

SAMSUNG

삼성화재

# '17年 손해사정 위탁 운영 설명회

2017. 3. 29(수)

삼성화재 장기보험보상팀

# 목 차

1. '17년 업체 현황
2. '17년 평가 운영 계획
3. 계약서 변경 사항
4. 협조 요청 사항

# 1. '17年 업체 현황

□ 17年 4月 1日 이후 42個 업체 운영 (1種 35, 4種 18, 1種 Pilot 2)

	'15年	'16年	'17年	전년比
업체	42	41	42	+1
경무	12	13	13	-
1種	24	23	24	+1
4種	6	5	5	-

## ※ 변동 사유

- 에스손사 + 이산손사 합병에 따른 업체수 축소 : 2개 → 1개 (△1)
- 1종 Pilot 업체 진입 : +2개

## 2. '17年 평가 운영 계획

- 分期 단위 평가로 위탁 물량 조절
- 年 평가 하위업체는 '18년도 계약 갱신時 영향 초래

구 분	평가 항목	배 점	비 고
법인인프라 (25)	매출 규모	10	
	인력 규모(실무자수)	10	
	손해사정사 보유율	5	
고객만족 (25)	CS만족도 및 민원·VOC	20	- 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)	위탁처리건수	10	- 삼성화재 위탁건수 기준
업무협조도 (10)	C/R, 보상직원 만족도	10	
정보보호 (10)	정보보호 및 보안수준	10	
계		100	순위평가·절대평가



## 2. '17年 평가 운영 계획

※ 업무 품질 평가 항목 - Claim 件別 처리결과를 점수化

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. 계약서 변경 사항

구 분	'16년	'17년
홀인원보험 (수수료기준)	- 업무시간 기준 방식	- 단순사고 적용방식
가계성 도난 (수수료기준)	- '여비·교통비 지급기준' 中 일비는 未적용	(삭제)
제4조 업무수임절차	(추가)	- '수임인'은 지점 폐쇄, 직원들의 일시 대량 퇴사 등 '위임인'의 위 탁 업무에 영향을 미치는 사안이 발생할 경우 지체없이 '위임인'에 게 통보하여야 한다

## 4. 협조 요청 사항

구 분	주요 내용
개인정보보호 준수	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 삼성화재 보안기준 준수 (계약 기본 요건)</li> <li>- 정기 : 개인정보파기확인서 제출(매월)           업체 방문 실태 점검       (분기)</li> <li>- 보고서 제출시 주민번호 뒷 6자리 마스킹 처리</li> </ul>
재위탁 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재위탁 확인시, 계약서 상 윤리양정기준에 의거 처리</li> </ul>
사고조사 지연 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정당한 사유없는 사고 조사 지연 금지 (보험사기방지특별법 시행령 제3조)</li> </ul>
지점別 손해사정사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험업법 시행령 제98조 (손해사정업의 영업기준) → 해당 지점 위탁 중지 가능</li> </ul>

## 4. 협조 요청 사항

구분	주요 내용
윤리경영 준수 철저	- 임직원에게 뇌물, 접대 등 제공 또는 부당 이익 제공 금지
성과 인센티브 관련	- 보험사기에 限하여 운영 (금감원 수시 점검)
기타 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1종 위탁 건 월1회 서면 중간보고 필수</li> <li>- 주말·연휴 사고 당일 현장 조사 요청件 이행 필수</li> <li>- 삼성화재 PRM '사번' 권한 관리 철저 → 2주 內 1회 접속 必</li> </ul>



## [ 참고 ] 사고처리 단계별 준수 사항

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