

대외비

# 2023년 외부손사 평가 해설서

현대하이카손해사정

- 목 차 -

I. 기본사항 ----- 3P

II. 항목 및 배점 ----- 4P

III. 세부내용 ----- 5P

## 1. 기본사항

개요	기간	2023. 01. 01. ~ 2023. 12. 31.	시기	'23. 07. / '24. 01. [연 2회]
	최종 평가	합계	업무평가	업체평가
		100	70	30
방법	방식	개별 피해물 별 세부 항목 평가		
	적용 기준	<p>가. 수입 건 전부 평가(제외 불가), 주요 쟁점 발생 시 평가담당파트 검토 후 결정 단, 평가 왜곡 등 중대 사안은 외부손사 심의위원회<sup>1</sup> 심의 결정에 의함</p> <p>나. 평가 기간 중 신규 업체 계약 시 업체 평가 구성비를 50% 한도로 적용 가능 다. 문구 해석의 이견 발생 시 본래의 목적과 취지에 적합한 방향으로 결정</p> <p>주1) 구성 : 위원장 보상지원본부장, 위원 치량전략파트장, 차량지원파트장, 차량혁신파트장</p>		
	평가 왜곡	<p>가. 심사자 점검 후 왜곡 확정 시 심의위원회의 결과에 따라 제재 또는 계약 해지 나. 왜곡의 적발 시기와 평가 시기의 차이가 있는 경우 적발 시기에 적용</p>		
업무 평가	<p>가. 6개 항목에 대한 이행도 평가</p> <p>나. 피해물 7개 항목 구분 및 개별 기준에 따른 평가 적용 단, 열거 된 피해물에 해당 하지 않는 경우 [기타] 항목에 기준한 통상적 평가</p>			
업체 평가	<p>가. 개인정보 보호법 관련 교육 이수 및 법률 준수 평가 단, 중대한 개인정보 보호법 위반 시 심의위원회 결정에 따라 최고 계약 해지</p> <p>나. 업체의 업무 환경, 피해물 별 전문직원 보유수, 수행력 및 만족도 평가</p> <p>다. 민원 감점, 보험사기 적발 가점 평가</p>			
기타	<p>가. 업체분쟁 집단 발생 지역은 심의위원회 결정으로 평가 방법을 다르게 적용 가능</p> <p>나. 손해액 감소 등 필요에 의한 소송 진행 건은 처리 신속도 등 세부항목 제외 평가 가능</p>			

## II. 항목 및 배점

항목	배점	평가 기준	비고
전체	100	연도	'23년 7월 / '24년 1월 반기 평가 합계 연도평가
위탁업무 적합성	30	공통	공통 항목 평가
전기·통신 (케이블)	70		해당 피해물 별 세부 기준 적용 (개별 평가)
도로시설물	70		
건축물	70		
수목	70		
특장	70		
기계장치	70		
세차기	70		
기타	70		

### ○ 주요 변경 사항

구분			2022년	2023년	비고
항목	세부	내용			
총괄	최종평가	평가비율	업무평가 85% 업체평가 15%	업무평가 70% 업체평가 30%	업체 수행력 및 충실도 상향
업체 평가	개인정보	배점	(5)	[10]	교육수료 여부, 건 별 준수 여부
	수행력	신설	-	수행가능 피해물 종류(수)	전문 자격증 제출 시 합산 평가
	협조도	평가기준	협조도, 만족도, 충실도	심사자 보완지시 이행	담당자 만족도 모니터링 유지
업무 평가	HI-UP	평가여부	HI-UP 등록여부 (10)	폐지	피해물 과정관리 평가 중복
	신속도	평가기준	피해물 별 처리기간	보고기간 단축 조정	지연 조치 방지
		배점	처리 신속도 (10)	보고 신속도 [5]	손해사정 보고서 등록 기준
	손해액 관리	배점	[5]	[10]	성과 중심의 업체 운영
잔존물 관리	평가여부	잔존물관리 (5)	자재단가 및 감가조사 편입	평가 취지 중복	



### III. 세부 내용

#### 1. 업체 평가

항목	[공통] 위탁업무 적합성		외부손사 협력업체											
취지	법률 준수 및 업무 품질 향상		배점	30(10)										
지표	내용													
위탁업무 적합성 [30]	대상	외부손사 개인정보 보호법 관련 업무 및 위탁 적합성												
	기준	가. 상·하반기 업체 현황 점검    나. 업체 수행 건 감산 적용												
보험사기 가산(10)	세부	<p>가. 개인정보 보호법 준수 [10]</p> <p>- 개인정보 보호법 교육 이수 여부 (5)</p> <p>1) 상반기 : 외부손사 업무 수행자 전원 개인정보 보호법 이수 확인증</p> <p>2) 하반기 : 개인정보 보호법 준수 업무 환경 입증자료</p> <p>나. 건 별 개인정보 보호법 관련 업무 누락 시 배점(5) 한도 내 감점 평가 단, 중대한 개인정보 법률 위반 시 심의위원회 결정에 따라 최고 계약 해지</p> <p>다. 업무 수행력 [10]</p> <p>1) 수행 가능 피해물 수 및 전문 자격증 (합산)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분<sup>1</sup></th> <th>2종 이하</th> <th>3 ~ 5종</th> <th>6 ~ 8종</th> <th>9 ~ 10종</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>배점</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>주1) 피해물 종류 : 건축물, 도시시설물, 기계설비, 수목, 전기통신, 적재물, 동물, 세차기, 특장, 기타</p> <p>2) 정당한 사유<sup>2</sup> 없이 수입 포기의 경우 건 당 0.5점 감산, 최저 0점 한도</p> <p>주2) 직원 퇴사, 사무실 이전 등 업체 환경 변경으로 수입 건 조정에 대한 사전 통지가 있는 경우</p> <p>라. 업무협조도 [10]</p> <p>1) 심사자의 보완 요청 이행 여부, 담당자와의 협조력, 만족도 및 충실도 등</p> <p>2) 위임 건 의뢰 담당자 모니터링</p> <p>마. 민원평가 : 대내외 민원 / VOC (감산) : 최대 30점 감산 한도</p> <p>- 대외 민원 건 당 10점 감점 / VOC, 대내민원 건 당 5점 감점 단, 귀책사유가 없는 경우 평가 제외</p> <p>바. 보험사기 적발(가산)</p> <p>- 보험사기 적발 시 : 반기 건 당 2점, 최대 10점 가산</p>			구분 <sup>1</sup>	2종 이하	3 ~ 5종	6 ~ 8종	9 ~ 10종	배점	4	6	8	10
	구분 <sup>1</sup>	2종 이하	3 ~ 5종	6 ~ 8종	9 ~ 10종									
배점	4	6	8	10										
기타	개인정보 보호법 교육 이수 및 보안 관리 100%, 외부손사 업무 개선													

2. 업무 평가

항목	[개별] 전기·통신(케이블)	외부손사 협력업체																		
취지	철저한 조사를 통한 합리적인 손해액 산정	배점	70																	
지표	내용																			
전기·통신 (케이블) [70]	대상	전신주, 통신주, 케이블, 지상변압기, CCTV, 방범카메라 등 해당 피해물 수행가능 업체의 위임 종결 건																		
	기준	업체 수행 건별 평가점수 총합 ÷ 업체별 수행 건수																		
	세부	<p>가. 피해물 과정관리</p> <p>1) PRM 보고사항 입력 [10]</p> <p>① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재</p> <p>② 중간보고(4) : 작업 진행 및 피해자 면담사항 등 중간 진행사항 기재</p> <p>③ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항</p> <p>2) 보고 신속도 [5]</p> <p>○ 처리 기준일 초과시 배점 한도내 감점</p> <p>- 전기·통신(케이블) 보고 기준일 25일, 초과 시 1일 당 0.5점 감산</p> <p>- 한전 피해물(전신주, 지상변압기 등) 신속도 평가 5점 부여</p> <p>- 소송 건 : 신속도 및 손해액 관리 평가 최고점 적용</p> <p>나. 보고서 품질</p> <p>1) 피해물 입회 및 과실조사 [20]</p> <p>① 운전자 사고경위 및 CCTV, 차량 블랙박스(영상) 검토 자료 유무(10)</p> <p>- 사고로 인한 파손과 보상범위, 복구 및 재사용 가능성 또는 교환 여부</p> <p>② 계약조사에 근거한 사용자책임 및 고유과실 발생 조사 유무(10)</p> <p>- 차량의 전고 측정 및 케이블 지상고 미달여부, 관리기관 대응(공문 등)</p> <p>2) 자재단가 및 감가조사 [20]</p> <p>① 설치일자 입증(시설이력카드), 설치단가 및 사급자재 자료 검토(10)</p> <p>② 피해물 감가, 잔존물 공제 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(10)</p> <p>단, 잔존물 매각 및 환입 평가는 잔존 가치가 존재하는 피해물에 한함</p> <p>3) 손해사정보고서 품질 [5]</p> <p>○ 직·간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부</p> <p>- 작업 인원 및 인건비 적정성, 간접손해 산출 내역 누락 및 임의 산정 등</p> <p>4) 손해액관리 [10]</p> <p>○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액</p> <p>- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준</p> <p>※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>10% 미만</td> <td>10~20% 미만</td> <td>20~30% 미만</td> <td>30~40% 미만</td> <td>40~50% 미만</td> <td>50% 이상</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </table>					구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상	배점	0	2	4	6	8	10
	구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상													
배점	0	2	4	6	8	10														



항목	[개별] 도로시설물	외부손사 협력업체															
취지	피해물 복구범위 및 단가 적정성 준수	배점	70														
지표	내용																
도로시설물 [70]	대상	가로등, 신호등, 하이패스, 터널내시설물, 버스승강장, 노면, 횡스, 난간, 도로이정표 등 해당 피해물 수행가능 업체의 위임 종결 건															
	기준	업체 수행 건별 평가점수 총합 ÷ 업체별 수행 건수															
	세부	<p>가. 피해물 과정관리</p> <p>1) PRM 보고사항 입력 [10]</p> <p>① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재</p> <p>② 중간보고(4) : 작업 진행사항 및 피해자 면담사항 등 중간 진행사항 기재</p> <p>③ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항</p> <p>2) 보고 신속도 [5]</p> <p>○ 처리 기준일 초과시 배점 한도내 감점</p> <p>- 도로시설물 처리 기준일 25일, 초과 시 1일 당 0.5점 감산</p> <p>- 소송 건 : 신속도 및 손해액 관리 평가 최고점 적용</p> <p>나. 보고서 품질</p> <p>1) 피해물 입회 및 과실조사 [20]</p> <p>① 운전자 사고경위 및 CCTV, 차량 블랙박스(영상) 검토 자료 유무(10)</p> <p>- 사고로 인한 파손과 보상범위, 복구 및 재사용 가능성 또는 교환 여부</p> <p>② 계약조사에 근거한 사용자책임 및 고유과실 발생 조사 유무(10)</p> <p>- 차량 주행 방해, 사고원인 기여 조사, 관리기관 대응(공문)</p> <p>2) 자재단가 및 감가조사 [20]</p> <p>① 설치일자 입증(시설이력카드), 설치단가 및 사급자재 자료 검토(10)</p> <p>② 피해물 감가, 잔존물 공제 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(10)</p> <p>단, 잔존물 매각 및 환입 평가는 잔존 가치가 존재하는 피해물에 한함</p> <p>3) 손해사정보고서 품질 [5]</p> <p>○ 직·간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부</p> <p>- 작업 인원 및 인건비 적정성, 일위대가 및 표준품셈 인정 기준 준수 여부</p> <p>4) 손해액관리 [10]</p> <p>○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액</p> <p>- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준</p> <p>※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>10% 미만</td> <td>10~20% 미만</td> <td>20~30% 미만</td> <td>30~40% 미만</td> <td>40~50% 미만</td> <td>50% 이상</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </table>		구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상	배점	0	2	4	6	8	10
	구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상										
배점	0	2	4	6	8	10											







항목	[개별] 수목	외부손사 협력업체																		
취지	수목의 치료 가능성 및 식재비용 산정 기준	배점	70																	
지표	내용																			
수목 [70]	대상	가로수, 조경수, 과실수(과수원), 화단, 농작물 등 해당 피해물 수행가능 업체의 위임 종결 건																		
	기준	업체 수행 건별 평가점수 총합 ÷ 업체별 수행 건수																		
	세부	<p>가. 피해물 과정관리</p> <p>1) PRM 보고사항 입력 [10]</p> <p>① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재</p> <p>② 중간보고(4) : 작업 진행사항 및 피해자 면담사항 등 중간 진행사항 기재</p> <p>③ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항</p> <p>2) 보고 신속도 [5]</p> <p>○ 처리 기준일 초과시 배점 한도내 감점</p> <p>- 수목 처리 기준일 20일, 초과 시 1일 당 0.5점 감산</p> <p>- 소송 건 : 신속도 및 손해액 관리 평가 최고점 적용</p> <p>나. 보고서 품질</p> <p>1) 피해물 입회 및 과실조사 [20]</p> <p>① 운전자 사고경위 및 CCTV, 차량 블랙박스(영상) 검토 자료 유무(10)</p> <p>- 사고로 인한 파손과 보상범위, 수목치료 가능성 또는 식재 여부 조사</p> <p>② 원인자부담금 산정 또는 업체 견적서 타당성 조사 및 대응 유무(10)</p> <p>- 관리기관 원인자부담금 산정 기준 검토 및 공문발송 대응 등</p> <p>2) 자재단가 및 감가조사 [20]</p> <p>① 수목의 종류 및 규격, 실측자료 유무(10)</p> <p>② 조달청 단가적용 및 실거래(구매) 관련 자료 적합성(10)</p> <p>- 훼손율에 대한 평가, 감정평가 적정성 여부</p> <p>3) 손해사정보고서 품질 [5]</p> <p>① 최종 이식 수목 종류 확인 및 규격, 실측자료 첨부 유무</p> <p>- 수목 종류 변경 및 이설 등에 따른 단가 상승 여부 조사</p> <p>② 과실수, 농작물 생산비 산정 및 공제 여부</p> <p>4) 손해액관리 [5]</p> <p>○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액</p> <p>- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준</p> <p>※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>10% 미만</td> <td>10~20% 미만</td> <td>20~30% 미만</td> <td>30~40% 미만</td> <td>40~50% 미만</td> <td>50% 이상</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </table>					구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상	배점	0	2	4	6	8	10
구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상														
배점	0	2	4	6	8	10														

항목	[개별] 기계장치		외부손사 협력업체																	
취지	파손 및 보상범위 및 보험금 산정기준 준수		배점	70																
지표	내용																			
기계장치 [70]	대상	차단기, 주유기, 주차관제시스템, 실외기, LED전광판, 각종 제어기기 등 해당 피해물 수행가능 업체의 위임 종결 건																		
	기준	업체 수행 건별 평가점수 총합 ÷ 업체별 수행 건수																		
	세부	가. 피해물 과정관리																		
		1) PRM 보고사항 입력 [10] ① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재 ② 중간보고(4) : 작업 진행사항 및 피해자 면담사항 등 중간 진행사항 기재 ③ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항  2) 보고 신속도 [5] ○ 처리 기준일 초과시 배점 한도내 감점 - 기계장치 기준일 20일, 초과 시 1일 당 0.5점 감산 - 소송 건 : 신속도 및 손해액 관리 평가 최고점 적용																		
나. 보고서 품질		1) 피해물 입회 및 과실조사 [20] ① 운전자 사고경위 및 CCTV, 차량 블랙박스(영상) 검토 자료 유무(10) - 사고로 인한 파손과 보상범위, 복구 및 재사용 가능성 또는 교환 여부 ② 계약조사에 근거한 사용자책임 및 관리과실 발생 조사 유무(10) - 차량 주행 방향, 사고원인 기여 조사, 관리기관 대응(공문)  2) 자재단가 및 감가조사 [20] ① 설치일자 입증(시설이력카드), 설치단가 및 사급자재 자료 검토(10) - 조달청 단가 적용 및 실거래(구매) 관련 자료 적합성 ② 피해물 감가, 잔존물 공제 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(10) 단, 잔존물 매각 및 환입 평가는 잔존 가치가 존재하는 피해물에 한함  3) 손해사정보고서 품질 [5] ○ 직접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부  4) 손해액관리 [10] ○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액 - 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준 ※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>10% 미만</th> <th>10~20% 미만</th> <th>20~30% 미만</th> <th>30~40% 미만</th> <th>40~50% 미만</th> <th>50% 이상</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>배점</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>					구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상	배점	0	2	4	6	8	10
구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상														
배점	0	2	4	6	8	10														



항목	[개별] 세차기	외부손사 협력업체																		
취지	사고와의 인과관계 및 소요자재 감가적용	배점	70																	
지표	내용																			
세차기 [70]	대상	각 제조사 세차기(한림기계, 동양기전, 대양워시텍 등), 유사 동종의 세차기기 등 외부손사 위임 종결 건																		
	기준	업체 수행 건별 평가점수 총합 ÷ 업체별 수행 건수																		
	세부	<p>가. 피해물 과정관리</p> <p>1) PRM 보고사항 입력 [10]</p> <p>① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재</p> <p>② 중간보고(4) : 작업 진행사항 및 피해자 면담사항 등 중간 진행사항 기재</p> <p>③ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항</p> <p>2) 보고 신속도 [5]</p> <p>○ 처리 기준일 초과시 배점 한도내 감점</p> <p>- 세차기 처리 기준일 10일, 초과 시 1일 당 0.5점 감산</p> <p>- 소송 건 : 신속도 및 손해액 관리 평가 최고점 적용</p> <p>나. 보고서 품질</p> <p>1) 피해물 입회 및 과실조사 [20]</p> <p>① 운전자 사고경위 및 CCTV, 차량 블랙박스(영상) 검토 자료 유무(10)</p> <p>- 사고로 인한 파손과 보상범위, 복구 및 재사용 가능성 또는 교환 여부</p> <p>② 고유과실 조사 및 적용 유무(10)</p> <p>- 세차원 안내 및 자리이탈 등에 근거한 고유과실 발생 검토 유무</p> <p>2) 자재단가 및 감가조사 [20]</p> <p>① 제조사, 모델명, 최초 설치일자 및 설치이력(네임택) 조사(10)</p> <p>② 피해물 감가, 잔존물 공제 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(10)</p> <p>- 대수선 및 기산일 관련자료(견적서, 타사접수, 일반수리 세금계산서 등)</p> <p>3) 손해사정보고서 품질 [5]</p> <p>① 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부</p> <p>- 인건비 적용 적정성, 실제 교체품 최종 확인 여부</p> <p>② 간접손해 발생 기준 타당성, 산출 자료 및 산정기준 준수 여부</p> <p>4) 손해액관리 [10]</p> <p>○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액</p> <p>- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준</p> <p>※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>10% 미만</td> <td>10~20% 미만</td> <td>20~30% 미만</td> <td>30~40% 미만</td> <td>40~50% 미만</td> <td>50% 이상</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </table>					구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상	배점	0	2	4	6	8	10
구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상														
배점	0	2	4	6	8	10														



항목	[개별] 특장	외부손사 협력업체																		
취지	파손 및 보상범위, 간접손해 산정기준 준수	배점	70																	
지표	내용																			
특장 [70]	대상	5톤이상의 화물차, 덤프차량, 활어차, 캠핑카, 트레일러, 고소작업차, 사다리차 등 외부손사 위임 종결 건																		
	기준	업체 수행 건별 평가점수 총합 ÷ 업체별 수행 건수																		
	세부	<p>가. 피해물 과정관리</p> <p>1) PRM 보고사항 입력 [10]</p> <p>① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재</p> <p>② 중간보고(4) : 작업 진행사항 및 피해자 면담사항 등 중간 진행사항 기재</p> <p>③ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항</p> <p>2) 보고 신속도 [5]</p> <p>○ 처리 기준일 초과시 배점 한도내 감점</p> <p>- 특장 처리 기준일 20일, 초과 시 1일 당 0.5점 감산</p> <p>- 소송 건 : 신속도 및 손해액 관리 평가 최고점 적용</p> <p>나. 보고서 품질</p> <p>1) 피해물 입회 및 과실조사 [20]</p> <p>① 운전자 사고경위 및 CCTV, 차량 블랙박스(영상) 검토 자료 유무(10)</p> <p>- 사고로 인한 파손과 보상범위, 복구 및 재사용 가능성 또는 교환 여부</p> <p>② 사고조사에 따른 과실 발생 조사 유무(10)</p> <p>- 상대방 교차 또는 일방과실 발생 조사 유무</p> <p>2) 자재단가 및 감가조사 [20]</p> <p>① 중고시세 및 부품의 통상단가, 청구 적정성 여부 조사 유무(10)</p> <p>② 피해물 감가적용 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(5)</p> <p>- 감가 대상부품에 대한 감가 미적용 시 타당성 및 근거 명확성</p> <p>③ 견인비 인정금액 산출내역서 및 할증항목과 장비항목에 대한 근거(5)</p> <p>3) 손해사정보고서 품질 [5]</p> <p>① 직·간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부</p> <p>② 간접손해 보험금 지급기준 준수 여부 및 산출 관련 자료</p> <p>4) 손해액관리 [10]</p> <p>○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액(5)</p> <p>- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준</p> <p>※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>10% 미만</td> <td>10~20% 미만</td> <td>20~30% 미만</td> <td>30~40% 미만</td> <td>40~50% 미만</td> <td>50% 이상</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </table>					구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상	배점	0	2	4	6	8	10
구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상														
배점	0	2	4	6	8	10														

항목	[개별] 기타(별도 명시하는 피해물 외)	외부손사 협력업체																		
취지	손해액 적정 조사 및 보험금 산정기준 준수	배점	70																	
지표	내용																			
기타 [70]	대상	명시 된 피해물 외 기타																		
		해당 피해물 수행가능 업체의 위임 종결 건																		
	기준	업체 수행 건별 평가점수 총합 ÷ 업체별 수행 건수																		
	세부	<p>가. 피해물 과정관리</p> <p>1) PRM 보고사항 입력 [10]</p> <p>① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재</p> <p>② 중간보고(4) : 작업 진행사항 및 피해자 면담사항 등 중간 진행사항 기재</p> <p>③ 최종보고(3) : 최종 지급 보험금 및 최종 진행사항</p> <p>2) 보고 신속도 [5]</p> <p>○ 처리 기준일 초과시 배점 한도내 감점</p> <p>- 기타 처리 기준일 30일, 단, 피해물 난이도 별 통상적인 기간 적용</p> <p>- 소송 건 : 신속도 및 손해액 관리 평가 최고점 적용</p> <p>나. 보고서 품질</p> <p>1) 피해물 입회 및 과실조사 [20]</p> <p>① 운전자 사고경위 및 CCTV, 차량 블랙박스(영상) 검토 자료 유무(10)</p> <p>② 사고조사에 따른 과실 발생 조사 유무(10)</p> <p>2) 자재단가 및 감가조사 [20]</p> <p>① 청구 적정성 여부 조사 유무(10)</p> <p>② 피해물 감가적용 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(10)</p> <p>3) 손해사정보고서 품질 [5]</p> <p>○ 직·간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부</p> <p>4) 손해액관리 [10]</p> <p>○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액(5)</p> <p>- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준</p> <p>※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>구분</td> <td>10% 미만</td> <td>10~20% 미만</td> <td>20~30% 미만</td> <td>30~40% 미만</td> <td>40~50% 미만</td> <td>50% 이상</td> </tr> <tr> <td>배점</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </table>					구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상	배점	0	2	4	6	8	10
구분	10% 미만	10~20% 미만	20~30% 미만	30~40% 미만	40~50% 미만	50% 이상														
배점	0	2	4	6	8	10														
	[기타] 평가 항목은 피해물 개별 특성을 고려하여 통상적인 평가 적용																			