손해사정 업무위탁에 관한 평가 기준

분류		항목	세부내용(지표)
대분류	중분류		
손해사정 업무현황 (60)	서비스 만족도 (전문성) (30)	평균 처리기일 (등급별/유형별)	조사 의뢰시점부터 보고서 제출 시점(심사 - 지급시점)까지의 평균 기일, 지연이자 등 (의료자문 기간 및 타 손해사정법인의 처리 기일 제외, 심사/조사 분리)
		접수건 대비 처리율	사고접수건/처리대상건 대비 실제 처리 비율, 미결보유율, 30일초과 미결보유율(심사/조사 분리)
		지급기일 내 처리비율	종목별 심사절차에 따른 (약관상 지급기간 이내 신속 처리건)/(위탁 건수) 등 특정 기일내 처리율
		민원 현황 및 관리체계	처리건 대비 대내외(감독원) 민원 발생현황 및 처리결과, 민원 응대 및 보고체계 마련 및 운영 여부
		교육 프로그램	CS 및 민원사례, 손해사정사 및 보조인 등 교육 프로그램 운영 여부
		손해사정 결과	약관 부합여부, 30일 초과 장기미결에 대한 처리 결과, 업무품질 관리 기준 운영여부
		조사/심사정확도	최초 추산액 대비 오차 비율, 보정 비율/횟수(감독규정 9-21조), 과다한 조정, 30일 초과건 관리 등
	내부통제기준 (10)	내부통제기준	손해사정 표준업무기준 도입여부, 법규준수 및 사고예방 방안, 지급사유 조사/지급절차 투명성 등
		법규 위반	보험업법령, 금소법령 등 관계 법령의 위반 건수 및 내부 징계 건수
	보험사기 관련 (20)	요주의 병원 확인	허위·과잉 입·통원(입원적정성 확인) 및 허위 진단 병원에 대한 적발 실적 등 (보험사기예방모범규준 제12조의1제1항제1~4호)
		공모자 적발	환자소개·알선, 사무장 병원 등에 대한 적발 및 연계 브로커 확인 실적 등 (보험사기예방모범규준 제12조의1제1항제5호)
		신규 사기 유형 탐지	새로운 유형의 보험사기 방법 확인 및 병원 적발 실적 등
		고지의무 위반 적발	약관상 보험계약 전(보험계약 후) 알릴 의무 적발 건수

회사 경영 현황 (40)	인적자원 (20)	손해사정사비율	손해사정사 자격 보유 인원 및 보조인 대비 비율 등
		전문인 출신 비율	간호사, 임상병리사, 건축사, 경찰 등 관련 전문분야 출신 인원 비율
		평균 근속기간	손해사정 종류별 3년차 이상 유경력자의 보유 비율
		직무 교육 실시비율	전체 인력 대비 교육 이수자 비율, 업무사례 전파 및 전문인력 양성 프로그램 운영 여부
	경영 안정성 (10)	신용평가등급	기업신용평가 결과 제출(공신력 있는 신용평가 결과)
		재무상태	자본금, 매출액, 영업손익, 당기손익 등 재무상태
		지점 보유현황	주요 광역시 및 도별 지점 현황 등 전국 네트워크 운영 효율성 및 업무연계 현황
	인프라 (10)	IT 보안	IT인력 전문성, 정보 보안 시스템(출력 보안프로그램, 시스템 / PC보안, 방화벽, 내부/외부 망분리, 매체제어 프로그램, APT 등)
		고객정보보호	개인정보 보안관리(개인정보 보안관리 매뉴얼, 고객정보 관련 교육여부, 개인정보 암호화, 개인정보 처리 및 폐기 방법 및 점검 방법)