



장기인보험 위탁심사 업체 선정을 위한

## 입찰제안요청서

※본 제안요청서는 제안목적 이외의 용도로 외부에  
유출이 되지 않도록 기밀을 유지하여 주시기 바랍니다.

롯데손해보험



## 1. 제안 요청 개요

### 가. 제안 요청 배경

본 제안 요청서는 당사 장기인보험 전산시스템 효율화 및 입수조직 통합운영에 따른 입수정보 확대 및 품질개선을 통해 보험사고 접수 및 정보입력, 심사업무를 효율화하여 운영할 업체(이하 '위탁법인업체')를 선정하기 위한 것으로 제안서는 본 제안 요청서를 기준으로 작성하여야 한다.

나. 제안 요청 사업명 : 장기인보험 통합 입수조직 및 기초심사 운영 위탁법인업체 선정

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

### 라. 제안요청 사업의 정의

#### 1) 사고접수

- 모바일, 홈페이지, 팩스, 이메일 등을 통해 수신되는 위탁자의 고객에 대한 보험 사고 접수건의 접수 업무를 말한다. (우편접수건 수신 및 관리 업무 등 일부 제외)
- 담보별 제출 필수서류에 대한 서류들을 확인하고 접수 미비 사유에 대해 보완하는 업무를 말한다.

#### 2) 정보입력

- 장기 보험사고의 보험금 산정에 필요한 입수정보 입력 및 입력 품질 보완 업무를 말한다.

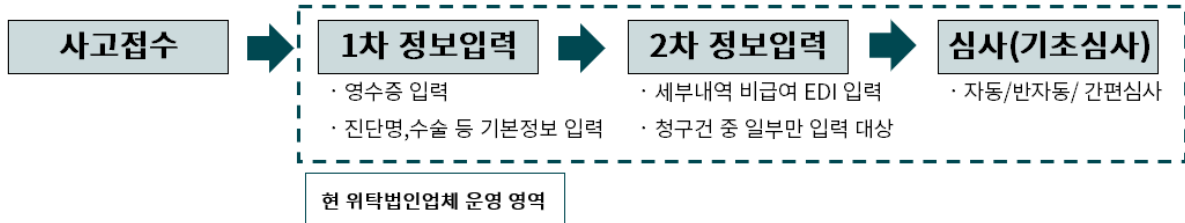
#### 3) 기초심사

- 장기인보험 청구건에 대해 전산 기반의 자동·반자동 심사 및 간편심사를 통해 손해발생 사실과 기본 지급요건을 확인하고, 약관 및 기준에 따른 보험금 지급 여부를 결정하는 일련의 업무를 말한다.

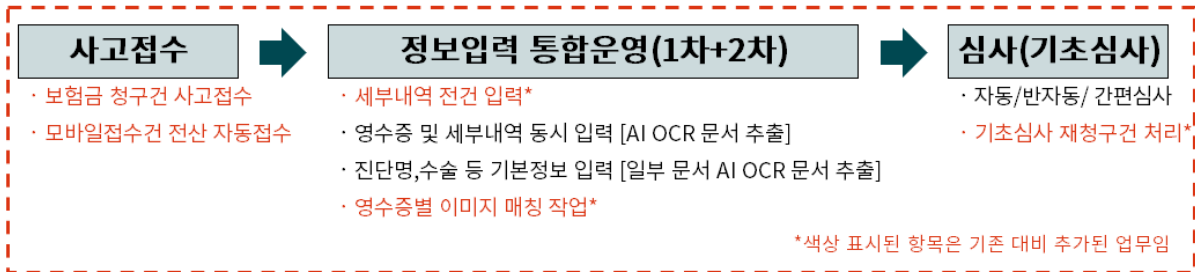
마. 제안요청 사업의 범위

1) 업무 프로세스 변경 사항

[AS-IS]



[TO-BE]



⇒ 사고접수~정보입력 입수조직 통합 운영으로 입수정보 확대 및 품질 향상

[장기보상 효율화 프로젝트(SYSTEM 개선) 이후 주요 개선사항]

- ① AI OCR 도입 : 자동 문서분류 및 문서 추출
- ② 모바일접수건 자동접수
- ③ 사고접수, 정보입력 미비건 시스템 자동판단 및 보완업무 배당
- ④ 자동안내 프로세스 구축

## 2) 업무범위 상세

영역	업무 범위
사고접수	1. 필수서류 확인 (※의료비 - 납입확인서, 카드전표 접수 불가)
	2. 사고정보 확인 - 상해/질병 구분      - 사고내용 확인 (진단명, 사고경위 등 확인) - 계좌 확인            - 유효계약 및 청구 담보 확인 - 인적사항 확인 (연락처, 주소 등)
	3. 신규/추가접수 구분
	4. 분리접수
	5. 미비서류 보완 요청 -고객이 제출한 서류로 사고접수가 완전하지 않은 경우 고객에게 서류 보완을 요청하여 보완하거나 필요 정보 구득 및 녹취
	6. 이미지 미분류건 분류
	7. 심사자 요청 재접수건 처리
	8. 모바일 접수건) 접수미비건 보완업무 수행
	9. 모바일 외 접수건) 기존 사고접수 업무 진행
정보입력	1. 기본 입수정보 입력(통합)
	2. 세부내역 입력(통합)
	3. 진단명 확정
	4. 정보입력 결과값 품질 보완 -고객이 제출한 서류로 정보입력을 완전하게 수행하지 못할 경우 영수증 값 조정, 병원 확인 등 정보입력값 정상 보정 업무 (예시: 일부입력률 감소를 통해 자동심사 유입 증대 노력)
	5. 접수미비건 반려
기초심사 (자동,반자동,간편, 의료심사 포함)	1. 전산심사 대상으로 분류된 청구건 및 제출서류를 토대로 보험금 사정 및 지급 업무
	2. 지급내역 관련 고객문의 응대
	3. 배당영역 확인 및 이관 업무
	4. 기초심사 영역 삭감건 및 담보 누락건 등 재청구건 처리

주1) 사고접수 및 정보입력 품질/서류보완 필요 시 콜 업무 진행

주2) 기초심사 관련 콜 업무 진행

주3) 제안요청 사업은 동일업체로 일괄 선정 예정으로 단일영역 선택 지원 불가



### 3) 업무 영역별 물량 및 수수료

영역	구분	月 건수(추정)	수수료(원)	
사고접수	①모바일	84,000	1,000~2,000	
		보완필요		12,600
		보완불필요		71,400
	②모바일 외	126,000		
		보완필요		18,900
		보완불필요		107,100
합계		210,000	-	
정보입력	OCR 입력	18,900	1,500~2,000	
	수기입력	170,100		
	합계		189,000	-
기초심사	자동심사	96,390	300~4,500	
	반자동심사	22,680		
	간편심사	27,930		
	의료심사	미정	1,000~1,700	
합계		147,000	-	

주1) 접수 수수료 지급 대상 = 표시건수만 해당 (모바일 접수건 → SYSTEM 자동접수 예정)

주2) 당사 전략 시행에 따라 물량 유동적 가감 예정

주3) 시범운영 후 적정수수료 확정 예정

#### 바. 입찰 참여자격 요건

- 1) 보험업법 제187조에 의하여 금융위원회에 등록된 손해사정법인 또는 소득세법 168조, 법인세법 제111조 또는 부가가치세법 제8조 규정에 의하여 당해 사업에 관한 사업자 등록증을 교부 받거나 고유번호를 부여 받은 법인으로 손해보험분야(신체) 보험사 위탁 전문손해사정업체로서 2026.04월 현재 손해사정업을 영위하고 있는 업체



- 2) 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제17조, 시행령 제14조의 규정에 의하여 자본금 1억원 이상, 경영실적이 건실한 업체
  - 3) 전문인 배상책임보험 / 개인정보보호 배상책임보험 가입업체  
(1사고당 보상한도 3억 이상)
  - 4) 직전 2년 이내 금융감독원 또는 감독당국의 제재사항 등 불량정보 등재 사실이 없는 업체
  - 5) 손해보험사의 장기접수, 정보입력, 위탁심사 업무 수행 경험이 있거나 인력이 확보된 업체
  - 6) 정보입력 영역: 권장 사양 요건 충족하는 모니터 인당 2대 구비 가능한 업체
- 해상도 : QHD(2560 x 1440)
  - 화면크기 : 32인치(81cm)

#### 사. 기타

- 제안서의 효력
- 제안서의 내용은 제안업체가 수행사업자로 선정된 후 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 지님.
- 당사는 필요 시 제안사에 대하여 추가제안 또는 자료를 요구할 수 있으며 이에 따라 제출된 자료는 제안서와 동일한 효력을 지님

## 2. 제안서 작성 내용

### 가. 제안업체 소개

- 1) 제안사 개요 및 재무현황
  - 제안사의 일반현황 및 주요 연혁
  - 최근 3개년 자본금, 매출액, 손익현황 등 주요 재무지표 및 재무구조
- 2) 제안사 특징 및 강점
  - 제안사의 핵심 역량, 유사사업 수행 경험 및 전문성
  - 타 제안사와 차별화될 수 있는 운영 노하우, 경쟁력 및 강점 기술



## 나. 제안 개요

### 1) 사업추진 전략

- 다음 사항을 고려하여 대상 업무 전반에 대한 효율적 운영모델을 제안하고, 단계별 프로세스를 구체적으로 제시

#### ① 장기보상 효율화 프로젝트(SYSTEM 개선) 이후 주요 개선사항

주요 개선사항
1. OCR 도입 - 자동 문서 분류 - 문서 추출 (청구서, 개인정보동의서, 영수증, 세부내역서 등 기본 문서 OCR 추출) → 사고접수 업무 개선, 정보입력 수기 입력 비중 감소
2. 사고접수, 정보입력 미비건 시스템 자동판단 및 보완업무 배당 → 보완 필요건 자동 배당
3. 자동안내 프로세스 구축 → 기초심사 고객안내 업무 감소

#### ② 업무영역

- 사고접수 / 정보입력 / 기초심사 (자동, 반자동, 간편, 의료심사 포함)

⇒ 신규 기술 도입에 따른 장기보상 시스템 효율화 방향을 이해하고, 기존 업무 중 자동화 영역, 인력 수행 필요 영역 및 업무 재편 방향에 대한 이해를 바탕으로 제안내용을 작성할 것

## 다. 수행조직 및 인력

### 1) 수행조직 체계

- 본 사업 수행을 위한 조직 구성도 및 보고체계 제시
- 조직 단위별 역할과 책임, 업무분장 계획을 구체적으로 기술
- 업무량, 운영시간, 숙련도 등을 고려하여 적절한 인력 배치 방안 제시
- 업무 수행장소 기재 (사무실 지역 포함)



## 2) 인력 투입 및 운영 방안

- 분야별 투입 예정 인력의 규모, 직무, 경력 수준 기술
- 사업 안정화 및 운영 효율성 확보를 위한 인력 투입계획 제시

※ 계약 개시일('26.07.01) 기준, 업무 공백 없이 즉시 운영 가능하도록 필요 인력 사전 확보 및 전원 배치 완료해야 함

- 인당 예상 생산성 수준 및 생산성 제고 방안
- 업무단위별 운영방식 및 역할 분담 방안

## 라. 사업 운영 방안

### 1) 인력 유지 및 교육훈련 방안

- 인력 이탈 최소화 및 안정적 운영을 위한 우수인력 지속 유지관리 방안
- 업무 숙련도 향상, 표준화 및 품질 확보를 위한 교육훈련 체계 제시
- 신규 인력 투입 시 조기 안정화 및 업무 연속성 확보 방안 기술

### 2) 생산성 및 품질관리 방안

- 생산성, 처리속도, 정확도 등 핵심성과지표(KPI) 제시
- 목표 수준 미달 시 개선조치 및 운영 보완방안 기술
- 운영성과를 정기적으로 점검·관리할 수 있는 체계 제시

## 3. 제안 평가 항목

분류	항목	내용
업무 이해도	사업추진 전략	- 본 제안요청서에 대한 이해를 바탕으로, 제안사가 인식하는 사업 추진 배경, 제안 목적 및 사업 추진 목표를 기술
업무수행	업무수행지점	- 업무 수행 지점 및 사무실 확보 여부 (각 영역 동일 건물 내 입주 및 운영 필수)
	업무 수행 인력	※계약 체결시 업무 개시 가능한 수준의 인력 규모 마련 필수 - 각 인원별 직급 및 업무 경력 - 즉시 투입 가능 인력 마련 계획 작성
	전문 심사 인력	해당 업체 내 자격증보유자 / 의료전공심사자 / 원수사 심사경력자 인력 현황



	교육/품질관리 계획	- 구체적인 교육 및 품질 관리 계획
일반 사항	민원 관리	민원 발생시 관리 및 대처 프로세스
	거래 원수사 현황	※ 거래 원수사 현황 (인보험에 한정하여 작성) ①인보험 거래 원수사 현황 ②인보험 거래 업무 유형, 업무범위 및 인원수 작성 ③인보험 업무 수행 지점 현황 ④원수사 KPI 평가 결과 및 실적현황, 순위 등 업무성과 작성
	인적자원	- 인보험 기준 담당자 평균 근속 기간 - 인보험 심사 담당자 중 손해사정사 자격증 보유 인원
	경영 안정성	- 재무건전성, 매출액, 자본금, 경상이익율 등의 경영실태 작성 (재무제표 등 증빙자료 첨부)
	내부통제기준	내부통제기준 보유 여부 - 금전사고 발생 시 내부통제 기준, 손해사정 표준업무기준도입 여부 - 법규준수 및 사고예방 방안 등
	보험가입여부	배상책임보험/보증보험 가입여부
	개인정보관리	보안관리 체계 및 시스템 구축 여부 및 개인정보유출방지 및 문제발생대응방안 - DB 보안서버 여부 / 문서보안 DRM 여부 - 보안책임자 CPO 여부 - 전산장비 등의 불능 사태 발생시 대처방안

※ 위 항목 외 내용 추가 기재 가능

## 4. 제안서 작성 및 제출에 관한 사항

### 가. 제안서 작성 방법

제안서는 파워포인트(PPT) 형식으로 작성하여야 하며, 대표자의 인감을 날인한 공문과 함께 문서와 파일로 제출하여야 한다. 제출된 제안서 및 파일은 일체 반환하지 않는다.

### 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 제 3자에게 누설할 수 없고, 주관 기관이 요구하는 보안사항을 철저히 준수하여야 한다.
- 4) 제안업체가 제출한 모든 자료 및 문서는 제안업체의 권익보호를 위하여 외부에 공개되지 않음을 원칙으로 한다.
- 5) 본 제안사항은 제 3자에게 재위탁 처리할 수 없다.
- 6) 접수 마감 후 제출시 평가 대상에서 제외

#### 다. 제안서 제출

- 1) 제안서 제출마감 일시 : 2026.05.04 (월) 18:00 까지
- 2) 제안서 제출처 : 롯데손해보험 장기보상관리팀 최성인 책임  
- 서울특별시 중구 소월로 3, 에티버스타워 8층 롯데손해보험 장기보상관리팀 최성인 책임  
(Tel : 02-3455-3898, Fax : 02-2094-5107, E-mail : sungin.choi@lotteins.co.kr)
- 3) 제출서류 : 제안참가신청서, 정보보호서약서, 공문, 제안서 각 1부  
- 제안서류 발송시 담당자 이메일을 통하여 공문과 파일을 먼저 제출할 것을 요청함.
- 4) 제안설명회 개최 및 선정업체 통보 : 제안서 접수 후 별도 통보

#### 라. 진행일정

- 1) 2026.04.20(월) 당사 홈페이지 공고
- 2) 2026.05.04(월) 제안서 접수 마감
- 3) 2026.05.07(목) 제안발표 대상 법인 선정 (개별안내)
- 4) 2026.05.11(월) 제안 PPT 발표 진행 (1차 합격 업체 限)
- 5) 2026.05.15(금) 최종 선정 업체 안내 (개별안내)

※ 상기 일정은 당사 사정에 의해 변경될 수 있음.



별첨1) 정보보호서약서

## 정보보호 서약서

롯데손해보험(주) 대표이사 귀하

- 회 사 명:
- 사업자등록번호:
- 소 재 지:
- 대 표 자 성 명:

상기 법인은 귀사에서 제안한 ‘위탁심사 업체 선정’과 관련하여 제안요청서 1부를 수령하였습니다. 본건과 관련하여 취득하게 된 귀사의 사업계획, 전산시스템 정보, 기업현황 등 제반 정보나 자료 등을 제안서 작성 목적으로만 사용하며, 다른 목적으로 사용하거나 언론기관을 포함한 제3자에게 공개, 누설 또는 제공하지 않을 것을 서약하는 바입니다. 만일 이를 위반할 경우에는 어떠한 민·형사상의 책임도 감수할 것을 서약하고 본 서약서를 제출합니다.

20    년    월    일