

오병국 연구위원

요약

최근 금융당국은 대형 GA를 대상으로 내부통제 수준 개선 조치 설명 및 향후 내부통제 강화에 필요한 사항 및 과제에 대해 논의하기 위해 내부통제 워크숍을 실시하였음. 금융당국은 최근 몇 년 동안 대형 GA의 내부통제 강화를 목적으로 제도개선 및 표준기준 제정 등 정책적 노력을 지속하고 있음. GA의 대형화 및 영향력 확대 등으로 금융당국의 대형 GA에 대한 내부통제 강화 시도가 앞으로도 계속될 것으로 예상되므로 대형 GA는 내부통제시스템에 대한 세심한 관리 및 운영이 필요할 것임

- 최근 금융감독원은 소속 설계사 500인 이상 대형 법인보험대리점(GA)을 대상으로 내부통제¹⁾ 수준 개선 조치를 설명하고, 향후 내부통제 강화에 필요한 사항 및 과제에 대해 논의하기 위해 2023년 내부통제 워크숍을 개최하였다고 발표함²⁾
 - 대형 GA의 보험상품 판매 관련 비교설명 제도³⁾ 개선 조치로서 한국보험대리점협회의 ‘비교·설명 가이드라인’을 개정하여 보험상품 비교·설명 제도의 실효성을 강화함
 - 보험금 및 지급 사유, 보험기간, 보험료, 면책사유, 해지환급금 등 필수 비교항목이 포함된 세부적인 보험상품 정보를 상품비교설명확인서에 기재도록 하여 소비자에게 실질적인 비교·설명 정보가 제공되도록 함
 - 상품의 보험내용이 비슷하더라도 가입심사 강도에 따라 보험료 수준이 상이한 상품 간(예: 일반심사보험과 간편심사보험) 비교설명을 금지함
 - 2023년 대형 GA의 내부통제 중점 강화 필요사항으로서 보험대리점 금융소비자보호조직⁴⁾의 ① 민원 자율점검 기능 활성화, ② 불완전판매 유발 광고에 대한 모니터링 기능 강화를 제시함
 - 2023년 대형 GA 준법감시인 협의제⁵⁾의 점검과제로서 보험대리점 공시 관련 준수사항, 금융소비자보호 총괄기관 설치·운영의 적정성 및 총괄책임자 업무 적정성을 분기별로 자체 점검하고 이를 금융감독원에 보고하도록 안내함

1) 소속설계사가 500인 이상인 대형 GA는 보험업감독규정(별표5)에 따라 내부통제기준 마련 의무가 있음

2) 금융감독원 보도자료(2023. 1. 11), “금감원, 「2023년 보험대리점 내부통제 워크숍」 개최”

3) 보험업감독규정 4-11조(보험대리점의 영업기준 등) 및 동 규정 별표 5의 6(대형 보험대리점의 영업기준)에 따라 2017년 4월 이후 500인 이상 대형 GA 소속설계사는 보험계약을 모집할 때 3개 이상 보험회사의 동종·유사 상품(단, 비교가능한 상품이 3개 이상일 경우 3개 이상, 3개 미만일 경우에는 전(全) 상품)을 비교해 소비자에게 설명해야함

4) 금융소비자보호법 제32조(금융상품 비교공시 등) 제3항에 의거해 보험대리점이 마련한 금융소비자보호기준 제5조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)에 따라 보험대리점은 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하, ‘금융소비자보호 담당부서’)을 설치 및 운영해야 함

5) 금융감독원은 2015년부터 대형 GA의 준법감시인 역할과 책임을 강화하기 위해 대형 GA 준법감시인 협의제를 도입하여 운영하고 있음

○ 금번 워크숍 개최 취지와 유사하게 금융당국은 최근 몇 년 동안 대형 GA의 내부통제 강화를 목적으로 제도개선 및 표준기준 도입 등 정책적 노력을 지속하고 있음(〈표 1〉 참조)

- 과거 금융당국은 불완전판매 해소를 목적으로 대형 GA의 취약한 내부통제체계에 주목하여, 이를 개선하기 위한 조치를 시행하였음⁶⁾
 - 대형 GA 준법감시인의 독립적 역할을 강화하기 위해 소속 설계사가 1,000명 이상인 초대형 GA는 독립적 업무 수행을 위한 준법감시인 지원조직 설치를 의무화하고, 준법감시인의 모집 등 영업활동 종사를 금지하되, 임기를 최소 2년 이상 보장하며, 자격 요건을 보험회사 준법감시인 자격 요건 수준으로 강화함
 - 대형 GA의 3단계 내부통제시스템으로서 매년 1회 영업조직(1단계)→준법감시인(2단계)→이사회(3단계)를 거쳐 내부통제 업무실행을 자율 점검하도록 함
 - 대형 GA의 내부통제를 위한 업무지침을 구체화하기 위해 보험회사 및 금융기관보험대리점의 내부통제기준 중 내부 고발자제도, 민원 및 분쟁처리절차와 책임소재, 보험상품 판매 관련 불공정행위 방지, 보험회사와 제휴종료 시 고객 보호, 판매 보험상품 산정기준, 제휴보험회사의 선정·해지 기준 및 절차 관련 사항 등을 업무지침에 반영하도록 함
- 또한, 설계사 5인 이상 보험대리점(대형 GA 포함)의 경우 금융소비자보호 업무를 수행할 때 준수해야 할 기준인 「금융소비자보호 표준내부통제기준」⁷⁾을 활용토록 하였음
 - 동 기준 제10조에 따라 대형 GA는 금융소비자보호 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 금융소비자 보호 내부통제위원회를 설치해야 하며, 금융상품의 판매와 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치 등에 관한 사항을 조정 및 의결하도록 함
 - 동 기준 제13조에 의거해 보험대리점은 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄 책임자를 1인 이상 지정하도록 하되 대형 GA의 경우 업무효율성 등을 고려해 총괄책임자가 준법감시인을 겸직할 수 없도록 함

〈표 1〉 대형 GA 내부통제 관련 주요 제도개선 및 표준기준 도입

구분	주요 내용
금융당국의 제도개선 (19. 3. 6)	<ul style="list-style-type: none"> • 소속 설계사 1,000명 이상인 초대형 GA의 준법감시인 지원조직 설치 의무화 • 준법감시인의 모집 등 영업활동 종사 금지, 최소 2년 이상의 임기 보장, 자격요건의 강화 • 대형 GA의 3단계 내부통제시스템 도입: 영업조직(1단계) → 준법감시인(2단계) → 이사회(3단계)를 거쳐 매년 1회 내부통제 업무실행을 자율 점검 • 대형 GA의 내부통제를 위한 업무지침 구체화: 내부고발자제도, 민원 및 분쟁처리절차와 책임소재, 보험상품 판매 관련 불공정행위 방지, 보험회사와 제휴종료 시 고객보호, 판매 보험상품 산정기준, 제휴보험회사의 선정·해지 기준 및 절차 관련 사항 등을 업무지침에 반영
금융소비자보호 표준내부통제기준 도입 (21. 9. 23)	<ul style="list-style-type: none"> • 소속 설계사 500명 이상 대형 GA는 금융소비자보호 내부통제위원회를 설치해야 함(동기준 제10조) • 소속 설계사 500명 이상 대형 GA는 금융소비자보호 총괄책임자를 1인 이상 지정하도록 하되, 준법감시인을 겸직할 수 없음(동기준 제 13조)

자료: 금융위원회 보도자료(2019. 3. 6), “보험 모집종사자 스스로 불완전판매를 해소할 수 있도록 보험대리점 내부통제와 설계사 교육을 강화해 나가겠습니다.”; 한국보험대리점협회 보도자료(2021. 9. 23), “보험대리점업계의 금융소비자보호를 위한 「금융소비자보호 표준 내부통제기준」 및 「금융소비자보호기준」 제정!”

- 6) 금융위원회 보도자료(2019. 3. 6), “보험 모집종사자 스스로 불완전판매를 해소할 수 있도록 보험대리점 내부통제와 설계사 교육을 강화해 나가겠습니다.”
- 7) 금융소비자보호법 제16조(금융상품판매업자들의 관리책임) 제2항에 근거해 한국보험대리점협회가 2021년 9월에 마련했으며, 이를 적용하지 않는 보험대리점은 1억 원 이하의 과태료가 부과됨

○ 한편, GA의 대형화 및 영향력 확대 등으로 인해 대형 GA 내부통제시스템의 실질적인 집행 및 관리 현황에 대한 금융당국의 감독 필요성이 커질 수 있음

- 보험모집시장에서 대형 GA를 중심으로 GA시장이 개편되고 있으며, 대형 GA에 대한 매출집중 현상이 발생하고 있음⁸⁾
 - 2020년 말 기준 대형 GA 수는 61개로서 전체 GA의 1.4%만을 차지하나, 소속설계사 수는 162,840명으로 GA 전체 소속설계사 수의 69.9%를 차지하였음
 - 2020년 말 기준 중·대형 GA의 보험회사로부터 받은 수수료 수입은 총 7조 1,851억 원으로서 GA 전체에서 차지하는 비중은 88.4%이며, 이 중 대형 GA의 매출액(신계약 건수 기준)의 비중은 중·대형 GA의 81.5%를 차지함
- GA는 여러 보험회사와 위탁계약을 체결하는 독립적 판매조직이고, 보험회사와 지휘감독관계에 놓여 있지 않으므로 대형화된 GA의 보험회사에 대한 영향력이 확대된다면 불완전판매 해소를 위해 보험회사가 대형 GA를 직접 통제하는 것이 현실적으로 어려워질 수 있음⁹⁾
 - 대형 GA의 수입원 대부분이 보험회사로부터 받는 판매수수료이므로 실적우선주의를 추구하면서 보험상품 권유 및 판매과정에서 소비자 편익 증진에 소홀하게 될 가능성이 있음
 - 또한, 대형 GA가 보험회사에 대한 수수료 협상력 강화를 목적으로 지사형(Network) 조직구조를 형성하는 모습을 보이고 있는데 이와 같은 운영 형태에 대해 금융당국은 내부통제기능이 약한 것으로 평가하였음¹⁰⁾
- 이러한 상황은 건전한 모집질서 확립을 위해 자율규제 영역인 대형 GA의 내부통제시스템 대한 금융당국의 지속적인 개입과 상시모니터링을 유발하는 원인으로서 작용할 수 있음

○ 앞으로도 금융당국의 대형 GA에 대한 내부통제 강화 노력이 지속될 것으로 예상되므로 대형 GA는 이를 질적 성장의 기회로 삼아 보다 세심한 내부통제시스템 관리 및 운영이 필요할 것임

- 금융감독원은 향후 내부통제 워크숍 지속 등 다양한 채널을 통해 GA와 긴밀히 소통할 것이고, 내부통제 운영실태 평가 등을 통해 대형 GA의 실질적인 내부통제 활동과 보험소비자 보호 체계가 확보되도록 노력할 것이라고 밝힘¹¹⁾
 - 내부통제 운영실태평가는 불완전판매 비율, 민원발생률, 13·25회차 보험계약유지율, 수수료 환수율 등 계량적 지표를 반영한 객관화된 평가점수에 따라 GA를 등급화하여 내부통제 수준을 점검하는 제도로서 평가 등급에 따라 경영 개선 조치가 취해질 수 있으므로 대형 GA는 보다 철저한 소비자보호 및 계약 유지 관련 지표 관리가 필요할 것임
- 대형 GA는 개정된 '비교·설명 가이드라인'을 소속설계사가 상품 판매과정에서 충실히 준수할 수 있도록 교육 및 관리할 필요가 있으며, 금융소비자보호조직 및 준법감시인의 활동을 자체적으로 더욱 활성화해 금융당국의 내부통제 강화 움직임에 적극 대응할 필요가 있음
 - 개정된 '비교·설명 가이드라인'의 준수를 통해 보다 세밀한 보험상품 비교·설명이 이뤄질 것으로 기대되나 설명항목의 증가로 상품 비교·설명과정에서 소속설계사의 요식행위가 커질 가능성도 존재하므로 대형 GA는 이를 방지하기 위한 추가적인 노력이 필요할 것임

8) 금융감독원 보도자료(2021. 5. 11), “20년 중·대형 법인보험대리점(GA) 영업실적”

9) 김동경(2021. 7. 19), 「GA 채널의 영향력 확대와 과제」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원

10) 금융감독원 보도자료(2020. 1. 23), “2019년 법인보험대리점(GA) 영업전반에 대한 검사 결과 주요 확인내용 및 시사점”

11) 금융감독원 보도자료(2023. 1. 11), “금감원, 「2023년 보험대리점 내부통제 워크숍」 개최”