

리카온화재해상자동차손해사정(주)
RECAON SURVEYORS & CLAIM ADJUSTERS CO., LTD.

(우)08590 서울특별시 금천구 가산디지털1로 70 호서대벤처타워 806, 807호

본사 : TEL. 02-757-9551 FAX : 02-757-9554

영남지사 : TEL. 051-892-9551

발송일자 : 2018. 10. 22

발 신 : 리카온화재해상자동차손해사정(주) 유상현대표

수 신 : 삼성화재서비스

참 조 : 물보험손사1부 이임재팀장님

제 목 : 사고접수번호: 20180628-52208(피해자:배종섭)에 대한 답변

귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

1. 상기접수번호 피해자 배종섭건에 대한 당사 조사내용을 제출합니다.
2. 본 건은 피해자 배종섭이 귀사에 제기한 보험금 환급관련내용으로 당사 직원 이 보험금을 개인계좌로 입금해 달라는 문자를 받았다고 한 사실에 대하여 금전 사고와 불법여부를 조사한 바 아래와 같습니다.

- 아 래 -

■ 개인이 가입한 만기보험금 환급문자를 잘못하여 피해자 배종섭에게 보낸 것으로 확인됨

- 라이나생명 보험계약 만기보험금 청구안내 관련서류 확인
- 피해자 배종섭에게 발송한 핸드폰문자 내용 확인
- 피해자 배종섭 면담요청 하였으나 거부하였고(생각해보고 연락주겠다고함) 유선통화로 본인이 오해 했다는 답변 청취함

■ 합의서 작성 사항

- 피해자 배종섭이 핸드폰으로 사진찍어서 보내온 합의서가 희미하게 나와 피해자에게 확인후 재전송 요청하였으나 귀찮다고 거부하며 보험금 지급만을 독촉하자 희미하게 나온 내용을 작성하여 의정부시청 담당자에게 메일로 보내고 지자체 명판 직인을 받음
- 피해자 배종섭이 보내온 합의서 확인
- 의정부시청에서 보내온 합의서 확인

■ 확인서 징구

- 상기내용에 대한 확인 및 책임관련사항 진술함

■ 문제점 및 대책

- 업무처리 태만으로 피해자에게 오해받을 문자 발송으로 삼성화재 이미지 및 물보협손사부에 불편을 끼쳐 드렸습니다.
- 피해자가 보내온 합의서가 흐리게 나와 재방문 작성해야 하나 피해자가 보험금 지급을 독촉 하면서 재작성을 거부하자 합의서를 조사자가 대필하였습니다.
- 상기사례를 회사내부에 전파하고 전직원에게 교육을 실시하여 다시는 발생하지 않도록 할것을 약속드리며, 대표이사로서 책임을 통감하고 관련 당사자는 회사내규에 의한 징계조치를 실시하겠습니다.

작성 자 : 유 상 현대표
휴대 폰 : 010-6556-6225
팩 스 : 02-757-9554
사무 실 : 02-757-9551

리카온화재해상자동차손해사정(주)
대표이사 유 상 현대표(인)

