

보도시점 2025. 1. 22.(수) 석간 배포 2024.1.21.(화) 15:00

보험판매채널이 소비자를 최우선할 수 있도록 불완전판매에 대한 책임강화와 내부통제 구축을 추진합니다.

◆ 제6차 보험개혁회의에서 「보험 판매채널 책임성 강화방안」 논의

- ❶ 보험회사의 GA 관리책임 규율화 및 금융당국의 평가체계 마련(미흡시 추가자본 적립)
- ❷ GA 본점의 지점대상 내부통제체계 마련 및 영업보증금 인상 등 판매 책임성 강화
- ❸ 제재 우회방지 등 GA 제재의 실효성을 제고하고 과징금 도입 등 제재수단 다변화

※ 성과체계 개편 등 보험회사의 장기·안정적 운영 유도방안(☞ 1.24일 금 보도자료)

I. 회의개요

금융위원회 및 금융감독원은 1월 21일(화) 김소영 금융위원회 부위원장 주재로 학계·유관기관·연구기관·보험회사·보험협회 등이 참여하는 “「신뢰회복」과 「혁신」을 위한 제6차 「보험개혁회의」”(이하, 「보험개혁회의」)를 개최하여 「보험 판매채널 책임성 강화방안」을 논의하였다.

II. 보험판매채널 책임성 강화방안

제 6차 보험개혁회의에서 논의한 안건 중 「보험 판매채널 책임성 강화방안」의 주요내용은 다음과 같다.(☞ 세부내용 별첨 안건 참고)

1. 보험판매채널 현황 및 문제점

보험 판매채널은 설계사가 직접 소비자를 만나 판매하는 대면채널의 비중이 큰 가운데, 최근에는 보험회사가 상품제조와 자산운용을, 상품판매는 GA(법인보험대리점)가 담당하는 제판분리 현상이 가속화 되며 GA가 최대 판매 채널*로 성장하였다.

* 판매비중: GA 35.7%, 방카 15.3%, 기타(임직원, 개인보험대리점, 중개사 등) 49.0%
GA 소속 설계사: ^(21년)24.4만명 → ^(22년)24.6만명 → ^(23년)25.9만명 → ^(24년)28.5만명

이러한 GA에 대하여 여러 보험회사의 다양한 상품을 비교·제공하며 소비자 선택권을 확대한다는 긍정적 평가와 외적 성장세에 비해 내부통제 수준이 미흡하고, 고질적인 불완전판매*가 있다는 지적이 병존하고 있다.

* 부당승환계약, 작성계약(설계사가 계약 허위 작성 후 수수료만 받고 계약 해지), 경유계약(다른 설계사 명의를 빌려 계약 체결) 등

아울러 판매위탁자로서 우수한 GA를 선정·관리해야하는 보험사의 경우에도 계약 유지율이나 불완전판매율 등 소비자 보호 측면을 고려하기 보다는 단기실적 확대를 위해 GA의 판매실적만 보고 위탁계약을 체결하고 있다는 지적이 있으며, 계약 체결 이후 GA에 대한 관리체계가 미비하다는 평가이다.

이와 함께 금융당국의 제재 등 규제체계 개선 필요성도 제기되었다. 현행 규제는 ①과거 영세한 보험대리점에 맞는 규제체계이며, ②제재를 무력화하는 우회통로가 있거나, ③선량한 설계사들까지 피해를 받는 사례가 발생하고 있다.

【※GA 관련 현장사례】

- ① 수천억원의 매출을 기록하더라도, GA 영업보증금은 약 5백만원 수준만 예탁
- ② ¹⁾배우자 명의의 신설 GA ²⁾모집 실적이 없는 비활동 GA, ³⁾흡수합병된 他 GA에 설계사 및 모집계약을 이관하여 영업
- ③ 일부 설계사 위법행위로 업무정지시 선량한 다른 설계사까지 영업 제한

이에, 판매책임성과 내부통제 강화를 위하여 보험대리점협회, 생·손보협회, 보험회사 등이 참여하는 보험개혁회의 판매채널반에서 장기간 협의를 통해 「보험 판매채널 책임성 강화방안」을 마련하였다.

2. 보험 판매채널 책임성 강화방안

1. 보험회사의 GA 판매위탁 관리 강화

보험회사가 GA 판매위탁 위험을 경영상 주요 위험으로 인식하고, GA 판매위탁 관리를 강화할 수 있도록 제도를 개선한다.

보험회사가 IAIS(국제보험감독자협회) 등 국제기준에 부합하는 자체 GA 선정·평가기준^{*}을 마련하며 이에 따라 판매위탁 GA를 선정한다. 해당기준으로 보험사는 GA에 대한 위탁업무를 매년 점검·평가하고, 평가등급이 저조한 GA에 대하여 보험사는 판매위탁위험 관리방안을 마련하고, 위탁위험 점검 결과를 의무적으로 이사회에 보고해야 한다.

【※ 금융당국에서 체크리스트 공유 → 보험사에서 체크리스트 활용하여 평가 기준 마련】

- (계량 평가) 계약모집, 계약관리, 대리점 운영, 제재 및 금융사고 이력 등 4개 부문에 대한 지표로 구성
- (비계량 평가) 내부통제, 지배구조 운영의 적정성, 변칙적 영업행위 리스크, 정착지원금 운영 적정성 등을 평가할 수 있는 지표로 구성

금융당국은 보험회사의 판매위탁 GA에 대한 리스크 관리 적정성 등을 평가하는 'GA 운영위험 평가제도'를 신설한다. 보험회사가 위탁한 GA의 보험계약 유지율, 불완전판매비율과 보험회사의 수수료 정책(예: 수수료 분급지급, 시책 수수료 과도 지급 등) 등을 종합적으로 평가하며, 평가결과는 1~5등급으로 차등화한다.

평가결과가 저조한 보험회사에 대해서는 추가 자본을 적립 하도록 한다. (예: 보험사 지급여력비율 요구자본 증액 등) 아울러 대형 GA의 내부통제실태 평가등급 기존 GA 평가제도와도 연계하여, 우수·양호 등급을 받은 GA와의 위탁계약에 대해서는 평가상 인센티브를 부여한다. 이를 통해 우수·양호 등급의 GA와의 위탁계약을 유도한다.

2. GA 자체 내부통제 및 판매책임 강화

GA 스스로 내부통제 체계를 갖추고 판매책임성을 강화하도록 유도한다. 먼저 GA 본점이 지점의 수수료, 불건전 영업행위 등을 관리할 수 있도록 내부통제 체계를 마련하도록 하며, 내부통제 준수여부를 정기적으로 점검하여 위반사항 발생시 조치방안을 마련하도록 한다.

또한, 효율적 내부통제 업무 수행이 가능하도록 GA 규모에 따라 준법감시 지원조직의 최저 인원수*를 도입할 계획이다.

* (이전) 소속 설계사 인원에 비례하여 적절한 수로 준법감시 지원조직을 구성
→ (개선) 2명~5명으로 최저 인원수 규정

< GA 규모별 준법지원 인력 수 도입방안 >

| GA 규모 | | 현행 | 개선(案) |
|-------|-------------------|------------------------------|-------|
| 초대형GA | 설계사 3천명 이상 | '적절한 수' (소속 설계사 인원 비례) | 5명 이상 |
| 대형GA | 설계사 1천명 이상 3천명 미만 | | 3명 이상 |
| | 설계사 5백명 이상 1천명 미만 | - | 2명 이상 |

이와 함께 배상책임 능력 제고를 위하여 그간 최저한도가 없어 실효성이 낮았던 GA 영업보증금* 최저한도를 신설하고, 최고한도는 5억원(기존 3억원)으로 인상한다. 불완전판매 등 소비자 피해로 인한 배상책임 발생시 GA에 대한 보험회사의 구상권 행사를 강화하는 등 GA에 대한 배상책임을 대폭 강화할 예정이다.

* (이전) 영업보증금 상한만 규정하고 있어 실제로는 GA가 제휴계약 보험사당 5백만원 수준 납입 → (개선) 1천만원~3억원으로 최저한도 규정하며, 최고한도도 상향

< 영업보증금 최저한도 도입방안 >

| 구 분 | | 현행 | | 개선(案) | |
|--------|---------------------|------|------|-------|------|
| | | 최저한도 | 최고한도 | 최저한도 | 최고한도 |
| 초대형 GA | 설계사 3,000명 이상 | 없음 | 3억원 | 3억원 | 5억원 |
| 대형 GA | 설계사 1,000~3,000명 미만 | | | 1억원 | |
| | 설계사 500~1,000명 미만 | | | 3천만원 | |
| 중형 GA | 설계사 100~500명 미만 | | | 1천만원 | |

3. GA 제재체계 개편

선량한 설계사 피해를 방지하고, 제재 실효성을 높이기 위하여 제재체계를 개편한다. GA 업무정지시 위법행위를 하지 않은 선량한 설계사들까지 영업을 금지되어 생계가 위협받지 않도록 업무정지 대신 과징금을 부과하는 대체 과징금 제도 도입을 추진한다.

또한, 등록취소 및 업무정지 등의 제재처분을 회피하기 위해 제재받은 GA가 다른 GA에게 보험계약을 이관하고 영업하는 것을 원칙적으로 금지하며, GA 임직원이 다른 GA를 제재회피 목적의 수단으로 악용하지 않도록 GA 임직원 복수등록을 일정 경우에 제한*한다. 또한, 판매채널 건전화를 위하여 보험대리점 등 등록취소 사유에 보험업법 뿐만 아니라 유사수신행위 등 금융관계법령 위반 사유 등을 추가할 계획이다.

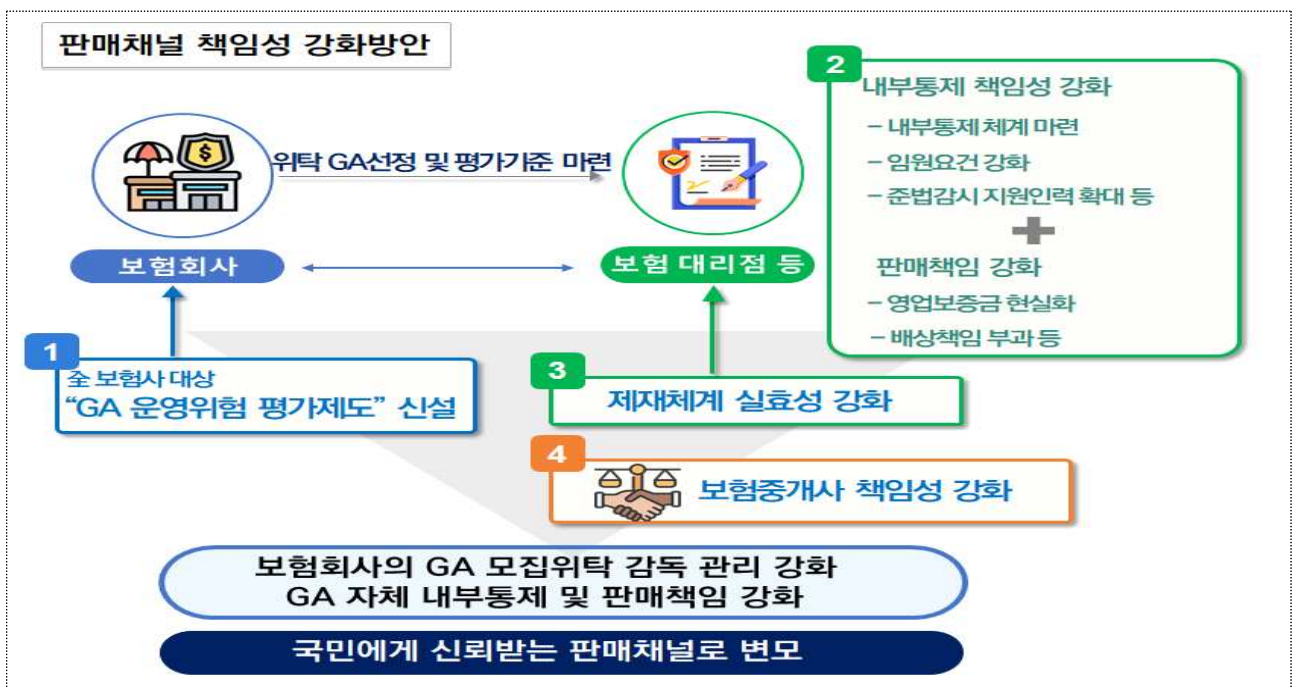
* (제한유형 예시) 과태료·과징금 처분을 받고 납부하지 않은 경우, 업무정지 처분을 받고 그 기간이 종료되지 않은 경우 또는 등록취소 처분을 받은 경우(일정기간) 등

4. 보험중개사 책임성 강화방안

최근 일반 손해보험을 중심으로 시장규모가 확대되고 있는 보험중개사에 관하여도 동일기능-동일규제 원칙에 따라 GA에 준하는 책임성 강화방안을 추진한다.

대형 법인보험중개사(연간 중개수입 200억원 이상 법인)는 내부통제 기준을 마련하며, 경영현황 등에 대한 금감원 정기보고서를 신설하여 상시감시체계를 구축한다. 아울러, 시장규율 강화를 위하여 각 법인보험중개사별로 시행하던 공시를 보험중개사협회 홈페이지로 일원화하고 공시항목*도 확대할 계획이다.

* 대형GA 공시사례를 준용하여 주요 재무지표, 모집실적, 수수료 현황 등 항목 추가



3. 향후계획

보험 판매채널 책임성 강화방안은 보험회사의 위탁 GA 선정 및 평가기준 마련 등 법규개정 없이 추진 가능한 과제는 조속히 실행하고, 관련 법령과 감독규정 개정작업도 속도감 있게 추진할 예정이다.

김소영 금융위원회 부위원장은 “불완전판매에 따른 해약은 보험산업 전체의 불신으로 돌아온다며 불완전판매에 대한 책임강화와 내부통제 구축을 통해 소비자가 최우선되는 판매문화를 정착해야 한다” 고 강조하였다.

| | | | | | |
|----------|-----------------|-----|-----|-----|----------------|
| 총괄 부서 | 금융위원회 보험과 | 책임자 | 과 장 | 고영호 | (02-2100-2960) |
| | | 담당자 | 사무관 | 윤세열 | (02-2100-2961) |
| | 금융감독원 보험감독국 | 책임자 | 국 장 | 노영후 | (02-3145-7460) |
| | | 담당자 | 팀 장 | 황기현 | (02-3145-7450) |
| <공동> | 생명보험협회 채널지원부 | 책임자 | 본부장 | 천승환 | (02-2262-6697) |
| | | 담당자 | 부 장 | 이주학 | (02-2262-6683) |
| | 손해보험협회 자율관리부 | 책임자 | 본부장 | 최종수 | (02-3702-8523) |
| | | 담당자 | 부 장 | 박기준 | (02-3702-8610) |