

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE

# 2020年 삼성화재 사고조사법인 위탁운영 방향 안내

MARCH 27, 2020

장기보상 혁신파트

---

# 목 차

---

1. 위탁 업체 현황
2. 20年 외부조사법인 운영 계획
3. 20年 평가 항목
4. 위탁계약서 주요 내용 안내
5. 협조 요청 사항

# 1. 위탁 업체 현황

□ 2020년 4월 1일 기준, 총 43개 업체 운영

구 분	2017	2018	2019	2020	전년비
위탁업체 수	42	42	41	44	+3
검 무	13	13	14	16	+2
1 種	24	24	23	26	+3
4 種	5	5	4	2	△2

□ 계약기간 : 2020.4.1 ~ 2021.3.31 (1年間)

## 2. 20年 외부조사법인 운영 계획

### [1] 物보험

#### □ 거점 지역 기준 5개 지역 Post 분리 운영

- Post: 수도권, 대전(강원), 광주(제주), 대구, 부산

\* 강원, 제주의 경우 해당 지역 관할 부서(조직) 편제에 따라 Post 변경될 수 있음

#### □ 지역 Post 각각 A~C 3개 그룹(군) 운영

- 모든 업체는 5개 Post 에서 각각 A~C군 中 하나에 속함을 원칙으로 하며,

동일 군 안에서 Peer Group 평가 시행함 \* 조사법인 위임 지역 제한 없음

- 특정 지역 Post 지점 未운영 時 Post 제외 요청 (공문 발송)

- 향후 지점 신설하여 Post 추가 요청 時 C군에서 시작

## 2. 20年 외부조사법인 운영 계획

---

### [2] 人보험

- 지역 구분 없음 / A,B 2개 그룹 분리 운영

### [3] 공통 사항

- 평가그룹은 연 2회 평가로 주기적 조정
  - 1~6月 중간평가 / 1~12월 연간 종합 평가
- 연간 누적 평가 하위 업체는 2021년 당사 위탁 계약 체결 불가

### 3. 20年 평가 항목

항 목	세 부 항 목	2020年		비 고
		物	人	
사고조사 품질 (배점:70)	위임 품질 평가	45	45	배점 강화
	보험사기 조사	10	10	신설
	처리 기일	10	10	
	CS 모니터링 점수	5	5	
법인 Infra (배점:30)	인프라 관리 *지점,인력	10	10	
	위탁 물량	10	10	
	손해사정사 보유율	10	10	
가.감점	민원·VOC, 정보보호, C/R, 현장평가 등	±10	±10	
計		100	100	

# 3. 20年 평가 항목

## [1] 평가 운영 방향

- 평가주기: 연 2회 평가로 등급 조정 및 계약 체결여부 판단함
  - 1차평가 ('20.7月): 1~6月 실적 기초로 상반기 평가 시행 → 등급 조정
  - 2차평가 ('21.1月): 1~12月 연간 누적 평가 → '21年 계약업체 확정

※ 평가 등급 하위 10%에 해당 업체는 차기 위임계약 불가 Risk

※ (참고) '20年 표준위탁계약서 內 관련 조항

제13조(업무 품질 평가) ③ 위임인은 위임계약 체결 후 수시 평가결과 내지 연간 업무 품질평가 결과를 차기 업무 위임 계약 체결 성부의 근거로 활용할 수 있다.

제16조(계약의 해제 또는 해지) ② 위임인은 ~~ 서면통지로서 본 계약을 즉시 해제 또는 해지 할 수 있다.

7. 위임인이 수임인에게 계약 체결 시 또는 사전 공지한 평가 항목에 대한 평가 등급이 하위 10%에 해당...

# 3. 20年 평가 항목

---

## [2] 주요 평가 지표 설명

① 위임 품질 평가 \* 배점상향 : ('19年) 25~35점 → ('20年) 45점

- 개별 조사件에 대하여 보상 실무자가 조사 품질을 평가한 값

- 평가 항목 : ① 전반적 만족도

② 단계별 Action 준수 여부 : 수임보고 ~ 최종보고

③ 보상조건 검토 적정성 : 계약·약관 검토 정확성 等

④ 손해 평가 적정성 : 필수서류 징구, 손해액 산출근거 정확성 等

⑤ 기타 감점 : 민원·VOC유발, 구상·잔존물처리 미흡 等



# 3. 20年 평가 항목

## [2] 주요 평가 지표 설명

### ② 보험사기 조사 \* 평가항목 신설

- 조사자 주도적 노력에 의한 보험사기 입증件 → 위탁업체 평가에 반영

※ (참고) '20年 보험사기 수수료 개정 사항 (物보험)

- 별표1. 제1종 손해사정 보수기준 - V. 보험사기 조사

7. 보험사기 조사 보수 청구에 있어, 수임인에게 지급하는 최저 수수료 금액은 670,000원으로 한다. (여비·교통비, 일비 제외 금액)

# 3. 20年 평가 항목

## [2] 주요 평가 지표 설명

### ③ 손해사정사 보유율

- 손해사정 전문성 지표로서 활용
- 산식 = 손해사정사 數 / 전체 인력 數

\* 1.4종 별도로 산출, 개별 영위 보증의 손해사정사를 기준으로 함

※ (참고) 지점 별 상근손해사정사 배치에 대한 위탁 업무 관리 強化 예정

- 관련 조항 : 보험업법 제187조 및 보험업법 시행령 제98조 제1항 및 제2항
- 지점 別, 보증 別 상근 손해사정사 실제 배치에 대한 위탁계약업체의 정확한 업무관리 요함

## 4. 위탁계약서 주요 내용 안내

※ 아래 내용 외 표준 위탁계약서의 내용을 숙지한 뒤 계약서 날인을 바라며,  
계약 내용에 동의하지 않는 위탁업체는 당사와의 '20년 계약 체결을 거부할 수 있음을 안내합니다.

### 제1조 (계약의 목적)

본 계약은 위임인과 수임인간에 개별적인 손해사정업무의 위임이 이루어지는 경우에 적용할 업무처리 방법 및 권리와 의무를 사전에 정함을 목적으로 하며, 위임인·수임인간의 구체적인 위임물건, 위임수량을 정함을 목적으로 하지 않는다

### 제4조 (업무의 수임 절차)

- ① "수임인"은 "위임인"으로 부터 업무의 위임이 있을 때에는 지체없이 관련자 등과 협조하여 수임된 업무를 신의성실의 원칙 및 「윤리서약서」에 의거하여 신속하고 공정하게 수행하여야 하며, 「보안서약서」와 「개인(신용)정보 보안관리 약정서」를 준수하며, 직원들 대상으로 해당 내용을 정기적으로 교육하여야 한다.

## 4. 위탁계약서 주요 내용 안내

### 제5조 (손해사정 보고서 제출)

- ① "수임인"은 "위임인"으로부터 손해사정업무 의뢰가 있을 때에는 다음 각호에 해당하는 사항 중 의뢰를 받은 사항에 대해 지체없이 해당사항을 조사하고 의뢰받은 날로부터 3영업일 내에 현장조사보고서를, 20영업일 내에 손해사정 보고서를 "위임인"에게 제출하여야 한다.
- ② 보험사고 또는 손해의 성질상 불가피한 사유로 前①항의 기한 내에 손해사정 보고서를 제출하지 못하는 경우에는 이 기한 내에 그 사유와 보고서 제출기한을 "위임인"에게 서면으로 제출하고, "위임인"의 시스템(PRM시스템 등) 內 과정관리에 등재하여야 한다.
- ③ "수임인"은 제1항의 손해사정 보고서에 손해사정담당자와 제1종 손해사정사 또는 재물 손해사정사 및 대표자가 기명 날인하도록 하여야 한다.
- ④ "수임인"은 "위임인"으로부터 요청이 있을 경우 영문보고서 작성하여 "위임인"에게 제출하여야 한다.

## 4. 위탁계약서 주요 내용 안내

### 제10조 (위임업무 양도금지)

"수임인"은 계약에 따른 권리, 의무의 전부 또는 일부를 "위임인"의 사전 승인없이 제3자에게 양도 또는 재위임할 수 없다.

### 제13조 (업무 품질 평가)

- ① "위임인"은 "수임인"의 재무상황, 전문인력 보유규모, 전산망, 보안, 손해사정 전문성, 고객만족도, Reputation 등을 종합 평가 할 수 있으며, "수임인"은 "위임인"의 평가 업무가 원활하게 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.
- ③ "위임인"은 위임계약 체결 후 수시 평가결과 내지 연간 업무 품질평가 결과를 차기 업무 위임계약 체결 성부의 근거로 활용할 수 있다.

## 4. 위탁계약서 주요 내용 안내

### 제16조 (계약의 해제 또는 해지)

- ② "위임인"은 다음 각 호의 1의 사유가 발생할 경우 서면통지로서 본 계약을 즉시 해제 또는 해지할 수 있다.
2. "수임인"이 보험계약자와의 공모 등 부정행위를 포함한 손사법인 윤리경영 양정기준 상 "위임계약 해지"에 해당되었을 때
  6. 분기별 CS평가 점수가 2개 분기 계속하여 하위 10%에 해당되고, CS개선을 위한 교육 및 업무 개선 노력이 충분치 못하다고 판단될 경우
  7. "위임인"이 "수임인"에게 계약 체결 시 또는 사전 공지한 평가항목에 대한 평가등급이 하위 "10%"에 해당되고, 향후 위탁업무 품질 개선이 어렵다고 판단될 경우
  11. "수임인"이 본 계약의 이행과 관련하여 보험업법, 보험업감독규정 등 관련법규를 위반한 경우
  13. 수임인의 귀책사유로 인해 수임인 소속 임직원이나 다른 회사와의 관계에서 문제가 발생하고 수임인 소속 임직원 또는 다른 회사가 수임인을 상대로 민원, 소송 등을 제기하여 그 과정에서 위임인의 명예가 심각하게 훼손되어 본 계약을 계속 유지하기 어렵다고 판단되는 경우

## 4. 위탁계약서 주요 내용 안내

### 제19조 (계약기간)

본 계약은 2020년 4월 1일부터 2021년 3월 31일까지 유효하며 계약기간 중에 "위임인"이 의뢰한 업무가 계약기간 만료 시까지 완료되지 못하는 경우 "수임인"은 동 업무의 완료시까지 본 계약에 의한 업무를 수행하여야 한다.

### 제20조 (계약의 효력)

신규 계약일 이전에 발생한 위임사항에 대하여는 위임일 당시의 유효한 위임계약서에 따른다.  
단, 위임일 당시 유효한 위임계약서가 만료된 경우에는 본 계약서가 소급 적용된다.

## 5. 협조 요청 사항

---

### [1] 표준위탁계약 내용 다시 한번 숙지하시기 바랍니다.

당사의 1·4種 사고조사법인 위탁계약은 1年 단위로 체결되며, '20年 운영 방향 및 평가 방식에 대한 안내는 표준위탁계약서 및 본 설명 자료를 통해 확인하여주시기 바랍니다.

### [2] '20年 위탁계약서는 '20.4.1日 신규 위임건부터 적용합니다.

당사의 위탁계약서는 매년 새로이 작성되며, 개선 및 보완사항이 발생합니다.

표준위탁계약서 제20조에 따라, 당사의 계약은 '위임일 당시 유효한 위임계약서'에 따릅니다.

즉, 20.4.1日 신규 위임 발생건부터 '20年 위탁계약서의 기준이 적용되니 수수료 과소/과다 청구가 발생하지 않도록 업무 관리 부탁드립니다.



## 5. 협조 요청 사항

---

### [3] 포탈 아이디가 소멸되지 않도록 주 1회 로그인 부탁드립니다.

당사 정보보호 정책 상, ID 생성 후 14일 이상 미접속 시 로그인 일시 중지 발생합니다.

로그인 일시중지 및 로그인 소멸의 경우, 권한 원복에 시간이 많이 소요되니 정기적인 로그인을 통해 접속 권한 유지되도록 업무 관리 부탁드립니다.

(\*포탈 로그인 일시중지 해제 및 신규 사번(ID) 생성은 별도 Process 有 (PRM 공지에정))

### [4] 보험업법 및 관련 법령 준수 바랍니다.

손해사정사 보유 비율, 상근손해사정사 이슈, 손해사정서 교부 의무 등 보험업법 및 관련 법령 기준을 준수할 수 있도록 관심 및 개선 부탁드립니다.

## 5. 협조 요청 사항

---

[5] 기타 업무상 유의사항을 말씀드리오니, 업무 시 참고 바랍니다.

① 의료판정 동의서 양식은 상시 개정될 수 있습니다.

개정 양식을 정확히 징구할 수 있도록 공지메일 및 PRM 공지 게시판 상시 확인 바랍니다.

② 장기 미결이 증가하고 있습니다.

지연 상황에 대해 정기적으로 담당자에게 안내하여주시기 바라며,

개별 현장 부서마다 별도의 미결 집중 관리 시행중이니 업무 협조 부탁드립니다.

미결 과다 업체의 경우 위탁계약서에 의거 위임량이 조정될 수 있으니 참고 바랍니다.

감사합니다