



<b>소비자 권익보호에 관한 사항</b>	본 동의를 거부하시는 경우에는 보험금 청구 및 지급관련 서비스가 일부 제한될 수 있고, 본 동의서에 의한 개인(신용)정보 조치는 귀하의 신용등급에 영향을 주지 않습니다
----------------------------	---

## 1. 개인(신용)정보의 수집 · 이용에 관한 사항

당사 및 당사 업무수탁자는 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 귀하의 개인(신용)정보를 다음과 같이 **수집 · 이용**하고자 합니다. 이에 동의하십니까?

동의함

### □ 개인(신용)정보의 수집 · 이용 목적

- 보험금지급 · 심사(보험금청구서류 접수대행 서비스 포함) 및 보험사고 조사(보험사기 조사 포함), 보험금 지급 관련 민원처리 및 분쟁대응
- 보험계약 및 보험금 청구에 이해관계가 있는 자에 대한 법규 및 계약상 의무 이행
- 금융거래(보험료 및 보험금 등 출 · 수납을 위한 금융거래 신청, 자동이체 등 접수) 관련 업무

### □ 수집 · 이용할 개인(신용)정보의 내용

- 개인식별정보(성명, 주민등록번호, 외국인등록번호, 운전면허증번호, 주소, 성별, 직업, 전화번호, 휴대전화번호, 전자우편주소 등), 계좌정보
- 보험사고 조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용)정보[경찰, 공공기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함]
- 법률 및 국제협약 등의 의무이행을 위한 정보
- 금융거래 업무(보험료 및 보험금 등 출 · 수납) 관련 정보

### □ 개인(신용)정보의 보유 · 이용 기간

- 수집 · 이용 동의일로부터 거래종료 후 5년까지(단, 거래종료 후 5년이 경과한 후에는 보험금 지급, 금융사고조사, 분쟁 해결, 보험사기 방지 · 적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 보유 · 이용하며, 별도 보관)

## 2. 개인(신용)정보의 조회에 관한 사항

당사 및 당사 업무수탁자는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 귀하의 개인(신용)정보를 다음과 같이 신용정보집중기관 및 보험요율산출기관으로부터 **조회**하고자 합니다. 이에 동의하십니까?

동의함

### □ 조회할 개인(신용)정보

- 보험계약정보, 보험금지급 관련정보(사고정보 포함), 질병 및 상해 관련 정보

### □ 개인(신용)정보의 조회목적

- 보험금 지급 · 심사(보험금 청구서류 접수대행서비스 포함) 및 보험사고조사(보험사기조사 포함)

### □ 조회자(제공받는 자)의 개인(신용)정보의 보유 · 이용 기간

- 수집 · 이용 동의일로부터 거래종료 후 5년까지(단, 거래종료 후 5년이 경과한 후에는 보험금 지급, 금융사고 조사, 분쟁 해결, 보험사기 방지 · 적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 보유 · 이용하며, 별도 보관)

## 3. 개인(신용)정보의 제공에 관한 사항

당사는 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 귀하의 개인(신용)정보를 다음과 같이 제3자에게 **제공**하고자 합니다. 이에 대하여 동의하십니까?

동의함

## 보험금 청구를 위한 필수 동의서(2)

### □ 개인(신용)정보를 제공받는자

- 신용정보집중기관 : 생명보험협회, 손해보험협회, 은행연합회, 한국신용정보원 등 신용정보집중기관
- 공공기관 등 : 금융위원회, 국토해양부, 금융감독원, 보험요율산출기관, 국민건강보험공단, 관할보건소, 건강보험심사평가원 등 공공기관, 법원, 검찰, 국세청, 경찰청 등 법령상 업무 수행기관(위탁사업자 포함)
- 보험회사 등 : 생명보험회사, 손해보험회사, 국내·국외 재보험사, 공제사업자, 체신관서(우체국보험), 금융거래 관련 계좌개설 금융기관, 금융결제원
- 업무수탁자 등 : 보험금지급·심사 및 보험사고조사 등에 필요한 업무를 위탁받은 자(보험사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관(의사), 법무법인(변호사), 위탁 콜센터, FP 등 계약을 모집한 자, 자동차보험의 경우 그 외 건강보험심사평가원, 자동차보험 진료수가분쟁심의회, 손해보험협회 등)

### □ 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적

- 신용정보집중기관 : 보험계약 및 보험금지급 관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무
- 공공기관 등 : 보험업법, 의료법, 국민건강보험법, 보험사기방지특별법, 자동차손해배상보장법 및 도로교통법(자동차보험에 한함) 등 법령에 따른 업무수행(위탁업무 포함)
- 보험회사 등 : 보험사고조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약이행에 필요한 업무, 보험금청구 서류 접수대행 서비스, 진료비심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심의업무(자동차보험에 한함)
- 보험계약 및 보험금 청구에 이해관계가 있는 자에 대한 법규 및 계약상 의무 이행
- 금융거래(보험료 및 보험금 등 출·수납을 위한 금융거래 신청, 자동이체 등 접수) 관련 업무
- 업무수탁자 등 : 보험금 지급을 위한 심사·계약관리 업무

### □ 제공할 개인(신용)정보의 내용

- 「1. 개인(신용)정보의 수집·이용에 관한 사항」의 정보내용

### □ 제공받는 자의 개인(신용)정보 보유·이용기간

- 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지(최대 거래종료 후 5년까지)

※ 각 제공대상기관 및 이용목적의 구체적인 정보는 당사 홈페이지[www.hwgeneralins.com]에서 확인할 수 있습니다.

※ 거래종료일은 ①보험계약 만기,해지,취소,철회일 또는 소멸일 및 ②보험금청구권 소멸시효 완성일, 채권·채무관계 소멸일 중 가장 나중에 도래한 사유를 기준으로 판단합니다. (다만, 만기 등 사유발생일 이후라도 만기환급금 또는 해지환급금 등을 수령하지 않았거나 상환할 금액이 남아있는 경우, 보험금 지급이 진행중이거나 수사,소송이 진행중인 경우 거래종료에 해당하지 않습니다.)

## 4. 민감정보 및 고유식별정보의 처리에 관한 사항

당사 및 당사 업무수탁자는 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 의거 상기의 개인(신용)정보에 대한 개별 동의사항에 대하여 다음과 같이 귀하의 민감정보(질병·상해정보) 및 고유식별정보(주민등록번호·외국인 등록번호, 운전면허증번호)를 처리(수집·이용, 조회, 제공)하고자 합니다. 이에 대하여 동의하십니까?

질병·상해정보 처리	동의함 <input type="checkbox"/>
주민등록번호·외국인등록번호, 운전면허증번호	동의함 <input type="checkbox"/>

## 5. 다수계약에 대한 개인(신용)정보 및 민감정보·고유식별 정보처리 동의

보험금 지급과 관련된 다수계약에 상기의 동의여부와 같이 개인(신용)정보 수집·이용·조회·제공 및 민감정보·고유식별 정보처리를 하는 것에 동의하십니까?

동의함

작성일	년 월 일	보험계약자 / 피보험자	(서명)
법정대리인	본인은 다른 법정대리인(친권자) 1인과 합의하여 공동으로 친권을 행사합니다		(서명)

※ 반드시 보험계약자 또는 피보험자가 작성하시기 바랍니다. 보험계약자 또는 피보험자가 미성년자, 금치산자, 한정치산자인 경우 그 친권자 또는 후견인이 서명하시기 바랍니다. 부모가 공동 친권자인 경우 다른 일방의 의사에 반하지 않는다면 부모 중 일방이 부모 공동명의로 서명할 수 있습니다.

# 보험금 지급절차 안내문

## ◆ 보험금 지급 절차 안내 및 담당자 문의

- 청구서류가 접수되면 아래 절차에 따라 지급심사가 이루어 집니다.
- 보상담당자는 서류 접수된 이후에 정해지며 당사 홈페이지나 고객센터센터(☎1566-8000)로 문의하시어 확인하실 수 있습니다.



## ◆ 손해사정사 선임 및 조사

- 보험금 지급여부 결정을 위해 사고현장조사, 병원방문조사 등이 필요한 경우 고객의 개인정보 제공 동의를 받아 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있으며, 그 비용은 회사가 부담합니다.
- 보험계약자는 손해사정사를 선임할 수 있으며, 아래의 경우에는 그 비용을 회사가 부담합니다.(보험감독규정 9-16조 : 보험계약자 등의 손해사정사 선임)
  - ① 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때
  - ② 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날로부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니 한 때

## ◆ 의료심사

- 상해·질병보험 등에서 약관에 따른 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 의무기록 등 제출하신 자료를 기초로 전문의에 의한 의료심사가 시행될 수 있습니다.
- 의료심사를 위해 의무기록 등을 병원으로부터 입수하는 경우에는 고객의 동의를 받아 진행되며, 제출하신 진단서 등의 적정성 판단을 위해 재검정을 하는 경우 비용은 한화손해보험이 부담합니다.

## ◆ 보험사간 분담지급(비례보상 적용)

- 상해·질병으로 인한 의료비, 변호사선임비용, 교통사고처리지원금, 벌금, 일상생활배상책임, 민사소송법률비용, 의료사고법률비용, 출원비용, 6대가전제품수리비용 등의 실손보상 담보에 복수로 가입하신 경우 보험약관에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험계약별로 보험금을 분할하여 지급할 수 있습니다. 의료비의 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수 대행이 가능하며, 다른 회사에 자료제공을 위한 개인정보 활용에 동의하셔야 합니다. 단, 다른 회사에서 조사진행 등의 사유로 접수 대행 거절 시 직접 청구하셔야 합니다.
- 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 손해보험협회를 통해 확인하실 수 있습니다.

## ◆ 보험금 지급안내 및 절차 조회 방법

- 보험금 심사 및 지급에 관한 사항은 당사 인터넷 홈페이지( [www.hwgeneralins.com](http://www.hwgeneralins.com) )에서 확인 가능합니다.
- 보험금이 지급되는 경우에는 청구 시 선택하신 방법으로 지급금액이 안내됩니다.  
문의사항이 있으시면 지급금 안내 시 통보되는 담당자 전화번호로 문의 하시기 바랍니다.

## ◆ 보험금 부지급 결정 및 재심사 청구

- 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 담당자에게 재문의 혹은 소비자보호파트로 통보 하시면 재심사를 받으실 수 있습니다  
-인터넷 접수 : 당사 홈페이지( [www.hwgeneralins.com](http://www.hwgeneralins.com) )    -우편접수 : 서울시 영등포구 여의대로 56(여의대로) 소비자보호파트  
-전화상담 : 1566-8000

## ◆ 예상 지급기일 및 지연이자 지급

- 상해·질병사고는 최종 서류접수일로부터 3일, 재물·배상책임 손해 및 재산 손해에 대한 보험금은 지체 없이 지급할 보험금을 결정하고 7일 이내에 보험금을 지급하여 드립니다.
- 보험금 지급 지연 시에는 사유와 지급예정일을 안내 드리며, 지급예정일을 초과한 경우에는 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 지급하여 드립니다.

## ◆ 보험금 가지급 제도

- 보험회사가 보험금 지급사유를 조사·확인하기 위하여 약관에서 정한 지급기일 이내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금을 보험회사가 추정하는 보험금의 50% 이내의 금액으로 선지급 받을 수 있습니다. 단, 최종 결정 보험금이 없거나 가지급 보험금보다 작으면 지급된 보험금은 환수됩니다.

## ◆ 보험금 청구권의 소멸시효

- 보험금 청구사유 발생일로부터 3년입니다.

## ◆ 피보험자가 법률상의 손해배상 책임을 지는 사고가 생긴 경우

- 손해배상청구권자는 보험회사에 직접 손해배상금을 청구할 수 있습니다.

## ◆ 분쟁 조정 절차 및 피해 구제사항 안내

- 문의사항이 있을 경우 담당자에게 연락을 주시거나, 고객센터센터로 문의하실 수 있습니다. 분쟁이 발생할 경우에는 금융감독원(국번없이 1332)에 조정 신청을 하실 수 있습니다.

**보험금 청구  
접수처 및 상담문의**

---

- 우편접수 : 서울시 용산구 한강대로 38길 35 태승빌딩 4층  
장기보험금 접수 담당자 우편번호 : (04386)
- 고객센터센터 : **1566-8000**

# 청구 · 지급 절차 안내장



[실손의료보험금]

## 보험금 청구



- **연락주세요**  
고객서비스센터 1566-8000



- **서류준비**  
진단서, 치료비 영수증 등  
(청구서류 안내장 참조)



- **3년 이내 청구가능**  
2015.3.12 이전 청구사유  
발생 건은 2년



- **손해사정사 선임가능**  
별도비용 발생할 수 있음

## 보험금 지급



- **3영업일 이내 지급**  
지급사유 조사 및 확인이 필요한 경우  
서류 접수일로부터 30영업일 이내 지급



- **지급지연 시 지연이자**  
보험회사의 정당한 사유없이  
보험금 지급이 지연되는 경우 해당

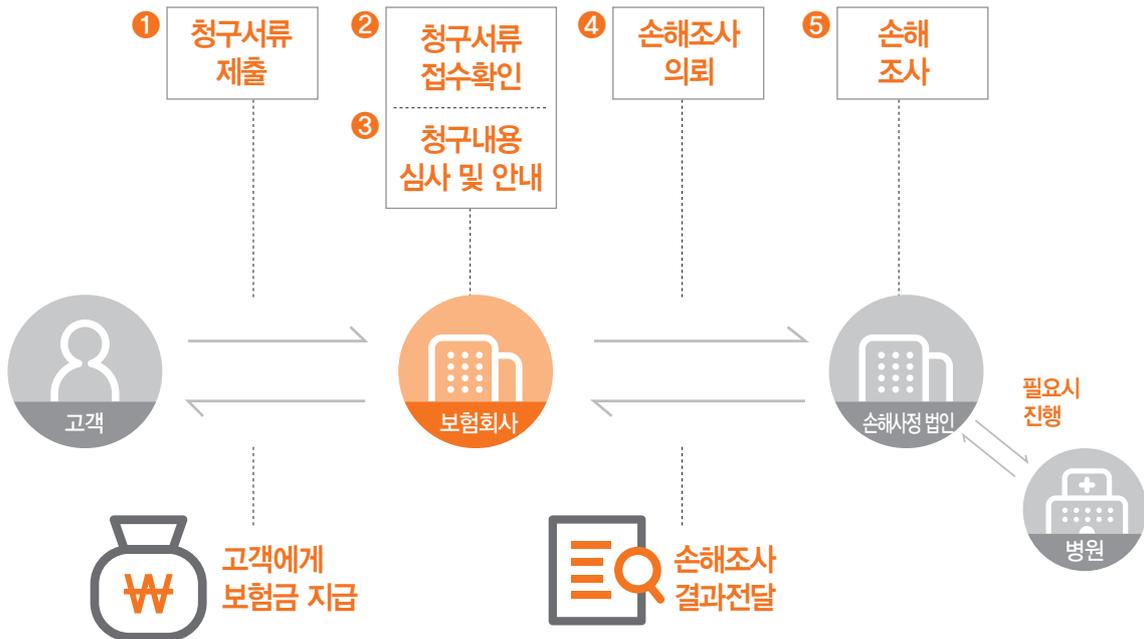


- **조사협조 부탁드립니다**  
보험금 산정에 필요한 경우  
개인정보 처리 등에 관한 동의 필요



- **문제발생 시 도와드려요**  
고객서비스센터 1566-8000

## 보험금 청구 · 지급 절차



# Q&A



## 01. 보험가입 내역을 조회하려면 어떻게 하나요?

손해·생명보험협회를 통해 타 보험회사에 가입되어 있는 보험계약을 확인하실 수 있습니다.

손해보험협회 (<http://www.knia.or.kr>)  
생명보험협회 (<http://www.klia.or.kr>)



## 02. 개인(신용)정보 활용에 동의해야 하나요?

보험회사가 손해사정 및 사고조사, 보험금 지급심사 등의 업무를 수행하기 위해, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등에 따른 개인정보처리 동의가 반드시 필요합니다. 개인정보처리동의서 또는 의료 심사 등에 동의 거부 시 보험금 지급이 지연되거나 불가할 수 있습니다.



## 03. 보험금 지급심사 진행상황을 확인할 수 있나요?

보험회사 인터넷 홈페이지 또는 모바일 페이지 및 콜센터를 통해 지급심사과정 및 처리결과를 조회하실 수 있습니다.



## 04. 현재 보험회사에서 조사 중이라고 합니다. 보험금을 미리 받을 수 있을까요?

보험회사는 보험금 지급사유를 심사·조사하기 위하여 약관에서 정하는 지급기일 이내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에 회사가 추정하는 보험금의 50%이내에서 보험금을 지급할 수 있습니다.(가 지급보험금)  
단, 최종 결정 보험금이 없거나 가 지급보험금보다 작으면 지급된 보험금은 환수됩니다.

## 05. 보험금 청구서류 접수 후 언제 보험금을 받을 수 있나요?

예상지급일은 최종 서류접수일로 부터 3영업일, 지급사유 조사나 확인이 필요한 경우 30영업일 이내입니다.(단, 재물·배상책임에 대한 보험금은 지급보험금 결정 후 7일 이내) 지급기일 내에 지급하지 못할 경우 지연사유, 지급예정일을 안내해 드리며, 지급예정일을 초과하는 경우 약관에 따라 지연이자를 산정하여 드립니다. 또한, 지급심사 결과 지급거절 될 수 있으며 이 경우 지급거절 사유를 안내해 드립니다. 지급거절 결정에 동의하지 않는 경우 소비자보호팀으로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.



## 06. 실손의료보험에 중복가입한 경우 보험금은 어떻게 지급되나요?

실손의료보험에 중복가입된 경우 보험금은 비례보상원칙에 따라 계약별로 비례하여 지급됩니다.



## 07. 실손보험 중복 가입한 경우 보험금 청구서류는 회사마다 각각 제출해야 하나요?

아닙니다. 실손의료보험의 경우, 최초 보험금 청구서류를 받은 보험회사에서 다른 보험회사로 이를 전달하는 「보험금 청구서류 접수대행서비스」를 시행 중입니다. 해당 서비스 이용을 원하는 경우, 서비스 이용신청서를 작성하시어 청구서류와 함께 보험회사로 제출하여 주시기 바랍니다. (단, 각 보험회사 특약에 따라 별도 제출서류가 있을 수 있습니다.)

## 08. 손해사정사를 선임하려합니다. 제가 비용을 부담해야 하나요?

보험계약자 등 부담	
보험회사가 고용·선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 않을 때	보험계약자 등이 보험회사와 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때
보험회사 부담	
손해사정 전에 보험계약자 등이 보고 통보하여 손해사정사의 선임의사 통보하여 동의 받은 때	정당한 사유없이 보험회사가 보험회사에게 손해사정사의 선임의사 해도 손해사정을 착수하지 않을 때

## 09. 손해사정사 선임 시 무엇을 유의해야 하나요?

선임 시 비용이 발생할 수 있으며(08. 참조), 선임한 독립손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충 등의 불공정 행위를 할 수 없습니다.

## 10. 보험금 지급사유에 대해서 보험회사와 합의하지 못한 경우, 다시 의료심사를 받을 수 있을까요?

보험수익자와 보험회사가 지급사유에 합의하지 못 할 때 보험수익자와 보험회사가 함께 제3자를 정하고 그 제3자의 의견을 따를 수 있습니다. 제3자는 종합병원 소속 전문의로 하며 지급사유 판정에 드는 비용은 보험회사가 부담합니다.



## 11. 손해사정서를 확인할 수 있나요?

보험금 청구권자가 요청하는 경우, 보험회사는 손해사정사가 작성·제출한 손해사정서를 열람하게 하거나 그 사본을 교부하여 드립니다.