

마쉬코리아 금융소비자보호 내부통제기준 (Ver. 1.0)

목차

Document Control (Revision History and Acceptance Signoff)

제1장 총칙

제1조(목적)

제2조(적용범위)

제3조(용어의 정의)

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제4조(업무의 분장 및 조직구조)

제3장 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제5조(금융소비자보호 내부통제 조직)

제6조(이사회)

제7조(대표이사)

제8조(금융소비자보호 총괄기관)

제9조(금융소비자보호 총괄책임자)

제10조(금융소비자보호 업무담당자)

제11조(임직원)

제4장 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제12조(금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립)

제13조(금융상품 광고 기준)

제14조(금융소비자 권익 보호)

제15조(금융소비자 보호 관련 교육)

제16조(금융소비자의 개인정보 관리)

제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가

제17조(금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부 점검 및 평가)

제18조(금융소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리)

제6장 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

제19조(금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격)

제7장 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

제20조(금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정)

제8장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지

제21조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

제22조(장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

제23조(세부지침의 위임)

부 칙

마쉬코리아 금융소비자보호기준 (Ver. 1.0)

목차

Document Control (Revision History and Acceptance Signoff)

제1장 총칙

제1조(목적)

제2조(용어의 정의)

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제3조(금융소비자의 기본적 권리)

제4조 (금융소비자의 권리 안내 방법)

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제5조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

제4장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 시스템 구축

제6조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

제7조(전자정보처리시스템 구축)

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제8조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)

제9조(금융소비자보호기준 위반 시 처리)

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제10조(임직원 교육·훈련)

제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제11조(금융소비자보호기준의 제·개정)

제8장 금융소비자 보호를 위한 사항 점검 및 제도개선에 관한 사항

제12조(금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도개선)

제13조(세부지침)

부 칙

마쉬코리아 업무지침 표준

(Ver. 1.0)

목차

Document Control (Revision History and Acceptance Signoff)

제1장 총칙

제1조(목적)

제2조(적용범위)

제2장 업무지침

제3조(업무지침의 정의)

제3장 준법감시 책임자

제4조(준법감시 책임자)

제5조(준법감시 책임자의 권한)

제6조(준법감시 책임자의 직무)

제4장 윤리강령 및 행동규범

제7조(법규 및 사규 준수)

제8조(윤리의식)

제9조(이해상충 방지)

제10조(고객정보 보호)

제11조(차별금지 및 성희롱 방지)

제5장 주요 업무별 점검사항

제12조(보험모집)

제13조(불건전한 영업행위 방지)

제14조(모집위탁 등)

제15조(영업기준)

제16조(의무)

제17조(수수료 지급 등의 금지)

제18조(영업보증금)

제19조(공시)

제20조(보험설계사 등의 교육)

제21조(전용계좌의 개설 및 신고)

부 칙

Document Control

Document Revision History

Revision Number	Author	Revision Date (dd MMM yyyy)	Revision Description
1.0	Serena Park, Soojin Hong	13 Sep 2021	New

Acceptance Signoff

Version	Name/Sign-off	Designation	Date Signed (dd MMM yyyy)
1.0	Jin-sook Yoon	COO	13 Sep 2021

Document Control

Document Revision History

Revision Number	Author	Revision Date (dd MMM yyyy)	Revision Description
1.0	Serena Park, Soojin Hong	13 Sep 2021	New

Acceptance Signoff

Version	Name/Sign-off	Designation	Date Signed (dd MMM yyyy)
1.0	Jin-sook Yoon	COO	13 Sep 2021

Document Control

Document Revision History

Revision Number	Author	Revision Date (dd MMM yyyy)	Revision Description
1.0	Serena Park, Soojin Hong	13 Sep 2021	New

Acceptance Signoff

Version	Name/Sign-off	Designation	Date Signed (dd MMM yyyy)
1.0	Jin-sook Yoon	COO	13 Sep 2021

마쉬코리아 금융소비자보호 내부통제기준

Ver. 1.0

(2021년 9월 13일 시행)

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제16조 제2항에 따라 (주)마쉬코리아보험중개(이하 '회사'라 한다) 소속 임직원 및 보험설계사가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하는 업무를 이행하기 위하여 준수하여야 할 기준 및 절차를 마련함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 기준은 직전 분기중 일평균 소속된 금융상품판매대리·중개업자가 5인 이상인 보험중개사 및 소속 임직원·보험설계사 등에게 적용한다.

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다. 다만, 이 기준에서 정하지 아니한 용어는 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 동법 시행령 및 금융회사 지배구조 감독규정(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙 및 보험업 감독규정(시행세칙 포함), 금융소비자보호법, 동법 시행령 및 관련 행정규칙에서 정하는 바에 따른다.

1. "보험설계사"란 보험업법 제2조제9호에 따라 보험중개사에 소속되어 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 동법 제84조에 따라 등록된 자를 말한다.
2. "보험중개사"란 독립적으로 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 보험업법 제89조에 따라 등록된 자를 말한다.

3. “임직원등”이란 해당 보험중개사의 임직원 및 소속 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.
4. “관련법규”라 함은 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 동법 시행령 및 금융회사 지배구조 감독규정(시행세칙 포함), 보험업법, 동법 시행령, 동법 시행규칙, 보험업 감독규정(감독업무시행세칙 포함) 및 관련 모범규준, 금융소비자보호법, 동법 시행령 및 관련 행정규칙, 보험업법 제125조에 따른 상호협정(생명·손해보험 공정경쟁 질서 유지에 관한 협정) 등 보험계약 체결 또는 모집과 관련된 제반 법규를 말한다.
5. “금융소비자보호 내부통제”란 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따른 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 말한다.
6. “내부통제기준”이란 법령을 준수하여 건전한 보험영업을 유도하고 보험소비자를 보호하기 위하여 임직원 및 소속 보험설계사가 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.
7. “업무지침”이란 보험중개사의 조직·운영·관리 및 업무수행 과정에 필요한 업무처리기준과 표준 업무처리 절차 등을 말한다.
8. “금융소비자”란 보험상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것에 관한 보험중개사의 거래상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
9. “상품에 관한 광고”란 보험상품에 대한 정보를 제공·홍보하기 위한 광고를 말한다.
10. “업무에 관한 광고”란 보험중개사가 보험상품 계약체결을 유도할 목적으로 소비자에 제공하는 서비스에 관한 광고를 말한다.

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제4조(업무의 분장 및 조직구조)

- ① 회사는 금융소비자보호 법규의 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 회사는 업무분장 및 조직구조에 관한 내규를 제·개정할 때 제1항의 내용을 충실히 반영하여야 한다.

제3장 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제5조(금융소비자보호 내부통제 조직) 보험중개사의 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자 등으로 구성된다.

제6조(이사회)

- ① 이사회는 금융소비자보호 내부통제 체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고, 금융소비자보호 내부통제에 대한 최종적인 책임을 진다.
- ② 이사회는 금융소비자보호 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인하고 금융소비자보호 내부통제기준, 금융소비자보호기준, 금융소비자보호 내부통제체계 등 금융소비자보호 내부통제와 관련된 주요사항을 심의·의결한다.

제7조(대표이사)

- ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호 내부통제 체계를 구체적으로 구축·운영하여야 한다.
- ② 대표이사는 금융소비자보호 내부통제 체계가 적절히 운영되도록 조직구조 등을 구축·확립하는 등 내부통제 환경을 조성하여야 하며, 영업환경 변화에 따라 금융소비자보호 내부통제 체계의 유효성에 대해 재검토하여야 한다.
- ③ 대표이사는 직접 또는 금융소비자보호 총괄책임자를 통해 매년 1회 이상 정기적으로 금융소비자보호 내부통제 체계·운영에 대한 실태를 점검하고 이사회에 보고하여야 한다.
- ④ 대표이사는 임직원등의 이 기준 위반방지를 위한 실효성 있는 예방대책을 마련하고, 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 위임의 범위를 구체적으로 명시하고, 정기적으로 관리·감독하는 절차를 마련하여야 한다.

제8조(금융소비자보호 총괄기관)

- ① 직전 분기중 일평균 소속된 개인 금융상품판매대리·중개업자가 5인 이상인 보험중개사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 판매업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 대표이사 직속으로 금융소비자보호 총괄기관을 설치·운영하여야 한다.
- ② 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 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자 보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가
7. 위원회의 운영 및 그 밖에 이 기준 등 내규에서 정하는 업무(제1호부터 6호까지의 사항을 내부통제위원회에 보고하는 업무를 포함한다)

제9조(금융소비자보호 총괄책임자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 임원 중에서 COO로 지정한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 전담하며, 금융소비자권의 침해 또는 침해될 현저한 우려가 발생한 경우 지체없이 대표이사에게 보고하여야 한다. 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.
- ③ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- ④ 회사는 금융소비자보호 총괄책임자가 직무를 공정하게 수행할 수 있도록 업무의 독립성을 보장하여야 하며, 금융소비자보호 총괄책임자이었던 자에 대하여 해당 직무수행과 관련된 사유로 부당하게 인사상 불이익을 주어서는 아니된다.

제10조(금융소비자보호 업무담당자)

- ① 회사는 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하기 위하여 적정규모의 금융소비자보

호 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.

② 금융소비자보호 업무담당자는 업무 수행에 필요한 전문지식과 실무경험을 갖춘 경력자로, Executive Committee(ExCo) 구성원으로 지정한다.

③ 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 하며, 금융소비자보호 우수직원에 대한 포상(표창·연수)제도를 시행하여야 한다.

④ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제9조 제4항을 준용한다.

제11조(임직원)

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

② 조직·업무를 관리하는 임직원은 소관조직·업무와 관련된 금융소비자보호 내부통제를 총괄하여야 한다.

제4장 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제12조(금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립)

① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립 시 금융상품으로 인해 금융소비자에게 발생할 수 있는 잠재적 위험요인을 평가하고, 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견이 반영될 수 있도록 하여야 한다.

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

제13조(금융상품 광고 기준)

① 회사가 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법 등 관련 법규를 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 회사는 상품에 관한 광고 또는 업무에 관한 광고시 보험협회의 생명(손해)보험 광고·선전에 관한 규정을 준수하고, 보험협회의 사전심의 대상인 광고물에 대해서는 동 규정
에 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 광고나 업무에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인 또는 금융소비자보호 총괄책임자의 심의를 받아야 한다.

제14조(금융소비자 권익 보호)

① 회사는 금융상품에 관한 계약 체결의 권유, 계약 체결 등에 있어서 관련 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 노력하여야 한다.

② 임직원은 금융소비자를 대상으로 금융상품에 관한 계약 체결의 권유를 하거나 계약체결을 하는 경우 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위의 금지, 부당권유행위의 금지, 광고 준수 등 금융소비자보호 법규를 준수하여야 하며, 관련 법규를 위반하여

불완전판매가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

③ 회사는 금융상품의 판매과정에서 회사 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 노력하여야 한다.

④ 회사는 판매준칙을 마련하여야 하며, 판매준칙을 제정·변경하고자 하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

제15조(금융소비자 보호 관련 교육)

① 회사는 임직원등을 대상으로 금융소비자보호 법규 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

제16조(금융소비자의 개인정보 관리)

회사는 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.

제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수여부에 대한 점검·조치 및 평가

제17조(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 점검결과를 평가하여, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제18조(금융소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 금융소비자보호 내부통제기준의 위반 정도, 규모 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에게 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄책임자는 금융소비자보호 내부통제기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구할 수 있으며, 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄책임자는 중대한 위법·부당행위 등 발견 시 준법감시인 또는 감사부서에 적절한 조치를 요구할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

제19조(금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격)

- ① 회사는 금융상품 판매를 담당하는 임직원등이 금융상품의 위험도 및 복잡성 등을 인지할 수 있도록 상품 내용과 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 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.

제7장 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

제20조(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 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.
- ③ 회사가 이 기준을 제정·변경하는 경우 이사회에 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각호의 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 기준을 제정·변경한 경우 제정·변경 사실 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.

제8장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지

제21조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 회사는 고령금융소비자가 금융상품을 정확히 이해하고 적절한 금융거래를 할 수 있도록 하여야 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.

제22조(장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 회사는 장애인의 금융거래 편의성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여

야 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.

제23조(세부지침의 위임) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙 (2021.9.13)

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 13일부터 시행한다.

보험중개사의 금융소비자보호기준

Ver. 1.0

(2021년 9월 13일 시행)

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 마련함을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의)

- ① 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 정의된 의미를 갖는다.
- ② “금융소비자보호 내부통제기준”란 (주)마쉬코리아(이하 ‘회사’라 한다)가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.

제2장 금융소비자의 권리 및 안내

제3조(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. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리

제4조 (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 정하여야 한다.
- ② 제1항과 관련하여 회사는 금융소비자가 특정 방법으로 안내해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 안내할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

제3장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

제5조(금융소비자보호기준 운영 조직 및 인력)

- ① 회사는 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하 “금융소비자보호 담당부서”라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.
- ② 회사는 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 적정 규모의 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 및 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ③ 금융소비자보호 총괄기관, 총괄책임자 및 업무담당자는 제1항 및 제2항에 따른 금융

소비자보호 담당부서, 업무책임자, 업무담당자로 보며, 각 Compliance 부서, COO, Executive Committee 구성원으로 지정한다.

제4장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 시스템 구축

제6조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

① 회사는 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 금융소비자보호 담당부서는 민원이나 분쟁 발생 시 즉각적으로 고객불만 내용을 파악하고 대응해야 하며, 다음 각 호의 사항을 포함한 민원·분쟁 업무처리 지침을 마련 및 시행하여야 한다.

1. 주요 소비자 권리
2. 금융소비자 응대 절차
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

제7조 (전자정보처리시스템 구축)

① 회사는 다음 각 호의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템

을 구축하여야 한다.

1. 금융소비자의 민원 상황 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 진행상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.

제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제8조(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, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제9조 (금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 회사는 이 기준의 위반 정도, 규모 등을 감안하여 관련 부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 금융소비자보호기준 위반사항에 대해 관련 부서에 시정 또는 개선을 요구할 수 있으며, 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자는 중대한 위법·부당행위 등 발견시 준법감시인 또는 필요한 경우 감사 부서에 보고할 수 있다.

제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

제10조(임직원 교육·훈련)

- ① 금융소비자보호 담당부서는 민원·분쟁 대응과 관련하여 임직원을 대상으로 제6조에 따른 업무처리매뉴얼 및 제7조에 따른 전산처리시스템 활용에 대한 교육과정을 진행하고, 정기·수시로 보수교육을 실시하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 담당부서는 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 관리할 수 있으며, 그 임직원에 대해서는 불완전판매 예방교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.
- ③ 회사는 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등 보상체계를 마련하여야 한다.

제7장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차

제11조(금융소비자보호기준의 제·개정)

- ① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 담당부서의 업무책임자 등의 개선 요구 등이 있는 경우 회사는 이를 반영하기 위한 이 기준의 제정·변경 절차를 진행하여야 한다.
- ② 이 기준의 제정·변경을 추진하는 부서는 금융소비자보호를 담당하는 부서와 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자보호를 담당하는 부서는 이 기준의 제정·변경 필요성을 금융 소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토결과를 보고하여야 한다.
- ③ 회사가 이 기준을 제정·변경하는 경우 이사회 의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각호의 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 기준을 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 실시하여야 한다.

제8장 금융소비자 보호를 위한 사항 점검 및 제도개선에 관한 사항

제12조(금융소비자 보호를 위한 필요 사항 점검 및 제도개선)

① 금융소비자보호 담당부서는 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하고, 개선여부를 관리하여야 한다.

② 제도개선을 요구 받은 관련 부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 금융소비자보호 담당부서는 그 개선계획 진행사항 및 그 결과를 대표이사 및 내부통제위원회에 보고하여야 한다.

제13조(세부지침) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙 (2021.9.13)

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 13일부터 시행한다.

보험중개사의 업무지침 표준

Ver. 1.0

(2021년 9월 13일 시행)

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 업무지침은 보험업법(이하 “법”이라 한다) 제89조 제4항, 보험업법 시행령(이하 “시행령”이라 한다) 제36조의 제1항 1호, 보험업 감독규정(이하 “감독규정”라 한다) 제4-22조 등에 따라 (주)마쉬코리아보험중개(이하 “회사”라 한다)의 임직원, 설계사(이하 “임직원 등”이라 한다) 등이 그 직무를 수행함에 있어 법령을 준수하고 보험계약자를 보호하기 위하여 따라야 할 기본적인 절차와 기준을 정하는 데 그 목적이 있다.

제2조(적용범위) ① 이 지침은 회사에 소속된 모든 임직원 등에게 적용된다.

② 회사의 모든 업무와 거래행위에 관하여 관계법령 및 감독규정에서 정하는 사항 이외에는 이 지침에서 정하는 바에 따른다.

제2장 업무지침

제3조(업무지침의 정의) 업무지침이라 함은 회사의 모든 업무의 효과성과 효율성 제고, 제반법규 준수 등의 목적을 달성하기 위하여 임직원 등이 지속적으로 수행하는 모든 제도 및 절차를 말한다.

1. 법령을 준수하고 보험계약자를 보호하기 위한 업무지침을 정할 것
2. 제1호에 따른 업무지침의 준수 여부를 점검하고 그 위반사항을 조사하는 임원

또는 직원을 1명 이상 둘 것

제3장 준법감시 책임자

제4조(준법감시 책임자) ① 준법감시 책임자는 임직원 등의 이 지침 준수여부를 점검하고, 동 지침에 위반하는 경우 이를 조사하여 경영진에 보고한다.

② 준법감시 책임자는 필요시 업무지침의 운영에 대한 세부적인 확인 또는 점검을 실시하며, 경영진의 입장에서 업무지침체제·제도의 운영을 총괄한다.

제5조(준법감시 책임자의 권한) 준법감시 책임자의 권한은 다음 각호와 같다.

1. 이 지침의 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 경영진이 준법감시 책임자의 권한으로 정하는 사항

제6조(준법감시 책임자의 직무) 준법감시 책임자는 다음 각호의 직무를 수행한다.

1. 업무지침 정책의 수립 및 기획 입안
 - 가. 법규 준수 프로그램의 입안·관리
 - 나. 업무지침 체제·제도의 운영 총괄
 - 다. 업무지침 매뉴얼의 작성 및 배포
2. 이 지침 준수여부 점검, 조사 및 보고
3. 주요업무에 대한 법규 준수 측면에서의 사전 검토

4. 임직원 등에 대한 준법 교육
5. 이 지침 준수 감시 결과의 기록 유지 및 보고
6. 임직원 등 윤리강령, 금융사고 예방기준의 제·개정 및 운영
7. 법규 준수 관련 임직원 등 교육
8. 내부 제재기준의 마련 및 운용

제4장 윤리강령 및 행동규범

제7조(법규 및 사규 준수) ① 임직원 등은 업무를 수행함에 있어 관계 법령, 감독규정 및 회사의 내부규정(이하 "법규 및 사규"라 한다)을 반드시 준수하여야 한다.

② 제1항의 규정과 관련하여 주요업무를 추진함에 있어 법규 및 사규의 준수 여부가 명확치 않은 경우에는 반드시 담당부서 및 준법감시 책임자의 자문을 받는 등 법적 유효성을 확보하여야 한다.

③ 모든 임직원 등은 본인, 다른 임직원, 회사의 보험관련 법규 위반행위 등에 관여 또는 조력하거나 은폐하여서는 아니 된다.

제8조(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 부당이득을 받거나 이를 제공하여서는 아니된다.

③ 강연, 기고, 토론 등 외부활동에 있어 회사의 명예를 실추시키는 발언이나 공익에 반하는 행동을 삼가야 한다.

제9조(이해상충 방지) ① 모든 임직원 등은 회사 또는 고객의 이익과 이해상충 문제를 야기할 수 있는 행위를 하여서는 아니 된다.

② 모든 임직원 등은 회사 임무를 수행할 능력에 위해를 끼치지 않는 경우에만 회사의 사전 승인을 득한 후 외부의 영리 또는 비영리 기업 또는 단체의 이사직 또는 기타 직책을 수락할 수 있다.

③ 모든 임직원 등은 회사의 사전 승인을 얻어 대외활동을 하는 경우에도 자신의 이익을 위하여 회사의 자산 또는 인력을 사용하여서는 아니 된다.

제10조(고객정보 보호) ① 모든 임직원 등은 보험 관련 법규에서 정하는 경우를 제외하고는 업무수행 과정에서 취득한 고객 정보를 고객의 동의 등을 받지 않고 보험영업 목적 이외의 용도로 사용하거나 어떠한 형태로든 외부에 유출하여서는 아니 된다.

② 모든 임직원 등은 고객정보가 포함된 서류에 대해 필요 이상의 복사본을 만들거나 방치하여서는 아니 되며, 불필요한 서류는 지체 없이 폐기하여야 한다.

③ 단, 제2항에도 불구하고 회사는 (i) 법이나 규제에 따라, 혹은 법원 및 감독기관에서 요구하는 경우 및 회사 내규 준수 목적을 위하여 고객정보의 사본을 1부 보유할 수 있고, (ii) 회사의 자동 백업 및 아카이빙 절차에 따라 자동 생성된 고객정보가 포함된 전자파일을 보유할 수 있으며, 이렇게 보유한 고객정보에 대하여 비밀유지의무를 준수하여야 한다.

제11조(차별금지 및 성희롱 방지) ① 고용, 업무, 승진 등에 있어 성별, 연령, 종교, 사회적 지위나 신체장애를 이유로 차별하여 대우하여서는 아니된다.

② 직장내 성희롱은 개인의 인권을 침해하고 건전한 직장 분위기를 저해하는 행위가 됨을 인식하고 이로 인한 문제가 발생하지 않도록 하여야 한다.

제5장 주요 업무별 점검사항

제12조(보험모집) ① 경영진은 자신의 관리 책임 하에 있는 직원이 부당하거나 불공정한 모집행위를 하지 않도록 충분한 교육을 실시하고, 감독하여야 한다.

② 모집과 관련하여 특별이익 제공의 해당여부를 준법감시 책임자에게 문의하는 등 주의하여야 한다.

제13조(불건전한 영업행위 방지) ① 회사 및 임직원 등은 보험계약의 체결 또는 모집과 관련하여 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니된다.

1. 보험계약자 또는 피보험자에게 보험업법 제98조 각 호에서 정하는 특별이익을 제공하는 행위 ("특별이익 제공")
2. 자기 또는 자기를 고용하고 있는 자를 보험계약자 또는 피보험자로 하여 모집한 보험의 보험료 누계액이 회사가 모집한 전체 보험료의 100분의 50을 초과(사업년도별로 1년간의 보험료 실적 기준)하는 행위("자기계약")

제14조(모집위탁 등) ① 회사는 보험회사와 그 임직원, 보험설계사에 대하여 모집을 위탁하거나 보험계약체결의 중개와 관련한 수수료 보수 그 밖의 대가를 지급하여서는 아니된다.

② 회사는 보험회사와 그 임직원, 보험설계사 및 보험대리점과 동일계약을 공동으로 취

급할 수 없으며, 보험료, 보유율 및 출재비율을 보험회사에 강제하는 등의 행위를 할 수 없다.

③ 회사는 부당한 보험중개행위나 과당경쟁을 하여서는 아니 되며, 보험가입자에게 보험약관의 내용을 정확하게 인식시켜 보험민원·분쟁의 소지가 없도록 하여야 한다.

④ 회사는 그 업무의 독립성을 유지할 수 있도록 보험중개 계약이 특정 보험회사에 편중되지 않도록 하여야 한다.

제15조(영업기준) ① 보험계약자를 보호하고 보험계약의 모집 업무를 수행하기 위하여 필요한 전산설비 등 물적 시설을 충분히 갖춘다.

② 회사에 소속된 임직원 및 보험설계사는 다음 각 호의 자료 또는 광고에서 회사의 상호를 사용하는 경우에는 그 상호 중에 "보험중개사"라는 글자를 사용하여야 한다.

1. 보험안내자료 등 보험계약의 중개를 위하여 소비자에게 제공하는 자료
2. 보험상품에 관한 광고

③ 회사에 소속된 보험설계사와의 위탁계약서, 수입 및 지출 명세에 관한 회계장부 등을 보관하고 관리하여야 한다.

제16조(의무) ① 보험계약의 체결을 중개할 때 그 중개와 관련된 내용을 장부에 적고 보험계약자에게 알려야 하며, 그 수수료에 관한 사항을 비치하여 보험계약자가 열람할 수 있도록 하여야 한다.

② 회사의 임직원은 보험회사의 임직원이 될 수 없으며, 보험계약의 체결을 중개하면서 보험회사·보험설계사·보험대리점·보험계리사 및 손해사정사의 업무를 겸할 수 없다.

③ 장부에 적어야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 「상법」 제96조에 따라 작성·교부하는 결약서(이하 "결약서"라 한다)의 기재사항
 2. 보험계약 체결의 중개와 관련하여 해당 보험중개사가 받은 수수료·보수와 그 밖의 대가
 3. 보험업법 제101조에 따른 자기 또는 자기를 고용하고 있는 자를 보험계약자 또는 피보험자로 하는 보험계약의 체결을 중개한 경우에는 그 내용
- ④ 회사가 갖춰 두어야 할 장부 및 서류는 다음 각 호와 같다.
1. 결약서 사본
 2. 제1항제2호 및 제3호의 사항을 적은 서류
 3. 제3항에 따라 발급한 서류
 4. 보험회사와 중개업무계약을 체결하거나 보험계약자와 보수계약을 체결한 경우에는 그 계약서
- ⑤ 보험계약의 체결을 할 때 다음 각 호의 사항을 적은 서면을 미리 보험계약자에게 발급하고 설명하여야 한다.
1. 보험중개사의 상호 또는 명칭, 대표자의 성명 및 주소
 2. 보험중개사의 권한과 지위에 관한 사항
 3. 보험중개사의 손해배상에 관한 사항
 4. 보험회사로부터 위임받은 권한이 있는 경우에는 그 내용
 5. 보험중개사의 준수사항
- ⑥ 보험계약자가 요청하는 경우에는 보험계약체결의 중개와 관련하여 보험회사로부터 받은 수수료·보수와 그 밖의 대가를 알려 주어야 한다.
- ⑦ 제2항에 따라 갖춰 두고 있는 장부 또는 서류를 보험계약자나 이해당사자가 열람할 수 있도록 하고 보험계약자 등이 요청할 때에는 그 내용에 대한 증명서를 발급하여야 한다.

다.

⑧ 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 보험계약자, 피보험자, 보험금을 취득할 자, 그 밖에 보험계약에 관하여 이해가 있는 자로 하여금 고의로 보험사고를 발생시키거나 발생하지 아니한 보험사고를 발생한 것처럼 조작하여 보험금을 수령하도록 하는 행위
2. 보험계약자, 피보험자, 보험금을 취득할 자, 그 밖에 보험계약에 관하여 이해가 있는 자로 하여금 이미 발생한 보험사고의 원인, 시기 또는 내용 등을 조작하거나 피해의 정도를 과장하여 보험금을 수령하도록 하는 행위

제17조(수수료 지급 등의 금지) ① 회사 및 임직원 등은 제1호에 해당하는 경우 이외에는 타인에게 모집을 하게 하거나 그 위탁을 하거나, 모집에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하지 못한다.

1. 다른 보험중개사나 소속 보험설계사에 대한 경우

② 회사 및 임직원 등은 대통령령으로 정하는 경우 이외에는 보험계약 체결의 중개와 관련한 수수료나 그 밖의 대가를 보험계약자에게 청구하지 못한다.

제18조(영업보증금) ① 회사의 영업보증금은 3억원 이상으로 하며, 그 구체적인 금액은 해당 회사의 영업 규모를 고려하여 정한다.

② 회사의 영업보증금은 영업 개시일부터 최초의 사업연도(금융위원회가 정하는 사업연도를 기준으로 한다)가 끝난 후 3개월 14일의 기간까지는 영 제37조제1항에서 정한 영업보증금(이하 이 조에서 "최저영업보증금"이라 한다)으로 하고, 그 기간이 지난 후부터는 1년 단위로 해당 보험중개사의 최근 2개 사업연도의 보험중개와 관련된 수입금액 중 큰

금액으로 한다. 다만, 그 금액이 최저영업보증금보다 적은 경우에는 최저영업보증금으로 하고, 100억원보다 큰 경우에는 100억원으로 한다.

제19조(공시) ① 회사는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 반기별로 공시하여야 하고, 매반기 종료일부터 2개월 이내에 공시하고 보고하여야 한다.

1. 대표자의 성명, 주소
2. 임원에 관한 사항
3. 감독원장이 정하는 바에 따른 보험계약의 불완전판매비율

제20조(보험설계사 등의 교육) ① 회사는 소속 보험설계사에게 법 제84조에 따라 등록한 날부터 2년이 지날 때마다 2년이 된 날부터 6개월 이내에 보험업법 시행령 별표 4의 기준에 따라 교육을 하여야 한다.

제21조(전용계좌의 개설 및 신고) ① 회사는 영업개시와 동시에 보험계약체결의 중개수수료의 수수, 보험회사에 대한 보험료의 지급 등 보험중개업무와 관련된 모든 자금거래를 취급할 전용계좌(이하 "전용계좌"라 한다)를 개설(원보험중개와 재보험중개 계좌를 각각 개설한다.)하고 이를 즉시 감독원장에게 신고한다. 전용계좌를 변경하거나 폐지하는 경우에도 또한 같다. 원보험중개와 재보험중개 관련 자금은 구분하여 처리한다.

② 회사는 보험중개업무와 관련하여 수수한 모든 수입(보험료를 포함한다)을 수령하는 즉시 전용계좌에 입금하여야 한다.

③ 회사는 원보험중개의 경우 보험계약체결의 중개와 관련하여 보험계약자로부터 받은 보험료를 당일 보험회사에게 지급하고, 재보험중개의 경우 출재사로부터 받은 재보험료

와 재보험자로부터 받은 재보험금을 정당한 사유가 없는 한 지체없이 지급하여야 한다.
다만, 보험회사와 특약을 체결한 경우는 그러하지 아니하다.

부 칙

제1조(시행일) 이 지침은 2021년 9월 13일부터 시행한다.

[참고1]

보험중개사 공시 양식

I. 중개사명(등록번호, 등록일) : ○○○법인보험중개사(,)

II. 일반현황

1. 주소(본점) :
2. 연락처 :
3. 영위하고 있는 업무 : 보험중개
4. 영업범위(생명보험, 손해보험, 제 3 보험) :
5. 임원현황

성명	직위	생년월일	보험모집여부

주)대표자 포함

III. 조직현황

1. 모집종사자 현황

구분 ¹⁾	보험설계사 수 ²⁾	유자격자 수	합계
2018. 12 월말			

2019. 6 월말			
2019. 12 월말			

- 1) 구분 : 작성기준월 기준 최근 3 개 반기
- 2) 보험설계사 수에는 유자격자 수 제외

2. 지점 현황

지점명	주 소	연락처	설치일자

IV. 경영실적

(단위 : 건, 천원)

구 분	FY2017	FY2018	FY2019 ¹⁾
신계약건수			
신규 모집실적 ²⁾			
불완전판매비율 ³⁾			

- 1) 상반기의 경우 ‘FY20××. 상반기’, 연간일 경우 ‘FY20××'로 기재
- 2) 생명보험상품. 장기손해보험상품은 신규로 모집한 계약의 초회보험료,
그 밖의 손해보험상품은 신규로 모집한 계약의 원수보험료

-
- 3) 제 2-13 조의 2 제 1 항에 따른 비율
 - 4) 직전 2 개년 및 당년 반기 또는 연간실적을 기재
 - 5) 재보험계약 중개실적은 제외하여 작성

[참고2]

업무지침 체크리스트

1. 일반관리분야

점 검 항 목	결 과
1. 업무처리와 관련하여 제반 법령과 제규정을 잘 준수하고 있는가	예, 아니오
2. 사회적규범이나 시장률에 따른 상식과 선의의 판단에 따라 윤리적으로 행동하고 있는가	예, 아니오
3. 고객에게 친절·공정하며, 보험계약자의 이익을 최대한 추구하고 있는가	예, 아니오
4. 회사의 재산을 개인적인 용도로 횡령·유용하거나 불법적인 행위에 사용한 사례는 없는가	예, 아니오
5. 고용, 승진 등에 있어서 성별, 연령, 신체장애 등을 이유로 차별하거나 성희롱 행위가 발생한 사례는 없는가	예, 아니오
6. 임직원 등이 직무와 관련하여 금품, 기타 이익을 받거나, 법령 및 제규정에서 금지한 접대를 제공한 사례는 없는가.	예, 아니오
7. 공정하고 자유로운 경쟁을 통하여 건전하게 금융거래질서를 준수하고 있는가	예, 아니오
8. 불공정행위의 방지를 위하여 업무수행에 앞서 시행하도록 되어 있는 법률적 검토를 누락한 사례는 없는가.	예, 아니오

2. 정보관리 및 문서관리 분야

점 검 항 목	결 과
1. 회사가 보유하고 있는 고객정보가 외부로 노출되지 않도록 충분한 대책과 주의를 기울이고 있는가.	예, 아니오
2. 고객정보가 기재된 문서 등을 외부로 가지고 나가거나, 타인에게 정보를 제공한 사례는 없는가	예, 아니오
3. 고객의 정보보호를 위하여 고객정보가 기재된 문서나 컴퓨터화면을 방치하는 일이 없도록 관리하고 있는가	예, 아니오
4. 다른 사람의 이름이나 비밀번호를 도용하여 전산시스템에 접근할 수 없도록 관리하고 있는가.	예, 아니오
5. 문서를 허위로 작성하거나 작성된 문서를 위·변조하지 못하도록 관리하고 있는가	예, 아니오
6. 회사가 기밀로 정하고 있는 문서를 방치하거나, 회사의 승낙 없이 자택에 가져간 사례는 없는가.	예, 아니오
7. 문서의 보관기간은 정해져 있으며, 정해진 기간 이전에 정당한 사유없이 폐기하지 못하도록 관리하고 있는가.	예, 아니오
8. 업무를 위해 작성한 문서 또는 기록은 분쟁이나 소송발생시 증거자료로 활용, 제출될 수 있으므로 권리·의무에 관련된 문서는 이를 전제로 작성 및 관리하고 있는가	예, 아니오
9. 기밀문서나 기록을 외부에 공개 제출하지 않도록 비밀문서의 표시를 하고 관리자를 지정하여 관리하고 있는가	예, 아니오
10. 신용정보의 이용 및 보호에 관한법률, 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률에 위배하여 문서를 작성 또는 보관하지 않도록 관리하고 있는가	예, 아니오

3. 보험계약관리와 계약자보호 분야

점 검 항 목	결 과
1. 보험계약의 청약단계에서 계약체결까지 민원발생의 소지가 많으므로 모집질서 준수와 계약자 권익보호를 위하여 노력하고 있는가.	예, 아니오
2. 상품판매에 있어 불충분한 상품설명, 특별이익제공 등의 행위를 하거나 보험모집을 할 수 없는 사람에게 모집을 위탁한 사례는 없는가.	예, 아니오
3. 보험안내자료는 관련법규에 의거 작성·관리되고 있는가.	예, 아니오
4. 사업방법서, 약관상 보험의 대상에서 제외되거나 관계법령 및 협정에 의하여 인수대상이 될 수 없는 것을 인수한 사례는 없는가.	예, 아니오
5. 모든 민원 및 분쟁업무는 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리하고 있는가	예, 아니오

4. 금전사고예방 관리 분야

점 검 항 목	결 과
1. 회사의 재산이나 공금을 사용, 관리함에 있어 기록관리를 하지 않거나, 사실과 다르게 기록한 사례는 없는가.	예, 아니오
2. 지점에서 거래하는 보통예금의 인터넷뱅킹 계좌는 출금계좌를 반드시 지정형으로 지정하여(본사 보통예금 및 당좌예금) 등록하고, 관리자는 출금 이체 후 반드시 출금내역을 확인하고 있는가	예, 아니오
3. 인터넷뱅킹 보안카드는 관리자가 보관하고, 이체시에만 출납 직원에게 불출하며, 시제 마감후에는 반드시 금고에 보관하고 있는가	예, 아니오
4. 정액현금 시제마감은 당일 17시에 마감하고 있으며, 시제 마감시 전일 보통예금 통장잔액과 전산에 입력된 보통예금 잔액의 일치여부를 확인하고 있는가	예, 아니오
5. 제지급금 지급시 수령인을 대조.확인하고 있으며, 대리수령건에 대해서는 리콜을 하고 있는가	예, 아니오
6. 예금통장으로 송금시 통장 개설일(3개월 경과) 및 도장의 진위 여부를 확인하고 있는가	예, 아니오
7. 인장보관은 시건장치가 된 책상서랍이나 금고에 보관하고 있으며, 인장 반출시 또는 사업자등록증 사용시 사용대장에 기록하고 있는가	예, 아니오

5. 리스크관리 분야

점 검 항 목	결 과
1. 리스크관리에 관한 내부규정, 지침 등은 마련되어 있으며, 규정에 따라 운용되고 있는가	예, 아니오
2. 리스크관리 조직은 적절하게 구성되어 있으며, 리스크관리 전담부서의 독립성은 보장되어 있는가	예, 아니오
3. 종합리스크 관리체계 구축을 위한 중.장기 계획은 수립되어 있으며, 계획에 의거 추진되고 있는가	예, 아니오
4. 리스크관리기능제고에 대한 경영진의 관심도와 기여도는 적정한가	예, 아니오
5. 회사경영에 중요한 사항 결정시 리스크와 수익성을 동시에 고려하는 리스크관리 제도를 활용하고 있는가.	예, 아니오
6. 리스크관리에 필요한 전산화 구축 및 ALM기법 도입 등 인프라 구축은 적절한 수준인가.	예, 아니오
7. 리스크 관련 거래의 승인, 실시간 확인, 직접조회, 결재부서의 보고체계 분리 등 상호견제를 위한 내부통제시스템을 갖추고 있는가	예, 아니오
8. 리스크관리 규정의 준수여부 확인을 위한 주기적 감사를 실시하고 있는가	예, 아니오
9. 리스크관리 수준 향상을 위한 부서자체 전문인력 양성계획을 수립 실행하고 있는가.	예, 아니오
10. 리스크관리 기법 LEVEL-UP을 위한 자체적인 리스크 측정 및 연구개발 활동을 추진하고 있는가	예, 아니오