

영국, 소비자 보호 의무 규정에 따른 보험상품 판매 중지 조치

정수진 연구원

요약

영국 금융감독청(FCA)는 새로운 소비자 보호 의무 규정에 따라 지난 2월 공식적으로 GAP 보험 판매를 중단시킴. GAP 보험이란 차량이 전손되거나 도난당했을 때 차량의 가치 하락을 보상하는 자동차보험의 특약으로, FCA는 GAP 보험이 소비자에게 공정한 가치를 제공하지 않을 가능성을 우려하여 지난 2월, GAP 보험 판매를 중단시킨 후, 지난 5월부터 일부 보험회사에 대해 판매 재개를 승인함. GAP 업계는 FCA가 제시한 데이터에 문제가 있으며, 시장에 부정적인 영향을 미친다는 이유로 비판하고 있음

- 영국 금융감독청(FCA)는 2023년 7월부터 시행한 새로운 소비자 보호 의무 규정¹⁾(Consumer Duty regulation)에 따라 지난 2월 공식적으로 GAP(Guaranteed Asset Protection) 보험 판매를 중단시킴
 - FCA는 2023년 7월 31일부터 기존 상품과 서비스에 대해 소비자 보호 의무를 시행하고 있는데, 이 의무는 B2C 고객과 중소기업을 포함한 '소매 고객'에 제공되는 제품 및 서비스에 적용됨
 - 소비자 보호 의무에 따르면 기업은 고객의 요구를 충족하고 공정한 가치를 제공하는 상품과 서비스를 고객에게 제공해야 하며, 고객에게 적합한 상품 및 서비스를 제공하고 있다는 사실을 입증해야 함
 - FCA는 GAP 보험이 소비자에게 공정한 가치를 제공하지 못하고 있다고 우려하여 GAP 보험회사에 공정한 가치 제공에 대한 입증을 요청하였으나, 이에 대한 응답이 합당하지 않다고 판단하여 판매를 중단시킴²⁾
- GAP 보험이란 차량이 전손되거나 도난당했을 때 차량의 가치 하락을 보상하는 자동차보험의 특약임³⁾
 - 차량은 출고되는 순간부터 가치가 하락하기 시작하며, 대부분의 자동차는 1년 이내에 차량 가치의 20%를 잃는데, 자동차보험은 차량의 감가상각된 가치를 기준으로 보장함
 - 즉, 보험금 청구 시점 차량의 현재 시장 가치를 기준으로 지급함
 - GAP 보험은 차량이 전손되거나 도난당했을 때 차량의 현재 가치 즉, 자동차보험이 지급하는 금액과 실제 지불해야 하는 금액의 차액을 보상함
 - 예를 들어, 신차 구매를 위해 할부금융을 이용하고 소액의 계약금만 지불한 경우 보험금으로 차량의 남은 할부 가치를 보상하지 못할 때 활용할 수 있는 일종의 보장 보험임

1) FCA(2022), "PS22/9: A new Consumer Duty"

2) FCA(2024), "GAP insurers agree to suspend sales following FCA concerns over fair value"

3) Insurance Information Institute, "What is gap insurance?"(<https://www.iii.org/article/what-gap-insurance>)

- GAP 보험은 자동차 소유자가 반드시 가입해야 하는 필수 보험은 아니지만, 전손 상황 발생 시 경제적 취약성을 줄일 수 있다는 점에서 인기가 있음⁴⁾

○ FCA는 GAP 보험이 소비자에게 공정한 가치를 제공하지 않을 가능성을 우려하여 지난 2월, GAP 보험 판매를 중단시켰으며, 이후 지난 5월부터 일부 보험회사에 대해 판매 재개를 승인함

- 새로운 소비자 의무 규정이 도입된 지 두 달 만인 지난해 9월 FCA는 GAP 보험의 고객이 지불하는 보험료의 6%만이 보험금으로 지급되고 있으며, 보험 판매자에게 보험료의 70%까지 수수료로 지급된다는 것을 발견함⁵⁾
 - 2014년 시장 조사에 따르면 2008년부터 2012년까지 평균적으로 보험료의 10%만이 보험금으로 지급된 것으로 나타남
 - 이는 자동차보험의 경우, 보험료의 54.51%를, 이륜차 보험은 보험료의 60.67%를 보험금으로 지급하는 것과 비교되는 수치임
- FCA는 보험금 및 수수료에 대해 GAP 보험회사에 입증 요청을 하였으나, 요청에 대한 응답이 합당하지 않다고 판단하여 지난 2월, GAP 시장의 80%를 차지하는 5개 보험회사에 GAP 보험 판매 중단을 명령함⁶⁾
- 지난 3월, FCA는 판매 중단 조치를 확대하여 앞서 GAP 보험 판매를 중단한 5개 보험회사 외 나머지 보험회사들에 대해서도 판매 중단을 명령함⁷⁾
- 지난 5월, FCA는 GAP 보험 판매자에게 지급하는 수수료를 대폭 낮춰 공정 가치 제공을 입증한 보험회사들에 대해 판매 재개를 승인함⁸⁾

○ GAP 업계는 FCA가 제시한 데이터에 문제가 있으며, 시장에 부정적인 영향을 미친다는 이유로 비판하고 있음

- GAP 업계는 한 곳을 제외한 모든 보험회사의 평균 보험금 청구 규모가 FCA가 측정한 평균 보험금 규모인 529파운드를 초과하며, GAP 보험의 청구 수락률은 99.3%에 달하고, 청구 불만 비율은 0.63%에 그친다고 주장함⁹⁾
- GAP 보험이 고객에게 공정한 가치를 제공하지 않는다는 FCA의 표현 또한 불명확하고 일관성이 없어 상품을 판매하는 업체 및 소비자에게 혼란을 야기하고 부정적인 영향을 미치고 있다고 주장함¹⁰⁾
- FCA의 개입으로 GAP 보험의 판매가 중단되었다가 재개된 이후 일부 보험회사가 상품 가격을 대폭 인상하여 판매하거나, 일부 중개인이 시장을 완전히 떠나 잠재적으로 시장이 작아질 가능성 또한 지적함¹¹⁾

4) Motor Finance Online(2024), "GAP Insurance: FCA and industry at odds over fair value claims"

5) This is Money(2024), "Major shake-up of motoring GAP insurance as regulator steps in and 80% of deals pulled from sale"

6) FCA(2024), "GAP insurers agree to suspend sales following FCA concerns over fair value"

7) InsuranceERM(2024), "UK to extend temporary ban on GAP insurance sales"

8) Motor Finance Online(2024), "GAP Insurance: FCA and industry at odds over fair value claims"

9) Motor Finance Online(2024), "GAP Insurance: FCA and industry at odds over fair value claims"

10) Insurance Times(2024), "What's going on with Gap insurance after FCA's bombshell announcement?"

11) Motor Finance Online(2024), "GAP Insurance: FCA and industry at odds over fair value claims"