

## 내부통제규정(개정안)

개정 : 2020.09.01.

개정 : 2021.09.25.

소관부서 : 준법감시실

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규정은 더블유에셋(주)(이하 “회사”라 한다)이 보험대리점업을 영위함에 있어 회사의 책임성 강화를 통해 건전한 보험영업을 유도하고, 보험계약자를 보호하기 위해 회사 및 임직원, 보험설계사 등이 준수하여야 할 업무절차와 기준을 정하는 데 그 목적이 있다.<본조 개정 2018.6.18.>

**제2조(용어 정의)** 이 규정에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다. 다만, 이 규정에서 정하지 아니한 용어는 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 동법 시행령 및 금융회사 지배구조 감독규정(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙 및 보험업감독규정(감독업무시행세칙 포함)에서 정하는 바에 따른다.<본조 개정 2018.6.18.>

- 1.“경영진”이라 함은 대표이사 및 집행임을 포함한다.
- 2.“임직원”이라 함은 회사의 임원, 직원을 말한다.<본조 개정 2018.6.18.>
- 3.“보험설계사”라 함은 보험업법 제2조 9호에 따라 회사에 소속되어 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 동법 제84조에 따라 등록된 자를 말한다.<본조 신설 2018.6.18.>
- 4.“관련 법규”라 함은 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 동법 시행령 및 금융회사 지배구조 감독규정(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙, 보험업감독규정(감독업무시행세칙 포함) 등 보험계약 체결 또는 모집과 관련된 제반 법규를 말한다.<본조 개정 2018.6.18.>
- 5.“내부통제규정”이란 법령을 준수하여 건전한 보험영업을 유도하고 보험계약자를 보호하기 위하여 회사의 임직원 및 소속 보험설계사가 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.<본조 신설 2018.6.18.>
- 6.“준법감시인”이란 내부통제규정의 준수 여부를 점검하고, 규정을 위반하는 경우 이를 조사하는 등 내부통제 관련 업무를 총괄하는 보험업법감독규정 제4-11조에 의해 선임된 자를 말한다.<본조 신설 2018.6.18.>
7. “임직원등”이라 함은 회사의 임직원 및 소속 보험설계사를 말한다.<본조 신설 2021.9.25.>
8. “금융소비자보호기준”이란 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준으로서 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따라 회사가 마련한 기준을 말한다.<본조 신설 2021.9.25.>
9. “금융소비자보호 내부통제기준”이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질

서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.<본조 신설 2021.9.25.>

10. “내부통제체계”란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.<본조 신설 2021.9.25.>

11. “금융상품등에 관한 광고”란 금융상품이나 업무에 관한 사항을 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 행위를 말한다.<본조 신설 2021.9.25.>

### 제3조(적용범위)

- ① 이 규정은 회사에 소속된 모든 임직원 및 소속 보험설계사 등에게 적용한다.<본조 개정 2018.6.18.>
- ② 회사의 모든 업무와 영업행위에 관하여 관련 법규에서 정하는 사항 이외에는 이 규정에서 정하는 바에 따른다.<본조 개정 2018.6.18.>
- ③ 회사의 내부규정(정관은 제외)이나 지침은 이 규정의 내용과 부합하여야 하며, 이 규정과 상충되는 경우에는 이 규정을 우선하여 적용한다.<본조 개정 2018.6.18.>

## 제2장 내부통제에 대한 역할과 책임

**제4조(내부통제의 정의 및 주요내용)** 내부통제라 함은 모든 업무의 효율성 제고, 재무보고의 신뢰성 유지, 제반 법규 준수 등의 목적을 달성하기 위하여 임직원 및 소속 보험설계사 등이 지속적으로 수행하는 모든 제도 및 절차를 말하는 것으로 다음 각 호의 사항을 포함한다.<본조 개정 2018.6.18.><본조 개정 2020.1.2.>

1. 업무의 분장 및 조직구조
2. 임직원 및 소속 보험설계사가 업무를 수행할 때 준수하여야 하는 절차
3. 내부통제와 관련하여 이사회, 임원 및 준법감시인이 수행하여야 하는 역할
4. 경영의사결정에 필요한 정보가 효율적으로 전달될 수 있는 체제의 구축
5. 임직원 및 소속 보험설계사의 내부통제규정 준수 여부를 확인하는 절차·방법과 내부통제규정을 위반한 임직원 및 소속 보험설계사의 처리
6. 임직원 및 소속 보험설계사의 금융관계법령 위반행위 등을 방지하기 위한 절차나 기준
7. 업무지침의 제정 또는 변경 절차
8. 준법감시인의 임면절차 및 업무상 독립성 보장에 관한 사항
9. 이해상충을 관리하는 방법 및 절차 등
10. 보험상품에 대한 광고의 제작 및 내용과 관련한 준수사항
11. 내부고발자 제도의 운영에 관한 다음 각 세목의 사항
  - 가. 내부고발자에 대한 비밀보장
  - 나. 내부고발자에 대한 불이익 금지 등 보호조치
  - 다. 보험대리점에 중대한 영향을 미칠 수 있는 위법·부당한 행위를 인지하고도 준법감시인에게 제보하지 않는 사람에 대한 불이익 부과

12. 보험상품 판매과정에서 소비자 보호 및 시장질서 유지 등을 위하여 준수하여야 할 업무절차 및 자율협약에 대한 사항
13. 영업점 자체점검의 방법·확인사항·실시 주기 등에 대한 사항
14. 「금융회사 지배구조 감독규정」 별표3 제3호 각 목에 해당하는 사항
15. 소속 보험설계사 위촉·관리에 관한 다음 각 세목의 사항
  - 가. 보험설계사 위촉기준
  - 나. 보험업법 제85조의2에 따른 보험계약의 모집에 관한 교육을 이수하지 않은 소속 보험설계사에 대한 모집업무 수행 제한 등 불이익 부과

**제4조의2(내부통제규정 마련·운영)**<본조 신설 2020.9.1.>

- ① 회사는 보험업감독규정 제4-11조 제1항 및 제2항에 따른 동 규정 별표 5의6 및 별표 5의7에 따라 법령을 준수하고 보험계약자를 보호하기 위해 임직원 및 소속 보험설계사가 준수해야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “내부통제규정”)을 마련하여야 한다.
- ② 내부통제규정을 제·개정하고자 하는 경우 이사회의 의결을 거쳐야 한다.
- ③ 회사는 관련 법규 등이 제·개정된 경우 내부통제규정을 이에 부합하도록 수정·보완하여야 한다. 이 경우 제2항에 따른 이사회의 의결 절차를 생략하고 대표이사가 승인할 수 있다.
- ④ 이사회는 내부통제규정의 마련 및 운영에 대한 최종적인 책임을 지며, 회사의 효율적인 내부통제를 위하여 노력하여야 한다.

**제4조의3(내부통제 조직 등)**<본조 신설 2020.9.1.>

- ① 회사의 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 준법감시인 등 기타 내부통제 업무수행이 가능한 조직으로 구성된다.
- ② 회사는 내부통제의 원활한 수행을 위하여 업무절차 및 전산시스템을 적절한 단계로 구분하여 집행될 수 있도록 설계하여야 한다.

**제5조(이사회)** 이사회는 내부통제의 운영에 관한 전반적인 사항을 지휘·통제하며, 최종 책임을 진다.

**제6조(대표이사)**<본조 개정 2020.9.1.>

- ① 대표이사는 회사 설립 목표의 효율적인 달성을 위해 적절한 내부통제체제를 구축·유지·운영하고 이를 감독할 책임이 있다.
- ② 대표이사는 내부통제체제의 구축·유지·운영에 필요한 인적·물적 자원을 지원할 의무가 있다.
- ③ 대표이사는 조직내 각 업무분야에서 내부통제와 관련된 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 각 부서 등 조직 단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.

**제7조 (내부통제위원회)**<본조 신설 2020.9.1.>

- ① 회사는 내부통제규정의 설정 및 운영과 관련하여 준법감시인을 위원장으로 하고 위험

(리스크)관리책임자 및 그 밖에 내부통제 관련 업무 담당 임원을 위원으로 하는 내부통제 위원회를 두어야 한다.

② 내부통제위원회는 다음 각 호의 역할을 수행한다.

1. 내부통제 점검결과와 공유 및 임직원 평가 반영 등 개선방안 검토
2. 금융사고 등 내부통제 취약부분에 대한 점검 및 대응방안 마련
3. 영업점 자체점검의 방법·확인사항·실시 주기 등에 대한 사항 마련
4. 내부통제 관련 주요 사항 협의
5. 임직원의 윤리의식·준법의식 제고 노력

③ 내부통제위원회는 매 반기별 1회 이상 개최하고, 회의 결과를 의사록으로 작성하여 보관하여야 한다.

**제8조(준법감시인)**

① 준법감시인은 임직원 및 소속 보험설계사 등의 이 규정 준수여부를 점검하고, 동 규정을 위반하는 경우 이를 조사하여 이사회에 보고할 수 있다.<본항 개정 2018.6.18.><본항 개정 2020.9.1.>

② 준법감시인은 경영진의 입장에서 내부통제체제의 운영을 총괄한다.

③ 준법감시인은 내부통제규정을 기초로 내부통제의 구체적인 지침 및 내부통제규정 준수 매뉴얼 등을 제정·시행할 수 있다.<본항 신설 2020.9.1.>

**제8조의2(내부통제 업무의 위임)**<본조 신설 2020.9.1.>

내부통제업무를 위임할 경우에는 위임받은 자와 그 권한을 위임한 자를 명확히 하여야 하며, 위임한 자는 위임받은 자의 업무를 정기적으로 관리·감독하여야 한다.

**제9조(부서장과 영업점의 장)** 부서장은 회사 조직 및 업무 분장 규정상 이에 준하는 자를 말하며(본부장, 팀장 등), 영업점의 장은 영업점의 지사장과 사업부장 및 본부장, 센터장 등을 말한다.<본조 개정 2020.9.1.>

① 부서장은 조직 내 각 업무분야에서 내부통제와 관련된 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 각 부서 등 조직 단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1.>

② 영업점의 장은 각 업무분야 내에서 효과적인 내부통제절차를 마련, 시행하고 직원 및 설계사들이 내부통제와 관련한 각자의 역할을 이해하고 이를 충실히 수행할 수 있도록 감독하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1.>

③ 부서장 및 영업점의 장은 소관 업무·영업에 대한 내부통제업무의 적정성을 연 1회 이상 정기적으로 점검하여 그 결과를 준법감시인에게 보고하고, 법규위반행위가 발생한 경우 재발방지대책을 마련하여 시행하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1.>

**제10조(임직원 및 소속 보험설계사 등)**<본조 개정 2018.6.18.>

- ① 임직원 및 소속 보험설계사 등은 자신이 수행하는 업무와 관련된 내부통제에 대한

1차적인 책임이 있다.<본항 개정 2018.6.18.><본항 개정 2020.9.1.>

② 임직원 및 소속 보험설계사 등은 직무를 수행함에 있어 자신의 역할을 이해하고, 관련 법규 및 윤리강령 등을 충실히 준수하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

### 제3장 준법감시인 및 조직

**제11조(준법감시인의 임면 및 보고)**<본조 개정 2018.6.18.>

① 준법감시인은 원활한 준법감시업무 수행을 하는데 필요한 지식과 경험을 갖춘 자로서 제12조의 자격요건(보험업감독규정 제4-11조 제1항 별표5의6 제2호 가목)에 부합하는 자를 대표이사의 추천을 받아 이사회 결의로 선임한다.<본항 개정 2018.6.18.>

② 준법감시인은 다음 각 호에 해당하는 경우를 제외하고는 임기중 해임되지 아니하며, 제3호 또는 제4호의 규정에 의하여 해임하는 경우에는 이사회의 결의를 얻어야 한다.

1. 사망 또는 퇴직한 경우

2. 사임

3. 사유상 면직사유에 해당하는 경우

4. 기타 준법감시인의 신분 유지에 부적합하다고 판단되는 경우

③ 준법감시인이 해임된 경우에는 특별한 사유가 없는 한 회사는 자기 이사회까지 준법감시인을 선임하여야 한다.

④ 회사가 준법감시인을 임면(연임 포함)하거나 변경한 때에는 보험업감독규정 별표5의6 제3호 라목에 따라 감독원장에게 보고(보험업감독규정 별지9-2호 서식)하여야 한다.<본항 개정 2020.1.2.><본항 개정 2020.9.1.>

**제12조(준법감시인의 자격)** 준법감시인은 보험업감독규정 제4-11조 제1항에 의한 별표5의6의 2에 따라 다음 각 호의 요건에 부합하는 자이어야 한다.<본조 개정 2018.6.18.><본조 개정 2020.1.2.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경력이 있는 자일 것

가. 보험회사, 협회, 보험요율 산출기관 또는 보험업법(이하“법”이라 한다) 제178조에 따른 보험관계단체에서 10년 이상 근무한 경력이 있는 자

나. 보험대리점 또는 보험중개사에서 내부통제 및 감사 관련 업무에 10년 이상 종사한 경력이 있는 자

다. 변호사, 공인회계사 또는 보험계리사의 자격을 가진 자로서 당해 자격과 관련된 업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 자

라. 기획재정부, 금융위원회, 금융감독원에서 7년 이상 근무한 경력이 있는 자로서 그 기관에서 퇴임하였거나 퇴직한 후 5년이 지난 자

2. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제5조 제1항 각호의 어느 하나에 해당되지 아니한 자일 것

3. 최근 5년간 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」의 금융관계법령을 위반하여 금융

위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책경고·감봉 요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없는 자일 것. 준법감시인이 된 사람이 이 호의 여건을 충족하지 못하게 된 경우에는 그 직을 잃는다.<본호 개정 2018.6.18.>

<b>&lt;금융회사의 지배구조에 관한 법률&gt;</b>
<b>제5조(임원의 자격요건)</b> ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 금융회사의 임원이 되지 못한다.
1. 미성년자·피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권(復權)되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
5. 이 법 또는 금융관계법령에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
6. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 조치를 받은 금융회사의 임직원 또는 임직원이었던 사람 (그 조치를 받게 된 원인에 대하여 직접 또는 이에 상응하는 책임이 있는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람으로 한정한다)으로서 해당 조치가 있었던 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
가. 금융관계법령에 따른 영입의 허가·인가·등록 등의 취소
나. 「금융산업의 구조개선에 관한 법률」 제10조제1항에 따른 적기시정조치
다. 「금융산업의 구조개선에 관한 법률」 제14조제2항에 따른 행정처분
7. 이 법 또는 금융관계법령에 따라 임직원 제재조치(퇴임 또는 퇴직한 임직원의 경우 해당 조치에 상응하는 통보를 포함한다)를 받은 사람으로서 조치의 종류별로 5년을 초과하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 기간이 지나지 아니한 사람
8. 해당 금융회사의 공익성 및 건전경영상 신용질서를 해칠 우려가 있는 경우로서 대통령령으로 정하는 사람

**제13조(준법감시인의 권한과 의무)**

① 준법감시인의 권한은 다음 각 호와 같다.

1. 이 규정의 준수여부에 대한 점검 및 위반자에 대한 조사
2. 직무수행에 필요한 자료 및 정보의 열람·제출 요구<본호 개정 2018.6.18.>
3. 이사회 등의 각종 회의 참석·발언·보고
4. 위법·부당행위에 대한 중지·제재·시정 및 개선 요구
5. 기타 이사회가 준법감시인의 권한으로 정하는 사항

② 임직원 및 소속 보험설계사 등은 제1항 제2호의 규정에 의한 준법감시인의 자료 및 정보제출 요구에 성실히 응해야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

③ 준법감시인의 의무는 다음 각 호와 같다.

1. 선량한 관리자로서의 주의의무
2. 매년 1회 이상 정기적으로 내부통제 체계운영에 대한 실태를 점검하고 그 결과와 미비점이 있는 경우 그 개선방안을 이사회 및 감독원장에 보고하여야 한다.<본호 개정 2020.1.2.>
- ④ 준법감시인은 직무수행과정에서 얻은 정보나 지위를 이용하여 부당한 이득을 취하여서는 아니 된다.

**제14조(준법감시인의 직무)** 준법감시인은 다음 각 호의 직무를 수행한다.

1. 내부통제정책의 수립
  - 가. 이 규정 개정(안)의 이사회 부의<본호 개정 2018.6.18.>
  - 나. 법규준수프로그램의 입안 및 관리
  - 다. 내부통제체계의 운영 총괄

2. 이 규정 준수여부 점검, 조사 및 보고<본호 개정 2018.6.18.>
  - 가. 준법감시인은 각 조직단위의 장으로 하여금 준법감시인이 정한 방법에 따라 소관 조직 및 소관 업무에 대한 내부통제규정 위반여부를 점검하게 할 수 있다.<본호 신설 2020.9.1.>
  - 나. 준법감시인은 내부통제규정 등의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.<본호 신설 2020.9.1.>
3. 주요업무에 대한 법규준수 측면에서의 사전 검토
4. 감독당국 및 감사와의 업무 협조 및 지원
5. 이 규정 준수 감사결과와 기록 유지 및 보고<본호 개정 2018.6.18.>
6. 윤리강령, 금융사고 예방기준의 제·개정 및 운영<본호 개정 2018.6.18.>
7. 법규준수 관련 임직원 및 소속 보험설계사 등 대상 교육 실시<본호 개정 2018.6.18.>
8. 내부제재 기준의 마련 및 운용
9. 내부통제 매뉴얼의 작성 및 배포
10. 기타 이사회가 준법감시인의 직무로 정하는 사항
11. 보험업감독규정 별표5의6 제7호 가목에 따른 내부통제위원회의 위원장 역할<본호 신설 2020.1.2.>

**제15조(준법감시인의 임기 및 지위)**

- ① 준법감시인의 임기는 2년이상으로 하되 연임할 수 있다.<본항 개정 2020.1.2.>
- ② 준법감시인은 임원 또는 직원으로 한다.<본항 개정 2020.1.2.>
- ③ <본항 삭제 2020.1.2.>

**제16조(독립성 보장)** 준법감시인은 보험업감독규정 별표5의6 제3호 가목에 따라 내부통제규정 점검 등 직무를 공정하게 집행할 수 있도록 독립성을 보장하여야 하며, 회사는 당해 직무수행과 관련한 사유로 부당한 인사상의 불이익을 주어서는 아니 된다.<본조 개정 2018.6.18.><본조 개정 2020.1.2.>

**제17조(겸임금지)** 준법감시인은 보험계약의 모집 등 영업활동과 관련된 업무에 종사하여서는 아니하여, 내부통제 이외의 업무로부터 독립적으로 내부통제 업무를 수행할 수 있도록 하여야 한다.<본조 개정 2020.1.2.>

**제18조(준법감시 지원 조직의 설치)**<본조 개정 2020.9.1.>

- ① 보험업감독규정 별표5의6 제3호 마목에 따라 회사는 준법감시인의 직무수행을 보좌하기 위해 적정규모의 인원으로 구성된 준법감시 지원 조직을 두어야 한다.<본항 개정 2020.1.2.>

- ② 준법감시 지원 조직의 직원은 업무수행과 관련하여 부당한 인사상의 불이익을 받지 않으며, 동 직원의 인사 및 보직 변경시 준법감시인과 협의하여야 한다.
- ③ 준법감시 지원조직은 회사의 다른 업무를 겸직하여서는 아니된다.<본항 신설 2020.9.1.>

**제19조(준법감시 담당자)**

- ① 준법감시인은 효율적인 준법감시업무의 수행을 위해 준법감시 담당자를 업무 단위별 또는 조직별로 지정할 수 있다.
- ② 준법감시 담당자는 관련 부서의 업무를 총괄할 수 있는 자로 한다.
- ③ 준법감시인은 준법감시 담당자에게 본점에 대해서는 반기별로 1회 이상, 지점(센터)에 대해서는 매년 1회 이상 주기적으로 자체점검을 실시하게 하고, 그 결과를 관리·보관 하여야 한다.
- ④ 준법감시 담당자에 관하여 그 밖에 필요한 사항은 준법감시인이 정한다.

**제4장 내부통제 체제**

**제20조(업무분장 및 변경)**

- ① 업무분장과 조직구조는 임직원 및 소속 보험설계사 등의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 효율성 및 직무간 상호견제와 균형을 이룰 수 있도록 설계 및 변경되어야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 업무분장 및 조직구조를 변경할 때에는 회사의 경영전략과 발전계획 및 인적자원을 고려하여야 한다.
- ③ 변경 후 각각의 조직단위 및 업무별 기능과 권한은 일관성 있게 구체적으로 명시되어야 한다.
- ④ 조직간 업무분장에 관하여 중복 또는 불명확한 사안이 발생하는 경우 그 조정 등에 대하여 필요한 사항을 정하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1.>
- ⑤ 업무 분장에 대해서는 원활한 업무를 위해 전 영업점에 공지하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1.>
- ⑥ 모든 임직원과 소속 보험설계사는 해당 업무를 성실히 수행하여야 하고 관계법령에 위반되지 않도록 하여야 하며 업무를 수행함에 있어 관련된 다른 부서 해당업무 직원과 협의하여 진행하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1.>

**제20조의2(업무규정 마련 운용)** 제20조의 규정에 의한 업무수행은 다음 사항 등을 규정으로 마련하여 운용하며 회사 직제규정에 따라 각 해당 업무 부서에서 규정에 맞게 운용하여야 한다.<본조 신설 2020.9.1.>

1. 보험설계사 위·해촉규정

2. 수수료 지급 기준 등 영업제규정
3. 보험설계사 제재심의규정
4. 민원사무처리규정
5. 개인정보보호 규정
6. 회계(처리) 규정
7. 리스크관리규정
8. 광고·선전에 관한 규정
9. 임직원 상벌규정
10. 그 밖의 준법감시인이 필요하다고 인정하는 사항

**제20조의3(업무매뉴얼의 관리)**<본조 신설 2020.9.1.>

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

**제21조(위원회 조직 등의 설치)** 각종 위원회(이사회 내 소위원회를 제외한다) 및 임시기구 등을 설치하고자 하는 경우에는 그 목적과 기능역할을 명확히 하여야 한다.

**제22조(내부통제 준수사항)**

- ① 의사결정 사항은 문서화 되어야 한다.
- ② 임직원 및 소속 보험설계사 등은 의사결정을 함에 있어 관련 정보를 충분히 확인하고 검토하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ③ 임직원 및 소속 보험설계사 등의 의사결정에 필요한 각종 정보는 부실하게 제공되거나 선택적으로 제공되지 않도록 유의하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ④ 회사에 상당한 영향을 미칠 수 있는 긴급사태 발생시 경영진의 의사결정이 필요하다고 판단되는 사안은 즉시 보고되어야 한다.

**제23조(전산시스템 구축)**

- ① 회사는 보험계약자 보호, 효율적인 내부통제, 안정적인 보험영업 등을 위하여 다음 각 호에서 정하는 전산시스템을 구축하여야 한다.
  1. 경영현황 공시 등을 위한 인터넷 홈페이지
  2. 임직원 및 소속 보험설계사 등의 인사정보 관리 등을 위한 인사·조직관리 시스템 <본호 개정 2018.6.18.>
  3. 수수료 산출, 수수료 지급·환수내역 명세서 발급 및 조회, 수수료 지급기준 게시 등을 위한 수수료 관리 시스템
  4. 고객정보, 보유계약, 민원 관리 등을 위한 고객 및 계약관리 시스템

5. 임직원 및 소속 보험설계사 등에 대한 교육(교육자료 게시, 교육과정 관리 등) 및 영업활동 관리 등을 위한 영업지원 시스템<본호 개정 2018.6.18.>
6. 전표관리, 수입관리, 지출관리 시스템 등을 위한 경영회계 관리 시스템
7. 모집실적, 불완전판매율 등 산출, 관련 법령에 따른 공시·보고 등을 위한 통계산출 등 통계관리 시스템

② 제1항의 전산시스템은 다음 각 호의 요건을 충족하여야 한다.

1. 고객정보 보호에 차질이 없도록 적절한 보안장치를 구비할 것
  2. 민원 발생의 우려가 없을 것
  3. 관련 법령에 따른 공시·보고 및 내부통제 등을 위해 신뢰성 있는 통계가 적기에 산출 가능할 것
  4. 감독당국의 감독·검사업무 수행에 지장을 초래하지 아니할 것
- ③ 회사는 제1항 제1호의 인터넷 홈페이지에 보험대리점 등록번호, 주소, 연락처, 대표자, 주요 연혁, 자본금 및 주주현황, 계약체결 보험회사, 영업조직 구조, 본·지점별 위치·설계사 수 등을 보험소비자가 쉽게 알 수 있도록 안내하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ④ 회사가 통신수단을 이용하여 보험모집을 하는 경우에는 보험관련 법규에서 정하는 녹취시스템을 구비하여야 하며 매일 전화를 이용하여 체결한 보험계약의 100분의 20이상에 대하여 음성녹음 내용을 점검하여 모집종사자가 보험계약자에게 표준상품설명대본에 따라 보험계약의 내용을 제대로 설명하였는지 여부 등을 확인하여야 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

**제24조(정보차단장치)**

- ① 회사는 내부통제 및 고객정보의 효과적 관리를 위하여 정보 차단 장치를 설치하여야 한다.
- ② 회사는 고객정보를 접하게 되는 부서와 고객정보의 취득이 필요없는 부서 사이에 정보차단장치를 설치하여야 한다. 또한, 같은 부서 내에서도 필요하다고 판단되는 경우 고객정보를 다루는 임직원 등과 그러하지 않은 임직원 등 사이에 정보차단장치를 설치할 수 있다.
- ③ 제1항 및 제2항의 정보차단장치 설치방법은 사무실의 분리, 전산시스템에의 접근 차단, 보고 라인의 분리, 문서의 분리보관 등을 이용한다.

**제5장 업무기준**<본장 신설 2018.6.18.>

**제25조(금지 행위)** 회사는 다음 각호의 사항을 하여서는 아니 된다.<본조 신설 2018.6.18.>

1. 모집을 위탁한 보험회사에게 보험회사에 모집에 관하여 대리점계약서에서 정한 수수료·수당 외에 추가로 대가를 지급하도록 요구하거나 수수하는 행위

2. 보험계약 체결을 대리하면서 발생하는 비용 또는 손실을 보험회사에 부당하게 떠넘기는 행위
3. 새로운 보험계약을 일정수준 모집하는 조건으로 사무실 등의 임차료, 대여금 등의 지원을 요구하거나 수수하는 행위
4. 보험계약을 체결하려는 자의 의사에 반하여 다른 보험회사와의 보험계약 체결을 강요하는 행위
5. 그 밖에 대리점계약서에서 정하지 않은 사항을 부당하게 요구하거나 수수하는 행위

**제26조(준수사항)** ① 회사는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

1 다음 각 목의 자료 또는 광고에서 회사의 상호를 사용하는 경우 그 상호 중에 “보험대리점”이라는 글자를 사용할 것.

가. 법 제95조제1항에 따른 보험안내자료 등 보험계약의 체결 또는 모집을 위하여 제공하는 자료

나. 보험상품에 관한 광고

2. 다음 각 세목의 사항이 기재된 표지를 점포 외부의 보기 쉬운 곳에 게시할 것

가. 등록번호

나. 상호 및 명칭

다. 모집을 위탁한 보험회사

3. 등록증(지점은 등록증의 사본)을 점포 내부의 적당한 위치에 부착할 것

4. 다른 보험대리점과 같은 상호 또는 명칭을 사용하지 않을 것

5. 소속 보험설계사와의 위탁계약서, 수입 및 지출 명세에 관한 회계장부 등을 보관하고 관리할 것

6. 다음 각 세목의 장부 등을 작성·비치할 것. 이 경우 보험회사가 제공하는 전산자료로 대체하거나 전산처리시설을 이용하여 관리할 수 있다.

가. 보험료수납부

나. 모집을 위탁한 보험회사가 정한 보험계약원부

다. 7호에 규정에 의한 보험회사 예금계정의 입금확인증철

라. 소속 보험설계사와의 위탁계약서

마. 회계장부

바. 그 밖에 모집을 위탁한 보험회사가 요구하는 서류

7. 모집을 위탁한 보험회사와 별도 특약이 있거나 부득이한 사유가 없는 한 매 계약건마다 영수한 보험료를 모집을 위탁한 보험회사의 예금계정에 즉시 입금할 것

8. 2개 이상의 보험회사와 대리점계약을 체결한 경우 보험계약사항이 기록된 서류를 보험회사별로 작성·비치할 것. 이 경우 보험회사가 제공하는 전산자료로 대체하거나 전산처리시설을 이용하여 관리할 수 있다.

② 제1항 제1호는 회사 소속 보험설계사에 준용한다.<본항 신설 2018.6.18.>

**제27조(공시)** 회사는 보험업법 제87조의3 제2항에 따라 동 감독규정 제4-12조 제1항과 같이 경영현황 등 다음 각호의 업무상 주요사항을 매반기(6월, 12월) 종료일부터 2개월 이내에 보험협회의 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공시하고 금융감독원장에게 보고하여야 한다.<본조 신설 2018.6.18.>

1. 대표자의 성명, 주소

2. 임원에 관한 사항

3. 회사의 조직, 재무, 손익 및 경영지표

4. 모집위탁계약을 체결한 보험회사 및 영업보증금 규모

5. 보험회사별·보험종목별 모집실적 및 수수료 현황

6. 소속 보험설계사 현황 및 정착률

7. 금융감독원장이 정하는 바에 따른 보험계약의 불완전판매비율 및 불완전판매 발생 사유

8. 최근 5년간 감독기관으로부터 주의 이상의 지적을 받은 내용 및 사유

**제28조(신고사항)** 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 금융감독원장에게 신고하여야 한다.<본조 신설 2018.6.18.>

1. 보험업법 제84조 및 제87조에 따른 등록을 신청할 때 제출한 서류에 적힌 사항이 변경된 경우

2. 동법 제84조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 경우

3. 모집업무를 폐지한 경우

4. 법인이 해산한 경우

5. 회사가 소속 보험설계사와 보험모집에 관한 위탁을 해지한 경우

6. 회사가 생명보험계약의 모집과 손해보험계약의 모집을 겸하게 된 경우

## 제6장 행동규범 등<본장 개정 2018.6.18.>

**제29조(임직원 및 소속 보험설계사 등 준수 의무)**<본조 개정 2018.6.18.>

① 임직원 및 소속 보험설계사 등은 업무를 수행함에 있어 관계법령, 감독규정 및 회사의 내부규정(이하 “법규 및 사규”라 한다)을 준수하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

② 제1항의 규정과 관련하여 주요업무를 추진함에 있어 법규 및 사규의 준수여부가 명확치 않은 경우에는 반드시 담당부서 및 준법감시인의 자문을 받아 법적 유효성을 확보하여야 한다.

③ 임직원 및 소속 보험설계사 등은 본인을 포함한 임직원 및 보험모집종사자의 법규 관련 위반행위에 조력하거나 은폐하여서는 아니된다. <본항 개정 2018.6.18.>

④ 임직원 및 소속 보험설계사 등은 입사(위촉계약)시 회사에서 정한 윤리강령 및 보험관련 법규내용 등에 대해 회사가 실시하는 교육을 이수하고, 윤리준법서약서를 회사

에 제출해야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

**제30조(윤리강령)**

- ① 임직원 및 소속 보험설계사 등은 직무수행을 병자하여 사적인 업무를 취급하거나 그로인한 이익을 추구하여서는 아니된다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 임직원 및 소속 보험설계사 등은 업무수행에 영향을 미칠 수 있다고 판단되는 선물, 호의 또는 부당이득을 받거나 이를 제공하여서는 아니된다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ③ 강연, 기고, 토론 등 외부활동에 있어 회사의 명예를 실추시키는 발언이나 공익에 반하는 행동을 삼가야한다.
- ④ 임직원 및 소속 보험설계사 등은 회사의 자산을 업무목적 외에 사적인 용도로 사용하거나 횡령유용 등 불법적인 행위를 하여서는 아니된다.<본항 개정 2018.6.18.>

**제31조(이해상충 방지)**

- ① 임직원 및 소속 보험설계사 등은 회사 또는 고객의 이익과 이해상충 문제를 발생시킬 수 있는 행위를 하여서는 아니된다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 임직원 및 소속 보험설계사는 회사의 사전승인을 얻어 회사 업무 이외의 대외활동을 하는 경우에도 자신의 이익을 위하여 회사의 자산 또는 인력을 사용하여서는 아니된다.<본항 신설 2018.6.18.>
- ③ 회사는 이해상충의 우려가 있는 업무가 동일한 부서 또는 임직원 및 소속 보험설계사(등기임원 제외)에 의하여 겸무되지 않도록 하여야 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

**제32조(차별금지 및 성희롱 방지)**

- ① 고용, 업무, 승진 등에 있어 성별, 연령, 종교, 사회적 지위나 신체 장애를 이유로 차별하여 대우하여서는 아니된다.
- ② 직장 내 성희롱은 개인의 인권을 침해하고 건전한 직장 분위기를 저해하는 행위가 됨을 인식하고, 이로 인한 문제가 발생하지 않도록 하여야 한다.

**제33조(공정거래질서의 확립)** 임직원 및 소속 보험설계사 등은 업무를 수행함에 있어 부당한 거래, 경쟁사업자 배제 등 공정거래질서를 저해할 우려가 있는 행위를 하여서는 아니된다.<본조 개정 2018.6.18.>

**제34조(부정경쟁 방지)** 임직원 및 소속 보험설계사 등은 건전한 상거래 질서 유지를 위해 타인의 상표 및 상호를 부정하게 사용하는 부정경쟁행위나 타인의 영업비밀을 침해하는 행위를 하여서는 아니된다.<본조 개정 2018.6.18.>

**제35조(금융사고 예방조치)**

- ① 보험료 횡령 등 금융사고의 예방을 위해 모든 금전 출납은 각종 안전장치를 최대한

활용하여야 한다.

- ② 금융사고의 위험도가 높은 업무에 대한 직원의 인사발령시에는 인적사항을 충분히 고려하여야 한다.

**제36조(자금세탁 방지)**

- ① 임직원 및 소속 보험설계사 등은 회사에 불법재산이 유입되는 것을 방지하고, 회사가 자금세탁행위에 이용되지 않도록 상당한 주의를 기울여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 임직원 및 소속 보험설계사 등은 보험 및 기타 거래와 관련하여 수수한 재산이 불법재산이라고 의심되거나 거래의 상대방이 자금세탁행위를 하고 있다고 의심되는 경우 관련 규정에 따라 신속하게 보고책임자 등에게 보고하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ③ 자금세탁방지 업무와 관련하여 필요한 보고절차, 보고사항, 기록보존, 점검, 교육 등 세부적인 사항은 별도 규정에 따른다.
- ④ 제3항의 규정을 개정 또는 폐지하고자 할 때에는 대표이사의 승인을 득하여야 한다. 다만, 법령 등의 개정에 따른 용어변경, 조직 체계의 변경, 기타 자구수정 등 실질적인 내용 변경이 없는 경우에는 그러하지 아니한다.

**제37조(문서 관리)**

- ① 문서 및 결재에 따른 사무관리 및 위임전결규정은 별도로 정한다.
- ② 모든 문서 및 각종 기록은 사전에 문서분류기준 및 보존기간을 별도로 정하여 그에 따라 적절히 보관·폐기 처리하여야 한다.
- ③ 모든 임직원 및 소속 보험설계사 등은 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.<본항 개정 2018.6.18.>
  1. 허위문서, 허위기록 작성 및 위·변조 행위
  2. 사실을 왜곡하거나 오해를 초래하기 쉬운 내용의 문서 기록·작성 행위
  3. 기밀문서의 외부유출이나 관리를 태만하게 하는 행위
  4. 고객과 분쟁이 발생한 경우 사전에 관련 문서나 자료를 폐기하는 행위
  5. 문서의 보존기간내에 무단으로 폐기하는 행위
- ④ 회사는 소속 모집종사자에 대한 위촉 및 해촉 관련 서류(계약서 포함), 인사기록카드 등을 작성·보관하여야 한다.

**제38조(법인 인감 등 인장 관리)**

- ① 법인 인감 등 인장은 담당부서장의 승인여부와 용도의 적정성을 확인 후 사용하여야 하며, 분실·도용되지 않도록 철저히 관리하여야 한다.
- ② 금전업무 취급 담당자의 부재시 인장, 통장 등은 인수인계를 철저히 하여야 한다.

**제39조(금전 관리)** 각종 경비 등의 지급업무를 담당하는 임직원은 동 금전이 정당한 권리자가 아닌 제3자에게 지급되지 않도록 각종 증명서나 첨부서류 등을 철저히 확인하고, 증빙서류를 보관하는 등 상당한 주의를 기울여야 한다.

**제40조(고객정보 보호)**

① 회사 및 임직원, 소속 보험설계사 등은 보험관련 법규에서 정하는 경우를 제외하고는 업무수행 과정에서 취득한 고객 정보를 고객의 동의 등을 받지 않고 보험영업 목적이외의 용도로 사용하거나 어떠한 형태로든 외부에 유출하여서는 아니된다.<본항 개정 2018.6.18.>

② 회사 및 임직원, 소속 보험설계사 등은 고객정보가 포함된 서류에 대해 필요 이상의 복사본을 만들거나 방치하여서는 아니되며, 불필요한 서류는 지체없이 폐기하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

③ 회사는 고객정보 보호와 관련하여 자체 내부관리계획을 마련·운영하여야 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

**제41조(보험사기 방지)**

① 경영진은 보험사기에 의한 피해의 심각성을 인식하고 경영정책 수립시 이를 반영하여야 한다.

② 보험사기 예방을 위해 임직원 및 소속 보험설계사 등의 보험사기 가능성을 검토해야 하며, 철저한 관리가 이루어지도록 하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

**제42조(자산 운용)** 대출, 투자 등 자산운용을 담당하는 임직원 등은 법규 및 사규에서 정한 자산운용의 방법과 제한에 위반되지 않도록 항상 주의·점검해야 하며, 각종 제한사항을 회피할 목적으로 우회하여 자산운용을 하지 않도록 한다.

**제43조(수수료 지급 및 운영)**

① 회사는 보험관련 법규를 준수하여 수수료 및 제경비 등의 자체 지급기준(이하 “수수료 지급기준”)을 마련·운영 하고, 수입 및 지출내역에 대한 회계장부를 작성하여 영수증 등 증빙서류를 보관·관리 하여야 한다.

② 수수료 지급기준에는 수수료의 지급 및 환수시기, 산출기준, 대상 등을 구체적으로 명확히 기재하여야 한다.

③ 회사는 점포 게시 또는 사내전산망 등의 방법을 통해 수수료 지급 기준을 게시하고, 임직원 및 소속 보험설계사 등이 상시 열람할 수 있도록 하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

**제44조(소속 보험설계사에 대한 불공정행위 금지)** 회사는 소속 보험설계사에게 보험모집을 위탁할 때 보험업법 제85조의3 제1항에서와 같이 다음 각 호의 불공정행위를

하여서는 아니된다. <본조 개정 2018.6.18.>

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 대통령령으로 정하는 불공정한 행위

**제45조(회계, 재무정보 등 공시자료의 신뢰성 확보)**

① 회사는 공정, 타당하고 일관성 있는 회계업무를 수행하기 위하여 이에 관한 주요기준과 절차를 별도로 정한다.

② 회사는 재무정보의 누락 또는 오류가 발생하지 않도록 하기 위하여 회계, 재무정보의 작성, 공시와 관련된 제도, 프로세스, 조직을 갖추고 이를 지속적으로 보완하여야 한다.

③ 각 부서장은 회계, 재무정보 작성시 관련 법규를 위반하거나 업무지침상 문제점이 발견된 경우 즉시 시정조치를 취해야 한다.

**제46조(민원 및 분쟁처리)<본조 삭제 2021.9.25.>**

~~① 모든 민원(전화, 방문, 문서 등) 및 분쟁업무는 다른 업무에 우선하여 신속하고 공정하게 처리되어야 한다.<본항 개정 2020.9.1>~~

~~② 대규모 민원이나 분쟁을 초래한 건에 대해서는 관련부서 협의 하에 즉시 표준화 된 업무처리절차 및 상담시 유의사항 등을 작성, 배포하여야 한다.~~

~~③ 회사는 민원 및 분쟁을 공정하게 처리하기 위하여 전담조직을 설치하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1>~~

~~④ 민원 및 분쟁처리담당 부서장은 업무수행 과정에서 인지하게 된 제도적 미비 개선사항에 대해서는 준법감시인에게 통보하여야 한다.~~

~~⑤ 경영진은 민원 접수를 위한 시설 및 제도를 운영하도록 지원하여야 하며, 소비자에게 이러한 제도를 적극 안내 홍보하여야 한다.~~

~~⑥ 소비자 민원 및 분쟁처리를 총괄하는 자는 민원 및 분쟁처리 사례를 정기적으로 간파함으로써 소비자보호에 대한 임직원 및 소속 보험설계사 등의 의식을 고양하고 유사사례의 재발을 방지하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>~~

~~⑦ 민원 및 분쟁의 효율적 처리를 위해 준법감시부서는 민원담당 직원의 교육 및 민원 예방에 필요한 교육프로그램을 운영하고 관련 매뉴얼 등을 작성 비치하여야 하며, 교육~~



과 관련하여 다른 부서의 협력을 요청하는 경우 해당 부서는 이에 적극 협조하여야 한다.<본항 신설 2020.9.1>

## 제7장 보험계약 모집 및 체결시 유의사항 등

### 제47조(보험모집시 준수사항)

- ① 회사는 소속 보험설계사가 부당하거나 불공정한 모집행위를 하지 않도록 충분한 교육을 실시하고, 감독하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 모집과 관련하여 특별이익 제공 해당 여부를 준법감시인에게 문의하는 등 특히 주의하여야 한다.
- ③ 부당한 계약 전환은 계약자뿐만 아니라 회사에도 큰 손해를 발생시키므로 모집을 관리하는 임직원 및 소속 보험설계사 등은 계약전환이 발생하지 않도록 주의하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ④ 소속 보험설계사가 임의로 보험 안내자료를 작성하거나 모집을 위한 인터넷 홈페이지를 운영하지 않도록 관련 부서 및 임직원은 상시 교육하고 이를 점검하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

**제48조(불완전 영업행위 방지)** 회사, 임직원 및 소속 보험설계사 등은 보험계약의 모집 또는 체결과 관련하여 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니된다.<본항 개정 2018.6.18.>

1. 보험계약자 또는 피보험자에게 보험계약의 내용을 사실과 다르게 알리거나 중요한 사항을 알리지 아니하는 행위
2. 보험계약자 또는 피보험자에게 보험계약의 내용 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 명시하지 아니하거나 객관적인 근거없이 다른 보험계약과 비교하여 당해 보험계약이 우량 또는 유리하다고 알리는 행위
3. 보험계약자 또는 피보험자가 보험계약의 중요한 사항에 대하여 부실한 사항을 보험 회사에 알릴 것을 권유하는 행위
4. 보험계약자 또는 피보험자에게 보험업법 제98조 각호에서 정하는 특별이익을 제공하는 행위
5. 다른 모집종사자의 명의를 이용하여 보험계약을 모집하는 행위
6. 보험업법 제83조 제1항에서 규정하는 모집을 할 수 있는 자 이외의 자에게 모집을 위탁하거나 모집에 관하여 수수료보수 기타의 대가를 지급하는 행위
7. 실제 명의인이 아닌 자의 보험계약을 모집하거나, 실제 명의인의 동의가 없는 보험계약을 모집하는 행위
8. 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 기존 보험계약을 부당하게 소멸시킴으로써 신규 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 권유하는 행위
9. 자기 또는 자기를 고용하고 있는 자를 보험계약자 또는 피보험자로 하여 모집한 보

험의 보험료 누계액이 회사가 모집한 전체 보험료의 100분의 50을 초과(사업년도별로 1년간의 보험료 실적 기준)하는 행위

10. 보험계약자 또는 피보험자와의 금전대차의 관계를 이용하여 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 요구하는 행위

11. 기타 건전한 모집질서를 저해하는 행위로서 법규 및 회사가 정하는 행위

② 삭제(제50조 2항으로 이동)<본항 삭제 2018.6.18.>

### 제49조(불완전판매 방지)

① 임직원 및 소속 보험설계사 등은 보험계약의 체결 또는 모집과 관련하여 고객에게 보장이 중복되지 않는 가장 적합한 상품을 제공하고, 상품내용을 완전히 이해할 수 있도록 충분히 설명하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

② 임직원 및 소속 보험설계사 등은 보험업감독규정 제7-45조 제2항에 따라 보험계약자에게 모집 단계별로 보험약관 및 보험안내자료 등을 적절히 제공하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

③ 임직원 및 소속 보험설계사 등은 보험계약자가 계약을 청약한 경우 약관 및 청약서 부분 전달, 약관의 중요내용 설명, 청약서상 계약자 자필서명 이행의무(3대 기본지키기)를 준수하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

④ 소속 보험설계사는 보험계약 체결을 대리할 때 대리 계약을 체결한 보험회사의 동종 또는 유사한 보험상품 3개 이상(비교 가능한 상품이 3개 이상일 경우에는 3개 이상, 3개 미만일 경우에는 전 상품을 말하며, 비교대상 상품은 다른 보험회사의 상품을 말한다)을 비교·설명하고 설명내용에 대한 확인서를 받아야 한다. 다만, 전화·우편·인터넷 등 통신수단을 이용하여 모집하는 경우와 기업성 보험, 자동차 보험(보험협회가 비교·공시하는 자동차 보험의 보험료 비교·공시 조회 결과를 보험계약자가 확인할 수 있도록 한 경우에 한함)을 모집하는 경우에는 그러하지 아니한다.<본항 신설 2018.6.18.><본항 개정 2020.1.2.>

⑤ 회사는 소속 보험설계사에게 보험업법 제84조에 따라 등록한 날부터 2년이 지날 때 마다 2년이 된 날부터 6개월 이내에 동법 85조의2 및 보험업법시행령 제29조의2 제1항의 별표4의 기준에 따라 해당하는 기관에서 실시하는 교육을 이수 받게 하여야 하며 이를 이행하지 않은 설계사에 대하여는 모집업무 수행 제한 등 불이익을 부과하여야 한다.<본항 개정 2020.1.2.>

⑥ 회사는 소속 보험설계사가 보험업감독규정 제4-5조 제3항에 따라 직전 연도의 기간 동안 불완전판매 보험계약 비율이 100분의 1 이상이면, 불완전판매 보험계약이 3건 이상인 경우 보험업법시행령 제29조의2 제3항에 따라 동 시행령 별표4 제2호의 기준으로 불완전 판매를 방지하기 위하여 보험업법 제178조제3항제2호에 따른 교육기간에서 집체교육을 12시간 이상 받게 하여야 한다.<본항 신설 2020.1.2.>

⑦ 회사는 보험설계사 위촉시 '위촉 결정사유 및 심사' 기준을 마련·시행하여 보험업법 위반자, 민원 다발자, 이직횟수 과다자 등에 대하여 위촉 거절하여 불완전판매를 사전

에 방지하기 위하여 노력하여야 한다.<본항 신설 2020.1.2.>

**제50조(보험안내자료 사용 및 광고시 준수사항)**

- ① 회사 및 임직원, 소속 보험설계사 등은 보험회사의 심사를 받지 않은 보험 안내자료를 사용하여서는 아니된다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 회사 및 임직원, 소속 보험설계사는 보험안내자료에 보험대리점명, 실제 보험설계사의 성명 및 연락처를 정확히 기재하여야 하며, 보험대리점명을 기재하는 부분에는 보험대리점임을 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 하여야 한다.<본항 신설 2018.6.18.>
- ③ 임직원 및 소속 보험설계사 등은 보험회사 또는 동 보험회사를 자회사로 하는 금융지주회사 및 계열 자회사의 임직원 보험대리점 대표 등 소비자가 오인 할 수 있는 직위·직급 등을 기재한 보험 안내자료 등을 사용하여서는 아니된다.
- ④ 회사 및 임직원, 소속 보험설계사 등은 보험 광고시 보험협회의 ‘생명(손해)보험 광고·선전에 관한 규정’을 준수하고, 보험협회의 사전심의 대상인 광고물에 대해서는 동 규정에 따라 반드시 사전심의 절차를 이행하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

**제50조의2(보험사 제휴 및 보험상품 선정)<본조 신설 2020.1.2.>**

- ① 제휴 보험회사 선정·해지 기준 및 절차는 공정하게 진행하여야 한다.
- ② 판매대상 보험상품 선정기준 및 절차는 공정하게 진행하여야 한다.
- ③ 보험회사와 체결하는 제휴계약은 “보험회사-보험대리점 표준위탁계약서”를 기준으로 하여 제휴계약의 종료 또는 보험상품 판매시 불공정행위를 방지하여 보험소비자를 보호한다.

**제8장 준수점검 등**

**제51조(준수점검)**

- ① 준법감시인은 다음 각 호의 방법 등에 의하여 이 규정의 준수여부를 점검한다.<본항 개정 2018.6.18.>
  - 1. 임직원 등의 업무수행절차 및 법규준수 등에 대한 점검
  - 2. 일상업무에 대한 내부통제 측면에서의 사전 검토
  - 3. 준법감시인의 요구에 의해 작성, 제출 된 신고서나 보고서 또는 점검표 등의 검토 및 확인
  - 4. 내부제보·신고사항에 대한 조사
- ② 준법감시인은 효율적인 준수점검을 위해 준수 점검 체크리스트를 작성 활용한다.
- ③ 제2항의 준수 점검 체크리스트에는 중점 점검대상 법규 및 그에 대한 점검표, 준수 점검 보고 체계 등이 포함되어야 한다.

**제52조(일상감시)** 제47조 제1항 제2호의 규정에 의한 일상감시를 위한 사전검토 대상은 다음 각 호와 같다.

- 1. 정관 및 규정 등의 제정과 그 개정 및 폐기에 관한 사항
- 2. 이사회, 제재심의위원회 등의 부의사항
- 3. 자산운용관련 지침이나 기준 등의 제·개정
- 4. 대주주, 임직원 등의 내부거래
- 5. 신규사업 진출 등 새로운 업무의 개발 및 추진
- 6. 소비자보호 관련 규정의 제·개정
- 7. 민원처리내용, 경영공시내용
- 8. 감독기관에 제출하는 중요한 자료나 문서
- 9. 본사의 영업시책에 관한 사항
- 10. 기타 준법감시인의 일상감시가 필요하다고 인정되는 사항

**제53조(내부제보·신고제도의 운영 및 동기부여)**

- ① 준법감시인은 내부통제가 원활하게 작동될 수 있도록 내부제보·신고제도를 운영하여야 한다.
- ② 임직원, 소속 보험설계사 등은 다른 임직원, 소속 보험설계사 등의 내부통제규정 및 법규 위반행위를 발견한 경우 제1항의 내부제보·신고제도를 통해 지체없이 제보·신고하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ③ 준법감시인은 내부제보·신고자의 인적사항 등을 공개 또는 누설하여서는 안되며, 내부제보·신고자는 인사상의 불이익을 받지 아니한다.
- ④ 준법감시인은 내부제보·신고 우수자나 이 기준 준수 우수자에 대한 포상을 건의할 수 있다.
- ⑤ 보험대리점에 중대한 영향을 미칠 수 있는 위법·부당한 행위를 인지하고도 준법감시인에게 제보하지 않는 사람에 대하여 불이익을 줄 수 있다.<본항 신설 2020.1.2.>

**제54조(임직원 등 교육)**

- ① 준법감시인은 임직원, 소속 보험설계사 등을 대상으로 내부통제규정이나 법규준수 등에 대한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 교육을 총괄·주관하는 부서에서는 제1항의 규정에서 정한 교육이 효율적으로 이루어질 수 있도록 적극 협조하여야 한다.

**제55조(내부통제규정 위반시 처리방법)<본조 개정 2018.6.18.>**

- ① 준법감시인은 내부통제규정 및 보험관련 법규 위반자에 대한 내부 제재기준을 마련·운영하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>
- ② 준법감시인은 임직원, 소속 보험설계사 등의 중대한 위법행위나 이 규정 위반행위를 발견한 경우, 이를 이사회에 보고하여야 하며, 이사회는 그 처리결과를 준법감시인

에게 통보하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

③ 준법감시인은 제2항의 재제조치 사항을 기록·관리하여야 한다.

④ 준법감시인은 내부통제규정 및 보험관련 법규 위반행위가 재발하지 않도록 내부통제 취약부분을 점검·개선하는 등의 조치를 취하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

### 제9장 준수점검 등

#### 제56조(지점(센터) 설치·운영)

① 회사가 본점 이외의 장소에서 계속·반복적으로 영업행위를 하고자 하는 경우 보험업감독업무시행세칙 제2-9조 제1항 내지 제3항에 따라 지점(센터) 설치 신고를 하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

② 지점(센터)은 다음 각 호에서 정하는 바에 따라 독자적인 영업활동을 수행하기 위한 인적·물적 설비를 갖추어야 한다.

1. 지점(센터)은 임대차 또는 자산양수도 등으로 독립된 사무공간을 확보하고, 자체설비를 구비하며, 이에 대한 비용은 본점에서 부담하여야 함

2. 지점(센터) 소속 모집종사자는 본점과 위촉계약을 체결하여야 함

③ 지점(센터)은 다음 각 호에서 정하는 바에 따라 본점과 동일한 회사(商人)에 속하여 본점과 주종관계를 이루면서 그 지휘·감독을 받아야 한다.

1. 지점(센터)의 수익·비용은 본점에 귀속되어야 함

2. 지점(센터) 운영 등에 대하여 본점이 통제권 등을 행사하여야 함

④ 지점(센터)을 설치·운영하는 경우 다음 각 호에서 정하는 서류를 구비하여야 한다.

1. 해당 지점(센터)의 상업등기 증빙자료(본점 등기부등본)

2. 사무실 임대차(자산양수도) 계약서 사본(임차인이 본점 또는 대표(지점(센터)장)이어야 함(이하 삭제)<본항 개정 2018.6.18.>

3. 설비(비품) 목록대장

4. 물적 설비의 본점소유 및 관련 비용부담 증빙자료(보험회사에서 지원받을 경우 지원 증빙자료)

5. 지점(센터)에서 활동 예정인 모집종사자의 위촉계약서 사본(또는 위촉계약서 양식)

6. 지점(센터) 운영 및 지점(센터)장의 권한 등에 관한 내부기준

⑤ 회사는 지점(센터)의 설치·폐쇄 및 운영 등에 대해 보험업감독업무시행세칙 제2-9조, 제2-10조, 제2-11조 등을 준수하여야 한다.<본항 개정 2018.6.18.>

#### 제57조(지점(센터) 표시 및 책임 부담)

① 각 지점(센터)는 점포 외부의 보기 쉬운 곳에 회사의 지점(센터)임을 알 수 있도록 하는 표지를 게시하여야 한다.

② 본점은 지점(센터) 업무에 대한 모든 책임을 우선 부담한다.

### 제10장 자율협약<본항 신설 2018.6.18.>

제58조(자율협약 이행) ① 회사는 2015. 11. 3. 체결된 “모집질서 개선을 위한 자율협약”(이하 “자율협약” 이행)을 위한 노력을 충분히 하여야 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

② 회사는 자율협약의 이행을 위해 회사 상황에 맞게 내부규정·지침 등에 반영하여 시행 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

제59조(표준위탁계약서 체결 및 시행) ① 회사는 보험회사와 공정한 거래관계가 형성될 수 있도록 표준위탁계약서를 제정하여 시행한다.<본항 신설 2018.6.18.>

② 표준위탁계약서는 보험업감독규정 제4-7조 제2항을 준수 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

③ 기타 보험회사와 체결하는 표준위탁계약서 시행과 관련한 사항은 자율협약에서 체결한 내용을 준수 한다.<본항 신설 2018.6.18.>

제60조(이클린보험서비스 활용) 회사는 보험설계사 신규 위촉시 보험협회 모집경력조회시스템을 이클린보험서비스를 활용하여 위촉대상 설계사의 모집경력을 확인하고, 불완전판매 등에 따른 위촉심사기준을 마련하여 시행 한다.<본조 신설 2018.6.18.><본조 개정 2020.9.1.>

### 제11장 금융소비자보호 내부통제기준<본항 신설 2021.9.25.>

#### 제1절 총 칙

#### 제61조(금융소비자보호 내부통제기준의 목적)

본 장의 기준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련법규(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.

#### 제62조(적용범위)

① 본 장의 기준은 회사 금융소비자보호 내부통제에 적용한다. 다만, 회사 업무의 일부를 위탁받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 기준을 적용한다.

② 금융소비자보호와 관련하여 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 “이 기준등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

**제63조(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 본 기준 등에서 정하는 바에 따른다.

**제64조(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 업무의 분장 및 조직구조**

**제65조(업무의 분장 및 조직구조)**

- ① 회사는 금융소비자보호법규의 준수를 위하여 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무 간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.
- ② 제1항의 업무분장 및 조직구조에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.
  - 1. 의사결정에 대한 승인절차(전결규정)
  - 2. 임직원등의 역할과 책임
- ③ 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내규를 제·개정할 때 제1항의 내용을 충실히 반영하여야 한다.

**제3절 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력**

**제66조(금융소비자보호 내부통제 조직)**

- ① 회사의 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관(이하 “소비자보호팀”이라 한다), 금융소비자보호 총괄책임자(이하 “CCO(Chief Customer Officer)란 한다) 등으로 구성된다.
- ② 회사는 내부통제의 원활한 수행을 위하여 업무절차를 적절한 단계로 구분하여 집행될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 회사는 내부통제 관리를 위하여 전산시스템에 보안등급별로 단계를 구분할 수 있는 적절한 정보차단장치를 설치하여야 한다.

**제67조(이사회)**

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

**제68조(대표이사)**

- ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본 방침에 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.

**제69조(금융소비자보호 내부통제위원회)**

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치한다.
- ② 위원회는 대표이사, CCO 및 사내 임원으로 구성하고, 준법감시인과 위험관리책임자를 두고 있는 경우 해당 준법감시인과 위험관리책임자를 포함한다.
- ③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결한다.
  - 1. 금융소비자 보호에 관한 경영방향
  - 2. 금융소비자 보호 관련 주요 제도 변경사항
  - 3. 금융상품의 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항
  - 4. 금융상품의 판매, 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
  - 5. 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
  - 6. 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따른 금융소비자보호 내부통제기준 및 금융소비자보호법 제32조 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
  - 7. 금융소비자보호법 제32조 제2항에 따른 금융소비자보호실태평가, 금융소비자보호법 제48조 제1항에 따른 감독, 금융소비자보호법 제50조에 따른 검사 결과 중 금융소비자 관련 검사결과와 후속조치에 관한 사항
  - 8. 중요 민원·분쟁에 대한 대응결과
  - 9. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차

10. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 판매·사후관리 등 관련 부서간 협의가 필요한 사항

- 11. 그 밖에 내부통제에 필요하다고 판단되는 사항
- ④ 위원회는 대표이사 주재로 회의를 매 반기별 1회 이상 개최하고, 위원회에서 심의·의결한 사항을 이사회에 보고하여야 한다.
- ⑤ 소비자보호팀은 위원회의 회의 결과를 5년간 회의록 등 서면 방법으로 기록·유지하여야 한다.
- ⑥ 위험관리책임자, 준법감시인은 제3항 각호의 사항이 고유업무와 관련이 없는 경우 회의에 참석하지 않을 수 있다.

### 제70조(금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀))

- ① 회사는 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 금융상품 판매업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 대표이사 직속으로 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하는 조직(이하 “금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)”이라 한다)을 설치 및 운영한다.
- ② 소비자보호팀은 금융소비자보호 내부통제 업무를 수행하기 위해 필요한 인력을 갖추어야 한다.
- ③ 소비자보호팀은은 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 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 소비자보호팀이 담당한다. 다만, 조직·인력 등을 감안하여 준법감시부서에서 담당할 수 있으며, 이 경우 양 부서간 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

### 제71조(금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)의 권한)

- ① 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)은 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 소비자보호팀은 소비자 보호 관련 내규 위반사실을 발견하였거나, 중대한 소비자 피해 우려가 있는 경우 또는 민원처리 등을 위해 자료제출 요구, 임직원에 대한 출석

요청, 임점실태 조사(필요시 준법지원·감사 부서에 의뢰 가능) 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.

- ③ 소비자보호팀은 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 소비자보호팀은 제2항에 따라 소비자보호팀에서 자료제출 요구, 임직원 출석요청, 임점조사 등을 통해 처리한 결과를 대표이사에 보고하여야 한다.

### 제72조(금융소비자보호 총괄책임자(CCO))

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)의 업무를 수행하는 CCO를 1인 이상 지정하여야 한다.
- ② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사람은 제1항의 CCO로 선임될 수 없다.
- ③ CCO는 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)의 업무를 수행하며, 금융소비자권익 침해 또는 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체 없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ④ 회사는 CCO에 대하여 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- ⑤ 회사는 CCO의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 등은 CCO의 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 CCO에 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.

### 제73조(금융소비자보호 업무담당자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)의 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 CCO가 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 CCO의 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 근무평가기, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제72조 제4항 및 제5항을 준용한다.

#### 제74조(임직원)

임직원은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있으며, 직무수행시 자신의 역할을 이해하고 관련 법령 및 규정을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

#### 제4절 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

#### 제75조(금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립)

① 금융상품 판매 정책 수립시 금융소비자보호 총괄부서(소비자보호팀)는 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

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

② 제1항에 따른 사전협의의 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 총괄기관(소비자보호팀)과 사전에 협의하여야 한다.

1. 제79조 제6항에 따른 판매준칙의 제정·변경
2. 주요 마케팅 정책 수립 및 변경
3. 기타 소비자보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)이 정하는 사항

④ 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)은 금융상품 판매정책 등에 금융소비자보호상의 문제가 있다고 판단되는 경우 관련 부서에 금융상품 판매 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

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

#### 제76조(판매 과정 관리)

① 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)은 금융상품 판매과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서로 하여금 금융소비자보호 관점에서 다음 각 호의 판매 절차를 구축하고, 이를 메뉴얼화 하도록 해야 한다.

##### 1. 금융상품 판매 전 절차

가. 금융상품 판매자에 대해 금융상품별 교육훈련 체계를 갖추고, 금융상품별 판매 자격기준을 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 총괄기관(소비자보호팀)은 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 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)의 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 회사는 소속 보험설계사의 금융상품 등에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 소속 보험설계사에게 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 계약체결을 하는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 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 보험대리점간 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 CCO와 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 총괄기관(소비자보호팀)은 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.

**제83조(금융상품에 관한 업무 위탁 및 수수료 지급)**

- ① 회사는 소속 보험설계사에게 금융상품에 관한 업무를 위탁하는 경우에 적용되는 업무위탁 및 수수료 지급에 관한 기준을 마련하여야 하고, 이를 점검하는 내부 절차 등을 마련하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 업무위탁 기준은 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.
  - 1. 보험설계사와의 위탁계약 체결·해지 절차
  - 2. 보험설계사의 업무수행과 관련하여 금융소비자보호법규, 금융소비자보호 내부통제 기준, 금융소비자보호기준, 개인정보보호 대책 및 관련 법규, 관련 세부지침(이하 총칭하여 “규정등”이라 한다)의 준수 여부를 점검·관리하는 절차 및 점검·관리하는 조직·책임자
  - 3. 제2호에 따른 점검·관리 업무 수행 결과를 CCO에게 보고하는 절차
  - 4. 고객정보의 보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책) 대책 및 관련 법규의 준수에 관한 사항
  - 5. 내·외부 감사인의 자료접근권 보장
  - 6. 업무위탁계약의 주요 기재사항
  - 7. 보험설계사의 실적 등에 대한 기록 관리
  - 8. 보험설계사에 대한 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
  - 9. 보수교육 미이수자에 대한 업무위탁 제한에 관한 사항
  - 10. 보험설계사 선정 및 위탁 업무 수행에 관한 평가 기준
  - 11. 보험설계사가 규정등을 위반할 경우 제재 및 구상기준
- ③ 제1항에 따른 수수료 지급에 관한 기준은 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.
  - 1. 금융상품에 관한 업무위탁 관련 수수료 지급과 환수에 관한 기준 및 절차 등에 관한 사항
  - 2. 보험설계사의 위탁 업무 수행에 관한 평가 기준
  - 3. 제2호에 따른 평가 결과를 수수료에 반영하는 사항
  - 4. 그 밖에 관계법규 등의 준수를 위해 필요한 사항
- ④ 회사는 보험회사와 금융상품에 관한 업무위탁계약을 체결할 때에 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.
  - 1. 소속 보험설계사에게 위탁하는 업무의 범위
  - 2. 위탁자인 회사의 감사 권한
  - 3. 수수료 지급에 관한 기준 및 위탁 업무 수행에 관한 평가 기준

#### 4. 보험설계사의 규정등 준수 의무

### 제5절 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

#### 제84조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가)

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

#### 제85조(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 CCO는 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.

### 제6절 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

#### 제86조(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 마련하고, 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 계약체결 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.

### 제7절 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

#### 제87조(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, 소비자만족도 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 총괄기관(소비자보호팀)은 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 대표이사 및 내부통제위원회에 보고하여야 한다.
- ⑦ 제6항을 위하여 회사는 성과보상체계 설정 부서는 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)의 의견을 필수적으로 사전에 확인하여야 한다.

### 제8절 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

#### 제88조(금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정)



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

② 이 기준등의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관(소비자보호팀)과 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자 총괄기관(소비자보호팀)은 이 기준등의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.

③ 회사는 이 기준등을 제정·변경하는 경우 이사회 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.

### 제9절 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지

#### 제89조(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.

#### 제90조(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.

**제91조(세부지침의 위임)** 본 장 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2015년 4월 1일부터 시행한다.

### 부 칙<이사회 결의, 2018.6.18.>

#### 제1조(적용범위)

- ① 보험관련 법규에서 따로 정함이 없는 경우에는 이 규정이 정하는 바에 따른다.
- ② 제1항에 따라 동 규정이 적용되는 회사의 내규(정관은 제외)는 이 규정의 내용과 부합하여야 하며, 이 규정과 상충되는 경우에는 이 규정을 우선하여 적용한다.

**제2조(적용시기)** 이 규정은 2018.6.18.부터 시행한다.

### 부 칙<이사회 결의, 2020.1.2.>

**제1조(적용시기)** 이 규정은 2020.1.2.부터 시행한다.

### 부 칙<이사회 결의, 2020.9.15.>

**제1조(적용시기)** 이 규정은 2020.9.1.부터 시행한다.

### 부 칙<이사회 결의, 2021.9.15.>

**제1조(적용시기)** 이 규정은 2021.9.25.부터 시행한다.