

급속한 외형성장 불구 '속'은 곳곳에 흠집

GA업체의 그림자

GA는 보험사의 축소판이다. 보험상품 판매를 전문적으로 하는 회사다 보니 적어도 영업과 관련해 보험사에서 생기는 일은 GA에서도 그대로 생긴다. 회계연도 말이 되면 번번이 절판마케팅이 성행하고 보험계약 경유처리와 매집 같은 불법 행위도 여전히 빈번하다. 실적을 많이 올리는 보험설계사를 데려오기 위한 스카우트 경쟁과 이에 따른 설계사들의 잦은 이동도 관박이다. 소속 보험설계사가 1만명이 넘어설 정도로 외형이 커진 업체조차도 변변한 전산시스템을 갖추지 못해 엑셀 같은 사무용 프로그램으로 수수료를 지급하는 주먹구구식 운영은 분명 개선의 여지가 많다. 그러나 GA들도 할 말이 많다. 가격이 저렴한 온라인자동차보험에 대응하기 위한 교육책과 자본력의 한계라는 현실적 고충은 외면한 채 일방적으로 그들만 비추는 것은 부당하다는 항변이다. 관련 서류만 100장이 넘게 들어가는 설계사 등록 과정 등 조금만 신경을 쓰면 개선할 수 있는 부분도 적지 않다고 지적했다.

◆만병의 근원 '경유처리' 이유도 다양=GA업체에서 가장 많이 언급되는 구태는 보험계약 경유처리다. 한 GA 대표는 "업계에 몸담고 있는 사람의 하나로 내 얼굴에 먹칠하는 것 같아 말하기 뭐 하지만 경유처리는 정말 없어야 한다"고 강조했다.

여러 가지 이유로 인해 발생하는데 정상적으로 이뤄지는 계약이 아니다 보니 자필서명 등 중요사항이 누락되는 경우가 많고 결핍하면 발생하는 악성민원의 단초가 되기도 한다. 수수료 부담 제공도 따지고 보면 경유처리에서 비롯되고 보험사로부터 수수료를 많이 받기 위해 몸집을 부풀리는 보험계약 매집도 이것을 수단으로 삼는다.

경유처리는 우선 보험모집을 할 수 없는 사람을 통해 비정상적으로 영업이 이뤄지는 상황에서 자주 발생한다. 예를 들어 신차나 중고차 영업사원이 차를 팔 때 자동차보험도 같이 끼워 처리하는 경우가 많은데 자신은 보험판매 자격이 없다 보니 평소 아는 설계사와 연결해 전화, 팩스, 미리 갖다 놓은 보험청약서 등을 이용해 즉석에서 보험에 가입시킨다. 이 때 자동차 영업사원은 설계사로 부터 일정한 수고비를 받게 되는데 이는 당연한 불법이다. 자동차 영업사원이 어깨 넘어 배운 게 있다하더라도 설계사만 전문성은 없다보니 주요 사항 고지 등 계약 내용에 대한 설명을 제대로 할 수 없다. 당연히 나중에 불완전판매 시비가 발생할 확률이 높다.

실제로 최근 금융감독원이 실시한 대형 GA 검사에서 자동차 영업사원을 통한 다량의 보험계약 매집이 적발돼 높은 수위의 제재가 내려질 것으로 예상되고 있다. 자필 서명이 누락된 것은 물론 계약자 본인 동의 없이 차량번호 같은 개인정보를 이용해 보험료 비교견적을 낸 사례 등이 상당수 확인된 것으로 알려지고 있다. 금감원 관계자는 "자동차 영업사원을 통한 보험계약 매집은 자동차보험을 주로 취급하는 대리점들의 오래된 관행"이라며 "당국의 감독도 중요하긴 하지만 모집인 스스로

문제의식을 갖고 근절해 나가야 한다"고 말했다.

이밖에 고객이 판매제휴를 맺지 않은 보험사의 상품을 원하거나 회사를 옮겨 등록이 되지 않은 기간동안 영업을 하는 경우에도 다른 설계사를 통한 경유처리가 비일비재하다. 소비자 입장에서 평소 나를 관리하는 설계사와 실제로 계약을 가져간 설계사가 달라 가입할 때 제대로 된 설명을 받을 수 없고 자칫 고야계약이 될 수도 있다.

◆절판마케팅, 스카우트 경쟁, 고소득 설계사 의존도 심화=GA에서도 매년 회계연도 말이 되면 보험사와 마찬가지로 절판마케팅이 활발하게 이뤄진다. 개인이나 회사나 더 많은 수수료를 받기 위

출해야 한다. 일부 계약자는 이같은 약점을 악용해 수시로 민원을 제기해 GA들을 곤혹스럽게 하는 경우가 심심치 않게 생긴다.

고소득 설계사 관리도 늘 따라다니는 고민거리다. 일명 VIP계층을 주로 상대하며 거액을 움직이는 설계사들은 탈세의 유혹에 노출되기 쉬운 게 사실이다. 이 과정에서 부정과 불법이 개입돼 불미스러운 일로 발전하는 사례가 종종 발생한다.

그러나 GA 입장에선 이들의 탈세를 알아도 마땅한 조치를 취하기 어려운 게 현실이다. 회사 매출에서 차지하는

형 사고가 터지면 대응할 여력이 있는 보험사와 달리 속수무책으로 당할 가능성이 크다"고 우려했다.

◆전산시스템도 없는 설계사 1만명 시대=소속 설계사가 1만명이 넘는 대형사를 비롯해 상당수 GA가 아직도 별도의 전산시스템 없이 엑셀 같은 사무용 프로그램으로 수수료를 지급하고 있다. 외형만 놓고 보면 웬만한 보험사를 넘어서는 수준이지만 관리체계는 아직도 주먹구구라는 반증이다.

이같은 문제는 일명 지사형GA의 난립에서 출발한다. 독립적으로 운영되는 여러 대리점들이 합종연횡을 거쳐 만들



소속 보험설계사가 1만명이 넘는 정도로 덩치는 커졌지만 여전히 소규모 대리점 당시의 관행에서 벗어나지 못하고 있는 GA가 적지 않다. 사진은 보험업법 등 제도변화에 대한 GA 대상 설명회 모습으로 기사 내용과 무관함

회계연도 말 절판마케팅 성행-계약 경유처리·매집등 불법행위도 여전-고능률 설계사 스카우트 경쟁과 이에 따른 설계사 잦은 이동-고능률 설계사 부정 발견해도 그냥 덮고 갈 수밖에 없다-여러 대리점 합종연횡 거쳐 만들어진 연합체 많아 전산시스템 미흡

금감원 대형 GA 검사에서 자동차 영업사원을 통한 다량의 계약매집 적발... "모집인 스스로 문제의식 갖고 근절해 나가야"

해선 그만한 실적을 거뒀어야 하기 때문에 절판마케팅에 대한 유혹은 쉽게 뿌리치지 못한다. 최근에도 일부 GA 설계사들이 실손의료보험 자기부담금 확대와 비갱신형 암보험 판매 중단과 같은 허위사실을 유포하며 영업에 나선 사실이 확인돼 금감원 조사를 받았다. 이 같은 절판마케팅은 향후 소비자 피해와 이로 인한 대규모 민원을 유발해 GA업체는 물론 보험산업 전체의 신뢰도를 깎아내리는 부작용을 유발한다.

GA들도 고객 민원에 굉장히 민감하다. 민원이 많으면 보험사에게 불이익을 당하고 금감원 검사에서 제재도 받는다. 웬만하면 민원으로 확대되기 전에 해결하기 위해 적지 않은 금전도 지

비중이 절대적이다 보니 부정이 발견돼도 그냥 덮고 갈 수밖에 없다는 것이다. 평소 고객의 수수료 외에 해외여행 등 남다른 관리를 받아오던 이들에게 갑자기 싫은 소리를 할 경우 미련 없이 다른 회사로 떠날 수 있기 때문이다. 영업 실적이 높은 고소득 설계사들은 경쟁 GA는 물론 보험사에서도 잔뜩 눈독을 들이고 있어 이동이 수월하다. 이때 본인이 갖고 있던 계약과 함께 동료 설계사들까지 같이 움직이는 경우가 많아 자칫하면 회사 문을 닫아야 하는 상황에 물리게 된다.

한 GA 관계자는 "고소득 설계사에 대한 통제가 잘 안되는 것도 GA들의 큰 문제"라며 "나중에 탈세 연루 등 대

어진 연합체 성격과 띠고 있다보니 각 지사마다 수수료지급체계가 서로 다르다. 본사 입장에선 어차피 지사마다 체계가 다르고 통제도 되지 않는 상황이니 굳이 큰 돈 들여 전산시스템을 구축할 이유가 없다. 지사에는 설계사가 수천명인데 본사는 임직원이 10명도 안되는 경우에서 보듯 본사보다 힘이 센 지사가 적지 않다. 한 GA 관계자는 "같은 회사 소속이라면 같은 내부통제기준과 급여체계가 적용돼야 하지만 영향력 있는 지사는 이를 따르지 않는 경우가 많다"며 "덤치만 커졌을 뿐 소규모 대리점 당시의 관행에서 벗어나지 못하고 있다"고 꼬집었다.

황현산 기자 adonis27@insweek.co.kr

GA업체, "우리도 할 말 많다"

현실 맞지않는 잣대로 일방적 매도 안된다

청약업무·특별이익 제공등 규정개정 우선해야

GA업체는 아직도 영업 현장 곳곳에 잘못된 관행과 부조리가 남아 있다는 점은 인정하지만 현실과 맞지 않는 잣대를 들이대 일방적으로 매도하는 것은 바람직하지 않다고 항변하고 있다.

업체는 우선 건당 1만원 인권의 수수료를 받기 위해 몇 만원의 차비를 들여 가며 지방까지 직접 가기는 현실적으로 어렵다고 했다. 예를 들어 가격이 저렴한 중고차의 경우 대부분 임의는 빼고 책임보험만 드는데 연 보험료가 10만원도 안되는 경우가 많아 설계사에게 떨어지는 수수료는 1만원 언저리다. 그렇다고 고객을 잃을 수도 없는 노릇이라 직접 가서 자필서명을 받아오는 대신 팩스로 처리한다는 것이다. 이에 따라 금융기관 공인인증서와 전자청약 등을 통해 자필서명 문제를 해소하는 등 업무를 간소화해야 한다고 제안했다.

특별이익제공과 관련된 규정도 현실과 맞지 않다고 주장했다. 현행 보험업법 상 보험계약 체결과 관련해 3만원 이상의 금품은 제공할 수 없는데 이게 너무 오래된 규정이라 그동안의 물가인상분이 전혀 반영되지 않았다는 것이다.

지사형 GA들의 경우 본사가 각 지사에 인력을 내보내고 사무실 임차비도 직접 마련해 운영하라는 금융당국의 지침은 현실적으로 불가능하다고 했다. 이를 위해선 수백억원의 자본금이 필요한데 지금 상황에선 꿈같은 얘기라는 것이다. 당국 지침대로라면 사업 확장은 업무도 내지 못한다는 게 GA들의 입장이다.

한편 설계사 등록에 대한 보험사의 무성의를 지적하는 의견도 있다. 현재 GA 소속 설계사가 보험상품을 판매하기 위해선 제휴 보험사에 모집인 등록을 해야 하는데 손보는 어느 회사든 한 곳에만 등록하면 모든 회사에 자동으로 연결되는데 생보는 이게 안 돼 제휴보험사마다 따로 등록을 해야 한다. 이 때 들어가는 서류만 100장이 넘고 설계사들이 일일이 자필로 기재해야 할 부분이 있어 보충일이 아니다. 홍정식 인카인슈 상무는 "보험사들이 협정만 맺으면 간단하게 해결될 일인데도 그걸 잘 안 된다"며 "이런 것부터 고쳐나가는 게 순서"라고 말했다.

인터뷰-조병수 W에셋 대표

FC본인이 수수료 다 받아가는 1인GA 표방



W에셋은 1인 GA를 표방, 지사형과 대척점에 서 있다는 점에서 GA업체의 이목이 쏠리고 있다. 중간 단계를 생략해 실제 영업하는 모집인에게 더 많은 이익을 주겠다는 기치를 내걸고 본격적으로 사업을 시작하자 2년 만에 이름 아름 입소문을 통해 800명이 넘는 FC, 즉 1인 대표들이 모여들었다.

현재 국내에서 운영되는 대부분의 지사형 GA는 공통된 내부통제기준이나 교육, 급여시스템 등이 없다. 반면 우리는 같은 교육, 급여시스템을 사용하고 전산지원도 본사가 직접 하기 때문에 매니저 없이 혼자 영업해도 불편하지 않다.

-W에셋만의 특징은:영업을 못해서 해촉하는 경우는 없다. 대신 선지급, 경유처리 등 영업윤리규정을 어기면 해촉하게 돼 있다. 지사장이 직접 청약서를 가져오지 않으면 계약을 안 받아준다. GA에게 영업윤리는 굉장히 중요한 부분이다. 잔여모집수수료를 지급하는 것도 우리만의 장점이다. 지금까지 입사했다가 나간 인원이 5%도 채 안된다.

-1인 GA의 미래는:미국, 유럽 등 선진국 사례에 비춰볼 때 우리도 앞으로 이쪽으로 갈 수밖에 없다. 현재 보험사 전속설계사나 대리점은 계속 줄어들고 있다. 매달 100회 이상 사업설명회를 하는데 참여하는 사람의 80% 이상이 보험사에서 온다. 꼭 우리가 아니더라도 GA로 가겠다는 뜻이다.

황현산 기자 adonis27@insweek.co.kr

-표방하는 1인 GA란:지점장 등 중간관리자를 다 없애고 FC 본인이 수수료를 다 받아가는 구조다. 미국이나 유럽은 이같은 방식이 보편화 돼 있다. FC들이 기존 보험사나 GA보다 1.5~2배 정도 더 받아간다.

-개인대리점과의 차이:혼자 법인을 내 운영하게 되면 판매할 수 있는 상품에 한계가 있고 수수료율도 낮을 수밖에 없다. W에셋의 경우 영업을 혼자 하는 것은 개인대리점과 같지만 취급할 수 있는 상품이 많고 수수료율도 높다는 장점이 있다.

-일반 지사형 GA와 다른 점은:

WE SERVE OUR CLIENTS WITH PASSION:
THE PASSION TO INNOVATE, TO PERFORM AND TO EXCEL.

우리는 신뢰를
증기합니다

2013.11.27 e-HIS 시스템 오픈

히스보험증개주식회사
프로젝트수행사 : H 현대HDS