

### 삼성화재1종 [공유] 리카온 손해사정 / 외부조사법인 클레임 품질평가 결과('19.4月)

보낸사람 collar <collarysh@hanmail.net> 19.05.16 16:38 주소추가 수신차단  
받는사람 2222 <2222@recaon.com>, dsleeno1 <dsleeno1@naver.com>, adjuster4u  
<adjuster4u@naver.com>, 9554 <9554@recaon.com>, sonsa2 <sonsa2@recaon.com>,  
his0026 <his0026@naver.com>, 3462 <3462@recaon.com>, axa2015  
<axa2015@naver.com>, gs21gi <gs21gi@naver.com>, rsi3766 <rsi3766@naver.com> 주소추  
가

★ 배상책임평가 최하위(34위) 입니다.

기한내 보고서제출(현장보고3일이내), 보고서작성시 손해액 산출근거 충실도 등 최하위 점수 입니다.

※ 분발 하지 않으면 재계약이 거절 됩니다.

----- 원본 메일 -----

보낸사람: 유상헌 <collarysh@naver.com>  
받는사람: 유상헌 <collarysh@hanmail.net>  
날짜: 19.05.16 16:31 GMT +0900  
제목: FW: [공유] 리카온 손해사정 / 외부조사법인 클레임 품질평가 결과('19.4月)

-----Original Message-----

From: "박소연" <soyeon1214.park@samsung.com>  
To: "collarysh@naver.com" <collarysh@naver.com>;  
Cc:  
Sent: 2019-05-16 (목) 13:54:28 (GMT+09:00)  
Subject: [공유] 리카온 손해사정 / 외부조사법인 클레임 품질평가 결과('19.4月)

수 신 : 리카온 손해사정  
제 목 : [공유] 외부조사법인 클레임 품질평가 결과 ('19.4月) 2019.05.16(목)

업무에 노고가 많으십니다.

당사는 2019.1月 부터 외부 위탁조사件的 업무 품질 강화를 목표로 아래와 같이 '외부 조사법인 클레임 품질 평가 결과'를 개별 위탁조사법인으로 공유드리고 있습니다.

클레임 품질평가 결과는 외부조사법인 평가 항목 申 가장 중요한 항목으로서, 당사의 보상 실무자가 개별 클레임 종결 시점에 해당 件 위탁 품질이 어떠한지 평가한 결과값입니다. 담보別(재물/패책)로 구분하여 개별 담보 단위로 위탁업체 전체의 평균 점수와 귀사의 평균점수를 비교하여 공유드리오니, 보완 필요 항목에 대하여 관리 강화할 수 있도록 업무 활용부탁드립니다.

단 本 평가결과는 작성일 기준의 결과값으로 업무 참고 자료로 공유드리는 바, 최종 평가의 경우 평가 시점에 따라 점수가 변동할 수 있음을 미리 안내드립니다. 감사합니다.

## 1종 외부조사법인 클레임 품질평가 결과

- 법인명 : 리카온손해사정
- 평가기간 : 2019.4월 종결건
- 평가대상건수 : 재물 2건 / 배상책임 3건

### [1] 재물담보

클레임 품질 평가 문항	배점	리카온손사 평균점수	재물전체 평균점수
1. 전반적 만족도	10	10.0	7.3
2. 단계별 액션 준수 *기한내 보고서제출 여부, 月1회 최소보고주기 이행 여부, 피해사건(개별목적물) 청부여부, 구조,설비등 피해 도면 제출여부 등	50	50.0	42.0
3. 보상조건 검토 적정성 *담보, 계약 조건, 면책조항 등 약관 확인 여부	20	20.0	19.3
4. 손해평가 적정성 *소유권확인, 배서 및 담보사할, 면책조항등 계약조건 확인	20	20.0	17.0
5. 기타 (감점 항목) * 민원 유발, 응대 불친절, 구상 검토 부실, 잔존물 누락 등	- 30	-	0.4
<b>총 점</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>85.0</b>
	4월 순위	1位	31個社

### [2] 배상책임담보

클레임 품질 평가 문항	배점	리카온손사 평균점수	배책전체 평균점수
1. 전반적 만족도	10	6.7	7.4
2. 단계별 액션 준수 *기한내 보고서제출, 이슈 적시 보고, 손해액 산출근거 충실도 등	40	29.3	32.0
3. 보상조건 검토 적정성 *담보, 계약 조건, 면책조항 등 약관 확인 여부	20	16.7	19.3
4. 손해평가 적정성 * 일일수익, 무자료, 과실 등 산정 적정성	30	26.0	26.5
5. 기타 (감점 항목) * 민원 유발, 잔존물 누락, 고객불친절, 사고처리안내문 교부누락 등	- 40	-	0.4
<b>총 점</b>	<b>100</b>	<b>78.7</b>	<b>84.7</b>
	4월 순위	34位	37個社





**박 소 연** 책임 | 장기보상혁신파트

서울 서초구 서초대로74길 14, 26층

T 02-758-4048  
 F 0505-161-4762  
 M 010-3219-1954  
 E soyeon1214.park@samsung.com