



# 보험금 지급 절차 안내문 (고객 보관용)

## ▶ 청구서류 제출방법(보험금 청구서류의 사본 허용 여부 및 기준)

- 보험금 청구는 사본 허용(청구금액 100만원 이하)이 가능하나, 필요시 원본을 제출해야 합니다.

## ▶ 손해사정사 선임 안내 및 조사

- 보험금 지급여부 결정을 위해 사고 현장조사, 병원 방문조사 등이 필요한 경우 고객님의 사고의 손해사정을 위해 별도의 손해사정사의 선임이 가능하며 손해사정사를 선임하지 않을 경우 보험회사는 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있으며, 이 경우 개인정보 제공·활용 동의를 받습니다. 또한 독립손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충 등의 불공정한 행위를 할 수 없습니다.
  - ※손해사정법인 : 보험업법에 따라 공정한 보험금 지급심사에 대해 인가받은 업체
- KDB생명이 손해사정법인을 선임하는 경우 비용은 KDB생명이 부담합니다. 또한 가입자가 별도로 손해사정사를 선임할 수 있으며, 그 비용은 가입자가 부담하셔야 합니다.

## 손해사정사 선임 시 비용주체

- 보험계약자 등 부담
  - 보험회사가 고충 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때
  - 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때
- 보험회사 부담
  - 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때
  - 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때

## ▶ 보험시간 치료비 분담 지급(비례보상 적용)

- 상해·질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품에 복수로 가입하신 경우 보험약관에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험계약별로 보험금을 분할하여 지급할 수 있습니다. 또한 타사의 상품에 복수로 가입하신 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수 대행이 가능합니다. 이 경우 타회사에 자료제공을 위한 개인정보 제공·활용에 동의하여야 합니다. \* 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 생명·손해보험협회를 통해서 확인하실 수 있습니다.

## ▶ 보험금 부지급 안내

- 보험금 지급심사결과 보험금 부지급 사유 및 근거가 제시되면서 보험금이 지급거절 될 수 있습니다.
- 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 부지급결정에 동의하지 않는 경우 KDB생명 민원센터로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.
- 인터넷 접수 : 홈페이지 내 민원창구 / 전화상담 : 02-6303-6785, 6788
- 우편 : 서울시 용산구 한강대로 372 KDB생명타워 KDB생명 보험금 민원센터

## ▶ 보험금 예상 지급기일

- 최종 서류접수일로부터 3영업일, 지급사유 조사나 확인이 필요한 경우 10영업일 이내입니다.

## ▶ 보험금 지연지급 안내

- 표준약관 제8조(보험금의 지급절차) 3항에 의거 회사가 보험금 지급사유를 조사·확인하기 위하여 약관상으로 정해진 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 그 구체적인 지연사유, 지급예정일 및 가지급제도에 대하여 피보험자 또는 보험수익자에게 서면으로 통지하여 드리며, 지급예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다.
- (보험금 지급지연 이자)표준약관 제8조(보험금의 지급절차) 1항 및 2항에 의거 지급기일 내 미지급시 지급기일의 다음 날부터 지급일까지의 기간에 대한 이자를 약관이 정한 바와 같이 지급합니다.
- 약관에서 정해진 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금 가지급제도에 따라 보험금을 지급 받을 수 있습니다.
- 가지급제도 신청은 KDB생명 방문 또는 콜센터(1588-4040)로 가능합니다.

## ▶ 의료심사

- 보험 수익자와 회사가 보험금 지급사유에 대해 합의하지 못할 때는 보험 수익자와 회사가 함께 제3자를 정하고 그 제3자의 의견에 따를 수 있습니다. 제3자는 의료법 제3조(의료기관)에 규정한 종합병원 소속 전문의 중에서 정하며, 보험금 지급 사유 판정에 드는 비용은 KDB생명이 전액 부담합니다.
- 제반 청구사유(사망, 장애, 입원, 진단 등)에 대해 약관에 따른 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 장해상태, 진단서, 치료 관련 기록 등을 기초로 의료 재심사가 이루어 질 수 있으며, 이 경우 비용은 KDB생명에서 부담합니다.

## ▶ 보험금 청구권 소멸시효

- 상법 제662조(소멸시효)에 의거 보험금 청구권, 보험료 반환청구권, 해지환급금 청구권 및 책임준비금 반환청구권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성됩니다. (단, 2015.3.12. 이전 청구사유 발생건은 2년)

## ▶ 손해사정서 열람 또는 사본 교부

- 보험회사는 보험금 청구권자가 요청하는 경우에는 고충손해사정사가 작성·제출한 손해사정서를 열람하게 하거나 그 사본을 교부하여 드립니다. 단, 보험사고로 인한 손해가 경미하고 보험사고 발생 후 즉시 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있습니다.(보험업감독규정 제9-20조 제4항)

## ▶ 보험금 지급심사 진행과정 및 결과안내

- KDB생명 홈페이지(<http://www.kdblifeco.kr>) 또는 콜센터(1588-4040)를 통하여 청구하신 보험금 지급심사의 진행사항을 조회할 수 있으며, 보험금 지급 설명서를 발송하여 드립니다. 문의사항이 있으시면 보험금 청구시 안내되는 담당자 전화번호로 문의하시기 바랍니다.

## ▶ 분쟁 조정절차 및 피해 구제사항 안내

- 문의사항이 있을 경우 담당자에게 연락을 주시거나 병원에 비치된 안내장을 참고하시기 바랍니다. 또한 고객 콜센터(☎ 1588-5114)로 문의하실 수 있습니다. 분쟁이 발생할 경우에는 금융감독원(☎국번없이 1332)



# 보험금 지급 절차 안내문 (고객 보관용)

## 보험금 청구시 알아 두셔야 할 내용

### ▶ 장해진단서 제출시 유의사항

- 장해진단서를 제출 하시는 경우에는 3차 의료기관(500병상 이상의 대학병원 및 종합병원)에서 진단을 요청드리며, 진단 전 KDB생명 콜센터 또는 지급담당자에게 문의하시는 것이 신속한 보험금 심사에 도움이 됩니다.
- 장해급부 청구시 장해상태에 대하여 의료 재심사가 이루어질 수 있으며, 이 경우 비용은 KDB생명에서 부담합니다.

### ▶ 보험금 지급조사 요청에 대한 동의

- 표준약관 제8조(보험금의 지급절차)6항에 의거 계약자, 피보험자 또는 보험수익자는 제14조(계약 전 알릴 의무 위반의 효과)와 제1항 및 제3항의 보험금 지급사유조사와 관련하여 의료기관, 국민건강보험공단, 경찰서 등 관공서에 대한 회사의 서면 조사 요청에 동의하여야 합니다. 다만, 정당한 사유 없이 이에 동의하지 않을 경우에는 사실확인이 끝날 때까지 회사는 보험금 지급지연에 따른 이자를 지급하지 않습니다.
- 회사는 서면조사에 대한 동의 요청시 조사목적, 사용처 등을 명시하고 설명합니다.

### ▶ 개인정보 처리 등에 관한 동의

- 보험회사가 손해사정 및 사고조사, 보험금 지급심사 등의 업무수행에 필요한 경우 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등에 따른 개인정보의 처리 등에 대한 동의를 하셔야 합니다.
- 보험소비가 개인(신용)정보처리동의서 또는 의료심사 등에 동의를 거부할 경우 보험금 지급이 지연되거나 지급거절이 될 수 있습니다.

### ▶ 보험금 가지급제도

- 보험회사는 보험금 지급여부 및 금액에 관한 심사를 위해 사실관계 등에 관하여 조사나 확인을 할 수 있습니다. 이러한 절차를 진행하게 되면 심사가 지연되는데, 청구 보험금 중에는 조사나 확인이 필요 없는 사항이 있는 경우 먼저 지급할 수 있습니다.

### ▶ 회사의 손해배상책임

- 회사는 계약과 관련하여 책임있는 사유로 발생한 손해에 대하여 관계법을 등에 따라 손해배상 책임을 집니다.

### ▶ 주소변경 통지

- 표준약관 제10조(주소변경통지)에 의거 계약자(보험수익자가 계약자와 다른 경우 보험수익자를 포함합니다)는 주소 또는 연락처가 변경된 경우에는 지체 없이 그 변경 내용을 회사에 알려야 하고 변경 내용을 알리지 않은 경우에는 계약자 또는 보험수익자가 회사에 알린 최종의 주소 또는 연락처로 등기우편 등 우편물에 대한 기록이 남는 방법으로 알린 사항은 일반적으로 도달에 필요한 시일이 지난 때에는 계약자 또는 보험수익자에게 도달된 것으로 봅니다.

## 주요 안내내용

- ▶ 접수하신 보험금 청구서류가 심사과정에서 추가로 필요한 경우에는 서류를 추가요청 드릴 수 있습니다.
- ▶ 보험금 청구시 문자서비스(SMS)활용에 동의를 해주시면 각종정보(제지급금, 각종안내, 보험금 처리 진행과정 등)를 휴대폰 문자서비스로 제공하여 드립니다.
- ▶ 만일 보험금 청구서류에 허위가 있다면 관련 법률 및 약관규정에 의거하여 보험금 청구권이 상실되며 이에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

## 보험금 지급 심사 절차

- ▶ 보험업감독규정 중(금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정)에 의하면, 「금융기관은 인가 등을 받은 업무를 영위함에 있어 제3자에게 업무를 위탁하거나 제3자의 업무를 수탁 할 수 있다」 라고 명시하고 있으며, 이 경우 고객으로부터 개인신용정보 및 질병정보 등에 대한 수집·조사·조회 및 제공·이용에 관한 동의를 받아야 합니다.

