

# 민원 예방 체크리스트

## 1. 조사 착수 단계 — 기대치 관리

점검 항목	확인
손해사정 역할 및 범위 설명	<input type="checkbox"/>
보험금 결정 권한 구조 안내	<input type="checkbox"/>
조사 절차 및 예상 일정 안내	<input type="checkbox"/>
필요자료 요청 명확 전달	<input type="checkbox"/>
고객 문의 창구 안내	<input type="checkbox"/>

민원 발생률에 가장 큰 영향 단계

## 2. 조사 수행 단계 — 소통 관리

점검 항목	확인
진행사항 정기 안내	<input type="checkbox"/>
주요 조사내용 공유	<input type="checkbox"/>
고객 문의 신속 대응	<input type="checkbox"/>
현장 응대 태도 점검	<input type="checkbox"/>
충돌 상황 기록 유지	<input type="checkbox"/>

"방치 인식" 예방 핵심

## 3. 손해액 산정 단계 — 투명성 확보

점검 항목	확인
산정 기준 설명	<input type="checkbox"/>
근거 자료 확보	<input type="checkbox"/>
금액 결정 과정 설명	<input type="checkbox"/>
이건 발생 시 기록	<input type="checkbox"/>

## 4. 면책·분쟁 가능 사건 — 집중 관리

점검 항목	확인
약관 근거 명확 제시	<input type="checkbox"/>
판단 논리 설명	<input type="checkbox"/>
지점장 사전 보고	<input type="checkbox"/>
고객 반응 기록	<input type="checkbox"/>

## 5. 종결 단계 — 수용성 확보

점검 항목	확인
결과 사전 설명	<input type="checkbox"/>
이해 여부 확인	<input type="checkbox"/>
질의 응답 진행	<input type="checkbox"/>
이의 절차 안내	<input type="checkbox"/>

## 6. 고위험 사건 관리 체크

해당 시	확인
고객 손해	<input type="checkbox"/>
면책 가능	<input type="checkbox"/>
고객 강한 불만	<input type="checkbox"/>
이해관계 충돌	<input type="checkbox"/>
현장갈등 발생	<input type="checkbox"/>

실행조치	확인
관리자 보고	<input type="checkbox"/>
기록강화	<input type="checkbox"/>
커뮤니케이션 확대	<input type="checkbox"/>



## 개인(신용)정보 수집 · 이용 · 제공(조회)동의서(공제금청구)

건설공제조합(이하 「조합」이라 한다)은 거래를 위해 개인(신용)정보를 수집·이용·조회하거나 제3자에게 제공하고자 합니다. 내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주시기 바랍니다.

1. 수집 · 이용에 관한 사항		
필수 정보	수집·이용 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공제금지급, 심사 및 공제사고조사(공제사기조사 포함), 공제금지급 관련 민원처리 및 분쟁대응</li> <li>• 공제금지급 관련 금융거래 관련 업무</li> </ul>
	수집·이용 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>고유식별정보</b> : 주민등록번호, 외국인등록번호(건설산업기본법 시행령 제87조의2 제3항에 따름)</li> <li>• 개인(신용)정보                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 일반개인정보 : 성명, 주소, 생년월일, 성별, 직업, 전화번호, E-mail, 가족관계증명서 등</li> <li>- 신용거래정보 : 공제계약정보(상품종류, 기간, 가입금액 등), 공제금 지급정보(지급사유, 지급금액 등), 금융거래 업무 관련 정보(공제금 지급계좌 등)</li> </ul> </li> <li>• <b>민감정보</b> : 피공제자의 질병 및 상해에 관한 정보, 보험사고 조사 및 손해사정 업무 수행과 관련하여 취득한 정보</li> </ul>
	보유·이용 기간	<p><b>동의일로부터 거래종료 후 5년까지</b></p> <p>※ 거래종료란 조합 공제계약 만기/해지/취소/철회일 또는 소멸일 및 공제금청구권 소멸시효 완성일(상법 제662조 등), 채권·채무관계소멸일 등 조합과 거래 중 가장 나중에 도래한 사유발생일을 기준으로 합니다. 다만, 만기 등 사유발생일 이후라도 만기 환급금 또는 해지 환급금 등을 수령하지 않았거나 상환할 금액이 남아있는 경우, 공제금 지급 또는 수사·소송이 진행 중인 경우 거래종료에 해당하지 않습니다.</p>
	거부권 및 거부시 불이익	위 사항에 대하여 동의를 거부하실 수 있습니다. 그러나 거부하실 경우에는 공제금 지급과 관련한 서비스 제공이 제한될 수 있습니다.
<input type="checkbox"/> 위와 같이 개인(신용)정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다.		<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음
<input type="checkbox"/> 위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다.		<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음
<input type="checkbox"/> 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다.		<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음

2. 제공에 관한 사항		
필수 정보	제공받는 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합신용정보집중기관 : 한국신용정보원</li> <li>• 공공기관 등 : 국토교통부, 보험요율산출기관</li> <li>• 보험회사 등 : 손해보험사, 생명보험사, 국내·국외 재보험사, 공제사업자, 체신관서(우체국보험), 금융거래관련 계좌개설금융기관</li> <li>• 업무수탁자 등 : 공제금지급 심사 및 공제사고조사 등에 필요한 업무를 위탁 받은 자(공제사고 조사업체, 손해사정업체, 위탁콜센터 등), 의사, 변호사, 기술자 등의 전문지문처, 건강보험심사평가원</li> <li>• 계약관계자 : 피공제자, 공제계약자, 공제금 청구권자, 공제모집인</li> </ul>

제공받는 자의 이용 목적	제공받는 자의 이용 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합신용정보집중기관 : 공제계약 및 공제금지급 관련 정보의 집중 관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무</li> <li>• 공공기관 등 : 보험업법 등 법령에 따른 업무수행</li> <li>• 보험회사 등 : 공제사고조사(공제사기조사 포함) 및 손해사정 등 계약이행에 필요한 업무, 중복보험 확인 및 비례보상, 재공제금 청구</li> <li>• 업무수탁자 등 : 공제금 지급, 심사 및 공제 사고조사등 관련 위탁업무 수행</li> <li>• 계약관계자 : 손해사정 내용 관련 정보제공</li> </ul>
	제공 항목	• 「1.수집·이용에 관한 사항」의 정보 중 각 제공받는 자의 이용목적에 위해 필요한 정보
	제공받는 자의 보유·이용 기간	<b>제공받는 자의 이용목적에 달성할 때까지(최대 거래종료 후 5년까지)</b>
	거부권 및 거부시 불이익	위 사항에 대하여 동의를 거부하실 수 있습니다. 그러나 거부하실 경우에는 공제금 지급과 관련한 서비스 제공이 제한될 수 있습니다.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 위와 같이 개인(신용)정보를 제공하는 것에 동의합니다. <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</li> <li>▪ 위와 같이 고유식별정보를 제공하는 것에 동의합니다. <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</li> <li>▪ 위와 같이 민감정보를 제공하는 것에 동의합니다. <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</li> </ul>		

3. 조회에 관한 사항		
필수 정보	제공하는 자	• 종합신용정보집중기관, 생명·손해보험협회
	조회 목적	• 공제금지급, 심사 및 공제사고 조사(공제사기 조사 포함)
	조회 항목	• 공제계약정보, 공제금지급 관련 정보(사고정보 포함), 질병 및 상해 관련 정보
	동의의 효력기간	<b>동의일로부터 거래종료 후 5년까지</b>
	거부권 및 거부시 불이익	위 사항에 대하여 동의를 거부하실 수 있습니다. 그러나 거부하실 경우에는 공제금 지급과 관련한 서비스 제공이 제한될 수 있습니다.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 위와 같이 개인(신용)정보를 조회하는 것에 동의합니다. <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</li> <li>▪ 위와 같이 고유식별정보를 조회하는 것에 동의합니다. <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</li> <li>▪ 위와 같이 민감정보를 조회하는 것에 동의합니다. <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</li> </ul>		

본인은 본 동의서의 내용을 자세히 읽고 이해하였으며, 위의 모든 항목은 본인에 의하여 작성되었음을 확인합니다.

20   년   월   일

동의자 확인   성 명 : \_\_\_\_\_ (인 또는 서명)

## 건설공제조합 귀중

# 공제금 청구를 위한 개인(신용)정보 처리 동의서

- ▷ 조합은 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 필요한 최소한의 정보만 수집·이용, 조회, 제공합니다.
- ▷ 본 동의를 거부하실 경우에는 공제계약 상담 및 체결 등이 제한될 수 있습니다.
- ▷ 본 동의서에 의한 개인(신용)정보 조회는 귀하의 신용등급에 영향을 주지 않습니다.

## 1. 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 사항

※ 필수 체크항목

조합 및 조합의 업무수탁자가 귀하의 개인(신용)정보를 아래와 같이 수집·이용하는 것에 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>
조합 및 조합의 업무수탁자가 귀하의 주민·외국인등록번호를 아래와 같이 수집·이용하는 것에 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>

### ■ 개인(신용)정보의 수집·이용 목적

- 공제금 지급·심사 및 공제사고 조사(보험사기 조사 포함), 공제금 지급 관련 민원처리 및 분쟁 대응
- 금융거래(공제료 및 공제금 등 출·수납을 위한 금융거래 신청, 자동이체 등 접수) 관련 업무
- 계약 체결, 공제금 청구 등으로 고객이 제공한 개인(신용)정보의 최신성 유지

### ■ 수집·이용할 개인(신용)정보의 내용

- 개인식별정보(성명, 주민등록번호, 외국인등록번호, 주소, 직업, 전화번호, E-mail 등), 계좌정보
- 공제사고 조사(공제사기 조사 포함) 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용) 정보 (검·경 등 수사기관, 공공기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함)

### ■ 개인(신용)정보의 보유·이용 기간

#### ■ 수집·이용 동의일로부터 거래종료 후 3년까지

- 단, 거래종료 후 3년이 경과한 후에는 공제금 지급, 금융사고 조사, 공제사기 방지·적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 별도로 보관하여 보유·이용

※ 거래종료란 조합 공제계약 만기/해지/취소/철회일 또는 소멸일 및 공제금청구권 소멸시효 완성일(상법 제662조 등), 채권·채무관계소멸일 등 조합과 거래 중 가장 나중에 도래한 사유발생일을 기준으로 합니다. 다만, 만기 등 사유발생일 이후라도 만기 환급금 또는 해지환급금 등을 수령하지 않았거나 상환할 금액이 남아있는 경우, 공제금 지급 또는 수사·소송이 진행 중인 경우 거래종료에 해당하지 않습니다.

※ 업무수탁자라 함은 계약 체결 및 이행 등에 필요한 업무를 조합으로부터 위탁받은자(공제사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관 및 의사, 건강보험심사평가원, 변호사 및 법무법인, 자동이체서비스업체)을 말합니다.

## 2. 개인(신용)정보 조회에 관한 사항

※ 필수 체크항목

조합 및 조합의 업무수탁자가 귀하의 개인(신용)정보를 아래와 같이 신용정보집중기관 등으로부터 조회하는 것에 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>
조합 및 조합의 업무수탁자가 귀하의 주민·외국인등록번호를 아래와 같이 신용정보집중기관 등으로부터 조회하는 것에 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>

### ■ 개인(신용)정보의 조회목적

- 공제금 지급·심사 및 공제 사고조사(공제사기조사 포함)

▣ **조회할 개인(신용)정보**

- 공제(보험)계약정보, 공제(보험)금지급 관련 정보(사고정보 포함)
- 피공제자(공제대상자)의 **질병 및 상해에 관한 정보**

▣ **조회 동의 유효기간 및 조회한 개인(신용)정보의 보유·이용 기간**

- 수집·이용 동의일로부터 **거래종료 후 3년까지**
- 단, 거래종료 후 3년이 경과한 후에는 공제금 지급, 금융사고 조사, 공제사기 방지·적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 별도로 보관하여 보유·이용

**3. 개인(신용)정보의 제공에 관한 사항**

※ 필수 체크항목

조합 및 조합의 업무수탁자가 귀하의 개인(신용)정보를 아래와 같이 제공하는 것에 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>
조합 및 조합의 업무수탁자가 귀하의 <b>주민·외국인등록번호</b> 를 아래와 같이 제공하는 것에 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>

▣ **개인(신용)정보를 제공받는 자**

- 신용정보집중기관, 국토교통부 등 공공기관, 국내·외 보험회사 등, 금융거래 관련 계좌개설 금융기관, 업무수탁자

▣ **개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적**

- 신용정보집중기관 : 공제계약 및 공제금지급 관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무
- 국토교통부 등 공공기관 : 건설산업기본법 등 법령에 따른 업무수행
- 국내·외 보험회사 등 : 중복보험 확인 및 비례보상, 재공제 가입 및 재공제금 청구, 공제계약 공동인수
- 금융기관 : 금융거래(공제료 및 공제금 등 출·수납을 위한 금융거래 신청, 자동이체 등 접수) 관련 업무
- 업무수탁자 : 공제금 지급을 위한 진료비 심사, 의료심사 및 자문업무

▣ **제공할 개인(신용)정보**

- 「1.개인(신용)정보 수집·이용에 관한 사항」의 정보  
(단, 각 제공받는 자의 이용목적에 위해 필요한 정보에 한함)

▣ **제공받는 자의 보유·이용기간**

- 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적에 달성할 때까지(최대 거래종료 후 3년까지)

※ 제공대상기관 및 이용목적 등의 상세내용은 홈페이지[www.cgbest.co.kr] 에서 확인할 수 있습니다.

**4. 민감정보의 처리에 관한 사항**

※ 필수 체크항목

조합 및 조합의 업무수탁자가 상기의 개별 동의사항에 대하여 귀하의 <b>민감정보(질병·상해정보)</b> 를 수집·이용,조회,제공하는 것에 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>
--	------------------------------

년 월 일

피공제자 \_\_\_\_\_ (자필서명 또는 날인)

법정대리인 \_\_\_\_\_ (자필서명 또는 날인)

공제수익자 \_\_\_\_\_ (자필서명 또는 날인)

# 공 제 금 청 구 서(근재,배상책임,기술,특종)

## 1. 계약사항 및 보상안내 받으실 분

공 제 종 목		증 권 번 호		휴 대 폰	
공 제 계약자	계 약 자 명	사 업 자 번 호		일 반 전 화	
	담 당 자 명			연 락 처	
보 상 관 련 안 내 처	<input type="checkbox"/> 유선 <input type="checkbox"/> 문자 <input type="checkbox"/> 팩스 <input type="checkbox"/> 우편 <input type="checkbox"/> E-mail   *반드시 한가지 방법은 선택해 주세요				
	팩스, 주소, e-mail 중 선택정보 기재 :				

## 2. 사고개요 ( 재물   배상책임   신용   기타   \* 해당사고유형 선택 )

사 고 일 시		사 고 장 소	
사 고 내 용 (6하원칙)			
피 해 자(배 상 책 임)	성 명		연 락 처

## 3. 다른 보험(공제) 계약사항 ( 있음   없음 )

가 입 회 사		가 입 금 액 (보 상 한 도 액)	
---------	--	------------------------	--

※ 금번 사고와 관련한 모든 보험(공제)계약을 기재하여 주시기 바라며, 만약 사실과 다를 경우 공제금의 전부 또는 일부를 회수할 수 있습니다.

## 4. 공제금 수령계좌

청 구 자 격	은 행 명	계 좌 번 호	예 금 주	사 업 자 번 호
<input type="checkbox"/> 피공제자 <input type="checkbox"/> 피해자 <input type="checkbox"/> 기타				
<input type="checkbox"/> 피공제자 <input type="checkbox"/> 피해자 <input type="checkbox"/> 기타				

※ 필요서류 : 통장사본, 개인(신용)정보 수집·이용,조회,제공 동의서 및 공제금 지급에 필요한 기타서류일체

▪ 본인(당사)은 뒷면의 “공제금 지급절차 정보안내”등을 통하여 보상절차에 관한 일체의 정보 (담당부서 및 연락처, 예상심사기간 및 지급기일등)를 설명받고 이에 대해 숙지하였음을 확인합니다.

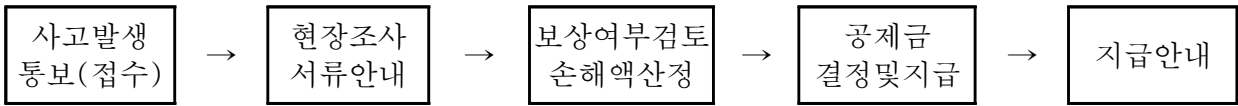
▪ 아울러 상기 기재사항 및 구비서류를 사실대로 작성하여 귀조합에 공제금을 청구하며, 만일 관계법령 및 공제약관상 보상하지 아니하는 손해에 해당할 경우에는 지급받은 공제금 일체를 반환하겠습니다.

년   월   일

청 구 자	피공제자의 [                      ] 상호(성명)	Tel.	
-------	---------------------------------------	------	--

(뒷면)

□ 공제금 지급절차



□ 손해사정사 선임 및 조사

- 손해사정을 위해 사고현장, 병원, 피해자 및 관련자 등에 대한 조사(방문)가 필요한 경우 고객의 개인정보 제공 동의를 받아 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.
- 조합이 손해사정법인에게 조사업무를 위탁하는 경우 비용은 조합이 부담하며, 고객님이 손해사정사를 선임하는 경우 그 비용은 고객님이 부담 하셔야 합니다.

□ 의료심사

근재, 배상책임 등에서는 약관에 따른 공제금 지급여부와 지급금액을 결정하기 위하여 진단서, 의무기록 등 제출하신 자료를 기초로 고객의 개인정보 제공동의를 받아 전문의에 의한 의료심사가 시행될 수 있습니다.

□ 비례보상 및 중복보험

- 공제종목 및 특약에 따라 공제가입금액이 공제가액보다 작은 경우 비례보상이 적용될 수 있습니다.
- 동일한 내용의 보상을 받을 수 있는 둘 이상의 공제(보험)계약이 있는 경우 중복보험 처리 규정에 따라 보상됩니다.

□ 가지급 공제금 안내

조합은 보상하는 사고의 손해사정이 늦어지는 경우 청구권자의 요청에 따라 추정 지급공제금의 50%내에서 공제금을 가지급 하여 드릴 수 있습니다. 자세하신 사항은 담당 손해사정사나 보상담당자에게 문의하여 주시기 바랍니다.

□ 예상 지급기일

재물, 배상책임사고는 최종서류 접수일로부터 7일이내이며 이보다 다소 지연될 수 있습니다.

□ 공제금 심사 지연안내 및 지연이자 지급

약관상 정해진 지급기일내에 공제금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며 지급예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다.

□ 공제금 지급안내 및 조회안내

- 공제금이 지급되는 경우에는 청구시 선택하신 방법으로 지급금액이 안내됩니다. 문의사항이 있으신 경우 지급금 안내시 통보되는 담당자 전화번호로 문의하여 주시기 바랍니다.
- 조합 홈페이지([www.cgbest.co.kr](http://www.cgbest.co.kr))에 접속하시면 계약내용 및 사고처리 진행과정을 확인하실 수 있습니다. (단, 공제계약자에 한함)

□ 공제금 청구권 소멸시효

공제금 청구사유 발생일로부터 3년 이내에 공제금을 청구하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.



# 간편손해사정보고서

## 1. 계약사항

공제종목		증권번호		사고번호	
계약자		피공제자		공제료 납입일	
공제기간			계약형태	공사장별 / 연간포괄	
도급금액	보상 한도액	대인 대물	1인	자기 부담금	대인
			1사고		대물
공사명			소재지		
타보험사항	원하청 / 공동도급 / 해당없음		전체부보여부	단독공사 / 일부참여	

## 2. 사고개요

사고일시		사고장소	
사고원인		사고유형	
피해자		피해차량	
사고내용			

## 3. 지급공제금

총손해액		합의금액		실지급액	
산출내역					

## 4. 배상책임 성립여부

## 5. 피해자 과실상계

## 6. 구상 및 잔존물

※ 관련자료 (사진, 영수증등)

# 분쟁예상보고서

## 1. 민원 예상 보고

계약자명		증권번호	
민원제기 예상기관		사고번호	
사고내용			
피해자명		민원제기 예상자	
		피해자와의 관계	
손사업체명		손사업체 담당자	
		손사업체 담당임원	

## 2. 민원사항 및 향후 대응방안

민원인 요구사항	
쟁점 및 문제점	
대응방안	
결정필요사항	

20 . . .	담당자 :	(인)	대표자 :	(인)
----------	-------	-----	-------	-----