

"고객의 행복과 함께하는 명품농협손해보험"

## NH농협손해보험

수신 : 수신처 참조  
(경유)

제목 : **사고 조사과정관리(PRM) 업무절차 변경안내**

---

1. 귀 사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 사고조사과정관리(PRM) 업무절차 강화를 통한 사고관리로 장기 진행건 조기종결과 신속한 보험금 지급을 위해 아래와 같이 안내 하오니 업무에 적극 협조 부탁드립니다.

- 아 래 -

### 1. 목적

○ 조사과정관리 강화를 통한 사고관리로 신속한 사고처리

### 2. 배경

- 장기 진행건 주기적 보고체계 계획 입력을 통한 PRM 사용 구체화
- 위임 시 사고정보 제공을 통한 조사자 업무효율 향상 필요
- 사고진행 정보공유 강화를 통한 당사와 손사법인간 협력관계 강화 증대

### 3. 시행일자 : '16. 4.22(금)

붙 임 : 사고조사과정관리(PRM) 화면 및 업무 변경 매뉴얼 1부. 끝.

## 지 급 심 사 단 장

수신처: 국제, 다스카, 대영, 보람, 서울, 세계, 아세아, 탑, 태양, 태평양, 해성, 세종, 솔로몬, 에스원, 에이원, 카스코, 코마, 티앤지, 한성, 케이엠, 대양, 동북아, 리더스, 리카온, 미래, 서진, 고려, 에스, 이산, 중앙, 킴스코, 프라임 등 32개 손해사정법인

시행 : 손해(지급심사단)62105-94 2016.4.20 접수 :  
우 120020 서울특별시 서대문구 충정로 70 (미근동), 웨스트게이트타워 14층 / 전화 02-2172-3484  
/ FAX 0505-060-4024

담당 : 차장 정유철 (E-mail : )

/ 공개구분 : 부서공유

## □ 사고조사과정관리 업무 지침

### 1. 목적

- 조사과정관리 강화를 통한 사고관리로 신속한 사고처리

### 2. 배경

- 장기 진행건 주기적 보고체계 계획 입력을 통한 PRM 사용 구체화
- 위임 시 사고정보 제공을 통한 조사자 업무효율 향상 필요
- 사고진행 정보공유 강화를 통한 당사와 손사법인간 협력관계 강화증대

### 3. 유의사항

#### ○ PRM 조사과정관리

- 수임 즉시 담당자 지정 (담당자 변경 또는 퇴사시 반드시 업데이트)
- 진행내용(처리계획)은 필수 입력 사항
- 30일 이상 지연시 지연사유 필수 입력 사항
- 보고서상 사고조사 처리과정과 동일하게 과정관리 입력
- 조사 포인트 정보 확인
- 지연사유 상관없이 사고처리 장기 지연 시 (90일 초과 시)  
10일 단위로 사고처리 조사자 및 책임자에게 조기 종결을 위한 독려  
문자 메시지 SMS 전송
- 사고처리 장기(180일 초과 시)지연 시 총괄 책임자에게도 문자 메시지 발송

#### ○ 시행 전 / 후 준비 사항

- 공문(문서) 수신 후 손사법인 별 재물 및 배상 책임자 및 총괄 책임자의 핸드폰 번호를 첨부한 양식에 맞춰 작성 후 회신
- 전산 오픈('16.4.22) 후 전체 장기 지연건의 미결계획 및 지연사유 입력

## 제목 : 농기계종합보험 상품 변경안

농기계종합보험 상품에 대해 아래와 같이 변경하고자 합니다.

- 아 래 -

### 1. 변경 사유

- 「자동차보험 표준약관」 개정( '16.3.18) 및 시행( '16.4.1)에 따른 조치
  - 자동차보험은 수리비 및 렌트비 등 물적손해 증가로 손해율이 점차 악화되어 보험료 인상 요인으로 작용
  - 특히, '10년 이후 고가차량이 급증함에 따라 고가차량과의 교통사고시 발생하는 각종 불평등 문제가 사회적 이슈로 크게 대두되었음

### 2. 변경 내용

- 렌트비 지급기준 개선을 통한 고가차 렌트비 경감 도모
  - 표준약관(대물배상 지급기준) 개정 전·후 대차료 비교

구 분	현 행	개 정( '16.4.1.시행)
렌트차량 이용업체	▶무등록 렌트카업체도 이용	▶등록된 렌트카업체로 한정
렌트차량 제공방식	▶동종의 렌트차량 제공	▶동급의 최저가 렌트차량 제공 ▶단, 운행연한 초과시 동일규모 최저가 렌트차량
렌트차량 제공기간	▶렌트기간 기산점 : 없음 ▶제공기간 : 수리가 완료될 때까지 소요된 기간 (최대 30일까지 인정)	▶렌트기간 기산점 : 피해차량을 정비업자에게 인도한 때 ▶제공기간 : 수리가 완료될 때까지 소요된 기간 (최대 30일까지 인정) - 단, 부당한 수리지연 및 출고지연은 보상에서 제외

- 미수선수리비 지급 관행 개선을 통한 보험금 누수 억제

○ 표준약관 개정 전·후 농기계손해(자기차량손해) 담보기준 비교

구 분	현 행	개 정( '16.4.1.시행)
자기차량손해	실제 수리비 또는 미수선수리비 지급	단독사고, 가해자 불명사고, 일방 과실사고는 실제 수리를 한 경우에 한하여 수리비 지급

3. 기타

○ 판매예정일 : 2016년 4월 1일. 끝.

# 사고과정관리(PRM) 화면 및 업무 변경 매뉴얼

## PRM 조사과정관리 (개선)

[4280] 보상>PRM>조사위임관리>PRM조사과정관리

사고번호: 201409, 위임업체: R20000451, 보합화재특종손해사정(주)

피해물 목록: 보험종목명, 증권번호, 피해사유, 피해목적, 피해자/소유자명, 피해자실명번호, 나이, 계약자, 유

진행사항: 사고인원, 차량종류, 사고유형, 파손/기타재물, 취소여부, 위임의뢰사유, 일반조사, 위급자발송번호

조사포인트: 보험가입건 사고인지 철저 확인 바람 (초회 사고이며, 가입 후 하루만에 발생한 사고임)

관리유형: 관리유형내용, 접수자(연락처), 관계, 진행일시, 처리담당자

진행내용: 1. 피해자의 조사 및 지연건... 3. 16년 4월 31일까지 완료 예정임

### ※ 화면 설명

1. 장기미결 지연일수가 조회 되도록 필드(색깔표기) 추가
2. 사고조사화면에서 심사자가 입력한 "조사포인트"가 조회됨
3. 지연건은 지연사유를 필드로 입력함
4. 진행내용에 지연사유 및 미결계획 입력(필수)함, 단 30일 지연건부터 필수 체크
5. 신규 팝업화면 인 "사고정보" 통해 기사사고정보, 피보험자 정보, 계속계약여부 등 정보확인
  - 기본사항 조회, 계약목록의 계속계약여부, 조기/근접사고 여부 조회
  - 계약기준 기사사고이력 조회 및 해당건의 손사법인/담당자/전화번호 안내
  - 피보험자기준 기사사고이력 조회 및 해당건의 손사법인/담당자/전화번호 안내
  - 피해자기준 기사사고이력 조회 및 해당건의 손사법인/담당자/전화번호 안내
  - 기타 확인사항 (민원여부, 관리고객여부, 등록유형 등) 조회 안내

기사계약정보조회

기사계약정보

순번	사고번호	손해목적	사유	증권번호	상품명	사고유형	사고일시	사고일시	사고일시
1	2014-09-19	2014-11-19	자차(능기계)	507013-019-065360	능기계종합보험	자차	2014-09-19	2014-11-19	2014-09-19
2	2014-10-19	2014-11-19	대물(능기)	507013-019-065360	능기계종합보험	자차	2014-10-19	2014-11-19	2014-10-19
3	2014-09-21	2014-09-22	화재(능기)	507013-019-065360	능기계화재보험	화재	2014-09-21	2014-09-22	2014-09-21

6) 출력 버튼을 통해 "사고계약정보 보고서"로 출력

# ☐ 기사고이력조회 (출력 보고서)

### 기사고이력조회

**■ 기본사항**

사고번호	201409-0004091	사고일시	2014-09-09	사고원인	2014-09-09	처리일자	2014-09-26
사고유형	근로차량사고	사고현황	차량추돌(전후)	사고장소	D 원리목도 황수길 관세청 요양실 00000		
사고내용	보행자가 차량에 끼여서 다쳐 보행자가 보행자를 걷인하고 보행자 등						
조사요청	보행자인 사고인기 불거 주민 차량 / 최초 사고이력, 가인 조 카운						

**■ 계약목록**

No	증권번호	상품명	계약자명	계약시점	계약종기	피보험자명	피보험자전화번호	계속계약여부
1	507013-019-055980	농기계종합보험	유용중	2013-10-25	2014-10-25	요양실지	069-361-1078	0

**■ 기사고이력(증권번호)**

No	사고일자	사고번호	증권번호	상품명	사고유형	원수입자	현황상태	손사법인	손사법인담당자
1	2014-09-09	201409-0004091	507013-019-055980	농기계종합보험	피손/기타	2014-09-09	사고조사	보행자계류유중	요양실 010-4476-9569

**■ 기사고이력(피보험자)**

No	사고일자	사고번호	증권번호	상품명	사고유형	원수입자	현황상태	손사법인	손사법인담당자
7	2009-07-18	201504-0021206	507035-019-012413	신협보상중계	금융	2015-05-06	보상중지		
8	2010-03-16	201504-0021211	507013-019-036197	신협보상중계	금융	2015-05-06	보상중지		
9	2009-09-01	201504-0021220	507013-019-029715	신협보상중계	금융	2015-05-06	보상중지		
10	2009-02-04	201505-0009522	507013-019-024594	신협보상중계	금융	2015-05-12	보상중지		
11	2015-05-10	201505-0007298	319-0259-6578-13	농기계종합보험	피손/기타	2015-05-10	사고조사	백성순메시경	티슈디 010-4607-0782
12	2015-09-05	201509-0002979	319-0131-2009-38	농기계종합보험	차대함(루틴)	2015-09-05	보상중지	이제이손해시경	요양실 010-6565-2115
13	2015-10-08	201510-0009072	319-0143-7669-09	농기계종합보험	피손/기타	2015-10-07	보상중지	백성순메시경	티슈디 010-3879-6452
14	2015-12-15	201512-0014030	319-0127-4318-79	농기계종합보험	피손/기타	2015-12-21	보상중지		

**■ 기사고이력(피해자)**

No	사고일자	사고번호	증권번호	상품명	사고유형	원수입자	현황상태	손사법인	손사법인담당자
1	2012-09-19	2012-114814	507013-019-053847	농기계종합보험	차대함	2012-09-20	보상중지	이제이손해시경	요양실 010-6565-2115
2	2013-10-19	2013-150121	507013-019-053410	농기계종합보험	차대함	2013-10-22	보상중지	3000계류유중	구리국 011-635-0669
3	2009-09-08	201504-0021199	507013-019-024594	신협보상중계	금융	2015-05-06	보상중지		
4	2009-02-04	201505-0009522	507013-019-024594	신협보상중계	금융	2015-05-12	보상중지		

**■ 기타 확인사항**

민원여부	민원요청여부	등록유형

## ※ 보고서 설명

1. 사고정보 팝업 화면의 출력 버튼을 통해 보고서 출력
  - 기본사항 조회, 계약목록의 계속계약여부, 근접/조기사고 여부 조회
  - 계약기준 기사고이력 조회 및 해당건의 손사법인/담당자/전화번호 안내
  - 피보험자기준 기사고이력 조회 및 해당건의 손사법인/담당자/전화번호 안내
  - 피해자기준 기사고이력 조회 및 해당건의 손사법인/담당자/전화번호 안내
  - \* 기사고건의 손사법인 담당자 정보를 통한 업무 협력 증대
  - 기타 확인사항 (민원여부, 관리고객여부, 등록유형 등) 조회 안내
  - 기사고이력 정보가 1PAGE 초과시 2장 이상 출력됨

## □ 사고위임조회(PRM) (개선)

[4260] 보상>PRM>조사위임관리>사고위임조회(PRM)

부서코드 - 전체 - 전체 - 담당자 [ ] 구분 - 전체 - 통괄구분 - 전체 -

위임업체 [ ] \*위임일자 2014-09-10 ~ 2014-09-20 위험구분 [ ] 결과일수 180일 이하

조회

No	사고번호	위임구분	장기진행내용	상호명	피보험자	심사자	통괄자	추정손해액	위임업체	경과일자	위임일자	조사자배당일수
1	2013-040816	해상		한국상선	서미강영	안재민	김재민		W0(주)한국해상선재	504	2014-09-12 15:40	
2	201409-0008032	농기계		농기계종합보험	홍동고영목	유유이	추승철		W0 KM화재특종자등:	189	2014-09-17 15:49	2014-09-17 16:1
3	201409-0004139	재물배상		재물배상		순환심	순환심		W0 국제순환심재	505	2014-09-10 12:28	2014-09-11 12:1
4	201409-0004139	재물배상	진행내용								2014-09-10 14:02	2014-09-11 12:1
5	201409-0005177	가축									2014-09-11 16:27	2014-09-11 17:1
6	201409-0006319	재물배상									2014-09-15 09:30	2014-09-16 12:1
7	201409-0004207	재물배상									2014-09-17 12:11	2014-09-17 15:1
8	201409-0004207	재물배상	진행내용								2014-09-11 09:59	2014-09-11 11:1
9	201409-0004294	농기계									2014-09-11 10:48	2014-09-11 11:1
10	201409-0004340	재물배상									2014-09-11 10:48	2014-09-12 11:1
11	201409-0004432	재물배상									2014-09-11 12:47	2014-09-11 15:1
12	201409-0004929	재물배상									2014-09-11 15:16	2014-09-11 13:1
13	201409-0005426	농기계									2014-09-12 16:01	2014-09-12 17:1
14	201409-0005323	재물배상									2014-09-12 13:19	2014-09-12 14:1
15	201409-0006012	농기계									2014-09-12 18:50	2014-09-15 09:1
16	201409-0008093	금융(금융)									2014-09-12 16:43	2014-09-12 17:1
17	201409-0005034	금융(금융)									2014-09-12 16:50	2014-09-12 17:1
18	201409-0006370	재물배상									2014-09-12 16:50	2014-09-12 17:1
19	201409-0006566	재물배상									2014-09-15 09:58	2014-09-15 10:1
20	201409-0006892	농기계									2014-09-15 11:06	2014-09-15 11:1
21	201409-0007361	재물배상									2014-09-15 14:08	2014-09-15 15:1
22	201409-0008363	농기계									2014-09-16 13:47	2014-09-16 14:1
23	201409-0008365	농기계									2014-09-16 15:59	2014-09-16 15:1
24	201409-0008439	재물배상									2014-09-16 17:14	2014-09-16 15:1
25	201409-0009289	농기계									2014-09-17 09:46	2014-10-01 10:1

50/103건

### ※ 화면 설명

1. [4280] PRM 조사과정관리 화면에서 입력한 미결계획정보를 리스트에서 확인할 수 있으며  
“장기진행내용” CLICK 시 팝업 통해 상세한 내용 확인 가능
2. 경과일수 기준으로 미결건 조회 가능
3. 엑셀 다운로드 시 “장기진행내용” 입력 상세 정보를 엑셀 통해서 확인 가능
4. 경과일수 콤보 유효값 기준
  - 30일 이상, 40일 이상, 50일 이상, 60일 이상, 90일 이상, 180일 이상