

e-클린보험서비스 관련 FAQ

2019. 7. 22.

금융위원회 금융감독원
생명보험협회 손해보험협회

I. 소비자의 설계사 정보 조회 관련

1. e-클린보험서비스를 통해 확인할 수 있는 설계사 정보는 어떤 것들이가요? ...1
2. 설계사 정보를 확인하고 싶은데, 어떻게 해야 하나요?1
3. 설계사 고유번호는 어떻게 알 수 있나요?2
4. 성명, 고유번호를 입력해도 설계사 정보가 전혀 보이지 않습니다. 2
5. 설계사의 기본 정보는 조회 가능한데, 신뢰도 정보는 조회가 되질 않습니다.3
6. 신뢰도 정보에 대해 설계사의 추가 동의를 받는 이유는 무엇인가요?
추가 동의가 없다면 실효성이 없는 것이 아닌가요?4

II. 소비자의 법인보험대리점(GA) 공시 조회 관련

7. 제가 가입중인 법인보험대리점(GA)의 공시정보를 조회하고 싶습니다.
어떻게 해야하나요?5
8. 법인보험대리점(GA) 공시정보 개별조회와 관련하여, 이전의 생보·
손보협회를 통한 조회와 달라진 점이 무엇인가요?6
9. 법인보험대리점(GA) 비교공시 항목은 어떤 것들이 있나요?7
10. 법인보험대리점(GA) 비교공시 조회시, 미공시 항목이 있는데요? ...7

III. 모집종사자 본인의 정보 조회 관련

11. 모집종사자인데, 공개되는 제 정보를 확인하고 싶습니다. 어떻게
해야하나요?8
12. 모집종사자인데, 공개되는 제 정보에 오류가 있습니다. 어떻게
수정할 수 있나요?8
13. 모집종사자의 정보를 일반에게 무조건 공개하는 것은 과도한 규제
아닌가요?9

IV. GA 업무지원 관련

14. 법인보험대리점의 설계사 관리 담당 직원입니다. e-클린보험
서비스를 어떻게 활용할 수 있나요?10
15. 법인보험대리점의 공시 담당 직원입니다. e-클린보험서비스를
어떻게 활용할 수 있나요?10

※ 궁금하신 질문을 클릭시 바로 해당 페이지로 넘어갑니다

1. 소비자의 설계사 정보 조회 관련

1. e-클린보험서비스를 통해 확인할 수 있는 설계사 정보는 어떤 것들이가요?

- ☐ e-클린보험서비스에서 확인 가능한 보험설계사 정보는 크게 기본 정보와 신뢰도 정보 등 2가지로서,
 - 기본 정보에는 성명, 현재 소속 보험회사(또는 보험대리점) 및 과거 소속과 함께 보험업법에 따른 제재이력 등이 제한없이 공개되며
 - 신뢰도 정보는 설계사가 정보공개에 추가 동의한 경우에 한하여, 설계사가 모집한 보험계약의 불완전판매율 및 보험계약유지율 등을 제공하고 있습니다.

2. 설계사 정보를 확인하고 싶은데, 어떻게 해야 하나요?

- ☐ 홈페이지 주소(<http://www.e-cleanins.or.kr>)로 직접 접속하시거나, 포털사이트(네이버, 다음 등)에서 'e-클린보험서비스', 'e클린보험' 등으로 검색하시어 e-클린보험서비스 웹사이트에 접속하신 후
 - 사이트 좌측의 보험소비자 항목 중 "보험설계사 정보조회"를 클릭하시고
 - 조회를 원하시는 설계사의 ①성명과 ②고유번호를 입력하신 후, 조회버튼을 누르시면 해당 설계사의 정보확인이 가능합니다.

3. 설계사 고유번호는 어떻게 알 수 있나요?

- ☐ 물론 보험계약을 권유하는 설계사에게 직접 요청하실 수 있으며
 - 보험회사 및 설계사가 제공하는 보험계약 청약서, 상품설명서, 보험증권의 설계사 정보사항 기재란에서도 확인하실 수 있습니다.

4. 성명, 고유번호를 입력해도 설계사 정보가 전혀 보이지 않습니다.

- ☐ 설계사가 e-클린보험서비스에 대한 정보제공에 동의하지 않을 경우에 조회가 되지 않으며,
 - 이 경우 조회화면에서는 “해당 설계사가 정보조회에 동의하지 않아 정보를 조회할 수 없습니다.”라는 문구가 표시됩니다.
- ☐ 제도를 처음 시행하는 '19.7.18. 기준 설계사 동의율은 보험회사 전속 설계사는 약 92.7%, 법인보험대리점(GA) 소속 설계사는 약 91.5%이며
 - 향후 동 제도가 안착하여 소비자의 요청 등으로 인해 지속적으로 설계사들의 정보제공 동의가 이루어질 경우 대부분의 설계사 정보를 조회할 수 있을 것으로 예상됩니다.

5. 설계사의 기본 정보는 조회 가능한데, 신뢰도 정보는 조회가
되질 않습니다.

- 설계사가 e-클린보험서비스에 정보제공을 동의하였으나, ①신뢰도
정보 공개에 추가 동의하지 않거나 ②해당 설계사의 실적정보의
집적이 완료되지 않았을 경우 신뢰도 정보를 조회할 수 없습니다.

① 설계사가 신뢰도 정보 공개에 추가 동의하지 않은 경우

- 조회 화면에 “해당 설계사가 상기 정보의 공개를 동의하지 않았
습니다.”라는 문구가 표시됩니다.
- 이후 설계사에게 동의를 요청하시면, 설계사는 동의를 하거나 동의
하지 않는 이유를 설명할 것으로 예상됩니다.

② 해당 설계사의 실적 정보의 집적이 완료되지 않은 경우

- 조회 화면에 “실적정보 집적 중” 라는 문구가 표시됩니다.
- 제도를 처음 시행하는 '19.7.18. 기준 설계사의 정보제공 동의율은
약 92.0%이며, 동의자 대상 실적정보 집적률은 약 88.0%입니다.
- 40여만명에 달하는 설계사의 모집실적 정보의 양이 워낙 방대함에
따라 집적에 다소 시일이 소요되고 있으며 '19.7월말까지 정보집적을
완료할 수 있도록 노력하겠습니다.

6. 신뢰도 정보에 대해 설계사의 추가 동의를 받는 이유는 무엇
인가요? 추가 동의가 없다면 실효성이 없는 것이 아닌가요?

- ☐ 불완전판매율 및 보험계약유지율 등 신뢰도 정보는 해당 설계사의 이미지와 영업활동 등에 미치는 영향력이 크다고 판단되어
 - 정보주체인 설계사의 자기결정권 없이 일방적으로 공개되는 것에 대한 우려가 있어
 - 해당 정보에 대해서는 설계사 본인이 먼저 자신의 정보에 대하여 적정성 등을 확인하고 제공 여부를 결정토록 하였습니다.
- ☐ 다만, 설계사의 자기결정권 못지않게 소비자의 알권리 또한 매우 중요하므로
 - 보험회사 또는 설계사가 보험계약 체결을 권유하는 경우 e-클린 보험서비스를 통해 신뢰도 정보를 조회가 가능함을 설명하도록 의무화하였으며('19.7.1. 시행)
 - '20.1.1.부터는 보험계약청약서에 최근 1년간 불완전판매율을 기재하도록 하였습니다.
- ☐ 또한 앞으로 적극적인 제도 홍보를 통해 소비자에게 알권리가 있음을 전파하는 한편 설계사의 정보제공 동의를 독려할 예정이며
 - 이를 통해 소비자는 당연히 설계사의 신뢰도 정보를 요청하고, 설계사는 소비자에게 자연스럽게 정보를 제공하는 등 바람직한 모집질서에 기여할 것으로 기대합니다.

II. 소비자의 법인보험대리점(GA) 공시 조회 관련

7. 제가 가입중인 법인보험대리점(GA)의 공시정보를 조회하고 싶습니다. 어떻게 해야하나요?

- ☐ 법인보험대리점(GA)의 공시정보 또한 e-클린보험서비스 웹사이트에서 조회가 가능합니다.
- ☐ 홈페이지 주소(<http://www.e-cleanins.or.kr>)로 직접 접속하시거나, 포털사이트(네이버, 다음 등)에서 'e-클린보험서비스', 'e클린보험' 등으로 검색하시어 e-클린보험서비스 웹사이트에 접속하신 후
 - 사이트 좌측의 보험소비자 항목 중 "법인보험대리점 공시정보조회" 클릭시 법인보험대리점 통합공시조회 화면으로 이동하며
 - 화면 좌측 "법인보험대리점 개별조회" 메뉴에서 조회하고자 하는 법인보험대리점의 등록번호 또는 대리점명으로 검색하시면 조회하실 수 있습니다.

8. 법인보험대리점(GA) 공시정보 개별조회와 관련하여, 이전의 생보·손보협회를 통한 조회와 달라진 점이 무엇인가요?

- ☐ 기존에는 법인보험대리점의 생명보험 모집실적은 생보협회 홈페이지에, 손해보험 모집실적은 손보협회 홈페이지에 각각 공시하였습니다.
 - 따라서 생·손보 겸업 보험대리점의 경우 전체 실적을 한눈에 보기 어려웠으며, 법인보험대리점도 양 협회 각각 공시를 해야하는 불편함이 있었습니다.
- ☐ 이에 금번에 새롭게 도입하는 법인보험대리점 통합공시조회 화면을 통해서는 소비자들이 법인보험대리점의 생명보험·손해보험 전체실적을 하나의 화면에서 확인하실 수 있으며
 - 대리점별 공시요약 결과를 제공함으로써 법인보험대리점의 주요 정보들을 보다 쉽게 확인하실 수 있습니다.

9. 법인보험대리점(GA) 비교공시 항목은 어떤 것들이 있나요?

- ☐ 법인보험대리점 비교공시란 소속 설계사 500명 이상인 대형 법인 보험대리점들을 대상으로 해당 대리점들의 신뢰도 지표들을 한 눈에 볼 수 있도록 공시하는 것을 말하며
 - 현재 비교공시되는 항목은 ①설계사수, ②설계사 정착률(1년 이상), ③보험계약유지율, ④불완전판매율, ⑤청약철회건수 등 총 5가지입니다.

10. 법인보험대리점(GA) 비교공시 조회시, 미공시 항목이 있는데요?

- ☐ 법인보험대리점이 일부 공시항목 누락시 비교공시 화면에서 ‘미공시’로 조회됩니다.
- ☐ 향후 모든 항목들에 대해 누락없이 작성 및 공시될 수 있도록 법인보험대리점에 대한 안내를 강화하는 한편
 - 공시의무 미이행 법인보험대리점에 대해서는 과태료 부과 등 엄중한 제재를 통해 소비자의 알권리를 보호할 예정입니다.

Ⅲ. 모집종사자 본인의 정보 조회 관련

11. 모집종사자인데, 공개되는 제 정보를 확인하고 싶습니다. 어떻게 해야하나요?

- ☐ 모집종사자의 공개 정보를 포함한 모집경력 일체 또한 e-클린보험 서비스 웹사이트에서 조회가 가능합니다.
- ☐ 홈페이지 주소(<http://www.e-cleanins.or.kr>)로 직접 접속하시거나, 포털사이트(네이버, 다음 등)에서 'e-클린보험서비스', 'e클린보험' 등으로 검색하시어 e-클린보험서비스 웹사이트에 접속하신 후
 - 사이트 중앙의 모집종사자 항목 중 “본인정보조회” 클릭시 본인 인증 화면으로 이동하며
 - 본인인증(휴대폰, 공인인증서, 신용카드) 또는 아이핀인증을 통해 본인인증 절차를 완료하시면 모집종사자 본인의 정보 일체를 확인하실 수 있습니다.

12. 모집종사자인데, 공개되는 제 정보에 오류가 있습니다. 어떻게 수정할 수 있나요?

- ☐ 본인정보 조회시 모집실적(건수) 정보 및 신뢰도 정보에 오류가 있는 경우, 현재 소속중인 보험회사 또는 보험대리점을 통해 정보수정 요청 및 정정 등이 가능합니다.
- ☐ 한편 기본정보 및 교육정보에 오류가 있는 경우에는 생명보험협회(☎ 02-2262-6644) 또는 손해보험협회(☎ 02-3702-8621)로 문의하여 주시기 바랍니다.

13. 모집중사자의 정보를 일반에게 무조건 공개하는 것은 과도한 규제 아닌가요?

- ☐ 기존에는 소비자가 설계사에 대하여 객관적 지표를 바탕으로 믿을 수 있는 설계사인지를 알 수 있는 방법이 사실상 전무하여
 - 대부분 지인의 소개 또는 설계사 본인의 설명 등에 의존할 수 밖에 없는 등 정보의 비대칭이 심각한 상황이었으므로
 - 이에 소비자의 알권리를 제고하고, 이를 통해 소비자의 합리적인 선택에 도움을 주기 위해 객관적인 정보를 제공하는 e-클린보험 서비스를 시행한 것입니다.
- ☐ 다만, 설계사의 의사에 반한 무조건적인 정보공개는 이루어지지 않으며, 정보주체인 설계사의 자기결정권에 따라 전적으로 설계사의 동의 하에 소비자에게 정보를 제공하도록 하였습니다.

IV. GA 업무지원 관련

14. 법인보험대리점의 설계사 관리 담당 직원입니다. e-클린보험 서비스를 어떻게 활용할 수 있나요?

- ☐ 월별 불완전판매율 및 보험계약유지율 등 신뢰도 정보 확인을 통해 소속 설계사의 영업 건전성을 보다 체계적으로 관리할 수 있으며
 - 모든 설계사를 대상으로 하는 보수교육과 일정기준 이상* 불완전 판매 전적이 있는 설계사를 대상으로 하는 완전판매교육의 이수 여부 및 미이수시 조치 관리 등에 활용할 수 있습니다.

* '20년부터 전년도 불완전판매비율이 1% 이상이고 불완전판매건수가 3건 이상인 경우 완전판매 교육 추가 이수 의무화(예정)

15. 법인보험대리점의 공시 담당 직원입니다. e-클린보험 서비스를 어떻게 활용할 수 있나요?

- ☐ 기존 생명보험협회·손해보험협회에 각각 입력하던 공시자료를 단일화하여 e-클린보험서비스를 통해 한번만 입력하시면 됩니다.
 - 법인보험대리점은 모집위탁계약을 체결한 다수 보험회사의 모집 실적을 한번에 확인 및 공시자료를 입력하는 등 간소화된 방식으로 공시의무를 편리하게 이행할 수 있으며,
 - 특히 대형법인보험대리점인 경우, 비교공시 화면에서 다른 대리점과의 주요지표를 비교함으로써, 다른 대리점 대비 우월 또는 취약한 지표를 점검·관리하는 용도로도 활용할 수 있습니다.