

대외비

2023년 외부손사 평가 해설서

현대하이카손해사정

- 목 차 -

I. 기본사항 ----- 3P

II. 항목 및 배점 ----- 4P

III. 세부내용 ----- 5P

I. 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	가. 수입 건 전부 평가(제외 불가), 주요 쟁점 발생 시 평가담당파트 검토 후 결정 단, 평가 왜곡 등 중대 사안은 외부손사 심의위원회 ¹ 심의 결정에 의함 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 주1) 구성 : 위원장 보상지원본부장, 위원 치량전략파트장, 차량지원파트장, 차량혁신파트장		
	평가 왜곡	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		
업무 평가	가. 6개 항목에 대한 이행도 평가 나. 피해물 7개 항목 구분 및 개별 기준에 따른 평가 적용 단, 열거 된 피해물에 해당 하지 않는 경우 [기타] 항목에 기준한 통상적 평가			
업체 평가	가. 개인정보 보호법 관련 교육 이수 및 법률 준수 평가 단, 중대한 개인정보 보호법 위반 시 심의위원회 결정에 따라 최고 계약 해지 나. 업체의 업무 환경, 피해물 별 전문직원 보유수, 수행력 및 만족도 평가 다. 민원 감점, 보험사기 적발 가점 평가			
기타	가. 업체분쟁 집단 발생 지역은 심의위원회 결정으로 평가 방법을 다르게 적용 가능 나. 손해액 감소 등 필요에 의한 소송 진행 건은 처리 신속도 등 세부항목 제외 평가 가능			

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											
	세부	가. 개인정보 보호법 준수 [10] - 개인정보 보호법 교육 이수 여부 (5) 1) 상반기 : 외부손사 업무 수행자 전원 개인정보 보호법 이수 확인증 2) 하반기 : 개인정보 보호법 준수 업무 환경 입증자료 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 다. 업무 수행력 [10] 1) 수행 가능 피해물 수 및 전문 자격증 (합산) <table><tr><td>구분¹</td><td>2종 이하</td><td>3 ~ 5종</td><td>6 ~ 8종</td><td>9 ~ 10종</td></tr><tr><td>배점</td><td>4</td><td>6</td><td>8</td><td>10</td></tr></table> 주1) 피해물 종류 : 건축물, 도로시설물, 기계설비, 수목, 전기통신, 적재물, 동물, 세차기, 특장, 기타 2) 정당한 사유² 없이 수임 포기의 경우 건 당 0.5점 감산, 최저 0점 한도 주2) 직원 퇴사, 사무실 이전 등 업체 환경 변경으로 수임 건 조정에 대한 사전 통지가 있는 경우 라. 업무협조도 [10] 1) 심사자의 보완 요청 이행 여부, 담당자와의 협조력, 만족도 및 충실도 등 2) 위임 건 의뢰 담당자 모니터링 마. 민원평가 : 대내외 민원 / VOC (감산) : 최대 30점 감산 한도 - 대외 민원 건 당 10점 감점 / VOC, 대내민원 건 당 5점 감점 단, 귀책사유가 없는 경우 평가 제외 바. 보험사기 적발(가산) - 보험사기 적발 시 : 반기 건 당 2점, 최대 10점 가산			구분 ¹	2종 이하	3 ~ 5종	6 ~ 8종	9 ~ 10종	배점	4	6	8
구분 ¹	2종 이하	3 ~ 5종	6 ~ 8종	9 ~ 10종									
배점	4	6	8	10									
보험사기 가산(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	가. 피해물 과정관리 1) PRM 보고사항 입력 [10] ① 최초보고(3) : 피해물 최초 입회, 피해자 요구사항 및 추산보험금 기재 ② 중간보고(4) : 작업 진행 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 - 전기·통신(케이블) 보고 기준일 25일, 초과 시 1일 당 0.5점 감산 - 한전 피해물(전신주, 지상변압기 등) 신속도 평가 5점 부여 - 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 고유과실 발생 조사 유무(10) - 차량의 전고 측정 및 케이블 지상고 미달여부, 관리기관 대응(공문 등) 2) 자재단가 및 감가조사 [20] ① 설치일자 입증(시설이력카드), 설치단가 및 사급자재 자료 검토(10) 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] ○ 직·간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부 - 작업 인원 및 인건비 적정성, 간접손해 산출 내역 누락 및 임의 산정 등 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><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
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	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 - 도로시설물 처리 기준일 25일, 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 고유과실 발생 조사 유무(10) - 차량 주행 방해, 사고원인 기여 조사, 관리기관 대응(공문) 2) 자재단가 및 감가조사 [20] ① 설치일자 입증(시설이력카드), 설치단가 및 사급자재 자료 검토(10) 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] ○ 직·간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부 - 작업 인원 및 인건비 적정성, 일위대가 및 표준품셈 인정 기준 준수 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><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
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] 건축물		외부손사 협력업체					
취지	손해액 산정의 신속성 및 간접 손해 처리 타당성 검증		배점	70				
지표	내용							
건축물 [70]	대상	주택,공장,부스,컨테이너,대리석,사시·강화유리,각종판넬외벽,레이스웨이,조형물 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 - 건축물 처리 기준일 25일, 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 사고 조사에 따른 불법도로점유 및 고유과실 발생 조사 유무(10) - 차량 주행 방해, 사고원인 기여 조사 2) 자재단가 및 감가조사 [20] ① 설치일자 입증(시설이력카드), 설치단가 및 사급자재 자료 검토(10) 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] ① 직접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부 - 자재 소요량 산출 내역, 피해물 규격, 면적 등 확인 여부 ② 간접손해 발생 기준 타당성, 산출 자료 및 산정기준 준수 여부 - 국세청 자료, 기준 경비율, 실제 휴업일수 등 4) 손해액관리 [5] ○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액 - 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준 ※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가						
		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	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					
		- 수목 처리 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, 수목치료 가능성 또는 식재 여부 조사						
	② 원인자부담금 산정 또는 업체 견적서 타당성 조사 및 대응 유무(10)						
	- 관리기관 원인자부담금 산정 기준 검토 및 공문발송 대응 등						
	2) 자재단가 및 감가조사 [20]						
	① 수목의 종류 및 규격, 실측자료 유무(10)						
	② 조달청 단가적용 및 실거래(구매) 관련 자료 적합성(10)						
	- 훼손율에 대한 평가, 감정평가 적정성 여부						
	3) 손해사정보고서 품질 [5]						
	① 최종 이식 수목 종류 확인 및 규격, 실측자료 첨부 유무						
	- 수목 종류 변경 및 이설 등에 따른 단가 상승 여부 조사						
	② 과실수, 농작물 생산비 산정 및 공제 여부						
	4) 손해액관리 [5]						
	○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액						
	- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준						
	※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가						
	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 방해, 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><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
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	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 - 세차기 처리 기준일 10일, 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 고유과실 조사 및 적용 유무(10) - 세차원 안내 및 자리가탈 등에 근거한 고유과실 발생 검토 유무 2) 자재단가 및 감가조사 [20] ① 제조사, 모델명, 최초 설치일자 및 설치이력(네임텍) 조사(10) ② 피해물 감가, 잔존물 공제 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(10) - 대수선 및 기산일 관련자료(견적서, 타사접수, 일반수리 세금계산서 등) 3) 손해사정보고서 품질 [5] ① 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부 - 인건비 적용 적정성, 실제 교체품 최종 확인 여부 ② 간접손해 발생 기준 타당성, 산출 자료 및 산정기준 준수 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><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
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	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 - 특장 처리 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 사고조사에 따른 과실 발생 조사 유무(10) - 상대방 교차 또는 일방과실 발생 조사 유무 2) 자재단가 및 감가조사 [20] ① 중고시세 및 부품의 통상단가, 청구 적정성 여부 조사 유무(10) ② 피해물 감가적용 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(5) - 감가 대상부품에 대한 감가 미적용 시 타당성 및 근거 명확성 ③ 견인비 인정금액 산출내역서 및 할증항목과 장비항목에 대한 근거(5) 3) 손해사정보고서 품질 [5] ① 직·간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부 ② 간접손해 보험금 지급기준 준수 여부 및 산출 관련 자료 4) 손해액관리 [10] ○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액(5) - 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준 ※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가															
		<table><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
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	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					
	- 기타 처리 기준일 30일, 단, 피해물 난이도 별 통상적인 기간 적용						
	- 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)						
	② 사고조사에 따른 과실 발생 조사 유무(10)						
	2) 자재단가 및 감가조사 [20]						
	① 청구 적정성 여부 조사 유무(10)						
	② 피해물 감가적용 대상 조사 및 산출 관련 자료 적정성(10)						
	3) 손해사정보고서 품질 [5]						
	○ 직 · 간접 손해액 산출내역의 적정성 및 보고서 기재 내용 부실 여부						
	4) 손해액관리 [10]						
	○ 청구금액(직·간접손해) 기준 최종 지급액(5)						
	- 청구금액 : 사전견적서 및 청구 의사를 명확히 확인할 수 있는 자료 기준						
	※ (청구금액) - (손해사정액) - (수수료) = 손해감소액 ; 손해감소율 평가						
	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						