

삼성화재 제 2013 - 005229호

2013.4.4

수 신 : 각 손해사정 법인 대표이사

제 목 : 사고조사 위임건의 확인 Process 개선

3155-19800270-19542450

1. 평소 귀사의 노고에 감사드립니다.
2. 당사는 '12년 금융감독원 종합검사 수검 이후 '12.11.8일자 공문 [삼성화재 2012-36522호]을 통하여 '손해사정 보고서 제출시 유의사항'을 당부드린 바가 있습니다.
3. 이와 관련한 후속 조치사항으로 '조사위임건의 확인 Process개선' 사항을 추가 공지 드리오니 향후 반드시 별첨과 같은 방법에 따라 업무처리시에 적용을 부탁드립니다.
4. 아울러 기 공지된 '손해사정 보고서 제출시 유의사항'이 잘 준수될 수 있도록 철저한 이행을 거듭 당부드리며, 향후 협조사항이 잘 지켜지지 않을 경우 보고서 반려는 물론, 위임중지 등의 강력한 조치를 시행할 예정임을 알려드립니다.

- 별첨 : 1. 사고조사 위임건의 확인 Process 개선(안)  
2. 손해사정 보고서 제출시 유의사항[삼성화재 2012-36522호]  
3. 금융감독원 지도공문(보생삼-00031, 2011.04.11 시행)

3155-19800270-19542450

## 삼성화재해상보험주식회사

### 장기일반보상팀장

직인  
생략

담당자 : 김웅순 책임(758-7018)

조사위임건의 '확인 Process' 개선(안)

'13.4.4  
손사기획P

1. 배경

- '12년 감독원 종합검사시 지적사항 개선

<'12년 종합검사시 지적사항>

보험업법 제 188조 및 금융기관의 업무위탁에 관한 규정 제 3조를 위반하여 손사법인이 계약자와 직접 합의하거나 조정 후 동의서를 징구하여 보험사에 보고서를 제출케 한 행위

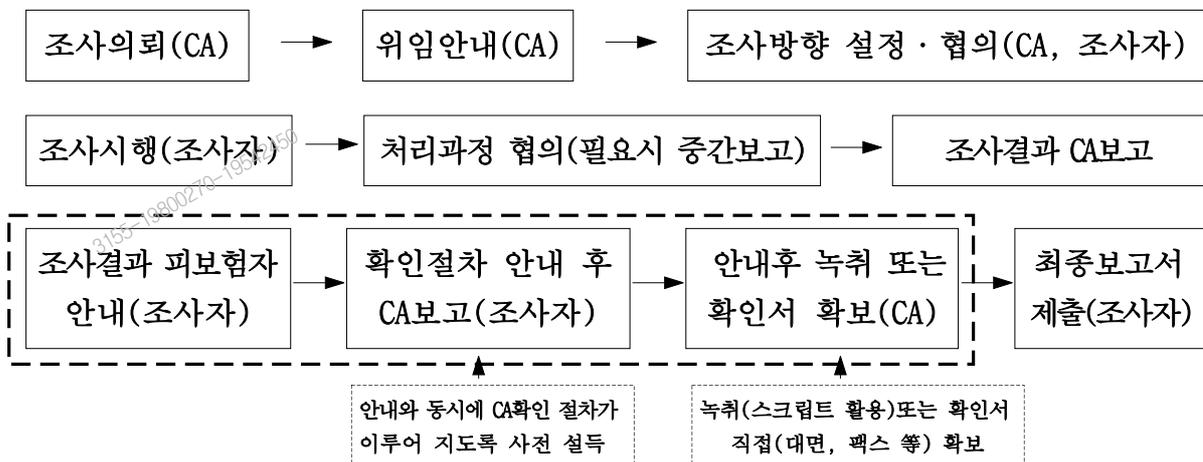
2. 확인 Process 개선(안)

- 본체 CA가 직접(대면, FAX, E-mail 等) 확인서 확보(녹취 가능)
  - 조사법인을 통한 확인·합의서 작성 일체 금지  
Claim adjuster : 삼성화재 담당자
  - 확인서 작성 필요시 별첨 「표준확인서」 양식만을 활용
  - 사망, 후유장해, 진단금, 수술비 등 정액담보限 적용

[제외대상]

손해사정 결과에 따라 담보 또는 계약 전부가 면책 되는 경우는 금액 조정이 아님으로 상기 대상에서 제외함(담당 CA가 면책공문 별도 발송)

□ 개선 Process



### 3. 향후 업무처리시 요청사항

조사법인 담당자의 확인서 확보 금지(동의서 포함)

- 피보험자와 손해사정 결과에 대해 직접 확인서(동의서 포함)작성 금지
- 조사결과 상세안내와 함께 확인 절차가 이루어 질 수 있도록 피보험자 사전 설득을 통해 고객 이해 확보. 즉시 CA보고(결과 안내전 CA와 반드시 방향 사전협의)
- CA의 확인서 확보 후(녹취시) 피보험자 면담 종료 및 후속조치

보고서 제출전 CA의 확인서 확보 여부 체크

- 녹취가 아닌 경우 확인서 확보 여부를 반드시 사전 체크

#### [既 공지사항]

손해사정 보고서상 보험금의 '축소 및 삭감' 등의 내용 및

동의(확인)서 징구등의 문구가 포함되지 않도록 보고서 양식 수정

- 보고서 마지막부분 '손해사정 결과안내'항목 삭제 요망

사고처리 과정표에 중간보고서 제출여부 및 담당자와의 협의사항을 구체적으로 기재 요망

- 유선 또는 구두협의를 상관없이 최종 보고서 제출 이전 보험사 담당자와 업무협의 진행사항(일시 및 구체적인 협의내용 등)을 상세 기재

### 4. 시행일시

공지일 이후 즉시시행

별첨 : 표준확인서 양식. 끝

3155-19800270-19542450

# 확 인 서

성 명 :

주민번호 :

주 소 :

연 락 처 :

3155-19800270-19542450

상기 본인은 \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_월 \_\_\_\_\_일 발생한 \_\_\_\_\_사고로 인하여 삼성화재(주)에 가입되어 있는 \_\_\_\_\_보험 外 \_\_\_\_\_건의 보험금 청구와 관련하여 아래와 같이 확인·서명합니다.

- 아 래 -

[확인 사항]

상기 내용은 누구의 강요나, 회유, 억압없이 본인의 자유로운 의사에 따라 작성되었음을 확인하며, 향후 이와 관련하여 일체 이의를 제기 하지 않을 것을 확인합니다.

3155-19800270-19542450

2013. .

확인자 :

(서명)

삼성화재해상보험주식회사 귀중

thinkNext

삼성화재

SAMSUNG