

---

# 2021년 손해사정 업무 주요 추진사항

---

2021. 3. 25. (목)



# 목 차

1. 공지사항 및 주요 제도 변경사항
2. 2021년 손해사정법인 업무평가 기준
3. 준법 · 윤리교육
4. 민원사례 및 예방
5. 보험사기 예방활동
6. 스마트PRM 서비스 안내



# 2021년 공지사항 및 주요 제도 변경사항



## ■ 장기미결 관리 철저

- 보험사고 접수 후 6개월 초과 건에 대해 진행사항 관리 철저
  - ※ 피해자 치료가 장기화되거나, 산정된 손해액에 대한 이견으로 장기간 동안 별다른 조치 없이 위임된 건을 방치하는 경우 다수 존재
    - 분기 또는 반기 별로 업무진행현황 보고서 의무적으로 제출

## ■ 현장보고서 제출기한(3일 이내) 철저 준수

- 현장보고서 제출기한을 초과하는 경우가 사고위임건의 30% 이상 존재
  - 제출기한 내 현장방문이 어려운 경우 현장지연보고서 즉시 제출

## ■ 저경력 조사자 수임건의 경우 관리자급 동반 업무처리

- 현장·중간·종결보고서 제출 시 관리자 확인 및 연락처 필히 기재

## ■ 손해사정보고서 작성 시 피해내역 및 손해액 산정근거 명확히 기재

- 화재 및 누수사고의 경우 전건 건물평면도에 피해범위, 수치 표시하고 피해사진 매칭
- 손해액산정 시 산출근거를 첨부하고, 피해장소(방1, 욕실 등)와 수치를 함께 기재
- 가능한 경우 피해복구 완료 사진도 보고서 첨부 필요



## ■ 보고서 제출 및 발송 시 보험사 담당자 명확히 확인 필요

- 업무조정 및 부서이동으로 보험사 담당자 변경되는 경우 多
- 보고서 제출 전 전산 확인을 통해 보험사 담당자 변경사항 사전확인 필요

## ■ 대외민원발생시 철저 대응

- 민원취하가 불가능한 건의 경우 각 업체별로 지정된 소비자권익보호 담당자 대면 보고

## ■ 고액사고 진행사항 보고

- 계통, 비계통 구분 없이 지급보험금 3억 이상 사고에 대해서 매월 27일 당사 담당자에게 진행사항, 예정사항, 문제점 및 특이사항, 종결예정일을 기재하여 한 장짜리 진행보고서 송부 요망 (단, 지급보험금 3억 미만이라 하더라도 문제건(각 지역 농협 담당자에게 연락한 건 등)에 대해 상기와 동일하게 송부 요망)

## ■ 종결보고서 제출

- 종결보고서 제출 시 현장, 중간보고서에서 기 제출된 첨부서류를 모두 포함하여 완전한 보고서로 제출 요망(PRM에는 추가 서류만 등재)



**■ 의료자문 시행 시 新서식 사용**

- 舊서식 사용할 경우 보험업감독규정 위반소지가 크므로 반드시 新서식 사용
  - 「의료자문 안내 및 동의서」, 「제3의 전문의료기관 전문의 판정 동의서」 2종
  - 21. 1. 22 문서시행

**■ 보험금 지급기한(30영업일) 내 손해사정보고서 제출**

- 보험사기방지특별법 제5조(보험계약자 등의 보호) 및 동 시행령 제3조 대통령령으로 정하는 사유 이외의 경우가 발생하지 않도록 유의
- 보험금 지급기한 경과 예상 시 지연사유에 대한 입증 철저



## ■ 전문성 위주의 평가(안) 마련

- 농기계미결보유율, 처리율, 현장보고서 3일내 제출율, 평균처리일수가 각각 20점씩으로 순수 전문성을 기반으로 하는 평가항목 설정
- 평가점수가 낮을 경우 군 강등 조치 등 위임 중지

## ■ 상반기 정책보험 교육계획

- 농기계 : 3월 중 지역별 로타베이터, PTO 집중 교육 및 대인, 자손 손해평가 매뉴얼 교육 등 지침 전달
- 가축 : 폭염 사고 전 폭염대응반 구성 및 매뉴얼 교육

## ■ 모바일 보상 시스템 오픈

- '21. 4월 가축질병치료보험 및 가축 소보험 모바일 보상시스템 오픈

## ■ 주요 업무관련 사항

- 지연 없는 신속한 현장 조사 실시
- 농기계의 경우 사고와 파손부위 인과관계 철저 확인
- 정책보험 미결 관리 지점별 팀장 또는 소장 주관하에 철저 관리 당부
- 개인별 보고서 質 향상 위한 노력 당부



# 2021년 손해사정법인 업무평가 기준



# 2021년 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
		업무담당자 난이도 평가(상중하중과실) 난이도 "상" 가점	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, CS 동영상 교육 수강률	가점

# 2021년 손해사정법인 업무평가 기준

## □ 신체(4종) 부문 (가감점항목 포함 최대 130점)

평가항목		종별 세부항목	기타
업무 평가	신속성	보고서제출기일	상대·절대평가
	정확성	필수징구서류(3개) 평가	절대평가
	전문성	전문인력 보유율	절대평가
	업무품질	손사보고서 품질 평가(1~5점) 업무담당자 난이도 평가(상,중,하,중과실) 난이도 "상" 가점 장기미결 보유율	절대평가
절대·상대평가			
절대평가			
보안	개인정보관리	분기별 개인정보 점검제출 개인정보파기 및 교육횟수 개인정보보호 인프라	절대평가
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, CS 동영상 교육 수강률	가점	

# 2021년 손해사정법인 업무평가 기준

## □ 서면심사(가점항목포함 최대 130점)

평가항목		종별 세부항목	기타
업무 평가	신속도	당일 처리율 (장기)	절대평가
		3일내 처리율 (장기)	절대평가
		7일내 처리율 (일반)	절대평가
	정확성	보험금 품질점검 적발건수 (장기)	상대평가
	고객서비스	고객모니터링 (장기)	절대평가
		금감원민원	절대평가
		VOC민원	절대평가
	미결율	반기 미결률 (5월말,11월말)	절대평가
	미결감축률	전기대비 미결감축률 (일반)	상대평가
심사자 역량	심사자 유지율, 심사자 월간 교육횟수	절대평가	
보안	개인정보관리	분기별 개인정보 점검제출	감점
		개인정보 파기 및 교육	감점
		개인정보조회 모니터링	절대평가
관리 손사 가감점 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, CS 동영상 교육 수강률	가점

# 2021년 손해사정법인 업무평가 기준

## ※ 평가활용

### 1. 평가 우수 손사법인 포상

- 우수법인 대표이사 표창 상신
  - 표창 근거 : 2021년 상·하반기 각 평가 결과(각 1회)
  - 표창 대상 : 재물·배상 및 신체보험 『가』군 1위업체 각 1점
  - ☞ 표창활용 : 손사법인 제재사항 발생 시 감경 및 군별 조정(강등) 대상 때 유보 등 활용 (단, 1점당 1회만 적용)
  - 부상지급 : 예산 범위 내에서 지급
- 군 조정 (승격)
  - 시기 : 연간 2회(상반기 2021.7월, 하반기 2022.1월)
  - 조정 : 상·하반기 평가결과를 기준으로 보종특성, 업무량 등 보상 업무 전반을 종합적으로 검토하여 군 조정
  - \* 단, 평가점수 80점이상 업체 중 다음과 같은 경우 군 조정 가능
  - ☞ 보험사기 예방, 대내외 민원대응, 농협공신력 증대 등
- 서면심사
  - 시기 : 연간 2회(상반기 2021.7월, 하반기 2022.1월)
  - 시상 : 서면심사 통합 1위업체 표창 및 부상지급
  - ☞ 예산 범위내에서 지급금액 및 범위 확정

# 2021년 손해사정법인 업무평가 기준

## ※ 평가활용

### 2. 평가 부진 손사법인 제재

- **군 조정 (강등)**
  - 시기 : 연간 2회(상반기 2021.7월, 하반기 2022.1월)
  - **조정 : 상·하반기 평가결과를 기준으로 보종특성, 업무량 등 보상 업무 전반을 종합적으로 검토하여 군 조정**
- **제재심의 협의회·위원회 심의 대상 (※계약해지 여부 결정)**
  - 2회 연속 연간 종합평가(상·하반기 평균점수) 60점이하
  - 2회 연속 연간 종합평가(상·하반기 평균점수) 하위 업체 10% 범위
  - 2회 연속 재물·배상부문 기준물량 월평균 10건 이하 업체
  - 2회 연속 신체부문, 해상부문 위임물량 최하위 업체
- **서면심사 최하위업체**
  - 부진사항에 대한 자체 개선 계획 수립 및 이행결과 보고
  - 2회 연속 최하위시 제재심의 협의회·위원회 회부
- **제재 유보 및 감경**
  - 제재유보가 타당하다고 인정하는 경우 제재심의 협의회에 안건 상정 통과시 유보 가능
  - 대표이사 표창이 있는 경우 유보 및 감경 가능



# 2021년 손해사정법인 업무평가 기준

## □ 정책보험 (100점) : 년 1회 12월에 실시

구분	평가항목	세부 평가기준
전문성 제고	업무건수	○ 10×(해당회사 건수/군별 중 가장 높은 건수)
	전문성 농기계 미결 보유율	○ 미결건수 / 위임건수 ○ 20×(해당회사 비율/군별 가장 낮은 비율) ○ 평가직전 1개월 제외 ○ 위임물량에 따라 가중치 적용 ○ 소송, 민원, 대인, 자손, 특약은 제외
	처리율	○ 처리율(처리건수/위임건수)
	현장보고서 3일내 제출율	○ 제출비율 = 3일내 제출건수 / 위임건수
	(신속성) 평균처리일수	○ 20-(해당회사 평균일수-군별 가장 빠른 회사의 평균일수) ○ 180일 이상 소요건, 소송건, 민원건, 접수취소건은 제외
품질 강화	보고서품질평가	○ 전산시스템에서 담당자 평가 자료 추출
	업무역량	○ 각 회사별 업무수행 능력 및 역량에 따라 평가 (보험사기 적발 및 민원 등 고려하여 테마항목 설정 운영함)

# 2021년 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 준수** 하여야 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.  
2021년도 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
  - 관련 직원이 개인의 이익을 위해 부당하게 업무를 처리하는 경우 등

## ○ 신고방법

- ▶ 전화 및 팩스 : 02-3786-7524 / 02-3786-7880
- ▶ 우편 : (03740) 서울특별시 서대문구 충정로 60, 3층 NH농협손해보험 준법감시팀
- ▶ e-mail : [emperianlad@nonghyup.com](mailto:emperianlad@nonghyup.com)
- ▶ 인터넷 : [www.nhfire.co.kr](http://www.nhfire.co.kr) / 윤리경영클린신고센터
- ▶ 담당자 : 준법감시팀 내부제보 담당자

※ 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

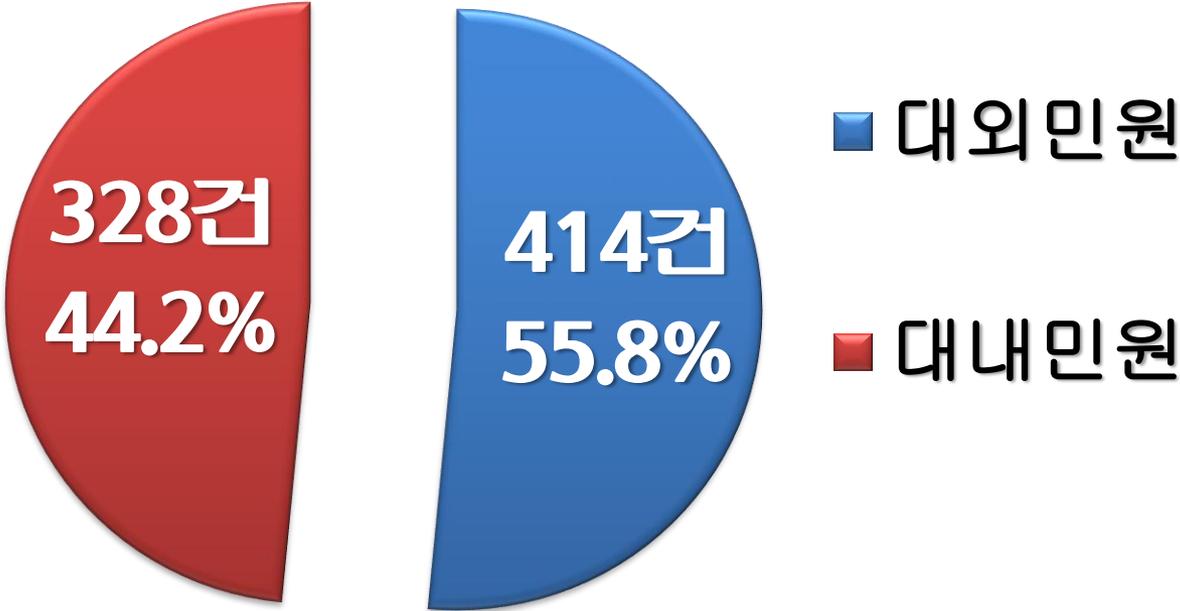
 전혀 그렇지 않다 / 거의 그렇지 않다 / 별로 그렇지 않다 / 보통 / 약간 그렇다 / 상당히 그렇다 / 매우 그렇다 / 모름(무응답)

# 민원 사례 및 예방

## 소비자보호실



# 2020년 민원발생 통계 - (1) 대내·외 민원

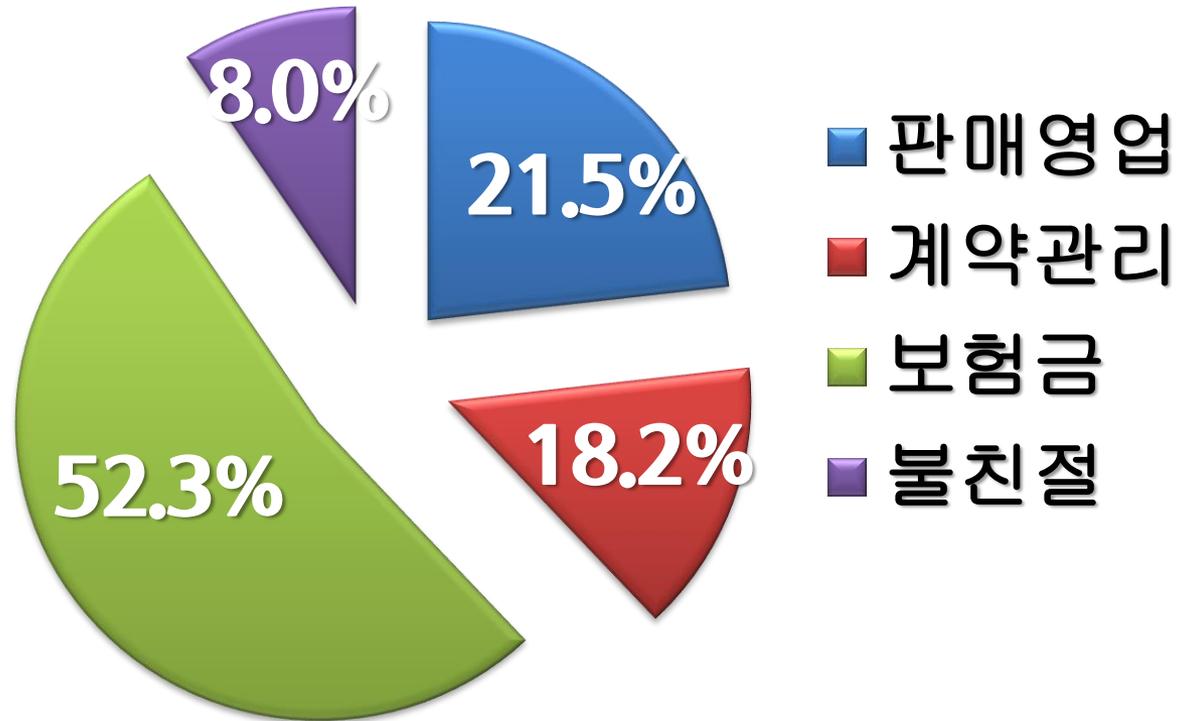


## 〈참고〉 업계 대외민원 동향

(단위 : 건, %)

회사	2019년		2020년		증감률	
	민원건수	10만건당	민원건수	10만건당	민원건수	10만건당
농협손보	365	10.982	414	<u>10.977</u>	13.4	△0.1
삼성화재	4,869	19.67	5,049	19.76	3.7	0.4
현대해상	3,475	20.89	4,067	22.25	17.0	6.5
DB손보	2,370	13.60	3,613	19.06	52.4	40.1
KB손보	2,533	19.23	2,991	20.93	18.1	8.8
메리츠화재	2,645	21.63	3,143	23.04	18.8	6.5
한화손보	1,793	24.93	1,705	23.85	△4.9	△4.3
롯데손보	809	28.30	624	21.60	△22.9	△23.7
흥국화재	1,370	31.59	1,320	30.61	△3.6	△3.1
MG손보	391	26.75	425	26.73	8.7	△0.1
10개사 평균	2,062	21.76	2,335	<u>21.88</u>	13.2	0.6

## 2020년 민원발생 통계 - (2) 유형별 비율



## 〈참고〉 주요민원 유형

### 설명불충분

적금인줄 알았는데 보험이었다  
보장내용 설명이 미흡했다

### 기타불만

약관 미교부, 전산장애  
대리서명, 불친절 등

### 강제해지

가입당시 과거질환을  
말했더니 권유자가  
괜찮다고 했다

### 보험금관련

보험금이 설명 들었던 것보다  
적게 나왔다  
이제와서 보장하는 손해가  
아니라고 한다



## 최신 민원 트렌드

---

**금융소비자의 관련 지식수준 상승**

**금소법 시행('21.03.25.)에 따른 기대수준 상승**

**저금리 기조에 따른 완급금 불만 증가**



## 민원 발생의 영향

농협 전체의 평판 하락

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

민원인 응대에 시간과 노력 소진

금전적 손실 발생 가능



# 민원 예방을 위한 Tip – 민원예상 활용

**접수경로 구분**

1. 대내민원
2. 대외민원
3. 민원예상

상기계약 관련 과거민원이력 자동표기(최대 3개)

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

# 보험사기 예방활동

SIU센터



# 보험사기 신고포상제도 안내

## ■ 보험사기 제보 우수 손해사정법인 조사자 포상제도 운영중

- 포상 : 대표이사 표창 및 부상(상품권), 손사법인 제재심의 감경 可
- '20년 K손사법인, T손사법인 조사자 2명 대표이사 표창 및 부상 수여
- 손해사정 업무평가 시 가점 부여

## ■ 손해사정업무시 보험사기 의심건이 있을 시 당사 SIU센터 제보 당부 (보험사기 성립여부는 SIU센터 담당자가 판단)

## ■ 제보방법

구 분	접 수 방 법
인터넷	<a href="https://www.nhfire.co.kr">https://www.nhfire.co.kr</a> 홈페이지하단[신고센터]/보험범죄신고센터]
유 선	지급심사부/SIU/보험범죄신고센터 ☎ 02-3786-7726, 7723
우 편	(03740) 서울 서대문구 충정로 60(KT&G) 서대문타워 6층 SIU센터

# 스마트PRM 서비스 안내



# 스마트PRM 서비스 안내

## ■ 모바일 사고조사 스마트PRM 서비스

## ■ 사용가능 핸드폰 : Android · IOS 운영체제 모두 가능

\* 주) 태블릿 사용불가

## ■ 업무처리 보종 : 배상, 재물, 신체, 농기계, 가축

## ■ 손사법인 가능업무

- 사고현장에서 현장보고서 핸드폰 제출 가능
- 사고현장 사고사진 실시간 등록 (위치확인)
- 실시간 사고관련 계약 및 사고정보 조회가능
- 장소 제한 없이 핸드폰으로 조사자 업무배분 가능
- 대재해 시 긴급 알림을 통한 신속한 사고처리 가능

## ■ 스마트PRM 설치 및 사용방법 : 관련문서 "손해(지급심사부)62105-50066" 참조

구분	설치 방법	
모바일앱	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 모바일 브라우저 URL 접속설치 - <a href="https://mdm.nhfire.co.kr/resources/html/app.html">https://mdm.nhfire.co.kr/resources/html/app.html</a></li> <li>■ 오른쪽 QR코드 스캔 설치</li> </ul>	<p>*어플다운로드*</p> 

**감사합니다.**

