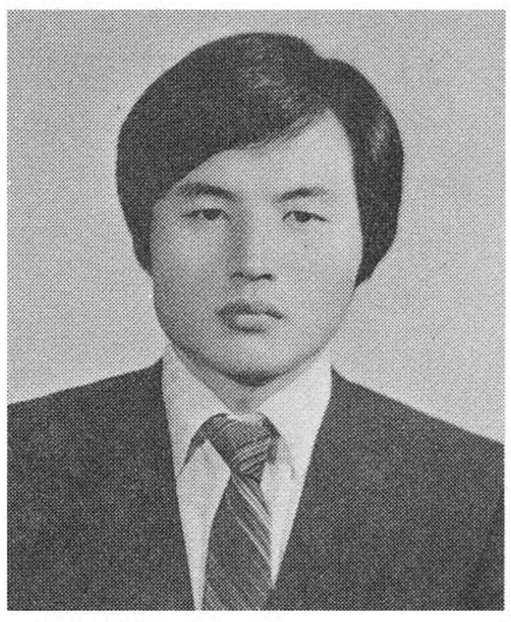
화재보험 손해사정 업무 처리절차



강 병 문
〈본 협회 업무부 대리〉

1. 의의

보험업은 계약체결과 보험사고가 발생하는 경우에만 보험자의 보상업무가 현실화되는 2원적 절차가 필요한 조건부 상사거래이다. 이는 계약체결 후 장기간에 걸쳐 계약내용이 이행되는 건설공사업이나 상품매매 후 아프터서비스를 하는 내구소비재나 시설재의 매매와는 전혀 다른 상행위이다.

보험계약에 있어서 보험계약자의 보험료에 대한 보험자의 급부는 보험사고가 발생하여야만 발생하게 되므로 사행성 계약이라고도 한다.

따라서 보험자의 보상업무 즉 손해사정업무는 보험계약체결업무와 함께 보험업의 가장 중요한 업무중의 하나이다.

피보험자에게 보험사고가 발생하면 보험자는 보험계약체결시 보다 더 친절하고 신속하게 손해사정업무를 처리하여 보험산업의 필요성을 체득하도록 하여 보험시장의 확대재생산이 이루어지도록 노력하게 된다. 이처럼 중요한 손해사정업무의 처리절차를 간략하게나마 소개함으로써 보험계약자에게 다소나마 도움이 되기를 기대한다.

손해사정업무는 사실관계의 확인, 현장조사, 손해액사정, 보험금지급 및 후속조치 등으로 대별할 수 있다.

2. 사실관계의 확인

보험사고가 발생하여 사고발생통지를 받은 보험자가 현장조사에 임하기 이전에 계약내용을 확인하고 통지받은 손해상황과 비교·검토하는 것은 현장조사시 조사방법을 사전에 결정하고 현장조사 업무수행을 보다 원활히 할 수 있는 모체가 된다.

현장조사 전에 확인하여야 할 사항은 보험계약이 유효한가의 여부, 보험계약자와 피보험자, 보험목적물의 소재지, 목적물의 내용, 해당보험 가입금액, 계약조건(보통 및 특별약관), 보험료의 입금여부, 타보험자와의 중복보험여부 등이다. 특히 타보험자와의 중복보험여부 확인은 보험자의 지급보험금에 영향을 미치게 됨은 물론 보험자간에 사정방법을 협의하여야 하므로 최소한 사고현장조사시까지는 확인되어야 한다.

3. 현장조사

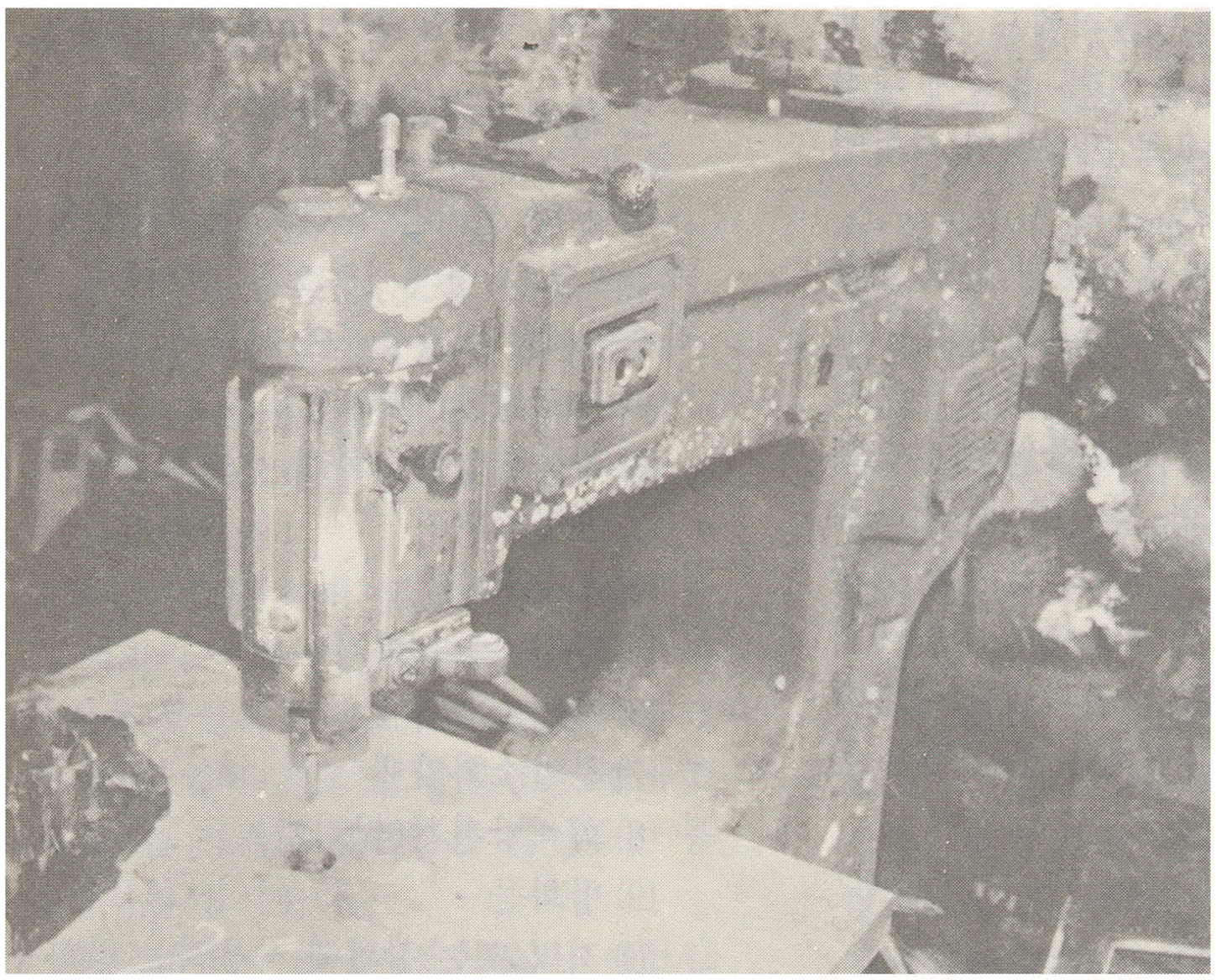
철저한 현장조사는 적정한 보상의 전제조건이 되며, 차후 피보험자와 분쟁이 발생할 경우 증거로 제시되어야 한다.

현장조사에 임하게 되면 사고당시 현장 관계자로부터 사고원인과 사고발생경위, 사고발생이후의 조치사항에 대하여 상세히 설명을 듣고 진술내용중 의문점이 있으면 구체적으로 질문하고 필요한 경우에는 관계행정기관과 협조하여 사고원인을 규명하고 도덕적 위협에 의한 사고였다면 이를 확실히 밝혀야 한다.

사고현장에서는 보험목적물과

피해목적물의 일치여부, 손해상태, 규모 등을 관찰하고 사진으로 촬영하고 기록하여야 한다. 또한 관계도면이나 장부, 기계배치도 등을 확인하고 필요한 증빙서류를 복사하여 피보험자의 확인을 받아둔다.

현장조사를 완료하고 보험약관과 제반법규에 비추어 보상여부를 결정하여야 하며, 보험금



수령에 필요한 청구서류를 안내하여야 한다.

보험금 청구서류는 ① 사고의 원인을 증명하는 서류(화재증명원 등) ② 피보험이익 관계를 밝히는 서류(건물등기부등본, 사업자등록증, 임대차계약서 등) ③ 손해액을 주장하는 서류(손해견적서, 관계장부 등) ④ 사고의 성격상 필요한 서류 등이며 사고의 규모에 따라 청구서류의 일부를 생략할 수 있다.

4. 손해액의 사정

이 업무는 손해사정의 중추적인 업무로써 손해사정담당자의 기술과 경험을 가장 필요로 하는 업무이다. 손해사정업무는 재물보험에 있어서 보험사고로 인한 경제적 가치의 감소를 보상하고 원상복구를 꾀하는데 있으므로 손해액을 결정하는 기준도 당연히 사고발생 직전의 상태로 복구하는데 필요한 비용을 측정하여 결정하게 된다.

손해액사정은 보험자가 직접 사정하는 방법과 손해사정업무를 전문적으로 수행하는 손해사정회사에 위임하여 처리하는 방법이 있으며, 손해사정회사에 위임 처리하는 것은 손해규모가 크고 복잡하여 손해액사정에 많은 시간이 소요되거나 피보험자와의 분쟁이 우려되는 경우에 사용하는 것이 좋다. 또한 필요한 경우에는 변호사·공인회계사 등 관계 전문가의 감정과 의견을 들어 손해액을 사정할 수 있다.

손해액 결정은 보험가액과 손해액을 평가하여 사정하게 된다.

보험가액은 보험목적물의 사고당시의 가액으로서 건물·기계와 같은 계속사용재의 경우에는 신규 재조달가액에서 사용기간에 해당하는 경년감가를 실시하여 사정하고 동산 등의 교환재는 거래가격을 보험가액으로 사정한다.

손해액은 수리에 필요한 물량을 산출하여 사고가 발생한 시점에서의 시가를 적용산출한 후 보험가액과 같은 방법으로 경년감가하여 산출한다. 다만 수리로 인하여 가치증대를 기대할 수 없는 경우(건물은 보험가액의 15% 미만, 기계장치는 10% 미만)는 경년감가를 하지 않는다. 경년감가는 간편한 정액법을 적용하고 내용년수는 세법상의 내용년수를 1.5 내지 2배하여 적용한다.

5. 보험금의 지급

산출된 보험가액과 손해액을 기초로 하여 약관에 따라 지급보험금을 산출한 보험자는 피보험자와의 합의과정을 거쳐 보험금을 지급한다.

보험금을 지급한 보험자는 피보험자가 보험사고로 가지는 제3자에 대한 손해배상청구권과 잔존물에 대한 권리를 이전받아야 하며, 권리의 행사로 경제적인 효과를 기대할 수 있을 경우에는 이를 행사하여야 한다.

또한 보험증권과 보험청약서에 보험금 지급배서를 하여 차후에 보험사고가 발생할 경우를 대비하여야 하며, 재보험에 가입한 물건에 대해서는 재보험금을 청구하여 회수함으로써 손해사정업무가 종결된다.