



# 영국의 금융자문서비스 현황과 시사점

이해랑 연구원

■ 영국 금융행위감독청(Financial Conduct Authority, 이하 FCA)은 금융자문서비스 개선을 위해 소매판 매채널 개선방안(Retail Distribution Review, 이하 RDR)을 2013년부터 시행하고 있음.

- RDR은 소매투자시장의 건전성 및 효율성 제고를 목적으로 자문비용 청구, 투자자문업자의 전문성, 자문체계 명확화 등에 대한 규정을 포함하고 있음.
  - 제도 시행으로 금융자문업자는 상품 공급업자로부터의 수수료 수취가 금지되고 자문서비스를 제공받은 소비자로부터의 보수 수취만 가능해짐.
  - 또한, 금융자문업자는 해당 영업을 계속하기 위하여 연간 35시간 이상의 교육을 의무적으로 받아야 함.
- RDR 시행 배경에는 금융자문서비스에 대한 소비자와 금융당국의 부정적인 평가가 있음.
  - 2012년 FCA가 231개 금융회사를 대상으로 실시한 자문서비스 미스터리 쇼핑 결과, 약 25%의 소비자들이 금융자문서비스가 자신에게 적합하지 않다고 평가하였으며, 결과를 바탕으로 FCA는 6개 은행에 벌금을 부과하였음.
  - FCA는 금융자문서비스 품질이 낮은 원인을 금융자문서비스업자들의 취약한 독립성 및 비전문성으로 판단하였고 이를 개선하고자 RDR을 제정하였음.

■ 그러나 RDR 시행 이후 금융자문서비스 비용 부담으로 자문서비스를 제공받을 수 없는 소비자들이 상당할 것이라는 우려가 제기되었고 최근 부작용이 나타나고 있음.

- RDR이 시행된 이후 로이즈뱅크 그룹과 HSBC 등 일부 은행들은 자산이 일정 규모 이상인 고객만을 대상으로 자문서비스를 제공함.
  - 로이즈뱅크 그룹은 일반 고객들을 대상으로 하는 투자자문 서비스를 중단하고 자산규모 10만 유로 이상인 고객들을 대상으로 자문서비스를 제공하고 있으며, HSBC는 연소득 10만 파운드 또는 예금 5만 파운드 이하 고객에 대한 금융자문 서비스를 중단하였음.

- 자문서비스를 이용하는 소비자들의 경우에도 선택한 상품의 수수료 체계에 대한 명확한 설명을 듣지 못한 것으로 나타남.
  - FCA는 2014년 3월 소비자들에게 부정확한 자문서비스 제공하였다는 이유로 Santander UK에게 약 1,240만 유로의 벌금을 부과함.
- 이러한 부작용을 최소화하기 위해 영국 금융 감독당국은 저소득층 대상 금융자문서비스 무료제공, 자문비용과 관련된 자문서비스 개선방안 등을 수립하여 운용하고 있음.
- FCA는 2014년 3월 자문비용의 규모와 구성 관련 정보를 인터넷을 통해 소비자들에게 무료로 제공하고 있음.
- 2014년 하반기 독립투자자자문업(Independent Financial Advisor) 제도가 국내에 도입될 예정인데, 감독당국과 금융회사는 제도 도입에 따른 혼란을 최소화하기 위하여 노력하여야 함.
  - 감독당국은 국내 실정에 맞는 금융자문서비스 규제를 마련할 필요가 있으며, 금융회사의 경우 현재 자사에서 제공하고 있는 금융자문서비스의 효율성에 대한 검토가 요구됨.
  - 또한 감독당국은 영국의 사례에서처럼 금융자문서비스 이용에서 소외될 가능성이 있는 소비자 집단을 파악하고, 해당 소비자 집단에 대하여 금융상품 선택을 도울 수 있는 대안을 고려해야 함.

(FCA 등)