

### 요 약

금융감독원은 최근 보험업감독업무시행세칙 개정안을 입법예고하였음. 이번 개정안에서는 손해사정제도 개선에 관한 내용을 포함하고 있으며, 주요 내용으로는 손해사정서의 필수 기재사항 구체화, 손해사정사 보조인의 업무 시 준수사항 신설, 대형 손해사정업자에 적용되는 업무기준 신설 등이 있음

#### ○ 금융감독원은 2021년 12월 20일, 보험업감독업무시행세칙 개정안을 입법예고하였음

- 이번 개정안은 손해사정서 기재사항 구체화, 손해사정사 보조인의 업무 시 준수사항 신설, 대형 손해사정업자의 세부 업무기준 신설 등 손해사정제도 개선에 관한 내용을 포함하고 있음

#### ○ 손해사정서 기재사항을 구체화함(개정안 제6-18조)

- 보험업감독규정에 의하면 손해사정사는 손해사정업무를 수행한 때에는 지체 없이 감독원장이 정하는 사항을 기재한 손해사정서를 작성하고 보험회사(보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사의 경우에는 보험계약자 등을 포함)에게 제출해야 하며,<sup>1)</sup> 이에 보험업감독업무시행세칙에서는 손해사정서의 필수 기재사항을 정하고 있음
- 이번 개정안에서는 손해사정서에 손해액 및 보험금 사정에 관한 중요 근거 및 결과가 포함되도록 필수 기재사항을 보다 구체적으로 규정하고, 손해사정사·보조인의 인적사항과 손해사정 시 적용된 관계 법규 및 약관을 필수 기재사항에 추가함

〈표 1〉 손해사정서 기재사항에 대한 개정 내용<sup>2)</sup>

현행	개정안
1. 손해사정 수임일자, 수임내용 및 위임자 인적사항 (전화번호 등 연락처를 포함한다) 등 수임계약 내용 2. 보수청구서(실비변상적 추가경비 명세표를 포함한다) 3. 보험계약 사항 4. 사고 및 손해조사 내용 5. 약관상 보험자 지급 책임의 범위	1. 손해사정 수임일자, 수임내용 및 위임자 인적사항 (전화번호 등 연락처를 포함한다) 등 수임계약 내용 2. 손해사정 업무를 수행하는 손해사정사 및 보조인의 성명, 등록번호(보조인의 경우 법 제178조의 규정에 의한 손해사정사 단체에 신고한 현황 등 해당 손해사정사의 보조인임을 증명할 수 있는 자료), 연락처 등 인적사항 3. 보험계약 사항 4. 사고 및 손해조사 내용(손해액 사정에 관한 중요 근거 및 결과를 포함한다) 5. 손해사정 시 적용된 관계 법규 및 약관

1) 현행 보험업감독규정 제9-18조 제1항

〈표 1〉 계속

현행	개정안
	6. 약관상 보험자 지급책임의 범위(보험금 사정에 관한 중요 근거 및 결과를 포함한다) 7. 그 밖에 손해액 및 보험금 사정에 크게 영향을 미친 사항 8. 보수청구서(실비변상적 추가경비 명세표를 포함한다)

○ 손해사정사 보조인의 업무 시 준수사항을 신설함(개정안 제6-21조 제5항)

- 손해사정사는 손해사정업무를 수행하기 위하여 필요한 경우에는 일정한 기준에 해당하는 자를 보조인으로 활용할 수 있음
  - 보조인은 손해발생사실 확인의 보조, 손해액 및 보험금 사정의 보조, 그 밖에 손해사정사의 사무보조 업무를 수행함
- 이번 개정안에서는 손해사정사 보조인이 업무를 수행함에 있어 준수해야 할 사항을 신설함
  - 무자격 보조인의 손해사정 업무로 인한 소비자 권익 침해를 방지하기 위한 취지임
  - 개정안에 의한 준수 사항은 다음과 같음: ① 소속된 손해사정사의 종류 및 업무범위 내에서 위 업무범위(손해발생사실 확인의 보조, 손해액 및 보험금 사정의 보조, 그 밖에 손해사정사의 사무보조)를 준수할 것, ② 업무 수행 시 보험계약자 등에게 소속된 손해사정사의 인적사항(성명, 종목, 연락처, 등록번호 등)을 제공할 것, ③ 명함, 광고, 홍보물 등에 보조인임을 명시할 것

○ 대형 손해사정업자의 업무기준을 신설함(개정안 제6-24조 및 별표 35)

- 2021년 9월 9일 입법예고된 보험업법 시행령 및 보험업감독규정 개정안에서는 ‘직전 분기 말 기준 소속 손해사정사가 100인 이상인 손해사정업자로서 감독원장이 정하는 손해사정업자는 공정한 손해사정 업무 수행을 위하여 감독원장이 정하는 요건을 갖출 것’을 규정하였음<sup>3)</sup>
- 이에 이번 개정안에서는 대형 손해사정업자의 범위를 확정하고, 대형 손해사정업자가 갖추어야 할 세부 업무기준을 신설함
  - 직전 분기 말 기준 손해사정사가 100인 이상인 손해사정업자를 대형 손해사정업자로 규정함
  - 별표 35에서 대형 손해사정업자의 업무기준을 규정하며, 이에는 ① 내부통제를 위한 업무지침, ② 이해충돌 관리 방법·절차, ③ 개인정보 관리 방법·절차, ④ 의료자문 실시 방법·절차, ⑤ 민원 관리 체계, ⑥ 소속 손해사정사·보조인 교육 체계, ⑦ 지점 사무소 관리·감독 체계에 대한 내용이 포함됨

2) 현행 보험업감독업무시행세칙상 제1호 및 제2호(개정안상 제1호 및 제8호)의 규정은 독립손해사정사에 한하여 적용됨  
 3) 보험업법 시행령 개정안 제98조 제8항 및 보험업감독규정 개정안 제9-18조 제1항 제4호

〈표 2〉 대형 손해사정업자의 업무기준

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 금융 관계 법령 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 발생가능한 이해충돌을 공정하게 관리하는 방법 및 절차를 마련할 것
3. 「개인정보보호법」 등 개인정보 관련 법령 위반 방지를 위해 개인정보 수집·이용 및 보유 정보 보호·파기 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 업무위탁운영기준 등 준수의무
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