

Survey 위탁계약서

2014. 8 . /

위탁자: LIG자동차손해사정(주)

106-86-30223

리카온화재해상
자동차손해사정(주) 임철상

수탁자:

서울특별시 용산구 동자동 19-40 남영빌딩 5층

식미스 손해사정

LIG자동차손해사정㈜ (이하 “위탁자” 이라 한다) _____ (이하 “수탁자” 이라 한다)는 다음과 같이 3종 손해액 사정업무 및 보험금 사정업무 위임 계약을 체결한다.

제1조 (계약 목적)

동 계약은 본 계약서 13조(계약 기간) 동안 이루어지는 “위탁자” 와 “수탁자” 간의 통상적인 손해사정업무의 위임과 관련하여 제반 업무처리 방법 및 그와 관련된 “위탁자” 와 “수탁자” 의 권리와 의무를 사전에 정함을 그 목적으로 한다.

제2조 (준수사항)

“위탁자” 는 엘아이지손해보험㈜로 부터 위탁 받은 손해사정업무를 본 계약내용에 따라 “수탁자” 에게 의뢰하고, “수탁자” 는 신의성실의 원칙에 입각하여 본 계약내용을 준수하고 상호 협력한다.

제3조 (업무범위)

“수탁자” 는 “위탁자” 로부터 업무의뢰를 받은 경우 신속하고 공정하게 다음사항을 이행하여야 한다.

1. “위탁자” 가 “수탁자” 에게 위임하는 업무는 다음 각 호와 같다
 - ① 자동차보험사고 관련 보험금 손해사정
 - ② 분쟁 및 소송건의 자문
 - ③ 기타 “위탁자” 가 요구하는 손해사정 관련업무
2. 손해사정 업무의 범위는 다음 각 호와 같다
 - ① 손해발생의 사실 확인 및 원인(면책 여부) 조사
 - ② 손해배상 책임 발생여부
 - ③ 손해액 조사 및 과실 여부
 - ④ 손해액 및 보험금 산정
 - ⑤ 기타 “위탁자” 가 요구하는 손해사정 관련 업무
3. “위탁자” 가 제1항 제1호의 업무를 “수탁자” 에게 위임할 경우에는 당해 사고와 관련된 자료를 “수탁자” 에게 제공하여야 한다.
4. “수탁자” 의 업무처리 지연 등의 책임 있는 사유로 인하여 피해물의 간접손해 등의 손해가 늘어난 경우 그 늘어난 손해에 대하여 “수탁자” 가 부담하기로 한다.

제4조 (손해사정 보고서의 제출)

“수탁자”는 “위탁자”로부터 제3조에 규정된 업무를 의뢰 받은 경우 특별한 사정이 없는 한 업무수탁일로부터 2일 이내에 중간보고를 하고 의뢰 업무가 완료된 때로부터 7일 이내에 관련 증빙서를 포함한 보험금 손해사정보고서를 “위탁자”에게 제출하여야 하며, “위탁자”로부터 해당 내용에 대한 보완 또는 수정을 요청 받은 경우 정당한 이유 없이 이를 거절할 수 없다.

1. “수탁자”는 손해사정보고서 원본을 관할 보상팀에 우편송부 한다.
2. “수탁자”는 손해사정보고서 원본을 전자파일로 변환하여 “위탁자”의 관리자에게 제출하여야 한다.

제5조 (위임업무 수행시 의무사항)

“수탁자”는 본 계약서 상의 위임업무를 수행함에 있어 다음 각 항의 의무를 진다

1. “수탁자”는 “위탁자”로부터 업무의 위임이 있을 때에는 신의성실에 의거하여 지체 없이 관련자 등과 협조하여 신속하고 공정하게 수임한 업무를 수행하여야 하며, 고의로 진실을 숨기거나 허위의 손해조사를 하여서는 아니 된다.
2. 정당한 이유 없이 손해조사를 지연시키거나 충분한 조사를 행하지 않고 손해사정 업무를 종결 지어서는 아니 된다.
3. “수탁자”는 “위탁자”의 요청이 있을 시에 수임업무의 처리상황 및 기타 관련자료를 즉시 보고하여야 한다.
4. “수탁자”는 수임업무와 관련하여 “위탁자”의 계약자, 피보험자 등 “위탁자”의 고객에 대하여 친절하고 성실한 응대로서 “위탁자”의 고객 보호에 최선을 다하여야 하며, 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.
5. “수탁자”는 “위탁자”의 승낙 없이 제3자로 하여금 수임업무를 자기에 갈음하여 처리하게 하지 못한다.
6. “수탁자”는 “위탁자”의 승낙 없이 보험금청구권자와 보험금을 합의 할 수 없다.

제6조 (보수의 지급 방식 및 시기)

1. “위탁자”는 “수탁자”의 최종손해사정서를 접수한 날로부터 14일까지 보험금지급여부와 관계없이 손해사정보수를 “수탁자”에게 지급한다. 다만, “위탁자”, 계약자 및 피보험자간의 보험금과 관련한 이견이 있어 최종손해사정서의 보완이 필요한 경우에는 예외로 한다.
2. 전항의 보수의 산정은 별첨 손해사정 보수표에 따르며, 해당 보수표에 없는 사항은 양 당사자가 상호 협의하여 정한다.

제7조 (계약기간)

1. 이 계약은 20 년 월 일부터 20 년 월 일까지 유효하다.
2. 단, 계약기간 중에 “위탁자”가 의뢰한 업무가 계약기간 만료 시까지 완료되지 못하였을 경우에는 “수탁자”는 동 업무의 완료 시까지 조속히 이 계약에 의한 업무

를 수행하여야 한다.

3. “위탁자”와 “수탁자”는 제8조 각호에서 규정한 사유가 발생하거나 계약 만료 전 30일까지 별도 서면에 의한 의사표시를 한 경우 계약을 해제 또는 해지할 수 있다
4. 계약 만료 전 30일까지 별도 서면에 의한 의사표시가 없는 한 1년간 본 계약과 동일한 조건으로 자동 갱신되는 것으로 간주한다.

제8조 (계약의 해제 또는 해지)

1. “위탁자”와 “수탁자”는 다음 각 호의 경우에는 서면에 의한 통지로 본 계약을 해지할 수 있다
 - ① “위탁자” 또는 “수탁자”가 본 계약에 위배되는 행위를 하였을 때
 - ② “위탁자” 또는 “수탁자”가 관련업무를 태만히 하거나 불법 및 부정행위를 하였을 때
 - ④ “위탁자”와 “수탁자”가 당해 사업을 휴, 폐업하거나 양도 하였을 때
(단, 이 경우에는 별도의 서면 통보 없이 사유발생일을 기준으로 자동 해지 된다.)
2. “위탁자”가 “수탁자”에 대하여 평가한 분기별 실적이 2회연속 C등급인 경우
3. 본 계약의 해제 또는 해지는 본 계약 위반으로 인한 손해배상청구에 영향을 미치지 아니한다.
4. “위탁자”가 “수탁자”의 동의 없이 임의로 잔존물을 처분함으로써 “위탁자”에게 손해가 발생한 경우 “수탁자”는 손해배상책임을 지고 손해배상청구 서면의 도달로써 해지된다.

제9조 (보험가입 및 제출)

1. “수탁자”는 이 계약의 원만한 이행을 위하여 손해사정인 전문직업배상책임보험에 가입하여야 한다.
2. 상기 전문직업인배상책임보험의 보상한도는 3억(1 청구당 및 총보상한도) 이상으로 함을 원칙으로 한다. 단 위임보험종목의 특성상 필요성이 인정되는 경우에 한하여 “위탁자”와 “수탁자”의 합의에 따라 별도로 상기 보험의 보상한도를 조정할 수 있다.
2. “수탁자”는 상기 전문직업인배상책임보험의 보험기간을 본 계약의 시작일로부터 종료일까지로 설정하여야 하며, 본 계약일로부터 2주일 이내에 보험증권 사본 1부를 “위탁자”에게 제출하여야 한다.

제10조 (계약의 효력)

1. 본 계약의 효력은 “위탁자”와 “수탁자” 쌍방이 서명날인 한 날로부터 효력을 가진다.
2. 이 계약의 체결과 동시에 이전에 체결되어 있던 위임계약은 실효된다.

제11조 (선정기준 및 평가)

1. “위탁자”는 “수탁자”에 대하여 분기별 실적을 평가하고 결과에 따라 아래와 같은 등급으로 구분한다.

- ① S등급: 반기평가 95점 이상 업체 → 업무의뢰비중 제한 없음
- ② A등급: 반기평가 90점 이상 업체 → 업무의뢰비중 30% 미만
- ③ B등급: 반기평가 85점 이상 업체 → 업무의뢰비중 10% 미만
- ④ C등급: 반기평가 85점 미만 업체 → 업무의뢰비중 5% 미만

제12조 (기밀유지 의무)

1. “위탁자”와 “수탁자”는 본 계약을 이행하는 과정에서 상호 취득하게 되는 상대방의 영업비밀 또는 고객정보 사항을 제3자에게 제공 또는 누설할 수 없으며, 이는 본 계약이 종료하더라도 계속하여 효력을 지닌다.
2. “위탁자”와 “수탁자”는 제 1항 위반, 비밀의 누설로 인하여 발생하는 상대방의 손해에 대하여 민, 형사상 일체의 배상책임을 부담하며, 비밀 누설자는 위 손해배상 책임과는 별도로 위약 벌 명목으로 1억원의 배상책임을 진다

제13조 (관련법규의 준수 및 청렴의무)

“수탁자”는 위임 받은 업무를 수임함에 있어 관련법규 및 다음 사항을 준수하여야 하며 다음사항에 동의한다.

1. 뇌물이나 향응수수, 편의제공 등 불공정 행위가 발생하지 않도록 한다.
2. 제 1항에 정한 사례가 발생할 경우 “위탁자”가 “수탁자”에게 취하는 계약해지 및 손해사정 업무의뢰정지 등에 대한 제한조치에 이의를 제기하지 않는다.
3. 뇌물이나 향응수수, 편의제공 등의 불공정행위와 관련한 조사를 위한 “위탁자”의 요구 및 조사에 협조한다.
4. “수탁자”는 본 계약관련 “위탁자”의 감독당국의 검사를 수용할 의무를 부담하며, 기타 “위탁자”에 대한 대내외 검사시 필요한 수검자료를 작성 및 제출하는 등 “위탁자”의 수검업무에 적극 협조하여야 한다.

제14조 (손해배상)

본 계약을 위반하여 상대방에게 손해를 끼쳤을 경우에는 이를 배상하여야 한다. 단, 천재지변, 전쟁, 폭동 등의 불가항력적인 사유로 인한 경우에는 그러하지 아니한다.

제15조(민원관련 준수사항)

1. “수탁자”는 “위탁자”의 손해사정 업무수행 중 보험금 청구권자 및 기타 이해관

계자와 보험금의 지급여부, 지급금액 및 기타 여하한 사유로 분쟁이 예상되거나 “위탁자”에게 민원 등을 제기할 우려가 있는 경우, 즉시 민원예상보고서(붙임3)를 작성하여 “위탁자”에게 서면으로 통지하여야 한다.

2. “위탁자”에게 통지된 민원예상건에 대해서는 자동적으로 “수탁자”의 임원 1인이 본건의 조사자로 추가 지정되어야 하며, 지정된 임원은 향후 본 건 종결시까지 본 건 최종 책임자로서 밀착관리 하여야 한다.

3. “수탁자”가 정당한 사유없이 1항 및 2항에 따라 업무를 이행하지 않고 민원 등이 발생하거나 “수탁자”의 귀책으로 인해 계약기간 동안 10회 이상의 대외민원이 발생한 경우 “위탁자”는 “수탁자”에 대하여 일정기간 손해사정 업무위임을 중단할 수 있다.

제16조 (분쟁처리)

1. 본 계약에 명시되지 않은 사항 또는 계약해석에 있어 상호 이견이 있을 경우에는 관계 법령과 규정에 따르고, 규정이 없는 경우에는 일반적인 판례에 따라 상호 협의하여 조정한다.

2. 본 계약에 관련한 분쟁 발생시 소송 관할법원은 상호 협의하여 결정하기로 한다.

“위탁자”와 “수탁자”는 이 계약의 성립을 증명하기 위해 계약서 2통을 작성하여 쌍방이 서명날인하고 각 1통씩 보관한다.

당사자 “위탁자” LIG자동차손해사정(주) (인)

당사자 “수탁자” 주소:

상호:

사업자등록번호:

대표: (인)

[붙임1]

고객 신용정보 보안 관리 약정

LIG자동차손해사정주식회사(이하 “위탁자”)와 _____(이하 “수탁자”)는 업무상 제공, 활용하는 고객 신용정보에 대한 보안관리 약정을 다음과 같이 체결한다

제 1 조(목적)

본 약정은 “위탁자”가 “수탁자”에게 업무상 제공, 활용하는 고객 신용정보에 대한 보안관리대책과 책임사항을 명확히 규정함으로써 고객을 보호하고 상호신뢰 확보를 목적으로 함

제 2 조(제공정보의 내용)

“위탁자”가 “수탁자”의 원활한 업무수행을 위하여 제공하는 갑의 고객정보는 아래 각 호와 같다.

1. 고객의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호 등 고객의 식별정보
2. 고객의 보험계약을 알 수 있는 전산화면 자료
3. 기타 업무의 수행을 위하여 필요한 자료

제 3 조(업무목적 외 사용 금지)

- ① “위탁자”가 “수탁자”에게 제공하는 신용정보는 그 제공목적에 직접 해당하는 업무 외에 다른 용도로 사용할 수 없으며, 제3자에게 임의 제공 또는 누설하여서는 안됨
- ② 전 항의 의무를 위반하여 “위탁자” 또는 “위탁자”의 고객에게 발생하는 모든 손해는 “수탁자”가 책임지고 배상하여야 하며, 본 계약(서베이 위탁계약) 제12조 제2호상 위약벌의 책임도 부담한다
- ③ “수탁자”가 위탁자로부터 제공받은 신용정보는 사전에 “위탁자”의 승인 없이 업무목적 외로 별도(또는 다른 매체) 저장, 출력하거나 복사, 가공해서는 안됨

제 4 조(활용 통제 및 전담 관리자 지정)

- ① “수탁자”는 “위탁자”로부터 제공받은 신용정보를 이용할 수 있는 자(이하 “이용자”)를 제한하여야 하며, 각각에게 전용 ID부여 및 패스워드를 설정하도록 함
- ② “수탁자”는 이용자가 고객신용정보에 접근할 경우 ID 및 패스워드를 통해 그 권한을 확인하여야 하며, 각 이용자의 고객 신용정보 접근 및 활용에 대해 기록관리를 함
- ③ “수탁자”는 “위탁자”의 고객정보가 보관된 장소에 대해 출입통제장치, 감시카메라 설치 등 적절한 보안대책을 강구함
- ④ “수탁자”는 “수탁자”로부터 제공받은 고객 신용정보에 대한 관리책임자를 지

- 정하며 “위탁자”에게 통보하여야 함
- ⑤ 각 이용자의 ID 및 패스워드의 공유. 누설을 금지하며, “수탁자”는 각 이용자가 이를 준수 하도록 관리. 감독 할 책임을 짐

제 5 조(신용정보의 송수신)

- ① “위탁자”와 “수탁자”는 이 고객정보를 전산데이터의 형태로 상호 송수신하는 경우 전용회선을 이용, 송수신함을 원칙으로 한다
- ② VPN전용회선을 이용하지 않고 PC통신, M/T(magnetic tape), 디스켓 등을 통하여 송수신 할 경우 대상문서 전건에 Password를 설정하여 당해 업무와 무관한 자가 임의로 열람 또는 개봉할 수 없도록 한다

제 6 조(고객정보 폐기 및 반납)

- ① “수탁자”는 “위탁자”로부터 제공받은 신용정보에 대해 사용 또는 보관기관이 정해진 경우에는 그 기간 내에, 정해지지 않은 경우에는 제공목적이 충족된 이후 즉시 해당 정보를 폐기하거나 “위탁자”에게 반환하여야 함
- ② 제 1항에 의거 “수탁자”가 고객 신용정보를 폐기한 경우 “위탁자”에게 그 결과를 서면으로 통보 하여야 함
- ③ “위탁자”는 “수탁자”의 보안관리상태 및 정보폐기 또는 반납의 이행여부 등을 확인하기 위해 “수탁자”의 사무실 등을 점검할 수 있으며, “수탁자”는 이에 적극협조 함

제 7 조(책 임)

“수탁자”의 고의 또는 과실에 의해 고객 신용정보가 유출되거나 이 약정상의 의무 이행을 소홀히 함으로써 “위탁자”에게 손해가 발생하거나 법적 책임이 부과될 경우 “수탁자”는 이에 대한 모든 책임을 지며, “위탁자”는 본 계약을 파기할 수 있음

제 8 조 (효력발생 및 유효기간)

- ① 이 약정은 체결일로부터 그 효력이 발생하며, “위탁자”와 “수탁자” 상호간 고객 정보의 제공 또는 활용과 관련한 계약이 유효한 이 약정도 유효한 것으로 한다
- ② 이 약정은 유효기간 내에 발생한 위반행위에 따른 책임은 유효기간의 만료로 소멸되지 아니한다

제 9 조(교 육)

“수탁자”는 “이용자”에 대하여 고객 신용정보 보호에 대한 교육을 정기적으로 실시함으로써 신용정보 오.남용 발생을 예방함.

2014 년 월 일

당사자 “위탁자” LIG자동차손해사정주 (인)

당사자 “수탁자” 주소:

상호:

사업자등록번호:

대표: (인)

[붙임2]

세부 평가 항목

구분	배점	평가방법	비고
처리신속도	10	금액 및 사안에 따른 정성평가	
손해감소	20	절감금액/최초의뢰시 예상보험금 *100	
중간진행과정 보고 충실도	20	~ 1,000만원 미만: 1회이상 ~ 5,000만원 미만: 3회이상 ~ 5,000만원 이상: 5회이상	
종합만족도	10	정성평가	
품질평가	40	건 별 감리를 통한 품질평가(감리 팀)	
재무상황 및 인프라	가점	자본금, 손해사정사수, 장기근속자, 전산망 등	
CS	VOC불만	-5	사전본사 승인을 받은 불가피한 민원 건 제외
	대외민원	-10	
합계	100	서베이 의뢰건 별 점수 평균으로 최종 평가	

1. 처리신속도(10)

- Survey의뢰 건 별 처리과정에 대한 신속도 평가(담당자 및 현장팀장 평가)

2. 손해감소(20)

- 최초 서베이 의뢰 시 담당자가 확인한 추산금액 대비 손해사정(절감)금액 비율
- 건 별 손해감소금액 30% 개선을 목표 부여 후 건 별 개선을 평가

3. 중간진행과정 보고 충실도(20)

- 최초 추산 금액 계층별로 중간보고 충실도 평가
- 계약서상 명시된 기간 내에 1차(1보) 회신은 필수 (미회신시 최저점수 처리)
- 1보 회신은 담당자 및 본사담당자에게 회신된 날짜 기준으로 평가
- 사전에 담당자와 협의된 건에 한하여 회신일자 조정 및 1회보고만으로 처리 가능

4. 종합만족도(10)

- 담당자 및 현장관리자 정성 평가

5. 품질평가(40)

- 서베이 보고서 품질평가 (본사담당자 서류 심사로 평가)
- 손해사정근거 백데이터 충실도 평가

6. 재무상황 및 인프라(가점)

- 자본금, 손해사정사수, 장기근속자, 전산망등 인프라에 따른 가점 평가

7. CS(감점)

- 콜센터 또는 사내 VOC발생시 감점(-5)
- 대외민원(금융감독원, 소비자보호원 등)접수 시 감점(-10)
- 내부 VOC와 대외민원 중복 접수 시 대외민원으로 감점처리

※ 위 세부 평가항목 및 배점은 계약기간 중에 변경 또는 조정될 수 있음

[붙임3]

보수정산 기준표

가. 3종대물 중 자동차가 아닌 특수피해물 보수기준

손해사정금액	요율(%)	기준액(원)
1천만원 미만	기본료	660,000
1천만원 이상 ~ 2천만원 미만	5.06	1,012,000
2천만원 이상 ~ 3천만원 미만	4.18	1,254,000
3천만원 이상 ~ 5천만원 미만	3.74	1,870,000
5천만원 이상 ~ 1억원 미만	2.88	2,882,000
1억원 이상 ~ 2억원 미만	2.20	4,400,000
2억원 이상 ~ 3억원 미만	1.95	5,841,000
3억원 이상 ~ 5억원 미만	1.61	8,030,000
5억원 이상 ~ 10억원 미만	1.27	12,650,000
10억원 이상 ~ 20억원 미만	1.11	22,220,000
20억원 이상 ~ 30억원 미만	1.02	30,690,000
30억원 이상 ~ 50억원 미만	0.91	45,650,000
50억원 이상 ~ 100억원 미만	0.4가산	
100억원 초과금액	0.2가산	

- 주) 1. 이 보수표를 적용함에 있어 산출된 보수가 차하위 구분에 의한 기준액(또는 기본료)보다 적을 때에는 그 기준액(또는 기본료)을 적용한다.
 2. 보험사기를 입증하여 면책 처리한 경우에는 당사자간 협의하여 손해사정금액을 별도로 정한 후 보수를 인정한다.

나. 손해조사가 종료된 것으로 보험금 사정업무만을 위탁한 경우 보수기준

손해사정금액	요율(%)	기준액(원)	적용기준
500만원까지	기본료	250,000	손해사정 금액은 과실상계 이전 금액기준 으로 적용 (간접손해 비용 제외)
5백만원초과 1천만원까지	4.5%	450,000	
1천만원초과 2천만원까지	3.6%	720,000	
2천만원초과 5천만원까지	3.0%	1,500,000	
5천만원초과	2.5%	최고 1,800,000	

- 주) 1. 특수피해물을 제외한 수입이륜차, 자전거, 제트스키등 당사자간 협의 후 보험금 사정업무만 의뢰하는 피해물에 적용한다

2. 이 보수표를 적용함에 있어 산출된 보수가 차하위 구분에 의한 기준액(또는 기본료)보다 적을 때에는 그 기준액을 적용한다.
3. 보험사기를 입증하여 면책처리한 경우에는 당사자간 협의하여 손해사정금액을 별도로 정한 후 보수를 인정한다.

다. 선임 손해사정사 여비교통비 지급기준

구분	지급기준	비고
항공, 철도, 선박, 기타대중교통	일반석기준 실비	
업무용 승용차	유류대 및 통행료 실비	
일비(식비포함)	30,000원	
숙박비(1일당)	40,000원	

- 주) 1. 대한민국 내 선임손해사정사 법인의 본 지점이 소재하는 동일지역(시단위기준)의 여비교통비는 일비만을 지급한다. 단, 보험사업자의 요청에 따라 타 지역소재 조사자가 시외 출장한 경우에는 상기 여비교통비 지급기준을 적용한다.
2. 일비는 일수, 숙박비는 숙박일수에 따라 지급한다.(일비, 숙박비는 1일당 금액임)
3. 국외출장이 필요한 경우에는 위탁 당사자간의 협의에 의하여 실비를 정할 수 있다.

※ 참고자료 : 금융감독원의 선임손해사정사 보수기준