



수신 : 1種 사고조사 손사사정 법인

발신 : 삼성화재 일반보상 담당 (담당자 박양찬 수석)

제목 : 위탁업무 수행 가이드라인 배포(부실 Case 및 필수이행사항 관련)

1. 귀사의 협조에 깊은 감사를 드립니다.
2. 금번 당사의 사고조사 수임건과 관련하여 업무상 부실건이 다수 확인되어 첨부 위탁업무 수행 가이드라인을 송부드리오니 유관부서(담당자)에 전파하여 주시기 바랍니다.
3. 당사 손사법인 윤리경영 양정 기준상 업무부실 발생시 제재심의를 통해 한시적 계약중지 또는 계약해지가 가능하오니 이점 참조하여 주시기 바랍니다.
4. '21년 삼성화재 일반보상 평가항목 및 배점

구분	평가항목	배점
업무품질 및 처리규모(50)	위임 품질 평가 * 위임조사 시행한 모든건에 대하여 보상 실무자가 직접 조사 품질을 평가한 값(단계별 Action 준수, 보상조건검토 적정성, 손해평가 적정성 등 클레임 진별 평가)	30
	위탁 물량(20)	20
법인 인프라(15)	인력 규모 (실무자 數)	10
	손해사정사 보유율	5
정보보호 및 CR(15)	정보보호 (보안점검)	5
	윤리경영 양정 기준(CR)	10
현장평가(20)	현장부서 업무협조도 평가	20
가/감점	상근손해사정사, 민원 VOC	±5
계		100

- 1년간 평가결과 기반하여 위임 물량 차등 분배 예정(A,B,C 등급)
- 하위 10% 손사업체는 위임 계약 중단 또는 해지 가능
- 윤리경영 기준상 Compliance Risk 발생시 계약 해지 가능(계약서 참조)

<添附1> 위탁업무수행 가이드라인(부실Case 및 필수이행사항 포함)

<添附2> 손사법인 윤리경영 양정기준

삼성화재 일반보상담당 (작성자 박양찬 수석)