경영유의사항 등 공개안

1. **금융기관명** : 인카금융서비스㈜ 보험대리점

2. **제재조치일** : 2026. 10. 26.

3. 제재조치내용

대상	내용
기 관	경영유의사항 2건, 개선사항 11건
임 원	해당사항 없음
직 원 등	해당사항 없음

4. 제재대상사실

가. 경영유의사항

(1) 보험사기 예방 관련 내부통제 미흡

인카금융서비스㈜(이하 '회사')는 내규에 보험사기 방지 관련 조항 및 보험사기 가담 보험설계사 해촉 등 제재 조항을 두고는 있으나, 소속 보험설계사가 조직적인 보험사기 행위 등에 연루될 위험 등을 통제, 관리하는 등 보험사기 예방을 위한 실효적인 내부통제기준 및 체계를 갖추고 있다고 보기는 어려우므로

보험사기에 연루된 보험설계사 및 관리자에 대한 제재, 조직적인 보험사기 행위에 가담한 영업조직 폐쇄 등 보험사기 관련 행위자 등에 대한 조치가 충실히 이루어지도록 내규 및 업무 프로세스 등을 보완하시기 바랍니다.

(2) 신규 제휴조직 도입 관련 심사 업무 미흡

회사는 내규에 따라 사업단 및 본부(지점)의 개설 조건 충족 여부를 심사하고 영업총괄 부문장의 전결 절차를 거쳐 신규 조직을 도입하고 있는데

동 내규는 신규 제휴조직의 규모 기준만 규정하고 있고, 관리자의 경력 및 자격요건, 본인확인 절차, 신규 조직 개설신청서, 사업계획서 및 평판보고서 등 제반 서류의 내용에 대한 구체적인 심사 기준이 미비하므로

신규 제휴조직 도입과 관련한 구체적인 심사 및 평가 기준을 마련하고 운영을 철저히 하는 한편 관련 기준의 준수 여부에 대한 주기적인 점검을 실시하는 등 내부통제를 강화하시기 바랍니다.

나. 개선사항

(1) 개인(신용)정보 처리 시스템 권한 등 관리 미흡

회사의 내규 상 개인정보보호책임자(CIO)가 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 부여하도록 규정되어 있음에도 불구하고 인사팀에서 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 부여하는 등 관리가 미흡하므로

개인정보 처리 시스템 접근권한 부여 업무가 내규에 따라 권한을 가진 자에 의해 임직원의 담당업무별로 적절히 이루어지도록 하여 책임소재 명확화 및 실질적인 개인정보 보호 효과가 제고되도록 관리를 강화하시기 바랍니다.

(2) 준법감시 업무 수행 미흡

회사 내규 상 준법감시인은 임직원 등의 내규 준수 여부를 점검하고 위반사항 확인 시 조사 과를 이사회에 보고하도록 정하고 있으나, 회사는 본사 및 지점에 대한 업무감사나 자체감사 관련 세부 절차 등 점검기준을 마련하지 않는 등 미흡하므로 임직원 및 소속 보험설계사의 내규 준수 여부를 점검하기 위한 점검기준 및 점검계획을 구체적으로 마련하시기 바랍니다.

(3) 정착지원금 제도 운영 부적정

회사는 보험설계사 위촉 시 정착지원금을 지원하는 제도를 운영 중인데, 직영 조직과 사업가형 조직에 대해 서로 다른 지급 기준을 적용하고 있으며 정착지원금 환수가 발생할 경우 사업가형 조직에서는 본사가 아닌 사업단장 등이 정착지원금 환수 여부를 직접 결정할 수 있도록 운영하고 있어 통합적인 관리가 미흡하므로 조직 전체에 합리적이고 일관된 정착지원금 운영 기준이 적용될 수 있도록 통합기준을 마련하시기 바랍니다.

(4) 민원 발생 현황 및 보험설계사 조치결과 관리 미흡

회사는 제휴 보험사에 접수된 회사 관련 민원 현황을 정확히 파악하지 못하고 있고, 민원에 대한 대응 및 관련자 조치 등이 통합 관리되지 아니하고 있으므로

제휴 보험사를 통해 접수된 민원 발생 현황을 정확하게 파악하여 관리하고 제휴 보험사의 회사 소속 보험설계사에 대한 조치내역을 확인하여 회사 차원에서 필요한 조치가 적시에 적정히 이루어질 수 있도록 민원과 보험설계사 조치결과를 통합하여 민원시스템을 통해 효율적으로 관리하는 등 소비자 보호 체계를 개선하시기 바랍니다.

(5) 보험설계사 제재기준 운영 및 사후관리 미흡

회사는 보험설계사의 보험모집 시 불완전판매 등 불건전영업행위 및 광고 시 위규행위 등에 대하여 제재기준을 마련하여 운영 중이나, 위반행위 유형별 세부 제재양정 기준을 정하고 있지 아니하고 있고, 보험설계사에 대한 제재는 제재심의위원회에서 결정하도록 되어 있음에도 제재심의위원회를 개최한 실적이 없는 등 운영이 미흡하므로

보험설계사 제재와 관련하여 구체적이고 합리적인 통합 양정기준을 마련하고 동 기준에 따라 적법한 절차를 거쳐 제재를 결정토록 업무를 개선하시기 바랍니다.

(6) 사업가형 조직의 수수료 지급 및 정산 업무 부적정

회사는 사업가형 조직에 대해서는 사업단장 등이 임의로 FA 등급을 결정할 수 있으며 필요시 변경할 수 있도록 운영하고 있는데

보험설계사 위촉계약서의 부속약정서 상에 FA 등급이 명시되지 아니한 채 FA 등급 변경시 변경된 FA 등급 및 수수료 지급률에 대한 고지 또는 동의 절차도 불투명하여 수수료 지급과 관련한 분쟁 발생 소지가 높으므로

내규에 사업단장 등의 권한과 재량 범위를 명확히 규정하여 준수하고, FA 등급에 관한 사항을 위촉계약서에 명시하는 한편 수수료 지급률 조정 및 정산 등에 대한 고지 또는 동의 절차를 마련하는 등 관련 업무 절차를 개선하시기 바랍니다.

(7) 사규 관리 업무 미흡

회사는 주요 업무에 대하여 품의서(기안서) 형태로 대표이사 또는 부문 대표에게 결재받은 후 사규로 등록하지 않고 부서 업무지침으로 운영하고 있는 사례가 다수 확인되었으며, 보험설계사가 사규를 열람할 수 있는 시스템은 별도로 마련되어 있지 아니하므로

업무 근거 및 책임관계를 명확히 할 수 있도록 업무지침 운영 실태를 파악하여 전사에 적용되거나 주요 업무와 관련된 사항 등은 사규로 등록·관리하는 등 정비하고, 보험설계사가 업무 수행에 필요한 사규를 열람할 수 있도록 시스템을 마련하여 운영하시기 바랍니다.

(8) 보험설계사 교육 업무 미흡

회사는 신입 보험설계사를 대상으로 세일즈 프로세스 교육 등을 실시하고 있는데, 교육자료에 실제 회사 조직에는 없는 가상의 소속 및 직책이 예시되어 있거나, 고객의 성명 등 개인정보 수집에 필요한 절차 안내 등 보험설계사 교육업무가 미흡하므로

보험설계사에 대해 적정한 교육이 이루어질 수 있도록 교육자료 제작 관련 기준을 마련하고 교육자료에 대한 사전심의를 강화하는 등 보험설계사에 대한 교육업무를 개선하시기 바랍니다.

(9) 광고 사후관리 업무 부적정

회사는 광고사전심의시스템을 구축하고 이를 통해 광고물들에 대해 소비자보호팀 및 준법감시팀의 사전심의를 거쳐 준법감시필 번호를 부여하고 보험대리점협회에 심사를 요청하고 있는데

동영상으로 제작된 광고의 경우 준법감시부서 이메일로 사전심의 접수를 받고 광고사전심의시스템에 등록·보관하지 않아 동영상 광고물에 대한 적절한 사후관리가 이루어지지 않을 가능성이 있고

광고물 게시 유효기간 만료 전 연장 안내 문자를 발송하고 있으나 실제 이행 조치 여부에 대한 점검을 하지 않는 등 유효기간이 만료된 광고물에 대한 관리 프로세스가 미비하고, 모니터링에 투입되는 인력 및 시간이 부족하여 유효기간이 경과되거나 심의기준을 미준수한 광고물들이 게시될 우려가 있으므로

동영상 광고물에 대한 등록·보관 방법을 마련하여 적절한 사후관리가 이루어질 수 있도록 개선하고 광고물 유효기간 만료시 처리 절차를 마련하는 한편 광고 관리에 투입되는 시간과 인력을 확충하는 등 관련 프로세스를 정비하시기 바랍니다.

(10) 외부 구매 DB 광고 내용 부적정

회사에 가망고객 DB(Database)를 공급하는 업체는 보험보장분석 및 질병예측상담 등의 광고를 게재하고 있는데 광고내용 상에는 어떠한 정보가 조회되는지에 대한 상세한 설명이 부족하므로

회사는 SNS 광고 첫페이지에 상담을 신청한 고객에 대해 구체적으로 조회되는 개인정보 내용 및 범위가 명확히 확인할 수 있도록 고지사항을 기재하는 등 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

(11) 보험상품 비교·설명확인서 보관 등 관리 미흡

회사는 소속 보험설계사들이 보험계약을 모집할 때 보험대리점협회에서 전산화하여 제공한 '보험상품비교설명시스템'을 활용하여 3개 이상의 동종 또는 유사한 보험상품에 대해 비교·설명토록 하고 있으며, 상품비교설명확인서의 체계적 관리를 위해 모바일·서면 확인서 업로드를 위한 전산시스템을 마련하여 운영하고 있는데

2023.7월~2024.9월 기간 중 체결한 신계약(88.2만건) 중 93.8%(82.8만건)만 상품비교설명확인서를 온라인으로 보관·관리하고 있으며, 매분기 준법감시팀에서 상품비교설명확인서를 점검하여 지점별로 확인서 미징구 건에 대해 공문을 발송하여 보완 조치를 요구하고 있으나, 이에 대한 이행 여부는 점검하지 않는 등 사후관리가 미흡하므로

상품비교설명확인서의 온라인 보관을 의무화하고 확인서 작성여부 및 비교·설명내용의 충실성 등을 확인할 수 있도록 사후관리 방안을 마련하시기 바랍니다.