

[별표22]

대형 손해사정업자의 영업기준(제9-15조의2제1항제2호 관련)

1. 법령을 준수하고 경영을 건전하게 하며, 보험소비자 등 이해관계인을 보호하기 위해 업무지침을 정하고, 내부통제가 실효성 있게 이루어질 수 있도록 업무지침에 다음 각 목의 사항을 포함할 것

가. 업무의 분장 및 조직구조

나. 임직원, 소속 손해사정사 및 보조인이 업무를 수행할 때 준수하여야 하는 절차

다. 임직원, 소속 손해사정사 및 보조인의 금융관계법령 위반행위 등을 방지하기 위한 절차나 기준

라. 임직원, 소속 손해사정사 및 보조인의 내부통제기준 준수 여부를 확인하는 절차·방법과 내부통제기준을 위반한 임직원 및 소속 손해사정사 또는 보조인의 처리

마. 업무지침 준수 여부 확인을 위한 영업점(지점 포함) 자체점검 방법·확인사항·실시 주기 등에 대한 사항

바. 업무지침의 제정 또는 변경 절차

2. 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대한 손해사정 행위 방지 등 손해사정 수입 및 손해사정 업무 전 과정에서 발생 가능한 이해충돌을 공정하게 관리하는 방법 및 절차를 마련할 것

3. 「개인정보보호법」 등 개인정보관련법령 위반 방지를 위해 개인정보 수집·이용 및 보유 정보 보호·과기 등 보험소비자의 개인정보 관리 방법 및 절차를 마련할 것

4. 손해사정 업무 수행 과정에서 의료자문을 실시하는 경우 의료자문이 공정하게 이루어질 수 있도록 의료자문 실시 방법 및 절차를 마련하며, 다음 각 목의 사항을 포함할 것

가. 의료자문 실시 대상 및 자문의 선정 기준

나. 의료자문 실시 동의서 징구 및 설명의무 이행 방법·절차

다. 의료자문 실시 현황 관리

라. 보험회사로부터 의료자문 실시 업무를 위탁받은 경우, 위탁한 보험회사의 의료자문 업무 관련 내규, 내부통제기준 및 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」 제3조의2에 따른 업무위수탁운영기준 등 준수 의무

5. 공정한 민원 처리를 위한 민원 관리 체계 등 소비자 보호 절차를 마련하여 운영하고, 다음 각 목의 사항을 포함할 것

가. 보험계약자 등이 적시에 이용 가능한 독립적이고 공정한 민원처리 및 구제절차

나. 보험계약자 등이 다양한 방식을 통해 민원을 제기할 수 있고 이를 효율적으로 처리할 수 있는 민원 관리 체계

다. 민원 접수사실 및 사실관계 조사내역 등을 보험계약자 등에게 고지하는 등 민원 처리 안내 체계

6. 손해사정사 전문성 강화를 위해 소속 손해사정사 및 보조인에 대한 손해사정 실무 업무와 관련한 체계적인 교육 체계를 마련하여 운영하고, 다음 각 목의 사항을 포함할 것

가. 교육 담당 업무 분장 및 조직구조

나. 교육 실시 방법, 내용 및 실시 주기 등에 관한 사항

다. 교육을 이수하지 않은 소속 손해사정사 및 보조인에 대한 손해사정 업무 수행 제한 등 불이익 절차

7. 지점 사무소를 운영하는 경우, 지점의 영업 및 소속 손해사정사 및 보조인의 업무 수행에 대한 관리·감독 체계를 마련할 것