

1. 2014년 손해사정 평가(안)

1월/이부러서서

관행: 리공심사부 청상처 관행

□ 객관적 평가체계 확립을 위해 종별 지표 계량화

○ 1종 부문

2012년/분리/2년 이상

상급관리/업무관

최기량: 소비와보로부

* 리공: 납입금/실량

현행			개선안		
평가항목	배점	(개선점)	평가항목	배점	
업무능력	25	농협집중도	업무집중도	당사 <u>클레임비중</u>	25
				폐지	-
				폐지	-
CS	30	신속성	CS	유지	25
				민원관리	
손해액절감기여	25	위장사고	손해액 조정	유지 (산출방법 변경)	15
		면책율		보험금 부지급율	
리서치평가	20	만족도 평가	담당자 평가	업무처리만족도	5
		정책기여도		의견수렴률	
-	-	-	역량도	종합업무수행능력	10
-	-	-	민원	가감점	20

종결모니터링 개선 (업무종결률 3년)

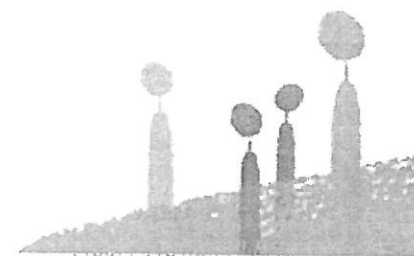
유지, * 민원예외보지 감소

□ 객관적 평가체계 확립을 위해 증별 지표 계량화

평가 X 해당사항 없음

○ 4종 부문

현행			개선안		
평가항목		배점	평가항목		배점
업무능력	반송율, 평균 처리일, 장기미결, 해지율, 면책율	60	업무능력	반송율, 평균 처리일, 장기미결, 해지율	50
CS	민원, 보고서 반송율, 직원만족도	40	조사품질	민원, 담당자 평가	40
-	-	-	역량도	종합업무수행능력	10



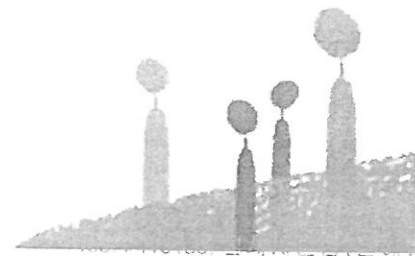
2. 2014년 손해사정 법인 운영(안)

□ 시상제 도입

- 1·4종 등급별 1위업체 : 시상금 100만원씩 지급 (위업, 불량률/5%)
- 년도 종합평가 1·4종 1위 업체 : 시상금 각각 50만원씩 지급

□ 제재 조치

- 업무착오 및 민원 등의 사유로 확인서 제출 시 5명업일 위임중지
- 조사자 불친절 사유로 금융감독원 민원발생 시 10명업일 이상 위임중지 (연여, 불량)
- 평가 점수가 최하 60점 미만인 경우 위임중지
- 조사자 역량 미달자 조사 원천 금지
- 기타 사유로 팀장이 직권으로 위임중지 가능
- 군별간 평가 결과에 따라 군별 최하위업체 위임량 5 - 10% 하향 조정



취기양득쟁 (손해사정회 운영)

□ 민원방지 간담회 구성

○ 구성목적

- 민원건의 체계적 관리 및 선제적 감축 노력
- 서비스 평가 강화, 민원예상 보고 체계 확립

* 2013년/13년
상반기/1분기

○ 간담회 구성

- 팀장, 손해사정회사 임원 또는 관리자

○ 간담회 개최 (연말정산 정기 위주)

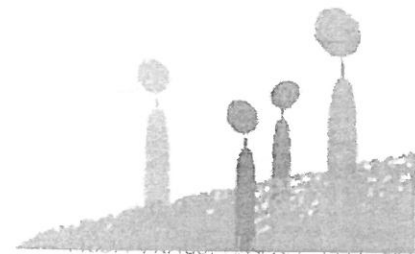
- 분기 1회 이상을 원칙으로 하되 필요시 수시 개최

□ 손해사정 수수료 지급기한 명시

○ 손해사정업무 위탁계약서 제10조(보수의 청구 및 지급) 지급기한 추가

1주 이내에 지급한다.

- 갑은 특별한 사정이 없는 한 청구를 받은 날로부터 10영업일 이내에 을에게 지급한다.



(보험사기 제로 달성률)

* S.I.N 이진리 팀장
S.I.N 31%

□ 보험사기 방지 업무의 정보 인프라 구축

- 보험사기방지시스템(FDS, Fraud Detection System) 구축으로 보험사기방지 업무 생산성 및 효율 향상
- 개발일정 : 신보험시스템 오픈 후 안정화 이후 (6월 ~)
- 효과 : 보험사기 위험군에 대한 업계 및 자체 지급건에 대한 데이터의 사전 및 사후 분석으로 사전적 예방 및 적발기능 강화(인수기능 추가 보장)

* 홍유사/김득연
보험사기

□ 손사법인 보상 처리 과정 관리 체계화 (현제 모니터링 관리 등) 문보

○ 모니터링 시행

- 손사법인별 보험금 지급 후 +3일 후 경과건에 대해 고객지원센터에서 매일 모니터링 실시
- 지급보험금 2천만원 이하건에 한함

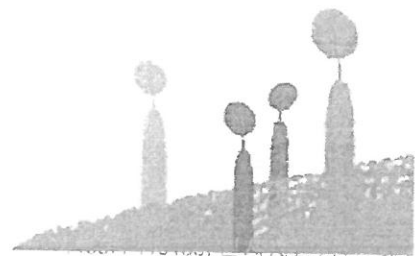
* 보험사기 제로

○ 모니터링 결과에 대해서는 분기별 손사평가에 기 반영

⇒ 5점 척도에 따른 모니터링

* Maral 애당

H.P 010-9263-1259



정현주태링/한별인사부

□ 미결 관리

○ 장기미결 보고 주기

- 인보험 : 20일 기준으로 도달 7일전 통보

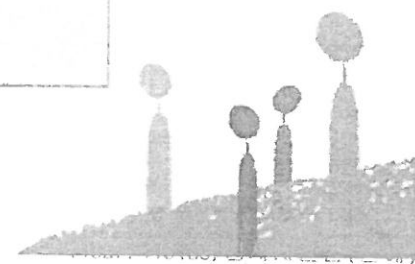
- 물보험 : 30일 기준으로 도달 7일전 통보

○ 장기미결 관리

□ 손사범인별 장기미결을 시스템에서 확인하여 고객에게 지연사유 및 예상지급일을 지속적으로 안내 실시

□ 안내프로세스 정립

단계 구분	내용
최초안내	위임 당일, 조사절차 및 예상기간 안내 ✓
중간안내	위임일로부터 10일 간격 정기 안내 실시 ✓
종결안내	보고서 제출 前 결과 안내 ✓



3. 손해사정 업무 시 유의사항

4억 + 500만
5억. 1,400만

정현구팀과 김현석팀 (PRM)

미결 3,000만
안양/1억2천만/550건
진행 하고 있음.

■ 유의사항

- 월말 마감일에는 종결보고서는 보내지 말 것
- 현장보고서는 3일 이내 당월 조사 수임건은 해당 월 이내 반드시 당사 발송
- 현장보고서 미 제출건은 당월 마감일 “-2일” 전까지 담당자별로 메일 발송 (o/s 추산 함)
- 민원 예상건에 대해서는 중간보고서 맨 앞장에 “민원과정관리” 라는 항목 하세 팀 (월간)
추가하여 세부내용 및 민원예방 활동 기재 2월 미수 (김민우팀)
- 정확한 손해사정보고서 작성
- 보험가액, 손해액, 지급보험금, 오타 등 검증 철저, 현장 조사사항이 계약사항 가중보험/신 (최세운팀)
및 관련 서류들과 상이한 경우 조사 후 보고서에 기재 차대미 (해설배수용)
- 개인신용정보 동의서 반드시 자필 동의 징구 하여 제출토록 할 것 건동원 (2월 3월/4월)
- 현재 월 마감 후 장기미결보고 체계 폐지
- 월 마감 후 전체 미결 리스트를 정현구팀장과 황상천 팀장에게 메일 발송 농.축협/화산로아르
- 레이아웃 : 다음페이지 참조 (절대 변경하지 말 것) 와대미 (김민우, 이선애 이동)
- 사고 수임 후 당사 PRM 시스템에 담당자 등재, 진행사항 등재 및 현장보고서 3억 미 (4월)
중간보고서, 종결보고서 제출 후 파일 등재, 보고서 수정 시 정정 등재 요망 최세운/홍영민/정현구
건동원 sum

★ 미결리스트 레이아웃 ★

○ 엑셀 시트로 작성 (서식 절대변경 불가)

회사명 : 000 손해사정

사고 번호	보험 종목	피보험자	증권 번호	사고 일자	수입 일자	경과일	사고 장소	추정 손해액	조사자 연락처	지연 사유	정리 계획	종결 예정일	농협 담당자

※ 경과일은 내림차순으로 정리할 것

※ 마감일/유증/항소/정리/합장/일시 (매일) 보고 받기

안내 철저

★ 가장 중요함 (퀵리이로 제기해오심)

최초안내 : 계약자, 영업점 반드시 유선으로 안내 (회사, 담당자 및 연락처 알려주고 궁금한 사항 있을 시 연락 요망한다라는 내용 철저 안내)

수시안내 : 수임 후 10일 이상 초과건에 대해서는 7일 단위로 계약자, 영업점 담당자에게 안내 철저
(진행사항과정표에 안내일자, 통화자 기재하여 보고서 제출)

→ 가장 중요하므로 지연 및 과정 안내 부족 등의 이유로 영업점 민원 발생 시 위임 중지 등의 강력한 조치를 취할 예정임 ↓

종결안내 : 언제까지 지급될 수 있다고 통보하지 말 것, 사전 담당자와 조율 된 종결건 외에는 확정금액 알려주지 말 것 ★

최초, 수시 중간 안내만 잘해도 농협 이미지 제고는 물론 손사범인 회사에게도 좋습니다.

4. 업종별 손해사정 시 유의사항

가. 농기계 종합보험

- 지역별 특성상 시간당 공임은 1시간 당 25,000원 에서 32,000원 내에서 산정
 - 가급적 최저 25,000원을 기준으로 함
 - 공임 산정에 정확한 근거 제시 할 것 : 담당자 임의 손해사정 하지 말 것
- 수리업체 정보 계속적 진행 요망 (1년차)
- 감가 적용 변경 : 가입일로 부터 감가적용 할 것 (전손, 분손 구분 없음)
- 기계적 사고 면책건에 대해서는 청구포기 확인서 징구 하여 제출 / 해설 수수료 적용
- 자손, 대인 사고일 경우 부상 상해등급 반드시 표기 할 것
 - “염좌” 입원인데 12급 이라고 하는 등 위자료 산정 오판
- 부속작업기로 본체 파손 시 부책 인정
 - 예) 로우더로 본체 유리 파손시킨 사고 등 / 각종 견착 면책 카탈로그 및 원상복구 비용
으로 각급으로 볼 수 없기 부책 인정 할 것
- 견인비, 구난비 청구건에 대해서는 증빙자료 반드시 제출 (증빙자료이전)

프레임 깎아서
 청구서 / 견착서
 등 : 인제
 명함
 제시함

위자료 산정 기준 적용 할 것

각종 견착 면책 카탈로그 및 원상복구 비용
 으로 각급으로 볼 수 없기 부책 인정 할 것

(영수증 반드시 첨부)

농기계 자손, 대인 · 배상책임 대인 치료 정보 입력

- 농기계 자기신체 사고 및 대인 사고와 배상책임 대인 사고 최종 보고서 제출 시 다음과 같은 표를 보고서 총괄표 다음 페이지에 작성 요망

예시)

진단명	상해급수	장해급수	치료병원	치료구분 (입원/통원)	치료기간	비고
경추염좌 등	0816	-	남서울병원	입원	2014.02.12 - 2014.03.12(30일)	

별해 권수 / 별해자 권수 / 인공에게 발송 .

나. 장기(인) 보험

- 근거없는 면책 및 삭감처리 하지 말 것 : 조사의견 사유 명확
- 과거력 탐문 ICPS에만 의존하지 말 것 : 병력조사 철저
- 피보험자 설득 불가 건 종결보고서 제출 : 담당자와 협의 후 제출
- 해당 보험 약관 숙지 철저
- 후유장해를 주치의 소견에만 의존 조사자 임의 판단하에 결정
: 담당자와 협의 후 해결방안 모색
- 분쟁발생 시 모집경위서, 청약서, 질문서 징구
- 계약사항 확인하지 않고 조사하여 부채 또는 담보 누락 등 발생
: 해당 계약 확인하여 지급담보 확인 후 조사

다. 화재보험

- 일반화재보험에 가입한 축사, 계사 등 평가 시 임의로 축사 특약 경년감가율을 적용하지 말고 “보험가액 및 평가기준” {별표1} 건물의 추정 내용년수 및 경년감가율표상 맨 우측 변전소, 발전소, 정거장 등 경년감가율 적용
 - 경년감가율, 보험가액, 잔존물, 손해액, 구상 등 지급보험금 산정에 영향을 미치는 것으로 판단되는 건에 대해서는 임의로 판단하지 말고 담당자와 협의
 - 보험가액 평가기준 책자에 의거 손해사정을 하며, 이와 상이하게 손해사정 시 반드시 당사 담당자와 협의
- [임의로 평균감가율 적용, 집기 수시미상인 경우 30% 감가인데 임의로 80% 감가 적용, 의류 경년감가율 13.33%을 1식 25% 적용]
- 기계, 동산, 집기비품, 가재도구 등 손해액 평가 시 손해사정내역서와 견적서 단가 근거 서류 등 첨부 서류에 당사 담당자가 신속하게 대조할 수 있도록 넘버링 반드시 요망

광명
연세유리공채아빠



라. 배상, 풍수해 보험

(1,000만원 이상 / 사망 / 3인 피해) * 관리실상 각도이 뺀 (경리관리 위주배상) X

- 일상생활배상책임 현장 보고서 발송 시 개인신용정보조회 동의서 및 가족 관계증명서 제출요망
- 현장 및 중간보고서 제출 시 관련서류 사본 제출 후 종결보고서 제출 시 원본 제출 요망
- 법률/ 의료자문 결과 입수 시 담당자 이메일로 발송하고 담당자와 협의 후 진행 X
- 단순 누수사고는 기본일비 1일로 산정하고 종결
- 합의서에 보험사별 지급금액(중복 있을 시) 정확히 기재하고 피해자 또는 또는 피보험자에게 정확히 안내
- 풍수해보험의 경우 일비청구 금지하며, 소방방재청에서 제시한 워크시트 작성 후 보수계산식에 맞춰 손해조사비 청구

비서관 * 상급, 강의 용어 사용금지

마. 낙뢰사고

- 기상증명원 및 기상청 홈페이지 낙뢰 영상을 통하여 해당일자 및 지역에 대한 낙뢰 발생 여부 반드시 확인 및 제출
- 아파트의 경우 경비일지 확인 및 제출
- 특수건물 (16층 이상의 아파트 등)에 대하여는 정밀검사 (연1회 이상)를 실시하므로 해당 검사 결과를 확인하여 기존 파손 여부 확인
- 손해사정 보고서 제출 시 수리 전, 수리 중, 수리 후 사진 첨부와 함께 손해 부품 및 수량 확인 한 사진 [명판사진 예(인터폰 보드 30개)] 반드시 제출

바. 가축재해보험

- 가축보험 조사수수료는 손해액의 70% 기준으로 산정
- 가축 보험가액, 손해액 평가 시 유의사항
 - 돼지 : 사고일 전월 전국도매시장 비육돈 평균지육단가 기준
(축산물품질평가원 홈페이지 참고)
 - 가금 : 사고일 포함한 일주일 가금 평균 가격 기준 (평균/거래 동향)^{가운.}
(대한 양계협회 홈페이지 참고)
- 축사 보험가액, 손해액 평가 시 유의사항
 - 철골조 : 경년감가율 1.78% (수정잔가율 70%)
 - 경량조철골조 및 파이프조 : 경년감가율 2.67% (수정잔가율 70%)
 - 파이프조 보온덮개 지붕 : 경년감가율 11.43% (수정잔가율 50%)
- 화재로 가축과 축사가 동시에 피해를 입은 경우 가축손해 선 지급하여 축사 피해 복구지원 되도록 할 것