

보험대리점 내부통제기준

2021. 09. 25.

주식회사 엔에스쇼핑

보험대리점 내부통제기준

제 1 장 총칙

제1조 (목적)

이 기준은 보험업법(이하 "법"이라 한다) 제87조, 보험업법 시행령(이하 "시행령"이라 한다) 제33조의 2, 보험업감독규정(이하 "감독규정"이라 한다) 제4-11조, 금융소비자보호에 관한 법률(이하 "금융소비자보호법"이라 한다), 금융소비자보호법 시행령, 금융소비자보호에 관한 감독규정에 따라 법인보험대리점(이하 "회사"라 한다)의 임직원, 보험설계사(이하 "임직원 등"이라 한다) 등이 그 직무를 수행함에 있어 법령을 준수하고 금융소비자를 보호하기 위하여 따라야 할 기본적인 절차와 기준을 정하는 데 그 목적이 있다.

제2조 (용어의 정의)

본 기준에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "임직원"이라 함은 보험대리점에서 근무하는 자로서 보험 관련 업무 담당자를 말한다.
2. "보험설계사"라 함은 보험대리점에서 위촉한 자로 보험영업을 주 업무로 하는 자를 말한다.
3. "업무"라 함은 보험과 관련된 업무로 한정한다.

제3조 (적용 범위)

- ① 이 기준은 회사에 소속되어 보험대리점 업무와 관련된 임직원 등에게 적용된다.
- ② 회사의 보험대리점 관련 업무에 관하여 관계법령 및 감독규정에서 정하는 사항 이외에는 이 지침에서 정하는 바에 따른다.
- ③ 회사의 업무지침(정관은 제외)은 이 기준의 내용과 부합하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호에 관해서는 제10장 및 제11장의 내용이 우선 적용된다.

제 2 장 내부통제에 대한 역할과 책임

제4조 (내부통제의 정의)

- ① "내부통제"란 회사의 목적 달성을 위하여 모든 임직원 등이 준수하여야 하는 일련의 통제과정을 말한다.
- ② "내부통제기준"이란 법령을 준수하여 건전한 보험영업을 유도하고 보험 소비자를 보호하기 위하여 임직원 등이 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.

제4조의1 (개정 및 변경)

- ① 회사가 이 기준을 개정 또는 변경하고자 할 때에는 준법감시인과의 사전협의 후 금융상품 책임 감독자(대표이사)의 승인을 거쳐야 한다. 다만, 관계법령 등의 제·개정 및 폐지 등에 따른 개정이나 조직체계 변화 또는 사규의 개정 등에 따른 단순한 편제나 자구수정 등 이 기준의 실질적인 내용이 변경되지 않는 개정은 준법감시인과의 사전협의로 그 승인을 갈음할 수 있다.
- ② 제1항에도 불구하고, 금융소비자보호에 관한 제10장 및 제11장의 기준을 제정·변경하는 경우에는 이사회 승인을 받아야 한다.

제5조 (대표이사)

- ① 대표이사는 내부통제기준을 구축·유지·운영하고 이를 감독할 책임이 있다.
- ② 대표이사는 내부통제기준의 구축·유지·운영에 필요한 인적·물적 자원을 지원한다.
- ③ 대표이사는 조직내 각 업무 분야에서 내부통제기준과 관련된 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 각 부서 등 조직 단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.
- ④ 이사회는 내부통제기준의 구축 및 운영에 관하여 대표이사로부터 관련 보고를 받을 수 있다.

제6조 (준법감시인)

- ① 준법감시인은 임직원 등의 이 기준 준수여부를 점검하고, 동 기준에 위반하는 경우 이를 조사하여 대표이사에게 보고한다. 대표이사는 보고사항에 따른 조치결과를 준법감시인에게 통보하여야 한다. 다만, 경미한 사안이라고 판단되는 경우 보고대상에서 제외할 수 있다.
- ② 준법감시인은 임직원 등의 내부통제기준 준수 여부를 점검하고, 이 기준을 위반하는 경우 이를 조사하여 이사회에 보고할 수 있다.
- ③ 준법감시인은 필요시 내부통제기준의 운영에 대한 세부적인 확인 또는 점검을 실시하며, 경영진의 입장에서 내부통제 체제·제도의 운영을 총괄한다.
- ④ 준법감시인은 내부통제기준을 기초로 내부통제의 구체적인 지침 및 내부통제기준 준수 매뉴얼 등을 제정·시행할 수 있다.
- ⑤ 준법감시인은 위임받는 자와 그 권한을 명확히 하여 내부통제업무를 위임할 수 있다. 단, 위임시 위임받은 자의 업무를 정기적으로 관리·감독하여야 한다.

제7조 (임직원 등)

- ① 임직원 등은 자신이 수행하는 업무와 관련된 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다. 이는 금융소비자보호 내부통제의 경우에도 같다.
- ② 임직원 등은 준법서약서를 작성하여 회사에 제출하여야 한다.
- ③ 임직원 등은 직무를 수행함에 있어 자신의 역할을 이해하고 관련 법규, 내부규정 및 윤리강령 등을 충실히 준수하여야 한다.
- ④ 임직원 등은 준법감시인의 교육과정에 주기적으로 참여하고, 이 지침 위반행위 발견시 적절한 절차를 통해 이를 보고하여야 한다.

제 3 장 준법감시인

제8조 (권한과 의무)

- ① 준법감시인의 권한은 다음 각호와 같다.
 1. 이 기준의 준수여부에 대한 점검 및 위반자에 대한 조사
 2. 직무수행에 필요한 자료 및 정보의 열람 및 제출 요구
 3. 위법하다고 인정되는 사항에 대한 중지, 개선, 시정 요구
 4. 기타 준법감시인의 권한으로 정하는 사항
- ② 임직원 등은 제1항 제2호의 규정에 의한 준법감시인의 자료 및 정보제출 요구에 성실히 응하여야 한다.
- ③ 준법감시인의 의무는 다음 각호와 같다.
 1. 선량한 관리자로서의 주의의무

2. 이 기준의 위반 사실을 대표이사에게 보고할 의무

- ④ 준법감시인은 직무수행과정에서 얻은 정보나 지위를 이용하여 부당한 이득을 취하여서는 아니된다.

제9조 (직무)

- ① 준법감시인은 다음 각호의 직무를 수행한다.

1. 내부통제정책의 수립 및 기획 입안

가. 이 기준 개정(안)의 금융상품 책임 감독자 보고

나. 내부통제체제 · 제도의 운영 총괄

다. 내부통제 매뉴얼의 작성 및 배포

2. 이 기준 준수여부 점검, 조사 및 보고

3. 임직원 등에 대한 준법교육

4. 이 기준 준수 감시 결과의 기록 유지 및 보고

5. 임직원 등 윤리강령 제 · 개정 및 운영

6. 법규준수 관련 임직원 등 교육

7. 내부 제재기준의 마련 및 운용

8. 감독당국 및 감사조직과의 협조 · 지원

9. 내부통제기준 준수여부 정기 또는 수시 점검

10. 주요 업무에 대한 법규준수 여부 점검

- ② 준법감시인은 제1항 제9호 및 제10호에서 정하는 내부통제기준 및 법규 준수여부 등 내부통제 체계 · 운영에 대한 실태를 연 1회 이상 실시하고, 그 결과와 미비점이 있는 경우 그 개선방안을 이사회에 보고한다.

제10조 (임면)

- ① 준법감시인은 시행령 제33조의 2 제1항의 제2호, 감독규정 제 4-11 조 제 1항 별표5의6에 따라 요건에 부합하고, 원활한 준법감시업무 수행을 하는데 필요한 지식과 경험을 갖춘 자로서 대표이사의 추천을 받아 이사회 결의로 선임한다.
- ② 준법감시인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 임기 중 해임되지 아니하며, 제2호 내지 제4호의 규정에 의하여 해임하는 경우에는 대표이사의 승인을 얻어야 한다. 단, 대표이사는 준법감시인을 해임하고자 하는 경우 그 승인에 앞서 준법감시인에게 진술의 기회를 부여해야 한다.
 1. 퇴직 또는 사망한 경우
 2. 사임
 3. 감독규정 제4-11조 제1항 별표5의6에서 정한 결격사유에 해당되는 경우
 4. 내부규정에서 정한 면직사유에 해당되는 등 준법감시인의 신분을 유지하기가 곤란한 경우
- ③ 회사는 업무의 연속성 유지를 위해 준법감시인이 해임된 경우에는 특별한 사유가 없는 한 3개월 이내 선임하여야 한다.
- ④ 회사가 준법감시인을 임면한 때에는 감독규정 제4-11조 제1항 별표5의6에 따라 그 사실(해임시 해임사유 포함)을 금융감독원장에게 보고하여야 한다.

제11조 (임기 및 지위)

- ① 준법감시인의 임기는 3년으로 한다.
- ② 준법감시인은 회사의 임원 또는 직원으로 한다.

제12조 (독립성 확보 및 겸임 금지)

- ① 회사는 준법감시인이 직무를 공정하게 집행할 수 있도록 업무상 독립성을 보장하여야 하며, 당해 직무수행과 관련한 사유로 부당한 인사상의 불이익을 주어서는 아니 된다.
- ② 준법감시인은 감독규정 제4-11조 제1항 별표5의6에 따라 보험계약의 모집과 관련된 업무에 종사하여서는 아니된다.

제13조 (준법감시 보조인력)

준법감시인은 효율적인 준법감시업무의 수행을 위해 준법감시보조인력을 지정할 수 있다.

제14조 (내부고발제도 운영)

- ① 준법감시인은 내부통제가 원활하게 작동될 수 있도록 내부고발제도를 운영하여야 한다.
- ② 임직원 등은 다른 임직원, 보험설계사 및 회사의 내부통제기준 및 법규 위반행위를 발견한 경우 제1항의 내부고발제도를 통해 지체없이 신고하여야 한다.
- ③ 준법감시인은 내부고발자의 인적사항 등을 공개 또는 누설하여서는 아니되며, 내부고발자에 대해서는 인사상의 불이익을 주어서는 아니 된다.
- ④ 회사에 중대한 영향을 미칠수 있는 위법·부당한 행위를 인지하고도 준법감시인에 제보하지 않는 사람에 대해서는 내부규정에 따라 제재조치를 취한다.

제15조 (내부통제기준 위반시 처리)

- ① 준법감시인은 내부통제기준 및 보험관련 법규 위반자에 대한 내부 제재기준을 마련·운영하여야 한다.
- ② 준법감시인은 임직원 및 소속 보험설계사의 내부통제기준 및 보험관련 법규 위반행위를 발견한 경우 제1항의 내부 제재기준에 따라 제재조치를 취하고, 이를 이사회에 보고하여야 한다.
- ③ 준법감시인은 제2항의 제재조치 사항을 기록·관리하여야 한다.
- ④ 준법감시인은 내부통제기준 및 보험관련 법규 위반행위가 재발하지 않도록 내부 통제 취약부분을 점검·개선하는 등의 조치를 취하여야 한다.

제 4 장 내부통제기준 체제

제1절 업무분장 및 조직구조

제16조 (업무분장 및 조직구조)

- ① 업무분장 및 조직구조에 관한 세부적인 사항은 회사 내부규정에서 정한 바에 따른다.
- ② 회사는 특히 금융소비자보호법규의 준수를 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 업무분장 및 조직구조를 수립해야 한다.
 1. 의사결정에 대한 승인절차(전결규정)
 2. 임직원 등의 역할과 책임

제2절 업무매뉴얼

제17조 (업무수행)

임직원 등은 주요 업무별로 작성된 매뉴얼에서 정한 방법과 절차에 따라 해당 업무를 수행한다.

제18조 (업무매뉴얼 기재사항)

제17조의 규정에 의한 업무매뉴얼은 다음 각호의 사항이 포함되도록 작성하여야 한다.

1. 보험모집 업무
2. 보험설계사 보수교육 실시 및 점검 여부
3. 내부통제기준 및 준수여부
4. 불건전한 영업행위 방지 및 불완전판매 방지 준수를 위한 중점 점검대상, 체크리스트
5. 그 밖에 준법감시인이 필요하다고 인정하는 사항

제19조 (업무매뉴얼의 관리)

- ① 법규 및 내부규정이 제·개정되거나, 업무방법이 변경·개선되는 경우 업무매뉴얼은 이에 부합하도록 지속적으로 수정·보완되어야 한다.
- ② 준법감시인은 효율적인 내부통제 운영을 위해 업무매뉴얼의 제정이나 수정 또는 보완 요구할 수 있다.

제20조 (내부통제기준 매뉴얼 마련·운영)

준법감시인은 효율적인 내부통제 업무수행을 위해 제45조(불건전한 영업행위 방지), 제46조(불완전판매 방지), 제47조(보험안내자료 사용 및 광고시 준수사항) 준수여부에 대한

구체적인 점검사항, 점검방식 등이 포함된 내부통제 매뉴얼을 마련·운영하여야 한다.

제3절 정보의 효율적 전달체계 구축

제21조 (경영정보의 전달 및 보호)

- ① 합리적인 의사결정을 위해 회사의 경영정보 및 관련자료는 적절한 관리체계 하에 제공·활용되어야 한다.
- ② 임직원이 의사결정을 함에 있어 필요한 경영정보는 적시·적절한 활용이 가능하도록 전달 및 보관되어야 한다.
- ③ 비밀유지가 필요한 중요한 경영정보는 별도 기준이나 규정을 정하여 철저히 관리되도록 하여야 한다.

제22조 (의사소통 채널 구축)

- ① 경영진이 일선 영업현장을 바탕으로 한 의사결정을 하고, 일선 영업현장은 경영진의 정책을 충분히 이해하고 업무를 영위할 수 있도록 상호간 원활한 의사소통 채널이 구축되어야 한다.
- ② 경영진은 중요 업무를 추진함에 있어 관련 부서나 조직 상호간에 충분한 의사소통을 거쳐 최종 결정이 내려질 수 있도록 지원하여야 한다.

제23조 (준수사항)

- ① 의사결정사항은 문서화되어야 한다.
- ② 임직원은 의사결정을 함에 있어 관련 정보를 충분히 확인하고 검토하여야 한다.

- ③ 임직원의 의사결정에 필요한 각종 정보는 부실하게 제공되거나 선택적으로 제공되지 않도록 유의하여야 한다.
- ④ 회사에 상당한 영향을 미칠 수 있는 긴급사태 발생시 경영진의 의사결정이 필요하다고 판단되는 사안은 즉시 보고되어야 한다.

제 5 장 윤리강령 및 행동규범 등

제1절 행동규범

제24조 (법규 및 사규 준수)

- ① 임직원 등은 업무를 수행함에 있어 관계법령, 감독규정 및 회사의 내부규정(이하 "법규 및 사규"라 한다)을 준수하여야 한다.
- ② 제1항의 규정과 관련하여 주요업무를 추진함에 있어 법규 및 사규의 준수여부가 명확치 않은 경우에는 담당부서 및 준법감시인의 자문을 받는 등 법적 유효성을 확보하여야 한다.
- ③ 임직원 등은 본인, 다른 임직원 및 보험설계사, 회사의 보험관련 법규 위반행위 등에 관여 또는 조력하거나 은폐하여서는 아니 된다.
- ④ 임직원 등은 입사(보험설계사의 경우 위촉계약 체결)시 회사에서 정한 윤리강령 및 보험관련 법규 내용 등에 대해 회사가 실시하는 교육을 이수하고, 준법 서약서를 회사에 제출하여야 한다.

제25조 (윤리의식)

- ① 임직원 등은 직무수행을 빙자하여 사적인 업무를 취급하거나 그로 인한 이익을 추구하여서는 아니된다.
- ② 임직원 등은 업무수행에 영향을 미칠 수 있다고 판단되는 선물, 호의 또는 부당 이익을 받거나 이를 제공하여서는 아니된다.
- ③ 임직원 등은 강연, 기고, 토론 등 외부활동에 있어 회사의 명예를 실추시키는 발언이나 공익에 반하는 행동을 삼가야 한다.

제26조 (이해상충 방지)

- ① 임직원 등은 회사 또는 고객의 이익과 이해상충 문제를 야기할 수 있는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ② 임직원 등은 회사의 사전승인을 얻어 대외활동을 하는 경우에도 자신의 이익을 위하여 회사의 자산 또는 인력을 사용하여서는 아니 된다.
- ③ 회사는 이해상충의 우려가 있는 업무가 동일한 부서 또는 임직원 및 소속 보험설계사(등기임원 제외)에 의하여 겸무되지 않도록 하여야 한다.

제27조 (고객정보 보호)

- ① 회사, 임직원 등은 보험관련 법규 및 사규에서 정하는 경우를 제외하고는 업무수행 과정에서 취득한 고객에 대한 각종 정보를 보험영업 목적 이외의 불법적인 용도로 사용하거나 고객의 동의 등을 받지 않고 타인 또는 외부에 제공하거나 누설하여서는 아니된다.
- ② 제1항의 규정을 준수하기 위해 기본적으로 지켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.
 - 1. 고객정보가 기재된 문서, 프로필 등을 외부에 가지고 가는 행위
 - 2. 고객정보가 기재된 문서를 책상 위에 놓거나 컴퓨터 화면에 표시한 채로 두

는 등 다른 사람의 눈에 쉽게 보이는 장소에 방치하는 행위

3. 고객 본인의 동의없이 타인에게 전화, FAX, 이메일(e-mail) 등을 통하여 고객 정보를 제공하거나 송부하는 행위

4. 고객정보를 취득하기 위하여 다른 사람의 이름이나 비밀번호를 도용하여 회사의 전산시스템에 접근하는 행위 등

③ 회사, 임직원 등은 고객정보가 포함된 서류에 대해 필요 이상의 복사본을 만들거나 방치하여서는 아니되며, 불필요한 서류는 지체없이 폐기하여야 한다.

제28조 (정보차단장치)

① 회사는 내부통제 및 고객정보의 효과적 관리를 위하여 정보차단장치를 설치하여야 한다. 이 경우 금융소비자보호를 위해 전산시스템에 보안등급별로 단계를 구분할 수 있어야 한다.

② 회사는 고객정보를 접하게 되는 부서와 고객정보의 취득이 필요 없는 부서 사이에 정보차단장치를 설치하여야 한다. 또한, 같은 부서 내에서도 필요하다고 판단되는 경우 고객정보를 다루는 임직원 및 소속 보험설계사와 그러하지 않은 임직원 및 소속 보험설계사 사이에 정보차단장치를 설치할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 정보차단장치 설치방법은 사무실의 분리, 전산시스템에 의 접근 차단, 보고 라인의 분리, 문서의 분리보관 등을 이용한다.

제29조 (차별금지 및 성희롱 방지)

① 회사는 임직원을 고용, 업무, 승진 등에 있어 성별, 연령, 종교, 사회적 지위나 신체장애를 이유로 차별하여 대우하여서는 아니 된다.

② 회사는 직장 내 성희롱이 개인의 인권을 침해하고 건전한 직장 분위기를 저해하

는 행위가 됨을 인식하고 이로 인한 문제가 발생하지 않도록 하여야 한다.

제2절 공정거래

제30조 (공정거래질서의 확립)

- ① 임직원 등은 업무를 수행함에 있어 부당한 거래, 경쟁사업자 배제 등 공정거래질서를 저해할 우려가 있는 행위를 하여서는 아니된다.
- ② 임직원 등은 다른 회사 또는 금융기관과 가격이나 거래조건을 담합하는 등 부당한 공동행위를 하지 않도록 각별히 유의하여야 한다.

제31조 (부정경쟁 방지)

임직원 등은 건전한 상거래질서 유지를 위해 국내에 널리 알려진 타인의 상표·상호 등을 부정하게 사용하는 등의 부정경쟁행위와 타인의 영업비밀을 침해하는 행위를 하여서는 아니된다.

제3절 금융사고 예방

제32조 (금융사고 예방 및 발생시 조치 등)

- ① 금융사고 예방, 발생시 보고 및 조치 등 그 밖에 필요한 사항은 회사의 회계관리규정에 따른다.
- ② 임직원 등은 제1항의 회계관리규정을 준수하도록 노력하여야 한다.

제 6 장 보험통신판매업무 모범 기준

제1절 통신판매 업무단계별 절차

제33조 (계약 권유시 가입설계서 제공)

- ① 회사는 보험계약 권유시 감독규정 제7-45조 제2항 제1호에 따라 권유하고자 하는 자에게 보험가입조건, 보험료, 보장내용 및 보험금, 해약환급금 등 보험약관의 주요 내용이 기재된 가입설계서를 제공하고, 동 사실을 보험계약을 권유하는 자에게 명확히 안내하여야 한다.
- ② 제1항의 가입설계서는 서면, 전자우편, FAX 등을 통해 송부할 수 있으며, 전자우편, FAX 등 전자적 방법으로 송부하는 경우 반드시 계약자의 동의를 받아야 한다.

제34조 (계약 청약 시 보험약관 등 제공)

- ① 회사는 보험계약 청약 시 감독규정 제7-45조 제2항 제2호 및 보험업감독업무시행세칙 "[별표15] 표준약관"에 따라 계약자에게 약관 및 청약서 부분을 제공하고, 동 사실을 계약자에게 명확히 안내하여야 한다.
- ② 제1항의 약관 및 청약서 부분은 서면, 전자우편, 광기록매체 등을 통해 송부할 수 있으며, 전자우편, 광기록매체 등 전자적 방법으로 송부하는 경우 반드시 계약자의 동의를 받아야 한다.

제35조 (계약 청약수령 이후 청약사실 안내 및 상품설명서 제공 등)

- ① 회사는 보험계약 청약수령 이후 지체없이 전화, 문자메세지, 전자우편, FAX 등을 활용하여 계약자에게 당해 보험계약의 청약이 완료되었다는 사실을 알려야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호법 제19조 제2항에 따라 보험계약에 필요한 설명서를 금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 시행령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 시행령으로 정하는 경우에는 설명서를 제공하지 아니할 수 있다.
- ③ 회사는 갱신형 상품의 경우 제2항에 따라 상품설명서를 발송할 때 갱신보험료 예시표를 발송하고 그 내용을 설명하여야 한다. 다만, 감독규정 제4-36조 제5항의 질의·답변할 때 갱신보험료 예시를 포함할 경우에는 그러하지 아니하다.

제36조 (계약 청약수령 이후 음성녹음 내용 보관·관리)

- ① 회사가 통신수단 중 전화를 이용하여 보험을 모집하는 경우 보험계약 청약수령 이후 감독규정 제4-36조 제8항에 따라 계약자와의 최초 통화내용부터 청약이 완료될 때까지 모든 과정을 음성녹음하고 이를 보관하여야 한다. 다만, 감독규정 제4-36조 제5항에 따라 갱신보험료 예시를 설명할 경우에는 이를 추가로 음성녹음하여야 한다.
- ② 회사는 통신수단 중 전화를 이용하여 보험을 모집하는 경우, 보험회사가 통화내용품질모니터링을 실시하고 청약 자료를 관리·보존할 수 있도록 제1항의 음성녹음 내용을 청약수령 이후 지체없이 위탁보험회사로 송부하여야 한다.

제37조 (계약 체결 이후 음성녹음 내용 제공 등)

- ① 회사는 보험계약 체결 이후 청약서 부분, 보험증권 또는 별도의 안내문을 통하여 당해 보험계약이 음성녹음에 의해 체결되었다는 사실과 전화 및 인터넷 홈페이지를 통해 음성녹음 내용에 대한 재확인이 가능하다는 사실을 안내하여야 한다.
- ② 회사는 통신수단 중 전화를 이용하여 보험을 모집하는 경우 보험계약 체결 이후 감독규정 제4-37조 제3호에 따라 계약자 및 피보험자가 전화 및 인터넷 홈페이지를 이용하여 계약체결 모든 과정에 대한 음성녹음 내용을 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 회사는 제2항에 대한 계약자 또는 피보험자의 신청이 있는 경우 신청일로부터 1주일 이내에 음성녹음 내용을 청취(2주일 이상)할 수 있도록 하여야 하며, 처리기간이 지연되는 경우 지연 사유 등을 개별 계약자 등에게 안내하여야 한다.

제2절 보험판매방송 및 소개방송 광고 심의

제38조 (보험방송 심의 대상 및 절차)

- ① "보험방송"은 금융소비자보호법 제22조에 따라, 보험사 또는 보험모집에 종사하는 자가 광고·선전시 준수하여야 하는 기준 등에 관한 사항을 말한다. 또한 "광고"라 함은 [표시·광고의 공정화에 관한 법률] 제2조 제1호 및 제2조의 정의에 의한 "표시" 및 "광고"를 말한다.
- ② "판매광고"라 함은 다음 각호의 광고를 말한다.
 - 1. 상품광고: 보험상품에 관한 정보를 광고형식으로 제공, 홍보하는 행위
 - 2. 판매방송: 방송프로그램을 제작, 편성하여 홈쇼핑대리점을 통해 보험상품에

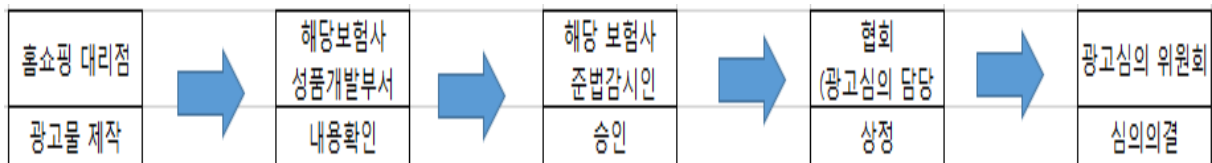
관한 정보를 제공하여 보험상품을 판매하는 행위

- ③ "홈쇼핑보험대리점"이라 함은 보험의 모집에 종사하는 자 중에서 법 제87조에 따라 보험대리점으로 등록된 자로서 「방송법」 제9조제5항 단서 후단에 따라 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 행하는 방송채널사용사업자로 승인받은 자를 말한다.
- ④ "판매방송"은 "홈쇼핑보험대리점"이 보험방송 진행 관련 보험사와 대리점계약 관계로서, 대리점 지위로서의 보험 판매를 목적으로 보험방송을 제작 및 송출하기 위한 방송을 말한다.
- ⑤ 판매방송은 생명·손해보험 보험협회의 방송심의 규정 및 절차를 준수하여야 한다.

◆사전심의 절차 [홈쇼핑보험대리점]

사전심의를 신규 상품 및 기존 상품 중 플랜이 변경되는 모든 상품을 대상으로 하며, 생명(손해)보험협회의 승인을 득한 후 보험판매방송을 진행하여야 한다.

[규시트 /고지방송 심의 절차]

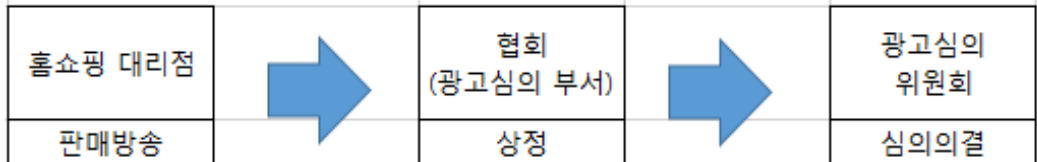


-제출서류 : 판매광고물 사전 심의신청서 (보험협회 규정 별지제1호), 판매광고심의점검표 (보험협회 세척 별표 제2호), 판매광고물 시안 (규시트, 고지방송 등), 판매광고상품의 보장급부별 지급제한사항등 특이사항

◆사후심의 절차 [홈쇼핑보험 대리점]

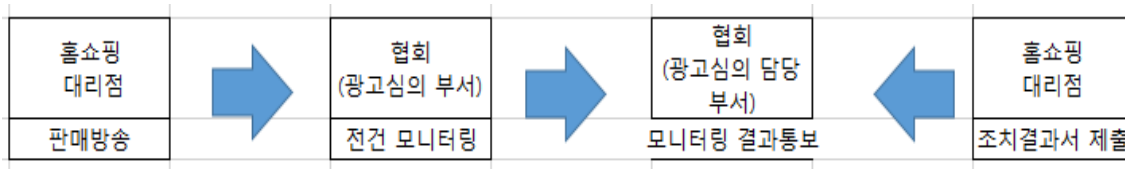
사후심의를 생명(손해)보험협회에서 대상 및 횟수를 사전에 정하여 실시하며
보험대리점은 사후심의 결과에 따른 후속 조치를 지체 없이 실시하여야 한다.

[사후심의절차]



- 제출서류 : 판매광고물 사전 심의신청서 (보험협회 규정 별지제1호),
판매광고심의점검표 (보험협회 세칙 별표 제2호), 판매광고물 시안 (규시트, 고지방송
등), 판매광고상품의 보장급부별 지급제한사항등 특이사항

[홈쇼핑 판매방송 전건 모니터링]



- 제출서류 : 협회 모니터링 조치 결과서

협회 모니터링의 수정사항 및 지적된 사항에 대하여 즉시 반영, 운영한다.

[보험 판매방송 협회 모니터링 조치 프로세스]



- 보험협회 모니터링 지적 사항이 발생 할 경우 담당자는 접수 즉시 해당 팀장,

MD, PD, SH 내용 보고 / *내부 보고 양식서 별첨

- 모니터링 지적 사항은 접수 즉시 수정 반영하고 , 수정 반영이 되지 않으면, 방송 송출 불가 , 방송 전 준법 감시인에게 수정된 큐시트 확인필 득하여, 방송진행
- 모니터링 및 사후 심의 부적격이 발생될 경우 , 아래와 같이 조치한다.

보험방송 쇼호스트 제재 기준

유형별	제재 기준
부적격 방송 1회 적발시	경고
부적격 방송 2회 적발시	보험방송 주간 편성 3회 이내로 제한
부적격 방송 3회 적발시	보험방송 편성 제외

제38조의1 (보험상품광고 심의 대상 및 절차)

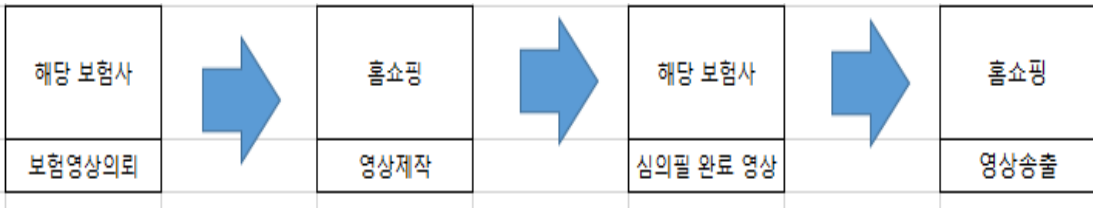
소개방송이라 함은, 보험사와 대리점 지위를 상호 해지하고, 광고방송 형태로서 보험사에서 손해·생명보험 협회의 사전심의를 완료한 영상을 송출하는 형태의 방송을 말한다.

[보험사 영상 제공]



- 확인서류 : 해당 영상 심의필 / 협회 심의필 확인서

[보험사 영상 제작 의뢰]



- 확인서류: 해당 영상 심의필 / 협회 심의필 확인서.

[보험 영상 제작 프로세스]

주체	보험사	홈쇼핑	보험사	보험협회	홈쇼핑	보험사	보험협회	보험사	홈쇼핑
내용	해당보험사	보험방송 제작 큐시트/고지방송제작	보험사 내부1차 심의	보험협회 2차 심의	보험 영상 사전 제작/촬영	보험사 내부 심의 및 협회신청	협회 정규 심의	보험사 협회 심의 결과 공지	보험 영상 심의필 제작 완료
비고	상품자료 제공	보험상품 체크리스트	1차 수정사항 반영	2차 수정사항 반영	1차/2차 심의 반영 제작	보험사에서 협회 심의 진행	*적격 → 심의필 *조건부 → 영상수정 *부적격→신규제작	*보험사 심의 결과 공지/e-mail	*심의필 완료 공문

- 보험사에서 영상 제작 요청 시 보험 영상 제작 프로세스를 준수한다.
- 보험사에서 제공한 상품 기술서를 기반으로, 내부 보험 제작 체크리스트를 기반으로 큐시트 / 고지방송 작성, 보험사(1차), 보험협회(2차)에 큐시트를 사전 점검 후 영상제작 진행 한다. (상품 체크리스트 첨부 / 협회 심의 수정내용 체크리스트 첨부)
- 보험 영상 심의의 주체는 보험사에서 진행하며 , 제작자로서 협회 심의 수정 사항에 대하여, 수정하여 영상을 제작한다.
- 첨부서류: 고지방송 사전제작 체크리스트, 영상사전제작 체크리스트
- 방송 송출 전 심의필을 확인 후 방송 영상을 송출한다.

제39조 (준법감시인의 사전심의 점검의무)

회사는 판매방송 사전심의 진행시 준법감시인의 점검 절차를 의무화한다.

제3절 통신판매시 준수사항 및 금지사항

제40조 (개인정보 보호)

회사는 감독규정 제4-36조 제2항에 따라 개인정보의 수집, 활용 및 제공에 있어 관계법령을 준수하여야 하며, 개인정보가 유출되어 고객에게 피해를 주지 않도록 통신판매종사자에 대한 교육 및 보안에 만전을 기하여야 한다.

제41조 (통신판매 시 준수사항)

- ① 회사는 통신수단 중 전화를 이용하여 보험을 모집하는 경우 고객 접촉단계에서 계약자에게 통신판매종사자의 소속(위탁보험회사 및 보험대리점 상호 포함), 성명을 정확히 안내하여야 한다.
- ② 회사는 통신수단 중 전화를 이용하여 보험을 모집하는 과정에서 고객이 본인의 개인정보에 대한 취득 경로를 질의할 경우 이를 정확히 안내하여야 한다.
- ③ 회사는 통신수단 중 전화를 이용하여 보험을 모집하는 경우 보험계약의 청약이 종료되기 전에 다음 각 호의 사항 중 소비자에게 불이익이 될 수 있는 보험약관의 중요 내용(이하 "소비자 불이익 사항")을 선정하여 계약자에게 질의하고, 동 질의에 대한 답변내용을 통해 상품설명 내용에 대한 계약자 이해 여부를 확인하여야 한다.
 1. 보험금 지급제한 사항(보험금 지급한도, 면책사항, 감액지급 등)

2. 갱신형 상품의 경우 갱신 시 보험료 증가 가능성
 3. 실손의료보험의 경우 중복 가입시 비례보상 된다는 사실
 4. 기타 상품별로 소비자에게 불이익이 될 수 있는 사항
- ④ 제3항에 따라 계약자 이해 여부를 확인한 결과, 계약자의 답변 내용이 틀리거나 소비자 불이익 사항을 제대로 이해하지 못한 것으로 판단될 경우 회사는 계약자가 충분히 이해할 수 있도록 관련 내용을 다시 설명하여야 한다.
- ⑤ 회사는 통신수단 중 전화를 이용하여 보험을 모집하는 과정에서 상품을 설명하는 속도가 계약자가 이해할 수 있는 정도인지 여부를 확인하고, 계약자가 설명 속도가 빠르다고 의사표시를 하는 경우 상품설명 속도를 조정하여야 한다.

제42조 (통신판매시 금지사항)

회사는 통신판매 과정에서 다음 각 호에서 정하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 통화 또는 청약 의사가 없음을 명백히 밝히는 고객, 통화를 중단하고 가입설계서 등 보험안내자료를 우선 확인하고자 하는 고객 등에게 상품 소개, 계약체결 권유 등을 지속하는 행위
2. 보험계약 체결을 유도하기 위해 해당 상품이 이벤트 당첨고객 등 특정 고객에게만 제공된다거나, 특정 일자까지만 가입 가능하다고 안내하는 등 사실과 다르게 설명하는 행위(절판 마케팅 행위)
3. 감독규정 제4-36조 제6항에 따라 보험회사가 작성·마련한 표준상품설명대본을 통신판매종사자가 소비자의 오인 가능성이 있는 내용으로 임의로 수정하여 사용하는 행위
4. 보험약관상 상품명을 사용하지 않는 행위(예 : “OOO통합보험/플랜”, “OOO적금”

등 소비자 오인 가능성이 있는 상품명을 사용하는 행위)

5. 주계약과 특약의 보장내용, 보험기간, 보험료 납입기간 등이 상이함에도, 이를 구분하여 안내하지 않는 행위
6. 갱신형 상품의 경우 갱신시 보험료가 인상될 수 있음을 계약자가 인지할 수 있도록 충분히 안내하지 않는 행위
7. 계약자에게 음성녹음에 의해 청약이 완료된다는 사실과 보험료 결제 시기, 방법 등을 충분히 안내하지 않는 행위
8. 계약자 등으로부터 당해 보험계약 심사 승인에 유리한 답변을 얻어내기 위해 유도 질문을 하거나, 답변을 가로막는 등 계약자 등의 계약 전 알릴 의무(고지의무) 이행을 방해하는 행위

제43조 (불완전판매시 소비자 권리사항 안내)

회사는 통신판매 과정에서 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 발생한 경우 해당 계약자에게 3개월 이내에 계약취소(품질보증해지)가 가능하다는 사실과 관련 절차 등을 전화, 문자메시지 또는 전자우편 등을 통해 개별 안내하여야 한다.

1. 보험 광고시 보험약관의 중요 내용을 설명하지 않거나, 사실과 다르게 설명한 것으로 판단될 경우(단, 음성녹음 과정에서 불충분한 설명 내용을 정정·보완한 경우는 제외)
2. 보험회사가 실시한 통화내용품질모니터링 및 완전판매모니터링 실시 결과, 보험약관의 내용을 설명하지 않거나, 사실과 다르게 설명한 것으로 판단될 경우

제 7 장 주요 업무별 중점사항

제44조 (보험모집)

- ① 임직원은 관리 책임 하에 있는 보험설계사가 보험관련 법안을 위반하거나 부당 또는 불공정한 모집행위를 하지 않도록 교육을 실시하고, 감독하여야 한다.
- ② 준법감시인은 준법교육이 이루어질 수 있도록 준법교육 자료 및 위법행위 사례를 전파하여야 한다.
- ③ 임직원 등은 모집과 관련하여 특별이익 제공의 해당여부를 주의하여야 한다.
- ④ 임직원은 관리 책임하에 있는 보험설계사의 특별이익 제공 및 약속 행위를 적발하는 경우에는 준법감시인에게 서면으로 보고하여야 한다.
- ⑤ 임직원 등은 부당한 계약전환이 발생하지 않도록 주의하여야 한다.
- ⑥ 모집을 관리하는 임직원은 보험설계사가 계약자에게 적절한 상품에 대하여 비교·설명하였는지 확인을 하여야 한다.
- ⑦ 회사는 보험설계사가 임의로 보험안내자료를 작성하거나 모집을 위한 인터넷 홈페이지를 운영하지 않도록 교육하고 이를 점검하여야 한다.
- ⑧ 회사는 소속 보험설계사에게 법 제84조에 따라 등록된 날부터 2년이 지날 때마다 2년이 된 날부터 6개월 이내에 시행령 별표4의 기준에 따라 해당하는 기관에서 실시하는 교육을 하여야 한다.
- ⑨ 제8항의 교육과 별도로 시행령 제29조의2 제3항에 따라 전년도 불완전판매건수 및 비율이 금융위원회가 정하여 고시하는 기준(불완전판매 보험계약 비율이 100분의 1 이상이면서 불완전판매 보험계약이 3건 이상인 자) 이상인 소속 보험설계사에 대하여는 보험업법시행령 별표 4의 기준에 따라 불완전판매를 방지하기 위한 교육(완전판매교육)을 하여야 한다.

- ⑩ 회사는 법 제85조의 2에 따른 보험계약의 모집에 관한 교육을 이수받지 않은 보험설계사에 대하여 모집업무 수행 제한 등 내부규정에 의한 제재조치를 취한다.

제45조 (불건전한 영업행위 방지)

- ① 회사 및 임직원 등은 보험계약의 체결 또는 모집과 관련하여 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 보험계약자 또는 피보험자에게 법 제98조 각 호에서 정하는 특별이익을 제공하는 행위("특별이익 제공")
 2. 다른 보험설계사의 명의를 이용하여 보험계약을 모집하는 행위("경유처리")
 3. 법 제83조 제1항에서 규정하는 모집을 할 수 있는 자 이외의 자에게 모집을 위탁하거나 모집에 관하여 수수료·보수 등 기타의 대가를 지급하는 행위("무자격 모집")
 4. 실제 명의인이 아닌 자의 보험계약을 모집하거나, 실제 명의인의 동의가 없는 보험계약을 모집하는 행위("임의계약")
 5. 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 기존보험계약을 부당하게 소멸시킴으로써 신규보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 권유하는 행위("승환계약")
 6. 자기 또는 자기를 고용하고 있는 자를 보험계약자 또는 피보험자로 하여 모집한 보험의 보험료 누계액이 회사가 모집한 전체 보험료의 100 분의 50을 초과(사업년도 별로 1 년간의 보험료 실적 기준)하는 행위("자기계약")
 7. 보험계약자 또는 피보험자와의 금전대차의 관계를 이용하여 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 요구하는 행위
 8. 기타 건전한 모집질서를 저해하는 행위로서 법규 및 회사가 정하는 행위
- ② 회사, 임직원 및 소속 보험설계사는 제1항에서 규정하는 행위를 하지 않기 위해 보험관련 법규를 사전에 충분히 숙지하는 등 상당한 주의를 기울여야 한다.

제46조 (불완전판매 방지)

- ① 임직원 등은 보험계약의 체결 또는 모집과 관련하여 고객에게 적합한 상품을 제공하고, 상품내용을 완전히 이해할 수 있도록 충분히 설명하여야 한다.
- ② 임직원 등은 감독규정 제7-45조 제2항에 따라 보험계약자에게 모집 단계별로 보험약관 및 보험안내자료 등을 적절히 제공하여야 한다.
- ③ 임직원 등은 보험계약자가 계약을 청약한 경우 약관 및 청약서 부분 전달, 약관의 중요내용 설명, 청약서상 계약자가 자필서명(녹취) 이행 의무(3대 기본 지키기)를 준수하여야 한다.
- ④ 회사 및 임직원 등은 보험계약자에게 제공하는 상품설명서, 청약서, 보험증권에 보험대리점명, 실제 모집인의 성명 및 연락처를 정확히 기재(모집자 실명제)하여야 하며, 보험대리점명을 기재하는 부분에는 보험대리점임을 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 하여야 한다.

제47조 (보험안내자료 사용 및 광고 시 준수사항)

- ① 회사 및 임직원 등은 보험회사의 심사를 받지 않은 보험안내자료를 사용하여서는 아니 된다.
- ② 임직원 등은 보험회사 또는 동 보험회사를 자회사로 하는 금융지주회사 및 계열회사의 임직원, 보험대리점 대표 등 소비자가 오인할 수 있는 직위·직급 등을 기재한 보험안내자료 등을 사용하여서는 아니 된다.
- ③ 회사 및 임직원 등은 보험 광고 시 보험협회의 「생명(손해)보험 광고·선전에 관한 규정」을 준수하고, 보험협회의 사전심의 대상인 광고물에 대해서는 동 규정에 따라 반드시 사전심의 절차를 이행하여야 한다.

제48조 (VOC 처리)

- ① 회사는 소비자가 다양한 민원접수 채널(방문, 전화, 서신, FAX, E-MAIL, 인터넷)을 통해 언제 어디서나 민원을 제기할 수 있도록 하여야 하고, 해당 민원을 One-Stop 으로 처리할 수 있는 시스템을 구축하여야 한다.
- ② 회사는 보험상품에 관한 VOC를 전담으로 처리하는 조직을 구축하여 운영하도록 한다.
- ③ 단순문의(해피콜, 사은품 배송 등)의 경우 당일 처리를 원칙으로 하고, 이외의 경우도 익일 피드백을 하는 것을 원칙으로 한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 법규, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고, 소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 가능한 자세히 문서, FAX, E-MAIL, 문자메세지, 전화 등의 방법으로 통지하여야 한다.

제49조 (민원 및 분쟁처리)

- ① 모든 민원 및 분쟁업무는 신속히 처리되어야 한다.
- ② 대규모 민원이나 분쟁을 초래한 건에 대해서는 관련부서 협의 하에 즉시 표준화된 업무처리절차 및 상담 시 유의사항 등을 작성, 배포하여야 한다.
- ③ 임직원 등은 업무수행과정에서 인지하게 된 제도적 미비·개선사항에 대해서는 준법감시인에게 통보하여야 한다.
- ④ 준법감시인은 민원 및 분쟁처리사례를 전파함으로써 소비자보호에 대한 임직원 등의 의식을 고양하고 유사사례의 재발방지효과를 증대하여야 한다.

제50조 (계약사무)

매매, 도급, 용역 등의 각종 계약을 체결하거나 이와 관련한 경비를 집행할 때에는 신의성실의 원칙에 따라 공정하고 합리적으로 운용될 수 있도록 내부규정을 마련하여야 하고, 이를 적정하게 이행하여야 한다.

제51조(문서관리)

모든 문서 및 각종 기록은 사전에 보존기간을 정하여 그에 따라 적절히 폐기처리하여야 한다.

제 8 장 준수점검 등

제52조 (준수점검)

- ① 준법감시인은 필요에 따라 내부통제기준 및 법규 준수여부 점검 등을 실시하고, 점검 결과를 관리·보관하여야 한다.
- ② 준법감시인은 다음 각호의 방법 등에 의하여 이 기준의 준수여부를 점검한다.
 1. 임직원 등의 업무수행절차 및 법규준수 등에 대한 점검
 2. 일상업무에 대한 법규준수 및 내부통제 측면에서의 사전검토
 3. 준법감시인의 요구에 의해 작성, 제출된 신고서나 보고서 또는 점검표 등의 검토 및 확인
 4. 내부제보·신고사항에 대한 조사
- ③ 준법감시인은 효율적인 준수점검을 위해 내부통제 매뉴얼을 작성·활용한다.
- ④ 제3항의 내부통제 매뉴얼에는 중점 점검대상 법규 및 그에 대한 점검표, 준수점검 보고체계 등이 포함되어야 한다.

제53조 (일상감시)

- ① 제52조 제2항 제2호의 규정에 의한 일상감시를 위한 사전검토 대상은 다음 각호와 같다.
 1. 보험업무 관련 내부규정의 제정 및 개폐

2. 보험업무 관련 이사회 등 보고사항
3. 보험업무와 관련하여 감독기관에 제출하는 중요한 자료나 문서
4. 그 밖에 대표이사가 필요하다고 정하는 사항

② 준법감시인은 일상감시와 관련하여 필요한 세부적인 사항을 별도로 정할 수 있다.

제54조 (내부제보·신고제도의 운영 및 동기부여)

준법감시인은 내부통제기준이 원활하게 이루어질 수 있도록 다양한 경로의 내부제보·신고 제도를 운영할 수 있다.

제55조 (임직원 등 교육)

- ① 준법감시인은 임직원을 대상으로 내부통제기준이나 법규준수 등에 대한 교육을 실시하여야 한다.
- ② 법령에 의한 등록교육 및 보수교육이 원활하게 이뤄질 수 있도록 대상자를 선정하여 사전 공지하여 모집업무 등에 불이익을 당하는 사례가 발생하지 않도록 하여야 한다.
- ③ 보험설계사는 법 제85조 2, 시행령 제29조 2에 따라 법령이 정한 기한 내에 반드시 교육을 받아야 한다. 단, 교육 미이수자는 모집업무를 정지하며 교육이수 이후 모집업무를 재개한다.

제56조 (위반시 처리방법)

- ① 준법감시인은 임직원 등의 중대한 위법행위나 이 지침 위반행위를 발견한 경우에는 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ② 준법감시인은 제1항의 규정에 의한 보고시 제재의견을 첨부할 수 있다.
- ③ 내부통제기준을 위반한 임직원 등의 처리에 관하여는 상벌규정 등 관련규정에서

정하는 바에 따른다

- ④ 준법감시인은 내부통제기준 및 보험관련 법규 위반행위가 재발하지 않도록 내부 통제기준 취약부분을 점검·개선하는 등의 조치를 취하여야 한다.

제 9 장 인력 및 회계관리 기준

제57조 (관련서류 보관)

- ① 회사는 소속 보험설계사에 대한 위촉 및 해촉 관련 서류(계약서 포함), 인사기록 카드 등을 작성·보관하여야 한다.
- ② 회사는 수입·지출내역에 대한 회계장부를 작성하고, 관련 영수증 등 증빙서류를 보관·관리하여야 한다.

제58조 (수수료 지급·운영)

- ① 회사는 보험관련 법규를 준수하여 수수료 및 제경비 등의 자체 지급기준(이하 "수수료 지급기준")을 마련·운영하여야 한다.
- ② 수수료 지급기준에는 수수료 지급 및 환수시기, 산출기준, 대상 등을 구체적으로 명확히 기재하여야 한다.
- ③ 회사는 점포 게시 또는 사내전산망 등의 방법을 통해 수수료 지급 기준을 게시 하고, 임직원 등이 수수료 지급기준을 상시열람할 수 있도록 하여야 한다.

제59조 (보험설계사에 대한 불공정행위 방지)

- ① 회사는 소속 보험설계사에게 보험계약의 모집을 위탁할 때 법 제85조의3 제1항 에서와 같이 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.
 1. 보험모집 위탁계약서를 교부하지 아니하는 행위
 2. 위탁계약서상 계약사항을 이행하지 아니하는 행위

3. 위탁계약서에서 정한 해지요건 외의 사유로 위탁계약을 해지하는 경우
 4. 정당한 사유 없이 보험설계사가 요청한 위탁계약 해지를 거부하는 행위
 5. 위탁계약서에서 정한 위탁 업무 외의 업무를 강요하는 행위
 6. 정당한 사유 없이 보험설계사에게 지급되어야 할 수수료의 전부 또는 일부를 지급하지 아니하거나 지연하여 지급하는 행위
 7. 정당한 사유 없이 보험설계사에게 지급한 수수료를 환수하는 행위
 8. 보험설계사에게 보험료 대납을 강요하는 행위
 9. 그 밖에 시행령으로 정하는 불공정한 행위
- ② 그 밖에 보험설계사에 대한 불공정행위 방지는 법 제85조의3 제2항을 준용한다.

제60조 (자율협약 이행)

- ① 회사는 2015. 11. 3. 체결된 "모집질서 개선을 위한 자율협약"(이하 "자율협약") 이행을 위한 노력을 충분히 하여야 한다.
- ② 회사는 "자율협약"의 이행을 위해 회사 상황에 맞게 내부규정·지침 등에 반영하여 시행하여야 한다.

제61조 (표준위탁계약서 체결 및 시행)

- ① 회사는 보험회사와 공정한 거래관계가 형성될 수 있도록 표준위탁계약서를 제정하여 시행한다.
- ② 표준위탁계약서는 보험업감독규정 제4-7조 제2항을 준수한다.
- ③ 기타 보험회사와 체결하는 표준위탁계약서 시행과 관련한 사항은 "자율협약"에서 체결한 내용을 준수하여야 한다.

제62조 (이클린보험서비스 활용)

회사는 보험설계사 신규 위촉시 보험회사 및 협회 이클린보험서비스를 활용하여 위촉대상 설계사의 모집경력을 확인하고, 불완전판매 등에 따른 위촉심사기준을 마련하여 시행한다.

제 10 장 금융소비자보호 표준내부통제기준

제1절 총칙

제63조 (목적)

이 장의 기준은 금융소비자보호에 관한 법률(이하 "금융소비자보호법"이라 한다) 및 관련 법규(이하 "금융소비자보호법령"이라 한다)에서 정한 바에 따라 금융소비자보호를 위한 회사의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제64조 (적용범위)

- ① 이 장에서의 '기준'이라고 함은 '금융소비자보호 내부통제기준'을 의미한다.
- ② 이 기준은 회사에 대한 금융소비자보호 내부통제에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.
- ③ 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 "이 기준등"이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

제65조 (다른 내규와의 관계)

금융상품에 대한 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 회사 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준등에서 정하는 바에 따른다.

제66조 (용어의 정의)

- ① 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다. 다만, 이 기준에서 정하지 아니한 용어는 금융소비자보호법령에서 정의한 바에 따른다.
- ② “임직원등”이라 함은 보험대리점 소속 임직원 및 보험대리점의 금융상품을 판매대리·중개하는 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
- ③ “금융소비자보호기준”이란 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융 소비자를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준으로서 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따라 보험대리점이 마련한 기준을 말한다.
- ④ “내부통제기준”이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.
- ⑤ “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
- ⑥ “금융상품등에 관한 광고”란 금융상품이나 업무에 관한 사항을 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 행위를 말한다.

제67조 (금융소비자 보호에 관한 기본 방침)

- ① 회사는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.
- ② 회사는 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.
- ③ 회사는 업무위탁 계약을 체결한 보험회사의 관리업무에 적극적으로 협조하여야 한다.

제2절 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제68조 (금융소비자보호 내부통제 조직)

- ① 회사의 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자 등으로 구성된다.
- ② 회사는 내부통제의 원활한 수행을 위하여 업무절차를 적절한 단계로 구분하여 집행될 수 있도록 하여야 한다.

제69조 (이사회)

- ① 이사회는 회사의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.
- ② 이사회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

제70조 (대표이사)

- ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호 내부통제체계를 구축·유지·운영하여야 한다.

- ② 대표이사는 회사의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 운영되도록 조직구조 등을 구축·운영하는 등 내부통제 여건을 조성하여야 하며, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.
- ③ 대표이사는 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 내부통제체계·운영에 대한 실태를 점검하여야 한다.
- ④ 대표이사는 임직원등의 이 기준 위반 방지를 위한 예방대책을 마련하고, 이 기준 준수여부에 대해 점검을 하여야 하며, 이 기준 위반시 위반행위에 상응한 조치방안 및 기준을 마련하여야 한다.
- ⑤ 대표이사는 특별한 사정이 있는 경우 본조에 따른 업무를 금융소비자보호를 담당하는 임원에게 위임할 수 있으나, 이 경우 구체적인 위임의 범위를 문서화하고, 정기적으로 관리·감독하는 절차를 마련하여야 한다.

제71조 (금융소비자보호 총괄기관)

- ① 회사는 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 금융상품 판매업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 대표이사 직속으로 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하는 조직(이하 "금융소비자보호 총괄기관"이라 한다)을 설치 및 운영한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 내부통제 업무를 수행하기 위해 필요한 인력을 갖추어야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각호의 업무를 수행한다.
 - 1. 금융소비자 보호에 관한 경영방향 수립
 - 2. 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영
 - 3. 금융소비자 보호 관련 제도 개선

4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
 5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
 6. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
 7. 위원회의 운영 및 그 밖에 이 기준등 내규에서 정하는 업무(제1호부터 제5호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)
- ④ 금융소비자보호 내부통제에 관한 사항은 금융소비자보호 총괄기관이 담당한다. 다만, 회사는 준법감시부서에 이를 담당하게 할 수 있으며, 이 경우 양 부서간 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

제72조 (금융소비자보호 총괄기관의 권한)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 제도개선을 관련 부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 위원회를 통해 소명해야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 소비자 보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석요청, 임점실태 조사(필요시 준법지원·감사 부서에 의뢰 가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 임직원등에 대한 교육 및 자료제출 요구 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 직접 조치하거나 관련 부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서는 특별한 사정이 없는 한 이에

협조하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따라 금융소비자보호 총괄부서에서 자료제출 요구, 임직원 출석요청, 임점조사 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

제73조 (금융소비자보호 총괄책임자)

① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 1인 지정해야 하며, 준법감시인 또는 이에 준하는 사람이 금융소비자보호 총괄책임자를 겸직할 수 있다.

② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 총괄책임자로 선임될 수 없다.

③ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하며, 금융소비자권의 침해 또는 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 등은 금융소비자보호 총괄책임자의 급여 등 보상에 연계하지 않도록 하여야 하며, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영할 수 있다.

⑥ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제74조 (금융소비자보호 업무담당자)

① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하기 위하여 적정규모의 금융소비자보호 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.

② 금융소비자보호 업무담당자는 보험업계의 3년 이상 경력자로, 상품개발·지원, 영업·보상·서비스기획, 법무, 시스템, 통계, 감사 등 분야의 2년 이상 경력자로 하여야 한다. 다만 동 요건을 충족하지 않는 경우에도 금융소비자보호 총괄책임자가 달리 업무 수행에 필요한 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 인정하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

③ 금융소비자보호 업무담당자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무특성, 전문성 등을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 전담하여야 한다. 다만, 승진전보 및 금융소비자보호 총괄책임자의 승인시에는 예외로 할 수 있다.

④ 회사는 금융소비자보호 업무담당자에 대하여 대내·외 소비자 보호 관련 교육 참여 기회를 제공하고 금융소비자보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득 기회를 적극 제공하는 등 직무향상을 위한 제도적 장치를 마련·실시하여야 한다.

⑤ 회사는 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제73조 제4항 및 제5항을 준용한다.

제3절 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제75조 (금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립)

① 금융상품 판매 정책 수립시 금융소비자보호 총괄부서는 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

1. 사전협의 진행이력 및 실적관리
2. 사전협의 누락 및 재발 방지대책 수립

② 제1항에 따른 사전협의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성
2. 금융소비자의 특성

③ 금융상품 판매 정책 수립시 담당부서는 다음 각 호와 관련한 사항에 대하여 금융소비자 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 제79조 제6항에 따른 판매준칙의 제정·변경
2. 주요 마케팅 정책 수립 및 변경
3. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매정책 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련 부서에 금융상품 판매 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

⑤ 회사는 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제76조 (판매 과정 관리)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금

용상품 판매 및 마케팅 담당 부서로 하여금 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 절차를 구축하고, 이를 매뉴얼화 하도록 해야 한다.

1. 금융상품 판매 전 절차

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매자격기준을 마련하여 운영하여야 한다.

나. 금융상품의 판매과정별 관리절차(반드시 지켜야 할 사항에 대한 점검항목 제공 및 이행 여부 포함)를 구축 및 운영하여 불완전판매 여부에 대한 통제기능을 강화하여야 한다.

다. 금융소비자가 금융상품 선택과정에서 금융소비자가 반드시 알아야 할 사항 및 금융상품의 주요 위험요인 등에 대한 금융소비자 확인절차를 마련하여야 한다.

2. 금융상품 판매 후 절차

가. 금융소비자의 구매내용 및 금융거래에 대한 이해의 정확성 등 불완전판매 여부를 확인하여야 한다.

나. 불완전판매 개연성이 높은 상품에 대해서는 해당 금융상품의 유형을 고려하여 금융소비자보호 절차를 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 상품 및 서비스와 관련한 금융소비자의 불만이 제기되는 경우 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선되도록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

제77조 (판매 후 소비자 권익 보호)

회사는 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요 내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려시 관련사항을 신속하게 금융소비자에게 안내하여야 하며, 금융소비자의 법령상·계약상 권리가 청구된 경우 신속하고 공정하게 처리될

수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

제78조 (광고물 제작 및 광고물 내부심의에 관한 사항)

- ① 회사는 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법규 등 관련 법규를 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.
- ② 회사는 금융상품 등에 관한 광고시 보험협회의 생명(손해)보험 광고·선전에 관한 규정을 준수하고, 보험협회의 사전심의 대상인 광고물에 대해서는 동 규정에 따라 반드시 사전심의 절차를 이행하여야 한다.
- ③ 회사는 금융상품 등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의를 위해 합리적인 세부기준 및 절차를 마련하고 공정하게 운영하여야 한다.
- ④ 회사가 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인 또는 금융소비자보호총괄책임자의 사전심의를 받아야 한다.
- ⑤ 회사가 금융상품에 관한 광고를 하는 경우에는 해당 금융상품의 위탁 보험회사로부터 사전 확인을 받아야 한다.
- ⑥ 회사가 업무에 관한 광고를 하는 경우에는 한국보험대리점협회의 사전 확인절차를 이행하여야 한다.
- ⑦ 회사가 금융상품판매대리·중개업자의 금융상품 등에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 금융상품판매대리·중개업자에 통보하여야 한다.

제79조 (권유, 계약 체결 등 금융소비자 대상 직무 수행)

- ① 회사는 금융상품에 관한 계약 체결의 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무수행을 담당하는 임직원등의 도입·양성·교육·관리 등에 있어서 관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ② 임직원등은 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약 체결의 권유를 하거나 계약 체결을 하는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유 행위의 금지, 광고 준수 등 금융소비자보호법규를 준수하여야 하며, 관련 법규를 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ③ 회사는 설명의무의 합리적인 이행을 위해 설명의 정도, 방식, 위탁 보험회사와 회사간 설명의무 이행범위 등에 대한 자체 기준을 마련할 수 있다.
- ④ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ⑤ 회사는 금융소비자를 보호하기 위해 보험회사의 각 금융상품별 판매준칙을 준수해야 한다.
- ⑥ 회사는 판매유형별 판매준칙을 마련하고 이를 문서화하여야 하며, 판매준칙을 제정·변경하고자 하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제80조 (금융소비자와의 이해상충 방지)

- ① 회사는 회사와 금융소비자 간의 이해상충을 방지하기 위한 방법 및 절차를 별도로 마련하여야 한다.
- ② 임직원등은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제81조 (금융소비자 보호 관련 교육)

- ① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자보호법규 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

제82조 (금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리)

- ① 금융소비자의 신용정보 및 개인정보를 관리함에 있어서 개인정보보호법, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 등 관련 법령을 준수하고, 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 허용된 목적 이외의 목적으로는 사용하지 아니하여야 한다.
- ② 회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제4절 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제83조 (금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 총괄책임자는 임직원등의 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 총괄책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호 내부통제기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 각 조직단위의 장은 점검결과를 금융소비자보호 총괄책임자에게 보고하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.

⑤ 금융소비자 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사에게 보고하여야 한다.

⑥ 회사는 제1항 내지 제4항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

제84조 (금융소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리)

① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준의 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원등에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.

③ 회사는 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 준법감시인 또는 감사부서에 보고할 수 있다.

제5절 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

제85조 (금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격)

① 회사는 금융상품 판매를 담당하는 임직원등에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육관련 지침을 마련

하고, 관련 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 금융상품 판매를 담당하는 직원이 갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 세부기준을 마련하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 교육수준 또는 자격을 갖추지 않은 자로 하여금 금융상품 계약 체결 권유와 관련된 업무를 하도록 하여서는 아니되며, 금융상품 판매를 담당하는 직원의 관련 법규 및 내규에 따른 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

④ 회사는 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 판매자격별로 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.

⑤ 회사는 본사 및 영업점별 교육 담당자를 지정하고, 각 담당자를 통해 직무수행 관련 충분한 교육이 이뤄지고 있는지 점검·관리하여야 한다.

⑥ 회사는 제1항에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자에게 계약체결 권유와 관련된 업무를 위탁할 수 없다.

제6절 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제86조 (보상체계 및 책임확보 방안)

① 회사는 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 임직원등과 금융소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.

② 회사는 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 고객만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 소비자보호 관점에서 균형있는 성과보상체계가 운영되도록 하여야 한다.

③ 회사는 제2항에 따른 성과보상체계를 운영함에 있어 불완전판매건수, 고객수익률, 소

비자만족도 조사결과, 계약관련 서류의 충실성, 판매절차의 적정성 점검결과 등 관련 요소를 충분히 반영하여 평가결과에 실질적으로 차별화되도록 운영하여야 한다.

④ 회사는 특정 금융상품 판매실적을 판매담당 임직원등에 대한 성과평가지표와 연계하여서는 아니된다.

⑤ 소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 임직원등의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 회사는 판매담당 임직원등에 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

⑥ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 관점에서 판매담당 임직원등에 대해 적용되는 평가 및 보상체계가 적절히 설계되어 있는지를 사전에 검토하여야 하며, 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계의 개선 필요성 등 검토 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

⑦ 제6항을 위하여 회사는 성과보상체계 설정 부서는 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 필수적으로 사전에 확인하여야 한다.

제7절 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

제87조 (금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정)

① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.

② 이 기준등의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의

하여야 하며, 금융소비자 총괄기관은 이 기준등의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.

③ 회사가 이 기준등을 제정·변경하는 경우 이사회에 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.

1. 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항

④ 회사는 이 기준등을 제정·변경한 경우 제정·변경사실 및 그 이유, 소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용대상 등을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시하여야 하고, 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하여야 하며, 필요 시 이에 대한 교육을 실시할 수 있다.

제8절 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지

제88조 (고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 금융상품 판매시 고령금융소비자에게 발생할 수 있는 위험요인을 점검하고, 강화된 판매절차 등을 정하여 운영함으로써 재산상 피해를 방지하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 회사는 금융상품의 특성, 금융소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 회사는 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제89조 (장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

① 회사는 장애인의 금융거래 편의성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.

② 회사는 일선 창구에서 준수할 장애 유형별 세부 고객응대 지침을 마련하고 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.

③ 회사는 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

④ 회사는 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제 11 장 금융소비자보호기준

제1절 총 칙

제90조 (목적)

이 장의 기준은 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 회사의 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

제91조 (용어의 정의)

- ① 이 장에서의 '기준'이라고 함은 '금융소비자보호기준'을 의미한다.
- ② 이 기준에서 사용하는 용어는 이 기준에서 별도로 정한 경우 외에는 금융소비자 보호에 관한 법률(이하 "금융소비자보호법"이라 한다), 그 하위 법규(이하 금융소비자보호법과 총칭하여 "금융소비자보호법규"라 한다) 및 금융소비자보호 내부통제기준에서 정의한 바에 따른다.
- ③ "금융소비자보호 내부통제기준"란 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
- ④ 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다.

제2절 금융소비자의 권리 및 안내

제92조 (금융소비자의 기본적 권리)

금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 그 밖에 금융소비자보호법규에서 정하는 금융소비자의 권리

제93조 (금융소비자의 권리 안내 방법)

- ① 회사는 금융상품과 관련한 금융소비자보호법규 등 관련 법령이나 계약상 금융소비자의 권리 및 금융소비자에게 부담이 되는 정보에 대한 안내 방법을 마련하고, 소비자보호 및 시의성 등을 고려하여 안내시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.
- ② 제1항과 관련하여 회사는 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

제3절 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제94조 (금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

- ① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하 "금융소비자보호 담당부서"라 한다)를 설치 및 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 회사의 규모와 영업특성 등을 고려하여 적정 규모의 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 제1항 및 제2항에 따른 금융소비자보호 담당부서, 업무책임자, 업무담당자로 본다.

제4절 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

제95조 (민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

- ① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소

비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 금융소비자의 민원 또는 분쟁의 관리절차가 효율적으로 시행되도록 다음 각 호의 사항이 포함된 민원 및 분쟁처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
4. 민원 및 분쟁 업무 조사

③ 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 다음 각 호의 사항을 포함한 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 금융소비자의 주요 권리
2. 민원·분쟁 진행절차 및 소요기간
3. 민원·분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원·분쟁 사례별 응대요령
5. 민원·분쟁 예방 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법
7. 주요 업무 Q&A
8. 업무담당자 연락처

④ 금융소비자보호 담당부서는 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당부서는 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 경영진에게 보고하여야 한다.

1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
 2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
 3. 민원평가 결과, 민원관련 경영성과지표
 4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등
- ⑥ 금융소비자보호 담당부서는 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.
- ⑦ 금융소비자보호 담당부서는 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 제도를 구축, 운영하여야 한다.

제96조 (전자정보처리시스템 구축)

- ① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축하여야 한다.
1. 금융소비자의 민원 진행상황 및 처리결과
 2. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
- ② 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요 기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 회사는 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ④ 회사는 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 하

며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

- ⑤ 그 밖에 제1항에 따른 전자정보처리시스템의 구축과 관련한 세부사항은 민원·분쟁 업무처리 매뉴얼 등으로 정한다.

제5절 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제97조 (금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

- ① 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 임직원의 금융소비자보호기준 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 각 조직단위의 장으로 하여금 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자가 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관업무에 대한 금융소비자보호기준 위반 여부를 점검하게 할 수 있다.
- ③ 각 조직단위의 장은 제2항에 따라 점검을 실시한 경우 점검결과를 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자에게 보고하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 등의 준수여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견 시 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사에게 보고하여야 한다.
- ⑥ 회사는 제1항 내지 제4항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

제98조 (금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 이 기준의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구하거나 검사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 회사는 중대한 위법·부당행위 발견 등 필요한 경우 감사위원회나 감사 또는 그에 준하는 자에게 보고할 수 있다.

제6절 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제99조 (임직원 교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 제95조에 따른 업무처리매뉴얼 및 제96조에 따른 전자정보처리시스템 활용에 대한 교육 과정을 진행하고, 정기·수시로 보수교육을 실시하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ③ 회사는 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인

센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

제7절 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제100조 (금융소비자보호기준의 제·개정)

회사는 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 제10장 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.

제8절 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제101조 (금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)

① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 회사가 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.

1. 금융상품등에 관한 광고 자료
2. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
 - 나. 청약의 철회
 - 다. 위법계약의 해지
3. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
4. 업무 위탁에 관한 자료

② 회사는 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제102조 (일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)

회사는 금융소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법규에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약 철회하는 경우에 다음 각 호의 사항을 안내하여야 한다.

1. 보험회사에서 청약의 철회가 가능하다는 사실
 2. 보험회사에 철회의사를 표시하는 방법(연락처 등)
- ② 회사는 제1항의 사항을 포함하여 청약의 철회에 관련하여 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

제103조 (금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)

회사는 금융소비자가 회사 또는 보험회사가 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지에 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 다음 각 호의 사항을 안내하여야 한다.

1. 보험회사에서 계약의 해지가 가능하다는 사실
 2. 보험회사에 계약의 해지를 요구할 수 있는 방법(연락처 등)
- ② 보험회사가 금융소비자로부터 금융소비자보호법 제47조에 따라 위법계약의 해지를 요구받아 회사에 법 위반사실에 대한 자료제출 등을 요구하는 경우 회사는 이에 적극 협조하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 보험회사가 요청하는 기일을 준수하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항을 포함하여 회사는 위법계약의 해지요구와 관련하여 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

제104조 (정보의 시의성 확보)

- ① 회사는 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융 소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.
- ② 회사는 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제9절 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제105조 (계약 체결 후 금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도 개선)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.
- ② 제도개선을 요구받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사 또는 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자와 계약 체결을 대리한 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법규상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법규에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제 12 장 보 칙

제106조 (개폐)

이 지침을 개정 또는 폐지하고자 할 때에는 대표이사에게 보고하여야 한다.

제107조 (위임)

- ① 준법감시인은 이 지침의 구체적인 시행을 위해 필요한 세부사항을 별도로 정할 수 있다. 단, 제10장 및 제11장의 경우에는 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.
- ② 이 지침에서 정하지 아니한 사항 중 필요한 사항으로서 준법감시인의 직무나 준법감시조직의 운영 등에 관한 세부적인 사항은 대표이사가 정한다.

부 칙

제 1조(시행일) 이 지침은 2011년 7월 1일부터 시행한다

제 2조(경과조치) 이 지침이 시행되기 전에 선임된 준법감시인은 이 지침에 의해 선임된 것으로 본다.

부 칙(2011.12.1)

제 1조(시행일) 이 지침은 2011년 12월 1일부터 시행한다.

제 2조(경과조치) 이 지침이 시행되기 전에 선임된 준법감시인은 이 지침에 의해 선임된 것으로 본다.

부 칙(2016.4.5)

제 1조(시행일) 이 지침은 2016년 4월 5일부터 시행한다.

제 2조(경과조치) 이 지침이 시행되기 전에 선임된 준법감시인은 이 지침에 의해 선임된 것으로 본다.

부 칙(2018.8.16)

제 1조(시행일) 이 지침은 2018년 8월 16일부터 시행한다.

제 2조(경과조치) 이 지침이 시행되기 전에 선임된 준법감시인은 이 지침에 의해 선임된 것으로 본다.

부 칙(2020.6.8)

제 1조(시행일) 이 지침은 2020년 6월 8일부터 시행한다.

제 2조(경과조치) 이 지침이 시행되기 전에 선임된 준법감시인은 이 지침에 의해 선임된 것으로 본다.

부칙(2021.9.25)

제 1조(시행일) 이 지침은 2021년 9월 25일부터 시행한다.

제 2조(경과조치) 이 지침이 시행되기 전에 선임된 준법감시인은 이 지침에 의해 선임된 것으로 본다.

.

.