

개인정보 처리방침 (2024 년 9 월 2 일 ~ 2025 년 3 월 31 일)

메트라이프금융서비스(주)(이하 '회사')는 "개인정보법", "정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률" 및 관련 법령, 지침을 준수합니다. 회사는 개인정보보호를 위해 "개인정보처리방침" 을 수립, 운영하며 개인정보의 수집 및 이용, 제공 방법과 개인정보 보호를 위한 안전조치 사항을 알려드리고 있습니다. 본 처리 방침은 수시로 변경될 수 있으며 변경이 있을 시에는 홈페이지를 통하여 공시합니다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적, 항목 및 수집 방법

(1) 수집 및 이용목적

다음의 목적을 위하여 처리하는 개인정보는 목적이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경되는 경우에는 개인정보보호법 제 18 조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.

- ① (보험판매의대리) 당사는 보험상품의 안내 및 보험계약의 체결유지와 보험 급부의 지급 등의 용역 제공을 목적으로 개인정보를 처리합니다.
- ② (재화 또는 서비스 제공) 당사는 전 항의 부수업무로서 물품배송, 서비스 제공, 계약서· 청구서 발송, 콘텐츠제공, 맞춤서비스 제공, 본인인증, 연령인증, 요금결제, 정산, 채권추심 등을 목적으로 개인정보를 처리합니다.
- ③ (고충처리) 당사는 민원인의 신원 확인, 민원사항 확인, 사실조사를 위한 연락, 통지, 처리결과 통보 등의 목적으로 개인정보를 처리합니다.
- ④ 상품의 소개 및 마케팅 등의 활용(금융상품소개 및 서비스 등 이용에 동의한 고객에 한함)
 - 상품, 서비스 소개 및 판매, 사은, 시장조사, 판촉행사 안내(방문, 우편, 전자우편, 전화, SMS 포함)

(2) 수집하는 개인정보 항목

가. 보험과 관련하여 수집하는 개인정보 항목

- ① 개인식별정보: 성명, 주소(주택/직장), 연락처(전화번호/핸드폰번호, 이메일 등) 직업, 성별, 가족관계, 국적 등과 그 외 결제에 따른 계좌정보

- ② 고유식별정보: 주민등록번호, 운전면허번호, 외국인의 경우 외국인 등록번호, 여권번호
- ③ 보험거래관련정보: 보험가입정보, 보험료납입 정보 지급내역, 상담내역기록, 서비스 이용내역/ 접속로그 등
- ④ 법률 및 국제협약 등의 의무이행을 위한 정보 - 보험계약 및 보험금 청구에 해관계가 있는 자에 대한 법규 및 계약상 의무 이행
- ⑤ 보험계약 관련 민원처리 및 분쟁 대응, 고객 이력 관리, 보험사고조사(보험사기조사 포함)
- ⑥ 보험계약 조회를 위한 가입보험사, 보험상품명, 보험상태, 가입일, 납입회차, 월보험료, 계약자명, 피보험자명, 보장기간, 납입기간, 예금주, 자동이체일
- ⑦ 자동차 보험 비교 견적을 위한 자동차번호, 소유주, 제조사, 모델명, 세부 모델명, 등급, 세부등급, 용도, 사이즈 등급, 차량 유형, 연식, 유종, 연료탱크용량, 등록일, 배기량, 기본 보증기간, 기본보증주행거리, 신차 시세

나. 임직원 채용 및 인사관리

- ① 고유식별정보: 주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호
- ② 일반개인정보: 성명, 주소, 생년월일, 전화번호, 성별, 국적, 사진, 학력정보, 인사/경력정보, 가족정보, 자격정보, 병역정보, 어학정보 등
- ③ 개인(신용)정보: 개인신용능력정보(파산 및 금치산자여부 확인), 계좌번호
- ④ 민감정보: 건강검진기록 및 건강관련 정보, 노동조합가입여부, 형의 선고면제 및 유예여부, 범죄경력에 관한 정보, 장애여부, 보훈여부, 군면제사유 등

다. 모집업무 수탁자(설계사 등) 관리

- ① 고유식별정보 : 주민등록번호,외국인등록번호,여권번호,운전면허번호
- ② 일반개인정보 : 성명,주소,생년월일,전화번호 등
- ③ 신용거래정보 : 계좌번호 (인사관리 목적)
- ④ 신용능력정보 : 임직원, 보험모집인의 신용등급 및 신용평점정보, 신용정보집중기관에서 제공받는 정보 등

라. 보안정책 수립 및 안전한 시스템 서비스 제공을 위한 정보

- 전자금융거래의 내용 추적 및 검색, 고객 ID, 접속일시, IP Address, MAC Address, 쿠키(cookie) 정보
- 보안정책 수립을 위한 통계정보, 개인방화벽 설정, 운영체제 종류, 방화벽 설정, 원격접속 설정, 브라우저 버전 등

마. 개인정보 자동 수집장치의 설치/운영 및 거부에 관한 사항

① 쿠키자동 수집·이용 및 거부 등에 관한 사항 안내

개인화 및 맞춤형 서비스 제공 목적을 위해 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 컴퓨터 브라우저에게 보내는 소량의 정보이며, 웹사이트 접속 시 쿠키를 통해 추가정보 입력 없이 서비스를 제공합니다.

- 쿠키 설치·운영 및 거부(Internet Explorer의 경우)는 웹 브라우저 상단의 도구 → 인터넷옵션 → 개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 설정합니다. 단 쿠키 저장을 거부하는 옵션을 선택하는 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.

② 회사는 목적에 필요한 최소한의 행태정보만을 수집하며, 사상, 신념, 가족 및 친인척 관계, 학력·병력, 기타 사회활동 경력 등 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 민감한 행태정보를 수집하지 않습니다.

- 회사는 만 14세 미만임을 알고 있는 아동이나 만 14세 미만 아동을 대상으로 맞춤형 광고 목적의 행태정보를 수집하지 않으며, 해당 아동에게는 맞춤형 광고를 제공하지 않습니다.

(3) 이용자 통제권 행사방법

- 홈페이지는 Google에서 제공하는 웹 로그 분석도구인 구글 애널리틱스를 이용하고 있으며, 구글애널리틱스는 쿠키를 통하여 당사 웹/앱을 이용하는 정보주체의 행태정보를 수집합니다. 이 경우 개인을 식별할 수 없는 비식별 정보만이 수집됩니다. 그럼에도 구글애널리틱스 차단 브라우저 부가기능의 설치(<https://tools.google.com/dlpage/gaoprout>) 또는 하단의 통제권 행사방법을 통해 구글애널리틱스 이용을 거부할 수 있습니다.

- 쿠키이용 설정 차단 방법

- Internet Explorer 도구(T) → 인터넷옵션 → 개인정보 → 고급(V) → 쿠키 차단
- Chrome 설정(S) → 고급 → 개인정보 및 보안 → 콘텐츠 설정 → 쿠키 → 타사 쿠키차단

(4)수집 방법

- 정보주체로부터 직접수집: 고객이 거래신청서 또는 각종 서비스 상담신청서/ 사전정보수집 이용 동의서 등의 문서에 정보를 직접 기입하여 제공, 보장분석 신청 시 개인정보 입력란에 직접 입력하는 방식
- 정보주체가 구두로 직접 제공
- 이벤트 참여시 개인정보 입력란에 본인이 직접 입력하는 방식
- 생성정보 수집 툴을 통한 이용자 로그기록 자동 수집

2. 개인정보의 보유 및 이용기간

(1)보험계약의 체결 및 유지·관리

수집·이용 동의일로부터 거래종료 후 5년까지 (단, 거래종료 후 5년이 경과한 후에는 보험금 지급, 금융사고 조사, 보험사기 방지·적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 보유·이용하며, 별도 보관할 수 있습니다.)

(2)직원채용 및 인사관리

채용이 되지 않은 경우 그 시점까지, 채용자는 퇴직 후 5년까지, 다만 경력 증명서 발급 등을 위해 본인이 동의하는 경우 회사는 해당 정보를 계속하여 보유 및 처리할 수 있다.

(3)보험설계사 위·해촉 관리

설계사 해촉 후 5년까지 보유한다. 다만, 소송이나 기타 분쟁 발생시 계속하여 보유 및 처리할 수 있다.

(4)거래종료일은 보험계약 만기, 해지, 취소, 철회일 또는 소멸일 및 보험금 청구권

소멸시효 완성일(상법 제662조 등), 채권 채무 관계 소멸일 중 가장 나중에 도래한 사유를 기준으로 계약 소멸기준을 판단합니다.

(5) 단, 다음의 정보에 대해서는 예외로 합니다.

- 고객이 회사에 대하여 별도의 "개인정보에 대한 동의"를 한 경우로서 해당 동의 목적으로 개인정보가 수집 및 이용되는 경우에는 해당 동의에 따른 보유 및 이용기간이 적용됩니다.
- 기타 관련 법령에 의해 고객의 개인정보를 보존해야 할 필요한 있는 경우에는 해당 법률의 규정에 따릅니다.

3. 개인정보의 파기

개인정보의 파기 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

(1) 파기절차

회사는 원칙적으로 거래가 종료된 고객의 개인(신용)정보는 필수적인 정보만 보관하고, 보험계약과 직접적인 관련이 없는 비 필수 정보는 즉시('거래종료일기준'로부터 3개월 이내) 필수정보는 거래종료일로부터 5년 경과 시 파기합니다. 단, 법률상 의무이행, 금융사고 조사, 분쟁해결, 민원처리 등을 위해 보관이 불가피한 경우에는 현재 거래중인 고객의 정보와 별도로 분리하여 보관합니다.

(2) 파기방법

종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기합니다. 전자적 파일형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제합니다.

4. 개인정보를 처리하는 업무의 위탁

고객님의 개인정보는 수집·이용 동의일로부터 개인정보의 수집·이용 목적을 달성할 때까지 보유되며 그 목적이 달성되면 지체 없이 파기될 것입니다.

5. 개인정보의 제3자 제공

회사는 원칙적으로 고객의 사전동의 없이는 본래의 범위를 초과하여 처리하거나 제 3자에게 제공하지 않습니다. 단, 고객이 개인정보의 제 3자 제공에 대해 사전에 동의한 경우 또는 법원의 영장제출 명령 등 법령에 따라 개인정보를 불가피하게

제공하여야 하는 경우 등에는 개인정보를 제 3 자에게 제공할 수 있으며, 개인정보를 제공받는자, 위탁하는 업무 내용은 다음과 같습니다.

위탁받는 자	위탁하는 업무의 내용
메트라이프금융서비스(주) 보험설계사	보험계약 모집대행, 보험계약의 유지관리
수소프트	내부 전산 개발/운영
서울보증보험	Agent 보증보험 가입 갱신
에이플러스라이프	임직원 및 Agent 경조서비스 시행
한국의학연구소	임직원 및 Agent 건강검진 시행
신한회계법인	외부감사
법무법인 도원	소송대리
우리보험계리컨설팅	급여 계리평가 서비스 이용
현대이지웰	임직원 복리후생 서비스
GC케어	헬스케어서비스
코리아크레딧뷰로	휴대폰, 카드 본인확인서비스
엠엔와이즈	카카오톡 비즈메시지 및 문자발송 서비스

※ 변동된 위탁업체 및 업무 내용은 메트라이프금융서비스 홈페이지에 현행화한다.

6. 정보주체의 권리, 의무 및 그 행사방법

(1) 목적 범위 외의 제공, 활용 중단 요청

고객님의 개인정보를 동의 받은 범위 이외의 목적으로 제공 이용한 사실이 있는 경우에는 즉시 중단을 요청하실 수 있습니다.

(2) 영업 목적의 수집, 이용, 조회, 제공에 대한 동의 철회

영업목적에 대한 동의를(상품소개를 위한 동의) 하신 이후 이를 철회(마케팅 거부) 하거나 마케팅 목적의 전화 수신을 거부하실 수 있습니다.

(3) 영리목적의 광고성 정보 수신거부

영리 목적의 전화, 이메일, SMS 등 광고성 정보의 수신을 거부하실 수 있습니다.

(4)조회, 열람 및 정정, 삭제 청구 권리

고객님의 개인정보에 대해서 언제든지 열람 요청을 하실 수 있습니다. 잘못된 정보에 대하여 정정, 삭제를 요구하실 수 있으며, 정당한 사유가 없는 한 요구를 받은 날로부터 10 일 이내에 조치를 완료하고 이를 안내하여 드립니다. 회사의 결정에 따라 열람을 연기하거나 법령에 따라 열람을 거절하려는 경우에는 열람 요구를 받은 날부터 10 일 이내에 연기 또는 거절의 사유 및 이의 제기 방법을 고객님께 알려 드립니다.

(5)개인정보 및 개인신용정보 수집, 조회, 이용, 제공 동의 철회권

개인정보 및 개인신용정보 수집, 조회, 이용 제공 동의를 철회하실 수 있습니다. 다만 금융거래 유지 및 관리를 위하여 신용조회회사, 신용정보집중기관, 업무위탁사 등에 대한 정보제공 동의 철회는 제한됩니다. 개인정보 및 개인신용정보 수집, 조회, 이용, 제공 동의를 철회하시고자 하는 경우에는 철회의 대상 및 내용 등을 특정하여 철회의 의사 표시를 하여 주시기 바라며, 이 경우 1 개월 이내에 조치를 완료하고, 철회가 불가한 경우 그 사유를 5 일 이내에 알려 드립니다.

(6)제공 사실 통보 요구 권리

회사가 고객님의 정보를 제 3 자에게 제공한 사실이 있는 경우에 고객님의서는 정보제공 사실 통보를 요구하실 수 있습니다.

(7)만 14세 미만 아동의 법정대리인의 권리

만 14 세 미만 아동으로부터 개인정보 수집, 이용, 제공, 동의를 얻을 때에는 법정대리인의 동의를 받고 있습니다. 이 경우 회사는 법정대리인의 동의를 얻기 위하여 필요한 법정대리인의 성명 등의 정보를 요구할 수 있습니다. 법정대리인은 아동의 개인정보 수집, 이용, 제공 등의 동의를 철회할 수 있고, 개인정보 등에 대한 열람 또는 제공 및 오류가 있는 경우 정정 요구를 할 수 있습니다.

[신청방법]

- 본사 및 지점 내방 (홈페이지->회사소개->본사 및 지점안내 : 주소 및 본사대표번호)
- 신청자 제한 : 신청은 정보주체 본인에 한함(배우자, 가족 등, 제 3 자 신청금지)

7. 개인정보 안전성 확보를 위한 조치사항

(1) 내부관리계획 수립

개인정보보호규정·지침 및 정보보안규정·지침을 제정하여 시행하고 있습니다.

(2) 접근권한 관리

임직원 개인정보 DB 접근은 직무별로 차등화 하여 권한을 부여 받은 최소한의 인력만이 접근이 가능합니다.

(3) 비밀번호 관리

영문, 특수문자, 숫자를 조합하여 만들도록 적용되어 있으며 비밀번호는 암호화되어 관리하고 있습니다.

(4) 개인정보 암호화

주민등록번호, 비밀번호 등 고객정보를 암호화하여 보관하고 있으며, 정보통신망을 통해 개인정보 및 인증정보 송·수신시 암호화를 하고 있습니다.

(5) 접속기록의 보관 및 위·변조 방지

시스템에 접근한 사용자(임직원, 설계사)의 로그인 기록(접근일시, 접근자, 잠금화면, 접근 IP, MAC 값)를 보관하고 별도 시스템에 저장하고 있습니다.

(6) 접근 통제 시스템 설치 및 운영

침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.

(7) 보안프로그램 설치 및 운영

회사는 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의해 회원의 개인정보가 유출되거나 훼손되는 것을 막기 위해 보안프로그램을 설치·운영하고 있습니다.

(8) 물리적 접근 방지

전산실 출입은 등록된 서버 관리자만 출입 가능하고, 일반 임직원은 출입 불가하도록 통제하고 있습니다.

8. 개인정보 자동수집 장치의 설치/운영 및 거부에 관한 사항

회사 시스템을 이용하여 서비스를 받는 경우 회사는 한시적으로 개인정보가 서버에 저장되므로, 개인정보가 노출되지 않습니다. 또한 Session 정보의 경우 일정시간

서비스를 사용하지 않을 경우 자동적으로 사용할 수 없게 되며, 고객께서 Session 정보를 삭제하고 싶으신 경우 로그아웃 또는 브라우저를 종료하시면 바로 삭제됩니다.

9. 개인정보보호 책임자

메트라이프금융서비스(주)는 이용자의 개인정보 및 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보보호책임자를 다음과 같이 지정하고 있습니다.

- 개인정보보호 책임자 :
 - 담당 부서 : 운영본부
 - 성명·직급 : 이양호 본부장
 - 전화번호 : 02-6469-8024
 - 문 의 처 : yangholee@metlifefs.co.kr

10. 개인정보 관련 고충사항의 처리

아래의 기관은 회사와는 별개의 기관으로서, 회사의 자체적인 개인정보 불만처리, 피해 구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.

- ▶ 개인정보 분쟁조정위원회 : 1833-6972 (www.kopico.go.kr)
- ▶ 개인정보 침해신고센터 : (국번없이) 118 (privacy.kisa.or.kr)
- ▶ 대검찰청 사이버수사과 : (국번없이) 1301, privacy@spo.go.kr, (www.spo.go.kr)
- ▶ 경찰청 사이버안전국 : (국번없이) 182 (cyberbureau.police.go.kr)

11. 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
용암빌딩 5층	2	- 지점장실 옆 폰부스 위 (지점 내부) - 셋톱박스 PC 모니터 위 (지점 교육장)	출입구

3. 영상정보 관리책임자 : 운영지원팀 박태용 팀장(02-6469-8017)

4. 영상정보 촬영시간, 보관기간, 보관장소, 처리방법

촬영시간	보관기간	보관장소	처리방법
24시간	2개월	자체 내장용	2개월 후 순차적으로 자동 삭제 기능이 있음

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 안전성확보 조치

가. 개인정보보호 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
용암빌딩 5층	출입구 옆

12. 개인정보처리방침 고지의 의무

개인정보처리방침이 법령 및 내부방침의 변경에 따라 내용추가, 삭제 및 수정이 있을 시에는 회사 홈페이지를 통해 공시하도록 하겠습니다.

※ 최근 개정 일자: 2024 년 9 월 2 일

13. 이전 개인정보보호 처리방침 시행 및 개정

2019년 06월 01일 ~ 2020년 10월 31일

2020년 11월 01일 ~ 2021년 10월 04일

2021년 10월 05일 ~ 2022년 09월 04일

2022년 09월 05일 ~ 2023년 03월 31일

2023년 04월 01일 ~ 2024년 09월 01일