테마진단

◆ 보험회사의 부유층 자산관리사업 운영 필요성 및 시사점*

이 경 희

보험개발원 보험연구소 선임연구원

1. 문제 제기

외환위기 이후 부의 양극화 현상이 심화되고, 부유층의 이익기여도가 높아지면서 금융기관간 부유층 고객을 확보하기 위한 경쟁이 치열해지고 있으며, 향후 규제완화시 경쟁의 수위는 더욱 높아질 것으로 예상

□ 1990년대 말 외환위기 이후 부익부 빈익빈 현상이 심화되고, 금융기관에 대한 부유층 고객의 이익기여도가 크게 높아지면서, 우리나라 금융기관들도 부유층 고객의 중요성에 대해 인지하기 시작하였음.

o 소득집중도를 나타내는 지니계수가 1996년 0.295에서 2000년에는 0.352, 금융자산 지니계수 역시 1993년 0.593에서 1998년에는 0.63으로 급격히 높아져 부유층으로 소득 및 자산이 매우 빠르게 집중되고 있음.

- 전체 저축성예금 계좌의 0.044%에 불과한 5억원 이상 거액계좌가 전체 예금 금액의 35%를 차지할 정도로 금융자산이 상위 소수계층에 집중되어 있음.

o 은행, 증권, 보험회사 등 개별 금융기관에 대한 부유층의 이익기여도는 20:80의 법칙[1]을 능가할 정도로 매우 높은 것으로 파악됨.

□ 현재 우리나라 금융기관의 종합자산관리(wealth management)서비스는 은행, 보험, 증권 등 개별 법에서 정한 업무영역에 의거하여 개별 법의 테두리 내에서 수행해야 하는 제약조건이 있음.

---

* 본 논문은 보험개발원의 공식견해가 아니라 필자 개인의 견해임을 밝힘.
1) 상위 20%가 전체의 80%를 차지한다는 법칙

o 이로 인해 금융기관이 제공할 수 있는 상품과 서비스는 선진 외국 금융기관과 비교할 때 상당히 제한적이며 초보적 수준에 머물고 있음.

- 은행의 경우 보험상품 및 수익증권 판매가 가능하고, 투자신탁 상품도 취급하기 때문에 상대적으로 증권이나 보험회사에 비해 유리한 위치에서 주도적으로 사업을 영위하고 있으나, 증권이나 보험회사는 자사의 부유층 고객을 타사로 빼앗기지 않도록 방어적 입장에서 노력하고 있는 실정임.
- 특히 보험회사의 경우에는 보험업법상 타 금융기관과의 제휴나 투자자문 관련 서비스를 제공하는 것이 제한되어 있어 자산관리와 관련된 업무범위가 매우 한정되어 있음.

□ 그러나, 향후 금융자유화로 인해 업무영역에 대한 규제가 크게 완화될 경우에는 금융기관이 본격적으로 종합적인 자산관리서비스를 제공할 수 있는 환경이 조성될 것으로 예상됨.

o 이런 환경에서는 모든 금융기관이 부유층 고객을 확보하기 위해 치열한 경쟁을 벌일 것이고, 그 결과 금융기관간 성패도 명확히 갈릴 것으로 예상됨.

o 따라서 보험회사는 이러한 환경변화에 대응하여 적절한 전략 수립 및 대응방안을 마련해야 함.

2. 부유층의 자산관리사업

저금리 현상의 정착, 금융자산의 실질가치 유지에 대한 욕구, 은퇴 후 잔존여명의 급증 등과 같은 수요측 요인과 금융기관의 새로운 수익원 확보라는 공급측 요인이 상호 작용하여 부유층에 대한 자산관리사업은 크게 성장할 것으로 예상

가. 자산관리사업의 정의

□ 자산관리사업은 은퇴 및 노후준비, 상속준비, 가족보장 등 생애주기에 따른 종합적인 자산포트폴리오 구성과 재무목표 달성을 위해 지속적으로 자문서비스를 제공해 주는 종합컨설팅서비스를 의미함.

o 동 서비스를 제공하기 위해서는 투자, 상속 및 세금, 위험관리, 은퇴, 부동산, 자녀

교육, 기타 부가서비스 등과 관련된 계획(planning) 수립과 계획을 달성하기 위한 구체적인 상품, 서비스가 요구됨.

□ 자산관리서비스의 프로세스는 다음과 같은 반복적인 과정으로 순환하는 구조를 갖고 있음.

- o 우선, 고객의 가족상태, 재무상황 등을 파악하여 종합적인 자산상태를 분석한 후, 고객의 재무목표 및 위험선호도(risk tolerance) 등 투자성향을 파악함.
- o 다음 단계에서는 진단된 재무상태와 재무목표간 차이를 분석하고, 목표달성을 위해 다양한 금융상품들로 포트폴리오를 구성하고 관리하게 됨.
- o 구성된 포트폴리오는 경제 및 금융환경, 조세제도 등 시장상황과 고객의 자산상황을 고려하여 지속적으로 점검하여 재구성함.
- o 이러한 일련의 과정에서 금융기관은 필요한 상품과 서비스를 제공하게 되고 이와 관련된 자문수수료(fee)나 상품중개에 수반되는 중개수수료(commission)를 수취하게 됨.

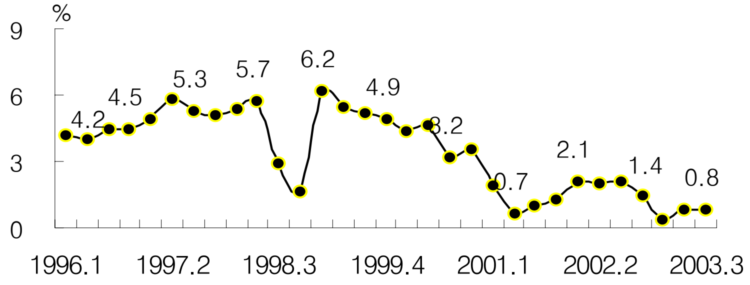
나. 자산관리사업의 성장 요인

1) 수요측 요인

□ 향후 부유층의 자산관리사업은 규제완화와 같은 제도적 요인뿐만 아니라, 수요 측면과 공급 측면 모두에서 성장잠재력을 충분히 갖고 있다고 판단됨.

- o 수요 측면에서는 저금리 현상의 지속, 외부 변동성으로부터 자산의 실질가치를 보전하기 위한 니즈 증대, 고령화의 급진전으로 인한 은퇴 후 잔존여명 증대 등으로 인해 자산관리서비스에 대한 니즈가 증대하고 있음.
- o 우리나라의 실질금리는 1990년대 중반까지만해도 4% 이상을 유지하였으나, 2001년부터는 크게 낮아지기 시작하여 2003년에는 0.65% 수준에 머물러 부유층이 예・적금 이외의 다양한 투자상품에 관심을 갖게 되었음.

<그림 1> 우리나라의 실질금리 추이



주 : 실질금리=예금은행의 저축성 수신금리-소비자물가상승률
자료 : http://ecos.bok.or.kr

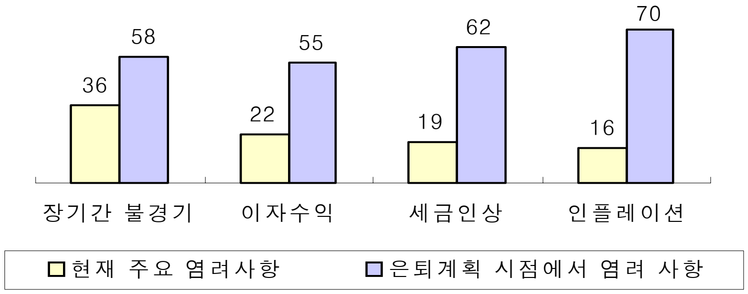
o 경제의 불확실 요인이 증대함에 따라 하락하는 이자율, 인플레이션, 과세정책의 변화, 장기간의 경기침체 등 보유자산의 가치를 하락시킬 수 있는 우발적인 위험에 대비하여 자산의 실질가치를 유지하고자 하는 니즈가 증대하고 있음.

- 미국의 부유층이 보유한 소득·자산의 변동성에 대해 현재 염려하는 사항은 장기간의 불경기 36%, 이자수익 22%, 세금인상 19%, 인플레이션 16% 등으로 나타났음.

- 은퇴를 계획하는 시점에서는 이러한 변동요인에 대한 염려가 더 높아지고 있어 소득·자산의 변동성에 대한 관심이 높음.

<그림 2> 소득·자산의 변동성에 대한 부유층 은퇴자의 염려

(단위 : %)



자료: LIMRA International, *Retirement and the Affluent*, p. 25.

o 우리나라는 1955~1963년 동안 출생한 1차 베이비붐 세대[2]가 2010년부터 본격적으로 은퇴시기에 접어들 것으로 예상됨.

- 55세 은퇴 후에도 잔존여명이 20~30년으로 증가함에 따라 보유자산보다 오래 생존할 위험이 상존하고, 이로 인해 퇴직 부유층에 대한 자산관리서비스가 요구됨.

2) 공급측 요인

o 부유층의 이익기여도가 점차 높아지고 있으며, 제한적이지만 겸업이 허용되면서 동일한 고객을 기반으로 한 금융기관간 경쟁이 치열해지고 있음.

- 부유층 고객을 대상으로 한 사업은 업무의 특성상 리스크가 낮기 때문에 안정적인 수익창출이 가능하다는 점이 모든 금융기관에게 큰 매력으로 작용하고 있음.

- A은행의 경우 전체 고객의 0.8%를 차지하는 부유층고객이 전체 가계수신의 70% 정도를 차지하고 있으며[3], 상위 15% 고객의 이익기여도가 85% 정도에 달할 정도로 부유층의 이익기여도가 높은 것으로 알려짐.

- A생명보험회사는 상위 15% 고객의 이익기여도가 67%에 이르는 것으로 나타나, 비록 은행보다는 낮지만 보험회사 역시 부유층의 이익기여도가 매우 높음.

o 금융기관들이 안정적인 수익원 확보를 위해 부유층을 대상으로 한 수익사업을 적극 발굴하고 있음.

- 부유층 고객은 풍부한 자금력을 바탕으로 수익증권, 보험, 신용카드 등 다양한 상품의 교차구매가 가능하기 때문에 수수료 수익의 중요한 원천임.

3. 부유층의 고객의 특성

□ 보험회사가 부유층 고객을 대상으로 종합적인 자산관리서비스를 제공하기 위해서는 이들의 특성, 니즈 등을 명확히 파악하는 것이 중요함.

o 우리나라의 금융자산 규모가 5억원 이상인 부유층과 미국의 금융자산 25만 달러 이상인 부유층을 대상으로 실시한 면접조사 결과를 통해 부유층 고객의 특성 및 인식을 분석하였음.

2) 이 시기에는 매년 100만명~106만명 정도가 출생하였음.
3) 매일경제신문, 2002년 1월 3일.

우리나라 부유층의 60% 정도가 향후 재무설계서비스를 이용할 의향이 있으며, 유경험자가 무경험자에 비해 니즈가 더 높고, 재무설계서비스에 적합한 금융기관에 대해서는 은행, 증권, 보험 순으로 응답

□ 우리나라 부유층 중 90% 정도는 재무설계서비스(financial planning service)에 대해 인지하고 있으며, 향후 동 서비스를 이용할 의향도 60% 수준으로 나타나 자산관리 서비스 이용에 대해 긍정적인 입장을 보이고 있음.

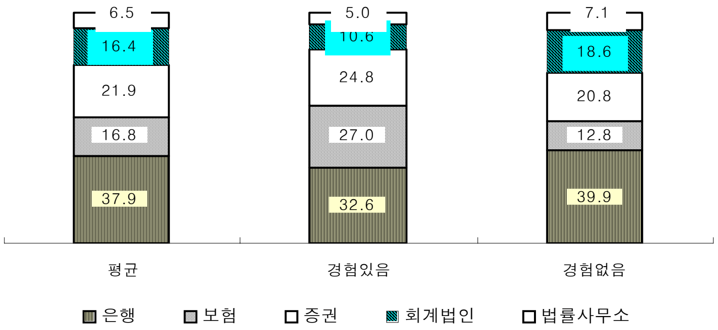
o 재무설계 내용에 대해 확실히 알고 있다고 응답한 비중이 20억 미만 고객은 21%에 불과하지만, 30억 이상 고객은 43%로 높게 나타나, 금융자산 보유 규모가 많을수록 재무설계서비스에 대한 인지도가 높은 것으로 나타났음.

o 기존에 재무설계서비스를 받아본 경험이 있는 사람의 향후 이용 의향은 85.1%, 경험이 없는 사람은 50.8%로 나타나, 유경험자의 수요가 더 높은 것으로 나타났음.

o 재무설계서비스에 적합한 금융기관에 대해서는 은행(37.9%), 증권(21.9%), 보험(16.8%) 순으로 나타났는데, 동 서비스를 이용한 경험이 있는 응답자에 비해 경험이 없는 계층의 은행 선호도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

- 보험회사를 통해 재무설계서비스를 이용한 경험이 없는 부유층은 12.8%만이 보험회사가 재무설계서비스에 적합한 기관이라고 인식한 반면, 이용 경험이 있는 경우는 27.0%가 적합한 기관이라고 응답하여 두 배 이상 차이를 보였음.

<그림 3> 우리나라 부유층의 재무설계서비스 적합기관에 대한 인식



자료: ACNielsen 내부자료, 2003.

□ 개인의 특성에 따라 재무설계서비스에 대한 다양한 니즈가 존재함에도 불구하고, 동 서비스에 만족하는 미국 부유층의 경우 대다수가 은퇴 및 투자 관련 설계, 리스크관리 등을 포함하고 있음.

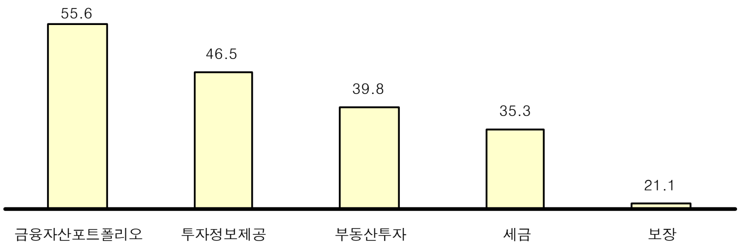
o 재무설계서비스에 만족하는 미국 부유층의 경우, 은퇴소득(90%), 투자계획(80%), 생명보험(73%), 세금계획(63%), 상속계획(60%), 자산배분(54%) 등과 같은 분야를 중점적으로 포함하고 있음.

- 이밖에도 소득보상보험(47%), 자녀교육(40%), 배상책임(37%), 자선계획(34%), 장기간병(29%) 등이 포함되었음.

o 우리나라 부유층이 원하는 재무설계서비스의 우선순위는 금융자산 포트폴리오, 투자정보 제공, 부동산 투자, 세금, 보장 순으로 나타났음.

- 특히, 금융자산 보유 규모가 큰 집단일수록 상속 및 증여에 대한 관심이 높은 것으로 조사되었음.

<그림 4> 우리나라 부유층의 재무설계서비스 니즈



자료: ACNielsen 내부자료, 2003.

미국 부유층의 77% 정도는 관련 전문가의 조언을 참고하여 의사결정을 내리고, 고연령층·고액자산가일수록 전문가 활용도가 높으며, 전문가와의 관계지속 기간과 부유층의 충성도는 비례

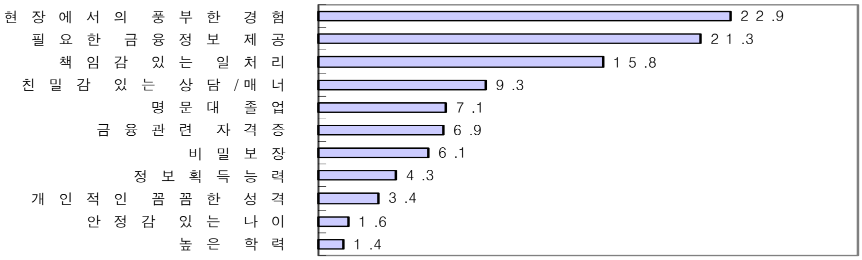
□ 미국 부유층은 의사결정을 스스로 내리는 경향이 높지만, 77% 정도는 의사결정시 관련 전문가의 조언을 참고하는 것으로 나타나 전문가의 활용 및 이들에 대한 의존도가 높음.

o 고연령층일수록 관리할 자산의 규모도 크기 때문에 전문가 활용도가 높은 반면, 보유자산 규모가 작고, 저연령층일수록 자산을 본인이 직접 관리하는 경향이 높음.

- 미국 부유층은 친척, 친구, 동료, 다른 전문가 등 지인의 소개를 통해 금융전문가와 관계를 형성하는 것으로 조사됨.

o 우리나라 부유층은 재무설계를 해줄 전문가 선택시 풍부한 경험, 금융정보 제공능력, 책임감 있는 일처리 등 전문성 측면을 중시하는 것으로 나타남.

<그림 5> 우리나라 부유층이 FP 선택시 고려사항

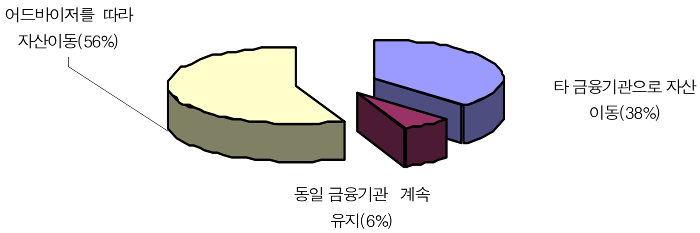


자료: ACNielsen 내부자료, 2003.

o 부유층 고객과 금융전문가와의 관계 지속기간이 길면 길수록 부유층 고객의 충성도가 높아져 담당 전문가가 금융기관을 옮길 경우 자신의 자산을 따라서 옮기겠다는 비중이 높게 나타났음.

- 자산관리서비스를 제공하기 위해서는 우수한 전문인력의 확보와 이들과 부유층 고객과의 신뢰관계(relationship)를 구축하는 것이 매우 중요한 요건임을 시사함.

<그림 5> 미국 부유층의 전문가에 대한 충성도



미국 부유층이 보험회사를 주거래 금융기관으로 인식하는 비중은 낮지만, 주거래 금융기관으로 인식하는 요인은 오랜 기간 동안의 거래관계와 신뢰에 기인

□ 미국 부유층은 대다수가 은행·신용금고 등 저축기관을 주거래 금융기관으로 인식하고 있음.

o 부유층의 61%가 은행·신용금고를 주거래 금융기관이라고 응답하였는데, 이는 이들 금융기관과 가장 자주 접촉하고, 당좌예금계좌(checking accounts)를 보유하고 있기 때문임.

o 투자 관련 기관을 주거래 금융기관이라고 응답한 비중은 18% 수준으로 나타났는데, 이는 미국 부유층이 투자자산의 대부분을 증권사, 뮤추얼펀드회사에 예탁하고 있기 때문임.

o 보험회사를 주거래 금융기관이라고 응답한 미국의 부유층은 4%에 불과하였는데, 보험회사의 경우 가장 오랜 기간 거래한 장기간의 관계형성 및 신뢰 요인이 가장 크게 작용하였음.

<표 1> 미국 부유층이 해당 금융기관을 주거래 금융기관으로 인식하는 요인

(단위: %)

	전체	은행/신용금고	보험회사	뮤추얼펀드회사	증권회사	재무설계회사
가장 자주 접촉	51	58	33	40	39	47
당좌예금계좌 보유	49	71	28	1	7	23
대부분의 자산 보유	42	27	38	57	72	66
가장 오랜 기간 거래	37	39	49	43	32	28
가장 신뢰	20	16	40	19	33	29
담당 어드바이저 근무	19	6	21	12	56	64

자료: LIMRA International, *Financial Advisors and Institutions Serving the Affluent.*, p. 28.

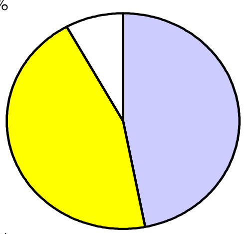
□ 미국 부유층의 금융기관별 투자자산 관리 현황을 살펴보면 69%의 자산이 은행·신용금고, 뮤추얼펀드, 증권사 등 3개 금융기관에 집중되어 있음.

o 투자자산의 28%가 은행·신용금고에서 관리되고 있으며, 30%는 증권사, 20%는 뮤추얼펀드, 8%는 보험회사를 통해 관리되고 있음.

미국 부유층은 프라이버시 보호, 금융기관의 안전성에 대한 우려 등으로 인해 한 개의 금융기관으로 자산을 통합하여 관리하기를 기피, 통합을 유도하기 위해서는 통합계좌에 대한 수수료 인하, 특별혜택 등의 인센티브 필요

□ 미국 부유층 중 자산을 한 개의 금융기관으로 통합하여 관리하는 비중은 37% 수준으로 나타나 전반적으로 통합의 수준은 낮은 편이며, 금융기관통합의 필요성을 크게 느끼지 못하고 있음.

<그림 7> 미국 부유층의 금융기관통합에 대한 인식



o 자산을 한 개의 금융회사로 통합하여 관리하기를 기피하는 이유는 프라이버시 보호, 금융기관의 안전성에 대한 우려 등으로 인해 다각화를 선호하기 때문임.

- 즉, 미국의 부유층은 다수의 금융기관을 이용할 경우 다양한 종류의 자문을 받을 수 있으며, 높은 수익률을 얻기 위해서는 금융기관을 이동할 필요가 있고, 금융기관 변경에는 비용이 수반된다고 생각하고 있음.

o 한편, 부유층이 금융기관 통합의 필요성을 느끼는 계기는 비용 절약, 서비스 수준, 편리성, 전문가나 금융기관의 권유 등인 것으로 나타났음.

- 따라서, 금융기관을 통합하도록 고객에게 인센티브를 주기 위해서는 수수료 인하, 특별혜택 제공 등과 같은 방법이 요구됨.

4. 보험상품 활용 및 보험회사에 대한 인식

부유층은 전반적인 인식 및 선호도 측면에서 보험회사에 대해 선호도가 낮은 것으로 나타났는데, 이는 보험회사가 자산관리에 필요한 종합금융서비스를 제공할 수 있는 전문성이 부족하다는 판단에 기인

□ 미국의 부유층은 일반가구에 비해 생명보험 가입비중이 높은 것으로 나타났으며, 위험보장 이외에 부의 이전 수단(wealth transfer)으로 생명보험 상품을 활용하고 있는 것으로 나타났음.

o 배우자 사망시 상속세 납부 재원을 마련하기 위한 부부연생보험(survivorship)에 가입하는 비중이 높기 때문에, 높은 가입률에도 불구하고 본인 및 배우자를 위한 추가 가입 의향이 존재함.

o 우리나라 부유층이 향후 가입의향이 있다고 응답한 상품유형은 종신+건강보험(77.1%)이 가장 높고, 종신보험(75.5%), 간병보험(74.0%) 등 전반적으로 보장성보험 상품에 대한 수요가 높은 것으로 나타났음[4].

- 부유층의 잠재수요를 발굴하기 위해서는 보험회사가 적극적으로 재무설계서비스를 제공할 필요가 있음.

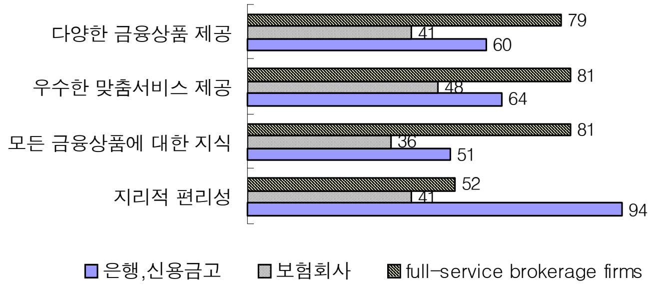
□ 미국의 부유층은 향후 자신의 자산을 한 개의 금융기관으로 통합하여 관리할 경우, 전반적인 인식 및 선호도 측면에서 보험회사에 대한 선호도가 낮은 것으로 나타나 보험회사가 경쟁열위적 위치에 있다고 판단됨.

o 보험회사를 통한 자산통합의 선호도는 상대적으로 은행, 투자 관련 금융기관에 비해 낮은 것으로 나타났는데, 이는 미국 부유층이 보험회사가 그들의 자산을 통합하도록 유인하는 자원이나 기술이 부족하다고 인식한 데 기인한 것임.

- 즉, 생명보험회사는 부유층 고객의 자산을 관리하기 위한 다양한 종류의 금융상품에 관한 지식과 다양한 유형의 금융상품을 제공할 능력이 부족하다고 인식하고 있음.

4) ACNielsen 내부자료, 2003.

<그림 8> 미국 부유층의 금융기관에 대한 선호도



주: 매우 우수 또는 우수하다는 응답 합계임.

- 이러한 이유로 인해 생명보험 설계사는 부유층에 대해 보완적인 자문활동(secondary advisors)을 수행하고 있는 것으로 나타났으며, 이들에 대한 수요도 주로 세금, 은퇴나 재무계획, 보장선택 분야에 집중되어 있음.

o 우리나라의 부유층 역시 생명보험회사의 재무설계서비스 이용에 부정적인 의향을 갖고 있는 계층은 그 주된 이유로 불안함·전문성 부족, 비밀보장 우려, 투자정보 불만족 등 불안함과 전문성 부족을 약점으로 지적하였음.

- 반면, 보험회사를 통해 재무설계서비스를 이용할 의사가 있는 사람들은 보험회사의 전문성과 정보제공능력 등을 주요 요인으로 응답하였음.

- 따라서, 보험회사가 부유층을 대상으로 자산관리(재무설계 포함)서비스를 제공하는 데 핵심적인 요소는 전문성 및 신뢰성 확보라고 판단됨.

5. 시사점 및 과제

보험회사는 단계적 전략을 수립하여 자산관리사업을 운용하는 것이 바람직한데, 현재와 같은 규제하에서는 부유층과의 관계 강화를 통한 신뢰획득이 우선이며, 규제완화시에는 대상 고객을 확대하고, 본격적인 수수료 수익 확보 필요

□ 이상에서 살펴본 바와 같이 부유층의 인식, 선호 측면에서 미국이나 우리나라 모두 보험회사가 부유층을 대상으로 한 자산관리사업을 영위하는 데는 많은 어려움이 존재함.

o 현 시점에서는 제반 약점과 어려운 여건에 처해 있지만, 향후 업무영역 관련 규제가 크게 완화될 경우 보험회사가 현재 관리 중인 자산을 타 금융기관에 잠식당하지 않기 위해서는 부유층 고객과의 관계를 더욱 강화해야 함.

□ 보험회사는 규제 환경에 따라 단계적 전략을 수립하는 것이 바람직함.

o 현재와 같이 투자자문서비스 영위가 제한되어 수수료 수익 창출이 어려울 경우 기존 부유층 고객에 대한 재무설계서비스를 통해 추가 가입을 유도함으로써 자산관리사업 영위에 따른 비용 요인을 부분적으로 상쇄하는 방안이 요구됨.

- 부유층은 재무설계를 해 준 금융기관에 자금을 예치하는 경향이 있기 때문에, 은퇴설계를 중심 축으로 한 금융자산 포트폴리오, 투자정보제공, 부동산 투자, 세금 및 보장 부문에 대한 재무설계서비스를 제공함으로써 부유층의 수익에 대한 기여도를 높일 수 있을 것임.

- 또한, 부유층은 보험에 대한 추가가입 여력과 가입의사가 있기 때문에 상속 측면을 고려한 부부연생보험, 장기간병보험 등 잠재수요를 발굴하는 것도 중요함.

□ 보험회사가 부유층과의 지속적인 관계를 형성하여 이들의 충성도를 높이기 위해서는 담당 전문가의 역할이 중요함.

o 따라서 보험회사도 풍부한 경험과 다양한 투자 관련 정보제공 능력을 갖춘 금융전문가를 체계적으로 육성・채용하고, 지속적으로 보유해야 할 것임.

□ 중・장기적으로는 보험회사가 전문성을 제고시킴으로써 자산관리회사로서 갖고 있는 약점인 낮은 인지도와 신뢰성을 향상시켜야 함.

o 자산관리사업에 대한 보험회사의 규제가 완화되는 환경에서 보험회사가 고객의 총자산 중 더 많은 비중을 관리하기 위해서는 필요한 상품 및 서비스의 범위를 확충해야 하며, 관련 인프라를 구축해야 함.

- 또한, 보험회사가 단순히 보험상품만을 판매하는 것이 아니라, 다양한 금융서비스를 제공할 능력을 갖춘 금융기관이라는 것을 고객에게 인지시켜야 할 것임.