손사법인 업무 진행시 유의사항

Ⅰ 개 요

보험소비자 권익 보호를 위한 투명한 손해사정 프로세스 진행
당사 담당자와 조사자의 소통과 협업을 통한 보험산업의 단체성 유지

Ⅱ 주 요 사 항 : 2013.08.01 보고서 제출건부터 적용 및 피드백 예정

업무내용	준 수 사 항	준수사항 미준수시 당사 조치사항	비고
先보고 後조치 (순서:③ → ② → ③)	① 중간(현장)보고 : 조사에 따른 결과물 보고 ② 담당자 : 검토 및 의견제시, 조사자 향후 방향 지시, 고객안내 ③ 담당자의 지시에 따른 조사자 업무 진행	선조치건 담당업체 원복 사유서 제출 · 다수건 발생시 위임 보류 담당자와 협의 없이 제출 진행보고서 반려	
조사자 실명제	○ 실제 진행하는 조사자로 변경 · 당사 조사자별 HISTORY관리 예정 · 복장/태도 등 비보험금 민원 집중관리예정	손사법인 평가 왜곡 업체 위임 보류 예정	당사 모니터링 예정
보고서 내용	○ 담당자와 공유한 협의사항 구체적으로 기재 · 당담자가 지시한 하이손사內 요청사항 기재 · 당담자 유선상 지시 및 협의사항 기재 · 최종판단: 당사에서 이루어짐을 전제로 작성	협의,삭감,축소 등 업무와 관련없는 불필요한 단어 사용한 보고서 제출시 반려 책지침토등 불필요한 단어 금지 : 본질적인 보험사 업무 침해행위 기재시 보고서 반려	감사 RISK
보고서 작성시	○ 부당청구 관련 구체적 객관적 사실 기재 ○ 사고처리과정표上 담당자와 협의사항 구체적으로 기재 ○ 보고서 제출일 반드시 표기	보고서 내 "손감" 등 단어사용 금지 · 근거없이 부당하게 지급 하지 않는 해당손사 법인 관리예정 ※ 경성,연성사기 등 부당청구방지 조사건 관련하여 "부당청구 조정 OR 부당청구 조사"로 표현 요망	적발 등 결과에 대한 부분은 당사에서 최종 판단함 · 손사법인은 사실진술 등에 한정
보고서 등록시	○ 보고서와 합의서(확인서) 별도 등록 · 담당자의 지시하에 수령한 합의서 별도 등록 ○ 사고처리과정표上 담당자와 협의사항 구체적으로 기재	보고서,첨부서류 각각 등록요망 : 일괄스캔 후 등록경우 반려예정	

※ 당사 조사자 품질 개선위해 모니터링 검토중임 : 실제 진행 조사자로 반드시 배당 및 진행요망
→ 모니터링 주요 항목 : ① 배당의 신속성 ② 조사착수의 신속성 : 신속한 유선 안내 및 면담 일정 관리

Ⅲ 개 별 요 청 사 항

업무 진행시 유의하여 진행 요망 : 공통 및 각 보종별 개선 검토사항 정리
1. 손사 위임시(**공통**)

구분		검 토 사 항	부적절한 예시	비고
위임발생	안내지연	○ 위임후 각 조사자별 배당 지연	위임 후 4~5일후 업무 배당지연	
	손사법인	○ 모범규준에 맞는 안내진행 ○ 지연예상시 지연안내문 전달	고객안내문 미전달 종결시 고객안내문/지연안내문 수령 고객안내문과 지연안내문 동시 수령	감사 RISK 모범규준 준수
조사진행	하이손사	○ 보고서 등록시 담일 승인 ○ 당일OS 검토 및 변경 ○ 초동조치에 따른 추가 조사 지시	종결시 하이손사 승인 고액건 불구 현장보고서 등록 없음 : 감사시 객관적 입증할수 있는 로그값 중요	감사 RISK 보험회사본질적업무
	손해액	○ 현장조사 내용 미비	사고현장과 관련한 사고이나 현장조사 없음	
	자문	○ 의료자문,법률자문 등 임의진행 금지 - 담당자 지시 및 자문에 의해 진행할것	쟁점사항과 관계없는 자문, 근거없는 면부책 판단 위한 자문 등	보험회사 본질적 업무
	피보험이익	○ 피해자(물) 조사미비	위임건 불구 개인정보동의서 누락 피해자 입력 미비	
종결	일정 미정리	○ 조사진행일정사항 보고서 내 첨부요망	진행일 관련 고객안내시 필요하나 일부업체만 조사일정 첨부되어 있음	
	불필요 문구 보고서기재	○ 모집가족 구상비율 등 불필요하게 기재	플래너 몇 % 구상해야한다는 내용 기재	
	합의서	○ 합의서(확인서) 작성일 없음 ○ 합의서 작성후 일정기간 경과후 업무 처리	합의서 수령 후 약 15일 후 종결보고서 등록 및 20일 경과한 시점 보험금 지급	지연이자 등 발생가능성

2. 보종별 검토 사항

구분		검 토 사 항	부적절한 예시	비고
재물	현장조사	○ 현장조사시 배치도 첨부 요망	사고배치도 없이 임의 제출	
	청구서류	○ 건축물대장 및 사업자등록 첨부 요망 ○ 질권자 등 권리관계 입증서류 미비	청구서 사고내용 기재없이 도장만 날인함	
	손해액	○ 건축일자 시설일자 등 증빙서류 미비	감가율 기준 미고려하여 손해액 산정	
배상	현장조사	○ 현장조사 대응 미비 ○ CCTV 등 증거물 확보 미비	시설소유자 불구 현장사진 없음	
	대인사고	○ 초진기록지/구급차/차트 등 기준으로 사고 조사요망	초진기록지와 상이한 조사로 면부책 판단	
	손해액	○ 인과관계 검토 미비 : 생산물,일배책 등 과실책임 필요	생산물배상책임사고이나 일상생활배상으로 진행 종결	
	피보험이익	○ 피해자(물) 조사미비 : 소유관계 등 피보험이익 검토 미비	위임건 불구 개인정보동의서 누락 피해자 입력 미비	
	계약조사	○ 해당사고건 외 계약적정성(매출액,평수) 등 검토 미비,피보험자 직업급수 조사 미비	피보험자 직업 조사,타 시설소유자 특약 미비 : 추후 장해,부담보지역 등 논란될수 있음 - 요양시설/복지관 등 담보사항 확인요망 - 음식점의 경우 평수/건물급수/매출액 반드시 보고서상 사실관계 확인 후 작성요망	
인보험	현장조사	○ 인과관계 검토 미비 : 상해사고와 피해부위 일치 요망	사고와 관련없어 보이는 피해부위 청구 및 부책의견 제출	
	문답서	○ 사고원인과 관계없는 형식적 문답서 수령	기왕증 관련된 내용이나 직업관련된 문답서만 받음	

Ⅳ 기 타 관 련 사 항

- 보험금 심사 및 지급업무시 **보험업법 기준에 맞는 업무 준수 요망**
- 부적절한 업무 진행시 **민원유발 가능성 및 Legal Risk(변호사법 위반)증가**됨으로 각별한 주의 요망

법률조항	내 용	비고
보험업법 185조 - 손해사정	손해사정사를 고용하여 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정(이하 "손해사정"이라 한다)에 관한 업무를 담당하게 하거나 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자(이하 "손해사정업자"라 한다)를 선임하여 그 업무를 위탁하여야 한다. 다만, 보험사고가 외국에서 발생하거나 보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우에는 그러하지 아니하다.	
보험업법 188조 - 손해사정사 등의 업무	1. 손해 발생 사실의 확인 2. 보험약관 및 관계 법규 적용의 적정성 판단 3. 손해액 및 보험금의 사정 4. 제1호부터 제3호까지의 업무와 관련된 서류의 작성·제출의 대행 5. 제1호부터 제3호까지의 업무 수행과 관련된 보험회사에 대한 의견의 진술	
변호사법 제109조	제109조(벌칙) 중 일부 1. 변호사가 아니면서 금품·향응 또는 그 밖의 이익을 받거나 받을 것을 약속하고 또는 제3자에게 이를 공여하게 하거나 공여하게 할 것을 약속하고 다음 각 목의 사건에 관하여 감정·대리·중재·화해·청탁·법률상담 또는 법률 관계 문서 작성, 그 밖의 법률사무를 취급하거나 이러한 행위를 알선한 자	