

# 손해사정 업무위탁 평가 기준

(손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임등에 관한 모범규준 개정)  
 \*25년 1월 1일 이후 계약(갱신)하는 위탁 손해사정사(손해사정업자) 대상 적용

## [일반보험]

분류		항목(모범규준)	사고조사	지급심사	
대	중		*손해발생사실 및 원인의 현장조사, 손해액 평가 등	*손해발생사실 및 원인 확인, 적정 보험금 심사 등	
손해 사정 업무 현황 (60)	서비스 만족도 (전문성) (30)	평균 처리기일	○		
		접수건 대비 처리율	○(업무량*)		
		지급기일내 처리비율	○	○	
		민원 현황 및 관리체계	○	○	
		교육 프로그램			
		구상 환입 금액, 잔존물 평가 등			
		손해사정 결과	○		
	내부통제 기준(10)	내부통제기준	○	○	
		법규위반	○	○	
	보험사기 관련(20)	요주의 병원 확인			
		요주의 업체 확인	○		
		공모자 적발			
		신규 사기 유형 탐지	○	○ (보험사기탐지 업무수행도*)	
	회사 경영 현황 (40)	인적자원 (20)	고지의무 위반 적발	○	○
			손해사정사 비율	○	○
전문인 출신 비율			○	○	
평균 근속기간			○	○	
직무 교육 실시비율					
경영 안정성 (10)		특별조사역량			
		신용평가등급	○(실무인력수*)	○(적정인력운영*)	
		재무상태	○	○	
인프라 (10)		지점보유현황	○	○	
		IT 보안	○	○	
	고객정보보호	○	○		

\* 모범규준 별표에 없는 대체항목

[장기보험]

분류		항목(모범규준)	사고조사	인 지급심사	물 지급심사
대	중		*손해발생사실 및 원인의 현장조사, 손해액 평가 등	*손해발생사실 및 원인 확인, 적정 보험금 심사 등	
손해 사정 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 (현장협조도*)	○	○	○	
	내부통제 기준(10)	내부통제기준	○	○	○
		법규위반	○	○	○
	보험사기 관련(20)	요주의 병원 확인			
		요주의 업체 확인	○		○ (우수업체활용*)
		공모자 적발			
		신규 사기 유형 탐지	○	○	○
		고지의무 위반 적발	○	○	○ (손해방지비용 입증*)
회사 경영 현황 (40)	인적자원 (20)	손해사정사 비율	○	○	○
		전문인 출신 비율			○
		평균 근속기간	○	○	○
		직무 교육 실시비율			
	특별조사역량	○ (실무인력 수*)	○ (신속대응역량*)		
	경영 안정성 (10)	신용평가등급		○	○
		재무상태	○ (업무량*)	○ (물량처리건수*)	○ (물량처리건수*)
		지점보유현황	○		
	인프라 (10)	IT 보안	○	○	○
		고객정보보호	○	○	○

\* 모범규준 별표에 없는 대체항목

[자동차보험]

분류		항목(모범기준)	해당여부
대	중		
손해 사정 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 실시비율	○
		특별조사역량	
	경영 안정성 (10)	신용평가등급	
		재무상태	○
		지점보유현황	○
	인프라 (10)	IT 보안	○
		고객정보보호	○