

# 손해사정 업무위탁 평가 기준

(손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준 준용)

\*24년 7월 1일 이후 계약(갱신)하는 위탁 손해사정사(손해사정업자) 대상 적용

## ● 자동차보험

분류		항목(모범규준)	해당여부
대	중		
손해사정 업무 현황 (60)	서비스 만족도 (전문성) (30)	평균 처리기일	
		접수건 대비 처리율	○
		지급기일내 처리비율	
		민원 현황 및 관리체계	○
		교육 프로그램	○
		구상 환입 금액, 잔존물 평가 등	○
		손해사정 결과	○
		조사/심사 정확도	○
	내부통제 기준 (10)	내부통제기준	○
		법규위반	○
	보험사기 관련 (20)	요주의 병원 확인	
		요주의 업체 확인	○
		공모자 적발	○
		신규 사기 유형 탐지	○
		고지의무 위반 적발	
회사 경영 현황 (40)	인적자원 (20)	손해사정사 비율	○
		전문인 출신 비율	○
		평균 근속기간	
		직무 교육 실시 비율	○
		특별조사역량	
	경영 안정성 (10)	신용평가등급	
		재무상태	○
		지점보유현황	○
	인프라 (10)	IT 보안	○
		고객정보보호	○

● 장기/일반보험

분류		항목(모범규준)	위탁심사*(인)	위탁조사*
대	중		*손해발생사실 및 원인확인, 보험금결정, 심사 등	*손해발생사실 및 원인확인 현장조사, 손해액 사정 등
손해 사정 업무 현황 (60)	서비스 만족도 (전문성) (30)	평균 처리기일	○	○
		접수건 대비 처리율	○ (★전화수신을)	○
		지급기일내 처리비율	○	○
		민원 현황 및 관리체계	○	○
		교육 프로그램		
		구상 환입 금액, 잔존물 평가 등		
		손해사정 결과	○ (★보상만족도 TCF)	○
		조사/심사 정확도	○	
	내부통제 기준(10)	내부통제기준	○	○
		법규위반	○	○
	보험사기 관련(20)	요주의 병원 확인		
		요주의 업체 확인		
		공모자 적발		
		신규 사기 유형 탐지		○
		고지의무 위반 적발		○ (통지의무위반포함)
회사 경영 현황 (40)	인적자원 (20)	손해사정사 비율	○	○
		전문인 출신 비율	○	○
		평균 근속기간	○	○
		직무 교육 실시 비율		
		특별조사역량		
	경영 안정성(10)	신용평가등급	○	○
		재무상태	○	
		지점보유현황		○
	인프라 (10)	IT 보안	○	○
		고객정보보호	○	○

★ 손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준 <별표1>에 없는 중분류 대체항목