

2025 Manual Book

보험대리점이 꼭 알아야 할

완전판매 매뉴얼북



보험대리점이 꼭 알아야 할 「완전판매 매뉴얼북 2025」

본 책자는 보험대리점이 보험 모집, 운영·관리 등에 있어 준수하여야 할 사항을 실제 사례 등을 통해 알기 쉽게 정리한 자료로서, 보험업계의 건전한 보험 모집질서 정착을 지원하기 위해 금융감독원, 생명보험협회, 손해보험협회가 공동으로 제작하였습니다.

본 책자는 참고용 자료로 법적 근거가 되거나 효력이 있는 공식 문서가 아니며, 실제 검사 및 제재 등 관련 업무의 위법 여부 판단 시 적용되지 않으니 이점 유의하시기 바랍니다.

차례 (Contents)

제1장	보험대리점에 대한 감독감사체계	7
	1. 보험대리점 검사업무	8
	2. 보험대리점 감독업무	11
제2장	보험대리점 현황	15
	1. 보험대리점의 정의 및 분류	16
	2. 보험대리점 관련 통계	17
제3장	주요 검사지적사항	21
	1. 특별이익 제공	22
	2. 보험계약 경유처리	28
	3. 수수료 부당지급	31
	4. 보험상품 설명의무 위반	35
	5. 작성계약(허위·가공계약) 모집	36
	6. 통신수단을 이용한 모집 시 증거자료 미확보	39
	7. 보험안내자료 위반	42
	8. 내부통제 취약	46
	※ <참고> 반복적 위규행위에 대한 제재 가중	48
제4장	보험대리점 준수사항	51
	1. 보험설계사 등록관리 준수사항	52
	2. 보험대리점 광고심의 관련 준수사항	53
	3. 보험대리점 운영 관련 준수사항	57
	4. 개인정보 관리 유의사항	63
	5. 보험설계사 보수교육	65

	제5장	보험대리점 내부통제업무	67
		1. 표준내부통제기준 및 업무해설	68
		2. 내부통제업무 체크리스트	73
	제6장	Q & A	75
		1. 보험협회의 보험대리점 검사 관련	76
		2. 보험대리점 운영 관련	77
		3. GA 대상 임차지원 금지 관련	79
	I	참고자료	81
		1. 'e-클린보험서비스'	82
		2. 법인보험대리점 지점설치 매뉴얼	83
	II	부록	93
		1. (보험대리점 및 설계사 관련) 각종 등록 및 변경신고 서류양식	94
		2. 표준내부통제기준	117
		3. 금융소비자보호 표준내부통제기준	134
		4. 금융소비자보호기준	147
		5. 정착지원금 운영 모범규준	153

일러두기

1. 본 책자는 보험업법을 기반으로 작성하였으며, 인용은 아래와 같습니다.

- 아 래 -

- ‘보험업법’→『보험업법』
- ‘보험업법 시행령’→『보험업법 시행령』
- ‘금융소비자 보호에 관한 법률’→『금융소비자보호법』
- ‘금융소비자 보호에 관한 법률 시행령’→『금융소비자보호법 시행령』
- ‘보험업감독규정’→『감독규정』
- ‘보험업감독업무시행세칙’→『시행세칙』

2. 또한, 본 책자에서 사용하고 있는 법조문기호 ‘§1’은 제1조, ‘①’은 제1항, ‘1’은 제1호를 의미합니다.

※ 사용예시

- 보험업법 §1②3 : 보험업법 제1조 제2항 제3호
- 보험업법 시행령 §1의3② : 보험업법 시행령 제1조의3 제2항

3. 본 책자 부록에서는 보험대리점 및 보험설계사가 신고하여야 하는 서류 양식을 준비하였습니다. 등록사항 및 변경사항 미신고로 인한 과태료 처분을 받지 않도록 항상 주의하시기 바랍니다.

4. 또한, 『보험업감독규정』 제4-11조 제1항 [별표 5의6]에 따라 보험GA협회에서 작성한 ‘표준내부통제기준’ 등을 첨부하였습니다. 업무에 참고하시기 바랍니다.

제 1 장

● ● ● 보험대리점에 대한 감독검사체계 ● ● ●

1. 보험대리점 검사업무

2. 보험대리점 감독업무

1 보험대리점 검사업무

가. 검사업무 기본방향

▶ 금융감독원은 금융기관의 건전경영 유도, 공정한 금융거래질서 유지, 금융거래자 보호에 중점을 두고 검사업무를 수행

* 금융기관검사및제재에관한규정 §4①

- 이러한 기초 하에 보험대리점에 대해서는 영업과정에서의 불법·불건전 행위뿐만 아니라 관련 법상 요구되는 내부통제·금융소비자 보호체계를 구비하였는지 여부를 점검

참고 보험대리점 검사 환경 및 보험대리점 업계 리스크 요인

▶ 보험대리점 검사 환경

- 대형 법인보험대리점(GA) 및 소속 설계사 수가 급속히 증가*하면서 판매채널로서 GA의 시장 영향력이 지속적으로 확대

* 대형 GA 및 소속 설계사 수: ('13년말) 37개사, 7.9만명 → ('25.6월말) 74개사, 25.3만명

- 최근 보험회사의 전속 설계사 조직 분리 및 판매 자회사 설립도 증가*하는 추세(☞ 자회사형 GA도 설계사 영입·인수합병 등을 통한 대형화 추구)

* 자회사형 GA 수: ('21년말) 9개사 → ('25.6월말) 16개사(+7개사, 77.8% ↑)

▶ 보험대리점 업계 리스크 요인

- (불건전영업 지속) 보험회사 및 GA 간 과당경쟁으로 불완전 판매, 부당승환 등 불법·불건전 영업행위가 지속 발생할 우려
- (내부통제 미흡) 최근 급성장한 GA는 내부통제에 대한 인식, 여건 및 체계 구축 등이 보험회사 대비 미흡한 상황
- (규제 공백 우려) 자회사형 GA의 경우, 모회사인 보험회사의 영업 리스크 전가, 편법 지원 등 규제 사각지대 발생 우려

나. 보험대리점 검사유형

▶ 검사주기에 따른 구분

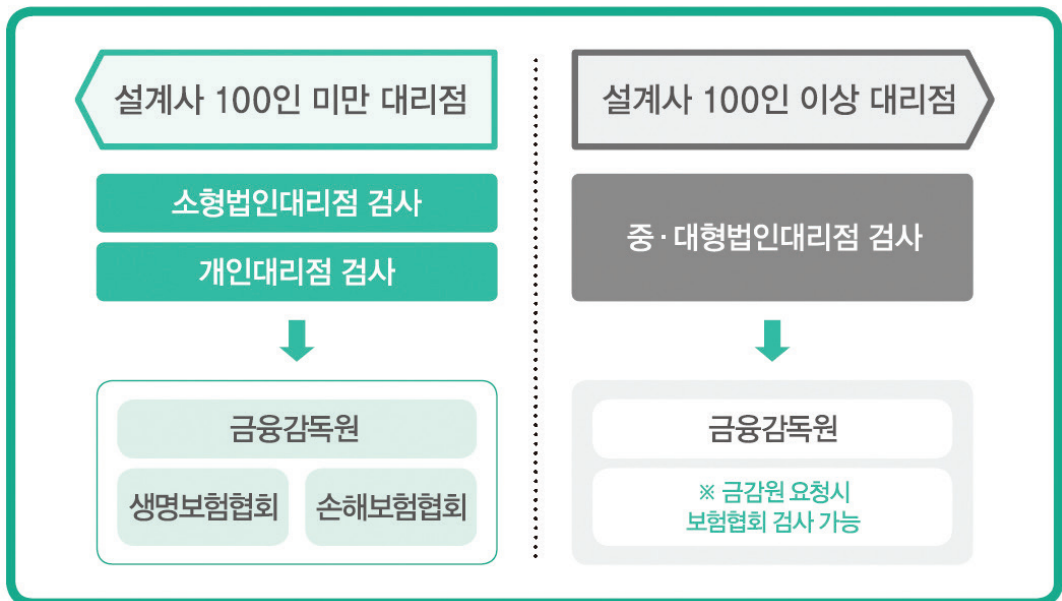
① 정기검사 : 금융기관의 규모, 시장에 미치는 영향력 등을 감안하여 일정 주기에 따라 정기적으로 실시하는 검사

※ '24년부터 초대형 법인보험대리점(소속 설계사 3,000인 이상)에 대한 정기검사 도입

② 수시검사 : 금융사고예방, 금융질서확립, 기타 금융감독정책상의 필요에 따라 수시로 실시하는 검사

▶ 검사실시 주체에 따른 구분

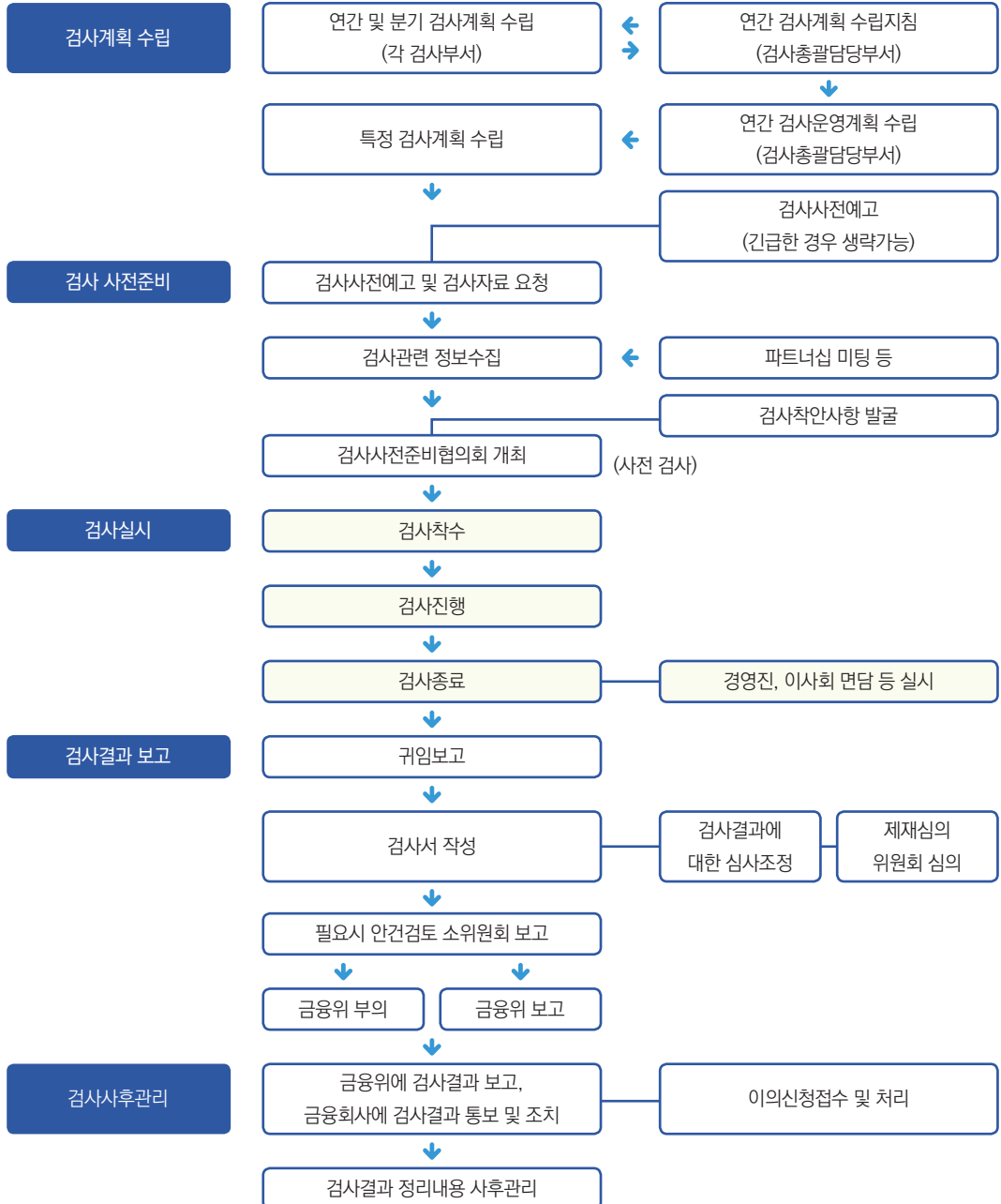
- 금융감독원 : 모든 보험대리점에 대해 검사 등을 실시할 수 있는 권한 부여
(보험업법 §133 및 §135)
- 생명·손해보험협회 : 소형법인보험대리점 등에 대한 검사업무 일부를 위탁받음
(보험업법 시행령 §101)



가. 검사업무 기본방향

- ▶ 검사업무는 ① 검사계획 수립 → ② 검사사전준비 → ③ 검사실시 → ④ 검사결과보고 → ⑤ 검사사후관리의 순으로 진행

검사업무 흐름도



2 보험대리점 감독업무

가. 상시감시체계

▶ 상시감시 방법

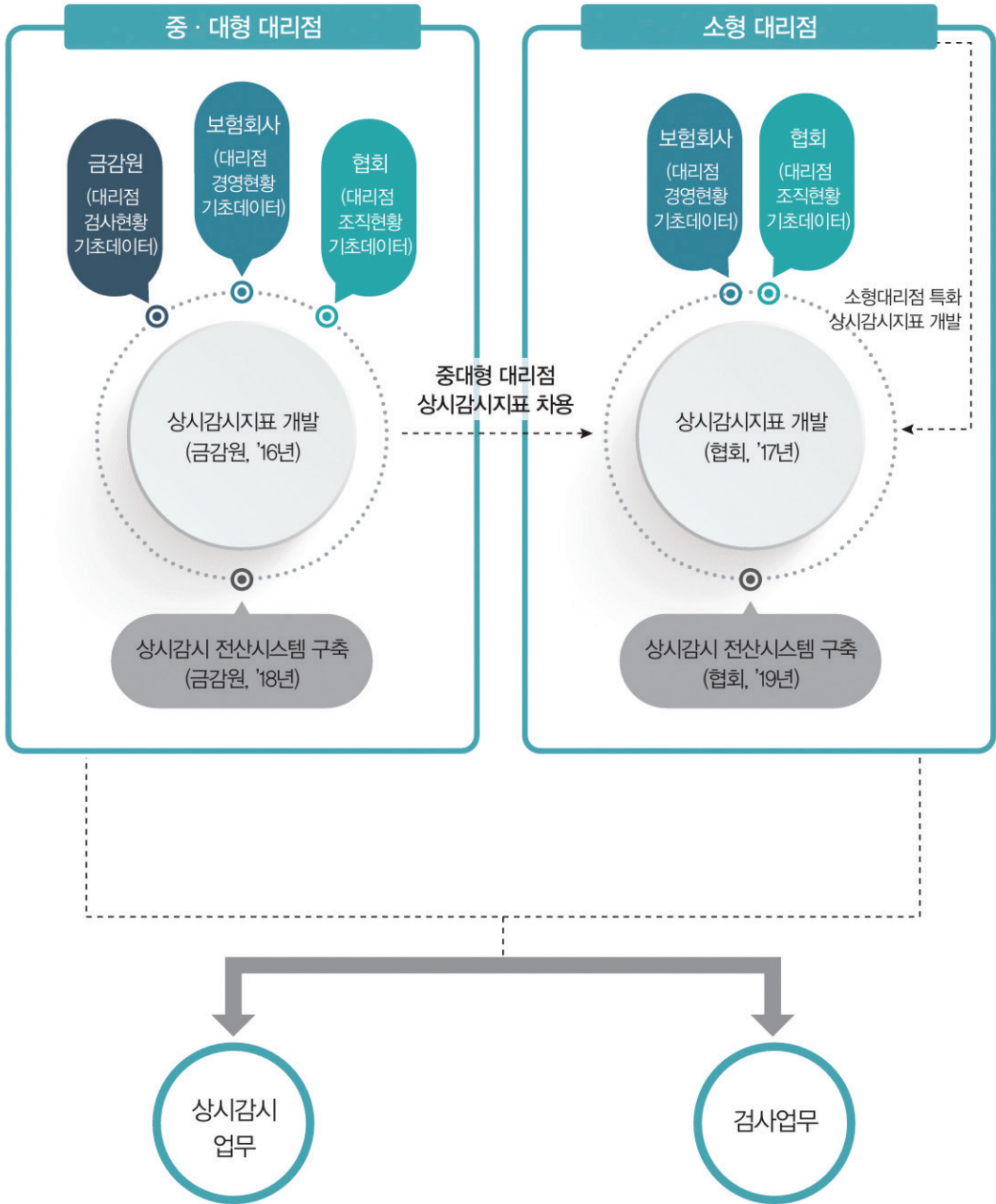
- 보험대리점에 대해 상시감시지표 분석, 영업실태 분석 등 각종 자료 또는 정보의 수집·분석을 통해 문제소지가 있는 보험대리점 등을 조기 식별
- 특히, 금융감독원과 생명·손해보험협회는 불건전 영업행위 집중 감시를 위해 보험대리점 상시모니터링 시스템을 구축하여 운영 중

▶ 상시감시 목적

- 상시감시를 통해 파악된 취약부문에 대해서는 현장검사 실시 등 적기에 필요한 조치를 취하여 보험대리점의 건전한 영업을 유도



나. 상시감시 시스템 운영



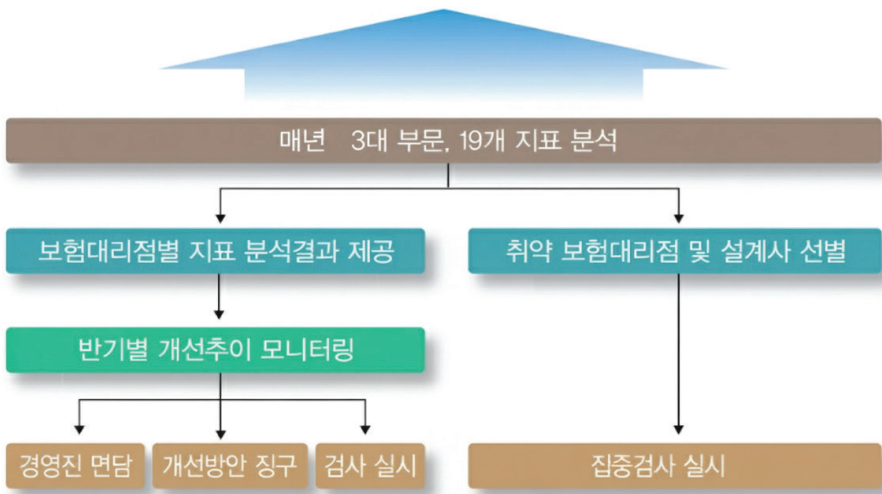
1. 중·대형 보험대리점에 대한 상시감시체계

- 금융감독원은 소비자 피해 예방 및 불건전 영업행위 감시를 위해 중대형 보험대리점에 대해 상시 모니터링 시스템을 구축 및 운영하는 중
- **(지표 구성)** 보험대리점 업무분야를 계약모집, 계약관리 및 대리점 운영으로 구분하여 불건전영업 징후 및 취약 사항을 파악할 수 있는 19개 지표(핵심지표 9개, 보조지표 10개)를 분석

부 문	핵심지표(9개)	보조지표(10개)
계약 모집	① 불완전판매율 ② 모집관련 민원발생률 ③ 월말계약 집중률 ④ 원거리 청약률	① 해피콜 완전판매 처리율 ② 청약철회율 ③ 고액계약 건수 비중 ④ 고액계약 보험료 비중
계약 관리	⑤ 중·단기 계약유지율 ⑥ 13-14회차 계약유지율차 ⑦ 모집자·수급자 상이율	⑤ 중·단기 고액계약유지율 ⑥ 13-14회차 고액계약유지율차 ⑦ 약관대출률 및 중도인출률
대리점 운영	⑧ 선지급 수수료율 ⑨ 수수료 환수율	⑧ 보험설계사수 변동성 ⑨ 월납보험료 변동성 ⑩ 신규계약건수 변동성

- **(활용)** 상시지표가 취약한 보험대리점 등에 대해서는 분석결과를 업계평균값과 함께 제공하여 내부통제 강화 및 자정노력을 유도하고, 개선이 미흡한 경우 경영진 면담, 개선방안 징구, 검사대상 포함 등 고려

Vision ① 보험대리점 내부통제 강화유도, ② 집중 검사를 통한 시장규율 확립



2. 소형 보험대리점에 대한 상시감시체계

- 보험협회는 금융감독원에서 운영중인 중·대형 상시감시지표를 기반으로, 소형대리점의 특수성을 감안한 특정 상품의 집중판매, 조직규모 및 모집실적의 영세성 등을 상시감시지표로 변경하여 운영중
- **(지표 구성)** 전체를 계약모집, 계약관리, 대리점 운영 3개 부문으로 구분하여, 각 부문별로 위규행위 가능성 등을 판단할 수 있는 11개 지표 운영

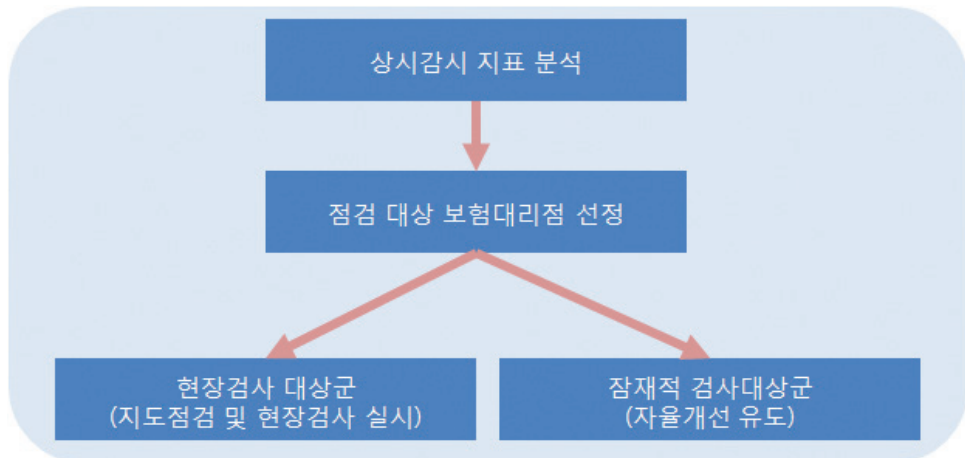
부 문	항 목	지 표
계약모집	판매속성	① 불완전판매비율
	계약속성	② 고액계약 건수 비중 ③ 고액계약 보험료 비중 ④ 다건 설계사 집중률
계약관리	계약유지	⑤ 단·중기(13·25회차) 계약유지율 ⑥ 단·중기(13·25회차) 고액 계약유지율
	계약상태	⑦ 약관대출률 및 중도인출률
대리점 운영	모집조직	⑧ 설계사수 변동성
	모집실적	⑨ 월납보험료 변동성 ⑩ 신규계약건수 변동성
	수수료	⑪ 수수료 환수율

- **(활용)** 매 분기 상시감시지표 분석을 실시하고, 이를 통해 추출된 취약대리점을 현장검사 대상군*과 잠재적 검사대상군**으로 분류

* 신계약 100건 이상 및 설계사 10인 이상인 대리점

** 신계약 100건 미만, 설계사 10인 미만 또는 신규등록 대리점

〈소형 보험대리점 상시감시체계〉



제 2 장

● ● ● 보험대리점 현황 ● ● ●

1. 보험대리점의 정의 및 분류

2. 보험대리점 관련 통계

1 보험대리점의 정의 및 분류

가. 보험대리점의 정의

▶ 보험회사를 위하여 보험계약의 체결을 대리하는 자(법인이 아닌 사단과 재단을 포함)로서 보험업법(§87)에 따라 등록한 자

※ (참고) 금융소비자보호법(§2 및 §4)상 보험대리점은 '금융상품판매대리·중개업자'로 구분

나. 보험대리점 분류

▶ 영위종목별 분류

분류	영위종목별 보험상품
생명보험 대리점	생명보험, 연금보험(퇴직보험 포함)
손해보험 대리점	화재보험, 해상보험(항공·운송보험 포함), 장기손해보험 자동차보험, 보증보험, 재보험
제3보험 대리점	상해보험, 질병보험, 간병보험

▶ 유형별 분류

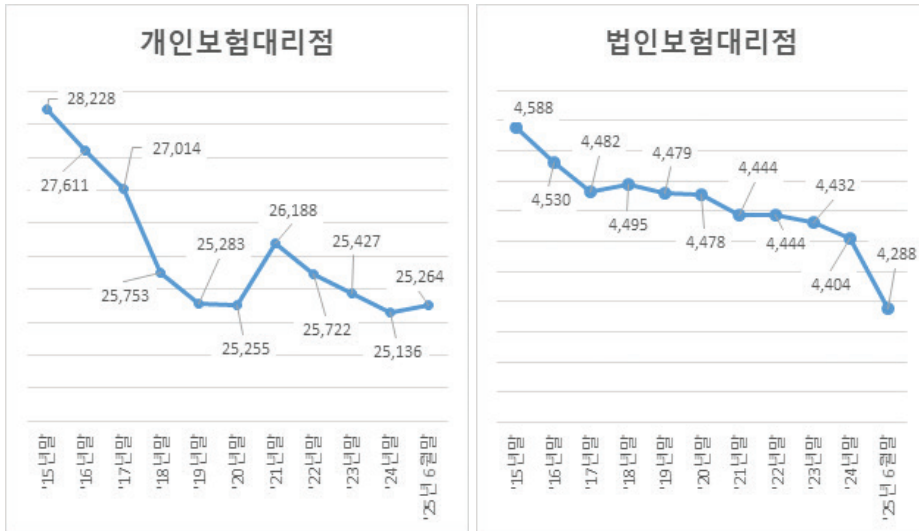
분류	대리점 운영유형
전속 대리점	1개 보험회사와만 대리점계약을 체결한 보험대리점
비전속 대리점	2개 이상의 보험회사와 대리점계약을 체결한 보험대리점
전업 대리점	생명 또는 손해 보험회사와만 대리점계약을 체결한 대리점
겸업 대리점	생명 및 손해 보험회사와 동시에 대리점계약을 체결한 대리점

▶ 운영주체별 분류

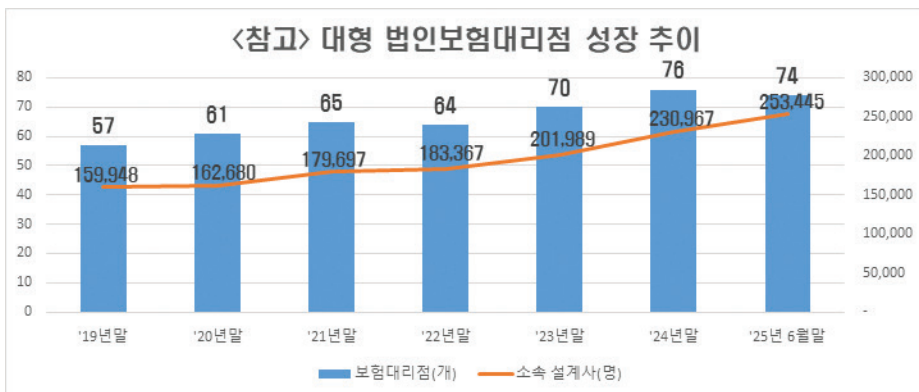
분류	대리점 운영주체
개인보험대리점	개인이 영위하는 보험대리점
법인보험대리점	상법상 회사 형태로 운영하는 보험대리점

2 보험대리점 관련 통계

가. 보험대리점 수 추이



1. (개인보험대리점) 법인보험대리점 대비 제한적인 상품 선택권 등으로 인해 '15년말부터 전반적으로 감소 추세를 보임
2. (법인보험대리점) 법인보험대리점 수는 '15년말부터 전반적으로 감소 추세를 보임
 - '15년 이후 법인보험대리점 수는 감소 추세를 보이나, 대형 법인보험대리점(소속 설계사 500인 이상) 증가 및 보험설계사 집중도 증가 등 새롭게 시장이 재편됨
 - ☞ 재판분리에 따른 자회사형 보험대리점의 등장, 법인 간 합병에 따른 기존 보험대리점의 대형화 및 기존 보험설계사들의 대형 법인보험대리점 이동 발생

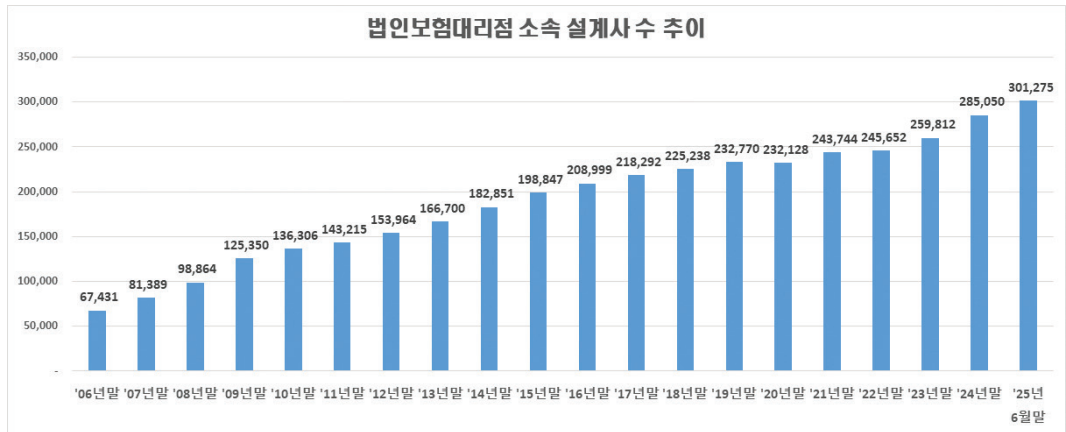


〈참고〉 보험대리점 현황

설계사 규모별		'22.12	증감	'23.12	증감	'24.12	증감	'25.6	증감
초대형	3,000명 이상	17	6.3	19	11.8	21	10.5	25	19.0
대형	1,000~2,999명	24	▲4.0	25	4.2	30	20.0	31	3.3
	500~999명	23	▲4.2	26	13.0	25	▲3.8	18	▲32.0
중형	100~499명	112	▲0.9	103	▲8.0	94	▲8.7	77	▲17.0
소형	0~99명	4,268	▲0.1	4,259	▲0.2	4,234	▲1.0	4,137	▲2.5
합 계		4,444	0.0	4,432	▲0.3	4,404	▲0.7	4,288	▲2.6

※ 증감률 : 전년말 대비

나. 보험대리점 소속 설계사 수 추이



▶ 대형 법인보험대리점에 보험설계사가 집중되고 있으며, 성장세를 견인

- 법인보험대리점 수의 감소 추이에도 불구하고, 초대형·대형 법인보험대리점의 성장세가 전체 보험설계사 수의 증가 추세 견인

〈참고〉 '25.6월말 기준 보험대리점 및 보험설계사 현황

(단위 : 개, 명)

구분	기관 분류		대리점	설계사	
법인 보험 대리점	일반 법인	3,000명 이상	25	184,867	
		1,000명~3,000명 미만	31	56,760	
		500명~1,000명 미만	18	11,818	
		소계	74	253,445	
		중형 (②)	100명~500명 미만	77	17,524
		소형 (③)	100명 미만	4,137	30,306
		소계 (가 = ①+②+③)		4,288	301,275
		단위농협		1,111	69,286
		은행		16	89,705
		상호저축		82	1,523
		증권		20	11,382
		카드		8	4,615
		소계 (나)		1,237	176,511
		법인보험대리점 소속 설계사 합계 (A = 가+나)		5,525	477,786
	개인보험대리점 (B)		25,059	3,304	
보험회사 전속	생보사 전속		-	72,487	
	손보사 전속		-	135,842	
	전속 설계사 합계 (C)		-	208,329	
전체 설계사 합계 (A+B+C)				689,419	

제 3 장

● ● ● 주요 검사이적사항 ● ● ●

1. 특별이익 제공

2. 보험계약 경유처리

3. 수수료 부당지급

4. 보험상품 설명의무 위반

5. 작성계약(허위·가공계약) 모집

6. 통신수단을 이용한 모집 시 증거자료 미확보

7. 보험안내자료 위반

8. 내부통제 취약

※ <참고> 반복적 위규행위에 대한 제재 가중

1 특별이익 제공

가. 정의

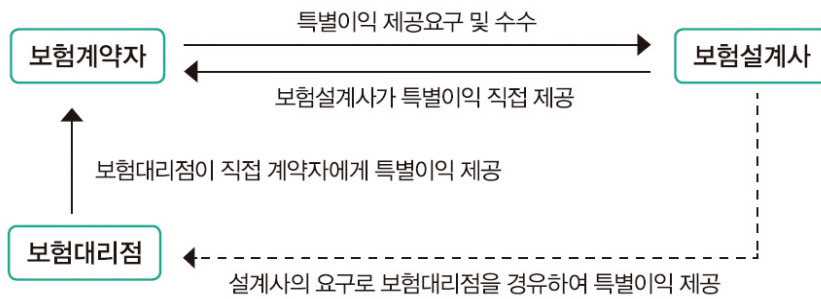
▶ 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 그 체결 또는 모집과 관련하여 보험계약자나 피보험자에게 금품, 보험료의 대납·할인, 그 밖에 특별한 이익을 제공하거나 약속하는 행위 (보험업법 §98 및 보험업법 시행령 §46)



〈특별이익의 제공 주요 유형〉

- 금품제공 (단, 보험계약 체결 시부터 최초 1년간 납입보험료의 10%와 3만원 중 적은 금액을 초과하지 아니하는 금품은 제외)
- 보험계약자나 피보험자를 위한 보험료의 대납
- 기초서류에서 정한 사유에 근거하지 아니한 보험료의 할인 또는 수수료의 지급
- 기초서류에서 정한 보험금액보다 많은 보험금액의 지급 약속
- 보험계약자나 피보험자가 해당 보험회사로부터 받은 대출금에 대한 이자의 대납

〈특별이익의 제공 발생사례〉



나. 법규 위반 시 벌칙

- ▶ 특별이익 제공을 요구하여 수수한 보험계약자 또는 피보험자
⇒ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(보험업법 §202)
- ▶ 특별이익을 직접 제공한 보험대리점
⇒ 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §88②), 보험대리점 대표 등에 대한 제재
(보험업법 §134① 및 §136①) 등
- ▶ 특별이익을 제공한 보험설계사
⇒ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(보험업법 §202) 및 등록취소 또는 6개월 이하의
업무정지(보험업법 §86②)

〈 위법행위 예시 〉

- 보험계약자에게 계약체결의 대가로 6만원 상당의 블랙박스를 제공하는 경우
⇒ 3만원을 초과하였으므로 위법
- 월보험료 2만원인 보험계약을 체결한 보험계약자에게 2만5천원 상당의 선물을 제공한 경우
⇒ 연간 납입보험료 24만원의 10%인 2만4천원을 초과하였으므로 위법
- 보험계약 실효를 방지하고자 보험료를 빌려주는 조건으로 대납한 행위

※ 최초 1년간 납입보험료의 10%와 3만원 중 적은 금액을 초과하는 금품제공은 위법



다. 제재사례

- (1) □□보험대리점 소속 설계사 甲 등 32명은 2016.7.15.~2019.6.28. 기간 중 ‘○○○통합종신보험’ 등 1,026건(초회보험료 13억 3,970만원)의 생명 및 손해보험계약 모집과 관련하여 약사 등 고소득 전문직을 대상으로 보험계약을 모집하면서 거액의 보험료를 대납하는 등 금품 제공 또는 보험료를 대납하는 방법으로 계약자 전○○ 등 668명에게 42억 4,620만원의 특별이익을 제공

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
기관(보험대리점)	업무정지 30일
임직원	공동대표이사 문책 경고 및 주의
보험설계사	업무정지 30~180일

- (2) ▲▲보험대리점 소속 설계사 乙 등 54명은 2016.5.31.~2018.11.30. 기간 중 ‘○○○어린이CI보험’ 등 2,355건(초회보험료 5억 8,040만원)의 생명 및 손해보험계약 모집과 관련하여 베이비페어, 육아 관련 인터넷 카페 등을 통해 알게 된 고객들에게 3만원이 넘는 육아용품을 제공하는 등 금품 제공 또는 보험료를 대납하는 방법으로 계약자 문○○ 등 1,897명에게 16억 5,570만원의 특별이익을 제공

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
기관(보험대리점)	기관경고
임직원	대표이사 주의
보험설계사	등록취소 및 업무정지 30~180일

- (3) ◇◇보험대리점 前 소속 설계사 丙은 2014.10.31. ‘○○○연금보험’ 1건(초회보험료 360만원, 지급수수료 2,290만원)의 생명보험계약 모집과 관련하여 계약자인 ◇◇◇◇◇(아파트)입주자 대표회의(대표 김○○)를 대신하여 아파트 승강기 공사비 총 700만원을 시공사에게 지급하는 방법으로 특별이익을 제공

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
보험설계사	업무정지 30일

라. 업무적정성 체크리스트

▶ 일정 기준에 따라 점검대상 보험계약을 추출하고, 특별이익 제공 여부 등을 점검

점검대상 보험계약 예시

- 보험료가 일정금액 이상인 고액 계약
- 특정회차 이후 실효·해지율이 높은 모집인의 계약
- 특정상품(종신보험 등 고수수료 상품) 관련 계약이 편중된 모집인의 계약
- 가상계좌 납입회사가 다수인 계약

▶ 경비 지출 세부내역 점검

- 지점별 경비집행내역 등을 통해 비경상적 경비처리를 확인
- 시행령상 금품제공 한도를 초과하는 고가*의 사은품 및 상품권 등 구매내역 확인

*사은품을 대량으로 할인된 가격에 구매하더라도, 금품제공한도는 일반인이 구매하는 '시가기준'으로 판단함에 유의

※ (부적정 사례) 시행령상 금품제공 한도를 초과하지 않음을 입증하기 위해 고가의 경품(3만원 초과)을 오픈마켓에 법규정 이내로 올려놓고 재고가 1개 또는 소진된 것으로 하고 일반 소비자는 구매할 수 없도록 함

▶ 베이피페어 등 박람회장에서 특별이익 제공행위가 있는지 여부를 점검

※ (부적정 사례) 박람회장에서 배너에 추첨을 통해 사은품을 지급한다고 기재한 후 추첨과 무관하게 원하는 사은품을 지급하고, 안내자료에 월납보험료에 따라 제공되는 사은품을 나열



참고 특별이익 관련 유권해석

▶ 특별이익 제공 금지 중 '금품'의 해석기준 (금융위 법령해석, '15.5.14)

- (질의) 보험업법 제98조제1호의 금품이 시장가격 기준인지 보험회사(또는 보험대리점)가 구매한 구입가 기준인지?
- (답변) 특별이익 가액은 일반인이 동종의 금품 구입시 소비되는 금액을 기준 보험회사(또는 보험대리점) 구매가를 기준으로 산정할 경우 회사별로 동일 금품을 제공하면서도 규제준수 여부가 달라질 수 있고, 특별이익 제공 금지 규정의 입법취지와 규제형평성 등을 고려할 때 소비자의 입장에서 체감하는 금품의 가액으로 이해하는 것이 합리적이므로 일반인이 동종의 금품 구입시 소비되는 금액을 기준으로 금품가액을 산정

▶ 단체보험의 특별이익 제공한도 (금융위 법령해석, '19.4.24)

- (질의) 단체보험의 경우 단체보험의 보험계약자이자 피보험자를 모집하는 보험대리점이 피보험자에 대하여 특별이익을 제공하는 경우 그 한도를 피보험자 인원수 기준*으로 해석할 수 있는지?

* 예시 : 3만원 기준을 적용할 경우, 단체보험 피보험자가 1000명이면 3천만원까지 제공가능한지

- (답변) 특별이익 한도는 보험계약 기준으로 적용

보험업법에서 특별이익 한도로 정하고 있는 '최초 1년간 납입되는 보험료의 100분의 10'의 기준은 해당 보험계약의 납입 보험료에 따라 산출될 수 밖에 없으므로 법 문언상 특별이익 제공 한도는 보험계약 1건에 대한 것으로 해석되며,

모집질서 감독의 차원에서, 보험대리점이 단체보험의 개별 피보험자에게 제공하는 금액의 한도를 피보험자별로 산정할 경우 피보험자가 다수이고 보험료 규모가 큰 보험계약의 경우 과도한 특별이익이 제공될 수 있어 특별이익의 한도는 보험계약 기준으로 적용하는 것이 타당

▶ 특별이익 제공의 해당여부 (금융위 법령해석, '23.6.28)

- (질의) 보험상품과 기타 재화를 묶어 하나의 상품으로 판매하면서 재화를 할인해 주는 경우* 보험업법 제98조의 특별이익에 해당하는지?

* 일회적인 할인이 아니라 비용을 매달 지불해야 하는 상품에 대해 매달 일정금액을 할인해 주는 경우 할인액의 총계가 특별이익에 해당하는지 여부

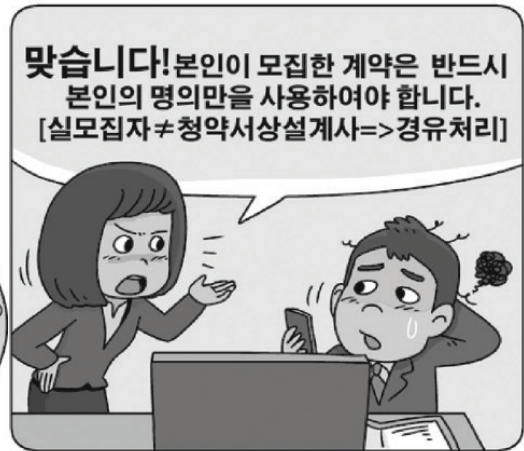
- (답변) 특별이익에 해당할 수 있음

보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 보험상품 계약 체결과 관련하여 타 재화의 할인혜택을 일회적으로 또는 지속하여 제공하는 경우 할인금액에 상당하는 금품 등의 제공으로 볼 수 있으므로 보험업법 제98조에 따른 특별이익에 해당할 수 있음

2 보험계약 경유처리

가. 정의

▶ 모집종사자가 다른 모집종사자의 명의를 이용하여 보험계약을 모집하는 행위
(보험업법 §97①8)



나. 법규 위반 시 벌칙

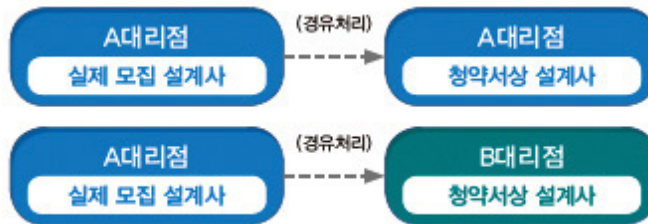
▶ 경유계약을 처리한 보험대리점

⇒ 과태료(보험업법 §209⑦), 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §88②), 보험대리점 대표 등에 대한 제재(보험업법 §134① 및 §136①) 등

▶ 경유계약을 처리한 보험설계사*

⇒ 과태료(보험업법 §209⑦), 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §86②)

* 무자격자인 경우 형사처벌의 대상이 될 수 있음



〈 실제 모집 설계사 ≠ 청약서상 설계사 〉

- ① 쌍방 모두 설계사 (예: 손보자격 설계사가 생보 상품판매를 위해 생보자격 설계사 활용)
 - ② 쌍방 모두 소속 불문 (예: 미등록 설계사가 등록중인 지인 설계사를 활용)
- ※ 동일 대리점 내 타 설계사의 명의를 이용하는 경우도 경유처리에 해당

다. 제재사례

(1) 설계사 甲은 ○○보험대리점으로 이직하면서 보험회사로부터 새로운 판매위촉코드(설계사코드)를 발급받지 못한 상태*였음. 이러한 상황에서 기존 고객의 자동차보험 만기가 다가왔고, 자동차보험의 특성상 만기가 도래하면 고객을 놓칠 수밖에 없는 상황이기에 다른 설계사의 코드를 이용하여 보험계약을 처리

* 이직 후 보험회사로부터 새로운 판매위촉코드를 받아야 하나 아직 받지 못한 상태

결국 설계사 甲 등 42명은 2016.7.1. ~ 2019.6.27. 기간중 647건의 보험계약을 같은 보험대리점 소속 설계사 乙 등 45명이 모집한 것으로 처리하고 모집수수료 3억 4,960만원을 지급

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
기관(보험대리점)	과태료 2억 6,490만원, 기관주의
보험설계사	과태료 20~3,500만원, 업무정지 30~90일

(2) 자녀를 설계사로 육성하고 싶었던 설계사 丙은 자녀가 설계사 자격을 취득하자 총 235건의 자동 차보험 계약을 자녀의 명의로 체결

결국 설계사 丙 등 14명은 2018.3.7. ~ 2020.6.29. 기간중 384건의 보험계약을 같은 보험대리점 소속 설계사 조○○ 등 8명이 모집한 것으로 처리하고 모집수수료 4억 1,030만원을 지급

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
기관(보험대리점)	과태료 1억 5,150만원, 업무정지 30일
임직원	前 대표이사 2인 주의 및 퇴직자 위법사실통지
보험설계사	과태료 20~3,500만원, 업무정지 90일

라. 업무책임성 체크리스트

▶ 일정 기준에 따라 점검대상 보험계약을 추출하고, 경유계약 여부 등을 점검

점검대상 보험계약 예시

- 실적(또는 수수료)이 급격히 변동한 모집인의 계약
- 특정모집인 코드로 집중된 계약
- 동일 계약자에 대해 다수의 모집자가 있는 계약
- 모집 수당이 급격히 변화한 모집자의 계약
- 활동일수 기록이 심한 모집자의 계약

▶ 실제 모집여부 점검

- 청약서상 모집자와 전산계약상의 모집자의 일치여부
- 청약서상 모집자에 대한 인사 조회, 출근부 확인
- 필요시 보험계약자로부터 실제 모집자 확인

▶ 수수료 지급내역의 적정성 점검

- 청약서상 모집자 계약실적 및 제수당 지급내역 확인

3 수수료 부담지급

가. 정의

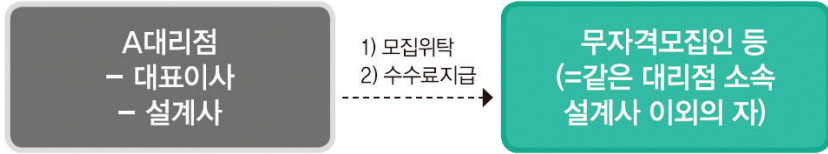
▶ 보험설계사 및 보험대리점 등 금융상품판매대리·중개업자가 보험 모집업무를 제3자에게 하게 하고 그러한 행위에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하는 행위 (금융소비자보호법 §25①2)



나. 법규 위반 시 벌칙

▶ 소속 보험설계사가 아닌 자에게 수수료를 지급*한 보험대리점

* 보험회사 사전동의를 받아, 해당 보험회사의 상품을 판매하는 다른 보험대리점에게 판매를 위탁하고 수수료를 지급한 경우는 제외(금융소비자보호법 시행령 §23②1나목)



⇒ 과태료(금융소비자보호법 §69②), 6개월 이하의 업무정지(금융소비자보호법 §51②, 보험업법 §88②), 보험대리점 대표 등에 대한 제재(금융소비자보호법 §52) 등

▶ 같은 보험대리점 소속 보험설계사가 아닌 자에게 수수료를 지급한 보험설계사

⇒ 과태료(금융소비자보호법 §69②), 6개월 이하의 업무정지(금융소비자보호법 §51②, 보험업법 §86②) 등

〈수수료 부당지급 개요〉

- ① 행위자(대표이사 또는 소속설계사)는 해당 상품을 모집할 수 있는 자
- ② 모집위탁 또는 모집에 관한 수수료 지급
- ③ '무자격모집인 등'은 '금융소비자보호법 §25①2 및 동 시행령 §23②'에서 정하지 아니한 자를 의미

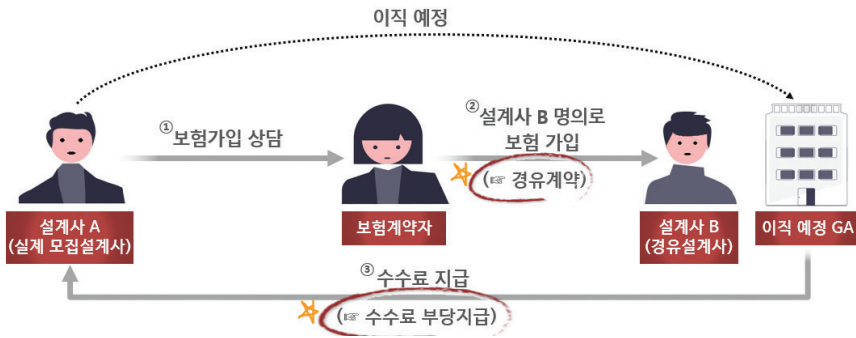


다. 수수료 부담지급 금지 위반 사례

1. (타 GA 이직) 타 GA로 이직을 앞둔 설계사 A는 기존 소속 GA로부터 받을 수수료 (유지수수료)를 포기할 수 없었음

- 이에 기존 GA 소속을 유지한 채 이직할 GA 소속 설계사 B의 명의로 신규 모집계약을 체결(경유계약) 하고,
- 이직 대상 GA는 자사에 소속되지 않은 설계사 A에게 신규 모집계약에 대한 수수료를 지급(수수료 부담지급)

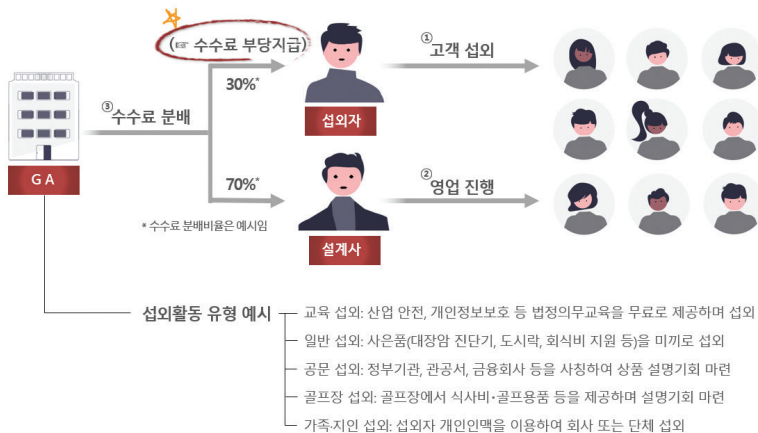
< 타 GA 이직 관련 경유계약 및 수수료 부담지급 금지 위반사례 >



2. (브리핑 영업) 브리핑 영업은 의무교육 등의 명목으로 다수의 고객을 한 장소에 모은 후 보험을 모집하는 방식의 영업으로, 통상 섭외조직*(의무교육 등 실시)을 별도로 운영

- * 다수의 고객을 모아 설계사에게 보험 모집기회를 제공하고, 보통 계약 체결실적에 따라 일정 수수료를 수령
- 일부 브리핑 영업 GA는 설계사 자격이 없는 섭외자에게 수수료 지급(수수료 부담지급)

< 브리핑 영업에 따른 수수료 부담지급 금지 위반사례 >



라. 제재사례

- ▶ A보험대리점 ○○○(대표이사 겸 보험설계사)은 소속설계사가 아닌 모집자(18명)에게 총 40건 (초회보험료 2,000천원)의 손해보험계약을 모집하게 하고, 보험가입의사가 있는 고객을 소개받는 대가로 총 10,600천원의 수수료를 부당하게 지급

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
기관(보험대리점)	과태료 12,600천원
임원(대표이사)	주의적 경고, 과태료 4,200천원

마. 업무책임성 체크리스트

- ▶ ‘보험계약 경유처리’와 유사한 방법으로 점검
 - 전직 소속설계사의 임시고용 여부 확인 등
- ▶ 계약체결건수가 비정상적으로 급증한 설계사의 시상, 시책 등 관련 사항 점검
- ▶ 보험계약의 모집과 관리 설계사가 다른 경우, 해당 설계사의 이직과 상관없이 다수의 계약이 특정인에게 집중되는지 점검



4 보험상품 설명의무 위반

가. 정의

▶ 금융상품판매업자 등(보험대리점 및 보험설계사 포함)은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 금융상품에 관한 중요한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 함에도, 이를 설명하지 아니하거나 이에 따른 설명서를 제공 또는 확인받지 않는 행위(금융소비자보호법 §19)

〈 금융소비자보호법 및 시행령상 보장성 상품(보험계약)의 중요사항 〉

- 1) 보장성 상품의 내용
- 2) 보험료(공제료를 포함한다. 이하 같다)
- 3) 보험금(공제금을 포함한다. 이하 같다) 지급제한 사유 및 지급절차
- 4) 위험보장의 범위
- 5) 위험보장 기간
- 6) 계약의 해지·해제
- 7) 보험료의 감액 청구
- 8) 보험금 또는 해약환급금의 손실 발생 가능성 등

나. 법규 위반 시 벌칙

▶ 보험상품 설명의무를 위반한 보험대리점
⇒ 과태료(금융소비자보호법 §69 ①), 6개월 이하의 업무정지(금융소비자보호법 §51②, 보험업법 §88 ②), 보험대리점 대표 등에 대한 제재(금융소비자보호법 §52) 등

▶ 보험상품 설명의무를 위반한 보험설계사
⇒ 과태료(금융소비자보호법 §69 ①), 6개월 이하의 업무정지(금융소비자보호법 §51②, 보험업법 §86 ②) 등

다. 제재사례

▶ A보험대리점 소속 보험설계사 6명은 240명의 계약자에게 보험계약(총 271건)을 모집하면서 경과기관별 해지환급률을 사실과 다르게 알림

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
기관(보험대리점)	과태료 100,000천원
보험설계사	업무정지 30일~등록취소, 과태료 1,400천원~8,600천원

5 작성계약(허위·가공계약) 모집

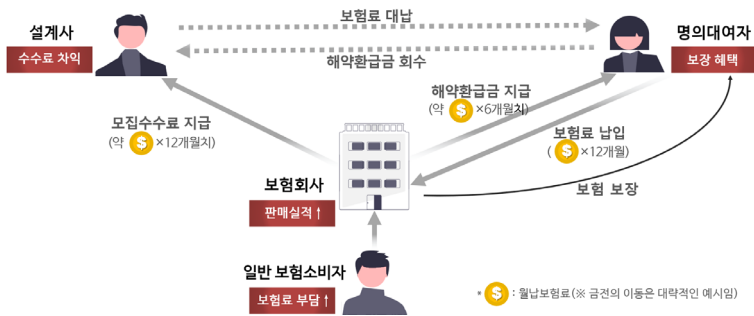
가. 정의

실제 명의인이 아닌 자의 보험계약을 모집하거나 실제 명의인의 동의가 없는 보험계약을 모집하는 행위 (보험업법 §97①6)

< 작성계약(허위·가공계약) 예시 >

- 보험계약자 또는 피보험자의 의사와 관계없이 모집인이 청약서를 임의로 작성하는 행위
- 모집종사자(대리점 또는 소속설계사)의 친인척, 지인 또는 기존계약자 등 실존인물의 명의(차명 또는 도명)로 청약서를 작성하는 행위

< 작성계약 발생 과정 예시 >



나. 법규 위반 시 벌칙

- ▶ 허위·가공의 보험계약을 모집한 보험대리점
 - ⇒ 과태료(보험업법 §209⑦), 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §88②), 보험대리점 대표 등에 대한 제재(보험업법 §134① 및 §136①) 등
- ▶ 허위·가공의 보험계약을 모집한 보험설계사
 - ⇒ 과태료(보험업법 §209⑦), 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §86②)

다. 제재사례

(1) A 보험대리점은 소속 직원 및 보험설계사 19명을 보험계약자로 하여 실제 명의인이 아닌 자의 보험계약(32건, 2,784백만원)을 모집

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
보험대리점	업무정지 60일, 과태료 0.1억원
임원(대표이사)	문책경고

(2) 법인보험대리점 B사는 지점 조직의 이탈로 인해 매출(수수료 수입) 감소 등 경영상 어려움에 직면하게 되자, 이에 대표이사인 C가 직접 지인 등의 명의를 빌려 수수료가 고액인 상품을 중심으로 보험계약을 허위로 체결하는 등 2016.7.6. ~ 2019.6.28. 기간 중 35명의 설계사가 총 2,185건의 허위·가공계약을 체결

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
보험대리점	업무정지 30일, 과태료 37.9억원
임직원	문책경고, 주의, 감봉
소속 보험설계사	등록취소, 업무정지 30~180일, 과태료 50~3,500만원

(3) 법인보험대리점 D사 소속 설계사 10명은 판매실적 부진으로 인해 금전적 어려움을 겪게 되자, 이에 가족·지인 등의 명의를 빌려 2018.1.12. ~ 2020.10.30. 기간 중 총 493건의 허위·가공계약을 체결

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
보험대리점	과태료 1억원
소속 보험설계사	등록취소, 업무정지 30~90일, 과태료 140~3,500만원

라. 보험대리점 자체점검 체크리스트

▶ 일정 기준에 따라 점검대상 보험계약을 추출하고, 허위계약 여부 등을 점검

〈 점검대상 보험계약 예시 〉

- 동일 계약자이나 주소지(또는 연락처)가 여러 개로 등록되어 있는 경우
- 서로 다른 계약자이나 주소지(또는 연락처)가 동일하게 등록되어 있는 경우
- 우편물이 지속적으로 반송되고 있는 모집인의 계약
- 특정회차 이후 실효·해지율이 높은 모집인의 고액계약

- 청약서상 대필 작성, 서명여부 확인
- 보험계약자, 피보험자 주민등록번호 진위여부 확인
- 가입동기 및 경위 파악

▶ 변칙조성 재원의 횡령 유용 여부 점검

※ (부적정 사례) 허위 보험계약으로 수취한 모집수수료를 보험료 대납을 위한 재원으로 사용하거나 임원이 사적용도로 사용



6 통신수단을 이용한 모집 시 증거자료 미확보

가. 정의

▶ 보험모집과정의 핵심절차를 전화 등으로 진행하여 통신판매에 해당됨에도 보험업법상 통신판매 절차를 미준수

< 통신수단 이용 보험계약 체결시 주요 사항 >

- ① 통화 전 과정을 녹취하고 계약자 요청시 녹취내용 제공
- ② 해당 전화가 판매를 권유하기 위한 것이라는 점, 모집인의 소속과 성명, 판매하는 금융상품의 종류 및 내용을 밝히고, 계약자의 개인정보 취득경로를 안내
- ③ 보험회사가 '표준상품설명대본'을 마련하고, 모집자는 해당 대본을 통해 상품을 설명(표준상품설명대본의 임의수정 금지)
- ④ 보험회사와 대형 법인보험대리점은 월 계약건 중 20% 이상의 녹취내용을 점검

나. 법규 위반 시 벌칙

▶ 통신판매절차 미준수 보험대리점
 ⇒ 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §88②), 보험대리점 대표 등에 대한 제재(보험업법 §134① 및 §136①) 등

▶ 통신판매절차 미준수 보험설계사
 ⇒ 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §86②)

다. 제재사례

(1) A 보험대리점은 전화를 이용하여 9,836건의 계약을 모집하면서 청약내용, 보험료의 납입, 보험기간, 고지의무, 약관의 주요내용 등 보험계약 체결을 위하여 필요한 사항을 질문 또는 설명하고 그에 대한 보험계약자의 답변 및 확인 내용을 음성녹음하는 등 증거자료를 확보·유지하여야 함에도 그러하지 아니함

☞ 제재조치결과

제재대상	제재내용
보험대리점	기관주의
임원(대표이사)	주의

라. 보험대리점 자체점검 체크리스트

▶ 표준상품설명대본의 사용여부 점검

- 계약자에게 보험상품에 대해 설명하면서 ‘보험회사가 제공하는 표준상품설명대본’ 대신 ‘비인가된 설명대본 등’을 사용하고 있는지 여부

▶ 통화내용 녹취 및 보관여부 점검

- 음성녹음 실시여부 확인
 - 계약명세와 녹취파일 간 비교, 녹취파일의 유무 확인
- 음성녹음 내용의 완전성 여부 확인
 - 보험계약자와 최초 통화내용부터 청약이 완료될 때까지 모든 과정을 음성녹음하고 이를 보관하고 있는지 여부
- 안정적인 통신시스템 구비의 적정성

▶ 녹취내용의 적정성 점검

- 보험계약 체결을 위하여 필요한 사항 등에 대한 설명이 적절한지 여부
- 대형 법인보험대리점의 경우 통화품질 모니터링* 실시 여부 등
 - * 매월 전화를 이용하여 체결한 보험계약의 20% 이상에 대하여 음성녹음내용을 점검하여 모집종사자가 보험계약자에게 표준상품설명대본에 따라 보험계약자에게 제대로 설명하였는지 여부를 확인
 - ※ (부적정 사례) 전체 통화내용중 보험계약의 청약을 권유하는 부분(상담단계)은 제외하고 보험계약자의 가입의사 형성 후 통화내용(확인단계)에 대해서만 QA(Quality Assurance)를 실시
- 통화품질 모니터링 결과에 대한 사후처리 적정성
 - ※ (부적정 사례) 보험설계사가 불완전판매를 하여도 이에 대한 실효성 있는 제재조치를 취하지 않는 등 통화품질 모니터링 실시 결과에 따른 시정조치가 제대로 이루어지지 않음

참고 통신판매 관련 유권해석, 유의사항 공문

▶ 보험판매의 일부과정만 통신수단으로 이루어지는 경우에도 법령상 통신판매에 해당하는지 여부 (금융위 법령해석, '17.10.31.)

- (질의) 보험판매의 일부과정만 통신수단으로 이루어지는 경우에도 법령상 통신판매에 해당하는지 여부
- (답변) 보험모집(판매)에 있어 핵심적인 의무 및 절차를 통신수단으로 진행하는 경우 통신판매에 해당할 수 있음

현행 「보험업법」 제96조에 따르면, 통신판매는 전화·우편·컴퓨터통신 등의 통신수단을 이용하여 보험을 모집하는 것을 의미하며,

「보험업법 시행령」 제43조제1항부터 제10항까지 및 「보험업감독규정」 제4-36조 등은 전화·우편·컴퓨터 통신 등 각 통신판매 수단별로 그 특성에 맞게 설명의무(「보험업법」 제95조의2), 청약철회(「보험업법」 제96조) 등 법령상 의무를 이행하는 구체적인 방법과 절차가 규정되어 있고, 그 방법은 통신수단을 활용하는 것으로 규율

따라서, 대면보험모집(판매)의 과정에서 상품의 중요사항 설명 의무(「보험업법」 제95조의2) 이행 등 보험모집(판매)에 있어 핵심적인 의무 및 절차를 통신수단으로 진행하는 경우에는 통신판매에 해당하는 것으로 판단

▶ 통신판매시 관련 법규 준수 촉구 (금감원 유의사항 공문, '2018.7.17.)

- 최근 일부 보험대리점에서 전화를 이용하여 보험계약을 모집하고, 우편으로 청약서(자필서명 포함)를 회수하는 방식으로 보험상품을 다수 판매하고 있습니다.
- 금융위 법령해석 회신문('17.10.31., 금융규제민원포털 게재)에 따르면 “보험모집 과정에서 상품의 중요사항 설명의무 이행 등 핵심적인 의무 및 절차를 통신수단으로 진행하는 경우에는 통신판매에 해당하는 것으로 판단”한 바 있습니다.
- 따라서, 전화를 이용하여 보험상품의 중요사항을 설명하거나 가입을 권유하는 경우에는 보험업 법규(보험업법시행령 §43 및 감독규정 §4-36)에 의거 표준상품설명대본에 따라 모집하고, 모든 과정을 음성녹음 및 보관하여야 하며, 매월 체결한 계약의 100분의 20 이상에 대해 음성녹음 내용을 점검하여 보험계약 내용을 제대로 설명하였는지 여부 등을 확인하여야 합니다.

7 보험안내자료 위반

가. 정의

모집을 위하여 사용하는 보험안내자료에 법에서 정하고 있는 사항*을 명백하고 알기쉽게 적어야 할 의무 위반(보험업법 §95)

* 보험설계사·보험대리점 등의 이름·상호나 명칭, 보험 가입에 따른 권리·의무에 관한 주요 사항, 보험약관으로 정하는 보장에 관한 사항, 보험금 지급제한 조건에 관한 사항, 해약환급금에 관한 사항 등



〈 보험안내자료 위반 주요 유형 〉

- 보험회사가 아닌 'OO 금융그룹'이 계약당사자인 것처럼 호도
- 보험상품임에도 확정이자를 지급하는 것처럼 표현하거나 은행적금인 것처럼 안내

〈 부당 보험안내자료 사례 〉

OO 금융그룹 OO금융그룹은 지난 33년간의 OO은행 대한민국 금융의 미래 개척이라는 새로운 소명아래 지주회사체제의 기업금융전문투자그룹으로 새롭게 태어났습니다.

OO은행 OO증권 OO캐피탈 OO자산운용 OO인프라 OO생명

보험회사가 아닌 'OO금융그룹' 이 계약당사자인 것처럼 호도 찾으세요.

공공기관, 직장인[단체]을 위한 목돈만들기

본상품은 5인 이상 직역단체로 협약된 기업체의 임·직원을 대상으로 하며, 단체상품 설명회를 통하여 혜택이 주어집니다.

**“한달에 30만원씩 저축하시면
매월 이자를 4만원 이상 드립니다.”**

[납입 만기 기준 매월 이자 평균 금액 월 41,806원]

**확정 이자를 지급하는 것처럼 호도,
보험상품임에도 적금인 것처럼 호도**

2012 The Banker誌 선정

한국 1위 세계 7위

OO금융그룹과 함께 합니다.

고객님의 소중한 자산 가장 안전하게 불러드립니다.

2014년 03월 기준 공시 이율 연 복리 4.02% + 고액 적립(월인) 1.0% + 정기 운용 추가 적립 2.0% + 직역단체(5인 이상) 납입월인 1.0%

나. 법규 위반 시 벌칙

- ▶ 보험안내자료에 허위사실을 기재하여 계약체결 한 보험대리점
 ⇒ 과태료(보험업법 §209⑦), 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §88②), 보험대리점 대표 등에 대한 제재(보험업법 §134① 및 §136①) 등
- ▶ 보험안내자료에 허위사실을 기재하여 계약체결 한 보험설계사
 ⇒ 과태료(보험업법 §209⑦), 등록취소 또는 6개월 이하의 업무정지(보험업법 §86②)

다. 제재사례

(1) A 보험대리점 소속 설계사 ○○○ 등 3명은 저축보험을 판매하면서 아래와 같이 사실과 다른 내용이 기재된 보험안내자료를 사용하여 보험상품의 내용을 사실과 다르게 알림

- 연금보험을 저축으로 오인하게 하는 표현 사용

‘비과세 복리저축’, ‘확정금리 보장’ 등의 표현을 사용하여 저축성보험을 은행의 저축상품인 것처럼 오인케 하는 표현 사용

- 금리 부과방식을 사실과 다르게 표현

금리 부과방식을 ‘연복리 5.1% + 1.0%’로 표현함으로써, 금리를 최고 연 6.1%까지 부리해 주는 것처럼 사실과 다르게 표현

- 보험의 중요내용 미전달

이자소득세의 비과세 혜택을 받기 위해서는 10년 이상 보험료를 납입해야 하는 제한 조건이 있음에도 불구하고 이에 대해 명시하지 않은 채 ‘이자소득 비과세’라고 표현하는 등 계약자에게 유리한 내용만을 명시

☞ 제재조치결과

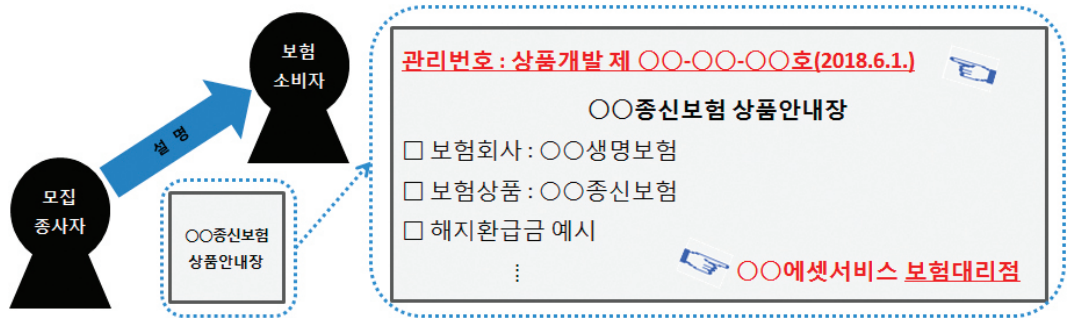
제재대상	제재내용
보험대리점	과태료 5,000천원, 기관주의
보험설계사 3명	과태료 5,000천원

라. 보험대리점 자체 점검 체크리스트

▶ 보험안내자료에 다음 사항이 기재되어 있는지 여부를 점검

- 보험대리점의 상호·명칭, 보험설계사의 이름 등
 - 상호를 기재할 때 “보험대리점”이라는 글자를 명시
 - ※ 예시 : (보험대리점 상호) “○○에셋서비스”
 - (보험안내자료에 상호 사용시) “○○에셋서비스 보험대리점”
- 안내자료의 제작자 및 제작일
- 안내자료에 대한 보험회사의 심사 또는 관리번호
 - 보험대리점이 자체 제작한 보험안내자료의 경우, 보험회사의 심사를 거쳐 관리번호를 부여받은 후 사용

〈 보험안내자료 (예시) 〉



▶ 허위 보험안내자료의 사용 여부를 점검

- 보험계약의 내용과 다른 허위의 보험안내자료를 임의로 작성하여 사용하는지 여부
- ※ (부적정 사례) 보험설계사 ○○○는 보험계약을 모집하면서 경과기간별 해지환급률을 실제보다 높게 부풀린 허위 보험 안내자료를 임의로 작성·사용

8 내부통제 취약

1. 보험설계사 위촉 및 해촉 업무처리절차 미흡

- (문제점) 위탁계약서 교부 여부를 확인하는 절차가 없고, 위탁계약의 부당해지를 방지하기 위한 내부통제절차가 미흡
- (개선방안) 위탁계약서 교부 및 위탁계약 해지 절차를 마련하고, 본점에서 위탁계약 해지요건의 부합여부를 검증한 후 해지절차 진행 필요

2. 내부통제 준수여부 점검 미흡

- (문제점) 자체 준법감시업무 체크리스트를 형식적으로 작성·운영하고 있으며 소속 보험설계사수 대비 준법감시 인력이 부족
- (개선방안) 준법감시 지원인력을 확충하고, 내부통제 관련 교육·점검을 확대 실시하며 점검결과에 따라 제재 등 후속조치 필요

3. 민원전담조직 운영 및 민원업무 처리절차 미흡

- (문제점) 민원업무 관련 규정이 없고, 본사가 지점 등의 민원을 적시에 파악 및 대응하고 있지 못하며 민원 전담인력이 부족
- (개선방안) 본점에서 전체 민원을 파악 및 분석하여 개선안을 마련하는 한편, 민원전담부서 설치 및 담당인력 보강 필요

4. 보험상품 비교설명제도 이행 미흡

- (문제점) 보험상품 비교설명 확인서 징구와 관련하여 현장점검 및 사후조치 등이 미흡하고, 확인서 원본도 해당 지점에서 보관하는 경우 발생
- (개선방안) 모집조직 주기적 교육실시, 보험계약 모집시 각 지사(지점)장 확인절차 마련, 확인서 원본 본점 보관 등 관련 업무 개선 필요

5. 부당 승환계약 방지업무 미흡

- (문제점) 대리점 차원의 자사보유 DB분석을 통한 사후 점검, 소속 설계사에 대한 교육 등 부당 승환 계약 방지업무 미흡
- (개선방안) 소속 설계사에 대한 예방교육, 불완전판매 발생여부 점검 및 위반자 제재조치 등의 내부 통제절차 마련·시행 필요

6. 불완전판매 방지대책 미흡

- (문제점) 보험대리점의 불완전판매비율 수준이 보험회사 전속설계사의 불완전판매비율을 상회
- (개선방안) 완전판매 교육, 불완전판매 제재 강화, 불완전판매비율 개선계획 수립·시행 등 불완전 판매 방지업무 강화 필요

7. 보험설계사 수수료·수당 지급업무 미흡

- (문제점) 지점별로 보험설계사에 대한 수수료·수당지급을 관리함에 따라 본사에서 소속 보험설계사의 모집에 관한 경력정보 파악 등이 곤란
- (개선방안) 본점에서 영업지침 등에 따라 보험설계사에 대한 수수료·수당 지급을 산출하여 지급하도록 관련 업무절차 개선 필요



참고 반복적 위규행위에 대한 제재 가중

보험대리점, 소속 임직원 및 보험설계사가 반복·지속적으로 모집법규를 위반하는 경우 제재가 가중될 수 있으므로, 각별한 주의가 필요

1. 기관제재 가중제도

- ▶ 보험대리점이 위법·부당한 행위를 함으로써 최근 3년 이내 2회 이상 기관주의 이상의 제재를 받고도 다시 위법·부당행위를 하는 경우 제재 가중 가능

(금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 §24①)

<【사례】 A 보험대리점의 사례 >

- '17.8.5. 기관주의 조치
- '18.6.20. 기관경고 조치
- '18.6.21.~'18.8.31. 기간 중 위법행위 발생
→ 업무정지 30일 조치에서 제재가 가중되어 업무정지 60일 조치

- ▶ 보험대리점이 과태료 부과처분을 받은 날로부터 5년 이내에 기존의 과태료 부과 처분과 동일한 법규위반을 행위를 하여 과태료를 부과 받는 경우 예정금액의 100분의 20 이내에서 가중 가능

(금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 <별표3> 4.가.(2))

<【사례】 B 보험대리점의 사례 >

- '17.1.19. 수수료 부당지급으로 1,400만원 과태료 부과받음
- '20.10월 수수료 부당지급(동일한 위법 발생)으로 과태료 부과받음
→ 과태료 부과금액이 당초 413만원에서 20% 가중되어 495만원으로 상향조정

- ▶ GA가 동종 위반행위로 제재된 선례가 있을 경우, ①위반동기를 상향(예: 하→중)하고, ② 법정 부과금액 10배 초과금액 감경 적용을 원칙적으로 배제

- ▶ GA의 조직적·의도적인 위법행위(예: 작성계약)에 대해서는 법상 최고 수준의 양정기준 적용 중이며, GA가 위법행위에 직접 관여하지 않아도 작성계약 모집 사실을 알면서 위법행위의 중단 또는 시정 등 적절한 조치를 취하지 않을 경우 위반동기를 상향(예: 하→중)

2. 임원제재 가중제도

▶ 보험대리점 임원의 서로 관련 없는 위법·부당행위가 동일 검사에서 3개 이상 경합되는 경우 제재 가중 가능*(금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 §24의2①)

- * ① 가장 중한 제재가 업무집행정지 이상인 경우, ② 경합되는 위법·부당행위가 목적과 수단의 관계에 있는 경우, ③ 경합되는 위법·부당행위가 실질적으로 1개의 위법·부당행위로 인정되는 경우에는 가중 제외

▶ 보험대리점 임원이 주된 행위자로서 주의적 경고 이상의 조치를 받고도 다시 주된 행위자로서 동일 또는 유사한 위법·부당행위를 반복한 경우 제재 가중 가능(금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 §24의2②)

< [사례] A 임원의 사례 >

- '15.6.30. 특별이익 제공 금지의무 위반으로 문책경고 조치
- '17.10.17. 수수료 부당지급으로 조치
→ 주의적경고 조치에서 제재가 가중되어 문책경고로 조치

3. 보험설계사제재 가중제도

▶ 보험설계사가 보험업법 위반으로 업무정지 처분을 2회 이상 받은 경우 금융위원회는 보험설계사의 등록을 취소(보험업법 §86①)

▶ 보험설계사가 보험업법 위반으로 과태료 처분을 2회 이상 받은 경우 금융위원회는 6개월 이내 기간을 정하여 업무정지를 명하거나 보험설계사 등록을 취소 가능(보험업법 §86②)

▶ 보험설계사가 과태료 부과처분을 받은 날로부터 5년 이내에 기존의 과태료 부과 처분과 동일한 법규위반을 행위를 하여 과태료를 부과 받는 경우 예정금액의 100분의 20 이내에서 가중 가능(금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 <별표3> 4.가.(2))

▶ 그간 설계사에 대한 과태료 부과 시 업무정지 등 신분제재를 감경해왔으나, 위반행위가 반복(과태료 2회 이상 부과 시)되는 경우에는 신분제재 감경 배제

제 4 장

● ● ● 보험대리점 준수사항 ● ● ●

1. 보험설계사 등록관리 준수사항
2. 보험대리점 광고심의 관련 준수사항
3. 보험대리점 운영 관련 준수사항
4. 개인정보 관리 유의사항
5. 보험설계사 보수교육

1

보험설계사 등록관리 준수사항

가. 보험설계사 말소 관리

▶ 미활동 보험설계사에 대한 즉각 말소처리 필요

- 미활동 설계사 명의로 보험계약 경유처리 등 부당모집행위 사례 발생
- 설계사 본인의 직접 말소 신청 시, 협회 설계사 등록사항은 말소되었으나 보험회사 또는 보험대리점에서 해촉처리를 하지 않아 타회사·타대리점으로 이동 후 정상 모집행위가 불가함에 따른 문제 발생

대리점 권고사항	보험회사 권고사항
직접 말소 신청자에 대하여 보험회사로 즉각 말소 신청하거나, 정기적(매주, 매일 등)인 말소 처리시점을 정하여 누적된 퇴직·이적 보험설계사에 대하여 일괄말소 신청	말소 관련 업무의 즉시처리를 통해 민원 및 부당모집 행위 가능성 차단 필요

※ 보험계약 경유처리 시 보험업법 위반(보험업법 §97①8)에 해당

나. 무등록 모집 방지

▶ 보험설계사의 말소 및 등록 과정에서 발생하는 무등록 모집 예방 필요

- 직전 소속 보험회사 또는 보험대리점에서의 말소 및 신규 등록과정에서 보험설계사의 무등록 기간이 발생
- 보험회사에 등록된 과거 위촉코드가 정리되지 않아 과거 위촉코드를 통한 보험계약 입력사례 발생

☞ 무자격 모집에 해당

대리점 권고사항	설계사 권고사항	보험회사 권고사항
보험회사 또는 협회 홈페이지 'e-클린보험서비스'를 통해 이동하려는 설계사의 등록여부를 반드시 확인	설계사 본인이 'e-클린보험서비스'를 통해 등록여부 조회 및 확인서 출력 제출	설계사 등록말소 관련 사항을 협회에 즉시 반영할 수 있도록 전산 체계 운영, 무등록 모집 예방 관리

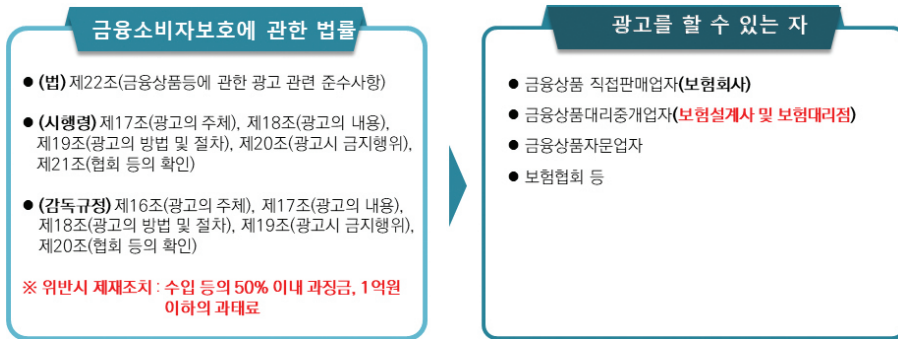
2 보험대리점 광고심의 관련 준수사항

가. 보험광고 규제체계

▶ 광고의 개념

- 불특정 다수에게 사업자 또는 상품내용 등을 널리 알리거나 제시하는 행위(표시광고의공정화에관한법률 §2)

▶ 보험광고 규제 법규



● 보험광고·선전에 관한 규정

- 목적 : 보험 광고시 준수사항을 정함으로써 **공정한 거래질서 유지 및 보험소비자 보호**를 위한 **보험업권 자율규제**
- 근거 : **금융소비자보호법 제22조 제6항**

※ 생명보험협회(www.klia.or.kr) 및 손해보험협회(www.knia.or.kr) 홈페이지에서 확인 가능

● 보험 광고심의 위원회

- 기능 : 광고물의 관련 법규 및 규정 준수여부 확인, 규정 위반사항에 대한 제재업무 등
- 구성 : 법률, 소비자단체, 학계, 언론매체의 전문가, 협회 및 보험회사 임원 등으로 구성

<참고> (자주 묻는 질문) 금융법상 광고 규제 및 협회규정 위반시 어떤 제재를 받나요?

- 모집중사자가 광고 관련 「**금융소비자 보호에 관한 법률**」 위반시 1억원 이하의 과태료를 부과 받을 수 있습니다.
- 협회 「**광고·선전에 관한 규정**」에서는 모집중사자가 **기심의 광고물을 임의로 수정·사용한 경우 등에 대해 최대 1억 이하 제재금**을 부과 받을 수 있으며, **필수안내사항, 금지사항 등을 위반하여 광고를 한 경우 최대 5천만원의 제재금**을 부과하도록 규정하고 있습니다.
- **협회의 광고심의를 받을 경우에는** 심의과정에서 「**금융소비자 보호에 관한 법률**」 등 광고 관련 법규 준수여부를 사전에 검수하므로 법규 위반에 따른 과태료 또는 제재금 부과를 사전에 차단할 수 있습니다.

나. 보험광고 유형

● 관련 법규 및 협회 규정상 정의

[금소법]
보장성
상품 광고

금소법 제2조 제1호 다목에 따른 보험상품 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품(공제 및 보험업법에 따른 보험상품과 유사한 금융상품)에 대한 광고

[협회규정]
상품 광고

보험상품에 관한 정보를 광고 형식으로 제공, 홍보하는 행위
→ '보험회사' + '상품명'



00화재 주택화재보험

[금소법]
대출성
상품 광고

제2조제1호 가목·라목에 따른 대출, 같은 호 마목에 따른 신용카드·시설대여·연불판매·할부금융 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품(대출, 연계대출, 대부 등)에 대한 광고

[협회규정]
대출 광고

금융소비자보호법 제3조 2호의 대출성 상품에 관한 정보를 광고형식으로 제공, 홍보하는 행위



주택담보대출, 약관대출광고

[금소법]
업무에
관한 광고

(금융위 FAQ) **금융상품계약 체결을 유인할 목적**으로 소비자에게 제공하는 서비스에 관한 광고

[협회규정]
업무광고

금융소비자보호법 제22조 제1항에 따라 금융상품판매업자 등이 **금융상품 계약체결을 유인할 목적**으로 소비자에게 제공하는 서비스에 관한 광고



재무설계 서비스 광고

업무광고 대상이 아닌 광고 예시

- 1 보험회사 등의 채용 공고
- 2 보험회사 등의 설명회 및 세미나
- 3 보험회사 등의 내부직원 대상 안내·교육자료
- 4 모집종사자에게 제공하기 위한 목적의 안내·교육자료 등

※ 단, 보험안내자료를 불특정다수에게 제공하는 행위(블로그 등에 게재)는 광고에 해당

다. 광고 준수사항

구 분	내 용
필수안내사항	<ul style="list-style-type: none"> • 계약체결 전에 상품설명서 및 약관을 읽어볼 것을 권유하는 내용 • 금융상품판매업자 등의 명칭 • 보험금 지급제한 사유 • 광고의 유효기간 등 • 그 밖에 금융소비자 보호를 위하여 대통령령*으로 정하는 내용 * 법 제19조제1항에 따른 설명을 받을 수 있는 권리, 광고 관련 절차의 준수에 관한 사항, 예금자보호법 등 다른 법률에 따른 금융소비자의 보호 내용 등
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> • 광고를 할 경우 준법감시인의 심의(확인)을 받을 것 • 보장내용 안내시 기본계약과 특약의 보장내용을 구분하여 설명
금지행위	<ul style="list-style-type: none"> • 비교대상 및 기준을 분명하게 밝히지 않거나 객관적 근거없이 비교하는 행위 • 불확실한 사항에 대해 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 내용을 알리는 행위 등

※ 기타 광고유형별 세부 금지행위는 규정 및 운영세칙 참조

라. 모집종사자 업무광고 심의 가이드라인('21.10.28.)

1. 필수안내사항

▶모집종사자 등의 명칭(협회 등록번호 포함)

- (보험대리점 경우) ○○○ 보험대리점 (협회 등록번호 : ○○○○○○○○○○○○)

- (보험설계사 경우) 보설설계사 ○○○ (협회 등록번호 : ○○○○○○○○○○○○)

▶법령 및 내부통제기준^o 따른 광고 관련 절차 준수에 관한 사항(광고 유효기간 포함)

- 본 광고는 광고심의기준을 준수하였으며, 유효기간은 심의일로부터 1년입니다.

- 생명보험협회 심의필 제 ○○○○○호 (2023.00.00 ~ 2024.00.00)

- 손해보험협회 심의필 제 ○○○○○호 (2023.00.00 ~ 2024.00.00)

2. 유의사항【※ 색상 등을 차별화하여 경고문구 삽입】

▶(모집종사장 개인의견) 모집종사자가 개인의 의견을 노출하는 경우

(예시) 상기 내용은 ○○○대리점(보험설계사)의 의견이며, 계약체결에 따른 이익 또는 손실은 보험계약자 등에게 귀속됩니다.

▶(광고 대행 안내) 광고대행사 또는 제 3자가 광고비를 지급받고 광고하는 경우

(예시) 위의 글은 ○○보험대리점으로부터 소정의 광고비(원고료 등)를 지급받아 작성하였습니다.

▶(약관참조 안내) 약관 내용의 일부를 밝혀·인용한 경우

(예시) 보험사 및 상품별로 차이할 수 있으므로, 세부사항은 해당 약관을 참조하시기 바랍니다.

▶(보험료 변동가능성 안내) 보험료, 보장금액 포함된 가입설계서를 예시를 인용한 경우

(예시) 보험회사 상품별, 성별, 연령, 직업에 따라 가입 가능한 담보와 가입금액, 보험료 등은 달라질 수 있습니다.

▶(통계출처 안내) 통계 자료 등 인용, 의학적정보 안내시 자료명, 출처를 표기

3. 주요금지사항

① 제목에 보험료, 보장금액 노출

② 보험회사명, 보험사 유추가능한 이니셜, 보험상품명, 개인정보 노출

③ 보험회사, 보험산업, 모집종사자, 여업채널 등에 대한 비방, 부정적 표현

④ 직판보험(다이렉트 상품)을 비교해주는 것으로 오인하게 하는 표현

예시) 다이렉트보험, 온라인보험 : 불호

⑤ 객관적 기준없이 리모델링을 통해 보험료 절감할 수 있는것으로 오인하게 하는 행위

⑥ 객관적 근거 없는 단정적인 표현, 과장된 표현

예시) 30세 누구 이하 누구나 가입가능

⑦ 지나친 감탄사, 자극적인 표현

예시) 눈탱이, 뒷통수 맞는다. 씹어먹는다.

⑧ 실손보험 : 전액 보상으로 오인 표기 금지

예시) 병원비 쓰만큼 돌려주는 보험

⑨ 유병자보험 : 누구나 가입 가능하다는 표현(인수기준에 따른 가입 거절될 수 있음)

⑩ 객관적 근거없이 갱신형이 비갱신형에 비해 불리한 것으로 오인하게 하는 행위

4 보험대리점 운영 관련 준수사항

가. 공시의무 이행

▶ 보험협회 홈페이지를 통해 법인보험대리점의 모집실적 및 경영현황 등을 반기 단위(연 2회)로 반드시 공시 (보험업법 §87의3②, 보험업법 시행령 §33의4②)

• (과태료) 대리점 규모와 상관없이 미공시 시 1천만원 이하 과태료 부과 (보험업법 §209조⑦, §87의3②)

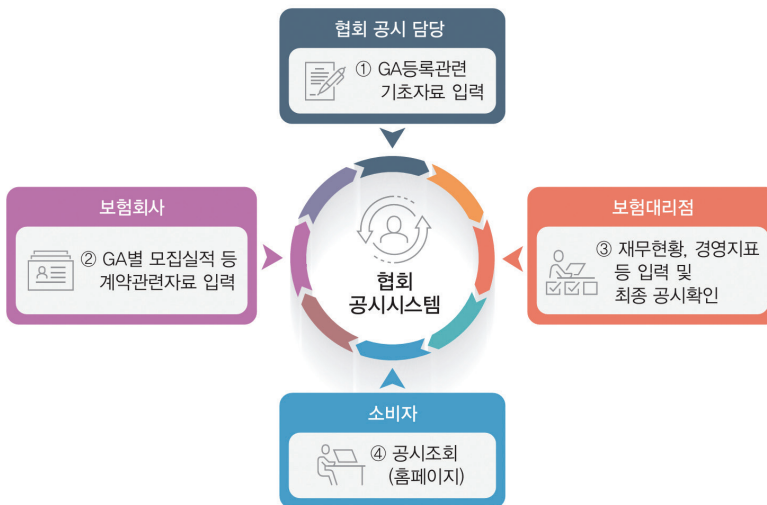
※ (예외 조건) 최근 반기 종료일 현재 모집위탁계약을 체결한 보험회사가 없거나 최근 반기 모집실적이 전혀 없는 법인 보험대리점

가. 공시 절차 및 항목

◆ 보험대리점의 공시부담 최소화

☞ 보험협회 홈페이지에서 원스톱 공시사항 입력 가능 (소속 설계사 500인 미만)

▶ 공시절차 및 소비자 조회



▶ 공시항목은 해당 보험대리점의 소속설계사 수 구분에 따라 내용을 달리 공시함 (감독규정 §4-12 (법인보험대리점의 공시 등))

○ 중소형 보험대리점(소속 설계사 500인 미만)

공시사항	공시내용
1. 대리점	① 대리점명 ② 등록번호 ③ 대리점 등록일
2. 일반현황	① 본점 주소 ② 연락처 ③ 임원현황 ④ 대표자 성명
3. 업무범위 및 모집위탁계약체결현황	① 영위하는 업무 ② 영업범위 ③ 위탁계약 체결내역
4. 조직현황	① 모집종사자 현황 ② 지점현황
5. 경영실적	① 신계약건수 및 실적 ② 불안전판매 비율

○ 대형 보험대리점(소속 설계사 500인 이상)

- 중소형 5개 항목 + 재무·경영현황, 보험회사별 모집실적 및 제재사항 등

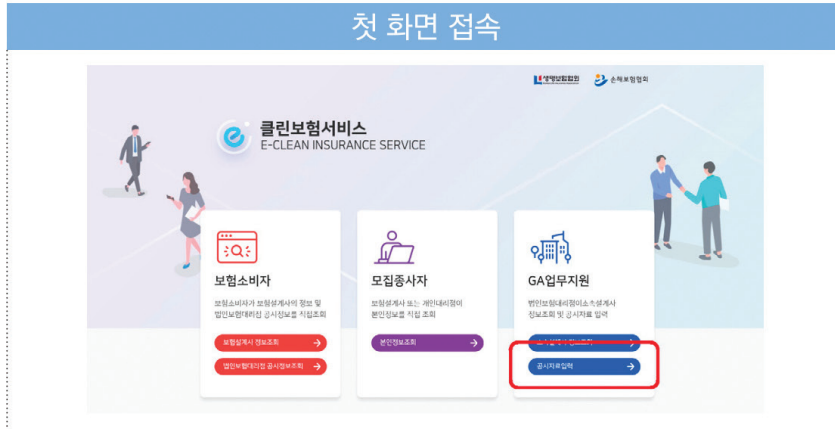
공시사항	공시내용
1. 대리점	① 대리점명 ② 등록번호 ③ 대리점 등록일
2. 일반현황	① 본점 주소 ② 연락처 ③ 임원현황 ④ 대표자 성명
3. 업무범위 및 모집위탁계약체결현황	① 영위하는 업무 ② 영업범위 ③ 위탁계약 체결내역
4. 조직현황	① 모집종사자 현황 ② 지점현황
5. <u>재무·손익현황</u>	① 재무현황 ② 손익현황
6. 경영지표	① <u>계약유지율</u> ② <u>설계사정착률</u> ③ <u>신계약건수 및 실적</u> ④ 불안전판매비율
7. <u>보험회사별·종목별</u> <u>모집실적 및 수수료 현황</u>	<u>보험회사별·종목별 모집실적 현황 및 수수료 현황</u>
8. <u>최근 5년간 제재 실적</u>	<u>5년간 금융당국으로부터 지적받은 내역(주의 이상)</u>

주) 밑줄 부분은 대형 보험대리점 추가 공시사항

나. 세부 공시과정 안내

▶ 협회 공시업무 홈페이지 화면

- 접속방법 : URL (www.e-cleanins.or.kr) 또는 생·손보협회 링크 이용



나. 보험대리점 신고의무

- ▶ 보험대리점은 등록시 보험협회에 제출한 서류 및 신고사항이 변경된 경우, 보험회사를 통해 변경 신고를 하여야 함 (보험업법 §93)

〈 신고사항 예시 〉

- ① (변경신고) 보험대리점의 주소 및 연락처가 변경된 경우
 - ② (임원변경) 보험대리점의 대표이사가 변경된 경우
 - ③ (지점설치 / 지점폐쇄 신고) 법인보험대리점의 지점이 신설 또는 폐쇄된 경우
 - ④ (폐업신고) 보험대리점을 폐업하는 경우
 - ⑤ (합병신고) 보험대리점간 인수·합병의 경우
- ☞ 미신고시 1천만원 이하의 과태료 부과 (보험업법 §209⑦)

※ 별첨 : (보험대리점 및 보험설계사) 업무별 신고서류 양식

다. 보험대리점 시설관리 등

- ▶ 보험대리점은 상호, 대리점등록번호, 위탁계약 체결 보험회사 표시 등 모집에 관한 기본사항을 점포 내·외부 보기 쉬운 곳에 게시해야 함 (감독규정 별표 5의7)
- (상호 및 위탁 보험회사) 간판 및 현판에 내용을 기재해 게시
- (보험대리점 등록증) 점포 내부의 적당한 위치(예: 점포 내부 입구 등 잘 보이는 곳)에 부착
- (동일 상호 사용금지) 다른 보험대리점과 같은 상호 및 명칭을 사용하지 못함

구분	올바른 사용 예시	틀린 사용 예시 ^{주)}
간판 및 현판		
명함		

※ 주) 대리점등록번호, 위탁계약 체결 보험회사 등 모집에 관한 기본사항 누락

라. 불공정행위 금지

- ▶ 보험대리점이 설계사에게 보험계약을 모집을 위탁하는 과정에서 소속 설계사의 권리를 침해하거나 부당한 요구를 할 수 없음 (보험업법 §85조의3)

〈 불공정 행위 예시 〉

- 모집 위탁계약서를 교부하지 않는 행위
- 위탁계약서상의 계약사항을 이행하지 아니하는 행위
- 위탁계약서상 해지요건 이외의 사유로 위탁계약을 해지하는 행위
- 위탁계약서상 위탁업무 이외의 업무를 강요하는 행위
- 정당한 사유없이 소속 설계사가 요청한 위탁계약 해지를 거부하는 행위
- 정당한 사유없이 소속 설계사에게 지급되어야 할 수수료의 일부 또는 전부를 지급하지 않거나 지연하여 지급하는 행위
- 정당한 사유없이 보험설계사에게 지급한 수수료를 환수하는 행위
- 보험설계사에게 보험료를 대납할 것을 강요하는 행위

※ 보험대리점은 불공정한 모집 위탁행위를 방지하기 위해 보험협회에서 제정한 '보험설계사에 대한 불공정행위 예방을 위한 준수규약'을 참고하여 위탁계약서를 작성하고 교부하여야 함

마. 위탁계약서 및 회계장부 등 소속설계사 관리용 서류작성 비치

- ▶ 해당 서류를 항상 작성해 비치하여야 하며, 보험회사가 제공하는 전산자료로 대체하거나 전산 처리시설을 이용하여 관리 (감독규정 별표 5의7)

〈 작성 보관용 서류 예시 〉

- (퇴사자 포함) 보험설계사 전체에 대한 개별 위탁계약서를 작성해 보관
- 법인운영에 필요한 수입 및 지출명세를 정리해 놓은 현금흐름표, 포괄손익계산서 등의 회계장부를 작성해 보관
- 모집위탁 계약체결한 보험회사별로 보험계약사항을 기록 작성해 비치

바. 적합성원칙 (변액보험)

- ▶ 변액보험 판매시 실시한 적합성검사*를 통해 확인받은 내용을 유지 및 관리하여야 하며, 해당 내용을 금융소비자에게 지체 없이 제공해야 함 (금융소비자보호법 §17②)

* 보험계약자의 연령, 재산상황, 가입목적 등을 확인해 투자성향에 따른 보험가입 안내를 위한

사. 상품비교설명 의무 (대형보험대리점)

▶ 대형(소속 설계사 500인 이상) 법인보험대리점의 소속 설계사는 보험계약 모집시 대리 계약을 체결한 보험회사의 동종 또는 유사한 보험상품 3개 이상*을 비교·설명하고, 설명내용에 대한 보험가입자의 확인서를 받아야 함 (감독규정 별표 5의6)

* 비교가능한 상품이 3개 미만인 경우는 전체 상품을 포함하며, 비교대상 상품은 다른 보험회사의 상품을 의미함
(단, 전화·우편·인터넷 등 통신수단을 이용하는 모집, 기업성보험, 자동차보험 또는 간단손해보험은 제외)

자. TM모집 계약 통화품질 모니터링 의무

▶ 대형(상동) 법인보험대리점은 전화를 이용해 체결한 보험계약* 건의 20% 이상에 대하여 매월 정기적으로 음성녹음 내용을 점검하여 모집종사자가 보험계약자에게 표준상품 설명대본에 따라 보험계약의 내용을 제대로 설명하였는지 여부 등을 확인 (감독규정 별표 5의6)

* 보험회사가 점검·확인하는 보험계약은 제외

차. 부당지원 요구 금지

▶ 보험회사를 상대로 한 보험대리점의 부당한 요구 및 수수를 금지 (감독규정 별표 5의7)

〈 부당지원 요구행위 예시 〉

- 보험계약을 모집하면서 발생하는 비용, 손실 등을 보험회사에 부당하게 떠넘기는 행위
- 사무실 등의 임차료, 대여금 등의 지원을 요구하거나 수수하는 행위
- 그 밖에 대리점계약서에서 정하지 않은 사항을 부당하게 요구하거나 수수하는 행위



4 개인정보 관리 유의사항

가. 개인정보처리 단계별 주요 의무사항

▶ 보험계약 체결 시 가입자의 개인정보가 수집 및 보관되므로 개인정보 처리 시 단계별로 적절한 보호가 필요함

처리단계	관련 법규 및 처리방법
수집 및 이용	- 정보주체의 동의를 받고 수집 ▶ 주민번호 수집처리는 법령에 의해서만 가능 - 개인정보 수집의 제한 (필요정보 중 최소한의 정보만 수집)
저장 및 관리	- 인터넷상 주민번호 이외의 회원가입 방법 제공 - 개인정보처리방침 공개 - 개인정보보호책임자 지정
제공 및 위탁	- 제3자 제공 시 정보 주체의 별도 동의 필요
정보주체의 권익보호	- 개인정보 열람, 정정, 삭제 및 처리정지 요구권 보장
정보 파기	- 보유기간 경과 또는 처리목적 달성시 파기

나. 소속 설계사 500인 이상 대형 보험대리점

▶ 대형 법인보험대리점은 내부통제방안에 직원(설계사 포함)의 개인정보 이용 관련 규정을 마련하여 운용하여야 함 (감독규정 별표 5의6, 표준내부통제기준 §25(업무규정 마련 운용))

- (관리대장*) 보험대리점은 직원에게 개인정보를 제공하는 경우 '개인정보처리관리대장(전산로그파일)'을 생성, 기록, 관리해야 함

* 관리대장 항목 : 정보제공 일자, 정보내용, 수량, 수령자, 파기일자 등을 포함

- (제재) 보험대리점은 직원의 개인정보 처리 위반행위, 피해정도 및 영향, 고의여부 등을 고려한 제재 기준을 마련해 시행하여야 함

〈개인정보 처리 위반시 제재기준 예시〉

제재양정	위반행위 및 유형
해촉심의	수집된 개인정보를 판매·분실, 제3자에게 제공
해촉심의	개인정보를 업무이외의 목적으로 활용
해촉심의	고객 등의 개인동의 없이 개인정보를 수집
모집정지	상품소개 동의정보를 개인의 의사와 다르게 수집 또는 처리
판매제한	개인정보를 기재한 인쇄물을 파쇄하지 않고 버리는 행위
교육실시	지점 등 사무실 내 개인정보를 방치하는 행위
자체기준 등	기타 개인정보 부실 관리 또는 파기 등

다. 소속 설계사 100 ~ 500인 보험대리점

▶ 내부통제 및 IT보안관리가 취약하여 고객정보 유출사고 발생가능성이 높은 것으로 파악됨에 따라 이를 예방하고자 금감원에서 유의사항을 통보*

* 「고객정보 유출방지를 위한 유의사항 통보(중형대리점)」(보영검이-00122, 2014.9.11.)

〈 고객정보 유출방지를 위한 유의사항 〉

- 보유목적에 달성한 고객정보는 일괄 삭제
- 고객정보 보호를 위한 내부 관리규정(사고발생시 대응매뉴얼 포함) 정비
- 고객정보보호 조직 설치 운영
- 고객정보 유출여부를 정기적으로 점검하고, 직원대상 고객정보 보호 교육 실시
- 대리점 업무용 PC와 보험회사 계약관리용 PC를 구분해 사용·관리
- 고객정보 처리시스템(비교견적 시스템 포함)을 운영하는 경우
 - 고객정보 처리시스템 안전보호 대책 정비, 시스템 운영의 정기적 점검 및 담당자 교육
 - 정보처리 위탁계약서에는 수탁회사에 대한 감독기관의 자료요구 및 감독·검사 요구에 대한 위·수탁 회사의 협조 및 성실한 수용의무를 반드시 포함
 - 고객정보 유출을 추적할 수 있는 시스템 구비
 - 고객정보 처리시스템의 외부 위탁시 자본금 1억원 이상인 기업 선정



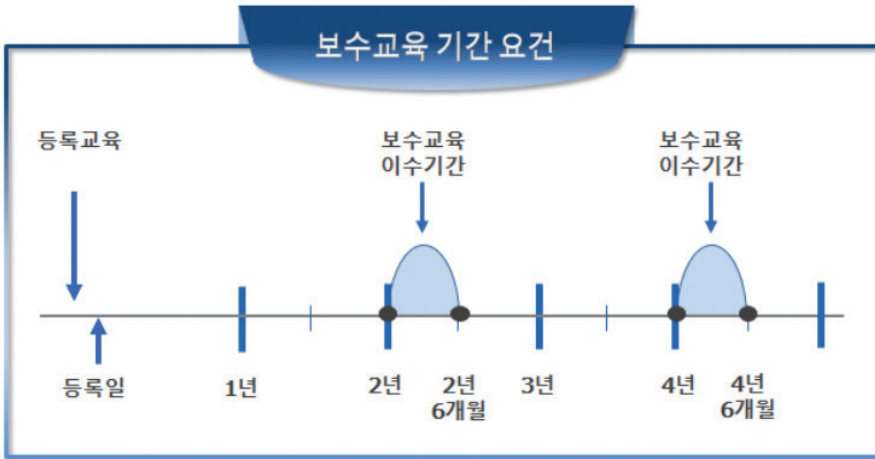
5 보험설계사 보수교육

가. 보수교육

▶ 법인보험대리점은 소속 보험설계사에 대한 보수교육을 실시하여야 하며, 개인 보험대리점은 보수교육을 받아야 함 (보험업법 §85의2①)

- (보수교육 기간) 최초 등록일*부터 2년이 지날 때마다 6개월 이내에 교육 실시 (보험업법 시행령 §29의2① 및 ②)

* 생손보 교차모집을 하는 설계사인 경우 생보와 손보 자격 중 설계사로 먼저 등록한 날



▶ 보험회사 및 보험대리점 소속 설계사는 모집업종(생명·제3보 또는 손해·제3보)별 20시간 이상, 교차모집 시 5시간 이상 추가 교육을 이수해야 함

(보험업법 시행령 별표4, 감독규정 §4-5, 모집종사자교육등에관한지침 별표4 및 별표5)

구분	교육 기준
교육과목	보험모집과 관련한 윤리교육 / 보험관련 법령 및 분쟁사례 / 보험상품(생명, 손해, 제3보) / 소비자보호 및 보험사기 예방
교육기관	보험회사 및 (교육을 위한)자회사, 보험연수원 등
교육방법	집합교육 또는 사이버 교육
교육시간	20시간 이상 (교차모집 시 총 25시간 이상) 교육 실시 * 공통부문 : 외부교육 8시간 이상 포함

나. 불완전판매방지교육

▶ 보험회사와 보험대리점은 전년도 불완전판매 비율이 높은* 소속 설계사에 대해 기존 보수교육과 별도로 12시간 이상의 집합교육을 실시 또는 이수해야 함 (보험업법 시행령 §29의2③,④, 감독규정 §4-5④, 모집종사자교육등에관한지침 §3-1)

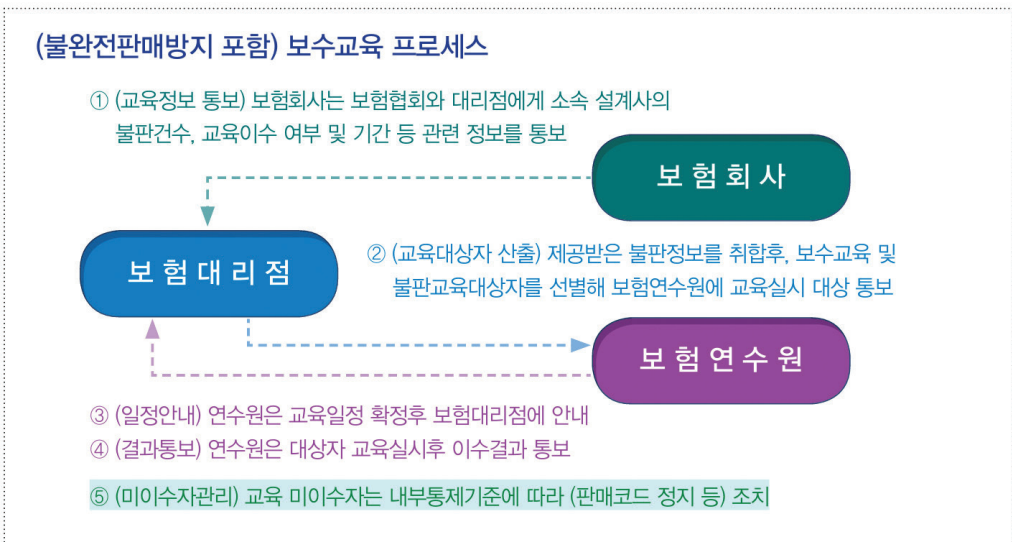
* 불완전판매방지교육 대상 : 직전 연도 불완전판매계약 비율이 100분의 1 이상이면서, 불완전판매계약 건수가 3건 이상인 경우<감독규정 개정 2회, '16.4.1., '19.10.2.>

- 소속 설계사 중 보수교육과 불완전판매방지(집합)교육 대상자를 구분 산출하여, 보험연수원의 외부 교육을 이수하여야 함

다. 교육 프로세스

▶ 보험회사 및 보험대리점은 보수교육(불완전판매방지교육 포함)을 적극적으로 관리하여, 보수교육 미이수로 인한 무자격모집 등의 피해가 없도록 하여야 함

- (보험협회) 보수교육(불완전판매방지 포함) 관련정보 제공 (이수여부, 기간 등)
- (보험회사) 설계사별 불완전 판매 건수 등 정보를 협회 제출 및 대상자 교육
- (보험대리점) 보수교육 및 불완전판매방지교육 대상자 관리 및 외부교육 실시



제 5 장

● ● ● 보험대리점 내부통제업무 ● ● ●

1. 표준내부통제기준 및 업무해설

2. 내부통제업무 체크리스트

1 표준내부통제기준 및 업무해설

「표준내부통제기준」은 법인보험대리점의 보험소비자 보호 강화 및 법령준수, 경영건전성 제고 등을 위해 보험GA협회가 제정하였으며, 2020.1.1.부터 시행 (감독규정 §4-11①, [별표 5의6])

- 준법감시인 역할강화 및 내부통제 절차수립을 통한 내부통제 실효성 제고
- 업무규정 수립 및 정보전달 체계 구축을 통한 경영 효율성 증진
- 고객정보보호 및 민원·분쟁처리 절차 수립을 통한 소비자 보호 강화
- 영업행위 기준 마련을 통한 건전한 보험영업 유도

※ 부록 : 「표준내부통제기준」 전문 수록

가. 내부통제 개요

▶ 법인보험대리점의 효율적 업무운영, 신뢰성 있는 보고체계 유지, 관련법규·내부정책·절차 준수, 보험계약자 보호 등의 목적 달성을 위하여 임직원 및 보험설계사가 준수하여야 하는 일련의 통제 과정 (표준내부통제기준(이하 “표준”) §3)

※ 각 보험대리점별 내부통제기준 제·개정은 각 법인 이사회 의결을 통해 진행 (표준 §4)

나. 사내 참여조직 및 역할

▶ 내부통제는 이사회, 경영진, 내부통제위원회, 준법감시인, 부서장 및 직원, 영업점의 장 및 보험설계사에 이르기까지 조직 내 모든 구성원들에 의해 운영되어야 함 (표준 §6~§13)

구분	역할
이사회	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부통제체계 구축·운영 관련 기본방침 수립 ○ 집행과정 관리·감독 및 내부통제 최종 책임
대표이사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부통제체계 구축·운영 관련 기본방침에 따른 내부통제체계 운영 ○ 내부통제 조직 단위별 임무와 책임 부여
내부통제위원회	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부통제 점검결과의 공유 및 임직원 평가 반영 등 개선방안 검토 ○ 금융사고 등 내부통제 취약부분에 대한 점검 및 대응방안 마련 ○ 영업점 자체점검의 방법·확인사항·실시 주기 등에 대한 사항 마련 ○ 임직원의 윤리의식·준법의식 제고 노력
준법감시인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부통제 관련 업무 총괄 ○ 내부통제기준 준수점검·위반조사 및 이사회 보고 ○ 내부통제 체계·운영 실태 점검 및 이사회·금융감독원 보고 ○ 내부통제 지침 및 매뉴얼 제정·시행

부서장 및 영업점의 장	<ul style="list-style-type: none"> 부서장 : 내부통제 준수 위한 조직 단위별 임무, 책임 부여 영업점의 장 : 내부통제 관련 직원 및 설계사 지도·감독 소관 업무 내부통제 적정성 점검 및 준법감시인 보고
임직원 및 보험설계사	<ul style="list-style-type: none"> 업무 관련 내부통제의 1차적 책임 직무 수행시 관련 법령 및 내부규정 준수

다. 준법감시인

▶ 대형 법인보험대리점(소속 설계사 500인 이상)은 내부통제기준 준수 여부를 점검하고, 위반사항을 조사·확인하는 상근 준법감시인을 1인 이상 두어야 함 (보험업법 시행령 §33의2①②, 감독규정 §4-11②, 별표 5의6)

- 사내 의사회 의결을 거쳐 선임, 변경 및 해임 시 금감원장에게 보고 (감독규정 §4-11②, 별표 5의6, 표준 §14)
- (자격요건) 감독규정 별표 5의6 요건에 부합하는 자 (표준 §15)
- 명목상의 임원이 아닌 권한과 직무를 명확하게 명시 (표준 §16)
- 준법감시인의 임기는 2년 이상으로 하며, 다음의 경우를 제외하고는 임기 중 해임하여서는 아니됨 (감독규정 §4-11②, 별표 5의6, 표준 §14)
 - 퇴직 또는 사망한 경우
 - 사임한 경우
 - 법인보험대리점의 기밀을 누설한 경우
 - 업무태만 등으로 법인보험대리점에 손해를 발생하게 한 경우
 - 당해 업무와 관련하여 부당한 요구를 하거나 압력을 행사한 경우
- 준법감시인으로 하여금 보험계약의 모집 등 영업활동과 관련된 업무에 종사하지 아니 하도록 하여 내부통제 이외의 업무로부터 독립적으로 내부통제 업무를 수행할 수 있도록 할 것 (감독규정 §4-11②, 별표 5의6, 표준 §15)
- 준법감시인에게 그 직무수행과 관련된 이유로 인사에서 부당한 불이익을 주지 아니할 것 (감독규정 §4-11②, 별표 5의6, 표준 §18)

▶ 준법감시인은 다음의 직무를 수행함 (표준 §16)

- 내부통제 정책의 수립 및 기획
- 내부통제기준 준수여부 정기 또는 수시 점검
- 주요 업무에 대한 법규준수 여부 점검
- 내부통제 매뉴얼의 작성 및 배포

- 내부 제재기준의 마련 및 운용
- 윤리강령, 금융사고 예방기준의 제·개정 및 운영
- 임직원 및 소속 보험설계사에 대한 준법교육
- 감독당국 및 감사조직과의 협조 및 지원
- 기타 이사회가 준법감시인의 직무로 정하는 사항

▶ 준법감시인은 상기 직무의 원활한 수행을 위하여 다음의 권한을 행사할 수 있음 (표준 §16)

- 내부통제기준 준수에 대한 점검 및 위반자에 대한 조사
- 직무수행에 필요한 자료·정보에 대한 열람 및 제출 요구
- 위법·부당행위에 대한 제재, 시정 및 개선 요구
- 기타 이사회가 준법감시인의 권한으로 정하는 사항

▶ 준법감시인은 내부통제기준 및 법규 준수여부 등 내부통제 체계·운영에 대한 실태를 본점에 대해서는 반기별로 1회 이상, 영업점에 대해서는 매년 1회 이상 실시하여야 함 (표준 §16)

- 점검 결과 및 미비점의 개선방안을 이사회 및 금융감독원장에게 보고하여야 함 (표준 §16)

▶ 대형 법인보험대리점은 내부통제업무가 효율적으로 수행될 수 있도록 내부통제업무를 독립적으로 수행하는 준법감시 지원조직을 운영 (감독규정 §4-11②, 별표 5의6, 표준 §17)

- 소속 설계사 100인 이상인 법인보험대리점은 준법감시 지원조직을 1인 이상 두어야 함 (표준 §17)
- 소속 설계사 500인 이상인 대형 법인보험대리점은 준법감시 지원조직을 2인 이상 두어야 함 (표준 §17)
- 소속 설계사 1,000인 이상인 대형 법인보험대리점은 최소 3인 이상으로 소속 설계사의 인원수에 비례하여 충분한 경험과 능력을 갖춘 적절한 수의 인력으로 준법감시 지원조직을 구성·유지하여야 함 (표준 §17)
- 준법감시 지원조직은 법인보험대리점의 다른 업무를 겸직하여서는 아니됨 (표준 §17)
- 준법감시 지원조직에게 업무상 독립성을 보장하여야 하며, 그 직무수행과 관련된 이유로 인사에서 부당한 불이익을 주지 아니할 것 (표준 §18)

라. 법인보험대리점 경영공시

▶ 법인보험대리점은 경영현황 등 업무상 주요사항을 보험협회의 인터넷 홈페이지에 공시하고 금융감독원장 보고 (보험업법 §87의3②, 보험업법 시행령 §33의4②, 감독규정 §4-12①·②·⑤, 표준 §31)

- 시기 : 매반기(6월, 12월) 종료일부터 2개월 이내
- 방법 : 보험협회 e-클린보험서비스
- 제재 : 공시의무 미이행 시 1천만원 이하 과태료 부과 (보험업법 §209⑦2의4)

구분	공시내용
소속 설계사 500인 미만	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 대표자의 성명, 주소 ◦ 임원에 관한 사항 ◦ 모집위탁계약을 체결한 보험회사 및 영업보증금 규모 ◦ 보험계약의 불완전판매 비율 및 불완전판매 발생사유
소속 설계사 500인 이상	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (소속 설계사 500인 미만) 상동 ◦ 회사의 조직, 재무, 손익 및 경영지표 ◦ 보험회사별·보험종목별 모집실적 및 수수료 현황 ◦ 소속 보험설계사 현황 및 정착률 ◦ 최근 5년간 감독기관의 주의 이상 지적내용 및 사유

* 구분기준 : 직전 분기 중 일평균 소속 보험설계사 인원수

마. 전산시스템 등 물적시설 구비

▶ 소속 설계사 500인 이상인 대형 법인보험대리점은 보험계약자를 보호하고, 소속설계사 관리를 위하여 전산설비 등 물적시설과 전산인력을 충분히 갖추어야 함 (보험업법 시행령 §33의2①3, 감독규정 §4-11②, 별표 5의6, 표준 §27)

- 고객, 보험계약, 민원 관리 등 소비자 보호를 위한 관련 시스템
- 인터넷 홈페이지, 인사·조직, 영업지원 및 회계 등 사내 경영관리시스템
- 통신수단을 위한 보험 모집 시 녹취 시스템(장비) 구비 등
- 상기 전산시스템은 다음 요건을 충족하여야 함
 - 고객정보 보호에 차질이 없도록 적절한 보안장치를 구비할 것
 - 민원 발생의 우려가 없을 것
 - 관련 법령에 따른 공시·보고 및 내부통제 등을 위해 신뢰성 있는 통계가 적기에 산출 가능할 것

- ▶ 법인보험대리점은 내부통제 및 고객정보의 효과적 관리를 위하여 정보차단장치를 설치하여야 함 (표준 §28)
 - 고객정보를 접하는 부서와 고객정보 취득이 필요없는 부서 사이에 정보차단장치를 설치하여야 함
 - 정보차단장치 설치방법은 전산시스템 접근차단, 사무실 분리, 보고라인 분리, 문서 분리보관 등을 이용함

바. 민원 및 분쟁처리

- ▶ 고객의 민원과 분쟁처리를 위한 절차와 담당 및 책임자를 명문화 함 (표준 §41)
- ▶ 법인보험대리점은 민원 및 분쟁을 공정하게 처리하기 위하여 전담조직을 설치하여야 하며, 다만 전담조직을 별도로 설치하기 어려운 경우 감사부서 또는 준법감시부서가 민원 및 분쟁처리 업무를 수행하는 것으로 할 수 있음 (표준 §42)
- ▶ 민원관련 지침을 제정하여 절차에 따른 보고체계를 거쳐 처리하며, 또한 ‘민원접수시스템’을 구비해 소비자에게 적극 홍보하여야 함 (표준 §42)
 - 민원 및 분쟁의 처리절차, 보고체계, 결과회신 등에 관한 지침을 제·개정하고자 하는 경우 준법감시인의 사전 승인을 얻어야 함

2 내부통제업무 체크리스트

구분	평가 항목
내부통제 기준	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 내부통제기준 내용 및 구성 ◦ 구체적 절차·기준, 하위규정 등의 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 업무의 분장 및 조직구조 - 이사회, 임원 및 준법감시인이 수행하여야 하는 역할 - 임직원 및 소속 보험설계사의 내부통제기준 준수 여부를 확인하는 절차·방법 - 내부통제기준을 위반한 임직원 및 소속 보험설계사의 처리 등 ◦ 내부통제기준의 제정 또는 변경 절차의 적정성
내부통제 조직	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 준법감시인 기능의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 준법감시인이 다른 업무와 겸업을 하고 있는지 여부 - 준법감시인 자격요건, 임면절차, 임면시 감독당국에 대한 보고 등을 규정에 따라 준수 하고 있는지 여부 - 준법감시인이 규정에서 정한 자격요건을 충족하는지 여부 - 준법감시인에 대해 별도의 보수지급 및 평가 기준을 운영하는지 여부 ◦ 준법감시인을 지원하는 조직의 구성 및 유지 ◦ 준법감시인을 위원장으로 하는 내부통제위원회 구성 ◦ 준법지원조직의 기능 및 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 지원인력이 소속 설계사 숫자 대비 적절한 규모인지 여부 - 지원인력이 다른 업무, 영업활동 등과 겸업을 하고 있는지 여부 - 지원인력의 근무기간이 단기로 이루어지고 있는지 여부
내부통제 운영	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자체 준법감시업무 운영의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 지점장(보험영업관리자)이 내부통제업무의 적정성을 연 1회 이상 정기적으로 점검하여 그 결과를 준법감시인에 보고하였는지 여부 - 준법감시인이 매년 1회 이상 정기적으로 내부통제 체계·운영에 대한 실태를 점검하여 이사회 및 금감원에 보고하였는지 여부 - 법규위반 행위의 발생 시 재발방지대책을 마련하여 시행하였는지 여부 ◦ 준법감시인협의제 자체점검업무 운영실적

제 6 장

● ● ● Q & A ● ● ●

1. 보험협회의 보험대리점 검사 관련

2. 보험대리점 운영 관련

3. GA 대상 임차지원 금지 관련

1

보험협회의 보험대리점 검사 관련

Q-1. 부당행위 적발시 어떻게 조치가 되나요?

대리점 및 소속 설계사에 대하여 부당행위 주체별로 제재(등록취소, 업무정지, 과태료 등)가 이루어지게 되며, 제재심의 절차를 거쳐 최종 결과가 통보되기까지 수개월이 소요될 수 있습니다. 생명·손해보험협회 위탁검사의 경우 검사완료 후 익월말까지 검사결과 지적사항이 포함된 검사서를 금융감독원장에게 보고합니다. 검사결과(검사서)는 금융감독원 내부절차를 거쳐 수검받은 대리점에 서면(우편)으로 통보됩니다.

Q-2. 검사를 언제쯤 받게 될까요?

생명·손해보험협회에서는 검사인력을 확대하여 검사실시 횟수를 늘려나가고 있습니다. 검사 대상은 대리점 모집실적 등 다양한 요소를 고려하여 선정하고 있으며, 특이사항이 없다 하더라도 검사대상으로 선정될 수 있습니다.

Q-3. 불공정 모집행위에 대해 신고하고 싶은데 어떤 절차를 통해 신고할 수 있나요?

금융감독원에 제보*하실 수 있으며, 신고내용 및 피신고 대리점의 규모에 따라 검사기관이 달라집니다.

* 금융감독원 홈페이지 → 민원·신고 → 불법금융신고센터 → 보험모집질서위반신고

Q-4. 브리핑 영업에서 섭외역할을 한 경우도 문제가 되나요?

금융소비자보호법 §25①에 따르면, 모집과 관련하여 발생한 수당 전액은 모집 당사자인 설계사에게 지급되어야 합니다. 따라서 설계사가 아닌 섭외자에게 수당을 지급한 대리점의 경우 문책이 따를 수 있습니다. 섭외자는 섭외업무를 위해서 설계사 등록시험 및 연수과정을 거쳐 모집 자격을 갖추고 모집관련 활동을 하여야 합니다.

Q-5. 보험대리점 검사결과에 대한 이의제기는 어떤 방식으로 이루어지는지 궁금합니다.

보험협회의 검사결과 제재조치에 대하여 이의가 있는 경우 검사서 또는 제재통보서가 도달한 날로부터 1월 이내에 금융위원회 또는 금융감독원에 이의제기를 할 수 있으며, 행정심판 및 행정소송 대상 처분에 대해서는 동 처분이 있음을 알게 된 날로부터 90일 이내에 국민권익위원회(행정심판위원회)에 행정심판 또는 법원에 행정소송을 제기할 수 있습니다.

2 보험대리점 운영 관련

Q-1. 보험대리점 등록 이후에도 변경사항이 있는 경우 신고를 해야 하나요?

그렇습니다. 2011년 1월 24일 시행된 보험업법에 따르면, 최초 등록신고시 제출한 서류에 적힌 사항이 변경된 경우에는 지체없이 그 사실을 보험협회에 신고하여야 합니다. 특히 대리점 주소 및 상호가 변경되었을 경우 변경신고서와 등기부등본을 제출하여 변경신고 하여야 하며, 법인보험대리점이 지점 변경신고를 하지 않거나 보험회사가 이를 알고도 신고를 하지 않는 경우 보험업법 제93조에 따라 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다.

Q-2. 보험대리점 공시는 어디에서 어떻게 해야 하는 것이며, 개인과 법인 모두에게 의무 사항인가요?

법인보험대리점에만 공시의무가 부여되어 있으며, 보험협회 홈페이지 공시실을 통해 공시사항을 작성·입력할 수 있습니다. 법인보험대리점은 생명·손해보험협회 및 보험회사에서 제공하는 공시자료를 기초로 직접 홈페이지에 입력함으로써 공시합니다.

Q-3. 보험대리점에서 보험안내자료를 만들 수가 있나요?

대리점이 자체 제작한 보험안내자료 및 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 제작한 보험안내자료는 보험회사에서 심사하여 관리번호를 부여한 후 사용할 수 있습니다.

Q-4. 협회 등록 시 ○○법인이라고 등록했는데, 간판이나 표지에 보험대리점이라는 명칭이 반드시 들어가야 하나요?

▲▲에셋, ▲▲자산관리 등으로 상호명을 간판 등에 사용할 경우 보험소비자가 해당 대리점을 자산운용사 등으로 오인할 소지가 있으므로 '○○보험대리점'을 상호명에 명시하여야 합니다.

Q-5. 지점장 또는 지점대표가 반드시 유자격자여야 하나요?

지점 설치 시 반드시 유자격자 1명을 등록하여야 하며, 보험협회에서는 동 유자격자를 지점장 또는 지점대표로 등록하고 있습니다.

Q-6. 지점장(대표)이 생·손보 유자격자여야만 해당 지점에서 생·손보 영업이 가능한가요?

지점장(대표)이 반드시 생·손보 모두 유자격자로 등록되어야 하는 것은 아닙니다. 지점대표가 없는 자격의 다른 유자격자를 등록하여도 가능합니다.

Q-7. 지점사무실 임차계약서의 계약자가 지점 대표일 경우의 인정 여부는 어떻게 되나요?

모든 계약의 주체가 대리점 본점이기 때문에 지점 대표 명의의 임차계약은 인정되지 않습니다.

Q-8. 지점 내 생보(손보)유자격자가 말소될 경우 말소된 날부터 생보(손보) 영업이 금지되는가요?

모집하고자 하는 보험종목에 유자격자가 1명 이상 있어야 하므로 말소된 날 익일부터 해당 보험종목에 대한 영업이 금지됩니다.

Q-9. 보험설계사 직접말소 신청 가능일은 언제인가요?

보험설계사 직접말소는 해촉신청서 우편 발송후 11일째 되는날부터 협회에 직접 방문하거나 공인인증을 통해서 신청 가능합니다.

Q-10. 법인보험대리점도 직접 업무폐지가 가능한가요?

법인보험대리점 대표가 폐업 등 신고서, 등록증(등록증 분실시 분실사유서), 업무폐지 동의서(보험회사와 업무위탁 계약체결이 되어 있는 경우) 서류를 구비하여 협회 지역본부(지부)를 직접 방문 제출하여야 가능합니다.

3 GA 대상 임차지원 금지 관련

가. 일반원칙

Q-1. 해당 규제의 본질적인 취지와 시행 목적은?

보험회사와 법인보험대리점(GA) 간 위탁계약서에 따라 판매수수료 등 판매대가가 지급되고 있음에도 임차금, 대여금 등 다양한 형태의 추가적인 금전 지원이 관행화되어 있었고, 이로 인해 '소비자에게 다양한 보험상품 제공'이라는 법인보험대리점의 도입 취지와는 달리, 금전적 지원이 많은 보험회사의 상품 위주로 소비자에게 권유하는 등의 행위가 횡행하였습니다.

동 규제의 목적은 위탁계약서에 따른 판매수수료 이외의 금전적 지원 고리를 완전하게 끊어 투명한 모집질서를 정립하는 데에 있으며, 어떠한 유형의 직·간접 지원도 일체 제한하고자 하오니 보험회사·법인보험대리점은 이를 유념하시기 바랍니다.

Q-2. 임차지원 금지 이후에도 지속적으로 지원행위가 발생할 경우 이에 대한 감독·검사 방향은?

임차지원 등 금지사항이 법규에 명확히 반영된 만큼 이를 위반할 경우 엄중하게 제재해 나갈 예정입니다.

Q-3. 임차지원 금지로 인해 시상·시책 등 다른 방식·형태로의 지원행위가 예상되는데, 이에 대한 견해는?

판매보수는 보험회사와 법인보험대리점 간 위탁계약서상 책정된 수수료·수당에 국한해서 수령·지급할 수 있습니다. 이와 관련하여, 일시적 판매실적 증대를 위해 지급하는 시상, 시책 등도 위탁계약서상 근거를 두고 시행해야 합니다.

시행 시에도 보험회사의 재무건전성을 해치지 않고 과당경쟁을 유발하지 않는 합리적인 수준에서 집행될 수 있도록 보험회사 자체적으로 자정노력을 경주해야 하며, 합리적 수준을 초과하는 시책을 지급하는 등의 우회 행위에 대해서는 엄중히 대응해 나갈 예정입니다.

나. 법규해석 관련사항

Q-4. 소속 보험설계사 100명 이상의 기준은?

생명·손해보험 설계사 등 판매상품 유형과 관계없이 직전 분기중(3개월간) 일평균 소속 보험설계사 100명인 이상인 보험대리점에 적용됩니다. 보험설계사의 수에는 동 대리점 소속 설계사로 등록된 사람만 포함되며, 등록되지 않은 유자격자·임직원 등은 포함되지 않으므로 이 점 유의하기 바랍니다.

Q-5. 보험설계사 수 변동으로 추가적으로 법규 적용대상이 되거나, 법규 적용대상에서 제외되는 경우 임차 지원을 중단하거나 계속해도 되는 것인지?

감독규정 별표 5의7 제1호의 금지행위는 원칙적으로 직전 분기 중 일평균 소속 보험설계사가 100명 이상인 법인대리점에 한정하여 적용됩니다. 다만, 임차지원 등 계약 체결 당시에는 소속 보험설계사가 100명 미만이었으나, 계약체결 이후 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 100명 이상에 해당하게 된 법인대리점에 대해서도 동 규정은 적용되는바, 일반적으로 1년 이상 장기로 약정되는 임차계약을 체결하는 경우 각별한 주의가 필요할 것으로 보입니다.

Q-6. 감독규정상 명시된 ‘새로운 보험계약을 일정수준 모집하는 조건’이 아니라면 임차 지원 등이 가능한 것인가?

질문 1번에서 언급된 바와 같이 동 규정 도입취지는 보험회사와 법인보험대리점 간 위탁계약서에 따른 판매수수료 이외의 금전적 지원고리를 완전하게 끊어 투명한 모집질서를 정립하는 데에 있습니다.

원칙적으로 “새로운 보험계약을 일정수준 모집하는 조건”으로 임차료 등의 지원을 요구하거나 수수하는 행위가 금지되며, 이 범위에는 위탁계약서 등에 同조건이 명시적으로 기재되어 있는 경우뿐만 아니라 이면계약, 묵시적인 합의 등을 통하여 임차지원이 실질적으로 새로운 보험계약 모집하는 조건으로 이루어지는 경우도 포함됩니다.

Q-7. ‘임차료 또는 대여금 등’을 지원하는 것을 금지한다고 하는데 금지대상 범위는 어디까지인지?

사무실 임차보증금, 월 임차료, 대출 등 형태와 상관 없이, 보험회사와 법인보험대리점 간 위탁계약서상 책정된 수수료·수당 이외의 일체의 지원행위를 금지합니다.

제 1 장

● ● ● 참고자료 ● ● ●

1. 'e-클린보험서비스'

2. 법인보험대리점 지점설치 매뉴얼

1 'e-클린보험서비스'

가. 추진배경

▶ 금융위원회는 보험 모집질서의 건전성 및 투명성 제고를 위해 'e-클린보험시스템' 및 법인보험 대리점 통합공시시스템 구축 계획을 발표

- 생·손보험회가 보험회사의 보험설계사 모집경력 확인을 위해 운영중이던 '모집경력 시스템'을 'e-클린보험서비스'로 확대 개편(19.7월)

< ※ 접속방법 >

- ① 홈페이지(<http://www.e-cleanins.or.kr>)로 접속 (스마트폰 등 모바일로도 접속 가능)
- ② 인터넷 포털(네이버, 다음 등)에서 'e-클린보험서비스', 'e클린보험' 등을 검색
- ③ 금감원 금융소비자정보포털(파인) 및 생·손보험회 홈페이지를 통해 접속 가능

- 보험회사 이외에도 소비자, 보험설계사 및 대리점이 **모집관련 세부경력* 조회**를 허용

* 보험설계사 등록정보 이외에 **불완전판매율, 보험계약유지율 등 신뢰도 정보**를 추가 집적

- 또한, 생·손보험회별로 별도 공시되고 있는 **법인보험대리점의 모집실적 등 주요 경영현황**을 한번에 조회할 수 있는 **통합공시시스템 마련**

- 대형 **법인보험대리점**(소속 설계사 500인 이상)의 경우 불완전판매율, 보험계약유지율 등 신뢰도 정보를 중심으로 **비교 조회가 가능토록 구축**

☞ 소비자의 **알권리 확대**를 통해 **합리적 보험가입**을 유도하고, 보험 판매채널 간 **신뢰도 경쟁**을 통해 **모집질서 자율 정화**

<e-클린보험서비스를 통한 보험가입절차 개선방향>



2 법인보험대리점 지점설치 매뉴얼

이 매뉴얼은 (금융감독원, 보험업무-00319, 2012.8.29., 「법인보험대리점의 지점설치 신고의무 준수를 위한 협조요청」)과 관련하여 생명·손해보험협회가 법인보험대리점 지점의 요건 및 설치와 관련한 제반사항을 정리한 매뉴얼입니다.

가. 지점의 정의 및 설치신고

(1) 법인보험대리점의 지점이란

본점 이외의 장소에서 영업에 필요한 물리적 공간과 설비를 갖추고, 독립적이면서도 계속·반복적으로 모집행위를 하는 장소를 지칭

※ 한편, 법인보험대리점은 상법상 회사이므로 그 지점 또한 상법상 지점*에 해당

* 본점과 동일한 회사에 속하며 본점의 지휘·감독을 받으면서 부분적으로 독립된 기능을 하는 지배인이 영업하는 장소

(2) 법인보험대리점의 지점 해당여부(예시)

사 례	지점설치 신고 여부
동일건물 내 본점(타 지점 포함)과 층을 달리해 사무실을 사용하는 경우	본점(타 지점 포함) 사무실과 동일주소이지만 분리, 독립된 공간*을 구비하고 있으므로 지점 신고 가능 * 층간, 출입문 및 법인등기상 주소 분리 등
다른 법인보험대리점과 사무실 공간을 함께 사용하는 경우	타인의 영업장소로부터 독립적인 공간 및 설비를 갖추었다고 볼 수 없기에 지점 인정 불가
본점과 원격지인 관계로 1~2명 소수인원이 근무하는 사무실	계속·반복적으로 영업을 하는 장소이면서 영업에 필요한 물리적 공간과 설비를 갖춘 경우에는 지점 신고 필요
개인대리점 소속 설계사가 타 지역 사무소를 임대해 근무	지점설치는 법인보험대리점만 가능

(3) 지점설치 신고 및 유의사항

법인보험대리점이 지점을 설치하여 운영할 경우, 반드시 관련법규의 요건을 갖추어 보험협회에 설치 신고를 하여야 하며, 보험협회에 등록된 지점에서만 계속·반복적인 모집행위 가능

※ 보험협회에서는 지점설치 신고사항에 대하여 적격여부를 심사하며, 지점승인 시 지점(등록) 번호*를 부여

* 한편, 보험회사는 보험협회에 등록되지 않은 미등록지점(일명 지사·출장소 등)에 대해 일체의 지원 및 편의를 제공하여서는 안됨(단, 신규 개설대상에 대한 선지원은 예외)

근거법규

보험업법 §93 (신고사항) ①

감독규정 §4-11의2 (법인보험대리점의 지점설치 등) ①, ②

시행세칙 §2-9 (지점의 설치) ①

나. 지점의 요건

(1) 보험업법상 요건

법인보험대리점의 지점은 독립적인 영업이 가능토록 물리적 공간과 모집 활동에 필요한 설비를 갖추어야 하며, 모집하고자 하는 보험종목에 대한 1명 이상의 유자격자가 상시 근무하여야 함

< 지점요건 >

① 독립적인 영업이 가능하도록 물리적 공간과 설비를 갖추어야 함

(예) 별도의 사무실 및 컴퓨터, 전화, FAX, 기타 집기·비품 등

② 영업하고자 하는 보험종목(생보, 손보 또는 제3보)별로 유자격자 1인 이상이 상시 종사(등록)하여야 함

근거법규

감독규정 §4-11의2 (법인보험대리점의 지점설치 등) ②, ④, ⑤

시행세칙 §2-9 (지점의 설치) ②, ③

(2) 상법상 요건

법인보험대리점은 상법상 회사*로, 법인보험대리점의 지점은 상법상 지점요건을 갖추어야 함

* 상법의 회사 : 주식회사, 유한회사, 합명회사, 합자회사

〈 지점요건 〉

- ① 지점은 본점의 지휘를 받으면서도 부분적으로는 독립된 기능을 하는 영업소로, 본점과 주종관계를 이루면서 그 지휘·감독을 받음
- ② 법인보험대리점의 지점은 반드시 상업등기를 하여야 함 (상법 §181, §317)
- ③ 지점에서 발생하는 모든 수익, 비용은 모두 본점으로 귀속됨
- ④ 지점업무에 종사하는 모든 상업사용인은 본점과 위촉계약을 체결하며, 이들에 대한 통제권 역시 모두 본점에 있음
- ⑤ 지점에서 발생하는 모든 법적분쟁은 본점에 귀속됨

근거법규

감독규정 §4-11의2 (법인보험대리점의 지점설치 등) ④ 법인보험대리점은 상법상의 회사로 하며, 법인보험대리점 유자격자는 법인보험대리점의 업무에 상시 종사하는 자이어야 한다.

《상법》

제10조(지배인의 선임) 상인은 지배인을 선임하여 본점 또는 지점에서 영업을 하게 할 수 있다.

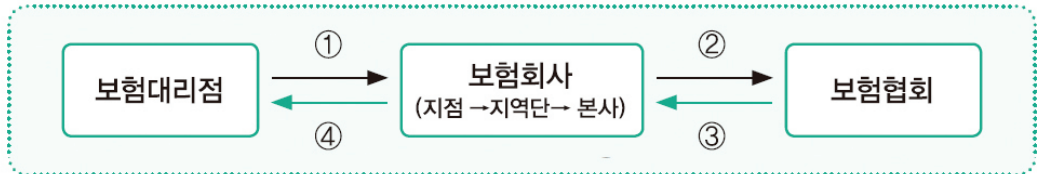
제11조(지배인의 권리) ① 지배인은 영업주에 갈음하여 그 영업에 관한 재판상 또는 재판외의 모든 행위를 할 수 있다.

제181조(지점 설치의 등기) ② 회사가 지점을 설치한 경우에는 본점의 소재지에서 2주일 내에 그 지점의 소재지와 설치 연월일을 등기하여야 한다.

다. 지점설치 신고절차 및 심사

(1) 신고절차

지점의 설치신고는 계약을 체결한 보험회사를 통하여 보험협회(생·손보험회)에 하며, 신고회사 및 대상 유자격자의 자격범위(생보, 손보, 제3보)에 따라 신청하는 보험협회가 달라짐



① 지점을 설치하고자 하는 법인보험대리점은 지점설치 신청서류를 보험회사*에 제출

* 보험회사 내부 등록과정에 따라 진행 ((예) 지점 → 사업단 → 본사)

② 보험회사는 보험협회로 지점설치 전산신청 및 관련서류 제출

③ 협회는 지점설치 여부 심사후 그 결과를 보험회사에 통보

④ 보험회사는 보험대리점에게 지점설치 여부 사실을 통보

(2) 심사일정

보험협회의 지점등록은 월 2회 실시하며(생·손보험회의 등록일정은 동일), 상세한 등록일정은 보험회사 진행절차에 따라 상이하므로 해당 보험회사에 문의

지점설치신고 건에 대한 보험협회의 처리기간은 신청일로부터 약 2주가 소요되나, 보험회사 내부 업무처리 진행일정에 따라 실제 소요기간은 더 길어질 수 있음을 감안하여 신청

(3) 제출서류

구분	신청서류	추가 증빙서류
법인보험대리점	<ul style="list-style-type: none"> - 지점신청서 - 유자격자이력서 - 유자격자 고지사항 - 유자격자 자격증빙서류 	<ul style="list-style-type: none"> - 등기부등본(원본) - 임차계약서(사본) - 물품, 설비목록 - 고용계약서(사본) - 지점운영기준

※ 생·손보험회 동시신청의 경우, 한쪽 협회에는 신청서, 고지사항 외 다른 제출서류는 사본제출 가능

(4) 주요 제출서류 요건

- **(등기부등본)** 지점을 설치하고자 하는 장소에 지점등기를 필하여야 하며, 등기상 주소와 실제지점의 주소가 동일하여야 함
- **(임차계약서)** 등기 및 실제지점의 주소에 소재한 사무실 임차계약서 사본을 제출하여야 하며, 다음의 요건을 충족하여야 함
 - ① 계약자는 대리점 본점이어야 함(지점 직접계약 X)
 - ② 보증금 및 임차료의 납부주체 역시 본점이어야 함
 - ③ 계약서상 주소와 등기, 신청서상 주소가 원칙적으로 동일하여야 함
- **(물품·설비목록)** 지점운영에 필요한 설비목록(컴퓨터, 팩스, 전화, 집기 비품 등)을 작성하여 제출하여야 하며, 동 설비 구매, 관리에 대한 비용은 대리점 본점 또는 보험회사에서 부담하여야 함
- **(고용·위임계약서)** 지점대표는 본점에 소속된 자로서 본점과 고용 또는 업무 위임 계약을 체결하여야 하며, 동 계약서는 법인(대리점)과 개인(대표)간의 계약이기에 동 계약사항에는 지점운영에 관한 사항이 포함되어서는 안됨
- **(지점운영기준)** 법인보험대리점이 지점을 운영할 경우 동 지점의 운영에 관한 내부기준을 마련하여 운영하여야 하며, 동 기준에는 다음의 사항이 반드시 명시되어야 함
 - ① 지점장의 권한·책임에 관한 사항
 - ② 지점 내 인력 채용 및 관리기준
 - ③ 지점장 포함, 지점 내 인력 수수료 지급기준 및 방식
 - ④ 지점 경비 처리기준
 - ⑤ 지점 내 영업기준
 - ⑥ 지점 내 분쟁발생시 처리방침

보험협회는 상기 제출자료를 근거로 보험업법, 금융소비자보호법 및 상법에 근거한 지점요건 충족 여부를 심사하며, 심사결과 지점요건 불충족시 지점 등록을 거부할 수 있음

라. 지점폐쇄 기준 및 절차

(1) 지점 임의폐쇄

법인보험대리점은 소속지점의 운영을 종료할 경우 폐쇄일로부터 7일내 보험협회에 해당 지점에 대한 폐쇄신청을 하여야 함

(2) 지점 강제폐쇄

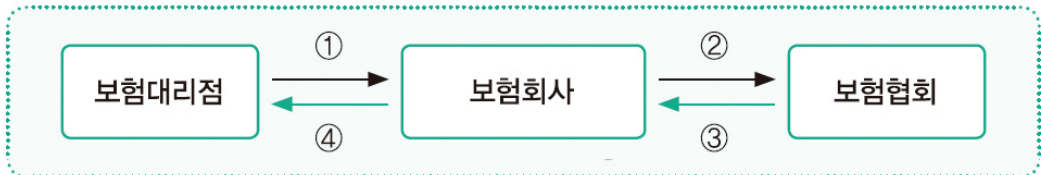
법인보험대리점은 소속지점이 다음의 어느 하나에 해당할 경우 반드시 해당 지점을 폐쇄하여야 하고, 폐쇄일로부터 7일내 보험협회에 신고하여야 함

- ① 지점 설치 후 6개월 내 영업을 개시하지 아니한 때
- ② 법인보험대리점이 개인보험대리점으로 인격을 변경한 때
- ③ 유자격 결원을 2개월 내에 충원하지 아니한 때

※ ③번 사항은 해당 지점에 등록된 전체 유자격자(생보, 손보, 제3보 유자격자 전체)가 모두 말소된 날로부터 기산하여, 최종 말소일로부터 2개월 경과시 해당 지점의 유자격자 충원(등록)이 금지됨

법인보험대리점이 협회에 지점설치 신고를 하지 않고 미등록 지점을 운영 하거나, 기존 운영 중이던 지점이 상기 ① ~ ③번 사유가 발생된 때에는 금융감독원장이 지점을 폐쇄할 수 있음

(3) 지점폐쇄 신청절차·방법



- ① 법인보험대리점은 소속 지점이 지점 폐쇄 사유에 해당한 때에는 지점폐쇄 신청서류를 폐쇄일로부터 7일 이내에 보험회사에 제출
- ② 보험회사는 협회로 지점폐쇄 전산신청 및 관련서류를 제출
- ③ 협회는 지점폐쇄 여부 심사 후 그 결과를 보험회사에 통보
- ④ 보험회사는 보험대리점에게 지점폐쇄 사실을 통보

마. 보험대리점간 합병 시 협회등록사항 처리기준

(1) 합병기준

법인보험대리점의 합병은 합병 당사자인 법인 모두 보험대리점인 경우에만 인정

☞ 보험대리점이 아닌 법인과 법인보험대리점간의 합병은 불가

법인보험대리점간의 합병은 상법상 회사의 합병에 관한 규정을 준용함

☞ 단, 법인보험대리점간 합병은 흡수합병*만 인정되며 분할 및 신설 합병은 인정되지 않음

* 보험대리점업 외에 다른 사업을 영위(경영)하고 있는 법인보험대리점의 보험대리점업 사업부문만 분할하여 다른 법인보험대리점에 합병하는 방식은 인정

< 합병 인정여부 예시 >

- ① (흡수합병) A(존속)보험대리점이 B(소멸)보험대리점을 흡수하는 경우 : 인정
- ② (분할합병) A(존속)보험대리점이 B(보험대리점업 폐기후 기타사업 유지)법인의 보험대리점부문을 흡수하는 경우 : 인정(분할합법계약서 제출)
- ③ (전업분할) A(전업)보험대리점이 'A, 'A로 보험대리점을 분할해, 각각 B, C 보험대리점과 합병시 불인정

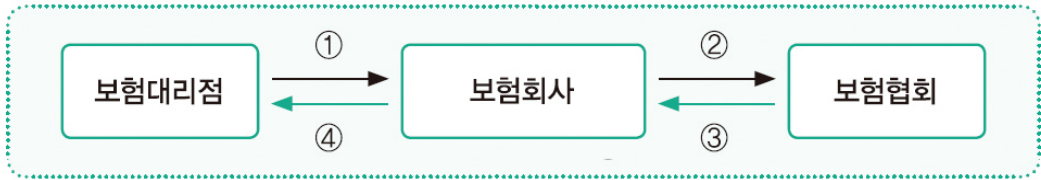
(2) 신고기준·절차

합병하고자 하는 법인보험대리점은 합병 전에 계약 체결한 모든 보험회사에 합병사실을 통지하여야 함.
법인보험대리점의 합병신고는 계약 체결한 보험회사를 통하여 신고하여야 함

< 합병신고 제출서류 >

- ① 보험회사의 합병신고 공문 및 대리점의 합병처리 요청 공문
- ② 합병 사실이 기재된 관계 법인의 법인 등기부 등본
 - ☞ 합병 후 존속(신설)법인의 법인등기부등본 뿐만 아니라 소멸(피흡수) 법인의 등기도 제출
 - ☞ 분할합병의 경우 분할합법계약서도 제출
- ③ 계약 체결된 보험회사로 합병사실을 통지한 내용증명 사본 각 1부

법인보험대리점이 계약 체결한 보험회사가 생보, 손보 모두 있을 경우 합병처리 신고는 생보협회, 손보협회에 모두 하여야 함



- ① 법인보험대리점은 계약 체결한 보험회사에 합병신청 및 관련서류 제출
- ② 보험회사는 협회로 합병처리 공문 및 관련서류를 제출
- ③ 협회는 합병처리 후 그 결과를 보험회사에 통보
- ④ 보험회사는 보험대리점에게 처리결과를 통보

(3) 처리기준

합병처리일 기준 흡수(소멸)되는 대리점의 소속 설계사 및 계약체결사항은 합병대리점으로 이관 처리 되나, 임원 및 지점등록사항은 합병과 동시에 이관되지 않고 별도 등록신고 필요

흡수(소멸)대리점 등록사항	처 리 기 준	비 고
설계사(유자격자 포함)	합병(존속)대리점 이관처리	합병처리일 기준
계약사항	상동	등록유자격자 대상

상법근거

《법규》

제232조(채권자의 이익) ① 회사는 합병의 결의가 있는 날부터 2주 내에 회사채권자에 대하여 합병에 이의가 있으면 일정한 기간 내에 이를 제출할 것을 공고하고 알고 있는 채권자에 대하여는 따로따로 이를 최고하여야 한다. 이 경우 그 기간은 1월 이상 이어야 한다.

제228조(해산등기) 회사가 해산된 때에는 합병과 파산의 경우 외에는 그 해산사유가 있는 날부터 2주일 내에 본점의 소재지에서 해산등기를 하여야 한다.

제233조(합병의 등기) 회사가 합병을 한 때에는 본점소재지에서는 2주일 내에 합병 후 존속하는 회사의 변경등기, 합병으로 인하여 소멸하는 회사의 등기, 합병으로 인하여 설립되는 회사의 설립등기를 하여야 한다.

제235조(합병의 효과) 합병후 존속한 회사 또는 합병으로 인하여 설립된 회사는 합병으로 인하여 소멸된 회사의 권리의무를 승계한다.

바. 기타 유의사항

- (등록증 부착) 보험대리점 지점은 대리점 등록증 사본을 점포내부의 적당한 위치에 부착하여야 함
- (지점상호) 지점의 상호에는 본점과 종속관계를 표시하여야 하는 바, 동 상호에 다른 대리점상호 등을 연결하여 사용하여서는 안 됨 (상법 §21②)

〈지점 상호 사용 예시〉

- 사용가능 : (주) ○○○보험대리점 춘천지점 / 스타지점 등 (지명 또는 통상적인 일반명사)
- 사용불가 : (주) ○○○보험대리점 ★★★★★지점 ⇒ '★★★★' 상호가 유명 타 대리점상호일 경우

- (변경신고) 지점의 주소 또는 상호가 변경되었을 경우 반드시 보험협회에 변경신고를 하여야 하며, 이 경우 변경신고서와 등기부등본을 제출하여야 함

☞ '11.1.24일 이후 등록된 법인보험대리점이 지점변경신고를 하지 않거나, 보험회사가 이를 알고도 신고를 하지 않는 경우 1천만원 이하의 과태료 부과(보험업법 §93)



제 II 장

● ● ● 부 록 ● ● ●

1. (보험대리점 및 설계사 관련) 각종 등록 및 변경신고 서류양식

2. 표준내부통제기준

3. 금융소비자보호 표준내부통제기준

4. 금융소비자보호기준

5. 정착지원금 운영 모범규준

1

(보험대리점 및 설계사 관련)

각종 등록 및 변경신고 서류양식

가. 보험설계사 관련 신청서류 양식

아래 신고서류 양식은 A4 사이즈로 제작되어 있습니다.

신고서류를 PDF에서 출력해 사용하시면 규격이 다르므로 신고서류를 참고만 하시기 바랍니다.

실제 신고서류 양식은 신고를 대행하는 보험회사에서 전달받거나, 생명보험협회 및 손해보험협회 홈페이지에서 양식을 다운받아 사용하시길 바랍니다.

보험설계사 등록신청서					처리기간	
					14일	
구 분	생명보험()	손해보험()	제3보험()			
소속 보험회사 (보험대리점·보험중개사)						
보험설계사 성명		점 포 명				
주민등록번호						
주 소	우편번호(-)					
교차모집을 하고자 하는 보험설계사의 경우에만 작성합니다.						
원 소속 회사명		대상보험	생명보험 ()	손해보험 ()	제3보험 ()	
보험업법 제84조제1항 및 보험업감독규정 제4-1조제1항의 규정에 의하여 위와 같이 신청합니다. 년 월 일 신청인 ○○○○ 보험회사(보험대리점·보험중개사) 대표 : (인) 모집을 하고자 하는 신청인 : (인) ○○ 보험협회장 귀중					수수료	
					6,000원	
※ 첨부서류 보험업법시행령 별표 3에 규정된 등록요건을 갖추었는지 여부를 확인할 수 있는 서류 ※ 위 내용의 변경이 없는 범위안에서 전산파일 형태로 제출할 수 있습니다.						

보험설계사 등록신청인 고지사항

■ 보험설계사 등록신청인은 아래 각항의 질문사항에 대하여 사실대로 기재하시기 바랍니다.
 (관련 항목은 반드시 자필로 '예', '아니오' 해당란에 ○표, 서명 및 날인을 하시기 바랍니다.)

① 보험업법 제84조제2항에 의거 다음 각호에 해당되는 사항이 있습니까?		
1. 피성년후견인 또는 피한정후견인	예	아니오
2. 파산선고를 받은 자로서 복권되지 아니한 자	예	아니오
3. 보험업법에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 자	예	아니오
4. 보험업법에 따라 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자	예	아니오
5. 보험업법에 따라 보험설계사·보험대리점 또는 보험중개사의 등록이 취소(제1호 또는 제2호에 해당하여 등록이 취소된 경우는 제외한다)된 후 2년이 지나지 아니한 자	예	아니오
6. 보험업법에 따라 보험설계사·보험대리점 또는 보험중개사 등록취소 처분을 2회 이상 받은 경우 최종 등록취소 처분을 받은 날부터 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
7. 보험업법에 따라 과태료 또는 과징금 처분을 받고 이를 납부하지 아니하거나 업무정지 및 등록취소 처분을 받은 보험대리점·보험중개사 소속의 임직원이었던 자로서 과태료·과징금·업무정지 및 등록취소 처분이 있었던 날부터 2년이 지나지 아니한 자	예	아니오
8. 영업에 관하여 성년자와 같은 능력을 가지지 아니한 미성년자로서 그 법정대리인이 제1호부터 제7호까지의 규정 중 어느 하나에 해당하는 자	예	아니오
9. 법인 또는 법인이 아닌 사단이나 재단으로서 그 임원이나 관리인 중에 제1호부터 제7호까지의 규정 중 어느 하나에 해당하는 자가 있는 자	예	아니오
10. 이전에 모집과 관련하여 받은 보험료, 대출금 또는 보험금을 다른 용도에 유용(流用)한 후 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
② 현재 보험대리점·보험중개사·보험설계사로 등록되어 있거나 다른 보험회사·보험중개사·보험대리점의 보험설계사로 등록되어 있습니까? (해당되는 경우 해당사유 :)	예	아니오
③ 보험업감독규정 제4-20조제1항에 의거 보험회사 임직원, 다른 보험대리점·보험중개사의 임직원을 겸직하고 있습니까?(법인보험중개사 소속 보험설계사만 작성하십시오) (해당되는 경우 해당 사유 :)	예	아니오

위 각 사항에 대한 기재사항은 사실과 다름없으며 신청인 본인이 직접 작성하였음을 확인합니다. 또한 위 기재사항을 허위로 작성하였음이 판명되는 때에는 보험설계사 등록을 취소하여도 이의가 없음을 서약합니다.

년 월 일

신청인 (날인 또는 서명)

○○보험협회장 귀하

보험설계사등록부

성명, 상호 또는 명칭			
등록번호		주민등록번호	
등록일자		소속회사 (대리점·중개사) 및 점포	보험(주)·대리점·중개사 영업소(지소)
주소			
신고 및 변경사항			
연월일	신고 및 변경내용		
제재에 관한 사항			
연월일	제재내용		
등록취소			
연월일	취소사유		

나. 보험대리점 관련 신고서류 양식

아래 신고서류 양식은 A4 사이즈로 제작되어 있습니다.

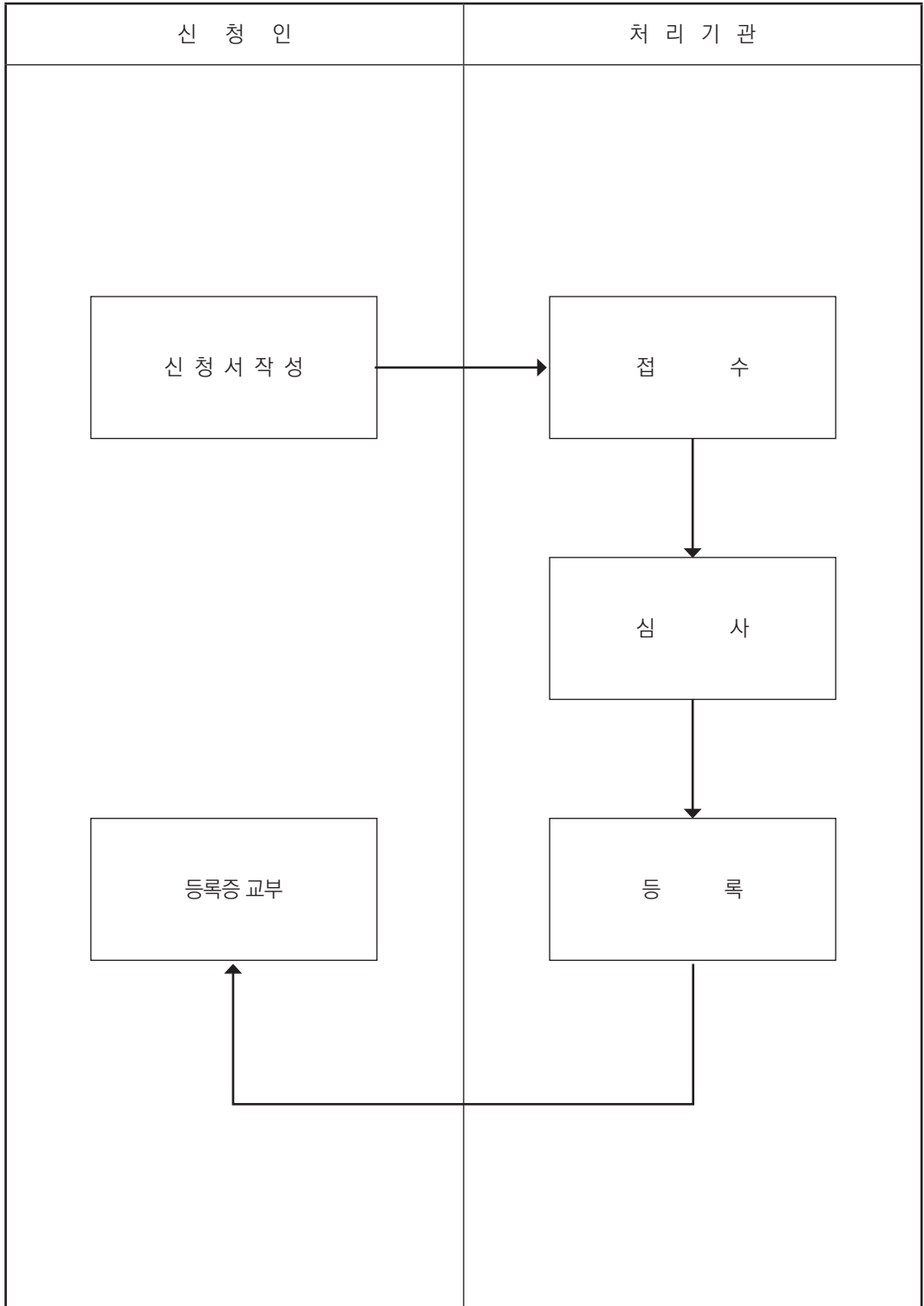
신고서류를 PDF에서 출력해 사용하시면 규격이 다르므로 신고서류를 참고만 하시기 바랍니다.

실제 신고서류 양식은 신고를 대행하는 보험회사에서 전달받거나, 생명보험협회 및 손해보험협회 홈페이지에서 양식을 다운로드 하시길 바랍니다.

(앞 쪽)

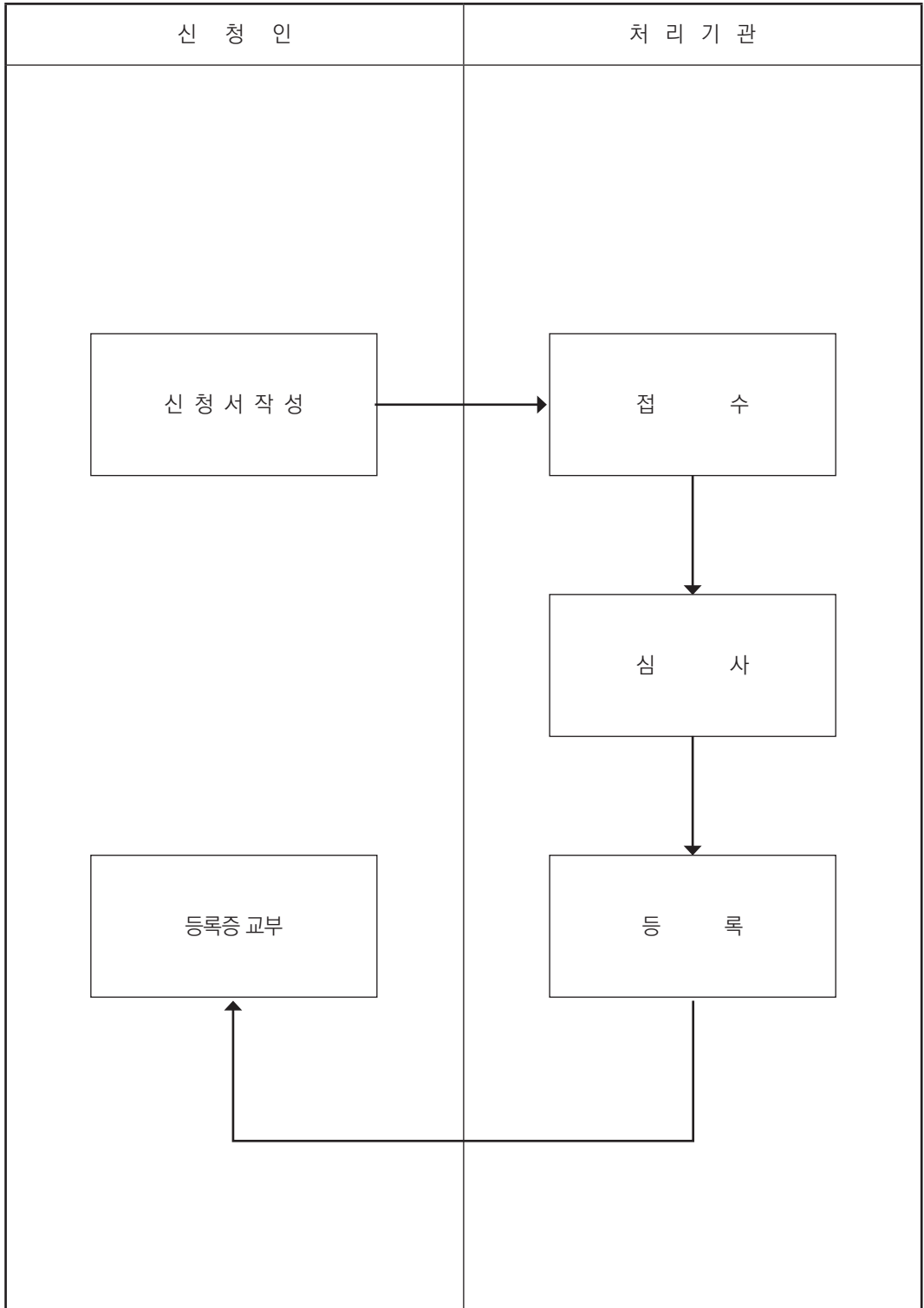
보험대리점등록신청서 (개인)			처리기간	사 진 (3×4)	
			20일		
등 록 구 분	생명보험·손해보험·제3보험	자격구분	연수과정이수 보험모집경력		
대 리 점 명	보험대리점	전화번호	() -		
영 업 장 주 소					
성 명		주민등록번호	-		
주 소					
요 건	연수과정 이수일	생명보험(. . .)·손해보험(. . .)·제3보험(. . .)			
사 항	보험모집관련 경력기간	설계사·대리점·보험회사직원·기타 년 월	관련회사		
주요 경력					
영위하는 다른 업무					
모집을 위탁한 보험회사					
보험회사명	계 약 기 간	보험회사 확인			
	년				
보험업법 제84조제1항 및 보험업감독규정 제4-1조제1항의 규정에 의하여 위와 같이 신청합니다. 년 월 일 신청인 ○○○○ 보험회사(보험대리점·보험중개사) 대표 : (인) 모집을 하고자 하는 신청인 : (인) ○○ 보험협회장 귀중				수수료	
				20,000원	
※ 첨부서류 1. 보험업법시행령 별표 3에 규정된 등록요건을 갖추었는지 여부를 확인할 수 있는 서류 2. 이력서 3. 보험대리점 등록신청인의 고지사항					

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



(앞 쪽)

보험대리점등록신청서 (법인)		처리기간	사 진 (3×4)
		20일	
등 록 구 분	생명보험·손해보험·제3보험		
대 리 점 명	보험대리점	전화번호	() -
영 업 장 주 소			
설 립 연 월 일	자본금	임직원 수	
영위하는 다른 업무			
대 표 자	성 명	주민등록번호	-
	주 소		
임원 및 유자격자			
직위	성 명	주민등록번호	주 소
모집을 위탁한 보험회사			
보험회사명	계 약 기 간	보험회사 확인	
	년		
지점에 관한 사항			
보험회사명	주소		연락처
보험업법 제84조제1항 및 보험업감독규정 제4-1조제1항의 규정에 의하여 위와 같이 신청합니다. 년 월 일 신청인 (날인 또는 서명) ○○ 보험협회장 귀중			수수료
			20,000원
			200,000원(다만, 법 제91조의 금융 기관보험대리점은 1,000,000원)
※ 첨부서류 1. 보험업법시행령 별표 3에 규정된 등록요건을 갖추었는지 여부를 확인할 수 있는 서류 2. 등기부등본·임원 및 유자격자의 이력서 3. 보험대리점 등록신청인의 고지사항(임원 및 유자격자의 고지사항을 포함) 4. 임직원 명부(법 제91조의 금융기관보험대리점을 제외한다) 5. 주주명부			



3. 법인중개사·법인대리점의 유자격자의 행위로 인하여 법인중개사·법인대리점의 등록이 취소된 경우 그 유자격자 (해당되는 경우 그 처분일 : 년 월 일)	예	아니오
4. 보험업법 제136조의 규정에 의한 검사결과 정직이상의 처분을 받은 보험중개사의 임직원 (해당되는 경우 그 처분일 : 년 월 일)	예	아니오
5. 등록취소 또는 업무정지 등의 처분을 받은 보험설계사 (해당되는 경우 그 처분일 : 년 월 일)	예	아니오
⑤ 현재 다음 각호에 열거한 법인 또는 단체에 임원 또는 직원으로 소속되어 있습니까?	예	아니오
1. 국가기관과 특별법에 의하여 설립된 기관 및 동 기관의 퇴직자로 구성된 법인 또는 단체	예	아니오
2. 제1호의 기관, 금융지주회사 또는 법 제91조제1항 각호의 금융기관(경영업무로「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 투자매매업 또는 투자중개업 인가를 받은 보험회사는 제외한다.), 한국산업은행, 중소기업은행이 출연·출자한 금액의 합이 100분의 15를 초과하거나 최대 출연 또는 출자자가 되는 법인 또는 단체	예	아니오
3. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각호의 기관[법 제91조 제1항 각호의 금융기관은 제외]	예	아니오
4. 비영리법인 또는 단체	예	아니오
5. 방문판매등에관한법률에 의하여 등록된 다단계판매업자 및 이에 소속된 임직원	예	아니오
6. 보험업법 제101조(자기계약의 금지)의 의한 자기계약을 주된 목적으로 하는 보험대리점을 운영하려는 자	예	아니오
⑥ 현재 다른 사업을 영위하거나 다른 업무를 겸직하고 있습니까? - 해당되는 경우 사업명 또는 겸직업무 :	예	아니오
⑦ 보험업법 제87조의2 제1항에 의거 다음 각 호의 1에 해당하는 사항이 있습니까?(임원 신고자만 기재하시기 바랍니다.)	예	아니오
1. 미성년자	예	아니오
2. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자	예	아니오
3. 금고 이상의 실형을 선고 받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
4. 보험업법 또는 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
⑧ 금융소비자보호에관한법률 제12조제3항에 따른 대출성상품 판매대리중개업자로 동법 제22조에서 정하는 기관에 등록되어 있습니까?	예	아니오

위 각 사항에 대한 기재사항은 사실과 다름없으며 신청인 본인이 직접 작성하였음을 확인합니다. 또한 위 기재사항을 허위로 작성하였음이 판명되는 때에는 보험설계사 등록을 취소하여도 이의가 없음을 서약합니다.

년 월 일

신청인 (날인 또는 서명)

○○보험협회장 귀하

보험설계사 등록신청인 고지사항

■ 보험대리점 등록신청인은 아래 각항의 질문사항에 대하여 사실대로 기재하시기 바랍니다.

(관련 항목은 반드시 자필로 '예', '아니오' 해당란에 ○표, 서명 및 날인을 하시기 바랍니다.)

① 귀 법인 또는 귀 법인의 임원과 유자격자 중 보험업법 제84조제2항에 의거 다음 각호에 해당되는 사항이 있습니까?	예	아니오
1. 피성년후견인 또는 피한정후견인	예	아니오
2. 파산선고를 받은 자로서 복권되지 아니한 자	예	아니오
3. 보험업법 또는 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 자	예	아니오
4. 보험업법 또는 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자	예	아니오
5. 보험업법에 따라 보험설계사·보험대리점 또는 보험중개사의 등록이 취소(제1호 또는 제2호에 해당하여 등록이 취소된 경우는 제외한다)된 후 2년이 지나지 아니한 자	예	아니오
6. 보험업법에 따라 보험설계사·보험대리점 또는 보험중개사 등록취소 처분을 2회 이상 받은 경우 최종 등록취소 처분을 받은 날부터 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
7. 보험업법 또는 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 과태료 또는 과징금 처분을 받고 이를 납부하지 아니하거나 업무정지 및 등록취소 처분을 받은 보험대리점·보험중개사 소속의 임직원이었던 자로서 과태료·과징금·업무정지 및 등록취소 처분이 있었던 날부터 2년이 지나지 아니한 자	예	아니오
8. 영업에 관하여 성년자와 같은 능력을 가지지 아니한 미성년자로서 그 법정대리인이 제 1호~제7호까지의 규정 중 어느 하나에 해당하는 자	예	아니오
9. 법인 또는 법인이 아닌 사단이나 재단으로서 그 임원이나 관리인 중에 제1호~제7호까지의 규정 중 어느 하나에 해당하는 자가 있는 자	예	아니오
10. 이전에 모집과 관련하여 받은 보험료, 대출금 또는 보험금을 다른 용도에 유용(流用)한 후 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
② 귀 법인의 임원 또는 유자격자 중 보험회사 등의 임직원, 보험설계사 또는 보험중개사로 등록되어 있거나 다른 보험중개사 또는 보험대리점의 임원 또는 보험설계사로 신고되어 있습니까? - 해당되는 경우 해당사유 :	예	아니오
③ 귀 법인 또는 귀 법인의 임원과 보험설계사중 보험대리점 등록신청일 이전에 보험대리점 등록이 취소되거나 대리점계약이 해지된 사실이 있습니까? - 취소된 경우 그 사유와 취소일 : (년 월 일) - 해지된 경우 그 사유와 해지일 : (년 월 일)	예	아니오
④ 귀 법인의 임원과 보험설계사중 보험업감독규정 제4-11조의5에 의거 다음 각호에 해당되는 사항이 있습니까?	예	아니오
1. 모집에 관하여 위법 또는 부당한 행위를 하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 정직 이상의 징계조치요구를 받거나 소속 보험회사로부터 정직 이상의 징계조치를 받은 보험회사의 임직원 - 해당되는 경우 그 처분일 : 년 월 일	예	아니오
2. 등록이 취소되었거나 업무정지 처분을 받은 보험대리점의 대표자 - 해당되는 경우 그 처분일 : 년 월 일	예	아니오

3. 법인중개사·법인대리점의 유자격자의 행위로 인하여 법인중개사·법인대리점의 등록이 취소된 경우 그 유자격자 (해당되는 경우 그 처분일: 년 월 일)	예	아니오
4. 보험업법 제136조의 규정에 의한 검사결과 정직이상의 처분을 받은 보험중개사의 임직원 (해당되는 경우 그 처분일: 년 월 일)	예	아니오
5. 등록취소 또는 업무정지 등의 처분을 받은 보험설계사 (해당되는 경우 그 처분일: 년 월 일)	예	아니오
⑤ 현재 다음 각호에 열거한 법인 또는 단체에 임원 또는 직원으로 소속되어 있습니까?		
1. 국가기관과 특별법에 의하여 설립된 기관 및 동 기관의 퇴직자로 구성된 법인 또는 단체	예	아니오
2. 제1호의 기관, 금융지주회사 또는 법 제91조제1항 각호의 금융기관(경영업무로「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 투자매매업 또는 투자중개업 인가를 받은 보험회사는 제외한다.), 한국산업은행, 중소기업은행이 출연·출자한 금액의 합이 100분의 15를 초과하거나 최대 출연 또는 출자자가 되는 법인 또는 단체	예	아니오
3. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각호의 기관[법 제91조 제1항 각호의 금융기관은 제외]	예	아니오
4. 비영리법인 또는 단체	예	아니오
5. 방문판매등에관한법률에 의하여 등록된 다단계판매업자 및 이에 소속된 임직원	예	아니오
6. 보험업법 제101조(자기계약의 금지)의 의한 자기계약을 주된 목적으로 하는 보험대리점을 운영하려는 자	예	아니오
⑥ 현재 다른 사업을 영위하거나 다른 업무를 겸직하고 있습니까? - 해당되는 경우 사업명 또는 겸직업무:	예	아니오
⑦ 보험업법 제87조의2 제1항에 의거 다음 각 호의 1에 해당하는 사항이 있습니까?(임원 신고자만 기재하시기 바랍니다.)	예	아니오
1. 미성년자	예	아니오
2. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자	예	아니오
3. 금고 이상의 실형을 선고 받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
4. 보험업법 또는 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 자	예	아니오
⑧ 금융소비자보호에관한법률 제12조제3항에 따른 대출성상품 판매대리중개업자로 동법 제22조에서 정하는 기관에 등록되어 있습니까?	예	아니오

위 각 사항에 대한 기재사항은 사실과 다름없으며 신청인 본인이 직접 작성하였음을 확인합니다. 또한 위 기재사항을 허위로 작성하였음이 판명되는 때에는 보험설계사 등록을 취소하여도 이의가 없음을 서약합니다.

년 월 일
신청인 (날인 또는 서명)

○○보험협회장 귀하

보험대리점등록대장(개인)

등록번호		등록일자		
성명		주민등록번호		
상호명				
대리점주소				
영위종목				
계약사항	모집을 위탁한 보험회사	계약체결일	계약해지일	계약범위
신고사항	신고내용		신고일	
업무종료일				
대리점 제재사항	제재내용		제재일자	

보험대리점등록대장(법인)

등록번호		등록일자			
상호명					
대리점주소					
영위종목					
임원 및 유자 격자에 관한 사항	구분	성명	주민등록번호	변동일	변동내용
	대표자				
지점에 관한 사항	지점명	지점소재지	지점설치일	지점폐쇄일	
계약사항	모집을 위탁한 보험회사	계약체결일	계약해지일	계약범위	
신고사항	신고내용		신고일		
업무종료일					
대리점 제재 사항	제재내용		제재일자		

법인보험대리점 지점설치(폐쇄) 신고서

지점장
사 진

본점	대리점명				등록번호	
	소재지					
지점	지점명		지점장명		주민등록번호	
	소재지					
	설치예정일 (폐쇄일)				전화번호	

보험업감독업무시행세칙 제2-9조 및 제2-10조에 의하여 위와 같이 신고합니다.

년 월 일

신고인 (날인 또는 서명)

○○ 보험협회장 귀하

제 호

보 험 대 리 점 등 록 증

상 호 :

대 표 자 :

생년월일 :

사업장 소재지 :

종 류 : 생명보험() · 손해보험() · 제3보험()

등 록 일 자 :

근 거 : 보험업법 제87조제1항 및 보험업감독규정 제4-4조제3항

위와 같이 등록하였음을 증명합니다.

년 월 일

○○보험협회장

보험대리점 겸업신고서

등록구분	생명보험 손해보험 제3보험		
대리점명		등록번호	
등록일자		전화번호	
소재지			
대표자		주민등록번호	
기계약 보험회사			
겸업계약 보험회사		계약기간	

험업감독규정 제4-7조의 규정에 의하여 위와 같이 신고합니다.

년 월 일

신 고 인 (날인 또는 서명)

○○ 보험 협 회 장 귀하

보험대리점 계약체결 신고서

등록구분	생명보험 손해보험 제3보험		
대리점명		등록번호	
등록일자		전화번호	
소재지			
대표자		주민등록번호	
기계약 보험회사			
검업계약 보험회사		계약기간	

보험업감독규정 제4-7조의 규정에 의하여 위와 같이 신고합니다.

년 월 일

신 고 인 (날인 또는 서명)

○○ 보험협회장 귀하

보험대리점 계약해지 신고서

등록구분	생명보험 손해보험 제3보험		
대리점명		등록번호	
계약일자		전화번호	
소재지			
대표자		주민등록번호	
모집을 위탁한 회사		해지일자	
해지사유			

보험업감독규정 제4-7조의 규정에 의하여 위와 같이 신고합니다.

년 월 일

신 고 인 (날인 또는 서명)

○○ 보험협회장 귀하

폐업등신고서

대리점등록번호 제 호

주 소 :

상 호 :

보험업법 제93조 및 생명보험모집관리업무지침 제35조의 규정에 의하여
아래와 같이 신고합니다.

사유발생년월일	년 월 일
사 유 (해당사항에 ○표)	- 업무폐지 【 】 - 사 망 【 】 - 해 산 【 】 - 단체소멸 【 】

※ 관계증빙서류 첨부

년 월 일

신 고 인 (날인 또는 서명)

○○ 보험협회장 귀하

등록증 재발급 신청서

보험대리점명	등록구분	등록번호	대표자	재발급신청사유

생명보험모집관리업무지침 제38조의 규정에 의하여 위와 같이 신청합니다.

년 월 일

신 고 인 (날인 또는 서명)

○○ 보험협회장 귀하

등록사항 변경 신고서

대리점등록번호 제 호

주 소 :

상 호 :

보험업법 제93조 및 생명보험모집관리업무지침 제36조, 제39조의 규정에 의하여
아래와 같이 신고합니다.

변경년월일	변경사항	변경 내용		비 고
		변경전	변경후	

※ 변경사실을 입증할 수 있는 변경서류 첨부

년 월 일

신 고 인 (날인 또는 서명)

○○ 보험 협 회 장 귀하



표준내부통제기준

법인보험대리점 표준내부통제기준(안)

2020.1.1. 제정

제1장 총 칙

제1조(목적)

- ① 이 기준은 보험대리점의 내부통제 책임성 강화를 통해 건전한 보험영업을 유도하고 보험소비자를 보호하기 위해 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 100인 이상인 법인보험대리점 및 임직원, 보험설계사 등이 준수해야 할 업무절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.
- ② 보험업감독규정 별표 5의6 8호에 의거하여 보험업법 제178조 제1항에 따라 법인보험대리점을 회원으로 하여 설립된 단체는 소속 법인보험대리점이 공통으로 사용할 수 있는 표준내부통제기준을 제정할 수 있고, 소속 법인보험대리점에게 권고할 수 있다.

제2조(적용범위)

- ① 이 기준은 법인보험대리점에 소속된 모든 임직원, 소속 보험설계사 등에게 적용한다.
- ② 보험관련 법규에서 따로 정함이 없는 경우에는 이 기준이 정하는 바에 따른다.
- ③ 법인보험대리점의 업무지침(정관은 제외)은 이 기준의 내용과 부합하여야 한다.

제3조(용어 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 보험업감독규정(시행세칙 포함)에서 정하는 바에 따른다.

- 1. “보험설계사”라 함은 보험업법 제2조 9호에 따라 법인보험대리점에 소속되어 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 동법 제84조에 따라 등록된 자를 말한다.
- 2. “법인보험대리점”이란 보험회사를 위하여 보험계약의 체결을 대리하는 자로서 동법 제87조에 따라 등록된 자를 말한다.
- 3. “임직원”이라 함은 해당 법인보험대리점의 임원 및 직원을 말한다.
- 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) 및 관련 모범규준, 보험업법 제125조에 따른 상호협정(생명/손해보험 공정경쟁질서 유지에 관

한 협정) 등 보험계약 체결 또는 모집과 관련된 제반 법규를 말한다.

5. “내부통제”란 법인보험대리점의 목적 달성을 위하여 모든 임직원 및 소속 보험설계사가 준수하여야 하는 일련의 통제과정을 말한다.
6. “내부통제기준”이란 법령을 준수하여 건전한 보험영업을 유도하고 보험소비를 보호하기 위하여 임직원 및 소속 보험설계사가 준수하여야 할 기준 및 절차를 말한다.
7. “준법감시인”이란 내부통제기준의 준수 여부를 점검하고, 기준을 위반하는 경우 이를 조사하는 등 내부통제 관련 업무를 총괄하는 보험업감독규정 제4-11조에 의해 선임된 자를 말한다.
8. “업무지침”이란 법인보험대리점의 조직·운영·관리 및 업무수행 과정에 필요한 업무처리기준과 표준 업무처리 절차 등을 말한다.

제2장 내부통제기준

제4조(내부통제기준 마련·운영)

- ① 법인보험대리점은 보험업감독규정 제4-11조 제1항 및 제2항에 따른 동 규정 별표 5의6 및 별표 5의7에 따라 법령을 준수하고 보험계약자를 보호하기 위해 임직원 및 소속 보험설계사가 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “내부통제기준”)을 마련하여야 한다.
- ② 내부통제기준을 제·개정하고자 하는 경우 이사회의 의결을 거쳐야 한다.
- ③ 법인보험대리점은 관련 법규 등이 제·개정된 경우 내부통제기준을 이에 부합하도록 수정·보완하여야 한다. 이 경우 제2항에 따른 이사회의 의결 절차를 생략하고 대표이사가 승인할 수 있다.
- ④ 이사회는 내부통제기준의 마련 및 운영에 대한 최종적인 책임을 지며, 법인보험대리점의 효율적인 내부통제를 위하여 노력하여야 한다.
- ⑤ 법인보험대리점은 내부통제기준에 금융회사 지배구조 감독규정 제11조2항 관련 별표3의3호와 같이 아래 각 호 사항을 포함해야 한다.
 1. 제휴보험회사의 선정·해지 기준 및 절차에 관한 사항
 2. 판매대상 보험상품 선정기준에 관한 사항
 3. 보험회사와 체결하는 제휴계약서에 포함되어야 할 민원 및 분쟁 처리절차와 책임소재에 관한 사항
 4. 보험회사와의 제휴계약이 종료될 경우 고객보호에 관한 사항
 5. 보험상품판매와 관련한 불공정행위 방지에 관한 사항

제5조(업무분장 및 조직구조)

- ① 법인보험대리점은 효율적인 내부통제 및 직무간 상호 견제와 균형을 도모할 수 있도록 업무를 분장하고 조직구조를 설계 또는 변경하여야 한다.
- ② 제1항의 업무분장 및 조직구조에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.
 1. 의사결정에 대한 승인절차(전결규정)
 2. 임직원 및 소속 보험설계사의 역할과 책임

제6조(내부통제 조직 등)

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

제7조(이사회)

이사회는 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고, 최종적인 책임을 진다.

제8조(대표이사)

- ① 대표이사는 이사회가 정한 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 내부통제 체계를 구축·유지·운영하여야 한다.
- ② 대표이사는 법인보험대리점의 내부통제 관련 제반 정책 및 절차가 지켜질 수 있도록 조직단위별로 적절한 임무와 책임을 부여하여야 한다.

제9조 (내부통제위원회)

- ① 법인보험대리점은 내부통제기준의 설정 및 운영과 관련하여 준법감시인을 위원장으로 하고 위험관리책임자 및 그 밖에 내부통제 관련 업무 담당 임원을 위원으로 하는 내부통제위원회를 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.

제10조(준법감시인)

- ① 준법감시인은 내부통제기준의 준수 여부를 점검하고 내부통제기준을 위반하는 경우 이를 조사하는 등 내부통제 관련 업무를 총괄한다.
- ② 준법감시인은 임직원 및 영업점의 장의 내부통제기준 준수 여부를 점검하고, 이 기준을 위반하는 경우 이를 조사하여 이사회에 보고할 수 있다.
- ③ 준법감시인은 내부통제기준을 기초로 내부통제의 구체적인 지침 및 내부통제기준 준수 매뉴얼 등을 제정·시행할 수 있다.

제11조(내부통제 업무의 위임)

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

제12조(부서장과 영업점의 장)

부서장은 법인보험대리점 조직 및 업무 분장 규정상 이에 준하는 자를 말하며(본부장, 팀장 등), 영업점의 장은 영업점의 지사장과 사업부장 및 지점장 등을 말한다.

- 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.
- 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.
- 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.

제13조(임직원 등)

- ① 임직원 및 보험설계사는 자신이 수행하는 업무와 관련된 내부통제에 대한 1차적인 책임이 있다.
- ② 임직원 및 보험설계사는 직무를 수행함에 있어 자신의 역할을 이해하고 관련 법령 및 내부규정 등을 충실히 준수하여야 한다.

제3장 준법감시인 및 조직

제14조(준법감시인 선임, 보고 등)

- ① 보험업감독규정 제4-11조 1항과 같이 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 500인 이상인 법인 보험대리점은 동 규정 별표 5의6 대형 법인보험대리점의 영업기준 제2호에 따라 내부통제기준 준수 여부를 점검하고, 그 위반사항을 조사·확인하는 상근 준법감시인을 1인 이상 두어야 한다.
- ② 준법감시인은 대표이사의 추천을 받아 이사회 의결을 거쳐 선임하고, 임기는 2년 이상으로 하되, 연임은 가능하다.
- ③ 보험업감독규정 별표 5의6에 따라 법인보험대리점이 준법감시인을 선임(연임 포함)하거나 변경한 경우 그 사실(해임시 해임사유 포함)을 동 규정 별지 9의2의 서식으로 7영업일 이내에 금융감독원장에게 보고하여야 한다.

제15조(준법감시인 자격요건)

- ① 보험업감독규정 제4-11조 1항 관련 동 규정 별표 5의6 대형 법인보험대리점의 영업기준 제2호에 따라 준법감시인은 다음 각 호의 요건에 부합하는 자이어야 한다.
 1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경력이 있는 자일 것
 - 가. 보험회사, 협회, 보험요율산출기관 또는 보험업법 제178조에 따른 보험관계단체에서 10년 이상 근무한 경력이 있는 자
 - 나. 법인보험대리점, 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 금융위원회 또는 금융감독원의 원장으로부터 문책경고·감봉요구 이상에 해당하는 조치를 받은 사실이 없는 자일 것.
단, 준법감시인이 된 자가 이 목의 요건을 충족하지 못하게 된 경우에는 그 직을 상실하게 된다.
- ② 준법감시인으로 하여금 보험계약의 모집 등 영업활동과 관련된 업무에 종사하지 아니하여, 내부통제 이외의 업무로부터 독립적으로 내부통제 업무를 수행할 수 있도록 할 것

제16조(준법감시인의 권한·직무)

- ① 준법감시인의 권한은 다음 각 호와 같다.
 1. 내부통제기준 준수에 대한 점검 및 위반자에 대한 조사
 2. 직무수행에 필요한 자료·정보에 대한 열람 및 제출 요구
 3. 위법·부당행위에 대한 제재, 시정 및 개선 요구
 4. 기타 이사회가 준법감시인의 권한으로 정하는 사항
- ② 보험업감독규정 제4-11조 제1항 별표 5의6 대형 법인보험대리점의 영업기준 제3호에 따라 준법감시인이 그 직무를 수행할 때 임직원에게 자료나 정보의 제출을 요구하는 경우에는 그 임직원은 성실히 응하여야 한다.
- ③ 준법감시인은 직무수행과정에서 얻은 정보나 지위를 이용하여 부당한 이득을 취하여서는 아니된다.
- ④ 준법감시인의 직무는 다음 각 호와 같다.
 1. 내부통제 정책의 수립 및 기획
 2. 내부통제기준 준수여부 정기 또는 수시 점검
 - 가. 준법감시인은 각 조직단위의 장으로 하여금 준법감시인이 정한 방법에 따라 소관조직 및 소관 업무에 대한 내부통제기준 위반여부를 점검하게 할 수 있다.
 - 나. 준법감시인은 내부통제기준 등의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위 발견시 직접 조사하거나 필요한 경우 감사조직에 조사를 의뢰할 수 있다.
 3. 주요 업무에 대한 법규준수 여부 점검

4. 내부통제 매뉴얼의 작성 및 배포
 5. 내부 제재기준의 마련 및 운용
 6. 윤리강령, 금융사고 예방기준의 제·개정 및 운영
 7. 임직원 및 소속 보험설계사에 대한 준법교육
 8. 감독당국 및 감사조직과의 협조 및 지원
 9. 기타 이사회가 준법감시인의 직무로 정하는 사항
- ⑤ 준법감시인은 제4항 제2호 및 제3호에서 정하는 내부통제기준 및 법규 준수여부 등 내부통제 체계·운영에 대한 실태를 본점에 대해서는 반기별로 1회 이상, 영업점에 대해서는 매년 1회 이상 실시하고, 그 결과와 미비점이 있는 경우 그 개선방안을 이사회 및 금융감독원장에게 보고하여야 한다.
- ⑥ 제4항 제4호의 내부통제 매뉴얼에는 제36조(불건전한 영업행위 방지) 및 제37조(불완전판매 방지) 준수를 위한 중점 점검대상, 체크리스트 등이 포함되어야 하며, 법인보험대리점 관련 법규 및 내부규정이 제·개정되거나 업무방법 등이 변경·개선되는 경우 내부통제 매뉴얼을 이에 부합하도록 수정·보완하여야 한다.
- ⑦ 준법감시인은 준법감시인협의회 운영방침에 따라 자체점검 및 보고를 충실히 수행하여야 한다.

제17조(준법감시 지원조직)

- ① 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 100인 이상인 법인보험대리점은 준법감시인의 직무 수행을 보좌하는 준법감시 지원조직을 1인 이상 두어야 한다. 다만, 소속 보험설계사가 직전 분기중 일평균 500인 이상인 법인보험대리점의 경우에는 준법감시 지원조직을 2인 이상 두어야 한다.
- ② 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 1,000명 이상인 법인보험대리점은 내부통제업무가 효율적으로 수행될 수 있도록 내부통제업무를 독립적으로 수행하는 충분한 경험과 능력을 갖춘 적절한 수(소속 보험설계사 인원에 비례하도록 할 것)의 인력으로 지원조직을 구성·유지하여 준법감시인의 직무수행을 지원하여야 한다.
- ③ 준법감시 지원조직은 법인보험대리점의 다른 업무를 겸직하여서는 아니된다.

제18조(준법감시인 등의 독립성 확보)

- ① 법인보험대리점은 다음 각 호의 경우를 제외하고는 임기 중 준법감시인을 해임하여서는 아니되며, 제2호 내지 제5호의 규정에 의하여 해임하는 경우에는 이사회의 의결을 거쳐야 한다.
 1. 퇴직 또는 사망한 경우
 2. 사임한 경우
 3. 회사의 기밀을 누설한 경우
 4. 업무태만 등으로 법인보험대리점에 손해를 발생하게 한 경우
 5. 당해 업무와 관련하여 부당한 요구를 하거나 압력을 행사한 경우

- ② 법인보험대리점은 준법감시인 및 준법감시 지원조직이 직무를 공정하게 집행할 수 있도록 업무상 독립성을 보장하여야 하며, 당해 직무수행과 관련한 사유로 인사상의 불이익을 주어서는 아니 된다.

제19조(내부고발제도 운영)

- ① 준법감시인은 내부통제가 원활하게 작동될 수 있도록 내부고발제도를 운영하여야 한다.
- ② 임직원 및 보험설계사는 다른 임직원, 보험설계사 및 법인보험대리점의 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 법인보험대리점에 중대한 영향을 미칠수 있는 위법·부당한 행위를 인지하고도 준법감시인에 제보하지 않는 사람에 대해서는 내부규정에 따라 제재조치를 취한다.

제20조(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 내부통제 취약부분을 점검·개선하는 등의 조치를 취하여야 한다.

제4장 업무지침 체제

제21조(제정과 개정)

- ① 법인보험대리점의 직제 규정과 조직구조는 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 효율성 및 직무간 상호견제와 균형을 이룰 수 있도록 제정 및 개정되어야 한다.
- ② 법인보험대리점 직제 규정과 조직구조를 개정할 때에는 법인보험대리점의 경영전략과 발전계획 및 인적자원을 고려하여야 한다.
- ③ 개정 후 법인보험대리점 직제 규정과 조직구조는 업무별 기능과 권한을 구체적으로 명시 되어야 한다.

제22조(정보전달체제 구축)

- ① 법인보험대리점은 임직원이 의사결정을 함에 있어 필요한 경영정보 및 관련 자료를 효율적으로 전달할 수 있는 체제를 구축·운영하여야 한다.

- ② 비밀유지를 요구하는 중요한 경영정보는 별도 기준이나 규정을 정하여 철저히 관리되도록 하여야 한다.

제23조(운영)

- ① 업무분장 및 조직구조에 관한 세부적인 사항은 직제규정 등 사규에 정한 바에 따르며, 사규에는 조직간 업무분장에 관하여 중복 또는 불명확한 사안이 발생하는 경우 그 조정 등에 대하여 필요한 사항을 정하여야 한다.
- ② 법인보험대리점의 업무 분장에 대해서는 원활한 업무를 위해 전 영업점에 공지하여야 한다.

제24조(업무수행)

모든 임직원과 소속 보험설계사는 해당업무를 성실히 수행하여야 하고 관계법령에 위반되지 않도록 하여야 하며 업무를 수행함에 있어 관련된 다른 부서 해당업무 직원과 협의하여 진행하여야 한다.

제25조(업무규정 마련 운용)

제24조의 규정에 의한 업무수행은 다음 사항 등을 규정으로 마련하여 운용하며 법인보험대리점 직제규정에 따라 각 해당 업무 부서에서 규정에 맞게 운용하여야 한다.

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

제26조(업무매뉴얼의 관리)

- 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.

제5장 전산시스템 등 물적 시설

제27조(전산시스템 구축)

- ① 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 500인 이상인 법인보험대리점은 보험계약자를 보호하고 보험계약의 모집업무를 수행하며 소속 보험설계사 모집 경력 등을 관리하기 위하여 다음 각호에서 필요한 전산설비 등 물적시설과 전산인력을 충분히 갖추어야 한다.
 1. 경영현황 공시 등을 위한 인터넷 홈페이지
 2. 임직원 및 소속 보험설계사의 인사정보 관리 등을 위한 인사·조직관리 시스템
 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 보험설계사에 대한 교육(교육자료 게시, 교육과정 관리 등) 및 영업활동 관리 등을 위한 영업지원 시스템
 6. 전표관리, 수입관리, 지출관리 시스템 등을 위한 경영·회계관리 시스템
 7. 모집실적, 불완전판매율 등 산출, 관련 법령에 따른 공시·보고 등을 위한 통계산출 등 통계관리 시스템
- ② 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 500인 이상인 법인보험대리점은 통신수단을 이용하여 보험 모집을 하는 경우 보험관련 법규에서 정하는 녹취 시스템을 구비하여 매일 전화를 이용하여 체결한 보험계약(보험업감독규정 제4-36조 제11항에 따라 보험회사가 점검·확인하는 보험계약은 제외)의 100분의 20이상에 대하여 보험업감독규정 제4-36조 제6항의 음성녹음 내용을 점검하여 보험설계사가 보험계약자에게 표준상품설명대본에 따라 보험계약의 내용을 제대로 설명하였는지 여부 등을 확인하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 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
- ④ 법인보험대리점은 제1항 제1호의 인터넷 홈페이지에 법인보험대리점 등록번호, 주소, 연락처, 대표자, 주요 연혁, 자본금 및 주주현황, 계약체결 보험회사, 영업조직 구조, 본·지점별 위치·보험설계사 수 등을 보험소비자가 쉽게 알 수 있도록 안내하여야 한다.

제28조(정보차단장치)

- ① 법인보험대리점은 내부통제 및 고객정보의 효과적 관리를 위하여 정보차단장치를 설치하여야 한다.
- ② 법인보험대리점은 고객정보를 접하게 되는 부서와 고객정보의 취득이 필요없는 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 정보차단 장치를 설치할 수 있다.

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

제6장 행위 준칙

제1절 법인보험대리점의 업무기준

제29조(금지행위)

직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 100명 이상인 법인보험대리점은 보험업감독규정 제4-11조 제2항의 별표5의7 제1호와 같이 다음 각 호의 사항을 하여서는 아니 된다.

1. 모집을 위탁한 보험회사에게 보험회사에 모집에 관하여 대리점계약서에서 정한 수수료·수당 외에 가로 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

제30조(준수사항)

① 법인보험대리점은 보험업감독규정 제4-11조 제2항의 별표5의7 제2호와 같이 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 다음 각 목의 자료 또는 광고에서 법인보험대리점의 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 법인보험대리점과 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 법인보험대리점 소속 보험설계사도 준수하여야 한다.

제31조(공시)

법인보험대리점은 보험업법 제87조의3 제2항에 따라 동 감독규정 제4-12조 제1항과 같이 경영현황 등 다음 각호(제3호, 제5호, 제6호 및 제8호는 직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 500인 이상인 법인보험대리점에 한한다)의 업무상 주요사항을 매반기(6월, 12월) 종료일부터 2개월 이내에 보험협회의 인터넷 홈페이지 등을 통하여 공시하고 금융감독원장에게 보고하여야 한다.

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

제32조(신고사항)

법인보험대리점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 금융감독원장에게 신고하여야 한다.

1. 보험업법 제84조 및 제87조에 따른 등록을 신청할 때 제출한 서류에 적힌 사항이 변경된 경우
2. 동법 제84조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 경우
3. 모집업무를 폐지한 경우
4. 법인이 해산한 경우
5. 법인보험대리점이 소속 보험설계사와 보험모집에 관한 위탁을 해지한 경우
6. 법인보험대리점이 생명보험계약의 모집과 손해보험계약의 모집을 겸하게 된 경우

제2절 영업행위 기준

제33조(윤리 강령)

- ① 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 보험계약의 체결 또는 모집과 관련하여 보험 법규를 준수하고, 합리적이고 공정한 영업 풍토를 조성함으로써 보험모집 질서를 확립하고, 보험계약 보호에 최선을 다하여야 한다.
- ② 법인보험대리점은 제1항과 관련하여 임직원 및 소속 보험설계사의 윤리 의식을 고양시키기 위해 윤리강령을 마련하고, 임직원 및 소속 보험설계사가 이를 준수하도록 노력하여야 한다.
- ③ 임직원 및 소속 보험설계사가 업무를 수행함에 있어 선량한 관리자로서의 의무를 다하여야 한다.
- ④ 임직원 및 소속 보험설계사는 본인, 다른 임직원 및 보험설계사, 법인보험대리점의 보험관련 법규 위반행위 등에 관여 또는 조력하거나 은폐하여서는 아니된다.
- ⑤ 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 업무 수행 중 보험관련 법규 준수여부에 판단이 필요한 경우 반드시 준법감시인의 자문을 받아 업무를 수행하여야 한다.

제34조(보험모집)

- ① 영업점의 장은 관리 책임 하에 있는 보험설계사가 보험관련 법안을 위반하지 않도록 충분히 교육을 실시하고 감독하여야 하며, 준법감시인은 준법교육이 이루어 질 수 있도록 준법교육 자료 및 위법 행위 사례를 전파하여야 한다.
- ② 영업점의 장은 관리 책임 하에 있는 보험설계사의 특별이익 제공 및 약속 행위를 적발하는 경우는 준법감시인에게 서면으로 보고 하여야 한다.
- ③ 부당한 계약전환은 계약자 뿐만 아니라 법인보험대리점에도 큰 손해를 발생시키므로 모집을 관리하는 모든 임직원과 소속 설계사는 부당한 계약 전환이 발생하지 않도록 주의하여야 한다.
- ④ 소속 보험설계사가 직전 분기중 일평균 500인 이상인 법인보험대리점 소속 보험설계사는 보험계약 체결을 대리할 때 불완전 판매를 방지하기 위하여 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 받을 것. 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) 또는 보험업감독규정 제4-4조의 제2호에 따른 간단손해보험을 모집하는 경우에는 그러하지 아니한다.
- ⑤ 모집을 관리하는 임직원은 보험설계사가 계약자에게 적절한 상품에 대하여 비교·설명 하였는지 확인을 하여야 하며, 계약자의 확인서명이 되어있는 상품비교설명서를 영업점에 보관하고 확인하여야 한다.
- ⑥ 보험업법 제85조의2 제1항 및 영 제29조의2 제1항에 따라 동 감독규정 제4-5조 제1항과 같이

법인보험대리점은 소속 보험설계사에게 보험업법 제84조에 따라 등록된 날부터 2년이 지날 때마다 2년이 된 날부터 6개월 이내에 보험업법시행령 별표4의 기준에 따라 해당하는 기관에서 실시하는 교육을 하여야 한다.

- ⑦ 제6항의 교육과 별도로 보험업법시행령 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.
- ⑧ 보험업법 제85조의 2에 따른 보험계약의 모집에 관한 교육을 이수받지 않은 보험설계사는 모집 업무 수행 제한 등 내부규정에 의한 제재조치를 취한다.

제35조(보험안내자료 및 광고)

법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 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.

제36조(불건전한 영업행위 방지)

- ① 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 보험계약의 체결 또는 모집과 관련하여 보험관련 법규에서 규정하는 특별이익 제공, 경유처리, 무자격 모집, 작성계약, 부당한 계약전환(승환계약), 자기계약 등 불건전한 영업행위를 하여서는 아니된다.
- ② 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 제1항에서 규정하는 행위를 하지 않기 위해 보험관련 법규를 사전에 충분히 숙지하는 등 상당한 주의를 기울여야 한다.
- ③ 임직원 및 소속 보험설계사는 보험회사 또는 동 보험회사를 자회사로 하는 금융지주회사 및 계열자회사의 임직원, 법인보험대리점 대표 등 소비자가 오인할 수 있는 직위·직급 등을 기재한 보험안내자료 또는 명함 등을 사용하여서는 아니된다.

제37조(불완전판매 방지)

- ① 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 고객에게 적합한 상품을 제공하고, 상품내용을 완전히 이해할 수 있도록 충분히 설명하여야 한다.
- ② 임직원 및 소속 보험설계사는 보험계약자가 계약을 청약한 경우 약관 및 청약서 부분 전달, 약관의 중요내용 설명, 청약서상 계약자 자필서명 이행 의무(3대 기본시킴)를 준수하여야 한다.
- ③ 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 보험회사의 심사를 받지 않은 보험안내자료를 사용하여서는 아니된다.
- ④ 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 보험안내자료에 법인보험대리점명, 실제 보험설계사의 성명 및 연락처를 정확히 기재하여야 하며, 법인보험대리점명을 기재하는 부분에는 보험대리점임을 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 하여야 한다.

제38조(고객정보 보호)

- ① 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 보험관련 법규에서 정하는 경우를 제외하고는 업무수행 과정에서 취득한 고객 정보를 고객의 동의 등을 받지 않고 보험영업 목적 이외의 용도로 사용하거나 어떠한 형태로든 외부에 유출하여서는 아니된다.
- ② 법인보험대리점, 임직원 및 소속 보험설계사는 고객정보가 포함된 서류에 대해 필요 이상의 복사본을 만들거나 방치하여서는 아니되며, 불필요한 서류는 지체없이 폐기하여야 한다.
- ③ 법인보험대리점은 고객정보 보호와 관련하여 자체 운영기준을 마련·운영하여야 한다.

제39조(이해상충 방지)

- ① 임직원 및 소속 보험설계사는 법인보험대리점 또는 고객의 이익과 이해상충 문제를 야기할 수 있는 행위를 하여서는 아니된다.
- ② 임직원 및 소속 보험설계사는 법인보험대리점의 사전승인을 얻어 법인보험대리점 업무 이외의 대외활동을 하는 경우에도 자신의 이익을 위하여 법인보험대리점의 자산 또는 인력을 사용하여서는 아니된다.
- ③ 법인보험대리점은 이해상충의 우려가 있는 업무가 동일한 부서 또는 임직원 및 소속 보험설계사(등기임원 제외)에 의하여 겸무되지 않도록 하여야 한다.

제40조(고충처리정책)법인보험대리점 임직원 및 보험설계사는 업무와 관련하여 고객이 전화, 방문, 문서(홈페이지 게시 포함) 등의 방법으로 제기한 각종 고충 및 불만사항(이하 “민원”이라 한다)을 신속하고 공정하게 처리하여야 한다.

제41조(민원 및 분쟁처리 절차)

- ① 민원 및 분쟁은 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리되어야 한다.
- ② 부서 또는 영업점의 장은 민원을 제기한 고객에게 사유를 충분히 설명하는 등 성실하게 응대하여야 하며, 법인보험대리점의 민원책임자는 해당 부서 또는 영업점의 장 등과 협의하여 고객에게 안내하여야 한다.
- ③ 제2항의 처리로도 해결이 되지 않는 경우 해당 부서 또는 영업점의 장은 민원내용을 민원담당부서장 또는 준법감시인에게 보고하여야 한다.

제42조(민원 및 분쟁처리의 수행)

- ① 법인보험대리점은 민원 및 분쟁을 공정하게 처리하기 위하여 전담조직을 설치하여야 한다. 다만, 전담조직을 별도로 설치하기 어려운 경우 감사부서 또는 준법감시부서가 민원 및 분쟁처리 업무를 수행하는 것으로 한다.
- ② 보험대리점은 민원 및 분쟁의 처리절차 및 보고체계, 결과회신 등에 관한 별도의 지침을 정하여 운영하여야 하며, 이를 제·개정하고자 하는 경우 준법감시인의 사전 승인을 얻어야 한다.

- ③ 민원 및 분쟁의 효율적 처리를 위해 준법감시부서는 민원담당 직원의 교육 및 민원 예방에 필요한 교육프로그램을 운영하고 관련 매뉴얼 등을 작성·비치하여야 하며, 교육과 관련하여 다른 부서의 협력을 요청하는 경우 해당 부서는 이에 적극 협조하여야 한다.
- ④ 임직원은 민원 및 분쟁 처리과정 중 제도적·절차적 문제점을 인지하게 된 경우 준법감시 지원조직에 개선 의견을 개진하여야 한다.
- ⑤ 법인보험대리점은 고객의 효율적인 민원제기를 위한 민원접수시스템을 갖추어야 하며, 그 사실을 고객에게 적극 홍보하여야 한다.

제43조(금융사고 예방)

법인보험대리점은 보험료 횡령 등 금융사고에 대한 예방대책과 금융사고 발생시 조치에 관한 절차와 기준을 마련하여야 하며, 임직원 및 소속 보험설계사는 이를 준수하도록 노력하여야 한다.

제44조(준법교육 및 서약서 제출)

- ① 법인보험대리점은 임직원 및 소속 보험설계사가 입사(보험설계사의 경우 위촉계약 체결)한 경우 보험관련 법규 내용 등에 대해 충분한 교육을 실시(4시간 이상)하고, 이후 정기·수시로 교육을 실시하며, 교육관련 자료 및 참석대상자 등을 기록·보관하여야 한다.
- ② 임직원 및 소속 보험설계사는 입사(보험설계사의 경우 위촉계약 체결)시 보험관련 법규 준수를 내용으로 하는 준법서약서를 법인보험대리점에 제출하여야 한다.

3절 인력 및 회계관리 기준

제45조(관련서류 보관)

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

제46조(수수료 지급·운영)

- ① 법인보험대리점은 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 법인보험대리점은 점포 게시 또는 사내전산망 등의 방법을 통해 수수료 지급 기준을 게시하고, 임직원 및 소속 보험설계사가 수수료 지급기준을 상시 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제47조(보험설계사에 대한 불공정행위 방지)

- ① 법인보험대리점은 소속 보험설계사에게 보험계약의 모집을 위탁할 때 보험업법 제85조의3 제1항에서와 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 대통령령으로 정하는 불공정한 행위
- ② 그 밖에 보험설계사에 대한 불공정행위 방지는 보험업법 제85조의3 제2항을 준용한다.

제4절 지점관리 기준

제48조(지점 설치·운영)

- ① 법인보험대리점이 본점 이외의 장소에서 계속·반복적으로 영업행위를 하고자 하는 경우 보험업 감독업무시행세칙 제2-9조 제1항 내지 제3항에 따라 지점설치 신고를 하여야 한다.
- ② 법인보험대리점의 지점은 다음 각 호에서 정하는 바에 따라 독자적인 영업활동을 수행하기 위한 인적·물적 설비를 갖추어야 한다.
 - 1. 지점은 임대차 또는 자산양수도 등으로 독립된 사무공간을 확보하고, 자체설비를 구비하며, 이에 대한 비용은 본점에서 부담하여야 함
 - 2. 지점의 보험설계사는 본점과 위촉계약을 체결하여야 함
- ③ 법인보험대리점의 지점은 다음 각 호에서 정하는 바에 따라 본점과 동일한 회사(商人)에 속하여 본점과 주종관계를 이루면서 그 지휘·감독을 받아야 한다.
 - 1. 지점의 수익·비용은 본점에 귀속되어야 함
 - 2. 지점 운영 등에 대하여 본점이 통제권 등을 행사하여야 함
- ④ 법인보험대리점은 지점을 설치·운영하는 경우 다음 각 호에서 정하는 서류를 구비하여야 한다.
 - 1. 해당 지점의 상업등기 증빙자료(본점 등기부등본)
 - 2. 사무실 임대차(자산양수도) 계약서 사본(임차인은 법인보험대리점 본점이어야 함)
 - 3. 설비(비품) 목록대장
 - 4. 물적 설비의 본점소유 및 관련 비용부담 증빙자료
 - 5. 지점에서 활동 예정인 보험설계사의 위촉계약서 사본(또는 위촉계약서 양식)

6. 지점 운영 및 지점장의 권한 등에 관한 내부기준
- ⑤ 법인보험대리점은 지점의 설치·폐쇄 및 운영 등에 대해 보험업감독규정 제4-11조, 제4-11조의 2 및 동 규정 시행세칙 제2-9조, 제2-10조, 제2-11조 등을 준수하여야 한다.

제49조(지점 표시 및 책임 부담)

- ① 법인보험대리점의 지점은 점포 외부의 보기 쉬운 곳에 법인보험대리점의 지점임을 알 수 있도록 하는 표지를 게시하여야 한다.
- ② 법인보험대리점의 본점은 지점 업무에 대한 모든 책임을 우선 부담한다.

제5절 자율협약

제50조(자율협약 이행)

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

제51조(표준위탁계약서 체결 및 시행)

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

제52조(이클린보험서비스 활용)

법인보험대리점은 보험설계사 신규 위촉시 보험협회 이클린보험서비스를 활용하여 위촉대상 설계사의 모집경력을 확인하고, 불완전판매 등에 따른 위촉심사기준을 마련하여 시행하여야 한다.

부 칙

제1조(적용시기) 이 기준은 2020.1.1.부터 시행한다.

3

금융소비자보호 표준내부통제기준

보험대리점 금융소비자보호 표준내부통제기준

'21.9.00 제정

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 기준은「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라 금융소비자보호를 위한 보험대리점의 내부통제 기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

- ① 이 기준은 보험대리점에 대한 금융소비자보호 내부통제에 적용한다. 다만, 보험대리점 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.

제3조(다른 내규와의 관계) 금융상품에 대한 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 보험대리점 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 기준 등에서 정하는 바에 따른다.

제4조(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 금융소비자를 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.

제5조(금융소비자 보호에 관한 기본 방침)

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

제2장 업무의 분장 및 조직구조

제6조(업무의 분장 및 조직구조)

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

제3장 금융소비자보호 내부통제기준 운영 조직 및 인력

제7조(금융소비자보호 내부통제 조직)

- ① 보험대리점은 금융소비자보호 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 금융소비자보호 총괄기관, 금융소비자보호 총괄책임자 등으로 구성된다.
- ② 보험대리점은 내부통제의 원활한 수행을 위하여 업무절차를 적절한 단계로 구분하여 집행될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 보험대리점은 내부통제 관리를 위하여 전산시스템에 보안등급별로 단계를 구분할 수 있는 적절한 정보차단장치를 설치하여야 한다.

제8조(이사회)

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

제9조(대표이사)

- ① 대표이사는 이사회가 정한 금융소비자보호 내부통제체계의 구축·운영에 관한 기본방침에 따라 금융소비자보호 내부통제체계를 구축·유지·운영하여야 한다.
- ② 대표이사는 보험대리점의 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.

제10조(금융소비자보호 내부통제위원회)

- ① 보험대리점은 금융소비자보호 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치한다. 다만, 직전 분기중 일평균 소속 금융상품판매대리·중개업자가 500인 미만인 경우에는 금융소비자보호 내부통제위원회 관련 규정을 적용하지 않는다.
- ② 위원회는 대표이사, 금융소비자 총괄책임자 및 사내 임원으로 구성하고, 준법감시인과 위험관리 책임자를 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 후속 조치에 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 보험대리점은 위원회의 회의결과를 5년간 회의록 등 서면 방법으로 기록·유지하여야 한다.
 - ⑥ 위험관리책임자, 준법감시인은 제3항 각호의 사항이 고유업무와 관련이 없는 경우 회의에 참석하지 않을 수 있다.

제11조(금융소비자보호 총괄기관)

- ① 보험대리점은 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 금융상품 판매업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 대표이사 직속으로 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 수행하는 조직(이하 “금융소비자 보호 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, 조직·인력 등을 감안하여 준법감시부서에서 담당할 수 있으며, 이 경우 양 부서간 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

제12조(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, 임직원에게 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.

제13조(금융소비자보호 총괄책임자)

- ① 보험대리점은 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 총괄책임자를 1인 이상 지정하여야 한다. 다만, 직전 분기중 일평균 소속 금융상품판매대리·중개업자가 500인 미만인 경우에는 준법감시인 또는 이에 준하는 사람이 금융소비자보호 총괄책임자를 겸직할 수 있다.
- ② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원으로부터 문책경고 또는 감봉 요구 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 보험대리점은 금융소비자보호 총괄책임자에 대하여 재무적 경영성과를 중심으로 업무평가기준을 마련해서는 아니되며, 공정한 업무평가기준 및 급여지급기준을 마련하여 운영하여야 한다.
- ⑤ 보험대리점은 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 보험대리점은 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.

제14조(금융소비자보호 업무담당자)

- ① 보험대리점은 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하기 위하여 적정규모의 금융소비자보호 업무담당자를 선발·운영하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 업무담당자는 보험업계의 3년 이상 경력자로, 상품개발·지원, 영업·보상·서비스 기획, 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 보험대리점은 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 보험대리점은 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.
- ⑥ 금융소비자보호 업무담당자에 대해서는 제13조 제4항 및 제5항을 준용한다.

제15조(임직원)

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

제4장 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

제16조(금융상품 판매 및 사후관리 정책 수립)

- ① 금융상품 판매 정책 수립시 금융소비자보호 총괄부서는 다음 각 호의 사항을 포함하여 부서간 사전협의의 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 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 제20조 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 보험대리점은 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

제17조(판매 과정 관리)

- ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 판매과정에서 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 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 위험 요인 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.

제18조(판매 후 소비자 권익 보호) 보험대리점은 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.

제19조(광고물 제작 및 광고물 내부심의에 관한 사항)

- ① 보험대리점은 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법규 등 관련 법규를 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.
- ② 보험대리점은 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 보험대리점은 금융상품 등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의를 위해 합리적인 세부기준 및 절차를 마련하고 공정하게 운영하여야 한다.
- ④ 보험대리점이 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인 또는 금융소비자보호 총괄 책임자의 사전심의를 받아야 한다.
- ⑤ 보험대리점이 금융상품에 관한 광고를 하는 경우에는 해당 금융상품의 위탁 보험회사로부터 사전 확인을 받아야 한다.
- ⑥ 보험대리점은 업무에 관한 광고를 하는 경우에는 한국보험대리점협회의 사전 확인절차를 이행하여야 한다.
- ⑦ 보험대리점은 금융상품판매대리·중개업자의 금융상품 등에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 금융상품판매대리·중개업자에 통보하여야 한다.

제20조(권유, 계약 체결 등 금융소비자 대상 직무 수행)

- ① 보험대리점은 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 보험대리점은 설명의무의 합리적인 이행을 위해 설명의 정도, 방식, 위탁 보험회사와 보험대리점 간 설명의무 이행범위 등에 대한 자체 기준을 마련할 수 있다.
- ④ 보험대리점은 금융상품의 판매과정에서 보험대리점의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.
- ⑤ 보험대리점은 금융소비자를 보호하기 위해 보험회사의 각 금융상품별 판매준칙을 준수해야 한다.
- ⑥ 보험대리점은 판매유형별 판매준칙을 마련하고 이를 문서화하여야 하며, 판매준칙을 제정·변경하고자 하는 경우 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

21조(금융소비자와의 이해상충 방지)

- ① 보험대리점은 보험대리점과 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.

제22조(금융소비자 보호 관련 교육)

- ① 보험대리점은 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.

제23조(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 보험대리점은 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

제24조(금융상품에 관한 업무 위탁 및 수수료 지급)

- ① 보험대리점은 금융상품판매대리·중개업자에게 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. 금융상품판매대리·중개업자와의 위탁계약 체결·해지 절차
 - 2. 금융상품판매대리·중개업자의 업무수행과 관련하여 금융소비자보호법규, 금융소비자보호 내부통제기준, 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 금융소비자보호 총괄책임자에게 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. 금융상품판매대리·중개업자의 실적 등에 대한 기록 관리
 - 8. 금융상품판매대리·중개업자에 대한 교육프로그램, 교육주기, 교육방법 등에 관한 사항
 - 9. 보수교육 미이수자에 대한 업무위탁 제한에 관한 사항
 - 10. 금융상품판매대리·중개업자 선정 및 위탁 업무 수행에 관한 평가 기준
 - 11. 금융상품판매대리·중개업자가 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. 금융상품 판매대리·중개업자의 위탁 업무 수행에 관한 평가 기준
 - 3. 제2호에 따른 평가 결과를 수수료에 반영하는 사항

4. 그 밖에 관계법규 등의 준수를 위해 필요한 사항
- ④ 보험대리점은 보험회사와 금융상품에 관한 업무위탁계약을 체결할 때에 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.
1. 금융상품판매대리·중개업자에게 위탁하는 업무의 범위
 2. 위탁자인 회사의 감사 권한
 3. 수수료 지급에 관한 기준 및 위탁 업무 수행에 관한 평가 기준
 4. 금융상품판매대리·중개업자의 규정등 준수 의무

제5장 금융소비자보호 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

제25조(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 금융소비자보호 총괄책임자는 제1항 및 제3항에 따른 점검 결과를 평가하여, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여야 한다.
- ⑥ 보험대리점은 제1항 내지 제4항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

제26조(금융소비자보호 내부통제기준 위반 시 처리)

- ① 보험대리점은 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 감사를 의뢰할 수 있으며 징계 등 필요한 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 보험대리점은 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 준법감시인 또는 감사부서에 보고할 수 있다.

제6장 금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격

제27조(금융소비자 대상 직무수행자의 교육수준 또는 자격)

- ① 보험대리점은 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 보험대리점은 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 금융상품 판매를 담당하는 직원이 갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 세부기준을 마련하여야 한다.
- ③ 보험대리점은 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 보험대리점은 금융상품의 위험도, 소비자의 유형에 따라 판매자격별로 적절한 보수교육 및 재취득 절차를 마련하여야 한다.
- ⑤ 보험대리점은 본사 및 영업점별 교육 담당자를 지정하고, 각 담당자를 통해 직무수행 관련 충분한 교육이 이뤄지고 있는지 점검·관리하여야 한다.
- ⑥ 보험대리점은 제1항에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자에게 계약체결 권유와 관련된 업무를 위탁할 수 없다.

제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

제28조(보상체계 및 책임확보 방안)

- ① 보험대리점은 금융상품을 판매하는 과정에서 판매담당 임직원등과 금융소비자의 이해상충이 발생하지 않도록 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계를 설계하여야 한다.
- ② 보험대리점은 판매담당 임직원등에 대한 평가 및 보상체계에 판매실적 이외에도 고객만족도 및 내부통제 항목을 반영하여 소비자보호 관점에서 균형있는 성과보상체계가 운영되도록 하여야 한다.
- ③ 보험대리점은 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 보험대리점은 특정 금융상품 판매실적을 판매담당 임직원등에 대한 성과평가지표와 연계하여서는 아니된다.
- ⑤ 소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 임직원등의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 보험대리점은 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 대표이사 및 내부통제위원회에 보고하여야 한다.
- ⑦ 제6항을 위하여 보험대리점은 성과보상체계 설정 부서는 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 필수적으로 사전에 확인하여야 한다.

제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 제정·변경 절차

제29조(금융소비자보호 내부통제기준의 제·개정)

- ① 관련 법령 제·개정, 대규모 소비자 피해, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 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 총괄기관과 사전에 협의하여야 하며, 금융소비자 총괄기관은 이 기준등의 제정·변경 필요성을 금융소비자 보호 측면에서 검토하고 대표이사에게 검토 결과를 보고하여야 한다.
- ③ 보험대리점이 이 기준등을 제정·변경하는 경우 이사회회의 승인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 같음할 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 협대리점은 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.

제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고, 재산상 피해 방지

제30조(고령금융소비자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 보험대리점은 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, 보험대리점은 금융상품의 특성, 금융소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령 금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

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

제31조(장애인의 금융접근성 제고 및 재산상 피해 방지)

- ① 보험대리점은 장애인의 금융거래 편의성을 제고하고 재산상 피해를 방지하기 위해 노력하여야 한다.
- ② 보험대리점은 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 보험대리점은 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.
- ④ 보험대리점은 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제32조(세부지침의 위임) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙 (2021.9.00)

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 00일부터 시행한다. 다만, 보험대리점이 이 기준에서 정한 사항을 이행하기 위하여 내규 등의 제·개정 등이 필요한 경우 2021년 9월 25일 이내에서 내규 등의 제·개정 등이 완료된 날부터 시행할 수 있다.

4 금융소비자보호기준

보험대리점 금융소비자보호기준

'21.9.00 제정

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조 제3항에 따라 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 보험대리점의 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 정의한 바에 따른다.
- ② “금융소비자보호 내부통제기준”란 회사가 금융소비자보호법 제16조 제2항에 따라 마련한 금융소비자보호 내부통제기준을 말한다.
- ③ 금융소비자보호와 관련하여, 이 기준 및 이 기준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법규에 의한다.

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. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 그 밖에 금융소비자보호법규에서 정하는 금융소비자의 권리

제4조 (금융소비자의 권리 안내 방법)

- ① 보험대리점은 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 보험대리점은 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 보험대리점은 금융소비자보호기준의 운영을 담당하는 조직(이하 “금융소비자보호 담당부서”라 한다)을 설치 및 운영하여야 한다.
- ② 보험대리점은 금융소비자보호기준의 운영 업무를 수행하기 위하여 보험대리점의 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.

제4장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 전자정보처리시스템 구축

제6조(민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차)

- ① 보험대리점은 독립적이고 공정한 민원처리와 구제절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 보험대리점은 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.

제7조 (전자정보처리시스템 구축)

- ① 보험대리점은 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 소요기간, 업무 담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 안내·통지할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ③ 보험대리점은 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.
- ④ 보험대리점은 민원처리 결과를 금융소비자가 수긍할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 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.

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

제9조 (금융소비자보호기준 위반 시 처리)

- ① 보험대리점은 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 인사조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서장은 특별한 사정이 없는 한 요구에 응하여야 한다.
- ③ 보험대리점은 중대한 위법·부당행위 발견 등 필요한 경우 감사위원회나 감사 또는 그에 준하는 자에게 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 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 보험대리점은 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) 보험대리점은 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 금융소비자보호 내부통제기준을 준용한다.

제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응

제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차) ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 보험대리점이 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 보험대리점은 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차) 보험대리점은 금융소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법규에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 다음 각 호의 사항을 안내하여야 한다.

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

제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차) 보험대리점은 금융소비자가 보험대리점 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 보험대리점에 법 위반사실에 대한 자료제출 등을 요구하는 경우 보험대리점은 이에 적극 협조하여

야 하며, 특별한 사유가 없는 한 보험회사가 요청하는 기일을 준수하여야 한다.

- ③ 제1항 및 제2항을 포함하여 보험대리점은 위법계약의 해지요구와 관련하여 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

제15조(정보의 시의성 확보) ① 보험대리점은 금융소비자의 권리 등에 대한 정보제공과 관련하여 제공시기 및 내용을 금융소비자의 관점에서 고려하고 정보제공이 시의적절하게 이루어 질 수 있도록 내부지침을 마련하여 운영하여야 한다.

- ② 보험대리점은 공시자료 내용에 변경이 생긴 경우 특별한 사유가 없는 한 지체없이 자료를 수정함으로써 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

제9장 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제16조(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 및 내부통제위원회 또는 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 한다.
- ③ 보험대리점은 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 보험대리점은 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.

제17조(세부지침) 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 00일부터 시행한다. 다만, 보험대리점이 이 기준에서 정한 사항을 이행하기 위하여 내규 등의 제·개정 등이 필요한 경우 2021년 9월 25일 이내에서 내규 등의 제·개정 등이 완료된 날부터 시행할 수 있다.

5 정책지원금 운영 모범기준

GA 설계사 정착지원금 운영 모범기준

제정 2024.7.15.

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규준은 보험대리점(이하 “회사”라 한다)이 보험모집시장에서 보험설계사(이하 “설계사”라 한다)를 위촉할 때 지급하는 정착지원금에 대한 운영방식, 내부통제, 공시 등에 관한 기본적인 내용을 정함으로써 보험소비자를 보호하고 보험모집시장의 신뢰도를 높이는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) ① 이 규준은 보험업법 제83조 제1항에 해당하는 보험 대리점의 신인 및 경력 설계사 위촉절차 전반에 대하여 적용된다.

② 제1항에도 불구하고 최근 사업년도말 기준 소속 설계사가 100인 미만인 회사는 본 모범규준 적용대상에서 제외한다.

제3조(정의) 이 규준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호에서 정한 경우를 제외하고는 보험업법, 보험업법 시행령, 보험업법 감독규정 등에서 정하는 바에 따른다.

1. “정착지원금”이란 회사가 설계사를 스카우트할 때 설계사에게 지급하는 금전을 말하며, 설계사가 기존 회사에서 새로운 회사로 이직함에 따라 발생할 수 있는 소득 손실에 대한 보전의 의미로 보험 영업 관행상 인정 되는 비용이다.
2. “공시”란 회사의 정착지원금 운영현황을 보험대리점협회 홈페이지를 통하여 공개적으로 게시하는 것을 말한다.

제2장 정착지원금 운영

제4조(정착지원금 운영 규정) ① 회사는 정착지원금을 합리적으로 운영하기 위해 수수료 지급 규정 외에 별도로 정착지원금 운영 규정을 마련하여야 한다.

② 정착지원금 운영 규정에는 정착지원금 지급 대상 선정(심사) 기준, 정착지원금 산정·지급·환수 기준, 정착지원금 운영현황 모니터링 기준 등이 포함 되어야 한다.

③ 정착지원금 운영 규정은 회사 내 준법 및 리스크관리 부서의 심의를 거쳐야 한다.

제5조(지급 대상 선정 및 심사) ① 회사는 정착지원금 지급 대상 선정(심사) 기준을 마련하고, 해당 기준에 따라 정착지원금 지급 대상을 선정(심사)하여야 한다.

② 회사는 제1항에 따라 정착지원금 지급 대상을 선정(심사)할 때 설계사에 대해 정착지원금 지급 관련 계약서, 소득증빙서류(월수수로 명세서 또는 국세청 소득금액증명원) 등을 징구하여야 한다.

제6조(담보 점검) 회사는 설계사가 정착지원금에 대해 담보(예금질권, 근저당권 등)를 제공하였을 경우, 리스크관리 부서에서 해당 담보의 적정성에 대해 점검하도록 하여야 한다.

제7조(계약서 작성) ① 회사는 정착지원금 지급 대상인 설계사 위촉 시 위촉 계약서와 별개로 정착지원금 지급 관련 계약서를 작성하여야 한다.

② 제1항에 따라 정착지원금 지급 관련 계약서를 작성할 시에 설계사에게 정착지원금 산정, 지급, 환수 기준 등을 명확히 안내하여야 한다.

③ 추후 계약서에 따라 정착지원금 관련 페널티(penalty)가 부여되는 경우, 해당 사실을 관련 설계사에게 서면, 메세지(SMS), 전자우편(e-mail), 전화 등의 방법으로 즉시 제공하여야 한다.

제8조(산정 및 지급) ① 회사는 정착지원금 산정 및 지급 기준을 자체적으로 마련하고, 해당 기준에 따라 정착지원금을 산정, 지급하여야 한다.

② 회사는 경영목표, 이익뿐만 아니라 보험 모집질서 유지 등을 고려하여 건전하고 합리적인 방식으로 정착지원금을 산정, 지급하여야 한다.

제9조(환수) ① 회사는 정착지원금 환수 기준을 자체적으로 마련하고, 해당 기준에 따라 정착지원금을 환수하여야 한다.

② 건전한 보험 모집질서 확립을 유도하기 위해 정착지원금 지급 대상 설계사의 계약유지율, 불완전 판매율, 민원발생률 등을 정착지원금 환수 기준에 반영하여야 한다.

③ 회사는 정착지원금 환수가 정착지원금 환수 기준에 따라 적정하게 이루어 졌는지 분기별로 점검하여야 한다. 점검 결과 미환수 내역이 있을 경우, 환수가 빠른 시일 내에 이루어질 수 있도록 조치하여야 한다.

제3장 본사 통제 및 사후관리

제10조(본사 통제) ① 정착지원금 운영 주체는 본사를 원칙으로 한다. 단, 지점(사업단, 지사 등)에서 개별적으로 정착지원금을 운영하는 경우 각 지점은 본사에 정기적으로 정착지원금 운영현황을 보고하여야 하며, 본사는 각 지점의 정착지원금 운영현황을 통할·관리하여야 한다.

② 지점별로 정착지원금 운영 규정이 다른 경우, 각 지점의 정착지원금 운영 규정에 대해 본사에서 승인하는 절차를 거쳐야 한다.

제11조(사후관리) ① 회사는 정착지원금 사후관리 업무를 위한 내부시스템을 구축하여야 하고, 해당 시스템을 통해 정착지원금 사후관리가 원활하게 이루어질 수 있도록 하여야 한다.

② 회사는 제1항의 사후관리 내용에 대해 준법 및 리스크관리 부서가 모니터링하도록 하여야 한다.

- ③ 회사는 정착지원금 수령 설계사에 대해 주기적으로 모니터링을 시행하여 이상징후가 있는지 확인하여야 하고, 이상징후가 발견될 시 해당 설계사를 즉시 관리대상으로 분류하여 리스크 발생 및 확대를 방지하여야 한다.
- ④ 회사는 정착지원금 수령 설계사에 대하여 계약유지율, 불완전판매율, 민원발생률 등 불건전영업 행위 관련 지표를 분기 1회 이상 모니터링하여야 한다. 또한, 해당 모니터링 결과를 정착지원금 환수 관련 페널티(penalty)에 반영하는 등 정착지원금 사후관리에 적극 활용한다.

제4장 공시

제12조(공시) ① 회사는 분기별로 정착지원금 운영 내역 등을 공시하여야 하며, 공시내용은 다음 각 호를 포함하여야 한다.

1. 정착지원금 지급 총액
2. 정착지원금 선지급률(선지급: 설계사 위촉월 당월에 지급하는 금액을 의미)
※ 산출방식: 분기별 정착지원금 선지급액(B) ÷ 분기별 정착지원금 총지급액(A) x 100(%)

이 때 B는 A 중에서 선지급한 금액임

3. 정착지원금 수령 설계사의 정착률
※ 산출방식: (B) ÷ (A) x 100(%)
(A) : 전년도 동 분기*에 정착지원금을 수령한 설계사 수
* 산출 대상 분기 기준
(B) : (A)의 설계사 중 산출 대상 분기말 기준 잔류한 설계사 수
4. 정착지원금 미환수율
※ 산출방식: 분기별 정착지원금 미환수액(B) ÷ 분기별 정착지원금 환수대상액(A) x 100(%)

이 때 B는 A 중에서 미환수된 금액임

- ② 회사는 동 조 제1항의 공시내용을 한국보험대리점협회 홈페이지를 통하여 분기마다 공시하여야 한다.
- ③ 회사는 동 조 제1항의 공시내용을 매 분기 종료 후 30일 이내에 공시 하여야 한다.

부 칙 (2024.7.15.)

제1조(시행일) 이 모범규준은 2024년 9월 3일부터 시행한다.

보험대리점이 꼭 알아야 할
「완전판매 매뉴얼북 2025」

발행일 2025년 12월

발행처 금융감독원·생명보험협회·손해보험협회

주소 서울시 중구 퇴계로 173 (충무로3가), 남산스퀘어빌딩(구.극동빌딩) 16층

전화 02) 2262-6688

※ 발행처의 사전 허락없이 본 책자의 내용을 전재·복사하는 것을 금합니다.

