

# 損害査定業務의 構造的 變更

李 哲 民 (本協會 業務部 · 次長)

保險의 正統理論과 特別법에 의해서 시행되고 있는 우리 協會의 保險業務와는 다소 상반되는 문제점이 대두되어 실무를 처리하는 중 실무자를 당황하게 하는 경우가 종종 있다.

保險의 이론과 실무사이에 제기되는 모순점을 발견하고 이의 해결 방안을 모색 하는 것은 보험사업의 발전을 위해서는 물론이지만 정부가 거시적 안목에서 입안하여 실시하고 있는 특수건물의 보험가입제도에 대한 국민들의 인식을 보다 좋은 방향으로 유도하기 위해서도 保險人으로서의 당연히 책임감을 가지고 심혈을 기울여야 할 과제라고 생각한다.

여기서는 보험가액의 산출 과정에서 생기는 모순점을 찾아 내고 그의 근본적인 해결방안을 생각해 보기로 하겠다. 보험가액은 보험계약 체결시의 보험금액 결정은 물론 이제 발생후 보험금 산출과정에서도 가장 중요한 영향을 미치는 것이므로 정확한 保險價額을 산출할 수 있도록 그의 기술적인 문제를 개발하도록 하여야 할 것이다. 일반적으로 保險契約을 체결하는 경우 被保險者나 保險契約者가 要求하는

保險金額으로 保險契約을 하는 것이 상례지만 우리 협회에서는 特殊建物の 保險加入에 관한 특별법에 의해서 일반적으로 건물 價額을 “특수건물시가 기준액표”에 의거 산출하여 피보험자에게 통보하고 그 金額을 保險金額으로하여 保險契約을 체결하고 있다.

이런 특수성 때문에 契約業務에 종사하고 있는 실무자들은 보험契約者를 설득시켜 保險契約을 成立할 수 있도록 하기까지는 말 못할 어려움을 겪지 않으면 안되고 被保險者가 保險料를 納付하였다고 하더라도 압박감이나 저항감을 느끼고 있을 지도 모르는 것이다.

“화재로 인한 재해보상과 보험가입에 관한 법률”이 공포되고 특수건물 保險加入제도가 실시된지 많은 시간이 경과한 오늘날 까지도 보험계약 담당자들은 保險價額 산출에 의해서 야기되는 被保險者와의 異見때문에 곤경을 치루어야 한다는 것은 이제도의 實行과정에서 모순점의 보완 작업이 전혀 이루어지지 않고 있다는 것을 증명해주고 있는 것이다.

“특수건물시가 기준액표”가 만들어지고 이 기준액표에 의해서 산출

된 價額을 保險金額으로 하여 保險加入을 시키려고 하는 것은 保險加入者가 이재를 當한 후 一部보험에 의한 비례보상 때문에 감수하는 손실을 막자는데 그의 큰 의의가 있을 것으로 알고 있다. 다시 말해서 전부보험(Full Insurance)에 의해서 이재가 발생 하였을 경우 피해보상액을 전부 보상받을 수 있도록 한다는데 있는 것이다.

그럼으로서 保險加入者는 불타버린 건물을 재건할 수 있는 충분한 보상을 받을수 없게 되는 것이다. 실손보상이 되지않고 비례보상에 의해서 손해액의 이분의 일, 혹은 삼분의 일, 또는 십분의 일이라는 극히 적은 액수의 보상을 받게되는 폐단을 없애고 全部保險에 加入되도록 하기 위하여 “특수건물시가 기준액표”를 만들어 놓은 것은 좋은 일이지만 이재발생한 후에도 保險價額을 산출하는데 “특수건물시가 기준액표”가 어느정도 영향을 미치고 있는지는 의심스러운 문제가 아닐 수 없다.

손해사정의 이론과 실무에 있어서 이재시의 보험가액은 보험계약시의 보험가액과 꼭 동일할 수만은 없다.

그러나 우리 협회에서 현재 손해사정을 하는 방법은 두가지의 경우를 각각 적용하고 있는 모순이 있다. 협회에서 자체로 이재조사하여 손해사정을 하는 경우는 보험價額을 특수건물 시가 기준액표에 의하여 산출하고 있으나 검정회사에서 실시하는 경우는 그렇지 않은 것을 알수있다.

그들이 작성한 Survey Report는 “특수건물 시가 기준액표”를 전혀 고려하지 않고, 다른 기준에 의해서 만들어지고 있는 것이다. 그렇기 때문에 어떤 경우는 일부보험의 형태로도 나타나고 어떤 경우에는 엄청난 초과보험의 형태로도 나타난다. 이렇게 됨으로써 실무자들은 당황하게 되고 保險加入者를 기만한 결과가 되고만다.

保險契約者의 요청에 의해서 保險金額이 책정되지 않고 保險者의 일방적인 통지에 의해서 이루어지는 것이기 때문에 이로 인하여 파생되는 문제점이 없도록 최선을 다하여야 할 것이다.

특수한 물건의 가액산출이 잘 못되어 一部보험 처리되는 경우도 적잖음을 실무를 통해서 보아왔지만 이런것은 피보험자와 커다란 분쟁의 요소가 될수도 있으며 사회문제화 할 수 있는 것이므로 “특수건물 시가 기준액표”를 더욱 세밀히 분석할 필요가 있으며 또한 초과보험 부분은 언제라도 환급 해줄수 있는 제도적 고려가 절실하다고 본다.

그러나 근본적인 문제해결은 손해사정업무에서 이원화 되어 있는 보험가액 산출방법을 一元化 하여야 하는 것이라고 생각한다. 검정기관에 따라서 터무니 없이 달라지는 건물가액의 평가 때문에 건물주

들은 어느 한 쪽은 불실할 것이 틀림없는 것이다. 감정원의 감정가격이 다르고 은행의 담보물 평가가 또한 다르며 한국화재 보험협회의 건물가액 산출내용이 또 다른 것이다. 이런 현실에서 우리 협회에서 二重으로 보험가액을 산출하는 모순을 범하지 않도록 강구 되어야 한다.

그리고 특수건물 시가 기준표는 감가상각을 고려하지 않은 신축건물의 가액이라는 점을 실무자들은 항상 염두에 두고 일을 처리 하여야 할 것이다.

특수건물의 保險契約은 大部分 1年의 단기계약이다. 그러므로 보험계약과 이재발생은 一年의 單期間內에 發生되는 사건인 것이며 物價와 감가상각을 고려한다고 하더라도 이 期間內에 價額의 큰 변동은 없다고 보는 것이 타당하다.

이재시 건물의 가액을 평가할때 보험의 원리상 감가상각을 꼭 적용해야 하는 것이지만 보험계약시 “특수건물 시가 기준액표”에 의거 감가상각을 고려하지 않은 상태에서 건물의 가액을 산출해 놓은 것이기 때문에 감가상각 적용의 모순을 범할 수 없는 것이다.

그렇지만 금융물건의 손해사정 과정에선 틀림 없이 감가상각이 적용되고 있지만 특수건물의 경우는 감가상각이 계산에서 제외되고 있는 실정이다. 그런데 검정기관에 이재조사를 의뢰하면 특수건물의 경우도 예외없이 감가상각을 적용하여, 가액과 이재 액을 산출하고 있는 실정이다.

이런 여러가지 문제를 간추려 볼때 두가지의 커다란 모순점을 발견할 수 있다. 첫째 특수건물 이재발생의 경우 손해사정 과정에서 보험

가액에 대한 감가상각을 적용하면 계약시와 이재시의 “특수건물 시가 기준액표”에 의한 보험가액 적용방법이 상이하여 초과보험내지는 일부보험을 우리 협회임의로 조작하게 되는 결과를 초래하게 될 것이고, 둘째는 감가상각을 전혀 고려하지 않은 상태에서 현 특수건물 시가 기준액표 적용에 의해서 산출된 보험가액은 건물의 내용년수 및 경과 연수가 세밀히 구별되지 않은 상태에서 적용 된 것이므로 실질가치 이상으로 보상받을 수도 있는 것이다.

“현집을 태워서 새집을 지을 수 있다”는 관념이 자칫하면 생길 우려도 없지 않은 것이다. 이상의 궁극적인 두가지 모순점을 해결하기 위해서는 특수건물의 보험계약문제와 더불어 손해사정의 문제가 서로 분리되지 않은 하나의 연결된 과제로서 공통의 연구가 필요하고 이의 보완 조치가 시급히 강구되어야 할 것으로 생각된다. 그 대안의 하나로서 이재조사를 전적으로 위임하고 있는 검정회사의 의존도를 탈피하는 방안을 제시하고자 한다.

현재 우리나라에서 존재하고 있는 검정회사는 특히 화재의 경우 Survey 할 수 있는 전문가들로 구성된 탁월한 집단이 아니라는 것을 말하고 싶다.

경험한 이공학계 출신자를 채용하여 근근히 업무처리를 하고 있는 실정이며 보험업계의 안일주의 및 분쟁에 의한 책임 회피를 하기 위한 구태의연한 사고에서 피해가조금만 커도 당장 검정회사에 조사를 의뢰하고 있는 것이 우리 보험업계의 실정이다.

이런 사실은 기술직 직원이 충분

히 확보되어 있지 않은 一般保險會社에서는 어쩔 수 없는 현실로 수증할 수 밖에 없겠지만 우리협회는 어느 다른 보험회사와는 달리 기술적으로 Survey 할 수 있는 충분한 인적 자원을 보유하고 있으므로 이들을 심분 활용할 수 있는 System을 만들어 보직할 것이다.

보험事業은 保險者와 被保險者와의 관계 뿐만이 아니라 再保險者와도 밀접한 관련이 있으며 海外 再保險관계는 더욱더 “신의성실”에 의한 공신력에 의해서 원활한 업무가 처리되고 있는 만큼 이재가 발생한 경우 그들이 믿고 납득할 수 있는 Surveyor의 Report를 그들에게 제출하여야 할 책임이 있다.

한국화재보험협회는 단순히 보험사업만을 하는 곳이 아니고 방재전문 연구기관이라는 사실을 그들에게 주시시킨다면 우리 협회 자체의 기술 Team에 의해서 작성된 Report를 검정회사에서 만든 보고서보

다, 더욱더 신뢰할 수 있을 것으로 믿는다.

그렇게 되기 위해서는 물론 이재 조사업무에 종사하는 직원들은 최선을 다하여 정확한 자료와 근거에 의해서 조사를 철저히 하여야 할 것이다.

그러나 지금 우리 협회 업무구조로서는 이런 업무를 처리할 수 없는 형편이다.

손해사정 업무의 근본적인 개선을 한다는 의미에서 전문적인 survey team을 만들 필요가 있음을 강조한다. 그래서 그 Team으로 하여금 지금까지 검정회사에 일임해 버렸던 업무를 수행하도록 하고, Survey와 Adjust 즉 Claim Settle을 분리시켜 상호 견제, 보완할 수 있는 System으로 개조하는 것이 좋을 것으로 생각된다. Srvey team의 소속은 기술부서에 소속시켜도 좋고 업무부서에 소속시켜도 상관 없겠지만 여의치 못한 경우엔 독립

부서로 존속시켜도 좋을 것이다.

이렇게 한다면 위에서 지적했던 손해사정과정에서 파생되는 모순을 다소라도 보완하고 불실한 검정회사의 횡포를 막음으로서 보험업계의 이미지 쇄신에도 큰 도움이 될 것이며, 또한 조사비로 지출되는 막대한 비용도 많이 감소되리라 믿는다.

궁극적으로 가장 정확한 가액 산출을 할 수 있는 전문가를 양성하는 것이고 이들이 쉬임없이 연구할 수 있는 풍토를 착실하게 만들어 주어야 할 것이며 계약과정에서 거수 증대에 혈안이 된 나머지 무지하게 가액책정하는 폐단도 방지하여야 할 것이다.

기술직 직원의 교육도 중요하지만 아울러 일선 계약 실무자들도 이에 버금가는 능력을 가질 수 있도록 보다 많은 연구와 노력을 아끼지 않아야 할 것이다.

끝

