



직인생략

# 농협손해보험



120-020 서울시 서대문구 미군동 21-1 KT&G서대문타워 6층 / 전화 02-3786-7832 / FAX 02-3786-7860 / 담당 지급심사부 자점감사 박진복 (E-mail:timour@hanmail.net)

문서번호 : 손해(상품)62105-543

시행일자 : 2013.07.16.

경유 :

수신 : 수신처 참조

참조 :

제목 : 2013년 상반기 민원현황 알림 및 민원방지 협조 요청

선결		지시	
접수	일자 시간	결재 · 공람	
	번호		
처리과			
담당자			

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. '13. 4월경 부터 금융감독원의 보험민원 감축을 위한 고강도의 조치가 취해지고 있는 가운데 귀사의 조사위임업무에 대한 유의사항을 아래와 같이 알려드리오니 민원방지에 만전을 기하시기 바랍니다.

아 래

## 가. 손해사정업체 민원유형별 접수현황

민원 유형		구성비(%)
중분류	소분류	
장해등급판정	상해(부상)등급 판정	5.5
보험금과대과소	보험금 과소산정	16.6
보험금 및 제지급금 지연지급	보험금 및 제지급금 지연지급	16.6
고지 및 통지의무위반에 따른 조치	보험사의 계약 임의해지 부당	11.2
	과거 병력	11.2
보상책임 범위	보험사고(담보책임)의 유무	5.5
기타(중복 유형)	조사자 언행 및 업무처리 불만	33.4
합 계		100

## 나. 민원처리 결과 및 분석

- 손해사정회사 조사위임 건 중 접수민원 처리결과는 기각 및 거절이 33.4%, 수용 20%, 안내 6.7%, 진행 40%임.
- 보험금 관련 민원은 "조사자의 언행 및 업무처리 불만", "보험금 과소산정 및 보험금 지연지급"이 66.6%로 대부분을 차지하고 있음.
- 과도한 보험금 지급을 요구하거나 조사동의를 거부하면서 보험금 지급지연 책임을 보험회사에 떠넘기는 경우가 많으므로 조사에 필요한 설명의무 및 제반서류 징구, 조사단계 안내 이행은 필수임. 따라서 이를 이행하지 않을 경우 민원에 대한 보험회사의 책임을 인정하지 않을 수 없음.

## 다. 민원방지를 위한 협조요청 사항

- 민원발생은 고객과의 초기 응대시 대부분 결정되므로 각별히 유념할 것
- 고객의 심정 또는 입장을 배려하는 자세로 조사에 임할 것
- 조사수임 즉시 관리영업점(사고접수점) 및 계약자(피보험자)에게 보험사고 접수 및 향후 진행사항 안내
- 사고접수 안내문, 보험금 지급지연 안내문, 보험금 지급(산정)안내문 등 필수이행서류 생략 또는 누락 금지
- 조사업무에 필요한 통상적인 시간 경과시 반드시 관리영업점 및 고객에게 1주일 간격으로 충분히 안내
- 손해사정보고서 작성 완료시 지체없이 송부할 것
  - 보험금 지급완료는 보험회사 도달일로부터 2~3일 소요되므로 고객에게 소요시간을 감안하여 안내
- 조사자의 고객응대태도 개선을 위한 자체 CS교육제도를 마련하여 주기적으로 관리 할 것
  - 해당 손해사정업체 민원 발생시 징구 예정
- 민원발생 예상 건은 인지 즉시 지체없이 담당 심사자에게 유선 보고 후 현장보고서에 기재하여 제출할 것

- 조사 후 확정되지 않은 사항에 대하여 안내하거나 고객에게 보험금 지급 보증을 해 주는 행위 엄금

## 라. 기타

- 보험업법상의 손해사정사의 의무 원칙 준수

### <보 험 업 법>

[시행 2013.07.06.][법률 제11758호, 2013.04.05., 타법개정]

- 제189조(손해사정사의 의무 등) ① 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 지체 없이 손해사정서를 보험회사에 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려 주어야 한다.
- ② 보험계약자 등이 선임한 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 지체 없이 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려주어야 한다.
- ③ 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 고의로 진실을 숨기거나 거짓으로 손해사정을 하는 행위
  2. 업무상 알게 된 보험계약자 등에 관한 개인정보를 누설하는 행위
  3. 타인으로 하여금 자기의 명의로 손해사정업무를 하게 하는 행위
  4. 정당한 사유 없이 손해사정업무를 지연하거나 충분한 조사를 하지 아니하고 손해액 또는 보험금을 산정하는 행위
  5. 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 이미 제출받은 서류와 중복되는 서류나 손해사정과 관련이 없는 서류를 요청함으로써 손해사정을 지연하는 행위
  6. 그 밖에 공정한 손해사정업무를 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

[전문개정 2010.7.23]

- 면책사고이나 민원방지를 위하여 자부담으로 보상하는 경우 향후에 더 큰 분쟁으로 비화될 수 있으므로 절대 금지

- 기초 확인사항(보상기간 및 담보범위, 비례보상 여부, 중복보험 여부, 연계담보특약 등) 미확인으로 인한 업무착오로 민원 발생시 조사위임 제한
- 조사자의 부재(퇴직, 휴직, 개인사정 등)로 장기 방치되어 민원발생시 별도 통보시 까지 조사위임 정지
- 보험회사에 통보없이 자의적인 해석 및 판단으로 민원발생시 별도 통보시 까지 조사위임 정지
- 조사 후 보상결정이 되는 경우 추정보험금의 50% 이내에서 가지급을 신청할 수 있다는 고객의 권리를 반드시 안내 할 것. 끝.

## NH농협손해보험 대표이사

수신처 : (가나다 순) 국제, 다스카, 대양, 대영, 동북아, 리더스, 리카온, 미래, 보람, 서울, 서진, 세계, 세종, 솔로몬, 신화, 아세아, 아이지, 에스원, 에이원, 유월비, 인코크, 중앙, 카스코, 캄코, 김스코, 탐, 태양, 태평양, 티앤지, 파란, 프라임, 한국, 해성, KIG, KM