



금융감독원

보도자료



소비자는



행복하게

보도
2025.3.26.(수) 조간
배포
2025.3.25.(화)
담당부서
보험감독국
건전경영팀
책임자
국 장
노영후
(02-3145-7460)
담당자
팀 장
박정현
(02-3145-7455)

「보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인」 마련 추진

- ◆ **보험회사**가 보험상품 판매를 위탁할 때에는 **불완전판매율**, **민원건수**, **제재이력** 등을 **꼼꼼히** 살펴야 합니다.
- ◆ **보험회사**가 **내부통제**가 **취약한 GA**에 판매를 위탁하기 위해서는 **특별 보완절차** 등을 거쳐야 하며, **불건전 영업**을 **일삼는 GA**는 보험회사의 **일감을 받기가 어려워집니다**.

I. 추진 배경

□ 금융감독원은 금융기관의 업무위탁으로 인한 제3자(수탁자) 리스크 (☞ 운영리스크에 포함)의 자체 관리능력 강화를 도모하기 위해

- **소** 업권을 대상으로 「업무위탁에 따른 금융기관의 제3자 리스크 관리 가이드라인」(협회 모범규준)을 마련 추진 중*

* 「업무위탁에 따른 금융기관의 제3자 리스크관리 가이드라인」 마련 추진
(금융감독원 보도자료, '25.3.12.)

□ 보험권의 경우 최근 보험대리점(GA)을 통한 외형성장 중심 영업 및 과당경쟁으로 불완전판매 등 소비자피해 우려가 지속됨에 따라

- 보험회사가 GA에 보험상품 판매를 위탁하는 과정에서 발생하는 “판매위탁리스크”에 대한 체계적 관리 중요성이 확대

- 국제 보험감독기준(IAIS ICP*), 은행업 관련 법규(PSMOR**)에서도 리스크 관점에서의 운영위험 관리가 특히 강조

* 국제보험감독자협의회(IAIS) 제정 보험핵심원칙(ICP : Insurance Core Principles)

** 「건전한 운영리스크 관리원칙」 (PSMOR, Principles for Sound Management of Operational Risk) [은행업감독업무시행세칙 별표3의11] (☞ 바젤 III 가이드라인)

→ 선진 글로벌기준 및 업계실무 등을 바탕으로 보험업계 특성을 반영한 “보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인” 마련 추진

Ⅱ. 「보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인」 주요 내용

- 보험회사의 제3자 리스크 관리체계 및 리스크 거버넌스를 구축
- 판매위탁리스크를 중요 제3자 리스크 관리대상 중 하나로 식별하고 제재이력 GA, 설계사 이동이 잦은 취약GA 등에 대하여는 리스크를 면밀히 검토하여 판매위탁계약 체결·유지 등에 고려



운영위험 관리 강화를 통한 리스크 중심 문화 확산
불완전판매 근절을 통해 소비자가 최우선되는 판매관행 확립

1 효과적 제3자 리스크 관리체계 구축

- 보험회사는 전사적 리스크관리 프로세스와 유기적으로 통합된 "제3자 리스크 관리체계"를 구축·시행·유지
- 보험회사에 노출된 합리적으로 예측 가능한 모든 중요 제3자 리스크를 식별·측정하고, 해당 리스크를 보험회사의 위험성향 내에서 수용 가능한 수준으로 통제·경감할 수 있는 전략 수립

2 선진화된 제3자 리스크 거버넌스 확립

- 이사회는 리스크관리 정책수립 및 주요사항을 심의·의결하고, 경영진은 동 정책을 바탕으로 관리조치 이행 후 이사회 보고

3 중요 리스크인 판매위탁리스크의 관리원칙 확립

- 보험회사는 판매위탁리스크를 중요 제3자 리스크 관리대상 中 하나로 반드시 식별하고 해당 리스크를 체계적으로 측정
- 판매위탁리스크가 위험성향內 수용 불가능하거나 통제·경감·이전이 어려운 경우 위탁업무 중단, 특별 보완장치 마련 등 고려

■ 보험회사는 GA에 대한 위탁업무를 정기적(예: 매년)으로 점검·평가하고, 동 평가를 바탕으로 GA 판매위탁 관리체계를 보완

→ 평가등급이 저조한 GA에 대하여는 보험회사 판매위탁리스크 관리방안을 마련하고, 위탁 리스크 점검결과를 이사회 보고

4 체계적인 판매위탁리스크 인식 및 측정

- 보험회사는 판매위탁리스크에 대해 정량·정성적 방법으로 측정
 - (정량 지표) 보험 완전판매 문화 정착을 위한 각종 계량지표*, GA 및 소속 설계사의 제재·금융사고 이력 등 활용
 - * 예. 불완전판매율, 민원 발생률 등 소비자 보호와 관련성이 높은 비율
 - (정성 지표) GA 내부통제·지배구조* 및 소비자 보호체계, 변칙 영업행위 위험(예. 컴슈랑스, 브리핑영업) 등 非계량 지표 활용
 - * 예. 지사형GA 등 내부통제가 부실한 GA의 경우에는 충분한 리스크 통제방안을 검토

※ 필요시 금융당국은 보험회사가 판매위탁위험 인식 및 측정 등에 활용 가능한 체크리스트 표준(案) 제공 가능

III. 기대 효과

- **(채널 모집관행의 근본적 개선)** 그간 GA 판매위탁시 소비자효용, 보험계약 품질 등 질적 측면에 대한 고려 없이 단기판매실적 등 양적 팽창에만 치중해왔던 모집관행이 점차 개선될 것으로 기대
→ 보험회사의 GA 모집위탁 감독·관리 강화를 유도함으로써 국민들에게 더욱 신뢰받는 보험산업으로 변모
- **(소비자권익 제고)** 불완전판매에 대한 책임강화 및 내부통제 구축 등을 통해 보험판매채널이 소비자를 최우선할 수 있도록 유도
- **(리스크 중심 문화 정착)** 운영리스크에 대해 글로벌 감독기준에 걸맞는 선진 관리체계를 구축함으로써 보험회사의 자체 리스크 관리 역량 강화 및 전사적 리스크관리 문화 정착에도 기여
- **(이머징리스크 대응)** 보험업권의 중요 식별대상 위험인 판매위탁 리스크 이외에도 개인정보 처리, 클라우드컴퓨팅 서비스 이용 등 다양한 제3자 위탁업무와 관련된 이머징리스크에 대비 가능

IV. 향후 계획

- "보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인"에 대한 업계 의견수렴 ('25.3월~4월)
- "보험회사의 제3자 리스크관리 가이드라인*" 제정 추진('25.上)
* 보험협회 모범규준(자율규제) 형태로 시행
- 보험회사가 자체 판매위탁리스크 인식 및 측정에 활용 가능한 "체크리스트 표준(案)" 마련 및 제공('25.上)
- ※ 既운영 중인 「GA 내부통제 운영실태 평가제도」(금융당국→GA 평가) 및 향후 도입 예정인 「보험사 운영위험 평가제도」(금융당국→보험사 평가)와도 입체적 연계 추진

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

가 효과적인 제3자 리스크 관리체계 구축

1 기본 원칙

- 보험회사는 전사적 리스크관리 프로세스와 통합된 제3자 리스크 관리체계를 구축·시행·유지해야 하며, 리스크관리를 위한 책임을 사업영역 및 사업단위별로 적절히 분장

2 제3자 리스크 관리체계 구축

- (리스크 인식·측정) 보험회사는 중요 제3자 리스크(잠재리스크 포함)에 대해 적절한 수단·기법으로 충분히 폭넓게 인식·측정

<참고> 국제 보험감독기준(IAIS ICP 8.1.5.)

- 리스크관리 시스템은 보험사 자체 및 개별 사업단위 수준에서 보험사가 노출된 모든 합리적으로 예측가능한 관련 중요 리스크를 고려해야 한다. 이 때 리스크는 현재의 리스크와 신규 리스크를 모두 포함한다.
(☞ 가이드라인에 동 국제기준 내용 반영)

- (리스크 통제) 제3자 리스크관리 체계는 중요 리스크를 적시에 인식·대응할 수 있는 모니터링 절차 및 수단(예. 조기경보시스템)과 중요 리스크를 경감할 수 있는 전략 및 도구를 포함*

* [리스크 통제방법(예시)] 승인 관련 권한 및 프로세스 명확화, 리스크 한도 준수 여부에 대한 감시, 직원의 전문성 유지를 위한 적절한 교육 실시 등

- (리스크 보고) 제3자 리스크 및 이에 대한 전반적인 측정, 관련 조치계획 등은 이사회 또는 경영진에게 적절하게 보고

<참고> 국제 보험감독기준(IAIS ICP 8.1.11.)

- 보험사는 중요사항에 대한 상부 보고절차를 문서화해야 하며, 그에 따라 리스크 관련 이슈에 대한 보고 주기를 확립하고, 긴급한 사항의 경우 보고 주기와 관계없이 보고할 수 있어야 한다.
(☞ 가이드라인에 동 국제기준 내용 반영)

나 선진화된 제3자 리스크 거버넌스 확립

1 이사회의 역할과 책임

- 리스크 편중(제3자에 대한 의존도 및 종속성 포함)에 유의하여 제3자 리스크관리 정책 수립 및 리스크감독 관련 주요사항 심의·의결

<참고> 은행권 PSMOR 제14조

■ 은행권 “건전한 운영리스크 관리원칙”(PSMOR)에 의하면 이사회는 운영리스크관리에 대한 최종책임을 부담하고 다양한 리스크 감독활동 수행

<리스크 활동(예시)>

- ① (리스크 중심의 문화 조성) 이사회는 리스크관리 문화를 확립하고 이를 지원하는 프로세스를 통해 내부통제 환경에 대한 관리·감독을 수행
- ② (리스크 관리체계 승인) 이사회는 경영진에 대해 운영리스크 관리체계 원칙 관련 명확한 지침을 제공하고 경영진이 마련한 동 체계를 승인
- ③ (리스크 관리체계 점검) 이사회는 대외여건 변화 및 신규상품, 영업활동, 시스템 및 프로세스 등으로 인하여 변화하는 리스크 특성을 인식하고 관리할 수 있도록 운영리스크 관리 체계를 정기 점검하고 필요시 운영리스크 관리체계를 개정·승인

☞ 가이드라인에 은행권 PSMOR 내용을 준용하여 반영

2 경영진의 역할과 책임

- 경영진은 이사회가 수립한 정책을 토대로 제3자 리스크 관리 체계를 구축·시행·유지하며, 관리조치 이행 후 이사회에 보고
 - 또한, 제3자 리스크관리를 위한 권한·책임을 각 부문에 부여하여 보고체계를 명확히 하고, 활용 가능한 필요 자원을 확보

3 3단계 통제체계

- 단위 사업부문, 독립적 리스크 관리부문 및 내부감사로 구성되는 상호 견제와 균형의 원칙에 입각한 3線 방어체계 구축

다 중요 리스크인 판매위탁리스크의 관리 원칙 확립

1 보험업권의 중요 식별대상 리스크 : 판매위탁리스크

- 보험회사는 판매위탁리스크를 중요 제3자 리스크 관리대상 中 하나로 반드시 식별하고 해당 리스크를 체계적으로 측정

☞ 보험회사가 판매위탁위험 통제를 위하여 GA의 영업건전성 지표, 내부통제 체계 등을 자체 평가(☞ 제6차 보험개혁회의 “보험판매채널 책임성 강화방안” 발표내용 중 발췌)

※ [참고] 중요 제3자 리스크에 판매위탁리스크를 포함한 배경

◆ GA 대형화¹⁾, 제판분리(상품제조-판매 분리) 가속화 등으로 **보험회사의 GA에 대한 판매 의존도가 심화²⁾되는 가운데, GA의 부실 내부통제³⁾로 인한 불건전 영업행위 지속⁴⁾**

- 1) [500인 이상 대형GA 설계사 수] ('14년) 9.3만명 → ('19년) 16.0만명 → ('24년) 23.1만명
- 2) '24년말 보험대리점 소속 설계사 수는 28.8만명으로 전속 설계사 수(18.7만명)를 크게 상회
- 3) '23년 대형GA 내부통제 운영실태 평가결과 4등급(취약)~5등급(위험)이 약 39.1% 차지
- 4) 경영인정기보험(CEO플랜 등) 불완전판매, 아트테크 빙자 불법 유사수신행위 연루 등

⇒ **GA의 불완전판매** 등으로 인한 손실이 판매를 위탁한 **보험회사로 전이될** 우려가 있어, 보험회사의 **GA 판매위탁리스크**에 대한 체계적인 **통제방안**을 마련할 필요

2 판매위탁리스크 관리 원칙

- 판매위탁 前·後 리스크 증감 수준을 측정하고 직접 판매와의 비교 분석 등을 통해 판매위탁리스크를 통제·경감·이전
- 리스크가 위험성향* 內 수용 불가능하거나 통제·경감·이전이 어려운 경우 위탁업무 중단, 특별 보완장치 마련 등 고려

* 보험회사의 자기자본 대비 리스크 부담수준 및 감내수준에 대한 의사결정 등 리스크 수용 정도에 대한 경영진, 이사회 및 주주 등의 판단(Risk Appetite)

<참고> 국제 보험감독기준(IAIS ICP 8.8.1.)

- 위탁으로 인해 보험사의 리스크가 현저히 증가하거나 보험사가 리스크를 관리하고 법·규제 의무사항을 준수하는 능력에 현저히 부정적인 영향을 미쳐서는 안 된다.

(☞ 가이드라인에 동 국제기준 내용 반영)

라 체계적인 판매위탁리스크 인식 및 측정

1 판매위탁리스크 측정

- 보험회사는 적절한 수단 및 기법*을 활용하여 판매위탁리스크에 대해 정량적·정성적 방법으로 모두 측정

* 예. 전문성·지식·능력 평가를 위한 서류 검토, GA 내부통제 및 거버넌스 평가, GA의 각종 재무/非재무 자료 분석, 신용도 및 시장평판 조회

- (정량 지표) 보험 완전판매 문화 정착을 위한 각종 계량지표*, GA 및 소속 설계사의 제재·금융사고 이력 등 활용

* 불완전판매율, 민원 발생률 등 소비자 보호와 관련성이 높은 비율 등 활용

- (정성 지표) GA 내부통제·지배구조* 및 소비자 보호체계**, 변칙 영업행위 위험(예. 컴슈랑스, 브리핑영업) 등 정량 지표를 보완할 수 있는 각종 非계량 지표 활용(☞의의성 있는 잠재 위험요인 등 반영 필요)

* 예. GA 지점 운영 및 설계사 위촉 등에 관한 본점 관리 및 통제의 적정성

** 예. 민원처리 프로세스의 적정성, 적정한 민원관리시스템 구축 여부

※ GA 소속 설계사의 불법 대부업 영위, 불법 유사수신행위 등 非보험상품을 악용한 각종 불법행위에 대하여도 위험을 식별할 수 있도록 적정 지표 마련

2 체크리스트 표준(案) 제공

- 필요시 금융당국은 보험회사가 판매위탁위험 인식·측정 등에 활용 가능한 체크리스트 표준(案) 제공 가능

【※ 체크리스트 구성안(예시)】

- (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 및 정착지원금 운영 적정성 등을 평가할 수 있는 지표로 구성

(☞제6차 보험개혁회의 “보험판매채널 책임성 강화방안” 발표내용)

별첨2

판매위탁리스크 인식·측정을 위한 체크리스트 구성[案](예시)

평가부문		평가지표
계량	계약모집	· 불완전판매율
		· 민원발생건수
	계약관리	· 계약유지율(13·25·37·61회차)
	대리점 운영	· 설계사 정착률(13·37차월)
		· 수수료 지급 (정착지원금 지급총액·수수료 선지급률)
	제재 및 금융사고 이력	· 제재 이력
		· 금융사고 이력
비계량	내부통제	· (대형) 내부통제 운영실태 평가등급
		· (중형) 내부통제장치 마련 여부 및 내부통제 활동 적정성
	지배구조 운영 적정성	· 지배구조 적정성
		· 본사 통제(지사형, 연합형 등)
	변칙적 영업행위 리스크	· 브리핑영업, 컴슈랑스, 非보험상품 영업 등 변칙적 영업행위 관련 리스크
	정착지원금 운영 적정성	· 정착지원금 운영 관련 내부통제 적정성