

# let:

## '26년 일반/장기물 일반심사 위탁업체 선정을 위한 입찰제안요청서

# ‘26년 일반/장기물 일반심사 위탁업체 선정을 위한 입찰제안요청서

## 1. 제안 요청 개요

### 가. 제안 요청 배경

본 제안 요청서는 당사 일반/장기물 보험 사고 접수건에 대한 일반심사(이하 ‘일반/장기물 일반심사’) 업무를 수행할 업체를 선정하기 위한 것으로 제안서는 본 제안 요청서를 기준으로 작성하여야 한다.

### 나. 제안 요청 사업명 및 계약기간

1) 사업명 : ‘26년 일반/장기물 일반심사 위탁 손해사정업체 선정

2) 계약기간(예정) : 2026.05.01 ~ 2027.04.30 (12개월)

다. 선정방식 : 일반경쟁입찰 (1 차 제출제안서 서면평가 후, 2 차 제안발표 PPT 평가)

### 라. 선정사유

- ‘26.04.30 계약기간 만료에 따른 일반/장기물 일반심사 위탁업체 계약 검토

## 2. 제안 요청 사업의 정의

### 가. 일반/장기물 일반 심사

[별첨 1. 일반/장기물 일반심사 대상 보종]의 대상 사고에 대한 손해발생 사실 및 원인 확인, 보험계약사항 확인을 통하여 보험약관 및 관계법령 적용여부를 검토하고 이에 따라 적절한 보험금 심사와 지급에 이르는 일련의 업무

### 나. 제안요청 사업규모 및 수수료

#### 1) 사업규모

구분	업무범위	업체수	배당 규모	기타
일반/장기물 일반심사 (조사+심사)	영업배상 외 7개 보종 ([별첨 #1] 참조)	3	월평균 약 100건	- 전담 심사자 필수(전결권 無) - 월별 실적 평가 후 우수/부 진업체 차등 배당 예정

2) 위탁수수료

구분	업무범위	위탁구간	수수료
일반/장기물 일반심사	영업배상 외 6개 보증	500만원 이하	400,000
	일상생활배상책임	300만원 이하	420,000
		500만원 이하	550,000

다. 입찰 참여자격 요건

- 1) 보험업법 제 187조에 의하여 금융위원회에 등록된 손해사정법인 또는 소득세법 168조, 법인세법 제111조 또는 부가가치세법 제8조의 규정에 의하여 당해 사업에 관한 사업자등록증을 교부 받거나 고유번호를 부여 받은 법인으로 손해보험분야(신체, 재물) 보험사 위탁 전문손해사정업체로서 2026.03월 현재 손해사정업을 영위하고 있는 업체
- 2) 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제17조, 시행령 제14조의 규정에 의하여 자본금 1억원 이상인 업체
- 3) 전문인 배상책임보험 / 개인정보보호 배상책임보험 가입업체 (1사고당 보상한도 3억이상)
- 4) 직전 2년 이내 금융감독원 또는 감독당국의 제재사항이 없는 업체
- 5) 손해보험사의 일반/장기물 위탁심사 업무 수행 경험이 있거나 인력이 확보된 업체
- 6) 당사와 ‘일반/장기물 일반심사 위탁 손해사정’ 계약을 체결하여 업무를 수행 중인 업체는 입찰 참여 대상에서 제외함 (2026.03월 기준)

라. 향후 진행일정

- 1) 제안서 제출 기간 : 2026.03.12(목) ~ 2027.03.23(월) 18:00까지  
(방문접수 불가, 등기 우편물 / 이메일 도착일 기준)
- 2) 제안서 제출처 : 롯데손해보험 일반보상팀 김기경 수석 ( T:02-3455-3076)  
· 우편접수 : 서울 중구 소월로3, 에티버스빌딩 6층 일반보상팀  
· 이메일 : [kikyeong.kim@lotteins.co.kr](mailto:kikyeong.kim@lotteins.co.kr)
- 3) 제안서 1차 평가 결과 및 2차 PT 일정 안내 : 제안서 접수 후 각 업체별 개별 통보
- 4) 제출서류 : 공문(자유양식), 입찰 제안서, 제안요약서



## 마. 제안서의 효력

- 1) 제안서의 내용은 제안업체가 수행사업자로 선정된 후 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 가짐
- 2) 당사는 필요시 제안사에 대하여 추가제안 또는 자료를 요구할 수 있으며 이에 따라 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 지님

## 3. 제안 요청사항

### 가. 제안 공통사항 (위탁업체선정기준 모범규준 준수)

대분류	중분류	항목	세부사항
손해사정 업무현황 (60)	서비스 만족도 (30)	평균처리기일(5)	평균 처리일수
		손해사정 결과(10)	손해사정 품질 평가
		민원현황 및 관리체계(5)	민원건수 및 고객센터 부실민원 건수
		접수건 대비 처리율(5)	발생대비 처리율
		조사/심사 정확도(5)	최초 추산액 대비 오차비율
	내부통제기준 (10)	내부통제기준(5)	손해사정 표준업무기준 도입여부, 지급절차투명성 등
		법규 위반(5)	관계법령 위반, 부정행위 평가
	보험사기 관련 (20)	공모자적발, 신규사기유형탐지 등 보험사기 적발 (10)	보험사기 적발건수
		고지의무 위반 적발 (10)	고지의무위반 적발건수
	회사 경영현황 (40)	인적자원 (20)	인원수(5)
인력운용(5)			조사, 심사인력 운용 적정성 평가
평균근속기간(5)			업체별 소속 조사, 심사 평균 근속기간(일반/장기물)
손해사정인 비율(5)			손해사정인 및 보조인 구성비율
경영 안정성 (10)		법인신용평가등급(5)	기업신용등급평가 결과 확인서
		지점 보유현황(5)	조사인력 기준 주요광역시 및 도별 지점 현황
인프라 (10)		고객정보보호(5)	개인정보 수탁사 점검 시 적발 건수
		IT 보안(5)	정보보안 시스템 구비 및 운영 有 / 無

\* 당사 신규 참여 업체의 경우 타 보험사 사업수행 실적 제출시 평가 반영



## 나. 필수 제안사항 (일반/장기 일반심사)

### 1) 심사인력 전문성 관리방안

- 제안사는 전담심사자 1인 배정 필요(전결권 無)
- 제안서에 전담심사자의 화재/특종 심사 업무 경력 및 가능 보증, 전문성 기재 요망

### 2) 조사 품질 관리방안

- 전국 대상 현장조사 가능여부 및 각 지점 기재
- 조사 인력 현황 및 운영 방안 명시
- 초동조사 및 조사품질 관리 등 조사품질 향상 방안 제안서상 기재 요망

### 3) 심사정합성 확보 방안

- 제안사는 위탁건에 대한 보험금 지급의 정합성을 확보할 수 있는 방안을 제시하고, 오지급 방지 방안과 오지급 발생시 이행 계획을 제출하여야 한다.

### 4) 서비스 민원 관리 방안

- 고객 분쟁 발생에 대한 대응 및 예방체계
- 사고응대 및 처리 신속성 확보를 위한 관리방안
- 민원관련 시스템 구축현황(방지/경보시스템 및 보고체계)

### 5) 위탁업체선정기준 모범규준 평가 항목 제안서상 내용 입력

## 다. 기타 제안사항(자율)

## 4. 제안서 작성 및 제출에 관한 사항

### 가. 제안서 작성방법

제안서는 파워포인트(PPT) 형식으로 작성하여야 하며, 대표자의 인감을 날인한 공문과 함께 문서와 파일로 제출하여야 한다.



## 나. 제안서 작성시 유의사항

- 1) 제안서 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 부정한 방법을 사용한 경우 및 입증요구에 응하지 못하는 경우는 평가대상에서 제외하며, 이와 관련한 문제는 비록 계약 후 일지라도 그 계약을 무효화할 수 있다.
- 2) 계약 후 제출된 서류의 내용을 허위로 작성한 사실이 발견되거나 제안서의 내용을 충족시키지 못할 경우 제안업체는 일체의 손해에 대한 배상책임을 져야 한다.
- 3) 제안업체는 본 사업과 관련하여 취득한 업무내용을 제3자에게 누설할 수 없고, 주관기관이 요구하는 보안사항을 철저히 준수하여야 한다.
- 4) 제안업체가 제출한 모든 자료 및 문서는 제안업체의 권익보호를 위하여 외부에 공개되지 않음을 원칙으로 한다.
- 5) 본 제안사항은 제3자에게 재위탁 처리할 수 없다.



[별첨 #1. 일반/장기물 일반심사 대상 보종]

## 일반/장기물 일반심사

대상 보종	위탁구간	수수료
영업배상책임보험	500 만원 이하	400,000
생산물배상책임보험		
전문인배상책임보험		
종합보험		
의무보험		
CPE, CPM (건설장비 포함)		
장기배상(일상생활배상책임 제외)		
일상생활배상책임	300 만원 이하	420,000
	500 만원 이하	550,000

- 1) '일반/장기물 일반심사' 대상 보종에 해당하는 경우에도 계약자, 보종 및 사고 유형 등의 특성을 고려하여 위탁사의 판단에 따라 건별 위임 여부를 결정할 수 있다.
- 2) 관계사/준관계사 관련 계약은 '일반/장기물 일반심사' 대상에 포함되지 아니한다.



[별첨 #2. 정보보호서약서]

## 정보 보호 서약서

롯데손해보험(주) 대표이사 귀하

회 사 명 :

사업자등록번호 :

소 재 지 :

대 표 자 성 명 : (인)

상기 법인은 귀사에서 제안한 ‘일반/장기물 소액 일반심사 위탁업체 선정’과 관련하여 제안요청서 1 부를 수령하였습니다. 본 건과 관련하여 취득하게 된 귀사의 사업계획, 전산시스템 정보, 기업현황 등 제반 정보나 자료 등을 제안서 작성 목적으로만 사용하며, 다른 목적으로 사용하거나 언론기관을 포함한 제 3 자에게 공개, 누설 또는 제공하지 않을 것을 서약하는 바입니다. 만일 이를 위반할 경우에는 어떠한 민·형사상의 책임도 감수할 것을 서약하고 본 서약서를 제출합니다.

2026 년 월 일