# 경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜글로벌금융판매 보험대리점

2. 조치일 : 2026. 2. 4.

3. 조치내용

| 대상 | 내 용 |
|---|---|
| 기 관 | 경영유의사항 2건<br>개선사항 6건 |

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 수수료 지급체계 관련 내부통제 강화

㈜글로벌금융판매 보험대리점(이하 '회사')은 본사 차원의 내부통제 관리기능을 강화하기 위하여 내규 「FC수수료규정」을 마련·시행하였으나, 일부 총괄(사업단위)에서는 소속 보험설계사에 대한 수수료 지급에 관하여 동 내규를 적용하지 않고 여전히 별도의 수수료 지급체계를 운영하고 있는 실정이다.

이로 인해 본사에서는 개별 보험설계사에게 지급되는 수당·수수료 금액 및 해당 금액에 대한 산출근거를 정확하게 파악하지 못하고 있고, 수수료 및 총괄 운영비 등 지출내역에 대한 세부 지급처 및 지급근거를 확인할 수 없는 등 체계적 관리가 미흡한 수준이다.

< 조치할 사항 >

따라서 회사는 모든 총괄에 대해 일원화된 수수료 지급체계를 적용·준수하도록 하고, 모집수수료 및 시책금은 본사에서 직접 개별 보험설계사에게 지급하도록 하는 등 수수료 등 비용지출과 관련한 본사의 내부통제를 강화하시기 바랍니다.

### (2) 경력 보험설계사 위촉 관련 내부통제 강화

회사는 경력 보험설계사를 위촉하면서 보험설계사의 안정적인 정착을 도모하기 위하여 입사시 정착지원금을 지급하고 있는데, 본사 차원에서 일원화된 정착지원금 지급 대상, 지원금 상한액 및 산정기준, 입사 후 의무 근무기간, 모집실적 평가기간, 목표 모집실적 및 지원금 환수조건 등 지원금 지급 및 환수와 관련된 세부기준 및 절차를 별도로 마련하지 않고 개별 총괄에서 자체 정착지원금 지급 금액 및 요건 등을 결정하는 등 체계적으로 관리되지 못하고 있다.

이로 인해 개별 총괄에서 과도한 정착지원금을 지급하여 스카우트된 보험설계사가 목표달성을 위해 부당승환 등을 야기하거나 불완전 판매 등으로 금융소비자의 권익을 침해할 우려가 있고, 정착지원금을 수령한 보험설계사가 조기에 퇴사하는 등의 사정이 생길 경우 회사와 정착지원금 환수 등과 관련한 법적분쟁 가능성이 높아 보험대리점의 손실을 야기할 우려가 있다.

< 조치할 사항 >

따라서 회사는 과도한 지원금 선지급 등으로 인한 보험설계사 스카우트 과당경쟁이 발생하지 않도록 정착지원금 운영 세부기준을 마련하여 본사 차원에서 일원화되고 체계적으로 관리하시기 바랍니다.

## 나. 개선사항

### (1) 보험상품 비교·설명확인서 보관 등 관리 미흡

회사는 500인 이상 대형 보험대리점이므로 소속 보험설계사들이 보험계약을 모집할 때 「대형GA 보험상품 비교·설명시스템」을 활용하여 대리 또는 중개계약을 체결한 보험회사에서 판매하는 동종 또는 유사한 보험상품 3개 이상에 대해 금융소비자에게 비교·설명토록 하고 있으며, 징구한 비교·설명확인서를 관리하기 위해 모바일 확인서 시스템을 도입, 서면으로 작성한 확인서(사본)를 파일로 업로드하여 등록할 수 있도록 전산시스템을 구축하였다.

그러나, 회사는 2021. 4월 ~ 2024. 3월 기간 중 모집한 신계약 309만건 중 272만건(87.9%)에 대해서만 비교·설명확인서를 전산시스템에 업로드하여 관리하고, 나머지 서면으로 개별지점 등에서 보관중인 확인서에 대해서는 그 현황을 파악하지 못하고 있다.

아울러 준법감시팀에서는 비교·설명확인서 징구 및 작성의 적정성을 점검하고는 있으나, 실제 검사기간 중 샘플 점검한 결과 상품명 등 상품내용이 제대로 기재되지 않은 확인서가 다수 확인되었으며, 확인서 미등록율이 높은 지점에 대하여도 구체적인 원인분석 및 시정요구를 하지 않는 등 관리를 소홀히 하고 있어 금융소비자 보호를 위한 비교·설명확인 절차가 부실하게 운영될 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 비교·설명확인서의 전산등록 여부 및 기재사항의 적정성 여부 등을 체계적으로 점검하고, 미징구자에 대한 제재 등 사후관리 방안을 마련하는 등 관련 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

**(2) 광고 심의 업무 부적정**

회사는 광고와 관련하여 준법감시인의 사전심의 절차를 운영 중이며, 2021. 4월 ~ 2024. 3월 기간 중 총 14,211건의 업무광고를 심의하였다.

그러나, 광고 심의업무 운영과 관련하여 구체적인 심의기준 등이 마련되어 있지 않아 부적격 광고를 적격 처리할 우려가 있고,

광고 모니터링 및 사후관리와 관련하여서는 업무매뉴얼이나 처리 절차 등 내부 기준을 마련하지 않고 있어 2021. 4월 ~ 2024. 3월 기간 중 위법광고에 대한 모니터링을 한차례('24.1.분기)만 실시하는 등 위법 광고 적발 및 조치가 미흡하였으며 유효기간이 경과한 광고가 지속 게시되고 있음에도 관련 처리 절차가 마련되어 있지 않는 등 사후 관리가 소홀한 사실이 발견되었다.

또한 광고 심의 신청서 및 광고내역을 보관하지 않은 사례가 발견되는 등 심의자료 관리가 미흡한 수준이다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 구체적인 세부 광고심의 기준을 마련하고, 위법광고 등에 대한 모니터링 및 사후관리 절차를 마련하는 등 광고 심의·관리 관련 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

### (3) 외부 구매 DB 관리 미흡

회사는 DB공급업체와 제휴하여 각 지점 등의 요청이 있는 경우 고객 DB를 구매하여 보험영업에 활용하고 있으나,

DB의 신청, 배분, 활용, 관리 및 파기 등과 관련한 내부규정이나 구체적인 업무기준 등이 미비하고, 일부 지점 및 설계사가 개별적으로 구매하거나 광고 등을 통해 생성한 DB를 영업에 활용하고 있음에도 이를 보관·관리하는 시스템이 없는 등 관련 내부통제가 미흡한 수준이다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 고객 DB의 구입·배분부터 파기까지 단계별로 체계적 관리를 위한 업무처리 세부 기준을 마련하고, 개별 설계사가 구매하거나 취득한 DB에 대하여도 자체 DB관리시스템 구축·관리하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

### (4) 수금이관 관련 내부통제 미흡

회사는 경유처리 등을 사전예방하기 위하여 「해촉전 수금이관 통제 강화 안내('19.9.24.)」에 따라 보험설계사의 수금이관을 관리하고는 있으나,

실제 보험회사에서는 수금이관 처리가 되었음에도 본사(준법감시팀)에서는 이를 파악하지 못하는 보험계약이 다수 발견되는 등 내부통제가 미흡한 수준이다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 수금이관 점검·관리를 위한 기준을 마련하고, 이에 따라 수금이관 현황을 점검하여 위법행위를 사전에 예방할 수 있도록 관련 업무를 실효성 있게 개선하시기 바랍니다.

### (5) 민원발생 현황 및 보험설계사 조치결과 관리 미흡

회사는 내규「민원관리규정」제41조(민원 및 분쟁처리의 수행)에 따라 금융소비자보호팀을 설치하고 민원·분쟁의 현황 및 관련 보험설계사에 대한 제재조치 결과에 대한 관리 업무를 수행하고 있으나,

본사(준법감시팀)에 직접 접수되거나 대외기관 또는 보험회사에서 본사로 통보된 민원에 대하여만 관리하고, 총괄 및 지사 또는 보험설계사 등에게 개별 통보된 민원에 대하여는 관리하지 않고 있어 민원·분쟁현황 및 조치결과에 대한 종합적, 체계적 관리가 미흡한 수준이다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 전체 민원 발생 현황 및 관련 설계사 조치결과를 본사(준법감시팀) 차원에서 통합 관리하고, 본사 미통보 건이 발생하지 않도록 보험회사로부터 통보받은 품질보증해지, 철회 건에 대하여는 매월 수수료 지급시 민원발생 여부를 확인하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

### (6) 불건전계약 점검 업무 미흡

회사는 내규 「리스크관리규정」에 따라 모집질서 위반 소지가 있는 계약 등을 관심계약으로 선정하여 점검하고 있으나, 점검 결과에 따른 조치는 해당 설계사에 대한 수수료 분급 등으로 한정되는 등 위법행위 방지를 위한 적절한 조치가 이루어지지 않아 소비자 피해가 발생할 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 「리스크관리규정」의 관심계약 관리기준을 개선하여 불건전 영업행위를 사전에 예방하고, 보험설계사에 대한 실효성 있는 제재절차를 마련하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.