



"고객의 행복과 함께하는 명품농협손해보험"

**NH농협손해보험**

수신 : 수신자참조  
(경유)

제목 : 2020년 손해사정 업무 주요 추진사항 알림

- 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
- 2020년도 손해사정 업무 주요 추진사항을 아래와 같이 안내 하오니 업무에 틀림 없으시기 바랍니다.

아 래

### 1. 주요내용

- 2020년 상반기 손해사정법인 운영방향 안내
- 주요 제도개선 사항 및 공지사항 공유

### 2. 기타사항

- 코로나19 비상 대책으로 손해사정법인 대표이사 간담회 서면 대체
- “붙임” 내용을 업무에 활용하시고 궁금한 점은 아래 담당자에게 문의 하여 주시기 바랍니다.
- 담당자 : 심사지원팀 차장 송현철 (02-3786-8082)

붙임 : 2020년 손해사정 업무 주요 추진사항 1부. 끝.

지 급 심 사 부



수신자 : 손해(지급심사부장, 농업보험부장, 감사실장, 준법감시인), 국제손해사정의 53개사

시행 : 손해(지급심사부)62105-50077 2020.03.23. 접수 : 2020006167 2020.03.23.  
 우 03740 (03740) 서울특별시 서대문구 미근동 충정로 60 케이티앤지빌딩 4층 심사지원팀 / 전화  
 02-3786-8082 / FAX 02-2172-3496  
 담당 : 차장 송현철 (E-mail : [gentleshc@nonghyup.com](mailto:gentleshc@nonghyup.com)) / 공개구분 : 부서공유

## 2020년 손해사정 업무 주요 추진사항

2020. 3. 23. (월)



## 목 차

1. 공지사항 및 제도 변경사항
2. 2020년 손해사정법인 업무평가 기준
3. 준법·윤리교육
4. 민원사례 및 예방



---

# 2020년 주요 제도 변경사항 및 공지사항



### ■ 개인·신용정보 관리 철저

- 보고서에 개인·신용정보는 별표 처리
  - 개인·신용정보는 증빙자료를 별도로 제출하거나 기재
- 신분증 사본 제출 시 지문정보 복사, 저장 금지

### ■ 종결보고서 제출 시 보다 신중할 것

- 종결보고서 서류는 원본으로 완세트 제출
  - 현장, 중간보고서 등은 사본 제출 (원본은 종결보고 시 제출)
- PRM에 종결보고서 이중 등재 금지
  - 종결보고서 수정한 경우, 기존 오류가 있는 종결보고서는 PRM에서 삭제하고, 수정·보완 종결보고서 등재

### ■ 업무변경, 퇴사 등으로 조사자가 변경된 경우, 신속히 PRM에 실제 조사자로 변경

- 사건 진행경과, 특이사항 등 업무인수인계 철저



### ■ 정확·신속하게 사고조사 실시

- 사고조사 전 계약원장, 목적물, 질권여부, 약관, 조사포인트 등 확인 후 현장조사 실시

- 현장보고서 3일 이내 제출 및 보고 (지연될 경우 지연보고서 제출)

### ■ 의료자문 절차 준수

- 의료자문 시 의뢰사유, 의뢰내용, 제공되는 자료 내역 등 설명

- 의료자문동의서 (신)양식에 포함되어 있음

- 의료자문 결과 안내 실시 (의료자문 기관, 자문 결과 등)

- 보험금지급안내 (신)양식에 포함되어 있음

- 의료자문동의서 및 보험금지급안내문 PRM에 별도 등재

- 다른 보고서와 구분하여 파일명을 정확하게 기재하여 등재

### ■ (인)사고조사, 보험금 지급지연 등 안내 절차 및 기한을 준수

- 필수서류는 기 배포한 정형화된 양식을 사용 (임의양식 금지)

- 사고조사는 위임 후 20일 이내 완료



---

# 2020년 손해사정법인 업무평가 기준



## 2020년 손해사정법인 업무평가 기준

### □ 재물부문(1종) (가점항목 포함 최대 130점)

평가항목		종별 세부항목	기타
업무 평가	신속성	보고서제출기일	상대평가
	정확성	현장보고서 제출 및 3일내제출	절대평가
	전문성	전문인력 보유율	절대평가
	업무품질	손사보고서 품질 평가(1~5점)	절대평가
		업무담당자난이도 평가(상,중,하,중과실)	절대·상대평가
사후모니터링평가		절대평가	
보안	개인정보관리	분기별 개인정보 점검제출	절대평가
		개인정보파기 및 교육횟수	
		개인정보보호 인프라	
관리 업무	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



## 2020년 손해사정법인 업무평가 기준

### □ 신체(4종) 부문 (가감점항목 포함 최대 130점)

평가항목		종별 세부항목	기타
업무 평가	신속성	보고서제출기일, 지연 30일이상, 수임후 익일 환자상태 확인	상대·절대평가
	정확성	필수징구서류(3개) 평가	절대평가
	전문성	전문인력 보유율	절대평가
	업무품질	손사보고서 품질 평가(1~5점)	절대평가
		업무담당자난이도 평가(상,중,하,중과실)	절대·상대평가
	장기미결 보유율	절대평가	
보안	개인정보관리	분기별 개인정보 점검제출	절대평가
		개인정보파기 및 교육횟수	
		개인정보보호 인프라	
관리 업무	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

## 2020년 손해사정법인 업무평가 기준

□ 서면심사(가점항목포함 최대 110점)

평가항목		종별 세부항목	기타	
업무 평가	신속도	장기	당일 처리율	절대평가
			3일내 처리율	절대평가
		일반	7일내 처리율	절대평가
		정확성	보험금 품질점검 적발건수	상대평가
	고객서비스		고객모니터링	절대평가
			금감원민원	절대평가
			voc민원	절대평가
		미결율	반기 미결률(6월말,12월말)	절대평가
	심사자 역량	심사자 유지율, 심사자 월간 교육횟수	절대평가	
보안	개인정보관리	분기별 개인정보 점검제출	감점	
		개인정보보호 인프라	감점	
관리 업무	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

## 2020년 손해사정법인 업무평가 기준

### ※ 평가활용

#### 1. 평가 우수 손사법인 포상

##### □ 우수직원 대표이사 표창 상신( 총 10점)

○ 표창 근거 : 2020년 상·하반기 각 평가 결과(각 1회)

○ 표창 대상 : 재물·배상 및 신체보험 『가』군 1위업체 각 1점, 1종·4종 심사자 추천 우수 조사자 표창 1점

☞ 표창대상자 선정 및 시기는 지급심사부장 전결로 처리

☞ 표창활용 : 손사법인 제재사항 발생 시 감경 및 군별 조정(강등) 대상 때 유보 등 활용 (단, 1점당 1회만 적용)

○ 부상지급 : 예산 범위 내에서 지급금액 및 상품 등 지급심사부장 전결로 처리

##### □ 군 조정

○ 시기 : 연간 2회(상반기 2020.7월, 하반기 2021.1월)

○ 조정 : 보종특성, 업무량 등 보상업무 전반을 종합적으로 검토하여 지급심사부장 전결로 군 조정 가능 ( 단, 평가점수 70점이상에 한함)

##### □ 서면심사

○ 시기 : 연간 2회(상반기 2020.7월, 하반기 2021.1월)

○ 시상 : 서면심사 통합 1위업체 표창 및 부상지급

\*예산 범위내에서 지급심사부장 전결로 지급금액 및 범위 확정

## 2020년 손해사정법인 업무평가 기준

### ※ 평가활용

#### 2. 평가 부진 손사법인 제재

##### □ 재물·배상부문, 신체부문 각 군별 평가 부진 업체

- 보종특성, 업무량 등 보상업무 전반을 종합적으로 검토하여 지급심사 부장 전결로 군 조정 가능
- 연간 종합평가(상·하반기 평균점수) 60점이하 업체는 제재심의 협의회·위원회 회부하여 계약 해지 여부 결정
- 연간 종합평가(상·하반기 평균점수) 하위 업체 10% 범위에서 지급심사부장 전결로 제재심의 협의회·위원회 회부하여 계약 해지 여부 결정

##### □ 서면심사 최하위업체

- 부진사항에 대한 자체 개선 계획 수립 및 이행결과 보고
- 2회 연속 최하위시 제재심의 협의회 회부

##### □ 제재 유보 및 감경

- 지급심사부장이 제재유보가 타당하다고 인정하는 경우 제재심의 협의회에 안건 상정 통과 시 유보 가능
- 대표이사 표창이 있는 경우 유보 및 감경 가능  
하반기 평균점수) 하위 업체 10% 범위에서 지급심사 부장 전결로 제재심의



## 2020년 손해사정법인 업무평가 기준

### □ 정책보험 (100점) : 년 1회 익년도 1월에 실시

구분	평가항목		세부 평가기준
계량 평가	전문성	업무건수	<ul style="list-style-type: none"> <li>가군 연간 1,000건 이상 물량배정 10점</li> <li>나군 연간 500건 이상 물량배정 10점</li> <li>점수 : 각 회사별 건수/1,000 × 10</li> </ul>
		전문인력	<ul style="list-style-type: none"> <li>전문자격증 보유율 (손해사정사) : 회사별 보유현황 제출자료에 의해 근거함</li> <li>10-(군별 중 가장 높은 비율-해당회사비율/군별 중 가장 높은 비율)</li> </ul>
	처리율		<ul style="list-style-type: none"> <li>처리율(처리건수/위임건수)</li> <li>평가점수 : 처리율/5</li> </ul>
	현장보고서 3일내 제출율		<ul style="list-style-type: none"> <li>제출비율 = 3일내 제출건수 / 위임건수</li> <li>점수 : 제출비율 × 20</li> </ul>
	(신속성) 평균처리일수		<ul style="list-style-type: none"> <li>20-(해당회사 평균일수-군별 가장 낮은 회사의 평균일수)</li> <li>180일 이상 소요건, 소송건 등 제외</li> </ul>
비계량 평가	개인정보관리		○ 지급심사부와 공동으로 점검하여 각 회사별 개인정보관리수준에 의하여 평가
	보고서품질평가		○ 500만원 이상건의 평균점수
	업무역량		○ 각 회사별 업무수행 능력 및 역량에 따라 평가(보험사기 적발 및 민원 등 고려)

## 2020년 손해사정법인 업무평가 기준

□ 농업보험 (100점) : 년 1회 익년도 1월에 실시

항 목	지 표	평가기준
업무 능력	전문 인력	농작물 조사 전문 인력 보유
	구역담당자	구역담당자 보유
	손해평가사	손해평가사 보유
	전문 인력 조사 참여 비율	전문 인력 조사 참여 비율
	신속성	전산 입력 및 보고서 제출 신속성
	정확성	조사 및 보고서 정확성
	품질 평가	품질 평가
관리 업무	개인정보관리	개인정보관리 우수/미흡
	손해평가 운영실태 점검	점검결과 반영
	교육	농작물조사 관련 자체 교육 실시
가감점	정책 이행도	대외 요구 자료에 대한 협조
	제재심의위원회	제재심의위원회 결과 반영
	민원	민원 대응 우수/미흡
	보험사기	보험사기 적발

“행동하는 윤리의식 사랑 받는 청렴농협!”

# 준법 · 윤리 교육

## 준법 감시 팀



## ※ 농협손해보험 임직원 행동강령

### 제18조(청렴한 계약의 체결 및 이행)

- ① 임직원은 회사에서 시행하는 입찰, 계약 및 계약이행 등에 있어서 공정하고 투명하게 업무를 수행한다.
- ② 임직원은 거래상의 우월적인 지위를 이용하여 금지된 금품 등을 요구하거나, 불공정한 거래조건의 강요, 경영간섭 등 부당한 요구를 해서는 아니 된다.





※ 농협손해보험 임직원 행동강령

제18조(청렴한 계약의 체결 및 이행)

③ 임직원은 직무관련자와 협의·회의 등을 할 경우 회사의 업무·회의 시설을 이용하여야 하고, 출장 등의 경우에는 복무 규정을 준수하여야 한다

④ 업무 수행 중에는 직무관련자와 식사 등을 같이 하지 않도록 하고, 직무관련자로부터 식사 비용 등을 제공받아서는 아니 된다.



## ※ 윤리경영관련 제도

### 계약사무점검 및 내부제보 제도

개요

- 목적 : 투명한 계약문화 정착 , 계약과정에서의  
위법·부당행위 근절
- 내용 : 계약 상대방을 대상으로 계약 체결  
과정에서 위법·부당행위 (금품수수 등) 점검  
실시
- 방법 : DM발송 (매 분기)



## 위법·부당행위 신고안내

저희 NH농협손해보험은 투명한 계약문화를 정착시키고자 「계약사무점검 제도」를 시행하고 있습니다. 2020년도 귀사와의 계약과정에서 위법·부당한 행위 등에 대해 신고하여 주시면 적극 개선하도록 하겠습니다.

### ○ 신고대상

- ▶ 계약사무 처리과정에서 직·간접적으로 위법·부당한 행위를 요구한 경우
  - 리베이트, 금품·향응수수
  - 관련 직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 청탁을 하는 경우
  - 관련 직원들이 지연·학연·혈연관계를 내세워 일부 사람에게만 특혜를 주는 경우 등
- ▶ 계약업무와 관련하여 개선·불친절 사항 등
  - 업무 담당자의 적극적인 업무처리 의지가 보이지 않는 경우
  - 관련 직원이 개인의 이익을 위해 부당하게 업무를 처리하는 경우 등

### ○ 신고방법

- ▶ 전화 및 팩스 : 02-3786-7523 / 02-3786-7880
- ▶ 우편 : (03740) 서울특별시 서대문구 충정로 60, 3층 NH농협손해보험 준법감시팀
- ▶ e-mail : 11876ee@nonghyup.com
- ▶ 인터넷 : [www.nhfire.co.kr](http://www.nhfire.co.kr) / 윤리경영클린신고센터
- ▶ 담당자 : 이근영 검사역

※ 제보형식은 제한이 없으며, 육하원칙에 의거 구체적이고 상세하게 기재하여 주시기 바랍니다.

QR CODE



신고자에 대하여 철저히 비밀을 보장하여 드립니다.

## ※ 계열사 청렴도 평가

### 평가 항목

[ 총11개 항목으로 구성 ]

**부패인식** 특정인에 대한 특혜여부 등 6개 항목

**부패경험** 금품 경험률 등 5개 항목

### 각 문항에 대한 동의 정도를 7점 척도로 측정

☞ 전혀 그렇지 않다 / 거의 그렇지 않다 / 별로 그렇지 않다 / 보통 / 약간 그렇다 / 상당히 그렇다 / 매우 그렇다 / 모름(무응답)



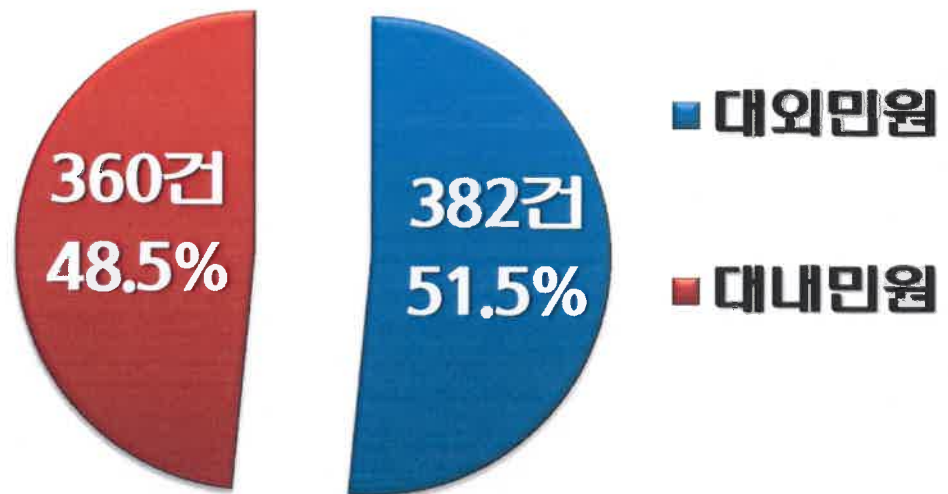
“행동하는 윤리의식 사랑 받는 청렴농협!”

# 민원 사례 및 예방

## 소비자보호실



## 2019년 민원발생 통계 - (1) 대내·외 민원



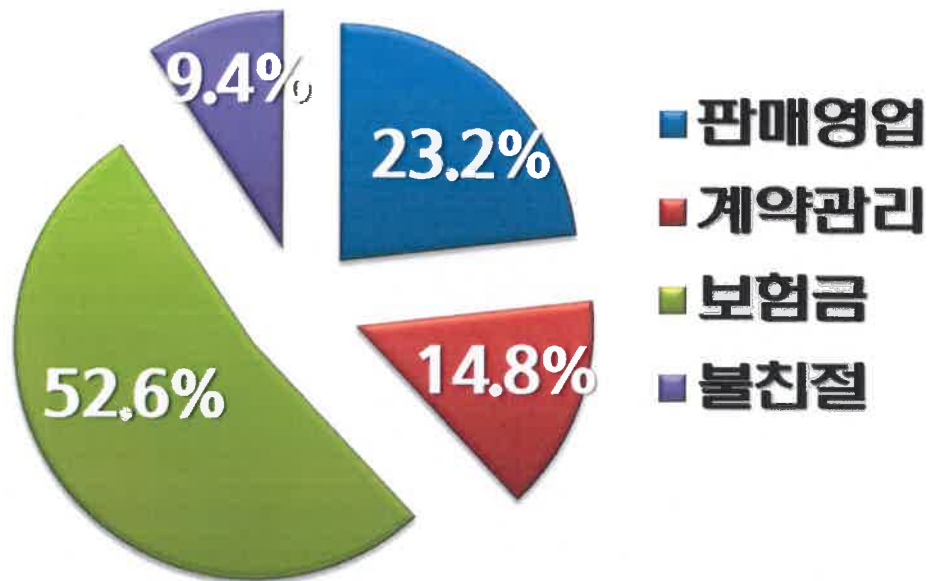
## 〈참고〉 업계 대외민원 동향

(단위:건, %)

회사명	2018년		2019년		증감률	
	민원건수	10만건당	민원건수	10만건당	민원건수	10만건당
삼성화재	4,321	18.7	4,869	19.7	12.7	5.5
현대해상	2,857	18.2	3,475	20.9	21.6	15.0
KB손보	2,194	17.7	2,533	19.2	15.5	8.5
한화손보	1,515	22.1	1,793	24.9	18.3	13.0
메리츠화재	2,520	25.0	2,645	21.6	5.0	△13.3
DB손보	2,258	14.0	2,370	13.6	5.0	△2.7
<b>농협손보</b>	<b>328</b>	<b>10.1</b>	<b>365</b>	<b>10.4</b>	<b>11.3</b>	<b>2.3</b>
7개사 평균	2,285	18.0	2,579	18.6	12.8	4.0



## 2019년 민원발생 통계 - [2] 유형별 비율





## 〈참고〉 주요민원 유형

### 설명불충분

적금인줄 알았는데 보험이었다  
보장내용 설명이 미흡했다

### 기타불만

약관 미교부, 전산장애  
대리서명, 불친절 등

### 강제해지

가입당시 과거질함을  
말했더니 권유자가  
괜찮다고 했다

### 보험금관련

보험금이 설명 들었던 것보다  
적게 나왔다  
이제와서 보장하는 손해가  
아니라고 한다



## 최신 민원 트렌드

---

소비자의 금융관련 지식수준 상승

감독기관 업무 강화에 따른 소비자 기대 상승

저금리 기조에 따른 상품 환급금 불만증가



## 민원 예방의 목적

농협 전체의 평판 하락

입찰자격 제한 등의 부가적 불이익 발생  
(금융소비자보호 실태평가 결과 등급화)

민원인 응대에 시간과 노력 소진

금전적 손실 발생 가능



## 민원 예방을 위한 Tip - 민원예상 활용

민원예상 등록 화면

1. 계약정보 - 민원예상 선택

2. 원형인 정보 - 민원예상 선택

3. 민원 접수내용 - 대내민원 선택

4. 민원 접수내용 - 민원예상 선택

5. 민원예상

6. 완료

7. 확인

상기계약 관련 과거민원이력 자동표기(최대 3개)

### 접수경로 구분

1. 대내민원
2. 대외민원
3. 민원예상

◎민원 감지 시 민원예상 등록하여 민원 사전대응으로 민원감축 유도!!!

헤아림

**감사합니다.**

