

16. 3/29 14:00 (장기보와 1부동)

'16년 손해사정 위탁 운영 설명회

* 해당 방식 : 자동 해당제 전환 계획 갖고 있음. → 현재는 임의 해당. 협조 요청 사항
 (16년도 첫 회생) → 2016. 3. 29(화) 결산에 따른 기동 해당

삼성화재 장기보험보상팀

* 수수료 : 약 2% 인상
 33명 → 35명
 원인군 태움

목 차

1. '16년 업체 현황
2. '16년 평가 운영 계획

→ 16년도 우선순위는 우선 순위로 손해사정인 물량
 집중 해환 (매월 누락 등) 반영 함
 * 장기보와 기본 보험 위생함

1. '16년 업체 현황

□ 16년 4월 1일 이후 36개 업체 운영 (1종 30, 4종 18)

	'14년	'15년	'16년	전년비
업체	41개	42	36	△6* (주요 케이스)
검무	12	12	12	-
1종	22	24	18	△6
4종	7	6	6	-

※ 주요 변동 사유

- '15년 평가결과, 하위 2개 위임계약 중지
- 개인정보관리 부적합 4개 업체 제외 (최종 점검결과에 따라 재결정)

2. '16년 평가 운영 계획

(구별 평가) → 결산에
 따라 운영 계획

- 分期 단위 평가로 위탁물량 조절
- 年 평가 하위업체 (약 10%) 차년도 위임계약 중지

구분	평가 항목	배 점	비고
법인인프라 (25)	매출 규모	10	
	인력 규모(경력·인원수)	10	
	손해사정사 보유	5	
고객만족 (25)	CS만족도 및 민원·VOC	20	← 보험 대동기는 제외 - 업체과실이 있는 경우 限 적용
	처리 Lead time	5	- 배책 : 평균기일 (재물은 제외) - 인 : 30일내 처리율
업무품질 (20)	품질평가 결과	20	- 세부 평가 Sheet 참조
	기여도 (10)	10	- 삼성화재 위탁건수 기준
기 타 (10)	분기 단위 평가 반영	10	
	정보보호 (10)	10	
계	정보보호 및 보안수준	100	(정보보호 외 항목은 순위평가)

2. '16年 평가 운영 계획

※ 업무 품질 평가 항목 - Claim 件別 처리결과를 점수화

- ① 전반적 만족도 (배점 10) ,
- ② 단계별 Action 준수 여부 (배점 40) ,
 - 수임보고, 현장보고, 진행보고, 중간보고, 최종보고
- ③ 보상조건 검토 적정성 (배점 20)
 - 계약조건 검토 충실성, 담보내용·약관 해석 정확성
- ④ 손해 평가 적정성 (배점 20)
 - 원인조사, 필수서류 징구, 손해액 산출근거 정확성, 보험금 정확도
- ⑤ 기타 (배점 10)
 - 민원·VOC 대응, 구상 적정성, 잔존물 처리 적정성, 보험사고처리 안내문 교부

3/6

삼성화재 SAMSUNG

3. 협조 요청 사항

구분	주요 내용
⑤ PRM 이용 협조	- (人보험) Paperless 전면 시행 ('15年~) - (인/물) 인보이스 입력 정확도 제고
⑥未지급수수료 근절	- 화재 직원의 사유없는 수수료未지급時, 즉시 통보 요망
⑦윤리경영 준수 철저	- 임직원에게 뇌물, 접대 등 제공 또는 부당 이익 제공 금지
⑧기타 사항	- 1종 위탁 건 월1회 서면 중간보고 필수 - 先견적 별개로 손해사정 적산 업무 충실 - 先견적 공사 수행 件 현장 점검 충실 - 주말·연휴 사고 당일 현장 조사 요청件 이행 필수

5/6

삼성화재 SAMSUNG

3. 협조 요청 사항

구분	주요 내용
①개인정보보호 준수	- 삼성화재 보안기준 준수 (계약 기본 요건) (부기1회) - 정기 : 개인정보파기확인서 제출(매월) 방문 실태 점검(분기) - 보고서 제출시 주민번호 뒷 6자리 마스킹 처리
②재위탁 금지	- 계약서, 개인정보관리약정서 등 기준 명시 - 수시 점검 (인지 시, 계약 즉시 해지)
③지점별 손해사정사	- 보험업법 시행령 제98조 (손해사정업의 영업기준)
④성과 인센티브 관련	- 보험사기에 限하여 운영 (금감원 수시 점검)

4/6

삼성화재 SAMSUNG

[참고] 사고처리 단계별 준수 사항

프로세스	Action Guide
수임 즉시	· 추정 지급보험금 기준에 따른 담당자 배정 1천만원 이상 : 2년이상 경력 / 5천만원 : 5년 이상 경력 (1종) · 수임 당일 계약자(피보험자)에게 수임 사실 유선 안내 · 고객 면담時 '보험사고처리안내문' 교부
중간보고	· 미결건 매월말 중간 보고 (서면, Email) · PRM 진행관리 입력 · 민원 예상時 위임인에게 '분쟁 예상' 보고) 민원과 부서 협의
조사자 변경	· 변경된 날로부터 3영업일內 보고
전문가 활용	· 전문가 위임 前 수임인과 협의 · 제3 전문의 감정시 '의료판정 의뢰 관련 설명 동의서' 수령
최종보고	· 보고서 제출 後 보수 +14영업일內 미초치時 위임인에게 F/B

6/6

삼성화재 SAMSUNG