

## 개인정보 처리방침 (2021년 10월 5일 ~ 2022년 9월 4일)

메트라이프금융서비스주(이하 '회사')는 개인정보보호법 제30조에 따라 정보주체의 개인(신용)정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인(신용)정보처리방침을 수립·공개한다. 본 처리방침은 회사가 수립한 개인(신용)정보보호에 대한 기본 지침으로서 수시로 변경될 수 있으며, 변경이 있을 시에는 홈페이지를 통해 공지한다.

### 제1조 개인(신용)정보의 수집 및 처리 목적

- ① 회사는 다음 각호의 목적을 위하여 개인(신용)정보를 처리한다.
  1. 보험계약의 체결 및 유지 관리
  2. 보험계약 관련 민원 처리 및 분쟁의 대응
  3. 보험모집질서 유지 및 공공 기관의 정책자료로 제공
  4. 직원채용 및 인사관리
  5. 보험설계사 위·해촉 관리 및 채권 추심
  6. 제휴 보험사의 보험상품 서비스 소개 및 권유, 사은 관측행사, 시장조사 및 세미나 초대 등 마케팅 활용
- ② 회사가 수집 및 처리하는 개인(신용)정보 항목은 다음 각호와 같다.
  1. '개인정보'라 함은 살아 있는 개인에 관한 정보로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 정보를 말한다.
    - 가. 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보
    - 나. 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보. 이 경우 쉽게 결합할 수 있는지 여부는 다른 정보의 입수 가능성 등 개인을 알아보는 데 소요되는 시간, 비용, 기술 등을 합리적으로 고려하여야 한다.
    - 다. 가목 또는 나목의 정보를 가명처리함으로써 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보(이하 "가명정보"라 한다)
  2. 보험계약정보: 보험사명, 보험상품명, 증권번호, 보험기간, 계약일자, 납입보험료, 납입기간, 계약상태, 보험가입금액
  3. '개인신용정보'란 기업 및 법인에 관한 정보를 제외한 살아 있는 개인에 관한 신용정보로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인정보와 신용정보를 결합한 정보를 말한다.
    - 가. 해당 정보의 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보

- 나. 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보
- 다. 개인정보를 가명처리함으로써 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보
4. ‘본인신용정보관리업’이란 개인인 신용정보주체의 신용관리를 지원하기 위하여 다음 각 목의 전부 또는 일부의 신용정보를 통합하여 그 신용정보주체에게 제공하는 행위를 영업으로 하는 것을 말한다.
5. ‘자동화평가’란 신용정보회사 등의 종사자가 평가 업무에 관여하지 않고, 컴퓨터 등 정보처리장치로만 개인신용정보 및 그 밖의 정보를 처리하여 개인인 신용정보주체를 평가하는 행위를 말한다.
6. ‘가명정보’란 가명처리한 개인신용정보를 말한다.
7. ‘가명처리’란 추가정보를 사용하지 아니하고는 특정 개인인 신용정보주체를 알아볼 수 없도록 개인신용정보를 처리하는 것을 말한다.
- 가. 개인신용정보의 가명처리는 통계작성, 연구, 공익적 기록보존 등의 목적으로 사용하는 경우에 한하여 처리할 수 있다.
- 나. 개인신용정보를 영리 또는 부정한 목적으로 특정 개인을 알아볼 수 있게 가명정보를 처리하여서는 아니 된다.
- 다. 개인신용정보 가명처리에 관한 세부사항은 「개인(신용)정보 관리·보호 지침」 및 가명(익명)정보의 내부관리계획에 따른다.
8. ‘익명처리’란 더 이상 특정 개인인 신용정보주체를 알아볼 수 없도록 개인신용정보를 처리하는 것을 말한다.
9. 모집인 모집경력 정보: 모집인 등록번호, 보험회사 및 대리점 별 등록기간, 보험모집 건수, 불완전 판매 건수, 유지률, 제재이력 및 수당 환수 내역, 보증보험 가입 및 청구 내역, 집합보수 교육 대상 및 이수 여부
- ③ 처리하고 있는 개인(신용)정보는 처리 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경되는 경우에는 개인정보보호법 제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행하여야 한다.

## 제2조 개인(신용)정보처리 방침의 수립·공개

- ① 개인(신용)정보 보호 및 관리에 관한 기본계획, 신용정보의 종류, 이용목적, 정보주체의 권리등 신용정보 활용체제를 공개하여야 한다.
- ② 개인정보처리 방침, 신용정보활용체제, 개인(신용)정보 보호에 대한 정책 및 고개관리 안내문등의 공개에 대한 세부적인 사항은 ‘개인(신용)정보 관리 보호지침’을 따른다.

## 제3조 개인(신용)정보의 처리 및 보유 기간

- ① 회사는 법령에 따른 개인(신용)정보 보유·이용 기간 또는 정보주체로부터

개인(신용)정보를 수집 시에 동의 받은 개인(신용)정보 보유이용기간 내에서 개인(신용)정보를 처리·보유한다.

- ② 각각의 개인(신용)정보이용 및 보유 기간은 다음과 같다.
1. 보험계약의 체결 및 유지·관리: 수집이용동의일로부터 거래종료 후 최대 5년
  2. 보험모집계약관련 민원처리 및 분쟁의 대응: 민원 및 분쟁 종결 후 최대 3년까지
  3. 직원채용 및 인사관리: 채용이 되지 않은 경우 그 시점까지, 채용자는 퇴직 후 3년까지, 다만 경력 증명서 발급 등을 위해 본인이 동의하는 경우 회사는 해당 정보를 계속하여 보유 및 처리할 수 있다.
  4. 보험설계사 위·해촉 관리 및 채권 추심: 수집이용 동의일로부터 거래종료 후 또는 설계사 등록 말소 후 3년까지
  5. 관계법령 위반에 따른 수사·조사 등이 진행중인 경우에는 해당 수사·조사 종료시까지
  6. 제휴 보험사의 보험상품 서비스 소개 및 권유, 사은 판촉행사, 시장조사 및 세미나 초대 : 수집이용동의일로부터 최대 5년
- ③ 거래종료일은 보험계약의 만기, 해지, 취소, 철회일 또는 소멸일 및 보험금 청구권 소멸시효 완성일, 채권·채무 관계 소멸일 중 가장 나중에 도래한 사유를 기준으로 판단한다.

#### 제4조 개인(신용)정보의 제3자 제공에 관한 사항

- ① 회사는 정보주체의 개인(신용)정보를 동 규정 ‘제1조 개인(신용)정보의 처리목적’에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 개인정보보호법 제17조에 해당하는 경우에만 개인(신용)정보를 제3자에게 제공한다.
1. 개인(신용)정보를 제3자에게 제공하는 경우에는 정보주체의 동의를 받아 제공하여야 한다. 단, 계약체결 이행을 위하여 수집한 목적 범위 내에서 업무처리를 하기 위하여 위탁업체에게 제공하는 경우에는 동의 없이 제공할 수 있다.
  2. 정보주체로부터 개인(신용)정보의 전송요구를 받은 경우 지체 없이 본인에 관한 개인신용정보를 컴퓨터 등 정보처리장치로 처리가 가능한 형태로 전송하여야 한다.
  3. 제휴, 위탁업체에 개인(신용)정보를 제공하는 경우에는 개인정보보호법 업무위탁에 따른 사항을 준용하고 그에 따른 계약서를 사전에 체결하여야 한다.
- ② 회사는 다음과 같이 개인(신용)정보를 제3자에게 제공하고 있다.

제공받는자	이용목적	제공하는 항목	보유·이용기간
생명보험협회, 손해보험협회,	모집경력의 체계적인 관리	개인식별정보, 설계사등록번호, 보험설계사 등록 기간,	보험설계사 등록말소 후

보험대리점협회		모집실적, 불완전 판매 내역, 유지률, 수수료 환수 내역, 제재 이력, 보증보험 가입 및 청구 내역, 집합보수교육 이력	3년까지
---------	--	--	------

### 제5조 개인(신용)정보처리의 위탁에 관한 사항

- ① 회사는 원활한 개인(신용)정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인(신용)정보처리업무를 위탁하고 있습니다.

위탁받는 자	위탁하는 업무의 내용
메트라이프금융서비스 보험설계사	보험계약 모집대행, 보험계약의 유지관리
수소프트	내부 전산 개발/운영
지넥슨	보장분석, 상품비교
서울보증보험	Agent 보증보험 가입 갱신
에이플러스라이프	임직원 및 Agent 경조서비스 시행
한국의학연구소	임직원 및 Agent 건강검진 시행
신한회계법인	외부감사
법무법인 도원	소송대리
법률사무소 광화	소송대리
우리보험계리컨설팅	급여 계리평가 서비스 이용
런인베스트	보험증권 조회 및 분석

- ② 회사는 위탁계약 체결 시 개인정보보호법 제25조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인(신용)정보처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인(신용)정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

### 제6조 정보주체와 법정대리인의 권리·의무

- ① 정보주체는 회사에 대해 언제든지 개인(신용)정보 열람, 정정, 삭제 및 처리정지 요구 등의 권리를 행사할 수 있습니다.
- ② 정보주체의 제1항에 따른 권리 행사는 회사에 대해 개인정보보호법 시행령 제41조 제1항에 따라 권리행사접수처에 서면, 전자우편, 모사전송(Fax) 등을 통하여 하실

수 있으며, 회사는 이에 대해 지체없이 조치하겠습니다.

<정보주체의 권리행사 접수처>

주 소	서울시 강남구 선릉로 514, 9층 IT정보관리팀
메 일	sayeo@metlifefs.co.kr
전 화	02-6469-8010
팩 스	02-6469-8029

- ③ 제1항에 따른 권리행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있습니다. 이 경우 개인정보보호법 시행규칙 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제시하셔야 합니다.
- ④ 개인(신용)정보 열람 및 처리정지 요구는 개인정보보호법 제35조 제5항, 제37조 제2항에 의하여 정보주체의 권리가 제한될 수 있습니다.
- ⑤ 개인(신용)정보의 정정 및 삭제요구는 다른 법령에서 그 개인(신용)정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.
- ⑥ 회사는 정보주체 권리에 따른 열람이 요구, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구 시 열람 등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 확인합니다.

**제7조 개인(신용)정보의 파기**

- ① 회사는 개인(신용)정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인(신용)정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 해당 개인(신용)정보를 파기합니다.
- ② 정보주체로부터 동의 받은 개인(신용)정보 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음에도 불구하고 다른 법령에 따라 개인(신용)정보를 계속 보존하여야 하는

경우에는, 해당 개인(신용)정보를 별도의 데이터베이스(DB)로 옮기거나 보관장소를 달리하여 보존합니다.

- ③ 개인(신용)정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

1. 파기절차

회사는 파기 사유가 발생한 개인(신용)정보를 선정하고, 회사의 개인(신용)정보보호책임자의 승인을 받아 개인(신용)정보를 파기합니다.

2. 파기방법

회사는 전자적 파일 형태로 기록·저장된 개인(신용)정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하며, 종이 문서에 기록·저장된 개인(신용)정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다

**제8조 개인(신용)정보의 안전성 확보조치에 관한 사항**

회사(상기 위탁사 포함)는 개인정보보호법 제 29조에 따라 다음과 같이 안전성 확보에 필요한 기술적, 관리적 및 물리적 조치를 취하고 있습니다.

1. 내부관리계획 수립: 개인(신용)정보보호 규정 및 지침을 제정하여 시행하고 있습니다.
2. 개인(신용)정보 취급 직원의 최소화 및 교육: 개인(신용)정보를 취급하는 직원들을 지정하고 취급담당자에 한정하여 정보를 처리하도록 하고 있습니다. 그리고 임직원에 대해서는 정기적으로 개인(신용)정보보호관련 법규 및 IT 보완교육을 실시하고, 각종 보완 공지들을 통해 개인(신용)정보 유출 등에 주의할 수 있도록 관리하고 있습니다.
3. 접근권한 관리: 개인(신용)정보 DB접근권한은 임직원 직무별로 차등화 하여 부여하고 있습니다.
4. 접속기록의 보관 및 위·변조 방지: 시스템에 접근한 임직원의 로그를 보관 및 저장하고 있습니다.
5. 접근 통제 시스템 설치 및 운영: 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있으며, 기타 시스템적으로 보안성을 확보하기 위한 가능한 모든 기술적 장치를 갖추려 노력하고 있습니다.
6. 보안프로그램의 설치 및 운영: 회사는 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의해 개인(신용)정보가 유출되거나 훼손되는 것을 막기 위해 바이러스백신 프로그램을 주기적으로 업데이트 하고 있으며, PC내의 개인(신용)정보를 식별하는 개인(신용)정보 식별 솔루션을 도입 운영하고 있습니다.
7. 물리적 접근 방지: 개인(신용)정보가 포함된 자료를 보관하는 물리적 보관 장치를 별도로 두고 이에 대한 열람 및 접근을 통제하고 있습니다.

### 제9조 개인(신용)정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항

회사는 정보주체의 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 ‘쿠키(cookie)’를 사용하지 않습니다.

### 제10조 개인(신용)정보보호책임자

- ① 회사는 개인(신용)정보처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인(신용)정보처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인(신용)정보보호책임자를 지정하고 있습니다.

구 분	개인(신용)정보보호책임자
성 명	여선애
직 책	IT정보관리팀 팀장

연락처	[전화] 02-6469-8010 [메일] sayeo@metlifefs.co.kr
-----	--

- ② 정보주체는 회사의 보험판매서비스를 이용하시면서 발생한 모든 개인(신용)정보보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인(신용)정보보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있습니다. 회사는 정보주체의 문의에 대해 지체없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

### 제11조 (영상정보처리기기 설치·운영)

- ① 회사는 아래와 같이 영상정보처리기기를 설치·운영하고 있습니다.

1. 설치근거·목적

가. 범죄 예방 (개인정보보호법 제 25조 2항)

나. 시설안전 및 화재예방 (개인정보보호법 제 25조 3항)

2. 설치 위치, 설치 대수, 촬영 범위

건물명 (층수)	설치 대수	설치 위치	촬영범위
전오메티컬프라자 4층	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>OM자리(출입구방향)</li> <li>지점장실 앞(지점내부 방향)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>출입구</li> <li>지점 내부</li> </ul>
본솔빌딩 3층	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>OM자리(출입구방향)</li> <li>지점장실 앞(지점내부 방향)</li> <li>지점장실 앞(OM자리 방향)</li> <li>지점 안쪽(지점내부 방향)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>출입구</li> <li>지점내부</li> </ul>
본솔빌딩 6층	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>OM자리(출입구방향)</li> <li>지점장실 앞(지점내부 방향)</li> <li>지점장실 앞(OM자리 방향)</li> <li>지점 안쪽(지점내부 방향)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>출입구</li> <li>지점내부</li> </ul>
삼하빌딩 2층	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>OM자리(출입구방향)</li> <li>지점장실 앞(지점내부 방향)</li> <li>지점장실 앞(OM자리 방향)</li> <li>지점 안쪽(지점내부 방향)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>출입구</li> <li>지점내부</li> </ul>

3. 영상정보 관리책임자 : 필드전략지원팀 이석영 과장 (02-6469-8003)

4. 영상정보 촬영시간, 보관기간, 보관장소, 처리방법

촬영시간	보관기간	보관장소	처리방법
24시간	15일	영상정보 전용서버 (지점내 설치)	15일간 서버에 보관 후 삭제

5. 영상정보 확인 방법 및 장소 : 관리책임자에 요구

6. 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치 : ‘개인영상정보 열람·존재확인

청구서'(표준 개인정보 보호지침 제44조 별지2호서식)로 신청하여야 하며, 정보주체 자신이 촬영된 경우 또는 명백히 정보주체의 생명·신체·재산 이익을 위해 필요한 경우에 한해 열람을 허용함

7. 영상정보 보호를 위한 안전성 확보 조치

- 가. 개인(신용)정보보호 규정 및 지침 등 내부관리계획 수립·시행
- 나. 시건장치를 이용한 접근통제 및 접근권한 제한
- 다. 영상정보의 안전한 저장·전송기술 적용(보안업체 ADT CAPS)
- 라. 처리 기록 보관 및 위·변조 방지조치 (보안업체 ADT CAPS)

② 회사는 영상정보 촬영 장소에 외부인 방문 시 CCTV 촬영공간임을 인지할 수 있도록 아래와 같이 안내판을 설치하고 있습니다.

1. 안내판 내용: 설치목적, 관리부서, 관리담당자, 관리담당자 연락처
2. 안내판 크기: 주변환경을 고려하여, 고객이 인지할 수 있는 사이즈로 설치
3. 부착장소

CCTV 설치 장소	안내판 부착 장소
전오메티컬프라자 4층	출입구 옆
본솔빌딩 3층	출입구 옆
본솔빌딩 6층	출입구 옆
삼하빌딩 2층	출입구 옆

**제12조 (권리침해 상담 및 신고 안내)**

정보주체는 아래의 기관에 대해 개인(신용)정보침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다.

※ 아래의 기관은 회사와는 별개의 기관으로서, 회사의 자체적인 개인(신용)정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.

- ▶ 개인정보 침해신고센터 (한국인터넷진흥원 운영)
  - 소관업무 : 개인(신용)정보 침해사실 신고, 상담 신청
  - 홈페이지 : [privacy.kisa.or.kr](http://privacy.kisa.or.kr)
  - 전 화 : (국번없이) 118
  - 주 소 : (58324) 전남 나주시 진흥길 9(빛가람동 301-2) 3층  
개인(신용)정보침해신고센터
  
- ▶ 개인정보 분쟁조정위원회
  - 소관업무 : 개인(신용)정보 분쟁조정신청, 집단분쟁조정 (민사적 해결)
  - 홈페이지 : [www.kopico.go.kr](http://www.kopico.go.kr)
  - 전 화 : (국번없이) 1833-6972
  - 주 소 : (03171)서울특별시 종로구 세종대로 209 정부서울청사 4층
  
- ▶ 대검찰청 사이버범죄수사단 : 02-3480-3573 ([www.spo.go.kr](http://www.spo.go.kr))
  
- ▶ 경찰청 사이버안전국 : 182 (<http://cyberbureau.police.go.kr>)