

1. 심사 기준

□ 사전관리 · 종결심사

가. 의뢰 기준

- ▷ 원상복구 전, 사고 배당 일로 부터 14일 이내 (외부손사 위임 요청 건 2일 이내)
- ▷ 사고조사 및 면부책 확정 후

나. 유의 사항

- ▷ 심사 비승인 건 종결 금지
- ▷ 지역 또는 피해자 성향 근거로 미수선 협의 및 면담 등을 갈음하기 위한 의뢰 요청
- ▷ 외부손사 위임 의뢰 관련 지침 위반

다. 의뢰 대상

- ▷ 공 통 : 과실상계 후 1천만원 이상 건(피구상 건 제외)
 - 사전관리 : 추산 1천만원 이상 예상 시
 - 종결심사 : 종결 보험금 1천만원 이상 확정 예정 시
- ▷ 대 상
 - 5톤이상 화물차, 1톤 이상 탑차, 건설기계, 캠핑카, 특수장치장착차량, 장례차량 및 농기계 등 (※외부손사 위임 전 건 / 금액 무관, 종결심사 필수)
- ▷ 비대상
 - 5톤 미만 일반 화물차(카고트럭), 다인승, 버스, 승용차 개조 등

라. 특장차 심사자 : 최연중 과장 (010-5151-2142)

II. 업무 프로세스

2. 위임 기준 [※ 외부손사 의뢰 대상 기준 정리]

□ 공통 / 일반대물

구분	금액 기준	의뢰 대상	위임 불승인	예외 승인
공통	과실상계 청구기준	배당(입고)일 기준 2일 이내	원상복구 완료 건, 업계 피구상	피해자 입증 자료 반증 가능 건
		약관상 면·부책 판단 완료 건	과실 미확정 당사자 대물 건	제3의 피해물 당사 선처리 건
		위임 시 손해액 절감 예상 건	전손 등 수리비가 시세 초과	(특수)피해물 시세 확인 어려움
		과실 책임 60% 이상 건	현저한 책임 한도 초과	피보험자 한도초과 비용부담 동의
일반 대물	1,000 (이상)	분쟁 심화 등 신속한 판단 필요	담당자 조사·안내 전무	분쟁 확대 예상
		특수한 피해물 전문지식 필요	제휴업체 의뢰 건	비제휴 복합 복구, 영업손실 발생
		단, 500만원 이상 건으로 손해액 감소가 가능한 건 승인 가능, 사전 견적 필수 등재		

II. 업무 프로세스

2-1 위임 기준 [※ 외부손사 의뢰 대상 기준 정리]

□ 특장차 / 이륜차 / 기술자문				
구분	금액 기준	의뢰 대상	위임 불승인	예외 승인
특장차 농기계	1,000 500	AOS 미사용 업체 수리 건	공식 서비스센터 입고 수리	과청구 분쟁 업체 입고 건
			휴차료 등 간접손해만 의뢰	과청구 미수선 수리비 요청 건
		▷ 1톤 트럭, 버스, 자가용 차량 및 AOS 청구 수리 건 의뢰 불승인		
이륜차 자전거	700 500	외산 이륜차	중고 시세 500만원 미만 건	분쟁 A/S 입고 실수리 건
		수입 자전거	수리 실익이 없는 전부 손해	명확한 시세 확인이 필요한 경우
		▷ 손해액 관련 민원 예상으로 신속한 판단이 필요한 경우 승인 검토		
기술자문	500	튜닝품(휠,머플러,에어댐,오디오) 커스텀도장, 랩핑, 개조 엔진미션	일부 손상 전부 교체 비용 청구	단종 여부 불확실 건
			정품 단가확인 가능 부품	
			인과관계 조사 요청 건	
		▷ 분쟁해결을 위한 엔진·미션 손상 여부(당연 조사) 승인 불가 [ex: 단순 추돌사고 엔진 교환 요구 등]		

Ⅲ. 휴차료 및 간접손해 손해사정

1-1. 대차료 지급기준 [※ 대차(유)]

※ 대차를 하는 경우 구비서류 : 1. 대여 계약서 (일자, 금액, 대여차량정보 必)

2. 대여차량 자동차등록증

3. 실제대여차량 사진

4. 입금내역서 또는 세금계산서

5. 대여차량 운행기록부

III. 휴차료 및 간접손해 손해사정

2. 대차료 지급기준 [※ 대차(무)]

(나) 대여자동차가 없는 차종^(*)은 보험개발원이 산정한 사업용 해당차종(사업용 해당차종의 구분이 곤란할 때에는 사용방법이 유사한 차종으로 하며, 이하 같음) 휴차료 일람표 범위에서 실임차료, 다만, 5톤 이하 또는 벤형 화물자동차 및 대형 이륜자동차(260cc 초과)의 경우 중형승용차급 중 최저요금 한도로 대차 가능

(*) "대여자동차가 없는 차종"이라 함은 [여객자동차운수사업법] 제 30조에 따라 자동차대여사업에 사용할 수 있는 자동차 외의 차종을 말합니다.

(2) 대차를 하지 않는 경우

(가) 동급의 대여자동차가 있는 경우 : 해당 차량과 동급의 최저요금 대여자동차 대여 시 소요되는 통상의 요금의 35% 상당액

(나) [여객자동차운수사업법]에 따른 운행연한 초과로 동급의 대여자동차를 구할 수 없는 경우 : 위 (1) - (가) 단서에 따라 대차를 하는 경우 소요되는 대차료의 35% 상당액

(다) 대여자동차가 없는 경우 : **사업용 해당 차종 휴차료 일람표 금액의 35% 상당액**

다. 인정기간

(1) 수리 가능한 경우

수리를 위해 자동차정비업자에게 인도하여 수리가 완료될 때까지 소요된 기간으로 **★ 25일(실제 정비작업시간이 160시간을 초과하는 경우에는 30일)**을 한도로 함. 다만, 부당한 수리지연이나 출고지연 등의 사유로 인해 **통상의 수리기간^(*)**을 초과하는 기간은 인정하지 않음

(*) "통상의 수리기간"이라 함은 보험개발원이 과거 3년 **렌트기간과 작업시간** 동과의 상관관계를 합리적으로 분석하여 산출한 수리기간(범위)를 말합니다

[정비작업시간 초과(160H) 확인서 징구 必]

(2) 수리 불가능한 경우 : 10일

III. 휴차료 및 간접손해 손해사정

2-1. 대차료 지급기준 [분쟁사항공유-대차(무)]

예시 1)



상당손해 심사 내역

1. 손해액 산정내역

2. 휴차료, 수리비, 인건비 산출기준

구분	단위	수량	단가	합계
휴차료	원	24	20,833	499,992
수리비	원	1	1,000,000	1,000,000
인건비	원	1	1,000,000	1,000,000
합계	원			2,499,992

예시 2)

다. 휴차료

피해차량 수리 후 적재된 장비까지 수리되어야 도로공사에 투입되므로 수리기간은 30일 정도 예상되니 피해자와 24일간의 휴차료를 지급하기로 협의하였습니다. 자가용 차량으로 영업용 휴차료의 30%를 지급합니다.

- 산 식 : 3편이하 69,470원 × 30% × 24일 = 500,000원(단수조정)

○ 승용 · 승합 · 화물자동차

(단위: 원)

차종	구분	휴차료
택시	일반	44,420
	모범	53,330
	편형	47,190
화물차	1편이하	47,190
	2편이하	56,630
	3편이하	69,470
	4편이하	80,310
	5편이하	93,420
	6편이하	102,720
	7편이하	109,620
	11편이하	134,470
	12편이하	140,680
	15편이하	157,340
15편초과	총 24 편당 2,294	

※ 지급기준 한도 내 => 대차료 합의 // 지급한도 초과 요구시 => 법적 대응 필요!
(KB손보, DB손보 소송으로 응대 中)

IV. 외부손사 평가항목

■ 외부손사 업무 평가				
구분	평가항목	배점	평가방법	평가기준
피해물 과점관리 [15]	PJM 보고사항 입력	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 최초보고(3) : 피해를 최초 입회, 피해자 요구사항 ▶ 중간보고(4) : 피보험자 보상금 지급, 피해자 면담사항 ▶ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 보고일과 손사 발생일 차이를 최소화
	보고 신속도	5	▶ 각 피해를 보고 기일일 초과 시 백점 한도 내 감점	▶ 초과 1일 당 0.5점 감산
보고서 품질 [55]	피해물입회 및 과실조사	20	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 피해물 입회, 과실조사 항목 중 누락된 항목이 없는지 ▶ 사용자입회, 관리 과실 및 관리기관 대응여부(영수증) ▶ 피해물 위치, 양상, 피해입회 사진첨부 여부 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 100% 입력된 항목이 없는 경우 0점 ▶ 90% 입력된 항목이 있는 경우 10점 ▶ 80% 입력된 항목이 있는 경우 15점 ▶ 70% 입력된 항목이 있는 경우 20점 ▶ 60% 입력된 항목이 있는 경우 25점 ▶ 50% 입력된 항목이 있는 경우 30점 ▶ 40% 입력된 항목이 있는 경우 35점 ▶ 30% 입력된 항목이 있는 경우 40점 ▶ 20% 입력된 항목이 있는 경우 45점 ▶ 10% 입력된 항목이 있는 경우 50점
	자재단가 및 감가조사	20	▶ 피해물 가액, 자재단가, 손저러가 등 단가조사 및 감가 및 감가 관련 서류를	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 단가조사 시 영수증, 단가조사서, 단가조사서 ▶ 단가조사 시 영수증, 단가조사서, 단가조사서 ▶ 단가조사 시 영수증, 단가조사서, 단가조사서
	보고서 품질	5	▶ 보고서 내용 정확성, 문법, 표정 등	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 보고서 내용 정확성, 문법, 표정 등 ▶ 보고서 내용 정확성, 문법, 표정 등 ▶ 보고서 내용 정확성, 문법, 표정 등
	손례액 관리	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청구금액(고정액) : 손례액(손례액) : 손례액(손례액) ▶ 청구금액(고정액) : 손례액(손례액) : 손례액(손례액) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 손례액 관리 정확성, 손례액(손례액) : 손례액(손례액) ▶ 손례액 관리 정확성, 손례액(손례액) : 손례액(손례액) ▶ 손례액 관리 정확성, 손례액(손례액) : 손례액(손례액)
민원 (감산평가)	대내,외 민원 / VOC		▶ 대내,외 민원 발생시 감점 적용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ VOC, 대내민원 발생 시 감점 적용 ▶ 대외민원 발생 시 감점 적용 ▶ 민원 발생 시 감점 적용 ▶ 민원 발생 시 감점 적용
보험사기 적발 (가산평가)	보험사기 적발건		▶ 보험사기 적발시 가산점 부여	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 한기 평가 건당 2점씩 가산 ▶ 한기 최대 10점 가산