

보험시장의 건전한 발전을 위한 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화 방안

The Regulatory Measures Strengthening Responsibility and Expertise of GA for a Sound Improvement in the Insurance Market

정 세 창* · 김 은 경** · 김 헌 수***

Se-Chang Jung · Eun-Kyung Kim · Hunsoo Kim

본 연구의 목적은 비전속대리점의 성장에 부합되는 책임성 및 전문성 강화방안을 제시하는데 있다. 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화방안 도출을 위해 독일, 영국, 미국, 호주의 외국사례 조사하여 이를 바탕으로 책임성과 전문성으로 나누어 강화방안을 제시한다. 책임성과 관련하여서는 우선 인적 요건으로 비전속대리점 임원에 대한 자격 요건, 재무적 요건과 관련하여서는 매출액 대비 자본금(SBC: Sales Based Capital) 요건을 제시하고 있다. 다음으로 비전속대리점에 대한 평가 기준을 신설하여 이를 고객에게 제시함으로써 구매자의 정보불균형을 낮추어야 할 것이다. 비전속대리점에 대한 평가 기준은 소비자 만족도, 경영성과, 재무건정성, 규제 이행도, 판매인력의 우수성 다섯 가지로 제시한다. 전문성과 관련된 개선방안으로는 첫째, 자격시험의 합격 수준을 현 수준보다 높게 하고, 주관식 시험도 포함시키며, 영국의 경우처럼 고급단계의 자격증제도도 신설하여야 할 것이다. 둘째, 보수교육은 사이버교육의 문제점 개선을 위해 불완전판매 비율이 높은 모집종사자를 대상으로 선별적 집합교육을 실시하여야 할 것이다.

국문 색인어: 비전속대리점, 매출액 대비 자본금, 불완전판매

한국연구재단 분류 연구분야 코드: B051609

* 홍익대학교 상경대학 교수(scjung@hongik.ac.kr), 제1저자

** 한국외국어대학교 법학전문대학원 교수(ekkim@hufs.ac.kr), 교신저자

*** 순천향대학교 금융보험학과 교수(briank@sch.ac.kr)

논문 투고일: 2015. 03. 25, 논문 최종 수정일: 2015. 09. 17, 논문 게재 확정일: 2015. 11. 19

I. 서론

한국 보험산업에서 판매채널은 2000년대 초반까지만 해도 일사전속채널로 전속설계사와 전속대리점이 주요 채널이었다. 당시에 도 설계사의 서비스 제공 능력, 윤리성, 채널의 전문성에 많은 문제가 있었지만, 한 회사의 상품만을 판매하고, 저축성보험이 주요 상품이었기 때문에, 시장에서 요구되는 전문성 수준이 지금과 같이 높지 않았다.

하지만 판매채널 환경은 2000년대 초반 이후 급격하게 변화되면서 판매자의 책임성 및 전문성에 대한 요구가 높아지게 되었다. 이를 공급자 측면과 소비자 측면으로 나누어 보면 다음과 같다. 우선 공급자 측면에서 보면, 2001년 변액종신보험을 시작으로 투자형상품이 판매되었고, 2003년 방카슈랑스의 도입, 2000년대 중반 이후 비전속대리점인 GA의 성장 등 채널환경이 급격하게 변화되면서 판매자의 책임성 및 전문성 요구가 높아지게 되었다. 소비자 측면에서 보면 2002년 민원평가제도의 시행, 보험사의 상품 광고, 공시 강화 등으로 소비자들의 보험상품에 대한 이해도 역시 높아지게 됨에 따라 과거 설계사의 권유 판매를 벗어나 고객이 여러 상품을 비교한 후 구매하게 되었다. 이에 다양한 소비자의 니즈에 대응할 수 있는 비전속대리점이 성장하면서 이들의 책임성 및 전문성에 대한 요구가 높아지게 되었다.

하지만 판매자의 책임성 및 전문성이 비전속대리점의 성장만큼 따라가지 못해 불완전판매와 소비자 효용 감소가 발생하고 있는 것이 우리의 현실이다. 주요 선진국의 경우 독립채널의 성장에 맞게 판매자의 자질 육성과 관련된 제도를 신속하게 도입하였으나, 우리의 경우 그렇지 못해 보험산업의 질적 성장을 저해하고 있는 실정이다. 향후 한국보험산업이 경쟁력 있는 산업으로 성장하기 위해서는 판매자의 책임성 및 전문성은 반드시 이루어져야 할 과제이나, 이에 대한 심도 있는 연구가 제대로 이루어지지 못한 실정이다.

이에 본 연구에서는 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화방안 도출을 위해 우선 한국보험산업에서 설계사 및 대리점의 등록 요건 및 교육 현황을 간략히 검

토하고, 독일, 영국, 미국, 호주의 외국사례를 조사하고, 이를 바탕으로 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화방안을 제시하고자 한다. 본 연구는 제도연구로 기존 연구와의 차별성은 다수 국가의 외국사례를 기존 연구에서는 조사하지 못한 부분까지 깊이 있게 연구한데서 찾을 수 있고, 또한 비전속대리점 책임성 및 전문성 강화와 관련하여 보험사, GA 대리점 등 당사자와 인터뷰를 통해 수용성 및 효과성 있는 정책 방안을 제시하는 데 있다.

본 연구는 제 I 장 연구의 목적 및 주요 내용을 기술한 서론에 이어, 제 II 장에서는 국내 현황을 간략하게 기술한다. 제 III 장은 해외사례 부문으로 주요 4개국의 사례를 조사하여 시사점을 도출한다. 제 IV 장은 해외사례를 바탕으로 국내 현실에 맞는 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화 방안을 제시한다. 제 V 장에서는 연구의 결론을 제시한다.

II. 국내 현황

1. 보험설계사와 대리점의 등록 요건

보험설계사¹⁾로 등록하기 위해서는 금융위원회가 정하는 기관에서 모집에 관한 연수과정(보험회사, 협회 또는 연수원에서 실시하는 교육을 이수하고 시험에 합격한 자)을 이수하거나, 보험관계업무에 1년 이상 종사한 경력이 있어야 한다. 보험설계사 시험의 배점 및 합격기준을 보면, 우선 생명보험협회에서 주관하는 시험의 경우 생명보험과 제3보험으로 공통문제 20문항(각 3점)과 각 분야 10문항(각 4점)으로 구성되어 있다. 100점 만점 중 70점 이상이면 합격할 수 있다. 손해보험협회에서 주관하는 시험의 경우는 손해보험과 제3보험 각각 33문제로 32문제에 대해서는 3점을, 한 문제에 대해서만 4점을 부과하여 모두 100점 만점 중 70점 이

1) “보험설계사”는 보험회사를 위하여 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 금융위원회(협회에 위임)에 등록된 자를 말한다. 보험설계사는 생명보험설계사, 손해보험설계사, 제3보험설계사로 구분되며, 2008년 8월부터 제한적으로 교차모집제도가 시행되고 있다.

상이면 손해보험설계사 자격을 취득할 수 있다.

보험대리점 등록은 개인과 법인으로 나누어져 있다. 개인보험대리점으로 등록하기 위해서는 총리령이 정하는 연수기관에서 대리점에 관한 연수과정(보험연수원에서 실시하는 교육을 이수하고 시험에 합격한 자)을 이수하거나, 보험관계업무에 2년 이상 종사한 경력이 있어야 한다. 보험대리점의 연수기관은 ‘보험연수원’이며, 소정의 연수시간을 이수한 후 보험연수원에서 실시한 평가시험에 합격한 자에 대하여 수료증을 발급하고 있다. 보험관계업무로 인정되는 경력은 보험설계사와 동일하나 경력기간은 2년을 요구하고 있다.

보험업법 제87조제4항에 따른 보험대리점의 영업보증금은 1억 원(법인보험대리점의 경우에는 3억 원)의 범위에서 보험회사와 대리점이 협의하여 정할 수 있도록 하고 있다. 또한 법인보험대리점의 경우 준법감시인을 두어야 한다. 하지만 법인대리점을 실제 운영하는 임원에 대한 규정은 없어 이에 대한 인적 요건이 필요하다고 보아진다.

2. 보험설계사와 대리점의 교육 기준 및 문제점

설계사 교육과 관련하여서는 한 번 설계사가 되고 나면 이후 별도의 교육 요건이 없어 2011년 1월 24일 시행으로 보수교육이 만들어졌다. 따라서 현재는 개정전보다 보수교육이 강화되었다고 볼 수 있다.

하지만 사이버교육이 가능하게 되어 있어 본인이 직접 하지 않아도 되는 문제가 있다. 집합교육에 비해 사이버교육이 비용 면에서 크게 저렴하고 교육장에 직접 출석하지 않아 시간 절약이 되므로 보험연수원에 위탁하는 교육의 대부분은 사이버교육으로 이루어지고 있는 실정이다.

특히, 비전속대리점의 경우, 전속설계사는 사내 자체 교육 등의 기회가 있는데 비해, 그러한 교육 기회가 적은 문제점이 있다. 비전속대리점 소속의 설계사는 여러 회사 상품을 취급하기 때문에 상품 관련 전문성이 더 요구됨에도 불구하고 교육이 제대로 실행되지 못하는 문제점이 있다.

3. 기타 요건

한국보험산업에서 비전속대리점의 규모 및 영향력은 증대되고 있다. 하지만 인적 요건(fit and proper) 및 재무적 요건이 비전속대리점의 규모 및 시장에서의 영향력에 비해 낮음을 알 수 있다. 또한 비전속대리점 운영과 관련하여 불완전판매를 낮추고, 계약 유지율을 제고시키기 위한 요건을 규정하는 것이 없는 실정이다. 예를 들어 소비자들의 판매자 선택에 유용한 도움이 될 수 있는 비전속대리점의 재무건전성, 불완전판매율 등의 평가와 관련된 규정이 없다. 다만 보험감독업무시행세칙 제2-10조의 2에서 불완전판매 비율을 공시하도록 하고 있으며, 규모에 따라 금융감독원 및 협회 감사가 시행되고 있는 정도이다.

III. 주요국 사례

1. 독일

가. 개요

독일은 성문법국가로서 법규범이 제정법으로 되어 있어 권리를 제한하고 의무를 부담시키기 위해서는 본질적으로 법적 근거를 필요로 한다. 보험과 관련한 것을 규율하는 것에는 크게 보험공법과 보험사법으로 나뉘는데 보험공법은 보험자의 관리감독에 필요한 규범을 마련하고 있고, 보험사법은 계약법적 요소를 포함하고 있다. 이 두 법령은 다시 구체적인 입법 취지에 따라 일반법과 특별법 등의 다양한 방식으로 법규범을 완비하고 있다.

보험판매조직에 해당하는 보험대리인과 보험중개인은 보험판매를 주선하는 과정에서 필요한 일정한 권한을 부여하고 있고 이에 대한 법적 근거를 가지고 있다. 보험판매조직에 관련하여 규정을 포함하고 있는 법으로는 상법(Handelsgesetzbuch: HGB), 보험계약법(Versicherungsvertragsgesetz: VVG), 영업법(Gewerbeordnung: GewO), 보험

업법(Gesetz über die Beaufsichtigung der Versicherungsunternehmen; VAG) 및 보험 판매중개자법(Versicherungsvermittlerrecht) 등이 있다.

나. 법제

(1) 보험판매조직의 판매자격 관리

우선 상법에서는 대리점과 중개인에 관한 규정을 가지고 있다. 최근 개정된 보험계약법에는 제59조부터 제68조에 보험중개자(보험대리인과 보험중개인)와 보험상담사에 관한 상세규정을 가지고 있다.

또한 영업법에는 보험중개자뿐만 아니라 일반 금융상품과 관련한 다양한 판매 알선자들에 대한 자격구비조건 등을 내용으로 하는 규정을 포함하고 있다. 영업법에는 일반규정으로서 제11a조에서 중개등록에 대한 사항을 법정하고 있다. 제34d조 및 제34e조에서 허가사항을 명시하여 보험을 판매하고자 하는 자는 면제대상이 아닌 한 반드시 허가를 구해야 한다. 그 외에도 보험판매조직과의 관계를 정한 규정인 보험업법을 통하여 보험판매자의 등록의무를 부여하고 있다.

2007년 5월 22일에 보험판매중개자법(Versicherungsvermittlerrecht)이 제정되기 전까지는 보험판매를 위한 직업으로의 진입장벽이 높지 않았다. 그 당시에는 영업법에 따라 신고만으로 가능했으나 이후 영업법 제34d조 제1항에서 규정하는 허가제로 바뀌었다. 추가적으로 등록제도도 도입되었다. 그러한 측면에서 보험판매 중개자법은 공법적 관련성을 가지게 되었고²⁾ 보험판매 등에 대한 공공성을 강조하기에 이르렀다. 보험상품을 판매할 수 있는 판매자격에 관한 것은 보험업법 제80조 제1항에 따른다. 허가는 독일 상공회의소에서 받게 된다. 다만 판매중개자의 부류에 따라 그 허가가 필수적인 경우와 면제되는 경우로 구분된다.

전속대리인의 경우는 개별 허가가 필요하지 않으나, 비전속대리인과 보험중개인의 경우는 허가가 필요하다. 독일은 비전속대리인과 전속대리인에 대해 차별적

2) Schröder(2009)

으로 판매자격을 두고 있음을 알 수 있다.

(2) 판매조직의 전문성 확보

(가) 영업법 제34d조 제4항에 의한 전속대리인과의 협력

보험감독법 제80조 제2항에 따라 보험자가 대리인의 협력을 필요로 하는 경우에는 그 대리인의 자격을 확인하여야 한다. 확인하여야 할 사항으로는 대리인으로서의 자격을 취득하고자 하는 자에게 판매가 허용되는지와 법이 정하는 재산상태에 있는 지(영업법 제34d조 제2항 1호 및 2호) 등이다. 이를 위하여 보험자는 법에 근거하여 판매자 정보를 받아서 판단해야 한다. 보험상품을 취급할 수 있는 정도인지를 확인하고 그 업무를 위임한다는 취지이다. 신원증명서, 재산상태증명서, AVAD-증명/영업중앙등기소에 의한 증명서에 대해 심사를 요구하고 있다.

전속대리점의 경우 보험판매영업에 투입된 직원의 협력의 필수적이다. 전속대리인인 경우는 보험사의 직원으로 보는 관행이 일반적이다. 물론 이 경우에 보험사와 대리인 사이에 보험중개대리계약을 체결해야 한다.

보험자는 자신의 대리인에 대한 감독을 할 수 있고, 보험판매대리인은 보험사의 감독을 응해야할 의무가 있다. 이 감독 및 감시권은 감독원 권한의 일부를 의무형식으로 받은 것이다. 그러므로 이 의무불이행의 경우는 보험자에게 과태료를 부과하는 이유가 된다.

보험자와 보험판매조직이나 모집종사자는 더 이상 특정 보험사와의 사이에 대리계약이나 중개계약에 근거하여 판매관련 협력관계가 종료한 경우에는 지체 없이 이를 등기소에 통지하여야 한다. 뿐만 아니라 이를 신속하게 AVAD에도 통지하여야 한다.

(나) 영업법 제34d조 제3항에 따라 허가의무가 면제된 판매인(보조판매인)

보험판매행위에 대한 허가가 면제된 판매중개자는 보조판매인이다. 보조판매인이란 하나 또는 다수의 보험자로부터 위임을 받거나, 일인 또는 복수의 보험판

매대리인(영업허가서를 소지한 대리인)으로부터 위임을 받아 보험판매를 하는 자이다. 그러므로 전속적으로 활동할 수도 있고, 비전속적으로 활동할 수도 있다.

그 양태는 판매권한이 보험자에 의한 위임에 근거할 수도 있고, 보험판매대리인에 관한 허가를 취득한 자에 의한 위임인 경우도 있다. 즉 보험판매대리인의 하부구조에 해당하는 경우가 이에 해당할 수도 있다. 수입자가 보험판매에 관한 자격요건을 갖추었기 때문에 위임자의 경우는 이러한 조건이 면제되는 것이다. 보통은 주업의 범주에서 부수적으로 주업의 보충관계에서 보험판매를 하는 경우이다. 자동차판매자가 자동차구매자에게 자동차보험을 알선하는 것, 장례업을 하는 자가 장례보험을 알선하는 것이 그 예이다. 이 경우는 보험판매에 대한 허가가 면제된다. 이와 같이 입법을 하게 된 배경은 소비자 입장에서 원스톱서비스를 원하기 때문에 생활필수품의 구매과정에서 부수적인 서비스를 제공하게 한다는 취지에서이다.

(다) 보험중개인 및 법인대리점

보험중개인과 법인대리점은 주무관청인 상공회의소에서 영업법 제34d조 제1항에 따라 영업허가를 취득해야한다. 보험사는 중개등록소를 통해 관련 허가서류를 열람할 수 있다. 이는 AVAD-정보절차(Der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V.-Auskunftsverfahren)³⁾를 통하여 이루어지는데, 보험판매 대리업무 수행을 할 수 있는 자에 해당하는 지를 확인하게 된다. 주로 보험판매에 관련된 자에 대한 정보가 보험자에게 제공되는 구조이다. 특히 문제가 된 판매조직이 받았던 수수료, 영업취소 내지 청산, 문서위조 등의 범죄행위 사실 등으로 보험자와의 보험판매 위탁계약 등의 개시 및 종료와 관련된 정보 등이 제공된다.

일반적으로 신원증명서, 등기소의 채무자목록 등을 통하여 재산상태확인증명서 내지 채무확인증명서를 제출하여야 하나 보험사가 보험중개등록부를 통하여

3) AVAD에서 정보를 제공받는 절차를 AVAD-정보절차(AVAD-Auskunftsverfahren)라고 한다 (<http://www.wirth-rechtsanwaelte.com/taetigkeitsfelder/makler-vermittlerrecht/avad-verfahren/>).

중개인 내지 법인대리점으로서 등기된 사항을 조사확정하면 위 증빙서류 제출의 무가 면제되기도 한다.

보험중개인은 보험사를 직접 대리하지 않는다고 하더라도 전속대리인에게 적용되는 규정을 일부 적용하여 엄격하게 시장관리를 하고 있다. 복수대리점에 해당하는 법인대리점의 경우도 동일하다.

2. 영국

가. 개요

영국에서 중개인은 FCA(Financial Conduct Authority)⁴⁾의 인가를 받아야 하며 FCA는 인적 및 재무적 요건을 요구하고 있다. 인적 요건으로는 업무 수행을 위한 지식과 능력을 요구하고 있으며, 일정 수준 이상의 자기자본 보유를 요구하고 있다.

전문성 강화를 위해 자격증 취득에는 필기시험 이외에 논술형 시험을 포함하고 있으며, IFA의 경우 기본자격증 이외에 중급 자격증인 DFA, 고급 자격증인 ADFP를 두고 있다. 관련 세미나 참석 등 보수교육은 매년 요구하고 있으며, 요구되는 교육을 충족 시에만 자격증을 갱신하도록 하고 있어 단일 자격증과 보수교육이 사이버로 이루어지는 우리에게 시사하는 바가 크다.

나. 법제

영국에서 판매자의 전문성을 위한 방안으로는 먼저 진입요건에 대한 규제가 있다. ‘금융서비스 및 금융시장에 관한 법률(Financial Service and Market; FSMA)’은 인가를 받지 않은 자나 인가면제대상이 아닌 자가 영국 내에서 규제대상 업무를 수행하는 것을 금지하고 있다(FSMA 제19조 1항).

인적 및 자본보유 요건은 고등규범(High Level Standards) 중 하나인 (Threshold Conditions; COND⁵⁾), ‘Training and Competence Sourcebook’(TC⁶⁾), 그리고 건전성규

4) <http://www.fca.org.uk/>

5) 영국 금융당국의 고등규범들(High Level Standards) 중 하나로서 금융업자가 금융당국

범 중 하나인 MIPRU⁷⁾에서 규정하고 있다.

(1) 진입 요건의 규제

(가) 인적 요건

영국의 경우 보험판매회사의 건전 경영을 위해 오직 보험중개업무에 알맞고 적합한(fit and proper) 자만에게만 보험중개업에 관한 인가를 해주도록 규정하고 있다(Threshold Conditions: COND). 보험중개업자는 금융당국(FCA)으로부터 인가를 받은 이후에도 적합성 요건을 지속적으로 충족시켜야 하는데, 만일 이를 위반할 경우 FCA는 해당 중개업자에 부여한 인가를 취소할 수도 있다(COND 1.2.3). 따라서 영국의 보험중개업자의 경우 인가를 받는 시점뿐만 아니라 그 이후에도 건전한 보험중개업을 수행하기 위한 최소한의 노력을 지속적으로 기울여야만 한다. 이외에도 보험중개업무를 하려는 기업은 관리직과 보험모집에 직접 관여하는 직원들이 좋은 평판을 갖고 있음을 증명해야 한다(MIPRU 2.3.1. R).

인적 요건으로 평판에 추가하여 지식과 능력을 요구하고 있다. 보험판매활동을 수행하는 과정에서 필요한 지식과 능력이 부족하다면 불완전판매나 부실한 조인이 이루어질 수 있기 때문이다. 이에 보험중개업자에게 보험모집에 직접적으로 관여하는 모든 사람들과 보험모집 활동에 대하여 책임을 부담하는 사람들 중 일정비율이 자신의 의무를 수행하는데 필요한 지식과 능력을 갖추었음을 증명하도록 요구하고 있다(MIPRU 2.3.1. R). 중개업자는 합리적인 근거를 바탕으로 관련 인력들이 지식과 능력을 갖추었음을 증명해야 하는데, 합리적인 근거란 다음의 세 가지 요건을 충족시키는 방법을 의미한다. 첫째, 해당 개인이 업무경험이나 교육을 통하여 자신의 임무를 수행할 능력이 있음을 증명하여야 한다. 둘째, 'Training

(FCA)으로부터 인가를 받고, 그것을 유지하기 위해 충족시켜야 하는 최소한의 요건들을 규정하는 규정집이다.

6) 고등규범들(High Level Standards) 중 하나로서 직원의 교육 및 평가, 그에 관한 내용의 기록 등을 규정하는 규범집이다.

7) Prudential Sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries

and Competence Sourcebook(TC)'상에 나와 있는 관련요건들을 충족하여야 한다. 셋째, FCA의 Senior Management Arrangements, Systems and Controls Sourcebook(기술 및 지식, 전문성이 있는 사람을 고용하고 그 능력과 적합성을 평가할 것 등을 규정하고 있는 문서)상에 나와 있는 관련 요건들을 충족하여야 한다.

또한 FCA는 보험중개회사로 하여금 소매고객들을 상대로 영업활동을 수행하는 종업원들의 숙련도(competence)를 보장할 것을 요구(TC 1.1.1)하고 있다. 여기서 숙련도라 함은 종업원이 자신의 책임을 이행함에 있어서 필요한 기술, 지식, 그리고 전문성을 의미하는데, 높은 수준의 윤리적 행동규범을 충족시키는 것까지 포함하는 개념이다(TC 1.1.4). 그리고 보험중개회사는 종업원이 자신의 업무를 수행하기에 필요한 수준의 숙련도를 보여주고 업무와 관련된 적절한 자격증을 획득하기 전에는 해당 종업원이 숙련도가 있다고 평가해서는 안 된다(TC 2.1.1). 보험과 관련하여 자격증을 요구하는 활동으로는 투자기능을 가지고 있는 생명보험계약, 장기요양보험(Long-term care insurance contracts), 개인 및 단체연금, 관리연금제도(stakeholder pension scheme and group stakeholder pension scheme)⁸⁾에 대한 조언, 연금 전환 전문가(pension transfer specialist)로서의 활동 등이 있다(TC Appendix 1). 감독당국이 지정한 자격증을 취득하지 않고서는 이러한 상품들에 대한 조언 및 판매활동을 할 수 없다(TC 2.1.7).

마지막으로 보험중개회사는 주기적으로 그리고 자주 종업원들의 숙련도에 관해서 심의해야 하며, 종업원들이 지속적으로 자신의 업무에 대한 숙련도를 유지할 수 있도록 적절한 지원 및 조치를 취해야 한다(TC 2.1.12). 종업원들의 숙련도를 유지함에 있어서 보험중개회사는 기술적 지식(technical knowledge)과 그것의 실제 적용(application), 기술(skills)과 전문성(expertise), 시장의 변화와 상품, 법률, 그리고 규제의 변화를 고려해야 한다(TC 2.1.13).

8) 영국에서 2001년 도입된 관리연금제도(Stakeholder Pension Scheme)는 기업연금과 개인 연금을 혼합한 것으로 계정은 유지하되 마케팅이나 징수는 집단적으로 이루어지도록 해 징수 및 관리비가 절감되는 기업연금의 장점에 직장 이동 증가 등 변화하는 노동시장에 맞도록 유연성을 갖추는 개인연금의 장점을 혼합한 연금제도이다.

(나) 자본보유 요건(MIPRU 4.2.11 R)

경영의 안정성과 지속성을 위해서는 일정 수준 이상의 자기자본의 보유가 필수적이다. 따라서 영국의 경우도 배상책임보험의 존재에도 불구하고 소비자에게 보장되지 않는 부분에 대한 보장을 제공하고, 배상책임보험의 자기부담금에 해당하는 부분에 대한 자금원천을 제공하기 위해 일정 수준 이상의 자기자본을 보유하도록 요구하고 있다(MIPRU 4.1.14~17). 이러한 자본 요건은 배상책임보험이 수행하는 역할을 보완하여 소비자를 보호함으로써 보험중개회사에 대한 신뢰도를 높이고, 동시에 보험중개회사의 파산가능성을 줄일 수 있다.

보험중개회사가 고객의 자금이나 자산을 보유하는지의 여부에 따라 요구 자본량에 차이가 있다. 먼저 보험중개활동과 관련하여 고객의 자금이나 자산을 보유하고 있는 보험중개인은 10,000 파운드와 보험중개로부터 얻는 연간 수입의 5% 중 높은 금액을 자기자본의 보유하도록 규정하고 있다(MIPRU 4.2.11.2). 반면 보험중개활동과 관련하여 고객의 자금이나 자산을 보유하고 있지 않는 보험중개인은 5,000 파운드와 보험중개로부터 얻는 연간 수입의 2.5% 중 높은 금액을 보유하고 있어야 한다(MIPRU 4.2.11.1).

(2) 자격증과 교육 요건

(가) 자격증

IFA가 되기 위해서는 CII(Character of Insurance Institute)가 주관하는 Certificate in Financial Planning(CFP)에 합격하여야 한다. IFA의 적절한 자격 목록은 FCA 내 금융서비스기술자문(Financial Services Skills Council)에 의해 정해져 있다.

CFP가 되기 위해서는 <표 1>의 시험에 합격하여야 하며, RDR(Retail Distribution Review)로 자격 요건을 강화하여 Diploma in Regulated Planning(Level 4)을 추가시켰다. 2012년까지 기존의 IFA도 4단계를 추가 합격하여야 자격을 유지할 수 있다.

〈표 1〉 영국 CFP 시험과목 및 시험방식

구분			시험유형	시험시간
기본 자격	L1	R01: Financial Services, Regulations and Ethics(금융시장, 규제, 윤리) 또는 CF1: UK Financial Services, Regulations and Ethics(영국 금융시장, 규제, 윤리)	객관식 100문제	2시간
		CF2: Investment and Risk(투자 및 위험)	객관식 100문제	2시간
	L2	R05: Financial Protection(재무보장 계획)	객관식 50문제	1시간
		CF3: Retirement Planning(은퇴설계)	객관식 50문제	1시간
	L3	CF5: Integrated Financial Planning(통합재무설계)	논술형 2가지 case study	2시간
추가 자격	L4	R01: Financial Services, Regulations and Ethics(금융시장, 규제, 윤리)	객관식 100문제	2시간
		R02: Investment Principles & Risk (투자원칙과 리스크)	객관식 100문제	2시간
		R03: Personal Taxation (개인세제)	객관식 50문제	1시간
		R04: Pensions and Retirement Planning (연금과 은퇴설계)	객관식 50문제	1시간
		R05: Financial Protection(재무보장 계획)	객관식 50문제	1시간
		R06: Financial Planning Practice (재무설계실전)	논술형 2가지 case study	3시간

자료 : CII(<http://www.cii.co.uk>).

기본자격 이외에 보다 전문적인 중급, 고급자격의 단계적인 취득이 가능하다. IFA는 CFP와 같은 기본자격이 최소 요구사항이지만 경력을 쌓으면서 더 높은 고급자격으로 발전하는 것이 필요하다. 이러한 상위자격 취득은 IFA 전문성의 유용한 척도가 될 수 있다. 중급자격인 DFP(Diploma Financial Planning)와 고급자격인 ADFP(Advanced Diploma in Financial Planning) 자격시험은 일정 수준 이상의 학점 이수를 요구한다.

중급자격 DFP는 주요 자문영역에서 광범위한 범위의 지식 및 이해수준을 요구하며 해당영역(JO1~7)은 소득세(JO1: personal tax), 신탁관련(JO2: trusts), 법인세(JO3: the tax and legal aspects of business), 퇴직연금(JO4: pension funding options, JO5: pension income options), 투자상품(JO6: Investment principles, market and environment), 시장환경(JO7: supervision in a regulated environment)이다.

ADFP는 자문영역의 최고전문자격으로 이 자격을 획득하면 Chartered Financial Planner라는 직함을 사용할 수 있으며 해당영역(AF1~5)은 소득세 및 신탁관련 설계(AF1: personal tax and trust planning), 기업재무설계(AF2: business financial planning), 퇴직연금설계(AF3: pension planning), 투자상품설계(AF4: investment planning), 재무설계과정(AF5: financial planning process)이다.

(나) 보수교육

IFA의 경우 전문인 자격 유지증(SPS: Statement of Professional Standing) 제도를 도입하여 매년 일정 교육 요건을 충족 시에만 자격증을 갱신하도록 하고 있다. 요건은 일 년에 적어도 35시간을 전문성 함양에 필요한 교육을 받아야 하고, 그 중 21시간은 FCA가 정한 워크숍이나 세미나에 참석하도록 요구하고 있다. RDR이 도입되기 직전인 2012년 당시 IFA의 약 30%만 이러한 CPD(Continuing Professional Development)를 충족하고 있었다.

(3) 기타

IFA와 브로커는 지급불능 또는 불법행위로 인한 고객의 손실을 보상해주기 위하여 금융옴부즈맨서비스(FOS: Financial Ombudsman Service)와 금융서비스보호기금(FSCS: Financial Service Compensation Scheme)에 가입하여야 한다⁹⁾. 다음으로 IFA와 브로커의 경쟁 및 독립성 요건이 있다. IFA와 브로커가 다양한 보험자와 거래를 위해 35% 규정을 적용하고 있다. IFA와 브로커는 적어도 4개 이상의 보험자와 거래를 하여야 하는데, 한 보험자로부터의 커미션이 전체 커미션의 35%를 넘어서는 안 된다고 규정하고 있다,

9) AXCO(2014), p. 61.

3. 미국

가. 개요

미국은 불문법 국가이면서 보험업이 주별로 규제받아 보험 판매자에 대한 진입 규제도 각 주별로 조금 상이하다. 그렇지만 보험모집을 위해서는 주의 허가를 받아야 하는 것은 공통적이다. 보험모집을 위해 허가(면허)를 받았다는 사실은 적절한 교육을 받아 보험모집을 할 수 있는 능력과 신뢰성이 있다는 것을 증명한다고 할 수 있다. 미국의 보험 판매자에 진입 규제의 다른 특징은 대리인(agent)과 중개인(broker) 면허가 특히 손해보험의 경우에는 동일하여 진입 규제 차원에서 대리인 면허와 중개인 면허를 구분하지 않는 경우가 많다. 대리점(agency)에 대한 면허를 분리하여 발급하기도 하지만 대리점 개설을 위한 '재무적 요건' 규제는 별도로 없다.

나. 법제¹⁰⁾

(1) 보험 모집 관련 명칭

보험대리인, 중개인, 보험자문(insurance consultant)의 면허가 없는 한 보험조언자(insurance advisor), 보험컨설턴트(insurance consultant), 보험카운셀러(insurance counselor) 등 보험에 대한 전문자격이 있다고 호도할 수 있는 명칭을 사용할 수 없다. 뉴욕주에 정한 보험 관련 면허가 없는 한 보험계약, 연금보험, 연금계약 등을 검토, 평가, 리뷰 등을 통해서 대가를 받을 수 없다(뉴욕보험법 2012조(b) (1)과 (3)).

10) 한기정·최준규(2014), pp. 34-36과 뉴욕주보험법(<http://public.leginfo.state.ny.us>)을 주로 참고하여 정리하였다.

(2) 면허의 종류와 대상

면허의 종류는 주별로 다른데 뉴욕주의 경우 손해보험과 생명보험의 대리인과 중개인의 면허가 따로 있고, 변액보험, 변액연금, 상해건강보험 및 그 밖의 유사보험 면허가 있다(뉴욕보험법, 2013조(a), 2014조(b))¹¹⁾. 개인뿐만 아니라 단체(association 또는 firm)도 면허를 받을 수 있다. 단체가 면허를 받은 경우 단체의 구성원으로서 면허증에 소속피면허자(sub-licensee)로 기재된 자만이 개인적으로 보험대리인으로 활동할 수 있다. 회사(corporation)가 면허를 받은 경우에는 회사 임원으로서 면허증에 소속피면허자(sub-licensee)로 기재된 자만이 개인적으로 회사 대리인으로 활동할 수 있다. 소속피면허자는 오직 소속피면허자 이름으로 활동해야 한다(뉴욕보험법 2013조(c)). 중개인(broker)의 경우에도 단체(association 또는 firm)가 면허를 받을 수 있는데 단체 구성원만을 소속피면허자(sub-licensee)로 기재할 수 있다. 개별 소속피면허자는 중개인으로서 면허를 받을 수 있는 자격이 있어야 한다(뉴욕보험법 2014(b)(2)).

(3) 면허의 취소와 정지

면허 신청자가 2324조(리베이트 및 차별취급 금지)에 위반하여 급부나 이익을 취했거나 취할 예정인 경우, 또는 신청자가 직전 12개월간 받은 또는 직후 12개월간 받을 예정인 수수료 총액의 10% 이상이 신청자와 지배관계에 있는 자의 재산이나 리스크에 관한 계약에 의한 것이라면 감독관은 면허발행을 거부하거나 면허를 정지 또는 취소할 수 있다(2013조, 2014조).

11) 캘리포니아의 보험모집 면허는 세분화되어 있다. 대리인(agent) 면허에는 사고건강보험(accident and health), 자동차보험(limited lines), 보석(bail), 선박보험, 신용보험, 생명보험, 이동전자제품(portable electronics)보험, 자가창고보험 및 가축보험이 있다. 중개인/대리인(broker-agent) 공동 면허에는 손해보험, 재물보험, 및 손해보험개인용(personal line)이 있다. 중개인(broker) 면허에는 생명보험전매(life settlement), 재보험, 특수종목(special lines' surplus line) 및 고위험종목(surplus line)보험이 있다.

(4) 면허를 받기 위한 교육

보험대리인 면허를 받기 위해서는 필기시험에 합격해야 하는데 필기시험을 보기 위해서는 생명보험과 상해건강보험의 경우 40시간 이상의 교육과정을 수료해야 하고, 손해보험의 경우 90시간 이상의 교육과정을 수료해야 한다. 하지만 다음의 경우에는 필기시험을 면제한다. 여행 중 위험을 부보하기 위해 보험대리인으로서 수하물 및 상해보험만을 다루는 여행운송업자, 면허가 취소 또는 정지된 개인(감독관의 재량에 따라 결정), 기존 피면허자가 면허 종료 후 2년 내에 면허신청을 한 경우, 마지막으로 이전에 다른 주에서 동종의 면허를 취득하였고 그 주가 뉴욕주 거주자에게도 동등한 면허를 허용하는 경우이다. 보험중개인 면허의 경우, CPCU, CLU, CFC, 금융서비스 석사학위 보유한 경우 감독관의 재량에 따라 필기시험이나 교육과정 수료 요건이 면제될 수 있다. 면허의 유효기간은 2년이며 유효기간 중 거주자, 비거주자를 불문하고 2년에 한 번씩 소정의 교육을 받아야 면허를 갱신할 수 있다(뉴욕주보험법 2132조).

4. 호주

가. 개요

호주는 판매자의 책임성 및 전문성과 관련하여 여러 제도를 두고 있고 있는데, 다른 국가와 차별되는 가장 대표적인 특징은 유연성이라고 볼 수 있다. 판매 대리인이 아니라 본인이 직접 판매업을 수행할 경우 ASIC(Australian Securities and Investment Commission)로부터 면허를 받아야 하는데¹²⁾, 취급할 상품을 신청하고 면허를 받은 후 상품의 범위를 확대하고자 할 경우 그 상품에 대해 다시 면허를 받을 수 있는 유연성을 두고 있다.

물론 해당 상품을 취급할 자격 심사를 거쳐 추가 면허를 부여하고, 재무적 요건도 상품과 서비스의 종류, 특성, 범위에 따라 다르게 규정하고 있다. 피면허자가

12) <http://www.asic.gov.au/>

상품 판매뿐만 아니라 고객의 자산을 직접 운영하는 경우 기초 재무요건 이외에 추가 재무요건을 요구하는 등 각 면허자별로 사업의 범위에 따라 책임 요건을 달리하여 전문적 서비스를 제공하도록 설계되어 있다.

취급하는 상품별로 전문성을 달리하는 특징을 지니고 있다. 상품을 복잡한 Tier1과 단순한 Tier2로 구분하고, 요구하는 지식수준을 달리하고 있다. 그리고 감독규정 이외 협회차원에서 윤리규범 및 행위규범을 규정하고 있다.

나. 법제

(1) 진입요건의 규제

호주의 경우 판매채널의 건전 경영을 위하여 엄격한 진입규제를 마련하고 있다. 호주에서 보험상품 판매업을 포함한 금융서비스 사업(financial services business)¹³⁾을 수행하기 위해서는 원칙적으로 ASIC로부터 자신이 수행하고자 하는 금융서비스 사업에 대하여 권한을 부여하는 호주 금융서비스 면허(AFSL: Australian Financial Services License)를 취득해야 한다(기업법¹⁴⁾ 911A,1).

(가) 인적 요건

금융서비스 면허를 취득하기 위해서는 먼저 면허신청자에게 요구된 정보와 관련 서류를 ASIC에 제출해야 하는데, 이 때 관련 법령(기업법 912A)이 규정하는 일반적 의무사항들을 준수하기 위한 관련 정보를 제공해야 한다(RG¹⁵⁾7.6.03g).

ASIC은 신청자로부터 제공받은 각종의 서류를 바탕으로 금융서비스면허의 부여 여부에 대하여 심사를 진행하는데, 신청자가 자연인인 경우는 그 본인, 그리고 법인인 경우는 대표임원이 좋은 평판이나 경력을 갖고 있는지의 여부에 대해서

13) 금융 사업을 수행하기 위해서는 반드시 이 면허를 취득해야하기에 이 면허는 판매법인들뿐만 아니라 보험회사와 같은 금융회사 역시 취득해야 한다.

14) Corporation Act 2001.

15) Regulatory Guide로 감독규정을 의미한다.

도 평가를 수행한다. 만일 평판이나 경력이 바람직하지 않다고 판단되면 관련 면허를 부여하지 않게 된다. 단 면허신청자가 법인 등의 단체인 경우는 좋은 평판 또는 경력의 요건이 충족되지 않더라도, 신청자의 금융서비스 제공 능력이 크게 훼손되지 않는다고 판단되는 경우에는, 관련 면허를 허가 할 수도 있다. 참고로 좋은 평판 또는 경력에 대한 판단은 면허신청자가 면허신청 이전 10년간 중대한 사기행위로 인하여 유죄판결을 받았는지의 여부, 과거에 금융서비스면허가 정지 또는 취소된 경우가 있는지의 여부, 금지명령 등을 받은 적이 있는지의 여부 등을 고려하여 판단한다.

위에서 기술한 좋은 평판 또는 경력에 대한 심사를 포함하여 ASIC은 면허신청자에 대하여 다양한 항목에 걸쳐 심사를 진행 한 후 신청자가 회사법 912A조 상의 의무를 준수할 것이라고 판단되는 경우에 한하여 관련 면허를 부여한다. ASIC이 수행하는 심사의 핵심적인 내용은 다음의 3가지로 요약될 수 있다. 첫째, 면허신청자가 청약서에 명기된 종류의 금융서비스사업을 수행할 수 있는 숙련도를 보유하고 있는지의 여부이다. 둘째, 해당 사업이 호주건전성감독당국(APRA: Australian Prudential Regulatory Authority)의 규제를 받지 않을 경우, 신청한 사업을 수행하기에 충분한 금융자원을 보유하고 있는지의 여부이다. 마지막으로 AFSL에서 요구하는 의무사항들을 충족시킬 수 있는 능력의 보유 여부를 심사한다.

만일 AFSL을 취득하지 아니한 자가 면허를 취득했다거나, 해당 금융서비스와 관련하여 면허의무가 면제되었다거나, 다른 사람의 대리인으로서 금융상품을 제공하거나, 피면허자의 권한범위 내에서 활동한다고 표시한 것이 사실이 아닌 경우 범법행위로 간주되어 형사처벌 대상이 된다(기업법 911C).

그리고 보험판매업과 관련하여 ASIC은 보험계약자를 위하여 금융서비스를 제공하는 AFSL을 소지한 자에 대해서만 보험중개인, 손해보험중개인, 생명보험중개인과 같은 명칭을 허용한다. 만일 이러한 인가 없이 위 명칭을 사용할 수 경우 범법행위로 간주되어 형사처벌 대상이 된다(기업법 923B.4).

(나) 금융서비스 면허소지자에 대한 재무적 요구조건

ASIC은 호주 금융서비스 면허소지자의 건전 경영을 위해 재무적 요건을 규정하고 있다. 각 금융서비스 면허소지자에 대한 재무적 요건은 금융서비스 면허 소지자가 제공하는 상품과 서비스의 종류, 특성, 범위에 따라 각기 다르게 규정된다(RG166, Section A). 재무적 요건은 AFSL 취득 시에 충족시켜야 할 뿐만 아니라 이후에도 피면허자는 자신의 의무 준수여부를 체크하여 지속적으로 유지하여야 한다. 만일 자신이 해당 의무사항들을 심각하게 위반한 사실을 알게 되었거나, 심각하게 위반할 것으로 예상되는 때에는 해당 문제에 대해 반드시 ASIC에 보고해야 한다.

재무적 요건은 모든 금융서비스 면허소지자에 대하여 적용되는 기초적 요구사항과 상품의 종류 및 복잡성 등의 특성에 따라 맞춤형 또는 추가적 요구사항들로 나누어진다. AFSL 소지자에 요구하는 기초적 재무요건으로는 <표 2>와 같이 지급여력 및 순자산요건, 필요 현금요건, 그리고 감사요건의 3가지가 있다(RG166, 29~68).

먼저 지급여력 및 순자산요건은 항상 총자산이 총부채를 초과해서 모든 부채를 상환할 수 있는 지급여력을 항상 유지할 것과 또한 현재의 대차대조표상에서 총자산이 총부채에 미달된다고 의심할만한 어떠한 단초도 없어야 할 것을 요구하는 요건이다.

필요 현금요건은 금융서비스 면허소지자에게 예상되는 현금비용을 충당할 만큼의 충분한 자원(resources)을 보유해야 할 것을 요구하는데, 금융서비스면허의 종류 및 규모의 범위가 광범위하기 때문에 현금요건을 충족시키기 위한 5가지 기본 옵션을 마련해 놓고 피면허자별로 자신에게 해당하거나 적합한 옵션을 선택하도록 하고 있다. 5가지 옵션은 피면허사업의 규모, 자회사 등 특성에 따라 적합한 것을 선택하도록 하고 있다¹⁶⁾.

감사요건은 금융서비스면허 신청 시 신청자의 재무적 의무사항에 대한 준수여부에 관한 감사내용이 존재해야 한다는 것과 면허취득 이후에도 면허취득자에 대한 연례감사보고서 안에 재무적 요건의 준수여부에 관한 사항을 반드시 포함시켜

16) 5가지 기본 옵션에 대한 보다 자세한 사항은 ASIC의 (RG166, 40~52)를 참조하기 바란다.

야 한다는 것이다. 이때 피면허자에 대한 감사는 반드시 등록된 감사회사(a registered company auditor)에 의한 것이어야 한다.

〈표 2〉 AFS 면허소비자에 대한 기초 재무요건

종류	내용	적용대상
지급여력 및 순자산 요건	- 피면허자는 모든 부채를 상환할 수 있는 지급여력을 항상 유지해야 하며, 항상 총자산이 총부채를 초과해야 함 - 또한 현재의 대차대조표상에서 총자산이 총부채에 미달된다고 의심할만한 어떠한 단초도 없어야 함	- APRA의 규제를 받지 않는 모든 AFSL 취득자에게 적용됨 ※ 10만 달러 미만의 고객자산 또는 자산을 보유하고 있는 소규모 사업자들은 이 요건만 준수하면 됨(RG166, Section B)
필요 현금요건	- 예상되는 현금비용을 충당할 만큼의 충분한 자원(resources)을 보유해야 함 - 피면허자의 종류 및 규모의 범위가 광범위하기 위해 현금요건을 충족시키기 위한 5가지 기본 옵션을 만들 - 피면허자별로 자신에게 해당하거나 적합한 옵션을 선택하면 됨	- 기본적으로 APRA의 규제를 받지 않는 모든 AFSL 취득자에게 적용됨
감사요건	- AFSL 신청 시 반드시 재무적 의무사항 준수에 관한 감사내용이 존재해야 함 - 피면허자는 연례감사보고서 안에 재무적 요건의 준수에 관한 사항을 반드시 포함시켜야 함	- 기본적으로 APRA의 규제를 받지 않는 모든 AFSL 취득자에게 적용됨

자료 : 호주 증권투자위원회(ASIC), RG166.

ASIC은 고객의 자산 또는 돈을 보유하는 피면허자가 직접 고객과 거래하는 경우 기초적인 재무요건에 더하여 추가적인 요구를 부과하고 있다. 먼저 \$100,000 이상의 고객의 자산 또는 돈을 보유하는 피면허자는 최소 \$50,000 이상의 SLF(surplus liquid funds)를 항상 별도로 보유하고 있도록 요구한다. 그리고 본인이 직접 고객과 거래하는 당사자인 피면허자(transact with clients as principal)에 대해

〈표 3〉 AFSL 소지자에 대한 추가적 재무요건

종류	내용	적용대상
SLF (surplus liquid funds) 요건	- 최소 \$50,000 이상의 SLF를 항상 별도로 보유하고 있어야 함	- \$100,000 이상의 고객의 자산 또는 돈을 보유하는 피면허자 모두에게 적용
ASLF (adjusted surplus liquid funds) 요건	- ASLF의 적용대상자에 해당할 경우 최소 \$50,000를 시작으로 하여, 여기에 \$1million에서 \$100million 사이의 수정된 부채 금액의 5% + \$100million을 초과하는 수정된 부채 금액의 0.5%를 ASLF로 보유하고 있어야 함. ※ ASLF의 최고 요구보유한도는 \$100million 임	- 본인이 직접 고객과 거래하는 당사자인 피면허자 (transact with clients as principal)

자료 : 호주 증권투자위원회(ASIC), RG166.

서는 최소 \$50,000를 시작으로 하여, 여기에 \$1million에서 \$100million 사이의 수정된 부채 금액¹⁷⁾의 5% + \$100million을 초과하는 수정된 부채 금액의 0.5%를 ASLF(adjusted surplus liquid funds)로 보유하여야 한다.

(다) 면허의 수정

금융서비스 면허취득자가 면허 취득 이후에 사업내용의 확대 또는 변경 등의 사유로 인해 기존의 AFSL이 허용하는 것 보다 더 많은 서비스와 상품들을 취급하기를 원하거나 또는 인가받은 면허 내용의 수정을 원할 경우 ASIC에 면허 변경 신청을 할 수 있다. 면허 변경 신청은 ASIC이 지정한 관련 양식을 완성한 후 해당 서류를 ASIC에 제출하는 방식으로 이루어지는데, 해당 서류의 작성 및 제출은 ASIC

17) 수정부채는 기준금액인 재무보고용 대차대조표상의 부채에서 차감항목을 뺀 후 가산항목을 더함으로써 계산되어진다. 차감항목으로는 ASIC이 서면으로 인증한 후순위채권, 자산에서 상응하는 미수금이 삭제될 경우 상쇄시킬 수 있는 권리가 있는 부채, 그리고 거래신용(또는 융자제도)으로 인해 피면허자에 대한 상환기준이 없이 제공된 부채가 있다. 가산항목으로는 피면허자가 신탁자인 모든 신탁금의 유동부채, 타인의 부채에 대한 담보로 지정된 모든 자산, 그리고 AFSL 소지자가 제공한 모든 보증물들로부터 발생 가능한 잠재적 부채의 최대금액이 해당된다(RG166,101).

의 관련 포탈을 통해서 온라인으로도 가능하다. 제출된 서류들을 검토 및 심사한 후 신청자가 ASIC이 정한 관련 요구사항들을 충족시킬 경우 면허 변경이 허용되고 그렇지 못할 경우에는 허용되지 않는다.

(2) 교육(면허취득자의 지식 및 기능 요건)규정¹⁸⁾

ASIC는 소매고객에게 금융상품에 관하여 조언¹⁹⁾을 제공하는 자에게 감독규정에서 최소한의 지식 및 기술요건을 갖출 것을 요구하고 있다. AFSL 소지자들은 관련 규정에 따른 교육요건을 충족시켜야 한다(RG146). 이를 보험에 대하여 적용하면, 호주의 경우 보험상품을 Tier1 상품과 Tier2로 구분하고, 상품별로 요구하는 전문성을 달리하고 있다.

Tier2 상품은 비교적 상품내용이 단순, 명확하고 투자요소가 없으며, 그 구조와 내용이 전형적이고 보험기간이 통상 12개월로 단기간으로 요구되는 전문성이 상대적으로 낮은 상품이다. 손해보험상품 중 개인질병과 상해보험을 제외한 상품과 소비자신용보험이 이에 해당된다. 그리고 Tier1 상품은 Tier2 상품을 제외한 나머지 보험상품이 이에 해당된다(RG146). Tier1 상품에서는 일반적 지식 및 해당 상품 관련 특정 지식 모두를 요구하고 있다. 반면 Tier2 상품에서는 해당 상품 관련 특정 지식만을 요구하고 있다.

5. 주요국 사례의 시사점

판매자의 책임성 및 전문성과 관련하여 주요국의 공통점은 책임과 권한을 명확히 하면서 그 책임에 맞는 전문성을 요구하고 있다는 것이다. 가장 대표적인 국가

18) 한기정·최준규(2014)를 참조하여 기술하였다.

19) 호주의 경우 금융상품에 관한 조언을 1) 일반적 조언과 2) 개별적 조언으로 구분한다(기업법 768B.2). 개별적 조언은 조언자가 고객의 목적, 재정상황, 필요 중 적어도 한 개 이상을 고려하였거나, 합리적인 사람이라면 조언자가 이를 고려하였다고 예상하는 경우를 뜻한다(기업법 766B.3). 그리고 개별적 조언에 해당하지 않는 것은 모두 일반적 조언에 해당된다(기업법 766B.4).

가 독일과 호주이다.

독일은 경우는 보험대리점과 보험중개인의 책임이 명확하게 구분되어 있고 그 자격요건에서도 구별이 되고 있다. 판매채널에 책임부과는 권한배분에 관한 문제와 연동되어 있는 것이 특징인데 기본적으로 판매채널에 세부적인 전문성을 요구하는 동시에 적정한 권한을 배분하여 책임문제를 명확히 하고 있다. 또한 판매자의 자격요건이 엄격하여 보험자와의 보험판매 위탁계약이나 중개계약에서 초기 단계의 진입장벽이 높음에도 불구하고, 보험자가 수시로 재평가하는 상시 통제 및 감시시스템을 가동하여 관리하고 있어 그 전문성이 비교적 잘 유지되고 있다.

책임성 및 전문성과 관련하여 호주의 가장 대표적인 특징은 금융서비스업에 대한 인·허가를 AFSL로 통합한데서 찾을 수 있다. 이는 매우 시장 지향적이며 신축성이 큰 제도이다. 특정 금융서비스업을 영위하고자 하는 자는 자신이 하고자 하는 분야에 대하여 자신이 책임질 수 있는 범위까지 금융서비스면허를 취득할 수 있고, 이후 자신의 역량이나 사업의 변화에 따라 추가 또는 변경되는 사안에 대한 적격성을 입증함으로써 기존의 면허를 수정 또는 확대할 수 있다. 매번 새로이 면허를 취득할 필요가 없는 것이다.

이는 시장의 상황에 따라 다양한 종류와 다양한 특성을 지닌 금융서비스업자의 출현을 보장하고 급속하게 변화하는 시장에 대하여 금융서비스업자들이 효율적으로 대응하고 적응하는 것을 가능하게 한다. 그 결과 시장의 효율성과 역동성을 극대화시킬 수 있는 잠재력을 가진 제도라고 평가된다. 갈수록 급속하게 변화하는 시장에 효과적으로 대처하기 위해서 우리도 호주와 같은 면허제도의 도입을 적극적으로 검토해볼 만하다.

또한 호주의 경우 AFSL 소지자의 재무적 요건을 획일적으로 규정하지 않고 면허소지자의 특성에 따라서 달리 규정하고 있다. 재무적 요건 중 하나인 현금보유요건을 충족시키기 위한 방법 역시 5개의 가능한 방법을 제시한 후 면허소지자별로 자신에게 적합한 방식을 선택하도록 하고 있다. 시장과 사업자의 특성을 최대한 반영하고자 하는 노력의 산물이다.

이는 우리가 보험판매업자의 재무적 요건을 규정할 때, 판매업자별 특성 및 상

황을 면밀히 조사한 후 각 판매업자들에게 적합한 방식들을 각각 마련할 필요성이 있음을 시사해준다. 감독편의적인 규정이 아닌 시장지향적인 제도의 마련을 위해 노력할 필요성이 있음을 말해준다.

영국의 경우 판매자 전문성과 관련하여 눈여겨 봐야할 부분은 교육관련 부분이다. 영국의 경우 보험모집에 직접적으로 관여하는 모든 사람들과 보험모집활동에 대하여 책임을 부담하는 사람들 중 일정비율이 자신의 의무를 수행하는데 필요한 지식과 능력을 갖추었음을 증명하도록 요구하고 있다. 또한 직접 소비자를 대상으로 판매업부를 하는 경우에는 관련 규정을 더욱 엄격하게 수립하여 규정된 자격증을 소지할 경우에만 관련 서비스를 제공할 수 있도록 규정하고 있다.

이러한 요구는 보험판매업자와 관련 종사자 모두에게 자신들이 수행하는 업무와 관련된 전문성을 향상시키기 위해 자발적으로 노력하도록 유도하는 구조적 특성을 가지고 있다. 이는 보험중개의 질적 수준과 경쟁력을 향상시킬 뿐만 아니라 시장이 자동적으로 소비자의 이익을 증대시키는 방향으로 나아가게 한다. 또한 판매자의 전문성 강화를 위해 자격증을 3단계로 나누어 두고 있다.

따라서 우리나라도 장기적인 관점에서 보험판매업의 질적 수준과 경쟁력을 향상시키고 소비자 지향적인 시장분위기를 창출하기 위해 영국의 사례를 면밀히 검토하여 판매업 부분의 전문성을 향상시키는 방안을 마련하여야 할 것이다.

미국의 경우 우리와 달리 면허의 유효기간을 2년으로 두고 소정의 교육을 받아야만 면허를 갱신할 수 있도록 하고 있다. 영국의 경우도 마찬가지로 1년 내에 소정의 교육을 받은 자만이 면허를 갱신할 수 있도록 하고 있다. 이는 최근과 같이 금융 보험업이 빠르게 변화하는 환경에 부합되는 우리가 참고하여야 할 제도라 보아진다.

IV. 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화방안

1. 인터뷰 요약

해외사례를 바탕으로 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화방안을 보다 심도 있게 도출하기 위해 심층인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 대상자는 본 연구 주제에 대해 상충되는 이해관계자인 보험회사와 GA 각각 한 회사에 대해 2014년 7월 16일과 7월 23일에 인터뷰를 실시하였다. GA의 문제점(설계사의 잦은 이동, GA 수당이 다른 채널에 비해 높은 현황 및 문제점 등)과 보험업법 제102조를 유지한 상태에서 비전속대리점의 책임성 및 전문성 강화방안에 대해 동일한 질문을 제시함으로써 현장실험(field experiments)방법을 사용하였다. 동일 질문에 대해 양측의 답변은 문제점에 대해서는 상대방에게 문제가 있다고 답하였으나, 비전속대리점의 자본금 요건, 등급평가, 고급자격증 및 교육 강화에 대해서는 일치된 의견을 보였다.

2. 책임성 강화 방안

가. 등록 요건 강화

진입규제 중 가장 확실한 방법은 영국, 미국, 호주와 같이 허가제를 취하는 것이다. 허가를 받은 판매자는 자신의 영업행위에 대해 자신이 책임을 지므로 책임소재를 명확히 할 수 있는 이점이 있다. 판매허가를 받지 않은 경우는 허가 받은 판매자의 인가대리인으로 판매 행위를 하고, 문제가 생길 경우 대리 권한을 위임한 자가 책임을 지는 구조로 하면 된다.

하지만 판매자에 대한 이러한 허가제는 판매자가 판매대행이 아니라 자기책임 하에 자문 또는 고객의 자산을 운영하는 형태로서 적절하다. 따라서 현재 판매대행인 우리의 경우는 등록 요건을 강화하여 판매능력과 소양을 갖춘 자만 판매행위를 할 수 있도록 하여 불완전판매를 사전에 상당 부분 차단시키고, 소비자 효용

을 증진시키는 방안이 효과적이라고 보아진다.

비전속대리점의 등록 요건 강화는 오래 전부터 제기되어 왔다. 이상화(1988)의 연구에서는 1980년대에 비전속대리점의 자격 요건을 영국의 IFA 자격 요건 이상으로 강화되게 입법화하고, 비전속대리점의 지급 능력을 검토하여 기금도 마련하여야 한다고 제시하고 있다. 이외 정세창과 안철경(2008, 2009)에서도 유사하게 이 문제가 제기되었으나 아직 강화된 등록 요건이 마련되어 있지 못한 실정이다.

등록 요건 중 인적 요건과 관련하여서는 비전속대리점을 실제 운영하는 임원에 대한 등록제한 사유를 두어 강화시키는 방안이 있을 수 있다. 사실 2011년 1월 24일 이전에는 연수기관에서 연수를 이수한 자, 또는 관련 업무에 2년 이상 종사한 경력자, 또는 이에 준하는 자격이 있다고 금융감독위원회(현 금융위원회)가 인정하는 자에 해당하는 자를 4인 이상 두고 있는 법인이라는 규정이 있었다. 하지만 규제완화 차원에서 동 규정이 삭제²⁰⁾되었는데, 이는 비전속대리점의 대형화에 역행하는 조치였다고 평가된다.

따라서 보다 엄격한 인적 요건이 요구되어야 할 것이다. 설계사의 등록제한 사유에 추가하여 보험업법 제13조(임원의 자격)를 참조하여 등록제한 사유를 제시할 수 있을 것이다. 예를 들어 법인대리점 임원은 보험업의 공익성 및 건전경영과 거래질서를 해칠 우려가 없는 자²¹⁾로 등록제한 사유를 둘 수 있을 것이다.

등록 요건 중 재무적 요건과 관련하여서는 현재 우리의 경우 영업보증금 이외에 요구 조건이 없다. 하지만 비전속대리점의 경우 대고객 영향력이 크기 때문에 사업의 지속성을 보전할 수 있는 장치가 필요하다고 본다. 호주의 사례처럼 기초 및 추가적 재무요건을 요구하기는 어렵지만, 영국의 IFA 사례를 참조하여 비전속대리점의 경우 자본금 요건을 등록의 전제 요건으로 요구할 필요가 있다.

자본금은 매출액 대비로 요구하는 것이 타당할 것이다. 재무적 문제가 발생 시

20) 2009년 5월 28일 상법의 개정이 공포됨으로써 1인 주주가 허용되어 이에 맞게 동 규정이 삭제되었다고 보아진다.

21) “보험업의 공익성 및 건전경영과 거래질서를 해칠 우려가 없는 자”란 국민의 기본권인 직업선택의 자유를 침해하지 않기 위해 보험업법 제13조 제1항의 1호에서 9호의 예로 크게 벗어나지 않는 내용으로 해석할 수 있다(성대규·안종민, 2015).

설계사에게 지급해야 할 최소한의 수수료, 배상책임보험에서 자기부담금에 해당되는 금액이나 비전속대리점의 고의로 인해 배상책임보험금을 지급 받지 못할 경우 대고객에게 지급해야 할 금액 등이 매출액에 연동되기 때문이다.

매출액 연동 자본금(SBC : Sales Based Capital)은 1%에서 시작하여 영국 IFA의 자본금 요건을 참조²²⁾하여 순차적으로 5%로 확대하는 것이 적절하다고 보아진다. 2013년 결산 기준 상위 15개 비전속대리점의 경우 SBS 비율이 대부분 1%를 상회하고 있어 제도 도입에 큰 무리가 없을 것으로 보인다.

〈표 4〉 대형법인대리점의 매출액 연동 자본금 규모

(단위: 백만 원, 명)

순위	매출액	자본금	자본총계	SBC	소속설계사 수
1 ¹⁾	267,546	486	2,775	1.04%	11,633
2 ²⁾	103,334	10,000	18,240	17.65%	2,598
3	119,291	4,900	11,057	9.27%	10,564
4	104,487	1,015	3,758	3.60%	4,548
5 ¹⁾	97,755	50	143	0.15%	6,093
6	90,051	100	8,218	9.13%	1,109
7	86,201	1,506	88	1.02%	2,627
8	82,234	290	1,669	2.03%	3,022
9	79,224	619	1,137	1.44%	3,541
10	75,469	50	6,289	8.33%	755
11	73,126	249	4,224	5.78%	4,666
12	69,000	160	1,231	1.78%	(미확인)
13	66,544	5	701	1.05%	2,181
14	51,978	50	435	0.84%	(미확인)
15	46,200	50	-216	-0.47%	1,569

주: 1) 2013년 매출액 미공개 회사로 2012년 매출액 사용

2) 3월 결산법인에서 12월 결산법인으로 변경, 2013년 4월~12월의 9개월 매출 기준

자료: 금융보험통신(2014. 8. 11), 프라임에셋주식회사.

22) IFA의 자본금 요건을 보면 보험료 수령권이 없는 경우 최소한 연소득의 5%(적어도 £5,000), 보험료 수령권이 있는 경우는 연소득의 5% 또는 평균 보험료의 5%(적어도 £10,000)를 요구하고 있다.

나. 비전속대리점 등급 평가 도입

비전속대리점 평가 방안은 비전속대리점 자체에 대한 평가를 고객들에게 공지하여 고객이 신뢰할 수 있는 비전속대리점을 선택하도록 하는 방안이다. 현재 보험설계사 및 전속 개인대리점의 경우 우수인증설계사 제도가 있어 불완전판매 건이 없거나 낮은 설계사를 통해 보험구매를 할 수 있다. 이들이 판매하는 보험은 전속된 회사의 상품이므로 계약자는 상품 구매 시 우수인증 유무와 해당 보험회사의 관련 공지 내용을 참조하여 판단하면 된다. 하지만 비전속대리점의 경우 자체 평가 내용이 없어 계약자가 상품 구매 시 비전속대리점에 대한 정보를 찾을 수 없는 문제점이 있다. 이에 비전속대리점의 평가를 통해 계약자에게 상품 구매 시 판매자 선택에 실질적인 도움을 주고자 한다.

현행 우수인증설계사의 인증기준을 보면 근속기간, 계약유지율, 모집실적, 완전판매 여부 등을 종합적으로 판단하여 우수인증설계사 자격을 부여하고 있다. 우수인증설계사에 대해서는 인증로고를 명함, 보험안내서, 보험증권 등에 인쇄하여 보험영업에 활용할 수 있도록 인센티브 부여하고 있다. 한편 우수인증설계사

〈표 5〉 우수인증설계사 인증기준(동시충족 필요)

구분	생명보험 우수인증설계사	손해보험 우수인증설계사
적용대상	- 보험설계사 및 전속 개인대리점	〈좌동〉
근속기간	- 동일회사에 3년 이상 재직자	〈좌동〉
보험계약 유지율 ¹⁾	- 13회차 90%, 25회차 80% 이상	- 13회차 85% 이상
소득·실적 ²⁾	- 월평균 월납초회실적 80만 원 이상 또는 연소득이 전체 설계사 평균(3,540만원)이상	- 전년도 소득이 월평균 500만 원 이상
불완전판매 기준	- 불완전판매건이 “0건”	- 불완전판매율이 3% 이하
기타	- 보험업법에 의한 사고모집인 기록 無 - 기타 금융 및 신용질서 문란사실 無	- 사고모집인 등재기록 및 모집관련 민원 제재기록 無 - 협회 또는 각사가 실시하는 재정관련 컨설팅 교육과정을 이수

주: 1) 직전 1년(또는 2년)간 모집한 보험계약 중 기준일 현재 유지되고 있는 계약의 비율

2) 직전 회계 연도 1년간 실적을 기준으로 적용

도용 시는 제재를 가하고 있다. 보험설계사가 인증을 무단 도용한 경우 당해 설계사 및 점포에 대해 2년간 인증을 제한하며, 보험회사가 부당한 방법으로 인증 신청한 경우 2년간 인증을 제한하고 있다.

비전속대리점의 평가 방안은 현행 전속 설계사에 대해 시행하고 있는 우수인증 설계사 제도 및 비전속대리점의 대고객 서비스, 경영성과, 재무건전성, 감독 규제 이행을 활용할 수 있을 것이다. 현행 전속설계사 대상 우수인증설계사의 비중은 2014년 생명보험의 경우 10.5%, 손해보험의 경우 10.4%이다. 하지만 현재 비전속 대리점 소속 설계사는 이러한 평가를 받고 있지 않은데, 이들 설계사에 대해서도 동일한 인증기준을 적용시킬 수 있을 것이다.

하지만 우수인증설계사 제도는 2008년 도입되었지만, 제도 도입의 효과성이 미미하다는 비판이 있다²³⁾. 그 이유로는 홍보 부족, 우수인증설계사에 대한 혜택 미약 등이 제시되고 있는 점을 감안하여 우수인증설계사에 대한 협회 차원에서의 대국민 홍보와 비전속대리점평가 기준에 20%의 비중을 병행하게 된다면 우수인증설계사가 보험소비자 만족도 향상에 기여할 수 있을 것이라 보아진다.

대고객서비스는 불완전판매비율, 유지율을 사용하여 측정할 수 있을 것이다. 경영성과는 비전속대리점의 수수료 수입 크기로 측정할 수 있으며, 재무건전성은 매출액 대비 자본 총계인 SBC로 측정할 수 있다. 마지막으로 감사지적 유무에 따라 감독 규제 이행을 정도를 측정할 수 있을 것이다.

이러한 5개의 평가 기준을 종합하여 비전속대리점의 등급을 4등급으로 나누고, 이를 계약 전 계약자에게 알리도록 의무화한다면 종국적으로 비전속대리점의 책임성과 고객만족을 고취시킬 수 있을 것이다. 그리고 최하위 등급에 대해서는 금융감독원의 감사, 불완전판매율이 높은 상품에 대한 판매 금지 등의 조치를 취함으로써 비전속대리점 및 소속 설계사의 책임성을 증진시킬 수 있을 것이다. 최고 등급을 받은 비전속대리점에 대해서는 감사를 면해주고 향후 보험판매전문업자 도입 시 이의 허가에 혜택을 줄 수 있는 자료로 활용할 수 있을 것이다.

23) 보험신보(2015.3.2); 금융경제신문(2014.11.10)

〈표 6〉 비전속대리점 등급 평가 기준(안)

평가 기준	측정	비중
소비자 만족도	불완전판매율, 유지율	50%
경영성과	수수료 수입	10%
재무건전성	매출 대비 자본 총계	10%
규제 이행도	검사 지적 유무	10%
판매인력 우수성	우수 설계사 비중	20%

비전속대리점 등급 평가 대상은 개인대리점을 제외한 모든 비전속법인대리점으로 될 수도 있고 일정 규모 이상의 비전속법인대리점으로 할 수도 있다. 모든 비전속법인대리점을 대상으로 하는 것이 이상적이지만 이 제도를 도입하는데 행정력 소모가 과할 수 있어서 제도 도입 초기에는 일정 규모 이상만을 대상으로 하는 것이 적절해 보인다. 일정 규모 이하인 비전속법인대리점인 경우는 NA(not available) 등급을 부과하여 등급을 받을 수 있는 수준이 될 수 있도록 유도하는 것이 바람직해 보인다.

3. 전문성 강화 방안

전문성 강화 방안은 자격시험과 보수교육으로 나누어 제시할 수 있다. 자격시험은 합격 수준이 현 수준보다는 높아져야 할 것이다. 또한 영국의 경우와 같이 CFP 보다 고급 자격인 DFP, ADFP와 같은 자격증 제도를 마련하여야 할 것이다. 현행 자격시험을 기초시험으로 하고, 고급시험을 새로이 만들어 전문성을 높일 수 있는 장치가 만들어져야 할 것이다. 고급시험에는 고객의 경제상황에 적합한 투자상품설계를 기술 및 고객의 재무여건과 가입 동기를 제시하고 이에 대해 재무설계를 기술하는 주관식 시험도 포함시켜 시험이 실제 고객 상담에 도움이 될 수 있도록 하여야 할 것이다. 판매자가 상품 판매 전 고객에게 명함 등을 통해 반드시 자신의 자격 수준을 알리도록 하여 고급 자격증의 취득을 고취시키고, 중국적으로 판매자들의 전문성을 높일 수 있도록 하여야 할 것이다. 장기적으로는 기초

자격증과 고급 자격증의 취급 상품 범위를 차별화시킬 수도 있을 것이다.

자격증 획득 후 보수교육은 현재 대부분 사이버교육을 선택하고 있는데, 집합교육의 경우 강사와 대면을 통한 쌍방향 소통이 가능하다는 점에서 사이버교육보다 교육효과가 높다. 하지만 보험모집종사자는 외부 영업활동을 주업으로 하는 만큼 20시간 이상의 교육을 집합으로만 이수토록 할 경우 생업에 막대한 영향을 끼칠 수가 있어 전면 집합교육의 실시는 현실적 어려움이 있다. 이에 집합교육을 선별적으로 실시하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 예를 들어 불완전판매 비율이 높은 특정 모집종사자 등을 대상으로 보험모집관련 정신교육에 해당한다고 할 수 있는 외부교육 5시간(법규, 윤리, 분쟁사례)을 집합교육으로 실시할 수 있을 것이다.

또한 자격증의 유효기간을 영국, 미국과 같이 보수교육과 연계시키는 방안을 고려해 볼 수 있을 것이다. 영국 및 미국의 경우처럼 자격증 유효기간을 1년 또는 2년으로 정하고, 1년, 2년에 한 번씩 소정의 교육을 받아야 면허를 갱신할 수 있도록 하면 더욱 효과적인 방안이 될 것이다.

V. 결론

판매자의 책임성 및 전문성은 보험산업의 경쟁력 및 지속가능 성장을 위해 반드시 전제되어야 할 과제이다. 하지만 한국보험산업의 현실을 보면 양적성장과 단기적 경영에 치우쳐 판매자의 자질 양성에 감독당국 및 산업이 제대로 대처하지 못했다고 보아진다.

특히, 최근 비전속대리점의 양적 성장에 부합되는 제도적 정비가 이루어지지 못해 오히려 판매자의 자질 및 전문성이 떨어지고 있다. 비전속대리점에 대한 수수료 지급이 판매실적 연동 비레급(volume overriding)으로 되어 있기 때문에 판매자는 자신의 수수료 수입의 극대화를 위해 불완전판매, 경유계약 등을 동원해서라도 많은 양의 계약을 체결하려고 한다. 그 결과 유지율 하락, 나아가 보험산업에 대한 전반적인 신뢰도 하락하게 된다.

이에 대한 개선방안으로 확실한 방안은 판매실적에 따라 상대적으로 높은 수수료를 주는 것을 금지하는 것이다. 하지만 이 경우 시책금 및 기타 지원 등으로 제도개선 효과를 보지 못할 수 있다. 이에 본 연구에서는 비전속대리점의 책임성 및 전문성을 개선시키는 현실적 방안을 주요국의 사례를 바탕으로 제시하고 있다.

책임성 강화방안으로는 비전속대리점 등록 요건 강화와 등급평가의 도입을 제시하고 있다. 등록 요건 강화에서 인적 요건과 관련하여서는 보험업법 제13조(임원의 자격)를 참조하여 비전속대리점 임원에 대한 자격 요건이 만들어져야 할 것이다. 등록 요건 중 재무적 요건과 관련하여서는 매출액 대비 자본금 요건을 두어야 할 것이다. 비전속대리점의 갑작스러운 파산으로 인한 설계사 수수료, 대고객 부담액을 충당할 수 있는 자본금을 규정하여야 할 것이다. 현행 비전속대리점의 자본금 규모로 볼 때 수수료 수입의 1%로 하여 순차적으로 5%로 확대하는 것이 적절하다고 보아진다.

다음으로 등급평가의 도입과 관련하여, 현재 전속설계사에 대해서는 우수인증 설계사 제도가 있고, 보험회사의 재무건전성, 민원 평가, 지속가능성 평가 등 여러 평가제도가 마련되어 있다. 이에 비해 비전속대리점의 규모는 커지고 있지만 비전속대리점 소속 설계사에 대한 평가 및 비전속대리점 자체에 대한 평가가 없어 판매시장에서 구매자와 판매자 간 정보불균형이 심화되고 있는 실정이다. 이러한 정보불균형을 완화시키기 위해서는 비전속대리점에 대한 평가가 이루어져 이를 구매자가 사전에 알 수 있도록 하여야 할 것이다.

비전속대리점에 대한 평가 기준은 소비자 만족도, 경영성과, 재무건정성, 규제 이행도, 판매인력의 우수성 다섯 가지로 하고자 한다. 고객과의 접점인 채널의 특성을 감안하여 소비자만족도 기준에 가장 높은 비중을 두고 이는 불완전판매율, 유지율로 측정할 수 있을 것이다. 경영성과는 수수료 수입으로 측정하고, 재무건정성은 매출 대비 자본 총계로 측정하고, 규제 이행도는 검사 지적 유무 및 수로 평가할 수 있을 것이다. 판매인력의 우수성은 현재 전속설계사를 대상으로 하는 우수인증설계사 제도를 사용하여 평가할 수 있을 것이다.

비전속대리점의 평가는 4등급으로 분류하고 이를 계약자에게 사전 공시할 수

있도록 하여 구매자가 필요한 정보를 얻도록 하여야 할 것이다. 등급 평가 공시는 현행 금융감독원에서 시행하고 있는 민원평가 공시와 같은 방법으로 홈페이지와 보도자료를 통해 하되, 초기 민원평가 횟수와 같이 연 2회 소비자들에게 알림으로써, 상품구매 전 비전속대리점의 등급을 참조할 수 있을 것이다. 또한 이러한 평가로 RASS(Risk Assessment and Application System)와 마찬가지로 가장 낮은 등급에 감독자원을 상대적으로 많이 투입하여 감독의 효율성을 가질 수 있을 것이다. 최고등급을 받은 비전속대리점에 대해서는 감사를 면해주고, 향후 보험판매전문회사 도입 시 혜택을 주는 자료로 활용할 수 있을 것이다.

전문성 강화 방안으로는 첫째, 자격시험의 합격 수준을 현 수준보다 높게 하고, 주관식 시험도 포함시키며, 영국의 경우처럼 고급단계의 자격증제도도 신설하여야 할 것이다.

둘째, 보수교육은 사이버교육의 문제점을 개선하기 위해서는 집합교육이 적절할 것이다. 하지만 외부 영업을 주업으로 하는 모집인의 특성을 감안하여 불완전판매 비율이 높은 모집종사자를 대상으로 선별적 집합교육을 실시하는 것이 실효성이 있다고 보아진다. 이 경우 보험모집관련 정신교육에 해당되는 외부교육 5시간(법규, 윤리, 분쟁사례)을 집합교육으로 하는 것이 적절하다고 보아진다.

참고문헌

- 성대규·안종민, **한국보험업법**, 서울: 두남, 2005.
- 이상화, “우리나라 보험시장구조와 보험모집제도의 개선에 관한 고찰”, **보험학회지**, 제32집, 한국보험학회, 1988, pp. 145-169.
- 정세창·안철경, “소비자보호와 판매채널의 선진화 방안”, 2008년도 정책세미나, 한국보험학회, 2008.
- _____, “판매채널의 발전방향과 소비자보호”, 2009년도 정책세미나, 한국보험학회, 2009.
- 한기정·최준규, **보험규제에 관한 주요국의 법제연구; 모집채널, 행위규제 등을 중심으로**, 보험연구원 조사보고서 2014-3.
- “우수인증설계사 제도 개선이 필요하다”, 보험신보, 2015. 3. 2.
- “우수인증설계사 제도 ‘유명무실’”, 금융경제신문, 2014. 11. 10.
- “상위 15개 GA 〈자본 & 부채〉 현황”, 금융보험통신, 2014. 8. 11.
- ASIC, *Regulatory Guide*.
- Australian Government, *Corporation Act 2001*.
- AXCO, Insurance Market Information; Life & Benefits/Non- Life(P&C), Australia/Germany/United Kingdom/United States, 2014.
- FCA, *RDR; Retail Distribution Review-Interim Report*, 2008. 6.
- _____, *MIPRU; Prudential Sourcebook for Mortgage and Home Finance Firms, and Insurance Intermediaries*.
- _____, *TC; Training and Competence Sourcebook*.
- Schröder, § 8. Compliance im Vertrieb, S. 233, Rn. 81; in Bürkle, Compliance in Versicherungsunternehmen, C.H. Beck, 2009.
- <http://public.leginfo.state.ny.us/>
- <http://www.asic.gov.au/>

<http://www.fca.org.uk/>

<http://www.cii.co.uk/>

<http://www.wirth-rechtsanwaelte.com/taetigkeitsfelder/makler-vermittlerrecht/aval-verfahren.>

Abstract

The purpose of this paper is to suggest the regulatory measures for responsible and professional General Agent, which is required as the channel growth. In order to propose the regulatory measures, we study the distribution channel in Germany, the UK, the US, and Australia. The measures are suggested into two categories: the responsibility measures and the expertise measures. With regard to the responsibility measures; firstly, an executive of GA has to be fit and proper, and it must consider introducing the SBC(Sales Based Capital) as a capital requirement. Secondly, the GA evaluation criteria, which contribute to lower the buyer's information asymmetry, should be introduced. The criteria are customer satisfaction, financial performance, financial soundness, regulatory compliance, and excellence of the sales force.

With regard to the expertise measures, the first one is that the acceptance level of the qualification test should be higher than current levels, the constructed response questions should also be included, and the advanced stages of the certification scheme as the UK should also be established. Second, in house learning should be carried out to improve the problem of cyber education for higher mis-selling sellers.

※ **Key words:** GA, Sales Based Capital, Mis-selling