운드로 추정하고 있고, 연간 지속적으로 평균 100,000파운드가 소요될 것으로 나타났음.
- 향후 보험판매자들의 관리감독비용(supervision cost)에서 가장 크게 지출할 것

으로 추정하고 있는데, 이는 각종 표준(standards)이나 규정(rules)을 기업 내에서 준수하고 있는지를 모니터링하고 문제점이 있는 경우 개선 등을 지속적으로 해야 하기 때문임.

- 이에 소요되는 판매자별 평균 관리감독비용을 보면, 초년도의 경우 대규모 보험판매법인(large intermediaries)이 30,000파운드로 가장 많고, 그 다음은 보험회사로 15,000파운드를 지출할 것으로 추정함. 또한 향후 연간 유지비용은 보험사와 대형 판매법인은 105,000파운드를 지출할 것으로 조사됨.

<표 III-3> 보험판매자별 평균 관리감독비용

(단위 : 파운드)

보험상품 판매가 구분	초년도 비용	추후 연간비용
보험사(Insurers)	15,000	105,000
대규모 보험판매자 (Large Insurance Intermediaries)	30,000	105,000
중간규모 보험판매자 (Medium Insurance Intermediaries)	10,000	17,500
소규모 보험판매자 (Small Insurance Intermediaries)	1,277	4,468
기타 보험판매자(Other Intermediaries)	초년도 비용과 연간비용은 보험판매자의 1/5 수준	

- 결국 ICOB의 적용에 따라 규제비용이 추가됨으로써 보험회사와 보험판매자들은 이를 소비자에게 전가할 것이나, FSA는 고객서비스 및 고객보호 차원에서 아직 적은 지출이라는 의견임.

## 2. 보험회사 경영 측면

- 새로운 개념의 업무프로세스 도입
  - FSA의 인가를 받은 보험회사는 보험상품 판매 등의 영업활동을 수행함에 있어 새로운 개념의 규제체제를 구축할 필요가 있음.
  - 아울러 직원교육과 훈련에 있어서도 새로운 요구에 따라야 함으로써 보험사들은 경영상에 영향을 받을 것으로 보임.

- 보험회사 영업활동에 명확한 로드맵 제공
  - ICOB 규정은 보험산업 종사자들에게 부과된 의무와 관련한 승인기준을 제시하고, 관계자들에게 명확한 로드맵을 제공함으로써 보험회사와 보험판매자의 영업관행(market practice)이 개선되는 일괄된 성과가 기대됨.
  - ICOB와 같은 규제의 관례가 없었기 때문에 FSA가 ICOB의 적용하는 과정에 있어 보다 엄격히 이를 적용하여 비용대비 편익이 증가할 것임.
  - 또한 ICOB의 일부 규정들은 임의적 해석이 가능하고 현실과 부합되지 않는 경우가 있으므로 향후 개정되어야 할 것임.
- 보험회사의 대리점과의 계약관계 조정
  - 보험영업행위에 대한 규제 시행으로 규제체제구축(regulatory compliance) 차원에서 기존계약서상의 대리점 계약자에 대한 각종 의무 수행과 책임부담 등 여러 가지 사항을 검토하여 새로운 대리점계약을 체결해야 함.
  - 2004년 12월 AXA사의 경우 규제상의 입장(regulatory status)을 통지하지 않은 160개의 대리점과는 계약을 하지 않았으며, 이로 인해 ICOB의 영향이 시장에 미친다는 것을 인식하는 계기가 되었음.

### 3. 보험상품 판매에 대한 영향

#### 상품별 규제영향은 다르게 나타남.

- 그 동안 상품 판매에 대해 규제가 명확히 되어 않았기 때문에 상품 판매에 있어 별로 어려움이 없었으나, ICOB의 적용으로 인해 기존 상품 판매에 대한 영향은 클 것으로 보임.
  - 특히 다른 금융상품에 무료로 첨부하여 판매한 보험상품(free add-ons other financial products)에 있어서는 많은 영향을 받을 것으로 보임.
- 패키지상품(free/package products)에 대한 영향
  - 신용카드나 패키지저축계좌(package current accounts)에 부가되는 여행보험이나 확장담보(extended warranty) 보험상품 등의 일괄상품에 대한 규제가 적용됨에 따라 이에 대한 이행 비용이 훨씬 많이 요구되며, 일부 금융서비스업

자는 이 같은 상황을 우려한 상품운용의 검토가 이루어지고 있음.

- Sainsbury's Bank는 신용카드를 발급할 때 무료로 제공하였던 지급보장보험(payment protection insurance)과 여행보험을 제공하지 않기로 하였으며, 이어 Barclay card사도 무료 보험상품 제공을 폐지하는 등의 조치를 취하였음.
- 복합 기업성보험 상품(complex commercial insurance products)
  - ICOB의 적용으로 인한 기업성보험의 영향으로는 일반적인 판매채널의 접근이 더욱 어려워지기 때문에 이전부터 경쟁력을 보유한 중개사(broker)가 더욱 우위에 있을 것으로 전망됨.
  - 특히 기업성보험 중에서도 틈새시장인 전문적인 보험(niche market)과 관련해서는 중개사들의 강세가 더 확대될 것으로 보임.
- 개인상품과 기업상품에 대한 규제의 영향은 다름.
  - FSA의 보험영업 행위규제의 틀을 기업성소비자와 가계성소비자, 금융형 상품소비자와 비금융형 상품소비자로 분류(two tier regulatory)하여 이원적으로 운영함으로써 판매하는 보험상품의 특징별 해당규제가 다르게 적용되며, 이로 인해 각기 다른 영향을 받게 될 것임.

신용보험(creditor insurance)은 ICOB적용으로 반대의 효과 예상

- FSA 규제는 지급보장보험(payment protection insurance)에 대해 가입률을 제고시킬 수 있다고 보는 회사도 있는 반면에 낮출 수 있다고 보는 회사도 있음.
  - 가입률이 제고될 것이라 보는 의견에는 판매원들이 판매활동에 대한 지식을 습득하여 보유하고 있는 지급보장보험의 급부와 특징을 존재하는 상품과 비교하여 소비자의 니드에 맞도록 재설계하여 제공하기 때문이라 봄.
  - 반면에 과거에 소비자가 상품의 주요한 특징만 이해하고 전체를 완전히 이해하지 못한 상태에서 공급자가 공격적으로 판매한 소득보장보험에 대해 언론들이 보도하고 있고, 소비자들의 Tick-Box<sup>16)</sup>를 이용한 소득보상보험의 취소가 증가할 것으로 예상하고 있음. 또한 이렇게 판매된 상품에 대해 ICOB가 적용되면 적합성원칙을 벗어난 경우 계속적으로 보험판매는 어렵기 때문임.

16) 이는 온라인 설문조사단체(<http://tickbox.net/>) 소비자의 이해관계가 있는 것을 온라인으로 조사하여 언론 등에 제공하고 있음.

- ICOB의 적용은 신용보험의 이익을 크게 감소시킬 것으로 전망
  - 언론이 소득보상보험의 높은 보험료에 대한 관심을 가지게 되자 FSA와 공정거래위원회(OFT :Office of Fair Trading)는 판매수수료 등 가격구성 체계에 대한 조사를 실시할 것으로 알려짐.
  - 이에 따라 은행 등이 동 보험을 판매하여 받는 수수료는 낮아질 것으로 예상되며, 이로 인해 소득보상보험의 영업이익은 크게 감소할 것으로 전망, 향후 동 보험의 성장이 멈출 것이라는 분석임.

□ 독립된 여행보험(stand alone)은 ICOB의 규제를 적용을 받지만, 다른 서비스와 연계하여 제공하는 여행보험에 대해서는 본 규제를 당분간 적용받지 않음.

- 주로 여행사가 판매하는 여행보험의 경우 불완전판매나 소비자 피해가 적어 2003년 영국정부는 여행사들을 FSA의 규제대상 포함하지 않았고, 2007년까지 경과하면서 포함여부를 결정하기로 하였음.
  - 또한 정부는 영세하고 독립적인 여행사들이 FSA 규제에 의해 비용충당이 힘들게 되면, 여행보험을 계속 판매할 수 없게 됨으로써 소비자의 선택 폭이 줄어들게 될 것이라고 판단함.

□ 건강보험과 기업성보험의 판매가 증가

- FSA의 규제는 독립금융설계사(IFA)의 민영건강보험(private medical insurance)의 판매를 증가시킬 것으로 보고 있음.
  - IFA는 과거 특정한 분야의 한정된 치명적 질병보험(critical illness)이나 소득보장에 초점을 둔 상품 판매보다는 고객의 니드를 완전히 평가한 뒤에 보험을 판매하는 방식이 판매를 증가시킬 것이라 전망함.
- 기업보험 판매도 증가할 것임.
  - 임직원배상책임보험 같은 기업성보험을 판매하는 보험회사들은 FSA의 규제변화를 긍정적으로 환영하고 있음.
  - 다시 말해 중개사(broker)들이 D&O<sup>17)</sup> 같은 복합적인 상품을 판매하는 경우

---

17) 임원배상책임보험(Director & Officers Liability Insurance) : 금융기관의 업무 수행 중 발생할 수 있는 개별 위험별로 각각 가입하는 주요 금융기관의 위험 관련 보험임.

관련 전문지식의 부족으로 고객에게 상품설명을 완전히 하지 못해 판매가 원활하지 못했으나, 향후에는 고객의 니즈에 맞게 상품을 제공해야 하므로 관련 지식이 부족한 경우 상품 판매가 더욱 어려워지기 때문임.

- FSA의 ICOB 규제에 따른 보험상품에 대한 이해가 선행되어야 중개사(broker)와 고객, 보험회사 간의 의사소통이 원활하게 이루어질 것이며, 이로 인해 판매가 보다 촉진될 것임.

## IV. 보험판매채널 및 소비자에 대한 영향

### 1. 보험판매채널에 대한 영향

□ 보험중개사(broker)와 같은 1차 판매업자<sup>18)</sup>는 소폭 감소

- 보험회사와 거래하고 이는 중개사 수의 감소는 미미한 것으로 조사됨.
  - 이는 보험시장이 시장원리에 맞게 움직이고 있기 때문에 보험회사나 대규모 중개사의 영향에 따른 소규모 중개사의 수는 감소할 수 있으나, 이는 FSA 규제에 의해서 가속되거나 발생하는 현상은 아닌 것으로 분석됨.
  - 이와 같은 변화 추이에 따라 중개사들의 대규모 합병이 일어날 가능성은 낮은 것으로 평가, 중개사들은 새로운 규제에 쉽게 적응하고 있는 것으로 조사됨.

<표 IV-1> 손해보험 중개사의 변화 추이 (단위 : 명, %)

	2005.3	2006.3	2007.3	증감
영국계	10,275	9,444	8,225	-12.9%
비영국계	29	29	28	-3.4%
계	10,304	9,473	8,253	-12.9%

주 : 증감은 2007.3월 기준 전년동기(2006.3월) 대비임.

자료: FSA, Annual Report. 각년도.

- ICOB의 적용에 따라 보험중개사가 부담하는 규제이행비용은 연간매출액의 10% 미만일 것으로 추정되고 있으며,
  - 중개사들은 규제비용부담에 따른 경영전략으로 비용지출을 검토(응답비율 15%), 수수료 인상(25.5%), 성장전략 검토(12.4%), 새로운 IT 도입(5.9%), 기타 검토(20.9%) 순이며, 아무런 검토도 하지 않은 회사도 25.5%에 이르고 있음<sup>19)</sup>.

18) 1차 판매업자(primary intermediary)는 보험중개사(broker)와 같이 주된 업무로 보험판매업무를 수행하는 기업을 말하며, 2차 판매업자(secondary intermediary)는 보험이외의 주된 업무에 부가해서 보험을 판매하는 기업을 말함.

19) DATAMONITOR(2007.5), pp.36-37.

- 2차 판매업자(second intermediary)의 감소가 두드러질 것으로 보임.
  - ICOB의 적용으로 기업의 본업에 추가하여 부수적으로 보험상품을 판매하던 기업들에게 많은 규제비용의 부담과 책임이 뒤따르게 될 것으로 보임.
  - 규제가 적용되는 시점에서 FSA의 최고 책임자인 John Tiner는 초기에는 FSA에 인가를 받아 관련규제를 이행토록 유도하고, 허가받지 않고 비합법적으로 보험을 판매하거나 취급하는 행위를 엄격히 단속하여 위법사항이 밝혀지면 벌금을 부과하거나 구류 또는 사업장을 폐쇄시킬 예정이다.
  - 이에 따라 자동차딜러와 자동차운송업체, 부동산 관리업자, 신용조합과 우애조합(friendly society) 등 2차 판매업자의 보험판매는 상당부분 감소할 것으로 전망됨.

<표 IV-2> ICOB 적용 후의 손해보험 판매업자 변화 추이

(단위 : 개)

구 분		2006.1	2006.7	2006.12	2007.7	증감
판매 채널	1차 판매업자	9,918	9,011	8,520	8,119	-1,799
	2차 판매업자	8,204	7,959	7,900	8,117	-87
	소 계	18,122	16,970	16,420	16,236	-1,886
지정대리인 (appointed representative)		14,268	14,765	15,258	15,988	1,720

주 : 증감은 2007.7에서 2006.1을 차감한 것임.

자료: FSA 홈페이지([http://www.fsa.gov.uk/pages/About/Teams/Retail/statistics/insurance/january\\_06.shtml](http://www.fsa.gov.uk/pages/About/Teams/Retail/statistics/insurance/january_06.shtml))

- 보험정보망(insurance network)은 계속 발전할 것으로 보임.
  - 규제이행에 따른 부담을 덜기 위해서, 다수 보험판매업자들이 브로커 네트워크(broker network)에 참여하기 시작하여 보험정보망의 발전이 이루어졌음.
  - 보험정보망 참여자들은 보다 경쟁적인 이익이 가능해지면 더 많은 판매업자들의 참여가 늘어날 것으로 보며, 정보망을 새로이 신설하는 등의 발전은 계속 될 것으로 보임(Misys (<http://www.misys.co.uk/>), The-Broker-Network (<http://www.brokernetwork.co.uk/>) 등).

## 2. 소비자에 대한 영향

- 소비자의 보험구입 관행에 대한 영향은 없을 것으로 전망
  - Leading-industry-figure 조사에 따르면, FSA 규제하에서 소비자들은 보험 구매 행위에 영향을 거의 받지 않을 것으로 보고 있으며, 가장 중요하게 변화된 것은 지면작업량이 증가하고 계약체결 전에 보충질문 및 약관, 중요사항 설명 등에 의해 판매기간이 늘어난 것으로 인식함.
- 기업성계약자들은 최소한의 영향을 받을 것으로 보임.
  - 소매고객은 적합성원칙에 의거 보험회사가 보험상품 등을 자세하게 설명을 해 줘야 하기 때문에 보통 계약자보다 기간이 보다 오래 소요되며, 기업고객의 경우에는 그들의 중개인들이 자세한 설명을 해야 함.
- FSA의 규제가 적용되더라도 보험상품 판매에 대한 표준화는 미흡함.
  - 규제의 궁극적인 목적은 구매의 경로가 어디든 상관없이 모든 고객에게 보험상품의 구입과정의 표준화가 이루어져야 하나, 현재는 판매채널별 규칙(rule)의 해석, 고객의 이해와 적합성원칙의 평가 등에서 차이가 있음.
    - 현재는 비록 별다른 문제는 없겠지만, 소비자들이 같은 상품을 다른 방법으로 구매할 수 있는 문제의 여지가 있어 FSA 규제가 이루고자 하는 목적에 반한다고 볼 수 있음.
  - 보험회사들은 규제를 통한 보험상품 판매에 있어 일관성을 가지기 위해서는 시간과 교육이 필요하다고 생각하고 있음.
    - 현재까지 FSA 규제는 소비자들에게 새로운 규제에 대한 정보를 거의 제공하지 못하고 있어 소비자들은 규제의 변화를 제대로 인식하지 못하고 있는 실정이며, 특히나 그들이 살펴보아야 항목에 대해서도 잘 모르고 있음.
    - 이러한 점 때문에 시장의 모순이 야기되고 있으며, 이는 소비자들이 보험사에게 요구해야 하는 권리를 인식하지 못한 상황이기 때문에 공급자나 경로에 상관없이 소비자가 동일한 서비스를 받기 위해서는 합리적인 시간이 필요함.

□ 금융옵브즈만제도(Financial Ombudsman Service)을 통한 분쟁해결

- 금융서비스 상품에 대한 서비스 제공시, 불공정한 거래 등으로 인한 소비자의 불만제기 등의 분쟁을 해결하는 방법은 FSA가 직접 개입한 경우와 분쟁처리 기구를 통하는 방법을 우선적으로 생각할 수 있고, 그래도 해결되지 못하는 경우에는 소송 등 재판을 통해 해결하는 절차로 되어 있음.
- FSA는 인가받은 금융기관이 불공정한 거래 등을 한 것으로 판명될 경우에는 제재금 부과, 인가 취소, 업무개선 명령, 업무금지 등에 대한 소송제기 등의 조치를 취할 수 있음.
- 불공정한 거래의 내용은 EU의 『불공정거래조건에 관한 지침(Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts)』<sup>20)</sup>에 기초한 『소비자계약에 있어서 불공정거래조건에 관한 규제(The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation 1999)』에 규정되어 있음.

<표 IV-3> 불공정한 계약 내용

불공정한 것으로 간주되는 계약 조건	
1	본인의 의무를 제대로 이행하지 못한 고객이 고객의 보상을 요구하거나 보험의 효력을 청구하는 경우
2	증권상에 명기하는 등 정당한 이유가 표시되어 있지 아니하였음에도 불구하고 소비자의 승낙없이 보험조건이나 서비스내용을 변경할 수 있는 계약조건
3	기업이 계약상에 의무를 부과하지 아니하였음에도 소비자는 계약상의 의무를 이행해야 한다는 계약조건
4	종기가 확정되어 있는 계약에 대하여 소비자가 계약을 계속·연장을 원하지 않음에도 불구하고 자동적으로 계약이 연장·계속되도록 하는 계약조건
5	자동적으로 계약이 연장·계속되는 경우에 소비자가 이에 대한 의사결정을 위한 기간이 부당히 짧은 계약
6	소비자에 대하여 기업이 부담하고 있는 의무를 소비자의 승낙 없이 제3자로 이전하는 것이 가능한 계약
7	계약내용 또는 법률상 권리에 대하여 소비자에게 오해를 줄 수 있는 계약
8	기업이 계약상의 의무를 부과하지 않은 경우에 기업이 소비자의 법률상의 권리를 제한시킬 수 있는 계약

20) <http://europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/l32017.htm>

- 소송을 제기하기 전 재판 외 분쟁처리제도인 금융옵브즈만제도(FOS : Financial Ombudsman Service)<sup>21)</sup>에서 산업별 제기현황을 살펴보면, 모기지 연금상품이 전체의 61%를 차지, 투자상품 및 보험상품, 은행상품이 각각 14%, 13%, 12%를 점유하였으며, 상품영역별 증가율에서는 모기지연금이 47.5%로 가장 크며, 보험상품은 19.9%를 차지하는 것으로 나타남.
- 보험상품의 불만을 세부적으로 보면 자동차보험이 2.36%로 가장 많고, 주택보험과 여행보험이 다음으로 많이 차지하고 있음. 또한 불만제기율이 가장 높은 것은 애완동물보험으로 45.5%를 기록함.

<표 IV-4> 금융서비스업별 불만제기 건수

(단위 : 건, %)

금융분야	2002	2003	2004	2005	2006	CAGR
모기지 연금	14,595	13,570	51,917	69,737	69,149	47.5%
	34%	22%	53%	63%	61%	
기타 투자상품	13,711	23,872	25,157	19,251	15,795	3.6%
	31%	38%	26%	17%	14%	
은행상품	8,117	15,070	9,798	10,491	13,709	14.0%
	19%	24%	10%	9.5%	12%	
보험상품	6,907	9,658	11,029	11,484	14,270	19.9%
	16%	16%	11%	10.5%	13%	
합 계	43,330	62,170	97,901	110,963	112,923	27.1%
	100%	100%	100%	100%	100%	

주 : 1) 하단의 수치는 전체 불만제기건수에서 산업별 차지하는 비중을 의미함.

2) CAGR은 연평균복합성장률(Compound Annual Growth Rate)을 의미함.

자료 : FOS, Annual Review, 각 년도.

21) 금융옵브즈만제도는 금융서비스시장법에 의거 FSA와는 독립적으로 설립된 유한책임보증회사인 FOS에 의해 관리 운영되고 있음. 운영비는 FSA의 인가를 받은 금융기관으로부터 연간비용(annual levy)과 민원처리비용(case fee)을 받아 충당하고 있음. 2006년 예산액은 5,200만 파운드에 이 중 연간비용은 1,170만 파운드, 민원처리비용은 3,980만 파운드, 기타수입 50만 파운드임.

<표 IV-5> 보험상품의 불만제기 현황

(단위 : 건, %)

상품별	2003.3	2004.3	2005.3	2006.3	비중	CAGR	
자동차보험	2,372	2,727	2,571	3,372	23.6	12.4	
주택보험	1,285	1,549	1,624	1,951	13.7	14.9	
여행보험	1,088	1,453	1,525	1,787	12.5	18.0	
동산보험	1,009	1,154	1,145	1,224	8.6	6.7	
대출보장보험	803	802	833	1,315	9.2	17.9	
소득보장보험	792	872	980	1,103	7.7	11.7	
치명적인 질병(CI)보험	492	582	717	799	5.6	17.5	
확장담보보험	254	328	363	543	3.8	28.8	
민영건강보험	302	294	337	389	2.7	8.8	
개인상해보험	130	129	128	172	1.2	9.8	
법률비용보험	239	271	304	395	2.8	18.2	
기타 손해 보험	소 계	892	868	957	1,220	8.5	11.0
	기업성보험	298	242	333	480	3.4	17.2
	애완동물보험	72	134	138	222	1.6	45.5
	캐러밴보험	52	78	63	76	0.5	13.5
	기 타	470	414	423	442	3.1	-2.0
보험 합계	9,658	11,029	11,484	14,270	100.0	13.9	

주 : CAGR은 연평균복합성장율(Compound Annual Growth Rate)을 의미함.

자료 : 영국 FOS Annual Review(<http://www.fos.org.uk/publications/ar04/ar-04.pdf>)

- 향후에는 손해보험 상품에 대한 분쟁도 자율규제인 GISC에서 FOS로 이관되어 소비자는 무료로 분쟁을 해결할 수 있게 됨.
- 이에 따라 보험상품과 관련된 분쟁해결이 금융서비스시장법에 기초하여 처리 됨으로써 보다 공정하고 정확하게 처리될 것임.

□ 판매채널에 대한 『금융서비스 보상기구』의 적용으로 소비자 권익 강화

- 보험회사 또는 보험판매사(intermediaries)가 파산한 경우 보험계약자 또는 보험금수급권자는 미경과보험료나 지급보험금을 2001년 12월 1일 시행된 금융서비스보상기구(FSCS : Financial-Services Compensation Services)에서 받을 수 있게 되었음.
- 보험산업의 경우 보험회사가 파산한 경우의 계약자 등의 보호는 2001년 12월 1일부터 적용되었으나, 보험판매업자의 파산한 경우 계약자등의 보호는 2005년 1월부터 시행되었음.
  - 이에 따라 보험소비자는 보험회사 또는 판매법인이 파산한 경우 미경과보험료는 전액 보상받고, 지급보험금 중 2,000파운드까지는 100%, 그 초과금액은 90%를 보호받되 계약자에게 지급한도의 제한은 없음. 자동차책임보험과 같은 의무보험은 전액 보상받게 됨.
  - 보험산업에서 동 기구에 납입하는 기금(annual levy)<sup>22)</sup>을 살펴보면, 보험회사는 순수입보험료(net premium income)의 0.8%를 지출하고 있으며, 보험판매법인도 동일하게 연간 순수입액(annual eligible income)의 0.8%를 내고 있음.
  - FSCS가 판매채널에 대한 보장은 인가업자의 사업철수로 인해 소비자에 대한 보험금 지급이 되지 않을 경우이며, 부가적으로 판매업자의 불완전판매로 인해 금전적 손실이 발생하거나 판매업자가 파산하여 빌린 돈을 상환하지 못하게 될 때 또는 보험사기로 손실을 본 경우에 동 기구에서 도움을 줄 수 있도록 되어 있음.

---

22) 2007년 9월 현재 다른 금융산업의 기금 납부요율은 은행(예금)은 예치금액의 0.3%미만, 지정투자상품(designated investment business)는 400만 파운드 이하, 모기지중개회사(advice and arranging)는 연간수입액의 0.8% 미만임.

## V. 결론 및 시사점

- 손해보험 등에 대해 EU의 보험중개지침(Insurance Mediation Directive)과 원거리마케팅지침(Distance Marketing Directive)의 내용을 담은 ICOB가 새롭게 적용됨에 따라 보험시장은 보다 더 경쟁적으로 될 것이라 예상하며 많은 소비자에게 영향을 미칠 것으로 보임.
  - o 이로 인해 적용되는 보험계약은 연간 100만개 이상이 될 것이며, 지급보험금과 관련해서는 연간 200억 파운드 이상에 대해 영향을 받을 것으로 보임.
  - o 또한 FSA는 자동차보험, 주택보험(household insurance), 여행보험 등의 소매계약(retail general insurance)과 사용자배상책임(employers' liability), 재물보험, 기업휴지보험(property and business continuity) 등의 기업성보험(commercial general insurance) 및 민영건강보험, 치명적 질병보험, 지급보장보험, 소득보장보험 등의 건강관련 보험에 대해 추가로 감독하게 되었음.
- FSA의 규제로 보험회사나 판매업자에는 많은 비용을 수반하고 소비자에게는 규제에 따른 편익이 증가할 것으로 전망됨.
  - o 자동차보험, 치명적 질병보험(critical illness insurance), 지급보장보험에 대한 비용편익분석 결과를 보면, 규제적용에 따른 총비용은 2억 2,900만 파운드이고, 편익은 2억 200만파운드로 비용이 더 소요되는 것으로 분석되고 있음.

<표 V-1> ICOB적용에 따른 비용편익효과

(단위 : 백만 파운드)

구분	비용(C)	편익(B)	효과(B-C)
규제이행(자동차, 치명적질병, 지급보장보험)	-	23	23
정보제공의무(자동차)	229	-	-229
적합성원칙 준수(치명적질병, 지급보장보험)	-	129	129
청약철회(자동차), 불만제기	-	49	49
합 계	229	201	-28

자료 : Tim Wilson · Kyla Malcolm(March 2006),p.6

- 보험시장에서는 판매채널, 보험회사의 판매전략과 상품전략, 산업의 이미지 등에 많은 영향을 미칠 것으로 보임.
  - 판매채널의 경우 2차적인 판매업자가 새로운 규제를 받아야 하는 관계로 보험 판매를 중단할 가능성이 큰 것으로 분석되고 있으며, 이로 인해 보험회사에게도 새로운 판매채널 전략 수립이 요구됨.
  - 보험소비자는 보험회사와 판매업자에게 적합성원칙, 계약체결 전후 정보제공 의무 부여, 보험불만처리제도의 적용, 판매업자에 대한 금융소비자보상기구의 적용 등으로 소비자의 권익이 보다 확대될 것으로 보임.
  - 아울러 완전판매가 점진적으로 증가하여 불만(complaints)이 감소됨에 따라 보험시장의 활동 증가와 보험상품 판매에 대한 공신력이 증가될 것으로 전망하고 있음.
- 국내에서도 영국의 금융서비스시장법과 일본의 투자서비스법 추진내용 등을 참고하여 금융산업에 공통적으로 적용 가능한 업무행위 규제의 자본시장통합법이 제정되었으며, 이는 2009년 시행될 예정인 가운데 보험산업의 보험모집 행위규제의 선진화를 지속적으로 추진하고 있음.
  - 보험상품은 다른 금융상품과는 판매채널이 다르고 보험원가가 사후 확정되며, 보험금도 사후에 확정되는 등 많은 차이점을 지니고 있어 일반적인 공통의 규제로는 소비자의 니드를 충족하기 어려운 점이 있음.
  - 최근 들어 자본시장의 활성화로 인해 변액보험과 같은 투자형 보험상품의 판매가 활성화되고, 새로운 유형의 보험상품이 개발되고 있으나 기존 보험상품의 판매는 과거의 판매관행에 익숙해져 있는 상태임.
  - 앞으로 업무표준 행위규제에 있어서는 선도적으로 이를 추진하고 있는 영국 등 선진국의 운용 제도들을 도입할 가능성이 있기 때문에 보험회사는 보다 적극적인 자세로 소비자의 이해를 촉진시켜 불완전판매를 줄여가는 방향으로 모집 등의 경영전략을 수립하여 추진할 필요가 있음.

## < 참고 문헌 >

차일권·이상우, 보험상품의 불완전판매 개선방안, 정책연구자료 2007-2, 보험개발원, 2007.3

한기정, 『영국 통합금융업법상 보험업의 일반성과 특수성』, 보험개발원, 2005.2

損害保険総合研究所, 『諸外国における保険募集規制を中心とした保険監督行政規制  
について』, 2004.3

\_\_\_\_\_, 『諸外国における保険販賣制度について』, 2006.9

ABI, *Annual General and Long-term Insurance Overview Statistics*, 2007.9  
(<http://www.abi.org.uk>)

Tim Wilson·Kyla Malcolm, *Markets impacts of regualtiong general insurance*, CRA  
International, March 2006.

FSA, *Insurance Conduct of Business(ICOB) Source Book*, 2005.12

\_\_\_\_\_, *Conduct of Business Source Book*, 2005.12

DATAMONITOR, *FSA Regulation : A Summary of Insurance Distribution*, 2005.4

\_\_\_\_\_, *The Future of Regulation in UK Personal Lines Insurance 2007*, 2007.5

Tim Wilson·Kyla Malcolm, *Market impacts of regulating general insurance*,  
March 2006, p.6

TOWER PERRIN, *Insurance Pocket Book 2007*, NTC Publications, 2007

## 부록 : 영국 금융서비스시장법 적용체계

□ 금융서비스시장법(FSMA2000)의 구성 체계

Part	Part 명	해당조문	주요 내용
I	감독기관(The Regulator)	1~18	감독기구명칭, 목적, 지배구조 등
II	규제대상업무 및 금지행위 (Regulated And Prohibited Activities)	19~30	일반적 금지사항, 인가받기위한 요건, 금융 영업활동, 규제대상업무, 위반, 합의 강제
III	인가 및 제외규정(Authorisation and Exemption)	31~39	인가, 인가의 종료, 영국기업의 EEA권의 행사, 제외규정
IV	규제대상 업무의 허가(Permission to Carry on Regulated Activities)	40~55	인가신청, 허가, 허가변경 및 취소, 추가 허가, 절차, 심판소 위탁
V	규제대상업무의 실행(Performance of Regulated Activities)	56~71	금지명령, 승인, 행위, 법률상 의무위반
VI	상장(official listing)	72~103	관할당국, 상장증권명부, 상장, 상장명세서, 보증인, 보상, 제재, 경쟁, 잡칙
VII	사업양도의 통제 (Control of Business Transfers)	104~117	영국국외의 부정행위, 규정, 제재를 부고하는 권한, 절차, 잡칙
VIII	시장부정행위에 관한 제재 (Penalties for Market Abuse)	118~131	시장부정행위, 규정, 제재부과권한, 절차, 잡칙
IX	청문 및 불복신청 (Hearings and Appeals)	132~137	심판전 법적 지원, 불복신청
X	규정 및 지도 (Rule & Guidance)	138~164	Ch.1 규정제정권한, 특별규정, 변경 및 제외, 규정위반, 절차조항 Ch.2 지도, Ch.3 경쟁상태조사
XI	정보 수집 및 조사(Information Gathering and Investigations)	165~177	정보수집권한, 조사관의 임명, 국외 규제 기관의 지원, 조사행위, 위반
XII	인가받은 사업자 통제(Control Over Authorised Persons)	178~192	통제의 통지, 지배의 획득 및 증가 등 감소, 부적절하게 취득한 주식, 위반, 잡칙
XIII	수입기업 : 감독기관의 개입 (Incoming Firms: Intervention by Authority)	193~204	해석, 개입권한의 행사, 보칙조항, 공정위 장관의 권한
XIV	제재조치부과 (Disciplinary Measures)	205~211	

XV	예금보험제도(The Financial Services Compensation Scheme)	212 ~ 224	제도관리자, 제도, 제도의 조항, 기금거출
XVI	민원처리제도(The Ombudsman Scheme)	225 ~ 234	제도, 불만의 중재, 정보, 기금거출
XVII	집합투자상품 (Collective Investment Schemes)	235 ~ 284	Ch.1 해석, Ch.2 영업활동제한, Ch.3 인가된투자신탁상품, Ch.4 개방형투자신탁회사 Ch.5 승인된해외투자상품, Ch.6 조사
XVIII	인정된 투자거래소 및 청산소 (Recognised Investment Exchanges and Clearing Houses)	285 ~ 313	Ch.1 제외조항, Ch.2 경쟁심사 Ch.3 경쟁법1988의 적용제외 Ch.4 해석
XX	로이드(Lloyd's)	314 ~ 324	총칙, 조합, 로이드에 적용, 인수자, 로이드업무의 이전, 보칙조항
XX	전문가의 금융서비스 제공 (Provision of Financial Services by Members of the Professions)	325 ~ 333	-
XXI	상호조합(Mutual Societies)	334 ~ 339	우애조합, 주택금융조합 적용사항
XXII	회계감사 및 계리사 (Auditors and Actuaries)	340 ~ 346	임명, 정보, 자격 찬탈, 협력
XXIII	공개기록, 정보공시와 상호협력 (Public Record, Disclosure of Information and Co-operation)	347 ~ 354	
XXIV	파산(Insolvency)	355 ~ 379	해석, 임의적 회의, 관리명령, 재산관리, 임의 청산, 강제청산, 파산, 채무 무효 조항, 보험자의 보칙 조항
XXV	금지명령 및 원상회복 (Injunctions and Restitution)	380 ~ 386	금지명령, 원상회복명령, FSA요청 원상회복
XXVI	경고통지(Warning notices)	387 ~ 396	경고통지, 결정통지, 절차의 종결, 공포, 제3자 권리 및 증거입수, FSA 절차
XXVII	단순 법규위반(Offences)	397 ~ 403	잡칙, 법인, 제소
XXVIII	잡칙(Miscellaneous)	404 ~ 416	과거기업의 재심사 절차, 제3국, 국제적 의무, 부담금 및 변제의 세제상 취급, 통지의 송달, 관할권, 불필요한 조항 삭제
XXX	해석(Interpretation)	417 ~ 425	
XXX	보칙(Supplemental)	426 ~ 433	

자료 : <http://www.legislation.gov.uk/acts/acts2000/00008-j.htm>

## □ Rule, Guidance

- 금융감독청(FSA)는 금융서비스시장법(FSMA2000 PART X Rule and Guidance 제138조-제164조)에 의거 금융업자의 감독에 필요한 사항을 Rule, Guidance로 만들 수 있도록 하고 있음
- Rule : FSA는 RULE을 제정, 변경, 폐지시에는 지체없이 재무부에 통지
  - General Rule, Insurance Business Rule, Auditors and Actuaries Rule
  - Specific Rule : Price Stabilizing Rule, Financial Promotion Rule, Money Laundering Rule, Control of Information Rule
  - Contravention of Rules
- Guidance : FSA는 법이나 Rule의 운영, 감독기관의 기능, 규제목적에 부합한 목적달성 등과 관련하여 적절한 정보나 자문내용으로 구성된 가이드스(General Guidance)를 작성함하고 재무부에 지체없이 사본을 보고해야 함.

## □ FSA Handbook

- FSA 핸드북은 FSA가 FSMA에 의거 금융서비스업자를 감독하기 위한 구체적인 규정(Rule, Provision, Guidance)을 제정하여 종합화 한 것(우리나라의 보험업감독지침과 유사)으로 총 6개의 블록으로 구성되어 있으며 각 블록에는 규정서(Sourcebook)가 별도로 있음.
- 높은수준의 기준(High Level Standards) : 기업에서 기본적인 책무나 사내 통제체제 등 기업활동의 근간이 되는 사항을 규정하고 있음
- 업무행위기준(Business Standards) : 기업이 실제 기업활동을 행하는 경우에 준거할 요건이나 행동기준, 그리고 FSA의 인가를 받은 기업이 만족해야할 재무요건을 규정.
- 규제절차(Regulatory Standards) : FSA가 행하는 금융서비스업계에 대한 규제

감독이 어떠한 의사결정 및 절차를 거쳐 이루어지는 지를 규정.

- 분쟁처리(Redress) : 소비자의 민원처리방법과 금융서비스업계에 속하는 기업이 파산한 경우 보호제도 등에 규정
- 특별규정서(Specialist sourcebooks): 통상보다 전문성이 높거나 일반적인 아닌 하는 분야에 속하는 기업에 적용하는 내용을 규정
- 특별지침(Special guides) : 특수한 시장에 참가하고 있는 기업에 적용하는 규정

- 핸드북의 주요 구성은 다음과 같음.

◎ Glossary

◎ High Level Standards(높은 수준의 기준)

PRIN Principles for Businesses (적정 경영관리자 배치, 적정채무상태유지 및 리스크관리시스템 구축, 경영상의 책무 등을 규정)

PRIN 1 Introduction

PRIN 2 The Principles

PRIN 3 Rules about application

Transitional Provisions and Schedules

SYSC Senior Management Arrangements, Systems and Controls(경영간부역할과 사내통제시스템 규정)

COND Threshold Conditions(FSA인가받기위해 필요한 법적지위, 사무소소재지, 제휴, 자력, 적정성 요건 규정)

APER Statements of Principle and Code of Practice for Approved Persons(기업활동의 중요한 기능(controlled function)의 관리책임자(approved person)는 FSA의 승인을 받아야 사항을 규정)

FIT The Fit and Proper test for Approved Persons(관리책임자의 적격성과 검증방법 규정)

GEN General Provisions(핸드북전체에서 특히 중요한 조항 추출한 내용)

FEES Fees Manual

◎ Prudential Standards(재무 건전성 규제에 대해 규정)

PRU Integrated Prudential sourcebook (31/12/2006 is the last day this material is in force)

GENPRU General Prudential sourcebook

BIPRU Prudential sourcebook for Banks, Building Societies and Investment Firms

INSPRU Prudential sourcebook for Insurers

MIPRU Prudential sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries

UPRU Prudential sourcebook for UCITS Firm

IPRU-BANK Interim Prudential sourcebook for Banks

IPRU-BSOC Interim Prudential sourcebook for Building Societies

IPRU-FSOC Interim Prudential sourcebook for Friendly Societies

IPRU-INS Interim Prudential sourcebook for Insurers

IPRU-INV Interim Prudential sourcebook for Investment Business

◎ Businesses Standards(업무행위규제에 대해 규정)

COB Conduct of Business(기업 외부의 소비자와 거래(금융영업활동)을 행할 때 행위기준 적용)

ICOB Insurance: Conduct of Business(보험회사의 영업행위 기준 규정)

MCOB Mortgages and Home Finance: Conduct of Business sourcebook(모기지 및 주택금융업자에 대한 행위기준 규정)

CASS Client Assets (고객자산의 관리방법, 담보방법 등에 규정)

MAR Market Conduct(시장을 혼란시키는 것으로 간주되는 행위를 규정)

TC Training and Competence(FSA의 인가를 받은 기업의 인재관리에 대해 규정)

◎ Regulatory Processes(규제절차를 규정)

AUTH Authorisation (to see AUTH derivations and destinations tables, go to Useful links) : FSA의 인가를 받기 위한 요건 등을 규정

SUP Supervision (인가기업의 감독절차를 규정)

DEPP Decision Procedure and Penalties Manual

◎ Redress(분쟁처리에 대해 규정)

DISP Dispute Resolution: Complaints(소비자의 불만제기시 기업의 대응방법 FOS의 대응방법 규정)

COMP Compensation(인가기업의 파산시 소비자를 보상하는 제도를 규정)

COAF Complaints against the FSA(소비자불만이 FSA에 제기된 경우 FSA의 처리방법 규정)

◎ Specialist sourcebooks

- COLL Collective Investment Schemes(집합투자신탁상품에 대해 규정)
- CRED Credit Unions(신용조합에 적용되는 규정)
- ECO Electronic Commerce Directive(전자상거래시장에 진입 또는 퇴출하는 기업, 전자상거래업을 영위하는 기업에 적용하는 규정)
- ELM Electronic Money(전자화폐 발행기업에 적용하는 규정)
- PROF Professional Firms<sup>23</sup>(전문인단체에 적용되는 규정)
- REC Recognised Investment Exchanges and Recognised Clearing Houses(공인 투자거래소 및 공인청산소에 적용되는 규정)

◎ Listing, Prospectus and Disclosure

- LR Listing Rules
- PR Prospectus Rules
- DTR Disclosure Rules and Transparency Rules

◎ Handbook Guides

- EMPS Energy Market Participants
- OMPS Oil Market Participants
- SERV Service companies
- SIFA Using the FSA Handbook: an Overview for small IFA firms
- MIGI Small Mortgage and Insurance Intermediaries: Part I - General Rules
- MOGI Small Mortgage and Insurance Intermediaries: Part II - Mortgage Intermediaries (additional rules)
- GIGI Small Mortgage and Insurance Intermediaries: Part III - Insurance Intermediaries (additional rules)

◎ Regulatory Guides

- BSOG The Building Societies Regulatory Guide
- COLLG The Collective Investment Scheme Information Guide
- EG The Enforcement Guide

---

23)금융서비스영업을 행하기 위하여는 FSA의 인가를 받는 것이 대전제이나 전문직 및 전문직단체 등에서 관리되고 있는 자는 FSA의 인가를 받지 아니하고 FSA의 규제대상업무를 행할 수 있으며, 여기에 해당되는 자는 재무성에 지정된 개인 또는 단체도 해당된다.

PERG The Perimeter Guidance Manual

RPPD The Responsibilities of Providers and Distributors for the Fair

◎ Treatment of Customers

UNFCOG The Unfair Contract Terms Regulatory Guide

□ COB의 구성체계

- COB 1 General application
  - ✓ COB 1.1 Application and Purpose
  - ✓ COB 1.2 General application: who?
  - ✓ COB 1.3 General application: what?
  - ✓ COB 1.4 General Application: where?
  - ✓ COB 1.5 Application to Occupational pension scheme firms ('OPS firms')
  - ✓ COB 1.6 Application to stock lending activity, corporate finance business, oil market activity and energy market activity
  - ✓ COB 1.7 Appointed representatives
  - ✓ COB 1.8 Application to electronic media
  - ✓ COB 1.9 Application in relation to electronic commerce activities and communications
  - ✓ COB 1.10 Application of the Distance Marketing Directive and the Distance Marketing Regulations
  - ✓ COB 1.11 Application of COB in relation to deposits
- COB 2 Rules which apply to all firms conducting designated investment business
  - ✓ COB 2.1 Clear, fair and not misleading communication
  - ✓ COB 2.2 Inducements
  - ✓ COB 2.3 Reliance on others

- ✓ COB 2.4 Chinese walls
- ✓ COB 2.5 Exclusion of liability
- ✓ COB 2.6 General provisions related to distance marketing
- COB 3 Financial promotion
  - ✓ COB 3.1 Application: who?
  - ✓ COB 3.2 Application: what?
  - ✓ COB 3.3 Application: where?
  - ✓ COB 3.4 Purpose
  - ✓ COB 3.5 General
  - ✓ COB 3.6 Confirmation of compliance
  - ✓ COB 3.7 Records
  - ✓ COB 3.8 Form and content of financial promotions
  - ✓ COB 3.9 Direct offer financial promotions
  - ✓ COB 3.10 Unsolicited real time financial promotions
  - ✓ COB 3.11 Unregulated collective investment schemes and qualified investor schemes
  - ✓ COB 3.12 Communication and approval of financial promotions for an overseas person or an unauthorised person
  - ✓ COB 3.13 Additional requirements for financial promotions for an overseas long-term insurer
  - ✓ COB 3.14 The internet and other electronic media
  - ✓ COB 3 Annex 1 An overview of some of the main exemptions contained in the Financial Promotion Order
  - ✓ COB 3 Annex 2 Contents of Enterprise Investment Scheme particulars (R)
  - ✓ COB 3 Annex 3 Additional contents of Enterprise Investment Scheme particulars (Private Offer of Enterprise Investment Scheme Shares) (R)

- ✓ COB 3 Annex 4 Additional guidance on particular types of financial promotion
- ✓ COB 3 Annex 5 Permitted promotion of unregulated collective investment schemes and qualified investor schemes. (R)
- COB 4 Accepting customers
  - ✓ COB 4.1 Client classification
  - ✓ COB 4.2 Terms of business and client agreements with customers
  - ✓ COB 4.3 Disclosing information about services, fees and commission - packaged products
  - ✓ COB 4 Annex 1 Exemptions from terms of business requirement
  - ✓ COB 4 Annex 2 Terms of business content - general
  - ✓ COB 4 Annex 3 Terms of business content - managing investments
  - ✓ COB 4 Annex 4 Initial disclosure document required by COB 4.3.9R(1) ("IDD")
  - ✓ COB 4 Annex 5 Combined initial disclosure document required by COB 4.3.9R(2) ("CIDD") Combined initial disclosure document ("CIDD")
  - ✓ COB 4 Annex 6 Fees and Commission Statement template and completion notes
  - ✓ COB 4 Annex 7R Identifying the maximum rate of commission (or equivalent), the market average and the example
  - ✓ COB 4 Annex 8 Worked example of commission disclosure in a fees and commission statement
  - ✓ COB 4 Annex 9 Example of a completed fees and commission statement
- COB 5 Advising and selling
  - ✓ COB 5.1 Advising on packaged products
  - ✓ COB 5.2 Know your customer
  - ✓ COB 5.3 Suitability
  - ✓ COB 5.4 Customers' understanding of risk
  - ✓ COB 5.5 Information about the firm

- ✓ COB 5.6 Excessive charges
- ✓ COB 5.7 Disclosure of charges, remuneration and commission
- ✓ COB 5.8 Customers introduced to clearing firms by introducing brokers and overseas introducing brokers
- ✓ COB 5.10 Corporate finance business issues
- ✓ COB 5 Annex 1 Warrants and derivatives risk warning notice (E)
- ✓ COB 5 Annex 2 Dealing in securities which may be subject to stabilisation (E)
- ✓ COB 5A Providing basic advice on stakeholder products
- ✓ COB 5A.1 Providing basic advice on stakeholder products
- ✓ COB 5A.2 Disclosure on making first contact: information about services
- ✓ COB 5A.3 Scope and range of advice on stakeholder products: general
- ✓ COB 5A.4 Providing basic advice on stakeholder products through scripted questions
- ✓ COB 5A Annex 1 Sales processes for stakeholder products
- COB 6 Product disclosure and the customer's right to cancel or withdraw
  - ✓ COB 6.1 Product disclosure
  - ✓ COB 6.2 Provisions of key features or simplified prospectus
  - ✓ COB 6.3 Post-sale confirmation: life policies
  - ✓ COB 6.4 Product disclosure: special situations
  - ✓ COB 6.5 Content of key features and important information: life policies, key features schemes, ISA and CIF cash deposit components and stakeholder pension schemes
  - ✓ COB 6.6 Projections
  - ✓ COB 6.7 Cancellation and withdrawal
  - ✓ COB 6.8 Insurance contracts: life policies
  - ✓ COB 6.10 Principles and Practices of Financial Management (PPFM)
  - ✓ COB 6.11 Reporting to with-profits policyholders on compliance with PPFM

- ✓ COB 6.12 Treating with-profits policyholders fairly
- ✓ COB 6.13 Process for reattribution of inherited estates
- ✓ COB 6 Annex 1 Decision trees for stakeholder pension schemes (as required in COB 6.5.8R): text, content and format (R)
- ✓ COB 6 Annex 2 Total expense ratio calculation
- ✓ COB 6 Annex 3 Portfolio turnover calculation
- COB 7 Dealing and managing
  - ✓ COB 7.1 Conflict of interest and material interest
  - ✓ COB 7.2 Churning and switching
  - ✓ COB 7.3 Dealing ahead of investment research
  - ✓ COB 7.4 Customer order priority
  - ✓ COB 7.5 Best execution
  - ✓ COB 7.6 Timely execution
  - ✓ COB 7.7 Aggregation and allocation
  - ✓ COB 7.8 Realisation of a private customer's assets
  - ✓ COB 7.9 Lending to private customers
  - ✓ COB 7.10 Margin requirements
  - ✓ COB 7.11 Non-exchange traded securities
  - ✓ COB 7.12 Customer order and execution records
  - ✓ COB 7.13 Personal account dealing
  - ✓ COB 7.14 Programme trading
  - ✓ COB 7.15 Non-market-price transactions
  - ✓ COB 7.16 Investment research
  - ✓ COB 7.17 Investment research recommendations: required disclosures
  - ✓ COB 7.18 Use of dealing commission

- COB 8 Reporting to customers
  - ✓ COB 8.1 Confirmation of transactions
  - ✓ COB 8.2 Periodic statements
  - ✓ COB 8A Claims handling
    - ✓ COB 8A.1 Application and purpose
    - ✓ COB 8A.2 Claims handling: general
    - ✓ COB 8A.3 Duties of firms acting on behalf of policyholders
    - ✓ COB 8A.4 Policyholders: performance standards for handling claims
    - ✓ COB 8A.5 Record keeping
- COB 9 Client assets
  - ✓ COB 9.1 These provisions have been moved to the Client Assets sourcebook (CASS)
  - ✓ COB 9.2 These provisions have been moved to the Client Assets sourcebook (CASS)
  - ✓ COB 9.3 These provisions have been moved to the Client Assets sourcebook (CASS)
  - ✓ COB 9.4 These provisions have been moved to the Client Assets sourcebook (CASS)
  - ✓ COB 9.5 These provisions have been moved to the Client Assets sourcebook (CASS)
- COB 10 Operators of collective investment schemes
  - ✓ COB 10.1 Application
  - ✓ COB 10.2 Application of general COB rules
  - ✓ COB 10.3 Modification of the allocation rule
  - ✓ COB 10.4 Suitability of the portfolio of an unregulated collective investment scheme
  - ✓ COB 10.5 Modification of the best execution rule
  - ✓ COB 10.6 Scheme documents for an unregulated collective investment scheme

- ✓ COB 10.7 Periodic statements for an unregulated collective investment scheme
- COB 11 Trustee and depositary activities
  - ✓ COB 11.1 Application
  - ✓ COB 11.2 Relationship with the scheme
  - ✓ COB 11.3 Packaged products
  - ✓ COB 11.4 Depositaries
  - ✓ COB 11.5 Trustee firms which are not depositaries
  - ✓ COB 11.6 Delegation to a permitted third party.
  - ✓ COB 11.7 Record Keeping
  - ✓ COB 11.8 Proper advice
- COB 12 Lloyd's
  - ✓ COB 12.1 Application
  - ✓ COB App 1 Appendix 1
  - ✓ COB App 1.1 Required information for certain terms of business, key features, simplified prospectuses and direct offer financial promotions
- Transitional Provisions and Schedules
  - ✓ COB TP 1 Transitional Rules for pre-N2 and ex-Section 43 firms at N2
  - ✓ COB TP2 Client classification transitional provisions at N2
  - ✓ COB TP3 Transitional Rules for ex-RPB firms
  - ✓ COB TP4 Miscellaneous transitional provisions applying to all firms
  - ✓ COB TP5 Distance Marketing Directive transitional rules (applicable to all firms)
  - ✓ COB TP6 Transitional rules for depolarisation (applicable to all firms)
  - ✓ COB TP7 Transitional rules for carrying on with-profits business
  - ✓ COB Sch 1 Record keeping requirements

- ✓ COB Sch 2 Notification requirements
- ✓ COB Sch 3 Fees and other required payments
- ✓ COB Sch 4 Powers Exercised
- ✓ COB Sch 5 Rights of actions for damages
- ✓ COB Sch 6 Rules that can be waived

□ ICOB의 구성 체계

– ICOB 1 적용범위와 목적(application and purpose)

- ✓ 1.1 적용과 목적
- ✓ 1.2 일반적 적용 : 대상자 및 적용대상
- ✓ 1.3 일반적 적용 : 장소
- ✓ 1.4 전자상거래 및 통신에 대한 적용
- ✓ 1.5 보험판매자에게 적용하는 핸드북 조항 요약
- ✓ 1.6 임명대표(appointed representatives)
- ✓ 1.7 원거리마케팅지침의 표현과 적용에 대한 안내
- ✓ 1 Annex 1 ICOB 적용조문 요약
- ✓ 1 Annex 1 보험판매자등에게 적용되는 핸드북사항 요약

– ICOB 2 일반규정(general rules)

- ✓ 2.1 적용대상자
- ✓ 2.2 전달
- ✓ 2.3 권유
- ✓ 2.4 타인에 대한 신뢰
- ✓ 2.5 배상책임에 대한 면책
- ✓ 2.6 전자매체에 대한 적용
- ✓ 2.7 원거리 계약과 관련된 일반적 조항

- ✓ 2.8 기록유지관리
  - ✓ 2.9 고객에 대한 전달
  - ✓ 2.10 소매계약자에 대한 과도한 비용 부담
- ICOB 3 금융형상품의 판매 촉진(financial promotion)
- ✓ 3.1 일반적인 적용
  - ✓ 3.2 적용대상자(who)
  - ✓ 3.3 적용대상(what)
  - ✓ 3.4 적용장소
  - ✓ 3.5 목적
  - ✓ 3.6 일반사항
  - ✓ 3.7 컴프라이언스의 확정
  - ✓ 3.8 비투자금융 촉진의 형태와 내용
  - ✓ 3.9 인터넷 및 다른 전자매체
- ICOB 4 광고 및 판매 표준(advising & selling standards)
- ✓ 4.1 적용 및 목적
  - ✓ 4.2 자기입장에 관한 정보(status disclosure)
  - ✓ 4.3 적정성
  - ✓ 4.4 고객의 수요와 니드에 관한 정보
  - ✓ 4.6 기업성 고객을 위한 위임공시
  - ✓ 4.7 불초청 서비스(unsolicited service)
  - ✓ 4.8 소비자에게 제공하는 정보의 언어
  - ✓ 4 Annex 1 초기공시문서(initial disclosure document)
  - ✓ 4 Annex 2 통합초기공시문서(combined initial disclosure document)

- ICOB 5 상품 공시(product disclosure)
  - ✓ 5.1 적용 및 목적
  - ✓ 5.2 정보 - 보험자 및 판매자의 책임
  - ✓ 5.3 소매소비자에 대한 정보 조항
  - ✓ 5.4 기업성소비자에 대한 정보 조항
  - ✓ 5.5 정보 제공 양식 및 내용
  - ✓ 5.6 백색 표시
  - ✓ 5.7 기록유지
- ICOB 6 계약 취소조항(cancellation)
  - ✓ 6.1 적용 및 목적
  - ✓ 6.2 취소권리 및 기간
  - ✓ 6.3 소매소비자가 취소한 계약의 통지
  - ✓ 6.4 취소의 효력
- ICOB 7 보험금청구에 대한 처리(claims handling)
  - ✓ 7.1 적용 및 목적
  - ✓ 7.2 단체보험 및 제3자의 보험금 청구
  - ✓ 7.3 보험금 청구처리의 일반적 사항
  - ✓ 7.4 보험판매자의 의무
  - ✓ 7.5 소매소비자 : 보험금청구처리에 대한 효율성표준
  - ✓ 7.6 자동차책임보험자의 보험금 처리
  - ✓ 7.7 기록유지
- ICOB 8 소매계약자와 원거리 비투자 중개계약(distance non-Investment mediation contracts with retail customers)
  - ✓ 8.1 적용 및 목적

- ✓ 8.2 일반적인 규정
- ✓ 8.3 공시요건
- ✓ 8.4 불초청 서비스
- ✓ 8.5 취소 요건
- ICOB 경과조치일정(Transchedule)
  - ✓ TP 1 경과조항(transitional provision)
  - ✓ Sch 1 기록유지요건(record keeping requirement)
  - ✓ Sch 2 통지요건(notification requirement)
  - ✓ Sch 3 수수료 및 기타 필요지급사항(fees and other required payments)
  - ✓ Sch 4 권한행사(power excised)
  - ✓ Sch 5 손해에 대한 행동의 권리(rights of action for damages)
  - ✓ Sch 6 폐기되는 규정(rules that can be waived)

## Insurance Business Report (통권 제25호)

---

발행일	2007년 9월
발행인	정채웅
편집인	유형균
발행처	보험개발원 서울특별시 영등포구 여의도동 35-4
대표전화	368-4000

---

본 자료에 실린 내용에 대한 문의는 보험연구소  
(☎368-4194, 4211)로 하여 주시기 바랍니다.