

IV. 한국 보험산업의 발전 비전

1. 보험산업의 발전 비전

향후 우리나라 보험산업은 금융환경변화 속에서 글로벌 경쟁력 강화와 종합적인 보험서비스 제공을 위하여 경영효율성 제고 및 대형화/전문화를 달성하여 고객 중심의 금융니즈에 대응하고 글로벌 경쟁력을 갖추어야 할 것이다. 또한 글로벌 경쟁력을 바탕으로 정부의 동북아시아 금융허브 정책에 맞추어 중국 등을 대상으로 아시아 지역 보험산업을 선도해야 할 것으로 판단된다. 이와 같은 점을 고려하여 우리나라 보험산업의 비전을 “효율적이고 경쟁력 있는 보험서비스 제공체제를 구축하여 경제 및 사회와 개인의 리스크를 관리하고, 아시아 보험산업을 선도하는 역할 확대”로 설정하기로 한다. 이는 다음과 같은 사항을 고려한 것이다.

첫째, 보험사업 환경의 변화, 보험수요 및 고객니즈의 변화 등에 따라 통합금융서비스 제공의 필요성은 증대하고 보험회사의 대형화/전문화 경향도 심화될 것이기 때문이다.

둘째, 규제완화, 글로벌 경제의 확대 등에 의하여 보험산업의 글로벌 경쟁이 촉진되고 보험시장 내에서의 타금융기관 및 외국계보험회사의 영향력 증대에 따라 과거와 같은 성장 중시의 경영에서 수익성 중시 경영을 위한 경영의 효율성 확보가 요구되기 때문이다.

셋째, 고령화 등에 따른 생존리스크 등에 대한 보험소비자의 니즈가 더욱 증대할 것이며, 기업을 둘러싼 리스크도 다양해짐에 따라 개인과 기업에 대한 종합적인 리스크관리서비스 제공이 요구되고 있다는 사실이다.

마지막으로 개인 및 기업에 대한 종합적인 리스크 관리서비스 제공 필요성이 증대하고 있는 등 리스크 다양화에 따른 보험회사의 사회적인

역할에 대한 당위성이 강조되고 있으며, 자연재해, 환경오염 등의 사회적 리스크관리에 대한 인식도 제고되고 있다는 점이다.

비전 달성을 위하여 기본적으로 ① 보험그룹화/전문화 체계 개편 및 유사보험 통합화, ② 보험산업 효율화 및 글로벌 수준의 경쟁력 확보, ③ 새로운 성장영역 및 해외보험시장의 적극개발, ④ 기관투자자로서의 역할 강화, ⑤ 소비자의 신뢰 확보 등의 대응이 필요할 것이다.

2. 한국 보험산업의 전략적 성장 경로

가. 보험산업의 성장 유형

주요 국가별 보험산업의 장기성장경험에 비추어볼 때, 겸업주의와 분업주의, 글로벌 전략과 로컬전략이라는 요소들을 이용하여 네 가지 유형의 성장유형을 구분해 낼 수 있다.

<표 IV-1> 성장유형별 국가 분류

구 분	겸업주의	분업주의
글로벌 전략	네덜란드, 독일, 프랑스, 영국	미국
로컬 전략	이태리, 스페인	일본, 캐나다

겸업주의와 글로벌 전략을 선택한 국가로는 네덜란드(ING), 독일(Allianz), 프랑스(AXA), 영국(PCA, Prudential 등)이고, 분업주의를 채택하였지만 글로벌 전략에 의해 세계적인 네트워크를 형성하고 있는 국가로는 미국(Prudential, Metlife 등)이 있다. 로컬전략 하에서 겸업주의를 운용하고 있는 국가는 이태리와 스페인, 분업주의를 채택하고 있

는 국가로는 일본과 캐나다 등을 들 수 있다(<표 IV-1> 참조).

나. 우리나라 보험산업의 성장경로 선택

지금까지 우리나라의 보험산업 성장유형은 로컬전략 하의 분업주의라고 규정할 수 있다. 겸업화와 통합화 논의가 계속되고 있는 최근의 상황에 비추어 유럽의 보험산업이 겪었던 금융겸업화 추세가 우리나라에도 현실화될 것으로 전망된다. 장기적으로는 국내시장에서의 경쟁력 확보와 글로벌 차원의 경쟁에 대응하기 위하여 인수·합병에 의한 대형화 또는 전문화 추세가 진행될 것으로 예상된다.

유럽과 달리 금융의 분업주의를 견지하였던 미국, 일본조차도 소비자 니즈 변화, 금융서비스 경쟁의 글로벌화, 정보통신기술의 발달에 의한 새로운 금융기법의 발달 등의 금융환경 변화에 따라 겸업주의 체제로 전환되는 경향이 강해지고 있다. 즉, 은행 및 증권업이 보험업에 진입함에 따라 미국 보험산업의 경우 타 금융기관의 인수 및 타금융상품의 판매를 확대하는 등 금융서비스산업에 대한 통합·겸업화를 통하여 대응하고 있다. 이런 측면에서 우리나라 보험산업의 성장방향도 분업주의에서 겸업주의로, 로컬전략에서 글로벌 전략으로 전환되어야 할 것으로 보인다. 다만, 산업자본의 금융자본지배 제한에 따라 현재와 같이 보험산업의 은행업 진출이 실질적으로 봉쇄될 경우, 산업자본계 보험회사가 주류를 이루고 있는 현실 여건상 보험산업의 성장경로에 제약요인으로 작용할 것으로 예상된다.

3. 비전 달성을 위한 전략적 목표

금융환경 변화로 인해 우리나라 보험산업은 새로운 변혁을 요구받고 있다. 따라서 새로운 보험환경에 대응할 수 있도록 사업모형의 변화, 금융산업내 역할 강화, 소비자 신뢰 확보 등에 주력해야 할 것이다. 특

히 과거 외형지향의 고비용·저효율 경영에서 탈피하여 선진외국에 비하여 상대적으로 낮은 우리나라 보험산업의 생산성 및 수익성 개선 노력을 통한 산업체질의 변화가 우선되어야 할 것이다. 궁극적으로는 다음과 같은 다섯 가지 전략적 목표를 달성을 통하여 보험산업 역할의 외연 확대와 세계시장에서의 경쟁력 확보를 이룩하여야 할 것이다.

- ① 금융겸업화에 대응하여 보험그룹화/전업화 체제로 산업을 개편함으로써 경쟁력을 높이고, 또한 공제 및 우체국보험을 보험산업 내에 통합함으로써 공정한 경쟁의 기틀을 확립하여야 할 것이다.
- ② 생산성 향상을 통한 보험산업의 효율화를 도모하고, 글로벌 수준의 경쟁력 확보를 위하여 수익성, 재무건전성, 비용효율성 등 여러 경영효율지표들을 선진보험산업의 수준으로 높여야 할 것이다.
- ③ 새로운 성장영역을 개발하고 해외보험시장에 적극 진출하여 보험산업의 성장 동력을 창출하여야 할 것이다.
- ④ 기업의 자금조달 행태가 과거와 같은 금융기관 차입을 통한 간접금융 방식에서 벗어나 직접금융을 이용하는 비중이 커짐에 따라 우리나라의 보험회사도 국내외 금융시장에서 대형 기관투자자로서 역할을 강화함으로써 국가 금융시스템의 선진화에 기여하여야 할 것이다.
- ⑤ 금융겸업화에 따른 금융기관 선택 폭의 확대에 대응하여 정보의 비대칭성 완화를 통한 소비자보호를 위해 공시 등을 강화함으로써 금융시장에서 소비자의 신뢰 확보에 노력하여야 할 것이다.

가. 보험그룹화/전업화 체제 개편 및 유사보험 통합화

금융기관이 취급하는 금융상품의 성격에 따라 형성된 금융산업의 업무영역 경계가 붕괴되고, 경쟁의 글로벌화에 대응하기 위해 은행을 중심으로 대형화 및 금융그룹화를 추진함에 따라 금융산업이 재편되고 있다. 특히, 경쟁 측면에서 시장의 성숙화 및 금융산업 내 경쟁의 격화로 인하여 본업에서의 수익 확대가 어려워짐에 따라 각 금융회사는 타 산

업에 진출하여 수익원 다원화를 도모하고 있으며, 인구고령화 등에 따른 생존리스크에 대한 수요의 증대가 다른 금융기관의 보험업 진출을 촉진시키고 있다.

보험산업 역시 금융겸업화 및 경쟁의 글로벌화에 대응하기 위하여 보험그룹화를 시도할 필요성이 커지고 있다. 방카슈랑스 도입 등을 계기로 은행의 역할이 지급결제시스템뿐만 아니라 금융상품의 유통채널로 확대되는 데 대응하여 은행업 진출도 시도할 필요가 있다. 이는 보험수요가 단순 사망리스크 등에 대한 보장에서 생존리스크 보장 및 저금리 환경에 대응하는 투자 중심으로 변화하고 있어 자산관리 등의 타금융업무 겸업에 대한 필요성이 증대하고 있기 때문이다. 다만, 보험회사의 대형화/그룹화를 시도하면서 중대형 보험회사도 생존 전략차원에서 전업화/특화전략을 적절하게 조화를 이룰 수 있도록 함에 유의할 필요가 있다.

한편, 민영보험과 유사기능을 하는 우체국보험과 공제사업에 대해 감독을 일원화하여 공정한 경쟁과 소비자보호가 요구된다. 우리나라에서는 공제사업과 민영보험간 규제와 감독의 일원화가 이루어지지 않고 있어 불공정경쟁 및 국가간의 마찰 원인이 되고 있다. 또한 공제 등 유사보험은 건전성 감독을 위한 제도적인 장치가 미흡하고, 관할 주무부처의 전문성 부족으로 부실경영에 대한 예방이나 사후 대처가 곤란할 수 있다. 따라서 민영보험회사와 동일한 기능을 수행하고 있는 유사보험기관에 대한 감독기능을 일원화시킴으로써 동일기능에 대한 중복투자를 방지하는 등 금융시스템의 효율성을 제고하도록 유도하여야 할 것이다.

나. 보험산업 효율화 및 글로벌 수준의 경쟁력 확보

보험시장이 개방되어 글로벌한 경쟁이 이루어지는 환경에서 선진보험회사들과 경쟁하기 위해서는 새로운 사업모형 개발 등 업무혁신, 보험기법의 고도화 등을 통해 생산성과 수익성을 제고해야 할 것이다. 판매채널의 전문성 부족과 저효율, 자산과 부채의 종합관리 경시, 과도한 사

업비지출 등 많은 문제점들이 종합적으로 얽혀 보험경영의 효율성을 저하시키고 있기 때문이다. 따라서 판매채널의 전문성을 높이고, 수익성을 중시하는 경영을 하여 보험산업 전반에 걸쳐 효율성을 제고시켜 보험산업의 체질을 강화시키고 이를 통하여 선진보험회사와 견줄 수 있는 글로벌 경쟁력을 확보하여야 할 것이다.

금융산업에서 글로벌 스탠다드의 일률적인 적용은 피할 수 없는 현실로써 우리나라 보험회사 역시 생존을 위해서는 글로벌 보험회사들과 마찬가지로 수익성 위주, 주주중시의 경영전략을 추구하여 글로벌 경쟁력을 길러야 할 것이다. 글로벌 경쟁력을 강화하기 위한 한 방법으로 선진 보험회사들과의 전략적 제휴를 들 수 있다. 이를 통해서 국내 보험회사들이 글로벌 보험회사들의 강점인 뛰어난 재무능력, 큰 담보력, 상품 · 요율 · 리스크관리 능력에 대한 선진적 노하우 등을 습득할 기회를 갖는다면 보험산업의 재무건전화에 내실을 기할 수 있는 계기를 마련할 수 있을 것이다. 아울러 회계제도, 공시제도 등 각종 제도의 투명성을 높여 나가 시장에서의 신뢰성을 확보하고 이를 통해 이해당사자들의 만족도를 제고시켜야 한다. 글로벌화의 영향으로 국내 시장의 경쟁격화와 시장잠식이 예상되지만, 반면 선진적인 금융기법과 영업관행 등의 전수로 우리 보험산업의 체질을 개선 및 강화시키는 자극제로서 기능할 것을 기대할 수 있다.

다. 새로운 성장영역 및 해외보험시장의 적극개발

현재 국내 보험산업은 성장이 정체되어 있으므로 환경변화에 맞추어 새로운 성장영역의 발굴과 육성에 노력을 기울여 새로운 성장동력을 확보하는 것이 필요하다. 최근 인구의 고령화로 질병 · 장기간병보험과 같은 건강 관련 보험 및 연금 등 노후소득 보장용 상품의 수요가 크게 증가하고 있어 새로운 성장영역으로 자리매김할 수 있을지 주목되고 있다. 인구의 고령화는 노인병원, 요양시설, 재가복지시설 등과 같은 노인복지시설과 장기간병보험을 연계한 사업모형의 실행가능성을 높일 것이므

로 관련 부수사업이 새로운 사업영역으로 등장할 것으로 전망된다. 또한 퇴직연금 도입을 계기로 종업원복지 관련 제도가 개편되면서 카페테리아 플랜과 단체보험 등이 활성화될 가능성이 있으므로 이에 적절히 대응하여 성장을 도모해야 할 것이다.

사회적 리스크 관리와 관련하여 자연재해보험, 재난보험, 환경오염배상책임보험 등의 도입 및 활성화가 예상되므로 이 기회를 적절히 활용하는 것도 필요하다. 국내 시장의 경쟁압력이 높아 해외보험시장의 적극 진출을 통해 영업지역을 확대하고 새로운 수익원을 확보하여 성장동력을 확충하는 것도 유용한 방법이라 생각한다.

라. 기관투자가로서의 역할 강화

개인연금을 비롯한 연금시장의 성장으로 연금을 비롯한 장기자산이 증대되고, 또한 다른 장기보장성보험의 비중 증가에 따른 자산증대가 예상되므로 자산규모의 성장에 적합한 기관투자가로서 역할 강화가 그 어느 때보다도 필요한 시기이다. 최근에는 자산운용의 아웃소싱을 확대하여 점차 그 금액도 커지고 있어 보험회사 자체의 기관투자자로서의 기능이 축소되고 있으나, 운용자회사 설립 등을 통해 기관투자가 역할을 할 수 있도록 기능을 재정립하는 것이 요구된다.

마. 소비자의 신뢰 확보

규제완화를 배경으로 보험상품을 포함한 금융상품이 다양해지고 복잡해져서 보험회사와 소비자간 계약상의 분쟁이 야기될 가능성이 높아져 제도적인 정비가 요구된다. 왜냐하면 보험소비자 불만의 주된 원인이 보험상품의 구매와 관련되어 있기 때문이다. 따라서 보험회사의 소비자 만족 경영 실천과 판매제도, 정보공시, 분쟁조정 등의 분야에서 소비자 보호 관련 규제를 재정비하는 제도적인 노력이 동반되어야 할 것이다.

<표 IV-2> 보험권 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2003		2004	
	건 수	구성비	건 수	구성비
보험금 산정 등 부적정	3,203	23.5	3,248	19.6
보험금 지급여부 결정	1,978	14.5	2,485	15.0
보험모집	1,824	13.4	2,975	18.0
계약 성립·실효	1,241	9.1	1,520	9.2
장해·상해등급 적용	1,090	8.0	1,107	6.7
보험금 등 지연지급	698	5.1	823	5.0
고지·통지의무	679	5.0	732	4.4
기타	2,921	21.4	3,647	22.1
계	13,634	100.0	16,537	100.0

주 : 기타는 법규·제도관련 단순 질의성 민원 등

자료 : 금융감독원, 보도자료 『2004년도 민원발생 및 처리현황』, 2005.4.19