

주최는 박성
15:30 ~ 17:00 까지
이제부터 시작

순행사건영웅회식 & 체험자와 간담회

11:30 ~ 12:00 까지
3PM ~ 4:00 PM

3PM ~ 4:00 PM

이제 시작부터 (선배님들)

이제 시작부터
선배님들께

지금심사단

VIP (선배님들) 이젠 시작

2015.4.23

진행순서

시 간	내 용 및 진 행
15:00 ~ 15:10	지급심사 단장님 말씀 / 이광재 단장님
15:10 ~ 15:40	2015년 손해사정회사 운영(안) / 황상천 팀장
15:40 ~ 16:00	개인신용정보 교육 / 황상천 팀장
16:00 ~ 16:10	휴 식 시 간
16:10 ~ 16:40	손해사정시 유의사항 등 전달 / 정현구 팀장
16:40 ~ 17:00	민원예방 교육 / 소비자보호실 정동진 실장



1. 2015년 손해사정 운영안

“보상서비스 품질 개선을 통한 고객만족¹ 등 손해보험사 도약”

- 3개군 그룹 구성으로 업체관리 강화
- 보상서비스 향상 및 개인정보 관리 강화
- 업무능력 향상을 위한 평가방법 개선
- 합리적이고 현실적인 수수료 체계 확립

5.4 on 5/16m 부하 정동

1. 2015년 손해사정 운영안

군별 재 정립

현 행

- ES, PS, GS, TS
(4개 등급)

변 경

- 가군, 나군, 다군
(3개 군별)

1. 2015년 손해사정 운영안

보상 서비스

5-40부서 2/26 09/30

보상진행절차
철저 안내

- 수입 후 10일 단위로 고객 및 농,축협 담당자 안내 의무화 ⇒ 중간진행과정

~14일 안까지

민원예방관리

- 민원귀책사유에 따라 제재 조치
- 소비자보호호실 ⇒ 심사지원부 ⇒ 경위서징구 ⇒ 귀책사유 확인 ⇒ 제재 조치 및 평가반영

1. 2015년 손해사정 운영안

위반 행위의 동기(고의, 과실) 및 결과의 중대성(고객, 회사 피해규모 등을 구체적으로 고려할 수 있는 세부 양정 기준 마련

대상	세부 내용	조치
안내 미시행	• 월 1회 적발	주의
	• 월 2회 적발	경고
	• 월 3회 이상 발생시 마다	위임 3일간 중지
민원	• VOC 월 2회 이상	위임 3일간 중지
	• 금감원 민원 (중대사유에 따라 결정) • VOC 및 금감원 월 4건 이상일 경우	위임 14일 한도내 중지 위임 1개월내 중지
업무과실	• 업무과실 하, 중, 상	하 : 위임 10일내 중지 중 : 위임 30일 이내 중지 상 : 계약해지 또는 중지

- 업무과실 하 : 업무처리상 단순 실수에 의해 회사에 손해를 끼친 경우
- 업무과실 중 : 현저한 태만 및 지연으로 업무 지장을 초래한 경우
- 업무과실 상 : 계약해지 사유에 해당하는 경우

심의위원 2명
심의록
제시.

1. 2015년 손해사정 운영안

평가방법 개선

박기원

- 평가 시기 : ~~분기별~~ 1회, 종합 1회
- 군별간 경쟁 평가 실시
 - (1종) : 가,나군 위주평가 실시
 - 가,나군 1위 업체 시상금 지급
 - 나군 1위 업체 가군 승격
 - 가,나군 하위업체 군강등
 - (4종) : 1위 업체 시상금 지급, 최하위업체 위임 중지
- 평가제외 : 전자금융매상책임 보험
- 계량평가 : 신속성, 정확성, CS, 업무평가
- 비계량 평가 : 개인정보관리 실태, 정책이행도

1. 2015년 손해사정 운영안

1종 세부평가표

평가항목		배점	평가기준
신속성	보상처리일	20	<ul style="list-style-type: none"> • 위임일 - 보고서 제출일 (총 처리일수 / 종결건수) / 소송, 사기 제외 • 평균 20일 이내 : 20점, 1일 초과시 1점 감점
	소계(A)	20	
정확성	현장보고서 제출일	20	<ul style="list-style-type: none"> • 대상 : 손해액 5백만원 이상, 기준 : 영업일 • 평균 3일이내 제출일 : 20점, 1일 초과시 -2점 감점 • 현장보고서 지연 사유서 제출 인정
	소계(B)	20	
CS	모니터링	10	<ul style="list-style-type: none"> • 보철금 지급 후 모니터링 시행 (5점 제도)
	민원	20	
	소계(C)	30	
업무평가	담당자평가	5	<ul style="list-style-type: none"> • 담당자 업무 평가 (전산시스템)
	위장사고 적발	5	
비	소계(D)	10	<ul style="list-style-type: none"> • 적발 건당 1점
	계(E = A+B+C+D)	80	
개인정보 관리	교육 및 피기관리	15	<ul style="list-style-type: none"> • 분기별 개인정보 자체 점검 서류 제출 이행 및 성실도
	소계(F)	15	
정책이행도	요구자료 제출 업무이행, 시너지	5	<ul style="list-style-type: none"> • 당사 자료 요구 시 협조 여부 • 업무절저성, 시너지 참여도
	소계(G)	5	
합	계(H = F+G)	20	-
합	계(I=E+H)	100	-

1. 2015년 손해사정 운영안

4종 세부평가표

평가항목		배점	평가기준
신속성	보상처리일	25	<ul style="list-style-type: none"> • 위임일 - 보고서 제출일 (총 처리일수 / 종결건수) / 소송, 시기 제외 • 평균 15일 이내 : 25점, 1일 초과시 2점 감점
	소계(A)	25	
	보고서 총실도	20	
	소계(B)	20	
정확성	민원	30	<ul style="list-style-type: none"> • 보고서 반송율 • 25%이내 : 20점, 25%-30% : 15점, 30%-35% : 10점 • 35%-40% : 10점, 35%-40% : 5점, 40% 초과 : 0점 • VOC 건당 -2점 • 금감원 민원 -5점, 취하서 -2점 • 업무 실수 경위서 작성 1건 -3점
	담당자평가	5	
	정기미결 보유율	10	
	소계(C)	30	
CS	담당자평가	5	<ul style="list-style-type: none"> • 담당자 업무 평가 (전산시스템) • 30일 정기미결 보유 • 30일 경과건수 / 위임건수
	정기미결 보유율	10	
	소계(D)	15	
	계(E = A+B+C+D)	90	
개인정보 관리	교육 및 피기관리	5	<ul style="list-style-type: none"> • 분기별 개인정보 지체 점검 서류 제출 이행 및 성실도
	소계(F)	5	
	요구자료 제출 업무이행, 시너지	5	
	소계(G)	5	
정책이행도	요구자료 제출 업무이행, 시너지	5	<ul style="list-style-type: none"> • 당사 자료 요구 시 협조 여부 • 업무철저성, 시너지 참여도
	소계(H = F+G)	20	
	합 계 (I=E+H)	100	
		-	

1. 2015년 손해사정 운영안

손해사정 수수료

위임인 손해사정장

원 행		계 정	
손해사정 금액	기준액(원)	손해사정금액	기준액(원)
- 1 백만원 미만	330,000	- 3백만원 미만	500,000
- 3백만원 미만	500,000	- 5백만원 미만	580,000
< 신설 >			
- 1 천만원 미만	660,000		
- 2천만원 미만			
- 100억원 미만	1,012,000 -		좌 동
구내치료비	280,000		
홀인원, 골프용품	300,000		
도난, 면책, 농기계 300만원 미만, 자기신체, 주차장, 일배책(물)	330,000	500만원 미만 농기계 자기신체 사고는 전 건	500,000
< 신설 >		항공방재기	660,000
< 신설 >		농기계 기계적 사고 면책	기본보수 X 120% 가산
< 신설 >		신종보험(BBB, 전자금융)	Time base
< 신설 >		농기계 사고(1천만원 이하 대인배상, 자신, 항공방재기 제외)	손해액의 70% 손해사정금액

1. 2015년 손해사정 운영안

수수료 테이블

(단위 : %, 원)

손해사정금액	요율	기준액(원)
3백만원 미만	-	500,000
~ 5백만원 미만	-	580,000
~ 1천만원 미만	기본료	660,000
~ 2천만원 미만	5.06	1,012,000
~ 3천만원 미만	4.18	1,254,000
~ 5천만원 미만	3.74	1,870,000
~ 1억원 미만	2.88	2,880,000
~ 2억원 미만	2.20	4,400,000
~ 3억원 미만	1.95	5,850,000
~ 5억원 미만	1.61	8,050,000
~ 10억원 미만	1.27	12,700,000
~ 20억원 미만	0.89	17,800,000
~ 30억원 미만	0.82	24,600,000
~ 50억원 미만	0.73	36,500,000
~ 100억원 미만	0.4 가산	-
100억원 초과	0.2 가산	-

2. 계약서 체결 일정

● 준비서류

1. 명판
2. 도장
3. 금융감독원 예탁증서 사본 1부
4. 전문인배상책임보험 가입증서 사본 1부
5. 개인신용정보 누출 배상책임보험 사본 1부

일 자	시 간	회 사 명
4.27	10:00~11:00 15:00~16:00	국제, 다스카, 대영, 보람, 서울, 아세아 탑, 태양, 태평양, 해성, 세계, 솔로몬
4.29	10:00~11:00 15:00~16:00	에스원, 에이원, 중앙, KM, T&G, 세종 키스코, 한성, 대양, 동북아, 킴스코, IG
4.30	10:00~11:00 15:00~16:00	리카온, 에스, 인코크, 서진, 포라임, 신화, 유월비 리더스, 고려, 동아, 케이원, 이산, 코마, 캄코

정보 문서 무단 만용시 법적 제재를 받을 수 있으며 모든 출력물은 모니터링 됩니다.

3. 개인정보 보호 교육

1번의 유출 채로
100배의 손해로
구하라

NA 개인정보 교육 동영상



3. 개인정보 보호 교육

신재규 대리인도

Signature

개인정보
위탁시 유의사항

◇ 개인정보처리자(동협손해보험)는 제3자(손해사정법인)에게 개인 정보 처리업무 위탁 시 문서(개인정보처리업무 위탁약정서)에 의하여야 함
 <개인정보보호법 제26조, 시행령 제28조>

◇ 위탁자(동협손해보험)는 수탁자(손해사정법인)가 개인정보를 안전하게 처리하는지 감독하여야 하며, 수탁자가 위탁받은 업무와 관련하여 개인 정보보호법을 위반하여 손해배상책임 발생시 수탁자를 개인정보처리자의 소속직원으로 간주 <개인정보보호법 제26조>

◇ 개인정보처리자인 동협손해보험이 타 업체(손해사정법인)에 업무를 위탁 하는 경우 수탁자의 인력, 시설, 재정능력, 기술보유정도, 책임능력 등을 종합적으로 평가 <표준 개인정보보호 지침 제19조>

3. 개인정보 보호 교육

구분	평가항목	평가요소
개인 정보 보호	인력 및 물적시설	개인정보보호를 위한 인적구성 및 전산설비 등 물적시설의 적정 여부
	재정 부담능력	개인정보보호를 위한 재정 부담능력의 적정 여부(재무제표 등을 검토)
	기술 보유정도	개인정보 안전관리 조치 수행을 위한 기술 보유의 적정 여부
	책임능력	타사 및 당사의 서비스 수행내역에 따른 개인정보보호 책임능력의 적정 여부

3. 개인정보 보호 교육

수탁자 외부
이행사항

개인정보 안전성 확보 조치

◇ 수탁자(손해사정법인)는 위탁자(농협손해보험)의 개인정보가 분실, 도난, 유출, 변조, 훼손되지 않도록 안전성 확보에 필요한 관리적, 기술적, 물리적 조치를 이행하여야 함 < 개인정보보호법 제29조 >

※ 수탁자의 개인정보 안전성 확보 조치 (금융감독원 개인정보 외부제공 가이드라인)

- ① 개인정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립 시행
- ② 개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치
- ③ 개인정보를 안전하게 저장, 전송할 수 있는 암호화 기술의 적용
- ④ 개인정보를 별도로 생성, 가공, 저장한 경우 철저한 보안 조치
- ⑤ 개인정보 침해사고의 발생에 대응하기 위한 접속기록의 보관 및 위조, 변조 방지를 위한 조치
- ⑥ 개인정보에 대한 보안프로그램의 설치 및 갱신
- ⑦ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설의 마련
- ⑧ 보관점검 장치의 설치 등

3. 개인정보 보호 교육

수탁자 의무
이행사항

개인정보 파기

개인 정보 관리

◇ 보유기관의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 (5일 이내) 개인정보를 파기하여야 함
 <개인정보보호법 제21조>

※ 전산파일은 복원이 불가능한 방법으로 영구 삭제하고, 서류는 파쇄 또는 소각의 방법으로 파기

◇ 수탁자(손해사정법인)는 위탁자로(농협손해보험)부터 제공받은 개인정보 중 보유기간 경과건에 대하여 파기 후 파기확인서 제출

[금융감독원 개인정보 외부제공 가이드라인]

위탁 업무	제공항목	보유기간
손해사정 (일반, 장기)	성명, 주민번호, 주소, 전화번호, 계약정보, 질병정보	5년

4. 손해사정 시 유의사항

1. 재물보험

- 1. 가입유지 PRM에 검토사항 등록
- 2. 보상일시 확인이내 부검신청
- 3. 가입일시 1일-2일 이내
 영수증 / 영수증 / 영수증 수령

- O/S 관리하여 현장보고서는 3일 이내, 당월 조사 수임건은 해당 월 이내 반드시 발송
 손해를 제고를 위해 추정 손해액은 최대한 정확하게 평가 요망

- 종결보고서 제출 시 보험계약자, 피보험자에게 당사 처리기일을 고려하여 보험금 지급
 예정일을 안내

- 손사법인에서 지연하고 있다가 당일 종결보고서를 제출하면서 금일, 익일까지 지급
 처리 해달라고 하는 일이 없도록 함

- 경년감가율, 보험가액, 잔존물, 손해액, 구상 등 지급보험금 산정에 영향을 미치는 것
 으로 판단되는 건에 대해서는 임의로 판단하지 마시고 반드시 당사 담당자와 협의

- 보험가액 평가기준 책자에 의거 손해사정을 하고, 임의로 평균감가율을 적용, 집기 수시
 미상인 경우 30% 감가인데 임의로 80% 감가 적용, 의류 경년감가율 13.33%인데 1식
 25% 적용 등

손해사정 시 유의사항 / 2024년 1월 1일 PRM에 등록

4. 손해사정 시 유의사항

농기계 및 배상

* 수습료 보상 되었는지
반사 ^질 보상 되어야 할지
대리인 이상 (재정감독과 비관) 여부
김영희 김민

- 대인배상의 경우 장기간의 치료 진행된 것은 치료비 내역을 일자별로 보고서에 작성
 - 농기계 총괄표에 수리처 정보 잊지 말고 작성
 - 농기계 보험 지급처 정보 예금주가 틀린 경우가 많음
 - 수리업체가 개인 대리점인 경우 거의 주민번호로 통장개설되어 있으니, 사업자번호 및 주민번호를 같이 기입 요망
 - 농기계 자손, 대인 처리시 구상해급수를 적용하는 경우가 있음 개정 상해급수 적용
 - ※ 보고서에 상해급수 기입 요망
- PRM 진행사항관리 철저 입력 요망 ■
- 손해액 5백만원 이상건은 3영업일 이내 현장보고서 제출하고, 현장보고서 제출은 반드시 등록해야만 평가에 유리함.
- ※ 현장보고서 지연 사유서 인정

4. 손해사정 시 유의사항

3

장기(인) 보험

- 조사 중 해당 약관별 담보사항, 면부책 내용 상이함에도 약관을 확인하지 않고 진행
예) 시기별 관여도 적용 가능 약관 / 불가능 약관
보상하지 아니하는 손해 약관별 상이
이륜차 면책 약관, 시기별 약관 문구 상이 (일회성 기재, 일회성 미기재 등)
- 해지건 중 청약서 확인 안하는 경우 다수 발생
지점에 요청하거나 협조 불가능 하면 담당자에게 내용 확인 후 청약서 징구
- 고객 면담시 개인정보 서류(계약장표, 고객 직업 등) 노출되어 민원 발생
어느 손해사정 조사자가 고객 정보 주소란에 “교도소 제소자”로 기재된 계약장표를
고객이 면담시 발견
- 조사에 필요한 개인정보 이외에 개인 민감정보를 노출하여 민원 발생하지 않도록
철저 교육 요망
- 암보험 조사건 안전단 조직보고일자 및 함암 시행일자 정확히 기입

4. 손해사정 시 유의사항

4 부장님 당부사항

① 안내철저

사고조사 위임 후 현장조사시에 당사 상품에 대한 이해 및 안내를 위해 약관 검토 후 조사 실시

→ (예) 해피하우스는 실손보상 상품인데 비례보상 안내하여 민원 발생

② 고객건 보고

지금보험금 2억 이상 종결건은 당사에 종결보고서 발송 1주일 전에 담당자에게 우선으로 안내

→ 부서 주간업무 보고자료에 활용하기 위함

안내철저
비율 받기
9/21 2022
*
김민준에게
오른쪽으로 김민준
받기.

4. 손해사정 시 유의사항

5

경영진 당부사항

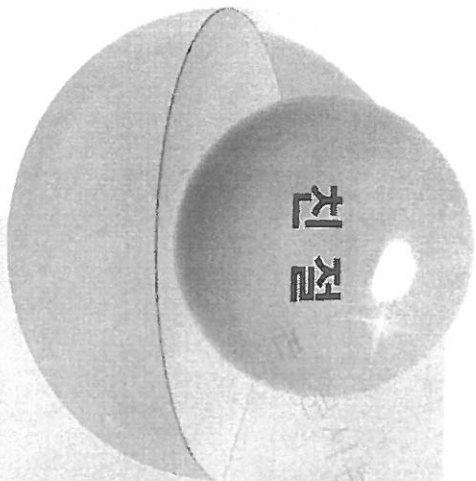
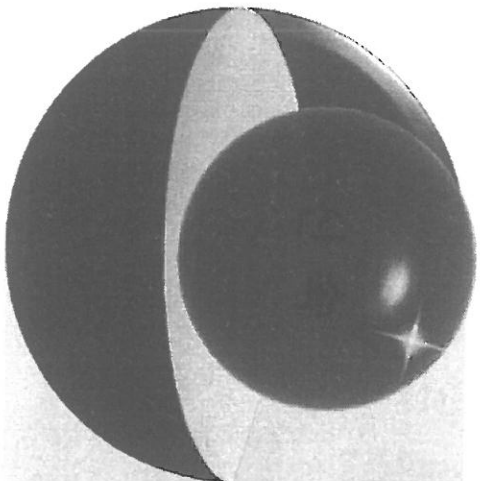
친절

농·축협 직원

저희 농협손해보험은 농·축협 담당자가 최고의 고객이며 파트너입니다. 경영진들의 눈과 귀가 여러분들에게 집중되어 있습니다. 농·축협 직원들에게 친절하게 응대해 주십시오.

신속 지급

지금이 늦다고 합니다. 신속히 처리할 수 있는 것은 서둘러서 처리해 주십시오. 자연 시에는 반드시 중간 안내만이라도 철저히 이행해주시면 민원이 줄어 들 수 있습니다.



5. 일반보험 담당자별 업무 분장

담당자	취급 품목	이메일
정현구	패키지 (I, II, III), 건설공사	jhkih12@hanmail.net
이문환	해피하우스, 농기계	
윤병진	내사업 화재, 일반화재, 동산종합, 기업성 종합보험, 농기계	ybi0206@naver.com
정유철	농기계	jacky94@nonghyup.com
최세훈	가축재해보험, 농기계	clubgenesis@naver.com
김건우	패키지(IV), 농기계, 내가정, 풍수해보험	smartggun@naver.com
이웅	전자금융배상	nhfire0908@naver.com
윤기운	일반배상, 생산물, 체육시설, 다중이용업소, 가스배상	
이선애	장기배상, 일배책	sunnuae48@hanmail.net
허준	장기배상, 일배책	

미결감축에 적극 노력해주시요.

미결감축만이 살길.....

* 농민은 농민에게 보편의 중요성을 인식한다.
* 농민은 농민이다.



6월 15일 2/2 주회
6월 22일 (Can)
6월 29일 주회

9월 12일 5.100 만

25/1/1/1
25/1/1/1

정보 편서 무단 인쇄시 법적 제재를 받을 수 있으며 모든 출력물은 모니터링 됩니다.

Thank You

020390
사자 문

다녀왔습니다
공로 감사드립니다