

# 손해사정서 교부 Guide

장기손사기획파트  
'18.12.26

## 1. 개요

- 위탁 손해사정 업체는 보험 회사뿐만 아니라, 계약자·피보험자·보험금 청구권자에게 손해사정서 교부의무 발생
  - 시행일자 : 19.1.1 이후 배당 件
    - \*'18년 보험업법 제189조 개정사항으로 '19년 위탁계약 갱신 시점에 적용 (위탁계약서 작성 시 반영예정)
  
- 손해사정서 교부 대상 및 교부 주체
  - 교부 대상 : 지급 심사 및 사고조사 위탁 건
    - ※ 단, 소송 件, 서류심사만으로 3일內 지급하는 件 제외
  - 교부 주체 : 손해사정 업무를 위탁 받은 손사법인 ※ 지급법인, 조사법인 포함
    - 지급법인 : 삼성화재서비스 및 6個 협력법인 (탑/다스카 포함)
    - 조사법인 : 사고화재서비스 현장조사 및 현장조사 손사법인
  - 교부 방식 : 시행령 上 "서면", "문자메세지", "전자우편", "팩스"로 안내 可

## 2. 손해사정서 교부 Guide

① 교부 대상 ( 非대상 : 서면심사 & 3일 이내 지급건)

	사고조사 건	비조사 건
3영업일 이내 처리	대상	非대상
3영업일 초과 처리	대상	대상

※ 3영업일 산정 기준 : 최종서류접수일~지급일 (진행관리 上 'DC' 입력일)

## ② 교부대상 件 안내 Guide

### - 안내 주체

조사위탁 지급위탁	非조사	외부위탁 (손사법인/서비스)
非위탁 (삼성화재처리)	비대상	조사법인
외부 위탁 (협력법인,서비스)	지급법인	지급법인 & 조사법인

### - 안내 대상

	계약자	피보험자	보험금 청구권자
인보험	계약자	피보험자	보험수익자
재산보험	계약자	피보험자	-
배상책임보험	계약자	피보험자	피해자

## 3. 세부 운영기준

### ① 지급 법인

#### □ 기본 방향

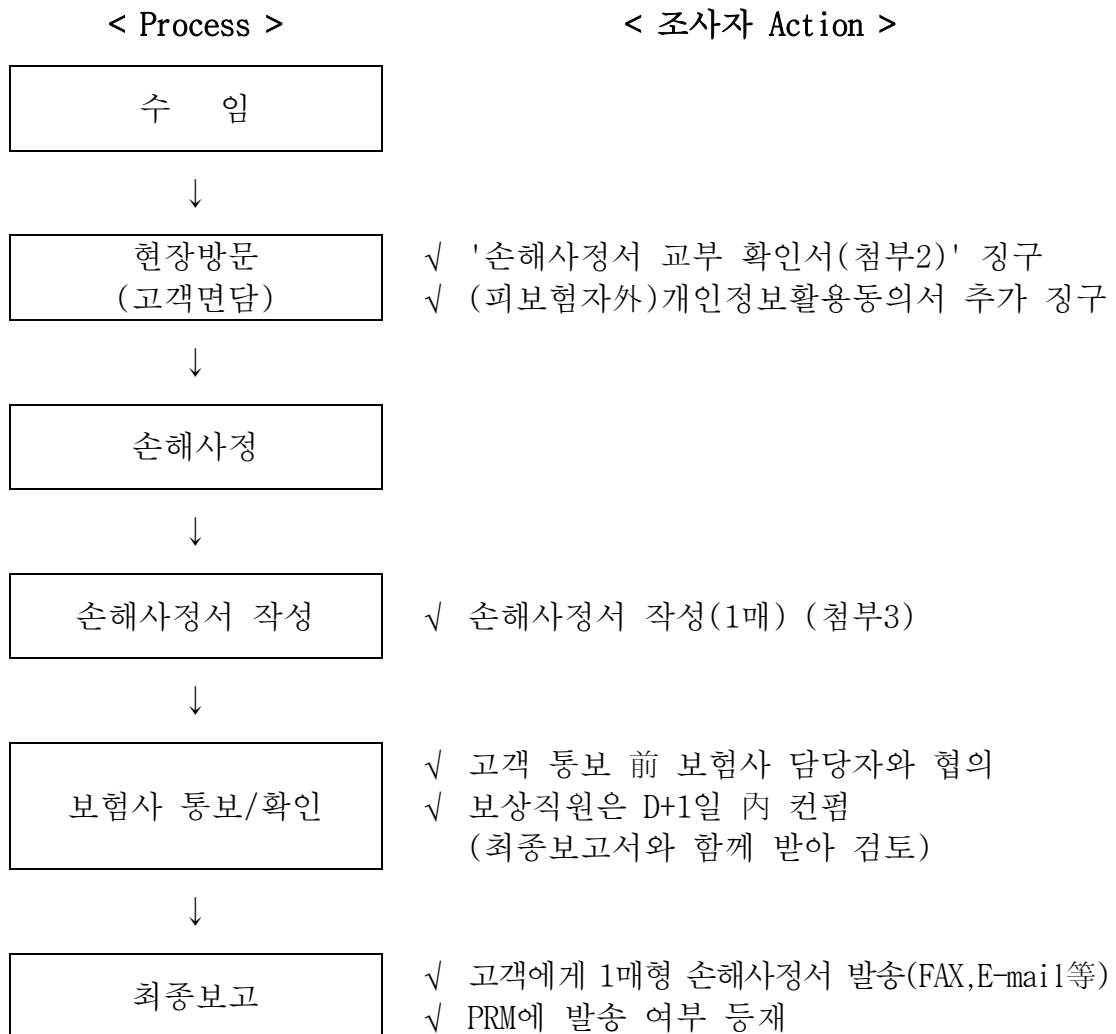
- 보험금결정 時 전산 상 안내대상의 연락처로 LMS 자동발송 (첨부1양식)  
※ 인보험 보험수익자는 사망外 수익자에게 발송
- '민감정보 미동의'양식으로 시스템 일괄 발송 ※피보험자에게는 '동의양식'발송

#### □ 예상 상황 및 처리 방향

상황	처리방향	처리주체
민감정보 동의 형태의 사정서 요구	피보험자동의 後 재발급 (첨부2활용)	보상 담당자 (지급법인)
LMS 수신 거부 고객	요청 채널로 발송	
손해사정서 재교부 요청	손해사정서 발급화면에서 재발급	

## ① 조사 법인

### □ Process Map



### □ 면담 時 계약자/피보험자/보험청구권자의 손해사정서 수신방식 확인

- '계약자 또는 보험청구권자 ≠ 피보험자' 인 경우 개인정보 동의서 보완 (청구서 양식 활용)
- 계약자 등에게 피보험자의 건강/민감정보제공 요청 時 동의서 內 표시 (첨부3 참조)

### □ 조사법인에서는 [고객제공용 손해사정서] 작성 後 교부(담당자사전검토必)

- 보상담당자는 지급보험금과 차이가 없도록 그 내용 확인 후 발급내용 확정
  - 확정여부는 조사건 품질평가 항목에 기록 (미확정時 보험금 지급절차 제한)
  - 확정된 손해사정서는 이미지 시스템 등재 ("손해사정서교부" 폴더)

## 5. 기 타

□ 교부 프로세스 지원을 위한 Sys 지원 일정

항목	예정시기
(지급법인) 손해사정서 수동발송 화면 Open	'19.1月
(지급법인) 간이손해사정서 LMS 발송 Sys Open	'19.1月
(조사법인) 이미지 시스템 內 등재 폴더 생성	'19.1月
(조사법인) 조사건 품질평가 항목추가	'19.1月

- 以上 -

[첨부1] 지급법인 손해사정서 (정보제공 동의)

## 손해사정서

○ 청구 번호 : 20131023-17859

민감정보 동의 有

### 1. 보험계약사항 및 사고 내용

보험종목	장기종합 내맘에 속드는 암보험	증권번호	59900*****
보험계약자	김*식	피보험자	이*숙
보험기간	1999.01.20~2038.01.20	사고일시	2017.02.06
사고 및 조사결과	유방의 악성신 생물		

### 2. 약관상 지급책임 범위

(단위 : 원)

해당 담보	가입금액	지급 보험금
암입원급여금	100,000	27,000,000
암소득보상급여금	1,000,000	4,000,000
합계		31,000,000

### 3. 참고사항

종결유형 참조

## 삼성화재서비스(주)

담당자	
대표손해사정사	
손해사정 담당자	TEL : 02-758-0000 FAX : 0505-161-0000

※ 本 손해사정서는 보험업법 제188조에 근거한 손해사실 확인, 보험금 사정 등 의견을 기재한 것으로, 보험금 최종 지급결과는 이와 달라질 수 있음을 양지 바랍니다.

[첨부1] 지급법인 손해사정서 (정보제공 미동의)

# 손해사정서

○ 청구 번호 : 20131023-17859

민감정보 동의 無

## 1. 보험계약사항 및 사고 내용

보험종목	장기종합 내맘에 쏙드는 ***	증권번호	59900*****
보험계약자	김*식	피보험자	이*숙
보험기간	1999.01.20~2038.01.20	사고일시	2017.02.06
사고 및 조사결과	건강정보 등 민감정보가 포함된 내용이므로, 보험업법 시행령 제99조에 근거하여 이를 제외하고 교부함(이하 동일)		

## 2. 약관상 지급책임 범위

(단위 : 원)

해당 담보	가입금액	지급 보험금
담보 1	100,000	27,000,000
담보 2	1,000,000	4,000,000
합계		31,000,000

## 3. 참고사항

종결유형 참조

## 삼성화재서비스(주)

담당자	
대표손해사정사	
손해사정 담당자	TEL : 02-758-0000 FAX : 0505-161-0000

※ 本 손해사정서는 보험업법 제188조에 근거한 손해사실 확인, 보험금 사정 등 의견을 기재한 것으로, 보험금 최종 지급결과는 이와 달라질 수 있음을 양지 바랍니다.



[첨부3 ] 조사법인 손해사정서

## 재물보험 손해사정서

### 1. 계약사항

구분	계약사항
보험종목	
증권번호	
계약자	
피보험자	
소재지	
보험기간	

### 2. 사고사항

구분	상세내용
사고일시	
사고장소	
사고원인	

### 3. 총괄표

(단위 : 원)

목적물	보험가입금액	보험가액	손해액	잔존물	순손해액
건물					
재고자산					
기계					
합계					
자기부담금 (사고당 가입금액(₩0,000,000,000)의 00%)					

### 4. 특이사항

--

2019.\*\*.\*\*

구분	성명
담당자	
대표손해사정사	

○○○ 손해사정(주)  
대표이사 ○○○ (인)



# 배상책임보험 손해사정서

## 1. 계약사항

구분	계약사항
보험종목	
증권번호	
계약자	
피보험자	
소재지	
보험기간	

## 2. 사고사항

구분	상세내용
사고일시	
사고장소	
사고원인	

## 3. 총괄표

(단위 : 원)

목적물	보상한도액	손해액	손해배상금	자기부담금
대인				
대물				
합계				

## 4. 특이사항

2019.\*\*.\*\*

구분	성명
담당자	
대표손해사정사	

○○○ 손해사정(주)  
 대표이사 ○○○ (인)

# 인보험 손해사정서

## 1. 계약사항

구분	계약사항
보험종목	
증권번호	
계약자	
피보험자	
보험기간	

## 2. 사고사항

구분	상세내용
사고일시	
사고장소	
사고원인	

## 3. 총괄표

(단위 : 원)

목적물	가입금액	청구금액	지급금액	제외사유
담보 1				
담보 2				
합계				

## 4. 특이사항

2019.\*\*.\*\*

구분	성명
담당자	
대표손해사정사	

○○○ 손해사정(주)

대표이사 ○○○ (인)

# 참조법령

## <보험업법>

제189조(손해사정사의 의무 등)

① 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 손해사정서를 작성한 경우에 지체 없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험회사, 보험계약자, 피보험자 및 보험금청구권자에게 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려주어야 한다. <개정 2018. 2. 21.>

② 보험계약자 등이 선임한 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 지체 없이 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려주어야 한다.

③ 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

<개정 2018. 2. 21.>

1. 고의로 진실을 숨기거나 거짓으로 손해사정을 하는 행위
2. 업무상 알게 된 보험계약자 등에 관한 개인정보를 누설하는 행위
3. 타인으로 하여금 자기의 명의로 손해사정업무를 하게 하는 행위
4. 정당한 사유 없이 손해사정업무를 지연하거나 충분한 조사를 하지 아니하고 손해액 또는 보험금을 산정하는 행위
5. 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 이미 제출받은 서류와 중복되는 서류나 손해사정과 관련이 없는 서류 또는 정보를 요청함으로써 손해사정을 지연하는 행위
6. 보험금 지급을 요건으로 합의서를 작성하거나 합의를 요구하는 행위
7. 그 밖에 공정한 손해사정업무를 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

부칙 (법률 제 15414호, 2018.2.21)

제 1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

제 2조(손해사정사의 의무 등에 관한 적용례) 제 189조 제 1항의 개정규정은 이 법 시행 후 최초로 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁 받은 경우부터 적용한다.

## <보험업법 시행령>

### 제99조(손해사정사 등의 의무)

- ① 법 제189조제1항에서 "대통령령으로 정하는 방법"이란 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법을 말한다. <신설 2018. 8. 7.>
- ② 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 법 제189조제1항에 따른 손해사정서에 피보험자의 건강정보 등 「개인정보 보호법」 제23조제1항에 따른 민감정보가 포함된 경우 피보험자의 동의를 받아야 하며, 동의를 받지 아니한 경우에는 해당 민감정보를 삭제하거나 식별할 수 없도록 하여야 한다. <신설 2018. 8. 7.>
- ③ 법 제189조제3항제7호에서 "대통령령으로 정하는 행위"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. <개정 2018. 8. 7.>
  1. 등록된 업무범위 외의 손해사정을 하는 행위
  2. 자기 또는 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위
  3. 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위(보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다)

## <보험업감독규정>

### 제9-18조(손해사정사의 의무)

- ① 손해사정사는 법 제188조의 규정에 의한 업무를 수행한 때에는 지체없이 감독원장이 정하는 사항을 기재한 손해사정서를 작성하고 자격을 표시한 후 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다) 기명날인하여 보험회사(법 제185조 단서에 의하여 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사의 경우에는 보험계약자 등을 포함한다)에게 제출하여야 한다. 다만, 소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있다.<개정 2012.2.28>
- ② 손해사정사는 제1항의 규정에 의한 손해사정서의 내용중 감독원장이 정하는 사항에 대하여 보험회사 및 보험금청구권자에게 설명하여야 한다.

**<보험업감독업무시행세칙>**

제6-18조(손해사정서 기재사항 등) ① 감독규정 제9-18조제1항에서 "감독원장이 정하는 사항"이라 함은 다음 각호를 말한다. 다만, 제1호 및 제2호의 규정은 독립손해사정사에 한한다.

1. 손해사정 수임일자, 수임내용 및 위임자 인적사항(전화번호 등 연락처를 포함한다)등 수임계약 내용
2. 보수청구서(실비변상적 추가경비 명세표를 포함한다)
3. 보험계약 사항
4. 사고 및 손해조사내용
5. 약관상 보험자 지급책임의 범위

② 감독규정 제9-18조제2항에서 "감독원장이 정하는 사항"이라 함은 다음 각호를 말한다.

1. 손해액 및 보험금 사정에 관한 중요 근거 및 결과
2. 손해사정서 적용된 관계법규 및 보험약관
3. 그 밖에 손해액 및 보험금 사정에 크게 영향을 미친 사항