

# kiri Weekly

2012.9.24 제200호

## 이슈

영국의 보험판매채널규제 개선 동인과 영향

## 포커스

재보험 거래 당사자의 반경쟁적 영업행위와 이해상충 문제에 대한 미국의 대응

## 금융보험 해설

손해보험의 이해 10: 배상책임보험의 개념 및 종류

## 국내금융 뉴스

보험회사 대출채권 잔액 증가세

2012년 2/4분기 가계 및 기업 자금흐름 악화

## 해외금융 뉴스

북미 \_ 미 연준, 추가 양적완화정책 시행

유럽 \_ 은행동맹 추진 난항 예상

일본 \_ 추가 금융완화 단행

중국 \_ 부동산 시장 혼조세

## 금융시장 주요지표

**kiri** 보험연구원  
Korea Insurance Research Institute

이슈와 포커스는 연구자 개인의 의견이며, 보험연구원의 공식 견해가 아님을 밝힙니다.

서울시 영등포구 여의도동 35-4 8층 보험연구원 (문의 : 김세환 부장 / 02-3775-9051)



# 영국의 보험판매채널규제 개선 동인과 영향

이기형 선임연구위원 / 정인영 연구원

## 요약

- 영국에서는 1990년대 개인연금보험, 2000년대 모기지양로보험 등 소매투자형상품에서 발생한 불완전 판매로 인해 소비자신뢰가 크게 하락함.
- 이에 따라 영국 FSA는 소매투자형상품 판매시장의 건전성과 효율성을 높이고 투자자를 보호하는 동시에 소비자 신뢰를 회복하기 위해 장기간에 걸쳐 근본적인 제도개선을 추진하였고, 2012년 말 "소매투자형상품에 대한 판매채널 개선을 위한 제도(RDR: Retail Distribution Review)"의 시행을 앞두고 있음. RDR은 자문자가 상품공급자의 판매전략이나 소비자의 적합성에 관계없이 높은 수수료의 상품을 권유하는 행위를 사전에 방지하기 위해 판매과정을 자문(advice)과 판매(sale)로 구분하여 자문자의 중개수수료(commission)를 자문비(fee)로 전환하는 것이 주요내용임.
- 영국 보험시장은 RDR 시행으로 인해 소매금융상품과 관련한 보험회사와 소비자의 역할과 책임, 판매과정 상 큰 변화가 발생할 것으로 예상됨. 보험회사들은 판매과정에서 나타났던 불완전판매가 줄어들고 계약유지율이 개선되어 보험회사에 대한 신뢰가 제고될 것으로 기대하고 있음. 소비자 입장에서는 제공받는 자문의 종류와 비용의 비교를 통한 상품의 구입이 가능하게 됨. 판매채널 측면에서는 직접적으로 금융투자형 상품을 많이 취급하는 독립금융자문사(IFA: Independent Financial Advisor)가 상당한 영향을 받을 것으로 예상됨.
- 우리나라에서도 투자형상품에서 불완전판매가 빈번하게 발생함에 따라 판매채널의 변화요구가 일고 있는 시점에서 영국의 이번 제도개선은 국내 보험회사 및 판매채널에 시사점을 제시함. 향후 영국과 같이 판매채널을 자문형으로 전환하고 전문성을 높일 경우 투자형상품의 불완전판매가 감소하고, 보험 본연의 보장 및 연금기능이 강화되어 보험회사가 리스크관리자로서의 역할을 제고할 수 있을 것으로 기대됨.

## 1. 검토배경

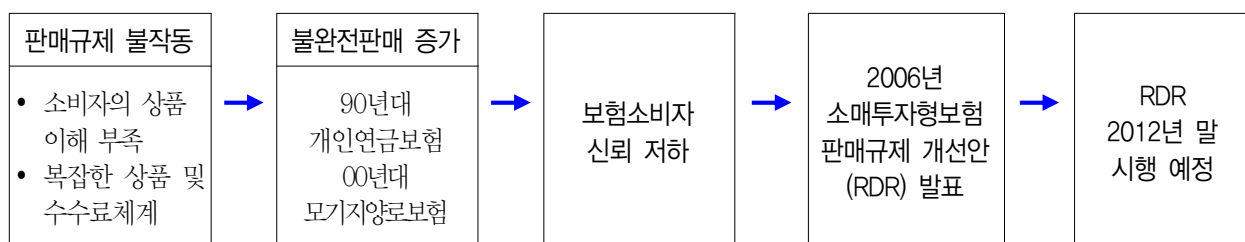


- 영국 FSA는 2006년에 "소매판매채널 개선방안(Retail Distribution Review, 이하 'RDR'이라 함)"을 마련하였고, 6년간의 준비과정을 거쳐 2012년 말 전면 시행할 예정임.
  - 영국 FSA는 1990년대 소매투자형상품(retail investment products)에서 발생한 불완전판매 등으로 크게 하락한 소비자신뢰를 회복하기 위해 장기간에 걸쳐 금융상품판매제도의 근본적 개선을 추진하였고 제도시행을 앞두고 있음.
- RDR이 시행되면 소매투자형상품과 관련한 보험회사와 소비자의 역할과 책임, 판매과정에 큰 변화가 있을 것으로 보여 보험회사 사업모형의 근본적 변화가 불가피한 상황임.
  - 투자형상품을 많이 취급하는 독립금융자문사(IFA: Independent Financial Advisor)와 보험회사가 직접적인 영향을 받을 것으로 보임.
    - 영국의 생명보험 판매채널 비중(일시납, 2009년 기준)은 IFA가 71%, 전속대리점이 21%, 비중개채널 등이 8% 순임.
- 우리나라에서도 투자형상품의 불완전판매가 빈번히 발생하고 있어 판매채널의 변화요구가 일고 있음.
  - 최근 불거진 변액연금 수익률 논쟁은 판매과정에서 상품의 특성 및 수수료부과에 관한 충분한 정보가 소비자에게 전달되지 못해 발생한 불완전판매의 대표적인 사례로 볼 수 있음.
  - 정부는 금융소비자보호를 위하여 "금융소비자보호에 관한 법률" 제정안과 금융소비자보호원 설립을 위한 "금융위원회의 설치 등에 관한 법률"의 개정을 공고한 바 있음.
- 본고는 영국 판매채널의 근본적인 변화를 가져온 원인과 제도개선내용, 보험산업에 대한 영향을 살펴봄으로써 향후 국내 투자형상품 판매관련 제도개선방안을 모색하는데 시사점을 찾고자 함.

## 2. 영국의 보험판매채널 규제개선 동인

■ 영국에서는 1990년대부터 보험판매규제가 제대로 작동하지 못해 불완전판매가 증가하여 소비자 신뢰가 크게 저하되었고, 이를 회복하기 위해 판매제도개선안을 마련하였음.

〈표 1〉 영국 보험판매규제 개선



■ 본질적으로 보험회사와 보험계약자 사이에는 정보의 비대칭성이 존재하기 때문에 보험상품의 판매과정에서 상품 관련 정보가 불완전하게 전달될 경우 불완전판매가 발생할 가능성이 높음.

- 보험상품은 종류가 다양하고 적용되는 규제나 수수료체계 등이 복잡함.
- 게다가 가입기간이 중장기여서 소비자가 반복적인 소비행위를 통한 학습기회가 적고, 상품의 품질과 가격에 대한 걱정성을 가입 당시 판단하는 것이 사실상 어려움.

■ IFA가 적합성원칙에 따라 소비자의 니즈에 부합한 상품을 권유하기보다는 수수료(commission)가 높은 상품을 권유하는 문제가 발생함.<sup>1)</sup>

1) 영국은 보험상품의 불완전판매문제를 해소하기 위해 양극화률을 1988년 도입하였음. 양극화률은 패키지보험(배당부보험과 변액보험)은 보험회사의 전속채널과 IFA를 통해서만 가입하도록 하고, 전속채널의 불완전판매가 발생한 경우 보험회사에 책임을 지운 제도임. 그러나 2005년 폐지되어 현재는 모든 판매채널이 패키지보험을 취급할 수 있게 되었음.

구분	탈양극화 이전	탈양극화 이후
독립	IFA	IFA/whole of market(WoM)
	방카슈랑스	방카슈랑스
	-	Limited range
전속	Tied agents/direct sales force	Single multi tie
	Direct marketing	Non-intermediated
기타	-	Basic advice

자료: AXCO(2011), "United Kingdom Insurance Market Report", p. 45; ABI 재인용.

- 대표적인 사례로 1990년대 보험회사의 개인연금 불완전판매를 들 수 있음.
  - 1986년 공적연금의 소득비례부분이 퇴직연금(DB, DC) 또는 적격개인연금으로 대체하는 것이 가능하게 되었음.<sup>2)</sup>
  - 이러한 변화를 이용하여 보험모집인은 기업연금을 가입할 경우 기업이 보험료보조를 해준다는 사실을 소비자에게 설명하지 않은 채 더 많은 수수료를 받을 수 있는 개인연금을 권유하고 판매한 것으로 조사되었음.
- 이에 대해 영국금융감독위원회(FSA)는 부적절한 설명 및 권유로 인해 부정판매가 발생하였다고 판단하여, 관련 보험회사 등은 160만 명 이상의 피해자에게 115억 파운드의 손해배상을 하라고 판결을 내림.<sup>3)</sup>

■ 또한 2000년대에는 금융위기 등으로 자산운용환경이 악화됨에 따라 모기지양로보험의 만기보험금이 대출원금을 충족하지 못하는 사태가 발생하자 다수의 소비자 민원이 발생하였고 사회적 문제로 확산된 바 있음.

- 모기지양로보험은 만기보험금(배당 포함)으로 은행의 주택담보대출원금을 상환할 목적으로 주택구입시 가입하는 보험상품임.

### 3. 영국 보험 판매채널 개혁의 주요내용



■ 영국 FSA는 소매투자형상품 판매시장의 건전성과 효율성을 높이고 투자자를 보호하는 동시에 소비자 신뢰를 회복하기 위해 「소매판매채널 개선방안(RDR)」을 2007년부터 논의하였으며 2012년 말 시행 예정임.

- RDR은 투자형상품(retail investment product)<sup>4)</sup>에 대해 적용되며 보장성보험상품(protection product)<sup>5)</sup>에는 적용되지 않음.

2) 류건식·이상우(2007), 『주요국의 퇴직연금개혁 특징과 시사점』, 보험연구소, p. 18.

3) 本多省三(2012), "英國販賣規制見直しとチャネルへの影響", 『生命保險經營(80-3)』, p. 85.

4) 이에 해당하는 금융상품은 생명보험, 개인연금(personal pension), 단체연금(group pension), 퇴직연금플랜, 투자채권(investment bond), 개인보장(personal protection), 단체보장(group protection), 집합투자금융상품(collective investment schemes), 개인저축계좌, 단위신탁(unit trust), OXERA(2009), *Retail Distribution Review proposals: Impact on market structure and competition*, p. 6.

〈표 2〉 영국 금융상품판매제도 개선 일정

구분	판매채널			개인투자기업
	전문성 확보	보수체계 개선	자문서비스 구분	재무건전성 요건
2007	논의시작 : DP07/1			
2007				DP07/4
2008				FS08/2
2008	제도시행가능성 분석 Interim Report, FS08/6			
2008				변경제안 CP08/20
2009	적용규정 기준 확정 CP09/31, PS10/6			최저자본금기준마련 PS09/19
2011				최저자본금 요건 확정
2012. 12	제도시행			
2013. 12				제도시행(2만 파운드 필요)

주: DP07/1 등은 FSA가 발표한 보고서 일련번호임.

자료: FSA(June 2010), "Delivering the Retail Distribution Review: corporate pensions—feedback to CP09/31 and final rules", pp. A1:1–A1:4.

■ RDR은 판매과정을 자문(advice)과 판매(sale)로 구분하여 자문자의 보수를 중개수수료(commission)에서 자문비(fee)로 전환하는 것이 주요내용임.

- 이는 자문자가 상품공급자의 판매전략이나 소비자의 적합성에 관계없이 높은 수수료의 상품을 권유하는 행위를 사전에 방지하기 위함.<sup>6)</sup>
- RDR에 따르면 자문자는 금융상품공급자로부터 완전하게 독립되어야 하며, 자문에 대한 수수료는 판매행위와는 무관하게 부과되어야 함.
  - 즉, 보험회사 등 상품공급자는 자문료 지급대상이 되는 자문자에게 수수료를 지급할 수 없으며, 상품가격에도 수수료를 포함할 수 없음.

5) RDR이 시행되는 경우 순수보장성보험(정기사망보험, 중증장해보험 등)에 대해서는 수수료제도가 존속하며, 이들 상품만 판매하는 경우에는 수수료를 공시하지 않아도 되나 패키지상품과 동시에 권유하는 경우에는 공시해야 한다. 또한 IFA는 고객에게 순수보장성보험에 대해 자문한 경우 자문료는 받지 못한다. Datamonitor(2011), "The Future of Life: Forecast Highlights 2011", p. 9.

6)

#### 영국 금융상품의 수수료율 현황

(단위: %)

상품 구분	일시납(single premium)			정기납(regular premium)		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
집합투자상품	3.59	3.94	3.96	26.49	26.49	24.09
투자채권상품	5.25	4.98	4.32	43.63	43.63	40.38
연금(annuity)	1.32	1.32	1.36	105.04	105.04	110.66
소득보장상품	5.09	5.09	5.35	18.17	18.18	18.51
개인연금상품	4.77	4.77	5.58	29.37	29.37	31.03

자료: OXERA(2009), "Retail Distribution Review proposals: Impact on market structure and competition", p. 19.

- 동시에 자문자는 고객에게 제공하는 서비스를 구분하여 공시하고, 제공하는 서비스에 따라 비용을 부과할 수 있는 명확한 체계를 갖추어야 함.
  - 자문서비스는 제공하는 상품의 범위에 따라 크게 독립적자문과 제한적자문으로 구분됨.<sup>7)</sup>
  - 자문자는 적절한 자문료산출기준을 정하고 이에 기초하여 계산한 자문료 외에는 소비자로부터 다른 수수료보수를 받아서는 안 되며, 자문료의 총액은 실제 금액을 서면으로 제공하며 소비자로부터 동의를 받아야 함.

■ 또한 RDR은 자문자의 취약한 전문성이 투자형상품에 대한 소비자 신뢰가 낮은 원인으로 지목하며, 금융자문서비스 수준을 향상시키고 불완전판매를 감소시키기 위한 목적으로 금융자문서비스 제공업자의 자격조건을 강화함.

- 자문자의 최저 자격조건은 현행 "QCF<sup>8)</sup> 레벨 3(Advanced Apprenticeship)"에서 "QCF 레벨 4(Higher Professional Diploma)"로 상향됨.<sup>9)</sup>
  - 레벨 3은 대학 또는 전문학교 입학 자격에 해당되며, 레벨 4는 학사 1년 수료에 해당됨.

#### 4. 제도도입 영향 및 국내 시사점



■ RDR이 시행되면 소매투자형상품과 관련한 보험회사와 소비자의 역할과 책임, 판매과정상에 큰 변화가 생길 것으로 예상됨.

■ 불완전판매 감소와 계약유지율 개선으로 보험회사에 대한 소비자신뢰가 제고될 것으로 보임.

- 소비자는 자문을 통해 적합한 상품을 제공받게 되므로 계약유지기간이 길어질 것이고, 자문자는 수수료 수취를 위한 무리한 계약전환 유도가 줄어 보험회사의 계약유지율이 개선될 것으로 보임.

7) 독립적자문(independent advice)은 시장전체 또는 특정시장전체의 상품을 포괄적이고 공정한 분석을 행함과 동시에 상품 공급자로부터 제약이나 계약에 의한 지배를 받지 않고 소비자에게 자문을 제공하는 서비스를 의미함. 제한적자문(restricted advice)은 시장전체가 아닌, 복수의 상품공급자의 상품을 소비자에게 적합성원칙을 적용하여 제안하고 판매하는 형태의 서비스를 말함. 1사만의 상품을 공급하면서 자문하는 경우나 보험회사소속 영업직원의 판매서비스도 이 범위에 해당됨. 本多省三(2012), "英國販賣規制見直しとチャネルへの影響", 『生命保險經營(80-3)』, pp. 89-92.

8) QCF(Qualification and Credit Framework)는 영국, 북아일랜드, 웨일즈에서 사용되는 국가 학점인증시스템이다. 레벨은 등록단계부터 레벨 8까지 총 9단계로 레벨 8은 박사과정 수료에 해당한다. Regulatory arrangements for the Qualifications and Credit Framework, pp. 48-52([http://www.ofqual.gov.uk/files/Regulatory\\_arrangements\\_QCF\\_August08.pdf](http://www.ofqual.gov.uk/files/Regulatory_arrangements_QCF_August08.pdf), [http://en.wikipedia.org/wiki/Qualifications\\_and\\_Credit\\_Framework](http://en.wikipedia.org/wiki/Qualifications_and_Credit_Framework)).

9) FSA가 공표한 자격을 가지고 있는 자문자는 2013년에 새롭게 시행되는 자격시험에 합격하지 않아도 됨.

- 또한 보험회사는 수수료경쟁 등을 통한 판매촉진전략을 구사할 수 없게 되어, 오로지 보장내용 등 상품의 질이나 서비스로 경쟁해야 하므로 상품과 서비스의 질이 개선될 것으로 보임.
- 소비자들은 자신이 받는 자문서비스의 종류와 비용을 비교하여 선택할 수 있게 되어 보다 저렴한 서비스를 찾거나 자문서비스가 없는 상품을 찾아 구입하려는 경향을 보일 것으로 예상됨.
  - 초기에는 수수료에서 자문료로의 변경에 대한 소비자의 인식이 낮기 때문에 투자금액에 대한 자문료 보다는 시간제 또는 정액제 자문을 선호할 것으로 예상됨.
- Datamonitor가 RDR 시행 등을 감안하여 영국의 판매채널 변화를 전망한 보고서<sup>10)</sup>에 따르면, 전속채널(Single-tie)의 성장률이 IFA에 비해 다소 높아질 것으로 전망함.
  - 향후에도 순수보장성상품과 투자형상품 모두에서 IFA의 비중이 전속채널에 비해 높을 것으로 예상되지만, 연평균 성장률(CAGR 2011-15)은 전속채널이 IFA보다 다소 높을 것으로 전망함.
  - 특히 투자형상품의 경우 자문료에 부담을 느끼는 소비자로 인해 중개자가 없는 비중개채널(non-intermediated)의 비중이 증가할 것으로 분석되지만 전체에서 차지하는 채널점유비 변화는 미미할 것으로 예측하고 있음.

〈표 4〉 RDR 시행후 판매채널 변화 전망(신계약, 연납보험료 기준)

(단위: 백만 파운드)

상품 구분	순수보장성상품			투자형상품		
	2011	2015	CAGR	2011	2015	CAGR
IFA	388.0	462.2	4.5%	613.6	655.7	1.7%
전속채널(Single-tie)	261.2	316.7	4.9%	301.8	334.7	2.6%
비중개채널	97.0	85.6	-3.1%	32.0	41.1	6.5%
합계	746.2	855.9	3.5%	947.4	1031.5	2.1%
방카슈랑스*	201.5	256.8	6.3%	311.6	375.9	4.8%

주: \*: 전 채널에서 방카슈랑스가 차지하는 비중임.

자료: Datamonitor(2011), "The Future of Life: Forecast Highlights 2011", p. 14, p. 18.

- 금융투자형 상품을 많이 취급하는 독립금융자문사(IFA: Independent Financial Advisor)에 대한 영향이 클 것으로 예상됨.

10) Datamonitor(2011), "The Future of Life: Forecast Highlights 2011".

- 특히 IFA의 전문성 기준인 자격레벨의 향상으로 기준에 미달한 IFA의 폐업 또는 전업이 예상됨.<sup>11)</sup>
  - 각종 조사결과에 따르면 IFA의 10% 이상이 폐업하거나 자문업무 외의 금융서비스업으로 전업할 것으로 예측됨.<sup>12)</sup>
  - 또한 IFA간의 경쟁이 증가하여 합병 등이 활발하게 진행될 것이며, 소규모 IFA기업의 경우 새로운 제도의 규정준수가 사실상 어려워 폐업하는 경우가 발생할 것으로 예측됨.
- **방카슈랑스에 대해 RDR의 시행은 단기적으로 제약요건이 되겠지만, 장기적으로는 IFA 등 다른 채널에 비해 전문성과 비용 측면에서 유리한 위치를 차지하며 시장의 규모와 형태를 바꿀 것으로 예상됨.**<sup>13)</sup>
- 단기적으로 방카슈랑스는 상품제공업자와의 협약을 통해 상품을 판매하는데, 제공하는 상품의 범위가 제한적이기 때문에 제한적자문(restricted advice)만을 제공할 수 있을 것으로 예상됨.
  - IFA 자격 강화로 자문비용이 상승할 가능성이 높아, 상대적으로 낮은 비용구조를 갖고 있는 은행이 유리할 것으로 보임.
  - 또한 강화된 자격을 충족한 IFA는 고소득계층을 대상으로 한 시장(upmarket)에 주력할 것으로 예상되어, 이 때 떨어져 나온 고객군의 일부는 방카슈랑스가 흡수할 것으로 예상됨.
  - 한편 RDR이 시행될 경우 대형기관고객의 자문료가 상승할 것으로 예상되는데, 이 때 제한적자문을 하는 방카슈랑스는 선별된 상품제공업자로부터 가격협상력을 갖고 있어 대형기관고객을 유치할 수 있을 것으로 보임.
- **영국의 보험판매채널의 개선은 그동안 판매자나 보험회사의 영업전략으로 인해 발생한 불완전판매가 촉진제가 되어 혁신적인 방향으로 이루어지게 된 것으로 평가되어, 국내 보험판매채널과 보험회사에 주는 시사점이 크다고 볼 수 있음.**
- 먼저 감독당국이 상품공시나 비교공시, 수수료공시제도를 도입하여 운영하고 있지만 불완전판매가 지속적으로 발생하고 있는 점을 감안하여 볼 때, 판매채널의 전문성을 확보하도록 할 필요가 있음.
  - 특히 투자형상품의 경우 영국처럼 판매채널도 자문형으로 전환하고 소비자로부터 자문료를 받는 방식을 검토할 필요가 있음.
  - 이를 통해 보험회사는 보험상품 본연의 보장기능이나 연금기능을 제고하여 리스크관리자로서의 역할을 제고할 수 있을 것으로 판단됨. **kiri**

11) 권오경(2011), 「영국 IFA채널의 사업모델과 최근변화」, KIRI Weekly 포커스, 2011. 6. 20.

12) 영국의 NMG조사에 따르면 QCF 레벨 4를 가지고 있는 IFA는 33~35%에 불과한 것으로 조사되었음. OXERA(2009), *Retail Distribution Review proposals: Impact on market structure and competition*, p. 25.

13) Datamonitor(2011), "UK Bancassurance: Bank Distribution of Life and General Insurance 2011", pp. 19-20.