경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜삼성생명금융서비스 보험대리점

2. 조치일 : 2026. 1. 29.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 3건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 보험상품 비교·설명제도 관리·감독 강화 필요

「보험업감독규정」 별표 5의6에 의하면 법인보험대리점은 보험계약 체결을 대리할 때 불완전판매를 방지하기 위하여 대리 계약을 체결한 보험회사의 동종 또는 유사한 보험상품 3개이상을 비교·설명하여야 한다.

하지만 ㈜삼성생명금융서비스 보험대리점은 '23.7.1. 보험대리점협회의 개선된 '보험상품비교설명시스템' 사용 이후 검사착수일('24.6.1.) 현재까지 신규 보험계약체결 시점에 모집위탁 계약을 체결한 다수의 타 보험회사의 동종 또는 유사한 보험상품이 있음에도 해당 보험설계사들이 비교·설명을 누락하는 사례*가 확인되었다.

* 해당 기간 중 1,071건의 신계약에 대해 비교설명을 누락

<조치할 사항>

앞으로는 보험계약 체결 과정에서 비교·설명이 누락되지 않도록 내부통제절차를 마련하고 이에 대한 관리·감독을 강화하여 보험상품 비교를 통한 보험소비자 선택권을 제고하여 주시기 바랍니다.

(2) 금융소비자 보호 및 불완전판매 방지를 위한 내부통제 강화 필요

(가) 금융소비자 보호 업무 독립성 강화 및 내부통제기준 준수 필요

회사 내부통제기준 등에 따르면 금융소비자보호 총괄책임자는 공정한 직무수행을 위해 해당 업무의 독립성이 보장되어야 하고, 준법감시인과 함께 내부통제기준을 준수하고 이에 대해 주기적으로 점검·관리하여야 한다.

하지만 ㈜삼성생명금융서비스 보험대리점은 금융소비자보호 총괄책임자가 재무관리파트장을 겸임하고 있어 소비자 보호업무의 독립성이 저해될 우려가 있고, 내부통제 점검 및 대응을 위한 내부통제위원회를 주기적(매반기 1회 이상)으로 개최하지 않거나 위원회 심의의결사항이나 내부통제업무 적정성에 대한 점검결과를 이사회 및 금융감독원장에 대하여 보고하지 않는 등 내부통제기준을 미준수하는 사례가 확인되었다.

<조치할 사항>

따라서, 회사는 금융소비자 보호를 위한 전담 인력을 선임하고 내부통제기준 준수여부에 대한 주기적 점검 등을 통해 내부통제를 강화하시기 바랍니다.

(나) 불완전판매 방지를 위한 내부통제 강화 필요

회사의 민원 등을 통한 불완전판매비율은 전속 채널 평균 대비* 높은 수준으로 나타나고 있다.

* ’23년 생명보험 0.12%(전속채널 0.07%), 손해보험 0.05%(전속채널 0.02%)

하지만 ㈜삼성생명금융서비스 보험대리점은 관련 발생민원에 대한 현황 파악 및 관리가 미흡*하여 불완전판매 방지를 위한 원인분석 및 대응방안 마련 등 내부통제체계가 원활하게 이루어지지 않고 있다.

* 모회사를 제외한 타 보험사의 보험모집계약 관련 민원에 대해서만 현황 파악 및 관리

<조치할 사항>

따라서, 회사는 발생민원 관리체계 방안을 합리적으로 마련하고 주기적 민원분석을 통한 대응방안을 마련·시행하는 등 불완전판매 방지를 위한 내부통제 활동을 강화하시기 바랍니다.

(3) 보험대리점의 마케팅 활동 등에 대한 내부통제 강화 필요

㈜삼성생명금융서비스 보험대리점(이하 '보험대리점')은 소속 보험설계사들이 과거 모회사의 전속 보험설계사로서 이용해오던 마케팅 제도*를 해당 보험대리점 설립('15.5월) 이후에도 아무런 검토 없이 검사종료일 현재까지 이용하게 하고 있다.

* 모회사에서 분류한 고객(만기고객, 생일고객 등) 중 대리점 소속 설계사들이 임의로 선정·신청한 고객에 한해 고객제공 물품 구입비를 모회사와 대리점 소속 보험설계사들이 공동부담(각 5천원 내외)

하지만 특정 보험대리점에 대한 차별적인 마케팅 활동은 보험대리점 간 공정 경쟁질서를 저해하고 내규 등*을 위반할 소지가 있다.

* 내부통제기준 제29조(금지행위) 대리점 계약에서 정하지 않은 사항을 부당하게 수수하는 행위 등

<조치할 사항>

앞으로는 마케팅 활동 등을 위한 제도 운영·적용시 사전검토를 철저히 실시하는 등 관련 내부통제를 강화하시기 바랍니다.