

■ 2016년도 NH농협손해보험 외부 손사법인 평가 기준

1. 평가 항목

□ 배점 : 상/하반기 각 100점 → 가점 포함 120점

구 분	평가항목	세부내용	비고
계량평가	업무처리율(10)	위임물량	상대평가 ※ 물량을 많이 받은 업체를 기준으로 감점
	신속성(30)	보고서 제출일	상대평가 ※ 가장 빨리 제출하는 업체를 기준으로 감점
	정확성(20)	(1종) 현장보고서 3일 이내 제출(500만원 이상)	절대평가
	업무평가(30)	업무담당자 평가 (1종) 미결보유율	절대평가
비계량평가	개인정보관리(10)	분기별 개인정보 점검서류 제출 현장실태 점검 결과	감점
기타사항	민원발생(-20)	자체 및 대외 민원 발생율	감점
	정책이행도(+10)	당사 캠페인 증 업무협조 이행도	가점
	보험사기 관련(+10)	보험사기 적발시	가점

2. 평가방법

□ 반기 평가 : 평가기준에 따라 산출된 점수

□ 연간 종합평가 : 상/하반기 평가의 평균 점수

3. 항목별 세부 평가기준

가. 업무처리율(10점)

구 분	내 용	비 고
기준	보상 종결건 최다 업체	
산출식	각 사별 보상종결 건 / 최다 업체 보상종결 건 → 소수점 셋째자리까지 산출(이하 올림)	

나. 신속성(30점)

구 분	내 용	비 고
기준	보고서 제출일까지 평균 경과일수 중 최소 업체	
산출식	위임일~보고서 종결일 종결일수의 합 / 위임 건수 → 소송,보험사기 등 제외 → 최우수 평균일로부터 1일 초과시 1점 감점	감점은 30점 한도

다. 정확성(20점)

물보험(1종) 조사 위임

구 분	내 용	비 고
기준	3영업일 초과 현장보고서 제출 건수	
산출식	지연제출 건당 0,5점 감점 → 타당한 현장보고서 지연사유서 제출시 제외(교통체증,고액사고 등)	감점은 10점 한도

라. 업무평가(30점)

물보험(1종) 조사 위임

구 분	내 용	비 고
기준	① 업무담당자 평가(20점) ② 보험금 지급 후 모니터링 평가(10점)	
산출식	① 신속한 조치 정확한 자료제출 등 업무처리 ② 모니터링 점수 × 0.2	감점은 10점 한도

마. 개인정보관리(10점)

구 분	내 용	비 고
기준	분기별 개인정보 자체점검 서류(5점), 개인정보 파기 및 교육 실시(5점)	
산출식	손해사정업체 정보관리 현장 자료 제출 정기적인 교육 실시사항과 회사 현장 점검 결과 등	감점은 10점 한도

사. 기 타(+20점, -20점)

민원

구 분	내 용	비 고
기준	대내외 민원 발생율(-20점)	
산출식	대내외 민원(VOC 등) 건수 / 위임건수 *100 → 금감원 제외 민원,반복민원,정당한 사유 등 제외 → 각 회사별 1% 초과시 마다 1점 감점(종결기준)	감점은 20점 한도

정책협조, 보험사기 등

구 분	내 용	비 고
기준	당사 업무협조도(+10점) 보험사기 적발 등(+10점)	
산출식	캠페인 진행에 따른 업무협조 등, 보험사기 적발(SIU팀 평가)	가/감점은 20점 한도

4. 평가 결과에 따른 조치사항

가. 시상

- 1위 업체 : 연간 종합 평가로 1종, 4종 업체 각각 시상(100만원 시상금 지급)
→ 나군 1위업체 시상은 향후 실시하지 않음.

나. 조치사항

- 최하위업체 : 반기 평가 2회 연속 하위인 경우 계약 해지 통보
→ 1위와 점수차가 30점내에 해당하는 경우에는 개선자료 요청하고 순위별 위임 물량 조정