

[2014년 하반기 손해사정회사 책임자 간담회
지급심사부]

2014년 11월 25일

 NH농협손해보험

목 차

- I. 고객서비스
- II. 개인(신용)정보 손해사정회사
내부 관리 지침
- III. 업무시 유의사항
- IV. 재물사고 첨부서류 순서

1. 고객서비스

고객안내

최초 안내 접촉할 경우 성명, 회사명, 회사와
 보험회사 관계를 알립
 향후 주요 조사 및 손해사정 절차를 안내하고 절차
 가 변경되었을 경우에는 즉시 통지
 ※ 고객과 농축협 직원에게 반드시 동시 안내함

중간(수시)안내 수임 후 10일 이상 초과건은
 7일 단위로 진행과정을 상세히 고객과 농축협
 직원에게 안내함

종결안내 지급기일 임의로 판단하여 안내하지
 말고 담당자와 조율된 건 외에는 확정금액 알려
 주지 말 것

조사자의 일방적인 진행으로 농축협 불만발생으로
 계약자에게 금액 안내 전 농축협에 사전 안내하고
 현장 실사 시 협조 요청

50% 이상
 민원처리
 완료.

민원예방

적극대응해야 함.

<금감원 민원 밀착 관리>
 농협담당자 책임자에게 민원 통보 → 책임자가 직접
 관리하고 진행사항 수시 통보 → 수용여부 결정
 ※ 조사자에게 떠넘기지 말고 책임자가 직접 집중
 관리 요망 (추진력)

- ▷ 합의가 완료되면 즉시 민원취하서를 받음
- ▷ 취하서를 받기 어렵다면 녹취기록을 남김
- ▷ 민원건은 지체 하지 말고 신속히 처리

- ▷ 농축협 직원에게 서류 등을 받아 줄것을 요구
 하지 말것
- ▷ 월 마감 후 팀장에게 당월 발생 민원건 리스트
 송부

추진력 키워야 함.

철저
 이행

NH · 개인(신용) 정보 손해사정회사 내부 관리 지침

개인(신용) 정보의 보유 · 이용기간 : 수집 · 이용 동의일로 부터 거래 종료 후 5년 까지
다만, 보험금 지급, 금융사고조사, 보험사기 방지, 적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한
경우에는 별도 보관하여 관리

보 관

구분	내 용	보관기한
종이서류	○ 수입받은 서류 및 조사관련된 보고서, 첨부서류 등 일체	종결 후 1개월
이미지 파일		종결 후 5년

이미지파일은 서류 일체를 손해사정회사 자체적으로 보관하고 우리회사 PRM 시스템에
모든 서류를 이미지 스캔하여 必 등록

NH · 개인(신용) 정보 손해사정회사 내부 관리 지침

파 기

구분	내용	보관기한
종이서류	○ 수임받은 서류 및 조사관련된 보고서, 첨부서류 등 일체	업무 종결 후 1개월 경과 시 즉시 파기
이미지 파일		업무 종결 후 5년 경과 시 모든 정보 파기

- 업무가 종료 된 서류를 파기할 때에는 개인정보 취급자는 개인정보처리 관리대장에 수임일자, 수량, 담당자, 파기일자를 기재한다.
- 개인정보관리 책임자는 지점을 포함하여 일괄취합하여 관리한다.
- 손해사정회사 대표자는 분기 1회 파기대장과 파기확인서를 발행 제출한다. ✓

<파기확인서 제출 >

파기업체를 통한 파기 시	회사자체 파쇄기에 파쇄 시	비 고
파쇄증명서	대표이사 날인한 파기 확인서	관리대장 포함하여 제출 ✓

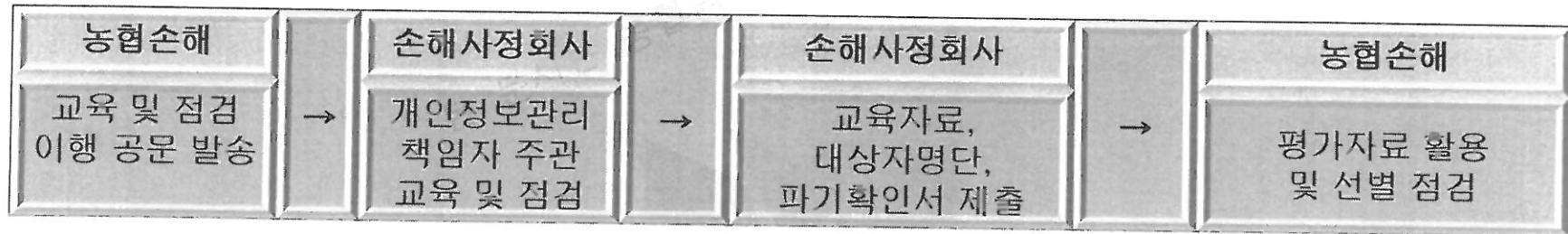
NH . 개인(신용) 정보 손해사정회사 내부 관리 지침

관 리

- 종이서류는 안전한 장소에 별도 보관토록 하고 잠금 장치를 한다.
- 개인정보를 종이로 출력하거나 디스켓, HDD, CD 등 이동 가능한 저장 매체에 복사할 경우 회사의 개인정보관리 책임자의 사전승인을 의무화하고 해당 저장매체에 일련번호 부여 등 실시
- 종결건의 이미지파일은 개인정보관리책임자만 접근이 가능토록 하고 접근 및 당사에서 요구할 경우에는 사전 승인을 받도록 시스템 물리적 조치
- 개인정보 처리, 저장 시스템에 접근하여 개인정보를 입출력한 경우에는 입출력 일자, 주요내용 및 개인정보의 복사, 수정 여부 등 접근 취급 기록을 관리하고 개인정보관리책임자는 이를 정기적으로 확인 감독
- ✓ ○ 분기 1회 회사별 개인정보관리책임자 주관하에 자체 교육을 실시
(우리회사에서 사전 공문 발송)

NH · 개인(신용) 정보 손해사정회사 내부 관리 지침

교육 및 점검 이행 보고서 제출 흐름도



- 금번에 제출해야 할 서류 (^{반류.} 14. 11. 30일 까지 제출) *공문 발송할 예정*
 - 회사별 개인정보 내부 관리 계획 수립 문서
 - 개인정보에 대한 보안프로그램 설치 여부를 확인할 수 있는 증명서 사본
 - 개인정보책임자에 대한 보안서약서
- 필요할 경우 우리회사에서 점검 실시
- 조만간 동영상 강의 교육 실시 하고 향후 이행보고서 제출 자료를 검토하고 손해사정회사 평가에 반영할 예정

NH

III. 업무시 유의사항

- 1 개인(신용) 정보 제동 동의서는 계약자 혹은 피보험자는 현재 우리회사 홈페이지에 게재된 보험금 지급청구서를 사용하고 제3자 피해자 등은 금번에 배포한 동의서를 사용(구 양식 사용하면 안됨)
- 2 농기계보험 자차 종결보고서 제출 시 수리업체 정보를 총괄표 지급보험금 다음란에 표시하고 수리업체 사업자 등록증을 반드시 첨부 *반드시 대비하여 통지받 예정 (Moral 여부 확인)*
- 3 최종 보고서 제출 전 첫장 직인 확인 ✓
- 4 부속작업기에 의한 유리 파손 사고 등은 부책 진행 *2020년 12월 1일*

III. 업무시 유의사항

5 기대번호와 계약원장상의 기대번호 일치 여부 확인하고
기대번호와 상이한 경우 취급자의 확인서를 징구

(동기계좌해) *동기계좌해*

6 대인 사고 발생 시 피해자가 입원한 병원에서 지불보증을 원할 경우 병원측에 사고번호를 알려준다.

7 각종 동의서를 징구할 경우 고객이 동의를 거부할 수 있다는 사실과 동의 거부 시 불이익 등을 안내하며 각 동의서에 동의목적, 사용처 등을 명확히 명시, 설명한 후 동의를 받고 의료자문 의뢰시에도 고객으로 부터 동의를 받음

※ 의료자문 시 당사 양식 사용

III. 업무시 유의사항

- 8 주말·휴일 사고 조사 후 반드시 부장, 팀장에게 메시지 발송 요망. 화재, 가축 사고만 해당 (혼유 등 배상 사고는 제외) ※ 미보고 시 주말사고 위임 제외
- 9 농기계 견적서는 수리업체 직인이 찍힌것만 인정 [☆]
- 10 농기계 손해사정 내역은 아래와 같이 구분 기재
 - ✓ ▷ 부품
 - ✓ ▷ 교환
 - ✓ ▷ 교정(판금)
 - ✓ ▷ 도장
 - ✓ ▷ 견인·구난

III. 업무시 유의사항

11 농기계 보험 상해급수 변경에 따른 안내

- 1급 ~ 11급 : 병급 있음
- 12급 이하는 병급 없음
- 척추체는 무조건 12급 3항으로 위자료 15만원
단 추간판탈출증은 9급6항
예1) 구 상해등급 판정시 요추염좌와 견관절염좌
진단시 병급 하여 8급16항이었으나
현재 기준으로는 12급 3항 병급하지 않음
예2) 뇌진탕과 척추염좌 시에는 11급 1항으로 위자료
20만원
▷ 12급이 있으면 무조건 병급하지 않음
- 통원하여 무진단 및 차트만 있는 경우는 무조건
14급임 ✓
- ◆ 상해 상세 설명 기준 책자 배포 예정 (황상천)