

# '24년 손해사정 업무위탁 평가기준

# I. 자동차보상 위탁업체 평가기준

구 분		항 목	배 점
손해사정 업무현황 (54)	서비스만족도 (27)	민원현황	12
		교육 프로그램	5
		구상금환입 금액, 잔존물평가 등	10
	내부통제기준 (9)	내부통제기준	5
		법규 위반	4
	보험사기관련 (18)	요주의 업체 확인	12
고지의무 위반 적발		6	
회사경영 현황 (36)	인적자원 (18)	손해사정사 비율	13
		직무 교육 실시비율	5
	경영 안정성 (9)	지점 보유현황	7
		재무상태	2
	인프라 (9)	IT보안	4
		고객정보보호	5
전략기여 (10)	전략기여 (10)	정책이행도	10
합 계			100

주) 상기 업무 위탁 평가기준은 '25년 위탁업체 선정시 적용 예정

## Ⅱ. 장기보상 위탁업체 평가기준

① 심사

구 분		항 목	배 점
손해사정 업무현황 (58)	서비스 만족도 (32)	지급기일내 처리비율	12
		민원현황 및 관리체계	8
		심사 정확도	12
	내부통제기준 (10)	내부통제기준	5
		법규 위반	5
	보험사기 관련 (16)	요주의 병원 확인	8
신규 사기유형 탐지		8	
회사 경영 현황 (32)	인적자원 (16)	손해사정사 비율	8
		전문인 출신 비율	8
	경영 안정성 (8)	재무상태	5
		지점 보유현황	3
	인프라 (8)	IT보안	5
		고객정보보호	3
전략기여 (10)	전략기여 (10)	정책이행도	10
합 계			100

주) 상기 업무 위탁 평가기준은 '25년 위탁업체 선정시 적용 예정

## Ⅱ. 장기보상 위탁업체 평가기준

② 조사

구 분		항 목	배 점
손해사정 업무현황 (58)	서비스 만족도 (30)	조사 정확도	10
		평균 처리기일	10
		민원 현황 및 관리체계	5
		담당자 평가	5
	내부통제기준 (8)	내부통제기준	5
		법규 위반	3
보험사기 관련 (20)	신규사기 유형탐지	5	
	고지의무 위반 적발	15	
회사 경영 현황 (32)	인적자원 (16)	특수조사역량	12
		손해사정사 비율	4
	경영 안정성 (8)	재무상태	5
		지점 보유현황	3
	인프라 (8)	IT보완	5
		고객정보보호	3
전략기여 (10)	전략기여 (10)	정책이행도	10
합 계			100

주) 상기 업무 위탁 평가기준은 '25년 위탁업체 선정시 적용 예정

### Ⅲ. 일반보상 위탁업체 평가기준

① 심사

구 분		항 목	배 점
손해사정 업무현황 (54)	서비스만족도 (27)	접수건 대비 처리율	6
		민원 현황 및 관리체계	11
		구상 처리 적정성	5
		심사 정확도	5
	내부통제기준 (9)	내부통제기준	5
		법규 위반	4
보험사기관련 (18)	보험사기 적발율(%)	9	
	보험사기 적발금액	9	
회사경영 현황 (36)	인적자원 (18)	손해사정사 비율	9
		평균 근속기간	9
	경영안정성 (9)	재무상태	8
		지점보유현황	1
	인프라 (9)	IT보안	5
		고객정보보호	4
전략기여도(10)	전략기여도(10)	정책이행도	10
합 계			100

주) 상기 업무 위탁 평가기준은 '25년 위탁업체 선정시 적용 예정

### Ⅲ. 일반보상 위탁업체 평가기준

② 조사

구 분		항 목	배 점
손해사정 업무현황 (54)	서비스만족도 (27)	접수건 대비 처리율	6
		민원 현황 및 관리체계	9
		손해사정결과	10
		평균 처리기일	2
	내부통제기준 (9)	내부통제기준	5
		법규 위반	4
	보험사기관련 (18)	보험사기 적발율(%)	9
		보험사기 적발금액	9
	회사경영 현황 (36)	인적자원 (18)	손해사정사 비율
전문인 출신비율			9
경영안정성 (9)		재무상태	5
		지점보유현황	4
인프라 (9)		IT보안	5
		고객정보보호	4
전략기여도(10)	전략기여도(10)	정책이행도	10
합 계			100

주) 상기 업무 위탁 평가기준은 '25년 위탁업체 선정시 적용 예정