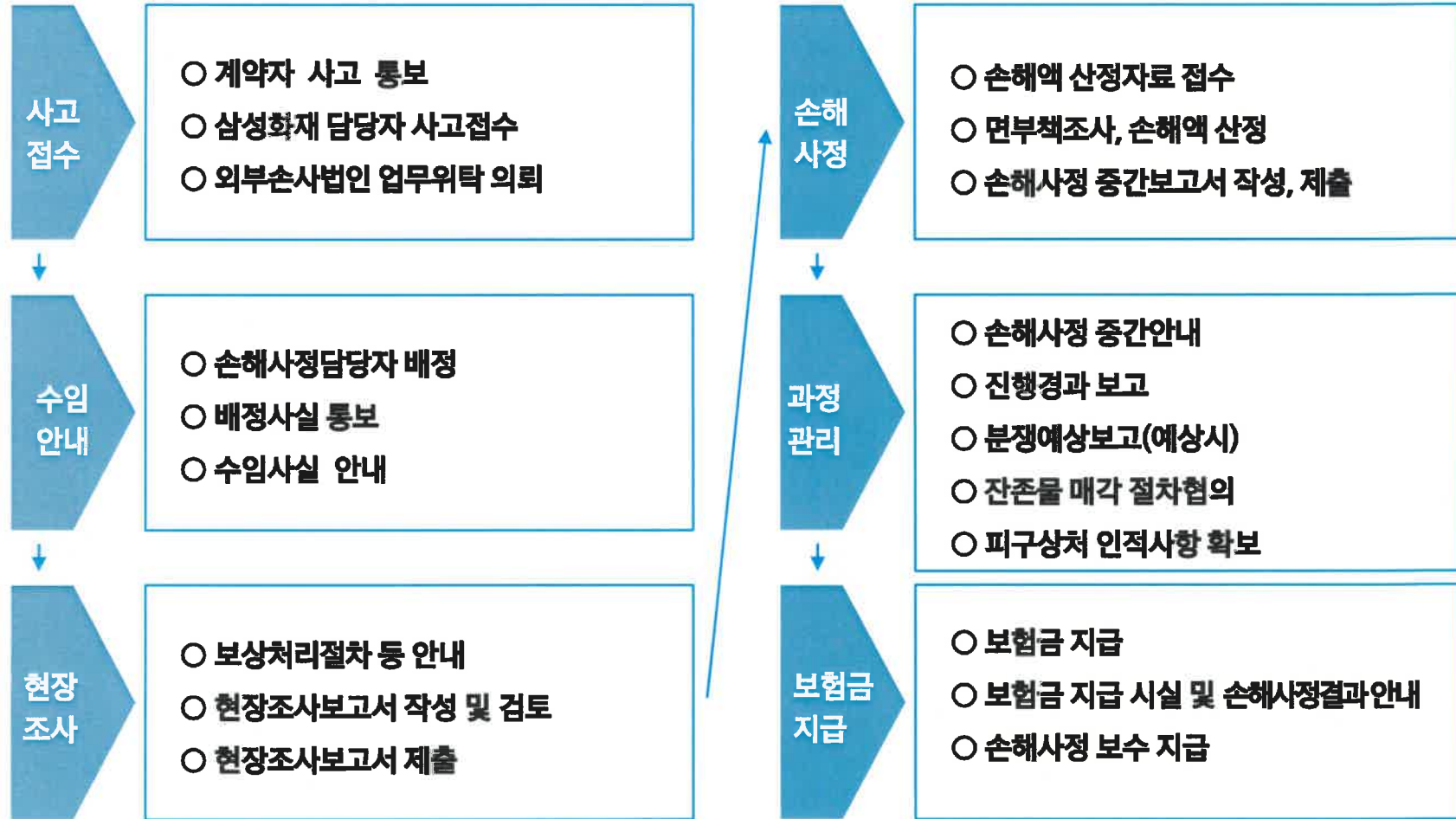


외부손사법인용 위탁업무수행 Guideline

부실 Case 및 필수이행사항

외부손사법인용 위탁업무수행 Guideline



사고접수

수임안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금지급

삼성화재

○ 사고 접수 후 PRM 등록

- 손사법인 지정 및 위탁 의뢰
- 관련자료 PRM 등재
- 사고통보서, 계약자 연락처
- 증권, 가입리스트
- 기타 사고 관련 자료

외부손사법인

○ 위탁의뢰 사실 확인

○ 손해사정담당자 배정

「추정 지급보험금에 따른 업무담당자 배정 기준」

보증	추정지급보험금	손해사정담당자
쫄 보증	1천만원 이상건	2년 이상 경력자
재물 및 배상책임	5천만원 이상건	5년 이상 경력자

○ 위탁의뢰 접수 확인 및 배정 담당자 정보 즉시 통보(to 삼성화재)

- 유선 혹은 메일 등의 방식으로 해당 내용 통보

사고접수

수임안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급

외부손사법인

○ 수임사실 안내 (to 계약자)

- 수임당일(영업시간 초과시 익일 오전내)
- 위임사실 안내 및 현장조사 일정협의
- 보상처리절차 안내
- 현장조사 전 1차 구비서류 안내
 - (재물) 사고원인 보고서, 준공내역서 등
 - (배책) 의료기록, 구입증빙, 재고대장 등

○ 현장조사 일정 및 기타 사항 공유(to 삼성화재)

- 현장조사 일정 및
- 수임사실안내 간에 논의된 특이사항 공유

삼성화재

○ 현장조사 일정 확인 및 동행여부 회신

- 현장조사 일정 유관부서 공유 및 동행여부 회신

○ 특이사항 내부 보고 및 영업부서 공유

사고접수

수임안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급

외부손사법인

삼성화재

○ 수임사실 안내 (to 계약자)

○ 현장조사 일정 확인 및 동행여부 회신



A손해사정 000 조사자

위임 당일 및 익일 피해자
컨택하지 않아 피해자 불만



수임당일 안내 필수
(영업시간 초과시 익일 오전내)

사고접수

수입안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급

외부손사법인

○ 보상처리절차 등 안내

- 주요 조사 및 손해사정 절차 안내
- 보험사고처리안내문 교부
 - 접수번호, 담당자명, 연락처 등
 - 위임사실, 위임회사 및 조사자 등
 - 독립손사 선임 가능사실
 - 지급예정일(결정일로부터 7日)
- 개인정보동의서 교부 및 수령

○ 현장조사 시행

- 손해 발생사실의 확인 및 원인조사
- 보험목적의 현황조사
- 보험목적의 손해상황 조사
- 보험가액 및 손해액의 사정
- 기타 손해액 사정에 필요한 사항

○ 현장조사보고서 작성, 제출

- 의뢰일로부터 3영업일 이내 제출
- 보험계약 및 사고사항
- 추정손해액
- 담보검토 내용
- 구상 여부 내용
- 문제점 또는 추가검토 사항

※ 불가피한 사유로 기한 내 제출 불가時

- 의뢰일로부터 3영업일 이내
- 사유와 제출기한을 서면으로 제출
- PRM 內 과정관리에 해당 내용 등재

삼성화재

○ 현장조사보고서 검토

- 현장보고서 기반 면부책 판단
- 추정손해액 검토
- 구상권 발생 유무

○ 현장조사보고서 Feedback (to 손사법인)

- 검토의견 공유
- 문제점 또는 추가검토 사항 등 향후 진행방향 관련 Feedback

○ 현장조사 결과 안내 시 (삼성화재 검토 후 필요 시)

- 면책사고 해당 시 1차 면부책 의견 및 문제점 공유

사고접수

수임안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급



B손해사정 000 조사자

개인정보동의없이 진행에 대한
피해자 불만



현장조사 시 개인정보동의서
교부 및 수령 필수



C손해사정 000 조사자

자기부담금 안내 누락,
지급 직전 공제 안내로 계약자 불만



손해사정 절차 안내 시
계약조건 및 자기부담금 안내



D손해사정 000 조사자

현장조사 후 보고서 지속 미제출,
조사자 수시로 연락두절되며
사고진행 피드백 없음



의뢰일로부터 3영업일 이내
현장조사보고서 제출

사고접수

수입안내

현장조사

손해 사정

과정관리

보험금 지급

외부손사법인

○ 사고 사실관계, 사고원인 관련 자료 및 손해액 산정자료 접수

[재물]

- 복구관련 견적서, 세금계산서 등
- 재고자산 단가내역, 기타 매매내역
- 고정비 이익 산출을 위한 재무재표
- 담보물건 확인용 자산대장 등 기타

[배상책임]

- 법률상 배상책임 발생여부 검토
- 담보 행위/범위 확인
(계약서, 계획서, 자산대장, 도면 등)
- 손해입증 서류 (소득, 구입 증빙 등)
대인: 소득 및 의료기록, 장해진단서 등
대물: 구입 영수증, 시장가액 조사 등

○ 면부책 조사 (추가 조사 필요 시)

- 약관상 면책사유 검토
- 사고-손해간 인과관계 유무 검토
- 외부 전문가 자문 필요 시 사전협의

○ 재물 손해액 산정

- 재물 손해 적산 및 비교 견적
- 보험계약상 비례보상 여부 등

○ 대인 손해액 산정

- 향후치료비, 기왕치료비, 개호비 등
- 일실수익, 상실수익
- 위자료 적정평가
(장해율, 한시장해, 가동연한 등 고려)

○ 중간손해사정서 삼성화재 발송

- 관련 서류 수령일로부터 7영업일 이내
- 손해사정사 및 대표자 기명날인

※ 불가피한 사유로 기한 내 제출 불가할 시

- 자료수령일로부터 7영업일 이내
→ 사유와 기한을 서면 또는 유선으로 협의
→ PRM 內 과정관리에 해당 내용 등재

삼성화재

○ 중간손해사정서 검토

- 면부책 최종 판단 (추가 조사 진행시)
- 손해액 결정

○ 검토결과 손사법인에 Feedback

- 검토의견 회신

◇ 법률검토 (필요 시)

- 면부책 및 손해 산정 관련

◇ 의료검토 (필요 시)

- 사고기여도 및 장해율 관련

○ 가도보험금 지급검토 (요청 시)

- 요청시 지급가능금액의 범위에서 가도보험금 지급검토

사고접수

수입안내

현장조사

손해 사정

과정관리

보험금 지급



E손해사정 000 조사자

(대인) 사고장소 현장 방문 누락
(대물) 피해물품 입증자료 미흡,
안내 부족으로 피해자 폐기



사고원인 등 사실관계,
손해액 입증자료에 부실 및
누락 없도록 진행



F손해사정 000 조사자

의료자문동의서를 본인이 아닌
가족에게 징구하여 VOC유입



의료검토시 자문동의서
본인여부 확인



G손해사정 000 조사자

피해자가 동의한 병원이 아닌
타병원으로 의료자문 진행



휴먼에러 발생방지를 위한
크로스체크 요청

사고접수

수입 안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급

외부손사법인

○ 손해사정 중간안내

- 삼성화재 요청, 새로운 사실관계 확인 또는 지연이 예상되는 경우
- 계약자 요청 시 사전합의 必

○ 진행경과 보고(to 삼성화재)

- 매월 진행경과를 PRM 진행사항에 입력
→ 특이사항 있을 시 별도 서면 보고
- 손해사정 진행 중 조사자 변경 時
→ 변경일로부터 3영업일 내 고객 안내
→ 변경사유, 변경 조사자, 진행경과를 삼성화재에 보고

○ 분쟁예상보고(예상시)

- 분쟁예상시 즉시 사전통보
→ 분쟁예상보고서 양식 제출
- 분쟁발생시 1영업일 내 다음 사항 보고
→ 발생경위, 원인, 문제점, 재발방지 대책

○ 잔존물 매각 절차 협의

- 매각 절차 사전합의(환입 or 차감)
- 공매 형식으로 진행
- 전문공개매각업체 활용 (리앤씨 및 EFD)

○ 피구상처 인적사항 확보

- 구상권 성립가능성 서면 보고 및 협의
- 구상권 성립 시
→ 구상발생가능성 계약자 안내
→ 피구상처 인적사항 확보 및 보고

사고접수

수입 안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급



H손해사정 000 조사자

(과실률) 당사 컨펌없이 지불보증 및 차량출고, 정비업체 민원발생

(잔존물) 중간보고 및 잔존물처리 컨펌없이 전액 폐기함



의료자문, 법률검토, 잔존물처리, 지불보증 진행 전 반드시 삼성화재 컨펌 요청



I손해사정 000 조사자

의료자문 시행 위한 피해(재)자 서류 수령 후 2달 이상 지연 민원



지연이 예상되는 경우 삼성화재로 중간안내 요청

사고접수

수입안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급

외부손사법인

○ 계약자에게 평가 금액 안내

- 손해사정결과 안내
- 보험조건 안내

○ 최종 손해사정보고서 작성, 제출

- 청구서류 접수 후 익일까지 제출
- 손해사정의견 종합 기술

※ 불가피한사유로 기한내 제출불가時

- 사유와 제출기한을 서면 또는 유선으로 별도협의
- PRM 內 과정관리에 해당 내용 등재

○ 개인정보 관련 서류 파기

- 이미지 시스템에 등재
- 최종보고서 제출일로부터 5일 내 파기

삼성화재

○ 손해사정보고서 및 청구서류 검토

- 중간보고서상 손해액 반영 여부
- 공제금액 등 계약사항
- 보험금 수령권한
- 청구서류 유효성
- 지급처정보

○ 담당자 지연안내

- 지급보험금 결정 後 7일 경과 지급 예상 건
- 손해액 결정일(최종보고서를 접수한 날)로부터 7일 내

○ 지급안내

- 보험금 지급·부지급 결과 고객 안내
- 삭감·면책사유 및 내용 안내

○ 보험금 지급 및 보수지급

- 최종보고서를 접수한 날로부터 14영업일 내 보수 지급

사고접수

수입안내

현장조사

손해사정

과정관리

보험금 지급

외부손사법인

○ 계약자에게 평가 금액 안내



J손해사정 000 조사자

손해액 변동 컨펌없이 합의진행 및 최종 안내손해액 오류

○ 개인정보 관련 서류 파기

- 이미지 시스템에 등재
- 최종보고서 제출일로부터 5일 내 파기

삼성화재

○ 손해사정보고서 및 청구서류 검토



최종보험금 안내시 삼성화재 컨펌 필수 & 금액 오류 없도록 확인

○ 지급안내

- 보험금 지급·부지급 결과 고객 안내
- 삭감·면책사유 및 내용 안내

○ 보험금 지급 및 보수지급

- 최종보고서를 접수한 날로부터 14영업일 내 보수 지급