

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"/>

[필수]보험금 청구를 위한 상세 동의서

귀하는 개인(신용)정보의 수집·이용 및 조회, 제공에 관한 동의를 거부하실 수 있으며, 개인의 신용도 등을 평가하기 위한 목적 이외의 개인(신용)정보 제공 동의는 철회할 수 있습니다. 또한, 본 동의에 의한 개인(신용)정보 조회는 귀하의 신용 점수에 영향을 주지 않습니다. 다만, 본 동의는 '보험금 청구'를 위해 필수적인 사항이므로 동의를 거부하시는 경우 관련 업무수행이 불가능할 수 있습니다.

1 수집·이용에 관한 사항

수집·이용 목적	<ul style="list-style-type: none"> - 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사(손해사정 또는 의료자문 포함) - 보험금청구서류 접수대행 서비스 및 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스 - 민원처리 및 분쟁대응, 금융거래 관련 업무 - 자동차과실비율분쟁심의업무(자동차보험에 한함)
보유 및 이용기간	<p>- 동의일로부터 거래 종료 후 5년까지 (단, 다른 관련 법령에 해당하는 경우 해당 법령상의 보존기간을 따름)</p> <p>위 보유 기간에서의 거래 종료일이란 "①보험계약 만기, 해지, 취소, 철회일 또는 소멸일 및 ②보험금 청구권 소멸시효 완성일(상법 제662조), ③채권·채무 관계 소멸일 중 가장 나중에 도래한 사유를 기준으로 판단한 날"을 말한다.</p>

수집·이용 항목

고유식별정보	<p>주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호</p> <p>위 고유식별정보 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
민감정보	<p>피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등), 보험사고 조사 (보험사기 포함) 및 손해사정 업무 수행과 관련하여 취득한 정보(경찰, 공공·국가기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함)</p> <p>위 민감정보 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
개인(신용)정보	<p>성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호</p> <p>금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)</p> <p>위 개인신용정보 수집·이용에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>



2 제공에 관한 사항

(1) 국내 제3자 제공에 관한 사항

제공받는 자	<ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 등 : 금융위원회, 국토교통부, 금융감독원, 국세청, 보험요율산출기관, 행정안전부, 국토해양부, 농림축산식품부, 농촌진흥청, 농업정책보험금융원 등 법령상 업무 수행 기관(위탁사업자 포함) - 종합신용정보집중기관 : 한국신용정보원 - 보험회사 등 : 생명·손해보험회사, 국내 재보험사, 공제사업자, 체신관서(우체국보험) - 금융거래기관 : 계좌개설 금융기관, 금융결제원 - 계약관계자 : 피보험자, 보험금 청구권자 - 보험협회 등 : 생명·손해보험협회 - 정책보험 사업시행 관련자(정책보험에 한함) : 지정 수의사(업무약정을 체결한 수의사) 및 대한수의사회(산하기관 포함), 연구기관(보험개발원, 대학, 조사업체등)
제공받는 자의 이용목적	<ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 등 : 보험료 국고지원 및 지자체지원 관련 업무 등 법령에 따른 업무수행 (위탁업무 포함) - 종합신용정보집중기관 : 개인(신용)정보 조회, 신용정보의 집중관리 및 활용 등 법령에서 정한 종합신용정보집중기관의 업무 수행, 교통사고처리내역발급간소화 서비스 - 보험회사 등 : 중복보험 확인 및 비례보상, 재보험금 청구 - 금융거래 기관 : 금융거래 업무 - 계약관계자 : 손해사정내용 관련 정보 제공 - 보험협회 : 보험금 지급·심사 관련 업무지원(보험금 청구서류 접수 대행 서비스 등) - 정책보험 사업시행 관련자(정책보험에 한함) : 사업현황 확인 및 보조금 정산, 지정 수의사의 진료 및 업무약정 이행 상품개발 및 제도개선 연구 등
보유 및 이용기간	제공받는 자의 이용목적 달성할 때까지(관련 법령상 보존기간을 따름)

※ 외국 재보험사의 국내지점이 재보험 청구 등 지원 업무를 위탁하기 위한 경우 별도의 동의 없이 외국 소재 본점에 귀하의 정보를 이전할 수 있습니다.

제공 항목

고유식별정보	<p>주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호</p> <p>위 <u>고유식별정보 제공</u>에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
민감정보	<p>피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등), 보험사고 조사 (보험사기 포함) 및 손해사정 업무 수행과 관련하여 취득한 정보(경찰, 공공·국가기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함)</p> <p>위 <u>민감정보 제공</u>에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
개인(신용)정보	<p>성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호</p> <p>금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)</p> <p>위 <u>개인신용정보 제공*</u>에 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>

* 업무위탁을 목적으로 개인(신용)정보를 처리하는 경우 별도의 동의 없이 업무 수탁자(손해사정법인, 의료자문 관련 기관 등)에게 귀하의 정보를 제공할 수 있습니다. (홈페이지 [www.nhfire.co.kr]에서 확인 가능)



2-1 제공에 관한 사항

(1) 국외 제3자 제공에 관한 사항

제공받는 자	- 국외 재보험사
제공받는 자의 이용목적	- 재보험금 지급 · 심사
보유 및 이용기간	- 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지(관련 법령상 보존기간을 따름)

제공 항목

개인(신용)정보			
└ 일반개인정보	성별, 연령		
└ 신용거래정보	보험계약정보(상품종류, 기간)		
위 개인신용정보 제공에 동의하십니까?		<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input type="checkbox"/> 동의함

3 조회에 관한 사항

조회 대상 기관	- 종합신용정보집중기관, 보험요율산출기관, 생명·손해보험협회
조회 목적	- 종합신용정보집중기관 : 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사, 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스 - 보험요율산출기관 : 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사, 법령에 의한 업무수행 등 - 생명·손해보험협회 : 보험금 청구서류 접수대행 서비스
조회 동의의 효력기간	해당 보험거래 종료 후 5년까지 동의의 효력이 지속됩니다.

조회 항목

고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호		
위 고유식별정보 조회에 동의하십니까?		<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input type="checkbox"/> 동의함
민감정보	피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등)		
위 민감정보 조회에 동의하십니까?		<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input type="checkbox"/> 동의함
개인(신용)정보			
└ 일반개인정보	성명, 국내거소신고번호		
└ 신용거래정보	보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)		
위 개인신용정보 조회에 동의하십니까?		<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input type="checkbox"/> 동의함

자필서명	구분	보험금청구권자(피보험자)	법정대리인(친권자)	
	성명		관계	
	서명			

* 미성년자의 경우 친권자가 서명하며, 다른 일방의 의사에 반하지 않는다면 부모 중 일방이 부모공동명의로 동의 및 서명할 수 있습니다.

* 피해자가 있는 배상책임의 경우 보험금청구권자(피보험자)란은 피해자가 작성하여야 합니다.

년 월 일



보험금 지급절차 안내문(고객용)

청구서류 접수방법	<ul style="list-style-type: none"> 콜센터: ☎ 1644-9000 팩 스: ☎ 0505-060-7000 우 편: (03736) 서울특별시 서대문구 경기대로58 경기빌딩 503호 농협손해보험 사고접수팀 인터넷: http://www.nhfire.co.kr 또는 농협손해보험 모바일 앱
보험금 지급절차	보험금 청구서류 제출 → 청구서류 접수안내 → 청구내용 심사 및 안내 → (필요시) 손해조사 의뢰 → 손해조사 → 손해조사 결과 전달 → 고객에게 보험금 지급
청구서류 제출 방법	<ul style="list-style-type: none"> 청구서류는 원본을 제출해야 합니다. 단, 청구금액 1,000만원 이하 건에 한하여 사본제출 가능
손해사정사 선임	<ul style="list-style-type: none"> 보험금 지급여부 결정을 위해 사고현장조사, 병원 방문 등이 필요한 경우 고객의 개인정보제공 동의를 받아 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있으며, 손해사정법인에서 작성한 손해사정서는 보험계약자, 피보험자 및 보험금 청구권자에게 교부·설명하여 드립니다. 보험계약자 등 손해사정사 선임 시 비용주체 <ul style="list-style-type: none"> 〈보험계약자 등 부담〉 <ol style="list-style-type: none"> ① 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때 ② 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때 〈보험회사 부담〉 <ol style="list-style-type: none"> ① 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때 ② 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(접수가 완료된 날)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때
의료심사	<ul style="list-style-type: none"> 상해·질병보험 등에서는 약관에 따라 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 의무기록 등 제출하신 자료를 기초로 전문의에 의한 의료심사가 시행 될 수 있습니다. 의료심사를 위해 의무기록 등을 병원으로부터 입수하는 경우에는 고객의 동의를 받아 진행되며, 제출하신 진단서 등의 적정성을 판단하기 위해 재감정을 하는 경우 비용은 농협손해보험이 부담합니다.
보험사간 치료비 분담지급 (비례보상 적용)	<ul style="list-style-type: none"> 상해·질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품에 복수로 가입하신 경우 보험약관에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험계약별로 보험금을 분할하여 지급할 수 있습니다. 이 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수대행이 가능하며 타 보험사에 가입이 되어 있는 보험계약은 손해보험협회를 통해서 확인하실 수 있습니다.
보험금 예상 지급기일	<ul style="list-style-type: none"> 상해·질병사고는 최종 서류접수일로부터 3영업일, 재물·배상책임사고는 손해액 확정일로부터 7일 이내이며, 이보다 다소 지연될 수 있습니다.
보험금 지급지연	<ul style="list-style-type: none"> 약관상으로 정해진 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며 지급예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다. 약관에서 정해진 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금 가지급제도에 따라 보험금을 지급 받을 수 있습니다. 신청은 보상 담당자 또는 콜센터(1644-9000)로 가능합니다.
보험금 부지급	<ul style="list-style-type: none"> 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 소비자보호실로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다. 인터넷 : 당사 홈페이지 내 전자민원 창구(http://www.nhfire.co.kr) 콜센터 : ☎ 1644-9000(사고접수 및 보장문의 ARS 착신 후 4번)
보험금 지급심사 진행과정 및 결과	<ul style="list-style-type: none"> 보험금 지급심사 진행과정 및 결과는 농협손해보험 홈페이지(http://www.nhfire.co.kr) 또는 콜센터(1644-9000)를 통하여 조회할 수 있으며, 문의사항은 보험금 청구시 안내되는 담당자 전화번호로 문의하시기 바랍니다.
청구권 소멸시효	<ul style="list-style-type: none"> 보험금 청구사유 발생일로부터 3년 이내에 접수하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.
개인정보 처리 등에 관한 동의사항	<ul style="list-style-type: none"> 보험회사가 손해사정 및 사고조사, 보험금 지급심사, 의료심사, 접수대행서비스 등의 업무수행에 필요한 경우 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등에 따른 개인정보의 처리 등에 대한 동의가 필요합니다. 개인(신용)정보의 처리 등에 대한 동의서 또는 의료심사 등에 대해 동의를 거부할 경우 보험금 지급이 지연되거나 불가할 수 있습니다.

위임장

계약사항

보험상품명	증권번호	계약자 성명	피보험자 성명

본인은

청구 보험금과 관련하여

(사망, 고액 요청 등 사유로 인한) 계약 변경과 관련하여

※ 해당되는 에 V 표시 (사망보험금 청구 시 모두 표시)

보험금, 보험료환급금 및 계약내용 변경 등 상기 계약과 관련된 본인의 권리 일체를 아래의 <위임받는 분>에게 위임합니다.

작성일 : 20 년 월 일

위임받는 분

※ 위임받는 분의 서명이나 도장을 날인하세요

성명	(인)	주민등록번호	
연락처		피보험자와의 관계	피보험자의 ()
은행명	은행	계좌번호	

위임하는 분

※ 각 위임인의 인감도장을 찍으시고 인감증명서 또는 본인서명사실확인서를 첨부하세요

순번	성명	주민등록번호	연락처	피보험자와의 관계
위임인1	(인)			피보험자의 ()
위임인2	(인)			피보험자의 ()
위임인3	(인)			피보험자의 ()
위임인4	(인)			피보험자의 ()

※ 별지의 「보험금 청구를 위한 상세 동의서」는 위임받는 분과 위임하는 분 모두 각각 작성하여야 합니다.

확인사항

본인은 개인정보보호법 및 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 따라 별지의 "보험금 청구를 위한 필수 동의서" 상 개인(신용)정보의 수집·이용, 제공 및 민감정보·고유식별정보의 처리 관련 내용을 숙지하였음을 확인합니다.



개인(신용)정보 수집 · 이용 · 조회 · 제공 안내

1. 개인(신용)정보 수집 · 이용에 관한 동의사항

■ 개인(신용)정보의 수집 · 이용 목적

- 보험금지급 · 심사(보험금청구서류 접수대행 서비스 포함) 및 보험사고 조사(보험사기 조사 포함), 보험금지급관련 민원처리 및 분당대응
- 금융거래(보험료, 보험금 등 출 · 수납을 위한 금융거래 신청, 자동이체 등 접수) 관련 업무

■ 수집 · 이용할 개인(신용)정보의 내용

- 개인식별정보(성명, 주민등록번호, 외국인등록번호, 운전면허증번호, 주소, 전화번호, 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]

■ 개인(신용)정보의 보유 · 이용 기간

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

2. 개인(신용)정보의 조회에 관한 사항

■ 개인(신용)정보 조회목적

- 보험금지급 · 심사(보험금청구서류 접수대행 서비스 포함) 및 보험사고 조사(보험사기 조사 포함)

■ 조회할 개인(신용)정보

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

■ 조회동의 유효 기간 및 조회자(개인(신용)정보를 제공받는 자)의 개인(신용)정보의 보유 · 이용 기간

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

3. 개인(신용)정보의 제공에 관한 사항

■ 개인(신용)정보를 제공받는 자

- 신용정보집중기관 : 생명보험협회, 손해보험협회 등 신용정보집중기관
- 공공기관 등 : 금융위원회, 국토해양부, 농림수산식품부, 금융감독원, 보험요율산출기관 등 공공기관, 법령상 업무 수행기관(위탁사업자 포함)
- 보험회사 등 : 생명보험사, 손해보험사, 국내 · 국외 재보험사, 공제사업자, 체신편서(우체국보험), 금융거래 관련 계좌개설 금융기관, 금융결제원
- 업무수탁자 등 : 보험금지급 · 심사 및 보험사고조사 등에 필요한 업무를 위탁받은 자(보험사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관 · 의사, 변호사, 위탁 콜센터, 자동차보험의 경우 그 외 건강보험심사평가원, 자동차보험 진료수기분쟁심의회, 손해보험협회 등)

■ 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적

- 신용정보집중기관 : 보험계약 및 보험금지급 관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무
- 공공기관 등 : 농어업재해보험법, 보험업법 및 자동차손해배상보장법(자동차보험에 한함) 등 법령에 따른 업무수행(위탁업무 포함)
- 보험회사 등 : 보험사고조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약이행에 필요한 업무, 보험금청구서류 접수대행 서비스, 진료비심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심의회(자동차보험에 한함)
- 금융거래 업무(보험료 및 보험금 등 출 · 수납)

■ 제공할 개인(신용)정보의 내용

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

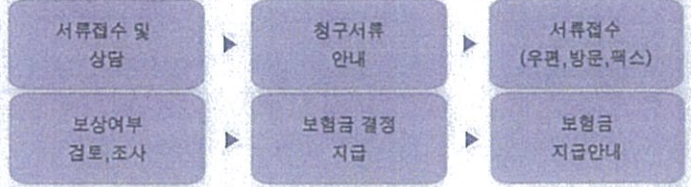
■ 제공받는 자의 개인(신용)정보 보유 · 이용기간

- 개인(신용)정보를 제공 받는 자의 이용목적을 달성할 때 까지(최대 거래 종료 후 5년까지)

※ 각 제공대상기관 및 이용목적의 구체적인 정보는 당사 홈페이지 [www.nhfire.co.kr] 에서 확인할 수 있습니다.

보험금 지급절차 안내문

1. 보험금 지급절차



2. 보험금 지급심사 지연안내 및 지연이자지급

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

3. 손해사정사 선임 및 조사

보험금 지급여부 결정을 위해 사고현장조사, 병원 방문조사 등이 필요한 경우 고객의 개인정보제공동의를 받아 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다. 당사가 손해사정법인에게 조사업무를 위탁하는 경우 비용은 당사가 부담하며, 고객님의 손해사정사를 선임하시는 경우에는 그 비용은 고객님의 부담하셔야 합니다.

4. 보험사 간 치료비 분담 지급(비례보상 적용)

상해질환으로 인한 의료비 실비를 보장하는 상품에 복수로 가입하신 경우 보험 약관에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험계약별로 보험금을 분할로 지급 할 수 있습니다. 이 경우 개인정보 제공에 동의하시면 타사에 접수대행이 가능합니다. 타보험사에 가입되어 있는 보험계약은 손해보험협회를 통해 확인하실 수 있습니다.

5. 보험금 부지급 결정 및 재심사 청구

보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내 하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 소비자보호실로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.

▶ 인터넷 접수: 당사 홈페이지 내 전자민원 청구(<http://www.nhfire.co.kr>)

▶ 전화상담: 1644-9000(사고접수 및 보장문의 ARS 착신 후 4번)

▶ 우편: 서울시 서대문구 충정로 60 서대문타워 농협손해보험소비자보호실

6. 의료심사

상해 · 질병보험 등에서는 약관에 따라 보험금 지급여부와 지급 금액결정을 위해 진단서, 의무기록 등 제출하신 자료를 기초로 전문의에 의한 의료 심사가 시행 될 수 있습니다.

의료심사를 위해 의무기록 등을 병원으로부터 입수하는 경우에는 고객님의 동의서를 받아 진행되며, 제출하신 진단서 등의 적정성을 판단하기 위해 재감정을 하는 경우 비용은 농협손해보험이 부담합니다.

7. 가지급보험금

· 지급기일 초과가 명백히 예상되어 피보험자 또는 수익자가 가지급보험금을 청구한 경우 보험회사는 회사가 추정하는 보험금의 50%의 한도내에서 가지급보험금으로 지급합니다.

· 보험회사는 관련 법률상 피보험자의 손해배상책임이 발생하지 않거나 명백한 경우에는 가지급보험금을 지급하지 않을 수도 있습니다. 손해배상청구권자에게 지급한 가지급보험금의 금액은 장래 지급될 보험금에서 공제되나, 최종보험금 결정에는 영향을 미치지 않습니다.

8. 예상지급기일

상해, 질병사고는 최종 서류접수일로부터 3일, 재물 · 배상책임사고는 손해액 확정일로부터 10일 이내이며 이보다 지연될 수 있습니다.

9. 보험금 청구권 소멸시효

보험금 청구사유 발생일로부터 2년입니다.



<실손의료비 보험금 청구서류 대행서비스 신청서>

- 보험회사에서는 고객님의 실손의료보험을 2개이상 다수회사에 가입한 경우, 보험금 청구서류를 회사마다 각각 제출해야 하는 불편함을 덜어 드리고자 고객님의 서류를 다른 보험회사로 대신 전송해 드리고 있습니다.
- 등 서비스는 실손의료비 특약만 해당되며, 다른 특약은 해당되지 않습니다.

- ① 본인은 보험금 청구서류 일체에 포함된 개인(신용)정보를 「개인정보 보호법」 제17조 및 제22조, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조의 규정에 따라 아래와 같이 제3자에게 제공하는 것에 대해 동의합니다.

■ 개인(신용정보를 제공받는 자)

보험회사(손해보험사, 생명보험사), 유관기관(손해보험협회, 생명보험 협회) 및 손해사정 업무를 위탁받은 회사

■ 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적

보험금 지급 및 심사업무, 보험금 지급관련 분쟁대응 및 고객이력관리, 민원처리 및 소비자 보호, 증빙서류 보존

■ 제공받는 자의 개인(신용)정보 보유·이용 기간

제공 동의일로부터 개인(신용)정보의 제공목적을 달성할 때까지

- ② 보험금 지급심사를 위해 필요시 추가로 관련서류 제출을 요청할 수 있으며, 보험자는 동일하나 수익자가 상이할 경우에는 각각의 수익자 명의의 통장사본 제출을 별도로 요구할 수 있습니다.
- ③ 이 서비스를 신청하는 경우 타 보험회사에서는 고객님의 보험금 청구 서류를 수신(접수)한 날이 보험금 청구일이 됩니다.

- 상기내용에 동의하시고 이 서비스를 신청하시겠습니까?
(예 아니오)

- 고객님의 보험금 청구서류를 전송할 회사에 체크하여 주세요
 중복가입된 모든회사
 서류를 보내고자 하는 회사
 (, , ,)

20 년 월 일

청구자 성명 :

(서명)

 농협손해보험주식회사



보험계약자 등의 손해사정사 선임 안내 (손해사정업무 위탁 동의 포함)

■ 보험계약자 등의 손해사정사 선임

1.아래 각 호의 하나에 해당하고, 실제 손해액을 보상하는 제3보험상품 및 손해보험상품(단, **농어업재해보험법, 풍수해지진재해보험법 등 특별법에 근거한 보험상품은 제외**)에 대한 보험금 청구건의 경우 보험계약자 등(보험계약자·피보험자·보험수익자·피해자·그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자)은 손해사정사를 선임할 수 있습니다(다만, 소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우는 제외합니다)

- ① 보험회사가 손해사정을 착수하기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우 (보험회사 비용부담)
- ② 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 경우(보험회사 비용부담)
- ③ 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사의 사정 결과에 승복하지 않거나 별도의 손해사정이 필요한 경우 (보험 계약자 등 비용부담)

2.보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사는 금융위원회가 정하는 아래 각 호의 요건을 모두 충족하여야 합니다.

- ① 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업법 제187조에 따라 적법하게 등록된 자일 것
- ② 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업법 제186조의2에 따른 교육을 이수하였을 것
- ③ 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업감독규정 제9-21조의2의 규정에 따른 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가보증보험에 가입하였을 것
- ④ 보험업법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것

3.보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 업무 요건

손해사정사 및 손해사정업자 표준업무기준과 손해사정서 보정기준을 준수하여 업무를 처리해야 합니다.

■ 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자 손해사정 수행

- 1.보험계약자 등이 본 서면 등 손해사정사 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 선임 관련 의사표시를 하지 않은 경우
- 2.손해사정 지연 시 사고현장 훼손·손해 확대 등 피해가 예상되는 경우로서 선임 관련 안내 시 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행한다는 사실에 대해 보험계약자 등의 동의를 얻은 경우

■ 손해사정사 선임에 관한 표준동의기준

보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있습니다.

- ① 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
- ② 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
- ③ 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 보험업감독규정 제9-16조제5항에 따라 보험회사가 보수를 부담한 계약과 관련하여 보험계약자 등에게 추가적인 보수를 요구하거나 이를 수취한 사실이 확인된 경우
- ④ 해당 손해사정사에 대하여 보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행 중인 경우
- ⑤ 손해사정사가 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무를 수행하기로 약속한 사실 또는 수행 중인 사실이 확인되는 경우
- ⑥ 보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우
- ⑦ 손해사정사가 「손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준」 제7조 제4항에 따른 보수에 대해 동의하지 않은 경우
- ⑧ 자동차사고의 경우 발생한 손해를 정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증하거나, 관련 법규에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우

■ 개인정보처리에 관한 책임

보험계약자 등이 선임 요청한 손해사정사는 보험회사와 업무 위수탁 관계가 없으므로 보험회사의 관리 및 감독·점검을 받지 않으며, 개인정보처리와 관련하여 책임있는 사유로 발생한 손해에 대하여 보험회사는 관련 법령에 따른 손해배상의 책임을 부담하지 않습니다.

■ 보험회사의 손해사정업무 위탁 동의

손해사정 지연 시 사고현장 훼손·손해 확대 등 피해가 예상되는 경우로서 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행함에 동의하십니까?

동의하지 않음 동의함

보험계약자 피보험자 보험수익자 피해자 그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자

성명 : _____ (인 또는 서명)

년 월 일

보험금 지급절차 안내문(고객용)

청구서류 접수방법	<ul style="list-style-type: none"> • 콜센터: ☎ 1644-9000 • 팩 스: ☎ 0505-060-7000 • 우 편: (03736) 서울특별시 서대문구 경기대로58 경기빌딩 503호 농협손해보험 사고접수팀 • 인터넷: http://www.nhfire.co.kr 또는 농협손해보험 모바일 앱
보험금 지급절차	<p>보험금 청구서류 제출 → 청구서류 접수안내 → 청구내용 심사 및 안내 → (필요시) 손해조사 의뢰 → 손해조사 → 손해조사 결과 전달 → 고객에게 보험금 지급</p>
서류제출	<ul style="list-style-type: none"> • 청구서류는 원본을 제출해야 합니다. 단, 청구금액 1,000만원 이하 건에 한하여 사본제출 가능
손해사정사 선임 및 조사	<ul style="list-style-type: none"> • 보험회사는 보험금 지급여부 결정을 위해 사고 현장조사, 병원 방문조사 등이 필요한 경우 보험법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있으며, 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하지 않은 경우 보험회사가 위탁(선임)한 손해사정사가 단독으로 업무를 진행할 수 있습니다. • 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자가 손해사정서를 작성한 경우, 그 손해사정서는 보험법에 따라 계약자, 피보험자, 청구권자(수익자)에게 교부됩니다. • 보험계약자는 손해사정사 선임을 요구할 수 있고, 선임관련 안내일로부터 3영업일 이내에 요청해야 합니다. 단, 기간 연장을 요청한 경우 10영업일까지 연장 가능합니다. • 안내문을 받은 후 3영업일 안에 손해사정사 선임에 관한 의사 표현을 하지 않거나 손해사정 지연 시 사고현장 훼손, 손해 확대 등 피해가 예상되는 경우로서 보험계약자 등의 동의를 받은 경우에는 보험회사가 선임하는 손해사정사가 업무를 진행할 수 있습니다. • 손해사정사 선임시 아래의 경우에는 그 비용을 회사가 부담합니다. <ol style="list-style-type: none"> ① 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때 ② 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때 • 보험회사는 보험계약자 등의 손해사정사 선임 요청에 동의함을 원칙으로 하나, 아래의 경우 동의하지 않을 수 있습니다. <ol style="list-style-type: none"> ① 손보험협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합하지 않는 경우 ② 당사가 위탁 손해사정사를 선임할 수 없는 경우 ③ 상품 설명 부실, 고지의무 방해 등 계약체결상 하자 여부 확인이 필요한 경우
의료심사	<ul style="list-style-type: none"> • 상해 · 질병보험 등에서는 약관에 따라 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 의무기록 등 제출하신 자료를 기초로 전문의에 의한 의료심사가 시행 될 수 있습니다. • 의료심사를 위해 의무기록 등을 병원으로부터 입수하는 경우에는 고객의 동의를 받아 진행되며, 제출하신 진단서 등의 적정성을 판단하기 위해 재감정을 하는 경우 비용은 농협손해보험이 부담합니다.
보험사 간 치료비 분담지급 (비례보상 적용)	<ul style="list-style-type: none"> • 상해 · 질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품에 복수로 가입하신 경우 보험약관에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험계약별로 보험금을 분할하여 지급할 수 있습니다. 이 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수 대행이 가능합니다. • 타 보험사에 가입이 되어 있는 보험계약은 손해보험협회를 통해서 확인하실 수 있습니다.
예상 지급기일 및 지연안내	<ul style="list-style-type: none"> • 상해 · 질병사고는 최종 서류접수일로부터 3영업일, 재물 · 배상책임사고는 손해액 확정일로부터 7일 이내이며, 이보다 다소 지연될 수 있습니다. • 약관상으로 정해진 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며 지급예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다.
보험금 부지급	<ul style="list-style-type: none"> • 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 소비자보호실로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다. • 홈페이지 또는 고객 콜센터 (☎ 1644-9000)
보험금 지급심사 진행과정 및 결과	<ul style="list-style-type: none"> • 보험금 지급심사 진행과정 및 결과는 농협손해보험 홈페이지(http://www.nhfire.co.kr) 또는 콜센터(1644-9000)를 통하여 조회할 수 있으며, 문의사항은 보험금 청구시 안내되는 담당자전화번호로 문의하시기 바랍니다.
청구권 소멸시효	<ul style="list-style-type: none"> • 보험금 청구사유 발생일로부터 3년 이내에 접수하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.
개인정보 처리 등에 관한 동의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 보험회사가 손해사정 및 사고조사, 보험금 지급심사, 의료심사 등의 업무수행에 필요한 경우 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 「개인정보보호법」 등에 따른 개인정보의 처리 등에 대한 동의가 필요합니다. • 개인(신용)정보의 처리 등에 대한 동의서 또는 의료심사 등에 대해 동의를 거부할 경우 보험금 지급이 지연되거나 불가할 수 있습니다.

보험사고 처리 및 지연 관련 안내

1. 고객님의께서 청구하신 보험금과 관련하여 농협손해보험에서는 보다 공정하고 신속한 처리를 위하여 보험업법 제185조(손해사정)에 의거하여 손해사정에 관한 업무를 아래의 손해사정회사에 위임하였음을 안내드립니다.
2. 손해사정회사의 사고조사 업무가 진행되는 동안 불가피하게 다소 지연되는 점에 대해 널리 양해하여 주시기 바라며, 최대한 신속히 처리될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

사고번호		계약자 / 피보험자	
상품명		증권번호	
지연사유	(예시) 보험금 지급여부 결정을 위한 현장심사 진행에 따른 지연		
지급예정일	(인보험) 20**년 *월 *일 (인보험 외) 지급할 보험금 결정 후 7일 이내		
농협담당자		연락처	
손해사정회사		대표손해사정사	
조사자		연락처	

3. 관련 안내사항

1) 지연이자 안내

회사는 지급기일을 초과하는 날짜에 대하여 약관에서 규정하고 있는 이율로 계산한 지연이자를 드립니다. 그러나 계약자, 피보험자 또는 보험수익자가 정당한 사유없이 지체한 기간에 대하여 이자를 지급하지 않습니다.

2) 가지급제도 안내

조사가 이루어지는 경우, 회사는 피보험자 또는 보험수익자의 신청에 따라 회사가 추정하는 보험금의 50%를 가지급보험금으로 지급하여 드립니다.

3) 손해사정사 선임권 안내

보험업감독규정 9-16조에 따라 보험계약자 등이 보험회사와 협의하여 손해사정사를 선임할 권리가 있음을 안내드립니다.

- ① 손해사정이 착수되기 이전에 보험회사에게 손해사정사 선임의사를 통보하여 동의를 얻는 때
- ② 정당한 사유없이 보험회사가 사고통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정이 착수하지 아니한 때
- ③ 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 승복하지 아니한 때
- ④ 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때

※ 보험계약자 등이 사고접수 후 손해사정사 선임 안내일로부터 3영업일 내 손해사정사 선임 의사표시를 하지 않은 경우, 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 단독으로 손해사정을 하게 됩니다.

20 년 월 일

보험금청구인:

(서명)

의료자문 시행 병원

□ 농협손해보험에서 최근 1년간 의료심사 시행 병원입니다

지역	병원명	지역	병원명
서울	가톨릭대학교여의도성모병원	서울	인제대학교상계백병원
	강동경희대학교의대병원		서울아산병원
	강동경희대학교한방병원		중앙대학교병원
	강북삼성병원		가톨릭대학교서울성모병원
	건국대학교병원		한림대학교강남성심병원
	경희대학교병원		한림대학교성심병원
	경희대학교치과병원		한양대학교병원
	경희대학교한방병원		경기
	고려대학교의과대학부속구로병원	가톨릭대학교부천성모병원	
	고려대학교의과대학부속안산병원	가톨릭대학교의정부성모병원	
	고려대학교의과대학부속안암병원	국립암센터	
	국립중앙의료원	국민건강보험공단일산병원	
	노원엘지대학교병원	대진의료재단분당제생병원	
	삼성서울병원	동국대학교일산불교병원	
	서울대학교병원	분당서울대학교병원	
	서울특별시서울의료원	순천향대학교부속부천병원	
	순천향대학교부속서울병원	아주대학교병원	
	연세대학교의과대학강남세브란스병원	원광대학교의과대학산본병원	
	연세대학교의과대학세브란스병원	명지병원	
이화여자대학교의과대학부속목동병원	인제대학교일산백병원		
이화여자대학교의과대학부속서울병원	인제대학교일산백병원		

경기	중앙대학교광명병원	강원	강릉아산병원
	의정부을지대학교병원		연세대학교원주세브란스기독병원
	한양대학교구리병원		한림대학교부속춘천성심병원
인천	가천대부속동인천길병원	충남	단국대학교의과대학부속병원
	가톨릭대학교인천성모병원		순천향대학교부속천안병원
	인하대학교의과대학부속병원		충남대학교병원
부산	고신대학교복음병원	전남	대전을지대학교병원
	동아대학교병원		전남대학교병원
	부산대학교병원		조선대학교병원
대구	영남대학교병원	전북	전북대학교병원
	경북대학교병원		

- 이하 여백 -

보험계약자 등의 손해사정사 선임 안내 (손해사정사)

■ 보험계약자 등의 손해사정사 선임

1. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사는 금융위원회가 정하는 아래 각 호의 요건을 모두 충족하여야 합니다.
 - ① 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업법 제187조에 따라 적법하게 등록한 자일 것
 - ② 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업법 제186조의2에 따른 교육을 이수하였을 것
 - ③ 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업감독규정 제9-21조의2의 규정에 따른 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가보증보험에 가입하였을 것
 - ④ 보험업법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것
2. 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 업무 요건
 손해사정사 및 손해사정업자 표준업무기준과 손해사정서 보정기준을 준수하여 업무를 처리해야 합니다.

■ 손해사정사 선임에 관한 표준동의기준

- 보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있습니다.
- ① 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
 - ② 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
 - ③ 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 보험업감독규정 제9-16조제5항에 따라 보험회사가 보수를 부담한 계약과 관련하여 보험계약자 등에게 추가적인 보수를 요구하거나 이를 수취한 사실이 확인된 경우
 - ④ 해당 손해사정사에 대하여 보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행 중인 경우
 - ⑤ 손해사정사가 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무를 수행하기로 약속한 사실 또는 수행 중인 사실이 확인되는 경우
 - ⑥ 보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우
 - ⑦ 손해사정사가 「손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준」 제7조 제4항에 따른 보수에 대해 동의하지 않은 경우
 - ⑧ 자동차사고의 경우 발생한 손해를 정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증하거나, 관련 법규에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우

■ 손해사정사 요건

구 분	체크리스트	확인
1	● 상기 표준동의기준(제7조2항 관련)에 따라 모든 항목이 적합한지(부적합 체크 시 사유 :)	적합□ / 부적합□
2	● 손해사정사가 제7조(손해사정사 선임 관련 표준동의기준 등) 제4항에 따른 보수(농협손해보험 수수료 지급 체계)*에 동의 여부(농협손해보험 수수료 요청 시 별도 안내)	여□ / 부□
3	● 보험업법 제187조(손해사정업) 적법한 손해사정사 등록 여부	여□ / 부□
4	● 보험업법 제186조의2(손해사정사 교육) 이수 여부	여□ / 부□
5	● 보험업감독규정 제9-21조의2(손해사정업자의 손해배상보장예탁금) 예탁증서 또는 인허가보증보험 가입 여부	여□ / 부□

■ 기타

- 보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있습니다.
- ① 손해사정사 선임 관련 보수(수수료)는 보험계약자 등에게 직접 지급이 불가함을 안내드립니다.
 - ② 추후 상기 체크리스트 기재 사실과 다르게 확인될 경우 손해사정 진행 결과에 대한 동의 거부 및 보수(수수료) 지급이 제한 지급이 제한 될수 있으며, 모든 책임은 보험금 청구권자 및 선임을 요청한 손해사정사에게 있음을 알려니다.
 - ③ 보험계약자 등이 선임 요청한 손해사정사는 농협손해보험과 업무 위수탁 관계가 없으므로 농협손해보험의 관리 및 감독·점검을 받지 않으며, 개인정보처리와 관련하여 책임 있는 사유로 발생한 손해에 대하여 농협손해보험은 관계법령에 따른 손해배상의 책임을 부담하지 않습니다.

년 월 일

선임 손해사정사 : (인)
(등록번호 :)

보험계약자 등의 손해사정사 선임 안내 (손해사정업무 위탁 동의 포함)

■ 보험계약자 등의 손해사정사 선임

1. 아래 각 호의 하나에 해당하고, 실제 손해액을 보상하는 제3보험상품 및 손해보험상품(단, 농어업재해보험법, 풍수해지진재해보험법 등 특별법에 근거한 보험상품은 제외)에 대한 보험금 청구건의 경우 보험계약자 등(보험계약자·피보험자·보험수익자·피해자·그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자)은 손해사정사를 선임할 수 있습니다(다만, 소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우는 제외합니다)

- ① 보험회사가 손해사정을 착수하기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우 (보험회사 비용부담)
- ② 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 경우(보험회사 비용부담)
- ③ 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사의 사정 결과에 승복하지 않거나 별도의 손해사정이 필요한 경우 (보험 계약자 등 비용부담)

2. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사는 금융위원회가 정하는 아래 각 호의 요건을 모두 충족하여야 합니다.

- ① 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업법 제187조에 따라 적법하게 등록된 자일 것
- ② 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업법 제186조의2에 따른 교육을 이수하였을 것
- ③ 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업감독규정 제9-21조의2의 규정에 따른 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가보증보험에 가입하였을 것
- ④ 보험업법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것

3. 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 업무 요건

손해사정사 및 손해사정업자 표준업무기준과 손해사정서 보정기준을 준수하여 업무를 처리해야 합니다.

■ 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자 손해사정 수행

- 1. 보험계약자 등이 본 서면 등 손해사정사 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 선임 관련 의사표시를 하지 않은 경우
- 2. 손해사정 지연 시 사고현장 훼손·손해 확대 등 피해가 예상되는 경우로서 선임 관련 안내 시 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행한다는 사실에 대해 보험계약자 등의 동의를 얻은 경우

■ 손해사정사 선임에 관한 표준동의기준

보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있습니다.

- ① 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
- ② 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
- ③ 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 보험업감독규정 제9-16조제5항에 따라 보험회사가 보수를 부담한 계약과 관련하여 보험계약자 등에게 추가적인 보수를 요구하거나 이를 수취한 사실이 확인된 경우
- ④ 해당 손해사정사에 대하여 보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행 중인 경우
- ⑤ 손해사정사가 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무를 수행하기로 약속한 사실 또는 수행 중인 사실이 확인되는 경우
- ⑥ 보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우
- ⑦ 손해사정사가 「손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준」 제7조 제4항에 따른 보수에 대해 동의하지 않은 경우
- ⑧ 자동차사고의 경우 발생한 손해를 정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증하거나, 관련 법규에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우

■ 개인정보처리에 관한 책임

보험계약자 등이 선임 요청한 손해사정사는 보험회사와 업무 위수탁 관계가 없으므로 보험회사의 관리 및 감독·점검을 받지 않으며, 개인정보처리와 관련하여 책임있는 사유로 발생한 손해에 대하여 보험회사는 관련 법령에 따른 손해배상의 책임을 부담하지 않습니다.

■ 보험회사의 손해사정업무 위탁 동의

손해사정 지연 시 사고현장 훼손·손해 확대 등 피해가 예상되는 경우로서 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행함에 동의하십니까?

동의하지 않음 동의함

보험계약자 피보험자 보험수익자 피해자 그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자

성명 : _____ (인 또는 서명)

년 월 일

