

# 지급심사팀 공지사항



## [관리방향]

### 신속한 초동조치

#### 담당자배정

- 평일의 위임 건 즉시 배정하고 당사 담당자 의견을 참고하여 현장조사 실시
- 특히 야간·휴일의 위임 건 지연되지 않도록 유의 - 농·축협 영업점 민원 多

#### 고객안내

- 당사 수임에 관한 사항, 필요시 법률자문, 의료자문 등 진행예정 안내
- 타사중복 손사배정된 경우 보상방법 고객안내 및 당사 심사자 즉시 통보

### 정확한 서류구비

#### 필수서류 징구

- 동의서, 고객확인서 등 작성자와 작성일자 정확히 기재 및 징구  
특히, 의료자문동의서 PRM上 반드시 등재 필요(금감원 필수 점검사항)

#### 개인정보 한번에 제출

- 건축물대장, 신분증, 가족관계증명서, 의료기록 등 개인정보 포함된 서류  
현장보고서 및 중간보고서 사본제출, 보험금 (가)지급시만 원본제출

#### 입증자료

- 최초 파손부위 사진만 제출하나 수리진행, 복구완료 사진 첨부(필수 아님)  
사진촬영일자 등 포함된 사진으로 가급적 제출

### 철저한 미결관리

#### 인수인계

- 직원이동, 퇴사 등 공백 최소화하도록 PRM上 실제 조사자로 변경
- 지진피해 66건 진행 중

#### 정기점검

- 現 당사 담당자 변경에 따라 미결 건 점검 中
- 3개월 초과부터 추가중간보고서 제출예정일 기재하여 진행사항 중간보고  
(1page) 필요

# 지급심사팀 공지사항

## [민원]

### 사례1

- 사고유형 : 도난손해(명기가재 없음, 일반가재 있음)
- 손해액 평가 및 경찰서 신고서류 등 先 조사 중 계약사항 확인 미흡
- 영업점 경위서 징구하기 위해 면담 중 면책 예상되어 고객 설명 요청 -> 거부
- 문제점 : 최초 고객 면담시 면부책 검토 미흡에 따라 모집영업점 불만

### 사례2

- 사고유형 : 태풍에 의한 아스팔트싱글 파손되어 차량 손해 발생
- 현장조사 시 100만원 손해 통보
- 4개월 경과 후 손해액 3,500만원 손해액 증가(피해차량 3대)
- 문제점 : 보험금 지급지연 및 현장조사 미실시

## [건의사항]

내부직원 금품수수, 모랄사건 형으로 특정범죄가중처벌죄 구술사건  
(손사범이강원)

# 2019년 손해사정법인 업무평가 기준

## □ 재물부문(1종) (가점항목 포함 최대 130점)

평가항목		종별 세부항목	기타	
업 무 평 가	업무처리율	위임처리물량	상대평가	
	신속성	보고서제출기일	상대평가	
	정확성	현장보고서 제출 및 3일내제출	절대평가	
	전문성	전문인력 보유율	절대평가	
	업무품질		손사보고서 품질 평가(1~5점)	절대평가
			업무담당자 난이도 평가(상,중,하,중과실)	절대·상대평가
사후 모니터링 평가			절대평가	
		계		
보 안	개인정보관리	분기별 개인정보 점검제출	절대평가	
		개인정보파기 및 교육횟수		
		개인정보보호 인프라		
		계		
관 리 업 무	민원발생	대내외민원, 조사자중과실, 보고서품질최하	감점	
	우수/불량 손사 가감점	보험사기 제보 및 적발시(SIU협조)	가점	
		제재심의 협의/위원회 제재수위별 제재 - 손사 보험사기 등 불법행위 시	감점	
	정책이행도	농가소득증대관련 프로모션 등 당사 정책 협조이행도	가점	