

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE

# 2021年 삼성화재 사고조사법인 위탁 운영 안내

Covid-19 상황 장기화에 따라 대면 설명회 지양하고 본 설명자료로 대체합니다.  
문의사항은 언제든지 담당자로 연락주시기 바랍니다.

2021.3月 삼성화재 장기보험보상팀

# CONTENTS

1. 21年 외부조사법인 위탁 현황

2. 위탁 운영·평가 계획

3. 위탁계약서 주요 변경 사항

4. 협조 요청 사항

## 1. 2021年 외부조사법인 위탁 현황

- 2021年 4月 1日 기준, 總 45個 업체 운영

구분	2019年	2020年	2021年	(전년 比)	비고
위탁업체 數	41	44	45	+1	정식 위탁업체 기준 (Pilot 제외)
검 무	14	16	16	-	
1種 단독	23	26	27	+1	
4種 단독	4	2	2	-	

- 계약 기간: 2021.4.1日 ~ 2022.3.31日 (1年間)

## 2. 위탁 운영·평가 계획

- 年 2회 평가, 반기 단위 업체 등급 부여 및 위탁 물량 조절

### 평가 기간

#### 年 2회 업무 평가 시행

구 분	중간업무평가	종합업무평가
평가 대상 기간	21.1~6月	21.1~12月
신규 등급 적용 기간	21.8月~22.1月	22.2月~未확정

- 2021年 종합업무평가 결과에 따른 2022年 운영방향은 [22年 사고조사법인 위탁운영안]에 따르며, 운영안 수립 시점에 별도 공지 예정 (21年 下)

#### 평가등급 하위 10% 업체는 차기 위임 계약 不可 Risk

- 표준위탁계약서 13조 및 16조 참고

### 평가 등급

#### 人보험

- 평가등급 : 2個 (A등급, B등급)
- 지역구분 : 없음 (전국 공통)

#### 物보험

- 평가등급 : 3個 (A, B, C등급)
- 지역구분 : 5個 주요 지역別 업체 분리 운영  
(수도권, 대전, 광주, 대구, 부산)
- 지역 및 등급別 月 위임 한도(Cap) 부여

## 2. 위탁 운영·평가 계획

### • 평가 항목 (KPI)

항 목	세 부 항 목	人(공통)	장기 物	일반 物
사고조사 품질	위임 품질 평가	30	30	30
	보험사기 조사	15	10	-
	처리 기일	5	10	-
법인 Infra	업무 인프라 관리	15	15	10
	위탁 물량	15	15	20
	손해사정사 보유율	10	10	5
CS	민원 관리	5	5	-
	CS 모니터링 점수	5	5	-
일반物 별도평가	정보 보호, 현장평가	-	-	35
가감점	C/R 等	±10	±10	±5
	計	100	100	100

## 2. 위탁 운영·평가 계획

### 위임 품질 평가

위임 조사 시행한 모든 件에 대하여 보상 실무자가 직접 조사 품질을 평가한 값  
종합 평균 품질평가 점수를 Peer Group 內 순위 평가하여 점수 취득 (상대평가)

### 인보험 위임 품질 평가

위임 유형 및 조사 Point에 대한 조사자 Action 중심 평가

#### 품질 평가 문항 및 배점

- 1 전반적 만족도 (10)
- 2 업무처리 충실도 (50) 지시사항을 정확히 이행하였는가, 고객과의 면담/유선접촉이 적절하게 이루어졌는가  
약관의 내용을 적절히 이해하고 업무 처리하였는가? 등 총 6개 문항
- 3 보고서 충실도 (40) 증거자료를 충실히 확보하였는가, 조사 핵심을 잘 정리하여 보고서를 작성하였는가,  
주치의 소견서나 문답서 등 내용이 자세하고 핵심내용이 포함되었는가 등 총 5개 문항
- 4 기타 감점 요인 (-30) 민원/VOC 예방 노력 및 고객 친절도, 필수 징구 서류 누락 여부 등 총 3개 문항

#### 평가 선택지

예

아니오

※ 위임품질평가문항및배점은당사위탁운영방향에의거향후변경될수있음

## 2. 위탁 운영·평가 계획

### 物보험 위임 품질 평가

다양한 사고 유형을 종합적으로 평가하기 위하여, 실무자 및 조사자 간 유기적 커뮤니케이션에 기반한 평가 항목 구성

품질 평가 문항 및 배점

- 1 전반적 만족도 (20)
- 2 보상담당자와 적극적으로 커뮤니케이션 하였는가? (10)
- 3 보상담당자 조사 요청 사항에 대해 신속히 확인하여 정확하게 조사하였는가? (10)
- 4 보상담당자 보완 요청 사항을 신속히 보완하였는가? (10)
- 5 손해사정보고서를 적시에 제출하였는가? (10)
- 6 보험상품, 담보, 주요특약, 면책조항 등 약관을 정확히 확인하였는가? (10)
- 7 손해사정 전문성을 갖추었는가? (면부책 판단, 손해평가 적정성) (10)
- 8 고객 응대는 친절하였는가? (10)
- 9 사고조사 업무 수행을 위한 제도 대응을 정확히 수행하였는가? (10)

평가 선택지

매우  
우수

우수

보통

미흡

부실

※ 위임품질평가문항및배점은당사위탁운영방향에의거향후변경될수있음

### 3. 위탁계약서 주요 변경 사항

#### 인보험 • 단순사고 보수 적용 기준 명확화

□ 대상

대 상	기본 보수
단순조사 횟수 3회 이하	120,000원

□ 산정 기준

1. "단순조사"란 아래의 유형 및 이와 유사한 위임 유형을 의미한다.

- ① 과거 병력 확인을 위한 차트 징구
- ② 치료병원 소견서 징구 등으로 처리 가능한 건
- ③ 보험금 청구권자 등 면담을 통한 손해사정 관련 서류 징구

2. 조사 횟수는 아래의 방식으로 산정한다

- ① 1개 병원의 2개 이상 科를 조사하는 경우는 1회로 산정
- ② 위임장, 동의서, 확인서 등 서류 징구를 위한 보험금 청구권자 등 면담은 횟수에 포함
- ③ 조사자의 업무 부실로 인한 再방문·再면담의 경우에는 조사 횟수에서 제외한다.

위임 유형 삭제하고  
단순조사 횟수로 명확화

기존 '단순조사' 횟수에서 제외하였던  
보험금 청구권자 등 면담을 조사 횟수에  
포함하고, 고객 서류 징구 업무도 포함

조사자 업무 누락으로 再진행한 조사 활동은  
단순조사 산정 횟수에서 제외



### 3. 위탁계약서 주요 변경 사항

#### 物보험

- 단순사고 유형 中 실손재물담보 적용 구간 下向

AS-IS

가입한도 內 실손담보로 손해액 5백만원 이하건 : 35万 수수료



TO-BE

가입한도 內 실손담보로 손해액 3백만원 이하건 : 35万 수수료

- 재물 동산 담보의 '전수조사' 적용 요건 명확化

AS-IS

동산의 경우 전수조사 시행한 경우에는  
전손/일부보험의 경우에도 재물손해액을 손해사정금액으로 함



TO-BE

동산 담보는 아래의 2가지 요건을 모두 충족한 경우에 한하여  
위임자와 사전 협의를 통해 재물손해액을 손해사정금액으로 함

- 동산 전수 조사 시행
- 조사자의 전문성과 노력도가 발생한 경우

- 실손형 풍수해 보험은 손해액 base 수수료로 변경

AS-IS

풍수해보험은 시간당 5만원의 time-base 수수료 적용



TO-BE

실손형 풍수해보험 상품의 경우 손해액 기준방식으로 보수 적용

## 4. 협조 요청 사항

- 표준위탁계약 내용 다시 한번 숙지하시기 바랍니다.

당사의 1·4種 사고조사법인 위탁계약은 1年 단위로 체결되며, 자동 연장되지 않습니다.

평가 하위 10% 업체의 경우에는 차년도 위탁 계약 체결 불가의 Risk가 발생할 수 있습니다.

2021年 외부조사법인 운영 방향 및 평가 방식에 대한 안내는 표준위탁계약서 및 본 설명 자료를 통해 확인하여주시기 바랍니다.

- 2021年 위탁계약서는 2021.4.1日 신규 위임件부터 적용합니다.

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

즉, 2021.4.1日 신규 위임건 부터 신규 수수료 기준이 적용되니, 수수료 과다/과소 청구가 발생하지 않도록 조사자 교육 및 보수 청구를 부탁드립니다.

- 보험업법 및 관련 법령 준수를 다시 한번 요청드립니다.

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

- 포탈 사용자 아이디 및 접속 권한이 소멸하지 않도록 주 1回 정기 로그인 바랍니다.

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.

감사합니다