

SAMSUNG

삼성화재

'18年 손해사정 위탁 운영 설명회

2018. 3. 29(木)

삼성화재 장기보험보상팀

목 차

1. '18년 업체 현황
2. '18년 업체 운영 계획
3. '18년 평가 항목
4. 계약서 변경 사항
5. 협조 요청 사항

1. '18年 업체 현황

□ 18年 4月 1日 이후 42個 업체 운영 (1種 37, 4種 18)

	'16年	'17年	'18年	전년比
업체	41	42	42	-
검무	13	13	13	-
1種	23	24	24	-
4種	5	5	5	-

2. '18年 업체 운영 계획

- 半期 단위 평가결과를 반영 下 위탁 물량 조절
- 年 평가 하위업체는 '19年 계약 체결 불가
- '19年부터 계약 업체 선정방식 변경
 - '18年 계약업체 대상으로 **지명경쟁 입찰** 제도 운영
 - 직전 1年 평가 결과 반영 下 입찰 대상 선정
 - 입찰 업체 제안서 평가 後 최종 계약업체 선정
 - 계약업체 선정 결과 설명회 참석 요청 메일로 통보

3. '18年 평가 항목

□ '18年 평가 항목 및 배점

구분	평가 항목	배 점	비 고
업무품질·기여도 (35)	업무품질	25	상향 (20→25)
	위탁처리건수 (당사)	10	
법인 Infra (30)	인력규모	10	
	지방권 처리역량 (지방권 지점 및 인력규모 평가)	10	신설
	평균경력	5	신설
	손해사정사 보유율	5	
CS · 업무신속성 (15)	처리 Lead time	10	상향 (5→10) - 배책 : 평균처리기일 (재물은 제외) - 인 : 30일내 처리율
	CS모니터링	5	하향 (10→5)
정보보호 (10)	보안점검 등급	10	
업무협조도 (10)	보상직원만족도, C/R평가 등	10	
가점 (+5)	지점별 손해사정사 배치	(+5)	지점당 (+1)
감점 (-5)	민원/VOC	(-5)	건당 (-2), 손상법인 및 조사자 관련
계		100	순위평가·절대평가

3. '18年 평가 항목

※ 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 30)

- 원인조사, 필수서류 징구, 손해액 산출근거 정확성, 보험금 정확도

⑤ 기타 (감점 10)

- 민원·VOC 대응, 구상 적정성, 잔존물 처리 적정성, 보험사고처리 안내문 교부

4. 계약서 주요 변경사항

구 분	'17년	'18년
풍수해보험 추가	(추가)	- 풍수해보험 보수기준 추가 (1종)
현장조사 여비교통비 지급기준 변경	숙박비 5만원 한도	- 숙박비 7만원 한도로 상향
윤리경영 양정기준 항목 추가	(추가)	- 고객제출서류 및 합의서 등 위변조 - 고객 보험금 등 편취
용어 변경	Incentive, 성과수수료	- 보험사기조사수수료로 변경

5. 협조 요청 사항

구분	주요 내용
손해사정서 교부 법안 개정에 따른 F/U	<ul style="list-style-type: none"> - 보험업법 제189조(손해사정사의 의무) 개정으로 손해사정서 교부대상 확대 - 18년 2월 공포, 8월 개정법 시행 - (기존) 보험사에 한정 단 계약자, 피보험자, 청구권자 요청 時 교부의무 有 - (개정) 보험사 뿐 아니라 계약자, 피보험자, 청구권자로 의무대상 확대
윤리경영 준수 및 내부통제 강화	<ul style="list-style-type: none"> - 임직원에게 뇌물, 접대 等 제공 또는 부당이익 제공 금지 - 고객 보험금 等 편취 금지 - 고객제출서류 및 합의서 等 위·변조 금지

5. 협조 요청 사항

구분	주요 내용
<p>소액 物보험 손사보고서 작성 및 제출 간소화 시행</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 대상 : 지급보험금 300만원 이하 클레임 - 내용 : 1) 손사보고서 작성 내용 간소화 추진 2) 중간보고서 작성 생략 및 제출 생략 (진행보고서로 같음) 3) 최종 손사보고서 우편제출 생략 (PRM 등재로 같음)
<p>당사 제공 양식 임의 변경 금지</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 보험사고 처리 안내문 양식 - 의료판정 의뢰 관련 설명 및 동의서 양식
<p>재위탁 금지</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 재위탁 확인 時, 계약서 上 윤리양정기준 의거 처리 - 독립채산제 운영 적발 時 즉시 계약 해지

5. 협조 요청 사항

구 분	주요 내용
한시적 수임 중지 통보 요청	<ul style="list-style-type: none"> - 지점別 한시적 수임 불가 時 위임인에게 공문 발송 요청 - 업무처리 불가하나 미통보 時 업체 한시적 위임중지
담당자 변경 통보	<ul style="list-style-type: none"> - 담당자 퇴사, 변경 等으로 인한 변경사유 발생 時 3일 內 담당자에게 유선 통보 요망
사고조사 지연 금지	<ul style="list-style-type: none"> - 정당한 사유없는 사고조사 지연 금지 (보험사기방지특별법 시행령 제3조)
개인정보보호 준수	<ul style="list-style-type: none"> - 보고서 제출 時 주민번호 뒷 6자리 마스킹 처리

5. 협조 요청 사항

구분	주요 내용
보험사기조사수수료 관련	- 보험사기에 限하여 운영 (금감원 수시 점검)
담당자 전산 반영 정확도 제고	- 담당자 전산배정 시 실제 담당자 반영 필수 (실제 담당자 아닌 지점장, 총무로 전산 배정 금지)
PRM 사번 관리	- 삼성화재 PRM '사번' 권한 관리 철저 → 2주 內 1회 접속 必

[참고] 사고처리 단계별 준수 사항

프로세스	Action Guide
수입 즉시	<ul style="list-style-type: none"> 추정 지급보험금 기준에 따른 담당자 배정 1천만원 이상 : 2년 이상 경력 / 5천만원 : 5년 이상 경력 (1종)
	<ul style="list-style-type: none"> 수입 당일 계약자(피보험자)에게 수입 사실 유선 안내
	<ul style="list-style-type: none"> 고객 면담 시 '보험사고처리안내문' 교부
현장보고	<ul style="list-style-type: none"> 화재 현장보고서 제출시 '체크리스트' 필수 제출
중간보고	<ul style="list-style-type: none"> 미결건 매월말 중간 보고 (서면, Email)
	<ul style="list-style-type: none"> PRM 진행관리 입력
	<ul style="list-style-type: none"> 민원 예상 시 위임인에게 '분쟁 예상' 보고
전문가 활용	<ul style="list-style-type: none"> 전문가 활용 前 위임인과 협의 제3 전문의 감정 시 '의료판정 의뢰 관련 설명 동의서' 수령 (필수)
최종보고	<ul style="list-style-type: none"> 보고서 제출 後 보수 +14영업일 內 미조치 시 위임인에게 F/B

수고하셨습니다