

## 개인정보 처리방침

'AIA 생명 한국지점' (이하 '회사'라 한다)는 개인정보 보호법 제 30 조에 따라 정보주체의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인정보 처리방침을 수립·공개합니다.

### 1. 개인정보의 처리 목적

회사는 다음 각 호의 목적을 위하여 개인정보를 처리합니다. 처리하고 있는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경되는 경우에는 개인정보 보호법 제 18 조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행합니다.

#### (1) 보험계약 체결 전 사전 검토 (고객정보 관리 목적 처리 포함)

- 보험계약상담, 보험계약 체결 및 인수여부 결정을 위한 판단
- 고객 관리, 민원 및 분쟁 관련 대응 목적
- 보험 계약 정보, 보험금 지급 정보, 질병 및 상해에 관한 정보 조회
- 고액, 다수 계약자 및 피보험자 조회를 위한 판단
- 세금우대저축에 관련된 정보 또는 자료 (세금우대저축의 계약금액 총액, 보험금 등 지급금액의 명세 등) 확인 및 상담, 안내

#### (2) 보험계약의 체결 및 이행 관련 (보험금 지급 관련 처리 포함)

- 보험계약의 인수심사, 체결·유지·관리 (부활 및 갱신 포함), 계약적부, 보험금 등 지급심사(보험금청구 서류 접수 대행 서비스 포함), 순보험요율의 산출·검증, 민원처리 및 분쟁 대응, 보험사고조사(보험 사기 조사 포함), 보험모집질서 유지, 보험 계약의 이해관계가 있는 자에 대한 법규 및 계약상 의무 이행
- 고객 이력 관리, 민원처리 및 소비자보호 증빙서류보존, 전자자금 이체업무
- 세금우대저축에 관련된 정보 또는 자료 (세금우대저축의 계약금액 총액, 보험금 등 지급금액의 명세 등) 확인 및 상담, 안내

#### (3) 상품의 소개 등

- 회사의 상품·서비스 소개 및 판매, 사은·판촉 행사 안내, 서비스 제공, 시장조사 등

#### (4) 보험설계사 및 보험대리점의 유지·관리 등 관련

- 등록신청 여부 판단 및 등록 이후 유지·관리
- 설계사등록 자격시험, 변액보험 판매자격시험의 응시신청 및 유지·관리
- 시험 등록·신청 및 등록 관련 분쟁대응, 모집종사자 이력관리
- 위촉·위탁계약 체결여부를 판단하거나 영업코드 부여 여부를 판단하기 위한 기초자료
- 연말정산 업무 대행 및 관련 부수업무(보험대리점 제외)

## 2. 처리하는 개인정보 항목

회사는 다음의 개인정보 항목을 처리하고 있습니다.

### (1) 보험계약 체결 전 사전 검토 관련하여 처리하는 개인정보 (고객정보 관리 목적 처리 포함)

- 개인식별정보: 성명, 주민등록번호, 외국인 등록번호 등 고유식별번호, 주소, 성별, 직업(운전 포함), 국적, 전화번호, 휴대전화번호, 전자우편주소
- 보험 계약 정보: 보험사명, 증권번호, 보험기간, 보험계약일자, 상품명, 담보내용, 보험가입금액, 보험료, 계약유지여부
- 보험금 지급정보: 보험사고일자, 보험금청구일자, 지급일자, 지급액, 지급사유
- 보험대상자의 질병 및 상해에 관한 정보(건강 진단 관련 정보 등 포함)
- 소득 및 재정 정보
- 세금우대저축에 관련된 정보 또는 자료(세금우대저축의 계약금액 총액, 보험금 등 지급금액의 명세 등)

### (2) 보험계약의 체결 및 이행 관련하여 처리하는 개인정보 (보험금 지급 관련 처리 포함)

- 개인식별정보: 성명, 주민등록번호, 외국인 등록번호, 여권번호, 운전면허증번호, 주소, 성별, 직업, 전화번호, 휴대전화번호, 전자우편주소, 국적,
- 보험계약정보
- 보험금지급 관련 정보 (사고정보, 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 판결문, 증명서, 확인서, 진료기록 등)
- 피보험자의 질병 및 상해에 관한 정보 (건강진단 관련정보 등 포함)
- 보험료 반환 및 수납을 위한 계좌정보
- 보험금 지급 계좌 (은행명, 계좌번호, 예금주), 재산현황, 수익자와 피보험자의 관계
- 소득 및 재정정보
- 세금우대저축에 관련된 정보 또는 자료(세금우대저축의 계약금액 총액, 보험금 등 지급금액의 명세 등)

### (3) 상품의 소개 등 관련하여 처리하는 개인정보

- 개인식별정보: 성명, 생년월일, 성별 주소, 직업, 휴대전화번호, 유선전화번호, 전자우편주소
- 보험계약정보

### (4) 보험설계사 및 보험대리점 유지·관리 등 관련하여 처리하는 개인정보

- 개인식별정보: 성명, 주민등록번호, 우편번호, 주소, 지역, 점포명, 전화번호(휴대전화번호 포함), 학력, 경력, 고지사항, 손해보험회사 등록여부, 전속·교차, 사진, 시험관련 정보
- 모집정보: 총 계약 건수 중 품질보증 해지 및 민원해지 건수, 수당환수 내역 유무, 보증보험 가입 및 청구 여부, 타 보험사 및 보험대리점 등록 정보, 보험업 관련 규정 위반 및 금융사고 정보, 경력 정보
- 연말정산에 필요한 최소한의 개인정보(보험대리점 제외)

### 3. 개인정보의 처리 및 보유기간

회사는 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집할 때에 정보 주체가 동의한 개인정보의 보유·이용기간 동안만 개인정보를 처리 및 보유합니다.

### 4. 개인정보의 제 3자 제공

(1) 회사는 정보주체의 개인정보를 <1.개인정보의 처리 목적>에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 개인정보 보호법 제 17 조에 해당하는 경우에만 개인정보를 제 3자에게 제공합니다.

(2) 회사는 다음 각 호와 같이 개인정보를 제3자에게 제공하고 있습니다.

#### ① 보험계약 체결 전 사전 검토 관련

개인정보를 제공하는 자	제공받는 자의 이용목적	제공하는 개인정보항목	제공받는 자의 보유·이용기간
회사와 모집위탁계약을 체결한 자(설계사, 대리점 등), 보험중개사, 위탁 콜 센터	보험계약상담 또는 보험계약의 체결 및 세금우대저축 관련 안내	- 보험계약정보 - 보험금지급정보 - 보험대상자의 질병 및 상해에 관한 정보 (건강진단 관련정보 등 포함) - 세금우대저축에 관련된 정보 또는 자료(세금우대저축의 계약금액 총액, 보험금 등 지급금액의 명세 등)	제공 동의일로부터 개인정보의 제공 목적을 달성할 때까지 (단, 최대 3개월)

#### ② 보험계약의 체결 및 이행 관련 (보험금 지급 관련 처리 포함)

개인정보를 제공하는 자	제공받는 자의 이용목적	제공하는 개인정보항목	제공받는 자의 보유·이용기간
신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제25조에 의한 신용정보 집중 기관/세금우대저축자료 집중기관 - 생명보험협회(02-2262-6600) - 손해보험협회(02-3702-8500) - 전국은행연합회(02-3705-5000)	- 보험계약 및 보험금 지급관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보 집중기관의 업무	- 개인식별정보 - 보험계약정보 - 보험금지급정보 - 보험료 수납/반환 계좌 정보 - 소득 및 재정 정보 - 보험사고조사 및 손해사정관련 업무 관련하여 취득한 정보(보험금 청구서상 정보 포함)	제공 동의일로부터 개인정보를 제공하는 자의 이용목적을 달성할 때까지

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피보험자의 질병 및 상해에 관한 정보(건강 진단 관련 정보 등 포함)</li> <li>- 세금 우대 저축에 관련된 정보, 자료</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국토교통부(1599-0001)</li> <li>- 금융위원회(02-2156-8000)</li> <li>- 금융감독원(02-3145-5114)</li> <li>- 보험요율산출 기관</li> <li>- 경찰, 검찰, 법원, 국세청, 법령상 업무 수행 기관 (위탁사업자 포함) 등 공공기관</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험업법 등 법령에 따른 업무 수행 (위탁업무 포함)</li> </ul>	위와 같음	위와 같음
<p><a href="#">생명보험회사</a>, <a href="#">손해보험회사</a> <a href="#">국내외 재보험회사</a></p> <p>공제사업자 등</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신협(1544-3030)</li> <li>- 수협(1588-4119)</li> <li>- 새마을금고(1599-9010)</li> <li>체신관서</li> <li>- 우체국보험(1588-1900)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중복보험 확인 및 비례 보상</li> <li>- 재보험 가입 및 청구, 보험계약 공동인수 등</li> </ul>	위와 같음	위와 같음
<p>업무 수탁자 등</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사와 모집위탁계약을 체결한 자(설계사, 대리점 등), 보험중개사</li> <li>- 계약체결 및 이행 등에 필요한 업무를 위탁받은 자 (<a href="#">보험사고조사·손해사정업체</a>, <a href="#">의료기관</a>, 의사, 변호사, 위탁 콜센터, 건강보험심사 평가원 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약의 체결·이행 관련 위탁업무 수행 및 사후 관리, 진료비 심사, 의료심사 및 자문 업무, 세금우대저축관련 안내</li> <li>-보험사고조사, 손해사정서비스 등 계약 이행, 보험금청구서류 접수대행, 진료비심사, 의료심사 및 자문</li> </ul>	위와 같음	위와 같음
<p>보험계약 관계자 등</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험 계약에 이해 관계가 있는 자로서 회사가 법률 및 계약상 의무를 이행하도록 규정된 계약 예정자, 피보험자 및 보험 수익자 등</li> </ul>	<p>보험 계약에 이해 관계가 있는 자가 당사의 법률 및 계약상 의무 이행 확인</p>	위와 같음	위와 같음
<p>계좌 개설 금융기관 (<a href="#">은행</a>, <a href="#">증권사</a>)</p> <p>금융결제원 (1577-5500)</p>	<p>보험료 납입, 반환, 보험 계약 대출 등 금융거래 관련 업무 수행</p>	<p>성명, 주민등록번호, 계좌 정보</p>	<p>보험 계약 또는 전자자금이체계약 효력 종료시까지</p>

③ **상품의 소개 등**

개인정보를 제공하는 자	제공받는 자의 이용목적	제공하는 개인정보항목	제공받는 자의 보유이용기간
회사와 보험모집 위탁계약을 체결한 자(보험모집인, 보험대리점, 콜 센터 등) (비전속 대리점의 경우 계약을 모집한 대리점에 한함)	회사의 상품·서비스 소개 및 판매, 사은·판촉행사 안내, 서비스 제공, 시장조사 등	- 개인식별정보 - 가족사항 (기혼여부 및 자녀 수) - 보험계약정보 - 보험금지급정보	제공 동의일로부터 계약의 효력이 종료하는 시점 또는 이용 목적 달성 시까지

④ **보험설계사 및 보험대리점의 유지·관리 등 관련**

개인정보를 제공하는 자	제공받는 자의 이용목적	제공하는 개인정보항목	제공받는 자의 보유이용기간
생명보험협회(02-2262-0600), <a href="#">생명보험회사</a>	모집인 위탁관련 업무, 분쟁 대응, 교육 등 관련 업무	- 개인식별정보 - 모집정보	제공 동의일로부터 모집정보의 제공 목적을 달성할 때까지 (단, 연말정산의 경우 등 업무 수행기간 동안에 한하여)
금융위원회(02-2156-8000), 금융감독원(02-3145-5114)	관련 법령에 따른 해당 기관 업무 수행 등	- 보험계약정보 - 연말정산 관련 정보	
연말정산 대행업체	연말정산 업무 대행 및 관련 부수업무	(보험대리점 제외)	
보험연수원, <a href="#">손해보험회사</a>	관련 업무 수행 등		

5. **개인정보처리의 위탁**

(1) 회사는 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

위탁 받아 처리하는 자(수탁자)	위탁하는 업무의 내용
빌 포스트, 엠앤와이즈, 휴머슨	보험증권, 고객 안내문 등 제작 및 발송 대행
유니에스, 이케이맨파워㈜	영업 및 행정지원을 위한 관리서비스 (모집인 관리, 보험계약 체결 및 유지관리, 보험료 납입, 보험금 지급 등에 대한 업무지원)
<a href="#">방문 및 촉탁 진단 서비스 병·의원 업체</a>	보험계약 관련 방문/촉탁진단 서비스
<a href="#">보험사고조사 서비스 업체</a>	보험사고 조사
㈜CHAI, 이노버즈 미디어, ㈜디퍼플, ㈜스마트인터랙티브, ㈜비오엔지, 원엠엠, ㈜엠포스, ㈜열심히 커뮤니케이션	디지털광고대행, 이벤트 및 경품 배송
㈜세일코리아넷	인바운드콜 접수
㈜에이치엔씨네트워크	통화내용 품질 모니터링 업무
NICE R&C	고객플라자 내방고객 서비스 만족도 전화 설문조사
㈜이지오스, 효성ITX㈜, 텔레포스다이렉트㈜, 에스앤인스㈜, 엘엔케이디엠㈜, ㈜티앤비즈, ㈜에스앤피커뮤니케이션, 한일네트웍스㈜, 이케이맨파워㈜, 인스밸리, 리치플래너, 미래인슈, ㈜메타넷엠씨씨, 금창 커뮤니케이션	보험계약 체결 및 유지관리 관련 상담시설 및 상담 시스템 제공 (어플리케이션, 녹취시스템 등)
㈜크레듀	모집인 온라인 교육 사이트 유지·보수 및 교육 이수 데이터 관리

하나아이엔에스	전자청약서의 기간별 보관 및 반환 폐기 업무, 전자화 전자문서의 열람 및 제공 업무
솔로몬 신용정보(주)	모집인에 대한 채권추심 및 신용(재산)관련 업무
코리아크레딧뷰로	본인확인 서비스
나이스신용평가정보(주)	I-PIN 본인확인 서비스
(주)LG U+	SMS 서비스
티스퓨처코리아	전산장비 폐기
진스프렌드(주)	문서 보관 및 폐기
가비아, (주)LG U+	Web Mail Service
(주)아샤	오퍼레이션 직원의 전화 서비스 평가 업무
(주)수지원넷소프트	우편번호변환 및 주소정제 서비스
(주)한국문화진흥(컬처랜드), (주)제이피네트웍스(온 투데이)	금융상품 및 기타 정보 제공 동의 확인 업무
서울신용평가정보(주)	모집인 위촉 전 신용정보 조회
(주)씽크에이티	전화 인증시스템 서비스
(주)지티원, (주)파수닷컴, (주)포오스	시스템 유지보수 서비스
더크림 유니언	SNS 운영과 디지털 광고대행
(주)엔케이엘	행량 및 소화물 운송 서비스

(2) 회사는 위탁계약 체결 시 개인정보 보호법 제26조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

(3) 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체 없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

## 6. 정보주체의 권리·의무 및 행사방법

(1) 정보주체는 회사에 대해 언제든지 다음 각 호의 개인정보 보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다. (다만, 다른 법령에 의해 개인정보를 처리하여야 하는 경우에는 삭제 또는 처리정지가 불가할 수 있습니다.)

- ① 개인정보 열람요구
- ② 오류 등이 있을 경우 정정 요구
- ③ 삭제요구
- ④ 처리정지 요구

(2) 상기(1)에 따른 권리 행사는 회사에 대해 서면, 전화, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통하여 하실 수 있으며 회사는 이에 대해 지체 없이 조치하겠습니다.

(3) 정보주체가 개인정보의 오류 등에 대한 정정 또는 삭제를 요구한 경우에는 회사는 정정 또는 삭제를 완료할 때까지 당해 개인정보를 이용하거나 제공하지 않습니다.

(4) 상기(1)에 따른 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있습니다. 이 경우 개인정보 보호법 시행규칙 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하

시켜야 합니다.

(5) 정보주체는 개인정보 보호법 등 관계법령을 위반하여 회사가 처리하고 있는 정보주체 본인이나 타인의 개인정보 및 사생활을 침해하여서는 아니 됩니다.

## 7. 개인정보의 파기

(1) 회사는 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인정보를 파기합니다.

(2) 정보주체로부터 동의 받은 개인정보 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음에도 불구하고 다른 법령에 따라 개인정보를 계속 보존하여야 하는 경우에는, 해당 개인정보를 별도의 데이터베이스(DB)로 옮기거나 보관장소를 달리하여 보존합니다.

(3) 개인정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

### ① 파기절차

회사는 파기 사유가 발생한 개인정보를 선정하고, 회사의 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 개인정보를 파기합니다.

### ② 파기방법

회사는 전자적 파일 형태로 기록·저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하며, 종이 문서에 기록·저장된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다.

## 8. 개인정보의 안전성 확보조치

회사는 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.

(1) 관리적 조치: 내부관리계획 수립·시행, 정기적 직원 교육 등

(2) 기술적 조치: 개인정보처리시스템 등의 접근권한 관리, 접근통제시스템 설치, 고유식별정보 등의 암호화, 보안프로그램 설치

(3) 물리적 조치: 전산실, 자료보관실 등의 접근통제

## 9. 개인정보 보호책임자

(1) 회사는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보보호책임자를 지정하고 있습니다.

▶ 개인정보보호책임자: AIA생명 한국지점 전성수 부대표 (사업운영 및 정보시스템 총괄)

▶ 개인정보보호담당자: 개인정보보호팀 이원희, Tel.) 02-3707-4877, e-mail:wonhee.lee@aia.com

(2) 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 고객센터 및 개인정보보호 담당부서로 문의하실 수 있습니다.

## 10. 개인정보 열람청구

정보주체는 개인정보 보호법 제35조에 따른 개인정보의 열람 청구를 아래의 부서에 할 수 있습니다. 회사는 정보주체의 개인정보 열람청구가 신속하게 처리되도록 노력하겠습니다.

▶ 개인정보 열람청구 접수·처리 부서: 콜 센터(1588-9898), 고객센터 등

## 11. 권익침해 구제방법

정보주체는 아래의 기관에 대해 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다.

<아래의 기관은 회사와는 별개의 기관으로서, 회사의 자체적인 개인정보 불만처리 및 피해구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.>

1. 개인정보 분쟁조정 위원회 (<http://www.kopico.or.kr>, 02-405-5150)
2. 개인정보침해신고센터 (<http://privacy.kisa.or.kr>, 118)
3. 개인정보보호종합지원포털 (<http://www.privacy.go.kr>, 02-2100-3343)
4. 경찰청사이버테러 대응센터 (NETAN) (<http://www.ctrc.go.kr>, 경찰민원 콜 센터: 182)

## 12. 영상정보처리기기 운영 및 관리 지침 (요약)

회사는 아래와 같이 영상정보처리기기를 설치·운영하고 있습니다.

1. 영상정보처리기기 설치 근거·목적
  - 설치 근거 : 개인정보보호법 제25조
  - 설치 목적 : 회사의 시설 안전 및 보호, 고객·임직원 및 모집인의 안전확보, 범죄의 예방·수사 및 화재예방 등
2. 설치 위치, 설치 대수, 촬영 범위
  - 설치 위치 : 본사, 지역별 교육센터, 전국 각 고객플라자 및 지점 [[설치 현황 보기](#)]
  - 설치 대수 : 총 109대
  - 촬영 범위 : 출입구 등 주요 시설
3. 관리 책임자, 담당 부서 및 접근 권한자
  - 관리 책임자 : 각 설치 장소의 보안담당자
  - 관리 총괄 : 총무부 부서장
4. 영상정보의 촬영 시간, 보관 기간, 보관 장소 및 처리방법
  - 촬영 시간 : 24시간 (Motion basis)
  - 보관 기간 : 90일 이상
  - 보관 장소 : 각 설치 장소 사무실 및 CCTV 통제실
  - 처리 방법 : 개인영상정보의 열람, 파기 등 사항 기록/관리, 보관기간 만료 시 영구 삭제
5. 영상정보처리기기운영자의 영상정보 확인 방법 및 장소
  - 관리책임자가 관리 총괄부서에 요청하며, 내부 승인 절차를 거쳐 승인 후 관리 책임자를 통하여 해당 소재지 관리부서에서 직접 확인합니다.
6. 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치
  - 정보주체는 영상정보에 대하여 열람 또는 존재확인 등을 요구할 수 있습니다. 관리책임자는



관리총괄부서에 이를 전달하고 내부 승인 절차를 거쳐 조치합니다.

- 영상정보의 제공은 원칙적으로 정보주체 본인의 영상정보에 한하며, 타인의 합법적인 행위에 대한 침해가 없어야 합니다.

7. 영상정보 보호를 위한 기술적·관리적·물리적 조치

- 관리책임자 및 관리총괄부서의 사전 승인을 득한 자 외에는 영상정보처리기에 접근할 수 없습니다.

- 영상정보 저장장치에 대하여 암호화하며, 정기 및 수시로 점검하고, 저장장치의 보관시설 접근을 통제하는 등 기술적, 관리적, 물리적 조치를 취하고 있습니다.

[전문 보기: [영상정보처리기기의 운영 및 관리 지침](#)]

### 13. 개인정보처리방침 적용

이 개인정보처리방침은 2013년 10월 1일부터 적용됩니다.

개인정보처리방침 버전 번호: V2.1 (최종 수정일 : 2015년 5월 22일)

개인정보처리방침 최초시행일자: 2011년 9월 30일

개인정보처리방침 최종변경일자: 2013년 10월 1일

[이전 개인정보처리방침 보기]

2013년 4월 1일~ 2013년 9월 30일 (V2.0) 개인정보처리방침보기

2011년 9월 30일~ 2013년 3월 31일 (V1.0) 개인정보처리방침보기