

I 배경

- 고품격 손해사정을 통한 고객의 신뢰 구축
 - 신속한 현장조사로 고객접점 보상서비스 강화
 - 신속·정확한 손해사정으로 고객만족 시현
- 손해사정 업무평가의 구체화로 실질적 경쟁력 확보
 - 손해사정회사별 업무평가항목 비중확대로 업무역량 강화유도
 - 손해사정 위임계약의 종료 또는 해지조건 기준 마련
 - 보상서비스 개선노력도를 감안한 상대평가 기준 마련

II 손해사정업체 업무평가 개선(안)

1. 손해사정회사 평가 개선(안)

- 1) 평가기준 : 고품질 보상서비스 제공, 고객만족 제고, 업무역량강화
- 2) 평가시기 : 매년 2회(반기별) ※ 필요시 평가시기 및 횟수 조정 가능

3) 평가항목

□ 배점 : 상·하반기 각 100점(가점포함 120점)

구분	평가항목	세부내용	비고
계량평가	업무처리율(10)	위임물량	상대평가
	신속성(30)	보고서 제출일	상대평가
	정확성(20)	(1종) 현장보고서 3일내 제출(500만원이상) (4종) 보고서 반송율	절대평가
	업무평가(30)	(공통) 업무담당자 평가 (1종) 고객 사후모니터링 결과 (4종) 미결보유율	절대평가
비계량평가	개인정보관리(10)	분기별 개인정보 점검서류 제출 현장실태 점검 결과	감점 "
기타사항	민원발생(-20) 정책이행도(+10) 보험사기 관련(+10)	자체 및 대외민원 발생을 당사 캠페인 등 협조이행도 보험사기 제보 및 적발시	감점 가점 "

4) 평가방법

- 반기 평가 : 평가기준에 따른 산출된 점수
- 연간 종합평가 : 상/하반기 평가의 산출평균 점수

5) 평가기준

- 업무처리율(10점)

구분	내용	비고
기준	보상종결 건 최다 업체	
산출식	각 사별 보상종결 건/최다업체 보상종결 건 소숫점 첫째자리까지 산출(이하 올림)	

- 신속성(30점)

구분	내용	비고
기준	보고서 제출일까지 평균 경과일수 중 최소업체	
산출식	위임일~보고서종결일 경과일수 합/위임 건 * 소송, 보험사기 등 제외 최우수 평균일로부터 1일 초과시 1점 감점	감점 30점 한도

□ 정확성 (20점)

○ 물보험 (1종) 조사위임

구분	내용	비고
기준	3영업일초과 현장보고서 제출 건수	
산출식	* 지연제출 건당 0.5점 감점 * 타당한 현장보고서 지연사유서 제출시 제외(교통통제, 고액사고 등)	감점20점 한도

○ 인보험 (4종) 조사위임

구분	내용	비고
기준	보고서 반송건	
산출식	보고서 반송 건당 0.5점감점	감 점 20 점한도

□ 업무평가(30점)

○ 물보험 (1종) 조사위임

구분	내용	비고
기준	* 업무담당자 평가(20점) * 보험금지급후 모니터링 평가(10점)	
산출식	* 신속한 조치, 정확한 자료제출 등 업무역량 * 모니터링 점수 × 0.2	

○ 인보험 (4종) 조사위임

구분	내용	비고
기준	* 업무담당자 평가(20점) * 장기미결 보유율(10점)	
산출식	* 신속한 조치, 정확한 자료제출 등 업무역량 * 30일 초과 위임건수/전체 위임건수 × 20 - 1%초과시 1점 감점	

□ 개인정보관리 (10점)

구분	내용	비고
기준	분기별 개인정보 자체점검 서류(5점) 개인정보 파기 및 교육실시(5점)	
산출식	손해사정업체 정보관리 현황자료 제출 정기적인 교육실시사항 화사 현장점검 결과 등	감점 10점 한도

□ 기타(+20점, -20점)

○ 민원

구분	내용	비고
기준	대내외 민원 발생율(-20점)	
산출식	대외내민원(VOC 등) 건수/위임건수 * 100% - 금감원 제외민원, 반복민원, 정당한 사유 등 제외 각회사별 1% 초과시마다 1점 감점(종결기준)	감점 20점 한도

○ 정책협조, 보험사기 등

구분	내용	비고
기준	당사 업무협조도(+10점) 보험사기 적발 등(+10점)	
산출식	캠페인 진행에 따른 업무협조 등 보험사기 적발 등(SIU팀 평가요청)	각가점10점한도

6) 평가결과에 따른 조치사항

□ 시상

○ 1위업체 : 연간종합평가로 1종, 4종업체 각각 시상(1백만원)

* 나군 1위업체 시상은 향후 실시하지 않음.

□ 조치사항

○ 최하위업체 : 반기평가 2회 연속 하위인 경우 계약해지 통보* 1위와 점수차가 30점내에 해당하는 경우에는
개선자료 요청하고 순위별 위임물량 조정

□ 기타사항

○ 서면심사는 기존평가와 동일하게 유지

- 당일처리율, 3일내 처리율 등

2. 손해사정 평가변경 대비표

□ 재물·특종보험(1종) 변경

현행			변경(안)		
평가항목	내용	배점	평가항목	내용	배점
신속성	보상처리일	20	업무처리	위임처리 건	10
정확성	현장보고서 제출일	20	신속성	종결보고서 제출일	30
고객만족	모니터링	10	정확성	현장보고서	20
	민원	20			
업무평가	담당자 평가	5	업무평가	담당자 평가	20
	위장사고 적발	5		모니터링	10
개인정보관리	교육 및 파기	15	개인정보관리	교육 및 파기	10
정책이행도	업무이행도	5	기타	민원 발생율	-20
				정책이행도	+10
				보험사기 적발	+10

* 민원은 감점, 정책이행도, 보험사기 적발은 가점 항목임

□ 제3보험(4종) 변경

현행			변경(안)		
평가항목	내용	배점	평가항목	내용	배점
신속성	보상처리일	25	업무처리	위임처리 건	10
정확성	보고서 충실도	20	신속성	종결보고서 제출일	30
고객만족	민원	30	정확성	보고서 반송 건	20
업무평가	담당자 평가 장기미결 보유율	5	업무평가	담당자 평가 장기미결 보유율	20
		10			10
개인정보관리	교육 및 파기	5	개인정보관리	교육 및 파기	10
정책이행도	업무이행도	5	기타	민원 건수	-20
				정책이행도	+10
				보험사기 적발	+10

* 민원은 감점, 정책이행도, 보험사기 적발은 가점 항목임

Ⅲ 법률 및 제도변경

1. 보험계약의 단계별 설명의무 강화('16.10.1 예정)

○ 보험금 청구·지급시 각 단계별 보험회사의 설명의무를 강화

단 계	현 행	개 선
보험금 청구시	<ul style="list-style-type: none"> · 담당 부서 · 연락처 · 예상 심사기간 · 지급일 	<ul style="list-style-type: none"> · 담당 부서 · 연락처 · 예상 심사기간 · 지급일 · 손해사정 위탁 관련 사항* 등
보험금 심사·지급시	<ul style="list-style-type: none"> · 보험금 지급 내역 · 감액지급 또는 부지급시 그 사유 	<ul style="list-style-type: none"> · 보험금 지급 내역 · 감액지급 또는 부지급시 그 사유 · 보험금 심사지연시 그 사유 및 예상 지급일

* 손해사정 대상 보험상품인지 여부, 보험금 청구권자가 보험회사와 협의하여 보험회사의 비용으로 손해사정사를 선임할 수 있다는 사실 등

○ 청구접수완료 통지, 청구서류 제출방법, 청구서류의 사본인정 여부, 개인정보제공 동의 및 불이익, 보험금 가지급 제도 등을 추가적인 설명사항으로 규정

○ 보험금 청구 단계 설명의무에 대하여 보험회사가 공통으로 적용할 수 있는 표준모범규준*을 보험협회가 제정하도록 위임

2. 보험금지급 관련 비교·공시 강화('16.7.1 예정)

- 보험금 평균지급 기간, 지급지연기간, 지급지연율, 부지급·지급지연·소송 유형별 사유 등 보험금 지급 관련 비교·공시의 세부 산정기준을 구체적으로 규정
 - 관련 상위규정: 보험업감독규정 개정안 제7-46조 제1항

3. 「보험사기방지 특별법」 제정 (개정일: 2016. 3. 29. 시행일: 2016. 9. 30.)

○ 법령 주요 내용

- (“보험사기행위” 정의) 보험사고의 발생·원인·내용에 관해 보험자를 기망하여 보험금을 청구하는 행위(제2조 제1호)
- (우선 적용) 보험사기행위 조사·방지·행위자 처벌에 관해 다른 법률에 우선하여 적용(제3조)
- (보험사기죄 신설) 보험사기행위로 보험금을 취득하거나 제3자에게 이를 취득케한 경우 10년 이하의 징역 또는 5천만원 이하 벌금 부과(제8조) ※ 형법상 사기죄: 10년 이하 징역 또는 2천만원 이하 벌금
- (고액범죄 가중처벌) 보험범죄로 인해 취득하거나 제3자로 하여금 취득하게 한 보험금의 가액(“보험사기이득액”)이 5억원 이상시 가중처벌(제11조) • (50억원 이상) 무기 또는 5년 이상의 징역 • (5억원 이상 50억원 미만) 3년 이상의 유기징역
- (보험사기행위 보고근거) 보험회사는 보험사기행위로 의심할 만한 합당한 근거가 있는 경우 금융위에 보고 가능(제4조)
- (수사기관 통보 의무) 금융위·금감원·보험사는 보험사기로 의심할만한 합당한 근거가 있는 경우 수사기관에 고발·수사의뢰 필요(제6조)
- (보험금 부당 지급행위 금지) 보험사고 조사를 이유로 보험금 지급을 지체·삭감·거절하는 행위를 금지하고, 위반시 1천만원 이하의 과태료 부과(제5조제2항, 제15조) ※시행령상 예외 규정 위임

4. 보험금 지연이자 지급('16.4.1이후 판매상품)

구 분	기 간	지 급 이 자
보장관련 보험금	지급기일의 다음 날부터 30일 이내의 기간	보험계약대출이율
	지급기일의 31일 이후부터 60일 이내 기간	보험계약대출이율 + 가산이율(4.0%)
	지급기일의 61일 이후부터 90일 이내 기간	보험계약대출이율 + 가산이율(6.0%)
	지급기일의 91일 이후 기간	보험계약대출이율 + 가산이율(8.0%)

