

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
고액 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"/>

보험금 지급 안내(화재/특종보험)

클레임 접수번호	
발신일자	
수신자(처)	

고객님의 보험금 청구에 대하여 아래와 같이 안내하여 드리오니 확인하여 주시기 바랍니다.

[아 래]

보험상품				증권번호	
보험금 지급일	년	월	일		
보험금 지급내역					
보험금 감액사유					
부지급 사유					
보험금 지급관련 문의	담당자명		전화		

날짜: 20 년 월 일

담당자 연락처	
---------	--

본인은 보험금 청구에 대한 상기 사항을 안내 받았음을 확인하는 바입니다.

날짜: 20 년 월 일

확인란	
확인자	<input type="checkbox"/> 계약자 <input type="checkbox"/> 피보험자 <input type="checkbox"/> 피해자 (인)
연락처	
주소	

심사 지연에 대한 안내문(화재/특종보험)

클레임 접수번호	
발신일자	
수신자(차)	

고객님의 보험금 청구에 대하여 심사가 지연되고 있습니다. 그 사유를 아래와 같이 안내하여 드리오니 확인하여 주시기 바랍니다.

[아 래]

보험상품	증권번호
심사지연 사유	손해입증자료 구득 및 검토

날짜: 20 | | 년 | | 월 | | 일

담당자 연락처

본인은 보험금 청구에 대한 상기 사항을 안내 받았음을 확인하는 바입니다.

날짜: 20 | | 년 | | 월 | | 일

확인란	
확인자	<input type="checkbox"/> 계약자 <input type="checkbox"/> 피보험자 <input type="checkbox"/> 피해자 (인)
연락처	
주소	

라이나손해보험은 처브그룹 컴퍼니인 에이스아메리칸화재해상보험의 브랜드명으로, 라이나생명과 독립된 계열회사입니다.

보험금 청구서(화재/특종보험)

에이스아메리칸화재해상보험주식회사 귀중

계약사항

증권번호	보험계약자
피보험자	연락처
주소	
보험종목	보험가입금액
보험기간	대리점명

사고내용 (구체적이고 상세히 기재 바랍니다)

사고일시	사고장소
사고자(주민등록번호)	
손해물건(예상손해액)	
부상자(피해자)	
사고원인	
사고경위	
사고처리형태	<input type="checkbox"/> 자동차 보험처리 <input type="checkbox"/> 산재보험처리 <input type="checkbox"/> 본인직불처리 <input type="checkbox"/> 기타 ()

라이나손해보험은 처브그룹 컴퍼니인 에이스아메리칸화재해상보험의 브랜드명으로, 라이나생명과 독립된 계열회사입니다.

타보험 사항

다른 손해보험회사에 가입한 보험 계약이 있으면 모두 기재하여 주십시오. 만일, 기재하지 않거나 일부만 기재 하시면 계약 해지등의 불이익을 입을 수 있습니다.

회사명	보험종목	증권번호	피보험자
-	-	-	-
-	-	-	-

기타 사항

본 보험사고와 관련된 증인, 경찰서/소방서, 병원, 제 3 자등 관련자를 아래에 적어 주십시오.

관련자	관련기관	연락처

본 청구서의 내용이 사실과 다를 없으며 만일 내용상의 문제가 발생하였을 경우에는 보험금 청구권을 상실하게 됨은 물론, 민·형사상의 모든 책임을 질 것을 확인하고, 귀사에 가입한 보험계약에 따라 관련 증빙서류와 함께 사고로 입은 손해에 대해 보험금을 청구하오니 처리해 주시기 바랍니다. 그리고 본 건과 관련하여 귀사(또는 귀사가 지명한 자)가 의료기관 또는 관련 기관에 자문이나 자료를 구하는 것에 동의합니다. 보험사기의 경우 10년 이하의 징역이나 2천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있습니다.

날짜: 20 | | 년 | | 월 | | 일

보험금 청구인	(인) 주민번호/사업자번호
전화번호	피보험자와의 관계
주소	

라이나손해보험은 처브그룹 컴퍼니인 에이스아메리칸화재해상보험의 브랜드명으로, 라이나생명과 독립된 계열회사입니다.

[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.
 다만, 본 동의는 '보험금 청구'를 위해 필수적인 사항이므로 동의를 거부하시는 경우 관련 업무수행이 불가능할 수 있습니다.

1. 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 사항

수집·이용 목적	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) 통계 및 분석, 리스크 관리, 고객서비스 품질 향상
보유 및 이용기간	동의일로부터 거래 종료 후 5년까지 (단, 다른 법령에 해당하는 경우 해당 법령 상의 보존기간을 따름) 위 보유 기간에서의 거래 종료일이란 "① 보험계약 만기, 해지, 취소, 철회일 또는 소멸일, ② 보험금 청구권 소멸시효 완성일(상법 제662조), ③ 채권·채무 관계 소멸일 중 가장 나중에 도래한 사유를 기준으로 판단한 날"을 말한다.

<수집·이용할 개인(신용)정보의 내용>

고유식별정보 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호

민감정보 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

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)

개인(신용)정보 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

일반개인정보 : 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호

신용거래정보 : 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(증권번호, 상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)

라이나손해보험은 처브그룹 컴퍼니인 에이스아메리칸화재해상보험의 브랜드명으로, 라이나생명과 독립된 계열회사입니다.

2. 개인(신용)정보의 제공에 관한 사항

[2 / 3]

제공받는 자	<ul style="list-style-type: none"> - 종합신용정보집중기관 : 한국신용정보원 - 보험회사 등 : 생명·손해보험사, 국내 재보험사(외국 재보험사의 국내 지점 포함), 공제사업자, 체신관서(우체국보험) - 공공기관 등 : 금융위원회, 금융감독원, 국세청, 국토교통부 보험요율산출기관 등 법령상 업무수행기관 (위탁사업자 포함) - 금융거래기관 : 계좌개설 금융기관, 금융결제원 - 계약관계자 : 피보험자, 보험금 청구권자 - 보험협회 등 : 생명·손해보험협회
제공받는 자의 이용목적	<ul style="list-style-type: none"> - 종합신용정보집중기관 : 개인(신용)정보 조회, 신용정보의 집중관리 및 활용 등 법령에서 정한 종합신용정보집중기관의 업무 수행, 교통사고처리내역발급간소화 서비스 - 보험회사 등 : 중복보험 확인 및 비례보상, 재(재)보험금 청구 - 공공기관 등 : 법령에 따른 업무 수행(위탁업무 포함) - 금융거래 기관 : 금융거래 업무 - 계약관계자 : 손해사정 내용 관련 정보 제공 - 보험협회 등 : 보험금 지급·심사 관련 업무지원(보험금 청구서류 접수 대행서비스 등)
보유 및 이용기간	제공받는 자의 이용목적 달성할 때까지 (관련 법령상 보존기간을 따름)

* 본 동의서에 따라 귀하의 개인(신용)정보를 제공받은 외국 재보험사의 국내지점이 재보험금 청구 등 지원 업무를 위탁하기 위한 경우 별도의 동의 없이 국외 제3자(본점 및 계열사 포함)에 민감정보를 포함한 귀하의 정보(고유식별정보는 제외)를 이전할 수 있습니다.

<제공할 개인(신용)정보의 내용>

고유식별정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
--------------------	---

주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호

민감정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
------------------	---

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)

개인(신용)정보 제공*에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
-----------------------	---

일반개인정보 : 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호
 신용거래정보 : 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(증권번호, 상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)

* 업무위탁을 목적으로 개인(신용)정보 처리하는 경우 별도의 동의 없이 업무 수탁자에게 귀하의 정보를 이전할 수 있습니다. (당사 공식 홈페이지 www.chubb.com/kr 에서 확인 가능)

라이나손해보험은 처브그룹 컴퍼니인 에이스아메리칸화재해상보험의 브랜드명으로, 라이나생명과 독립된 계열회사입니다.

3. 개인(신용)정보의 국외 제3자 제공에 관한 사항 [3 / 3]

제공받는자	국외 재보험사 (재(재)보험 상품을 판매하는 국외 재보험사로 당사 홈페이지 www.chubb.com에 명시되어 있는 회사)
제공받는 국가	국외 재보험사의 소재국가 (당사 홈페이지 www.chubb.com에서 확인 가능)
제공시기	재(재)보험금 청구 시점
제공방법	온라인 전송
제공받는자의 이용목적	재(재)보험금 지급·심사 ※ 국내 소재 재보험사가 재보험금 청구를 위해 국외 재보험사로 귀하의 정보를 이전하는 경우를 포함합니다.
보유 및 이용 기간	제공받는 자의 이용목적 달성할 때까지 (관련 법령 상 보존기간을 따름)

- 1) 1개사 이상의 국외 재보험사에게 정보가 제공될 수 있습니다.
- 2) 국내 소재 재보험사가 재보험 계약 체결을 위해 국외 재보험사에 귀하의 정보를 이전하는 경우에 당사(원수보험사)가 국내 소재 재보험사를 대신하여 동의를 징구하는 경우를 포함합니다.
- 3) 국외 재보험사의 구체적인 명칭·소재국·연락처는 당사 홈페이지 www.chubb.com에서 확인할 수 있습니다.
- 4) 귀하는 본 동의서 “동의하지 않음”란을 선택하거나 당사의 개인정보보호책임자 및 담당부서(Privacy.KR@chubb.com)에 거부 의사를 표시함으로써 개인(신용)정보 국외 이전을 거부할 수 있습니다.

<국외 제3자 제공할 개인(신용)정보의 항목>

민감정보 제공에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등)

개인(신용)정보 제공에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

일반개인정보 : 성별, 생년월일, 연령
 신용거래정보 : 보험계약정보(증권번호, 보험종류, 상품명, 보험기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(사고번호, 사고일자, 지급일자, 보험금 조사비용, 지급금액 등)

4. 개인(신용)정보의 조회에 관한 사항

조회대상기관	종합신용정보집중기관, 생명·손해보험협회, 보험요율산출기관, 국토교통부
조회목적	- 종합신용정보집중기관 : 보험사고·보험사기 조사 및 보험금 지급·심사, 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스 - 생명·손해보험협회 : 보험금 청구서류 접수대행 서비스 - 보험요율산출기관, 국토교통부 : 보험사고, 보험사기 조사 및 보험금 지급심사, 법령에 의한 업무수행 등
조회 동의의 효력기간	해당 보험거래 종료 후 5년까지 동의의 효력이 지속됩니다

<조회할 개인(신용)정보의 내용>

고유식별정보 조회에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호

민감정보 조회에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등, 교통법규 위반정보, 교통사고조사기록(당사의 요청에 따라 보험요율산출기관이 경찰청으로부터 제공받은 정보))

개인(신용)정보 조회에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

일반개인정보 : 성명, 국내거소신고번호, 면허의 효력에 관한 정보
 신용거래정보 : 보험계약정보(증권번호, 상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)

동 의 일	20	년	월	일
본인	(서명)			
법정대리인	(서명)			

※ 만 14 세 미만의 경우 법정대리인이 작성 후 친권자가 서명을 하시기 바랍니다.

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.

다만, 본 동의는 '보험금 청구'를 위해 필수적인 사항이므로 동의를 거부하시는 경우 관련 업무수행이 불가능할 수 있습니다.

1. 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 사항

<p>수집·이용 목적</p>	<p>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) 통계 및 분석, 리스크 관리, 고객센터 서비스 품질 향상</p>
<p>보유 및 이용기간</p>	<p>동의일로부터 거래 종료 후 5년까지 (단, 다른 법령에 해당하는 경우 해당 법령 상의 보존기간을 따름) 위 보유 기간에서의 거래 종료일이란 "① 보험계약 만기, 해지, 취소, 철회일 또는 소멸일, ② 보험금 청구권 소멸시효 완성일(상법 제662조), ③ 채권·채무 관계 소멸일 중 가장 나중에 도래한 사유를 기준으로 판단한 날"을 말한다.</p>

<수집·이용할 개인(신용)정보의 내용>

고유식별정보 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호

민감정보 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

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)

개인(신용)정보 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 동의함

일반개인정보 : 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호

신용거래정보 : 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(증권번호, 상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)

2. 개인(신용)정보의 제공에 관한 사항

<p>제공받는 자</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 종합신용정보집중기관 : 한국신용정보원 - 보험회사 등 : 생명·손해보험사, 국내 재보험사(외국 재보험사의 국내 지점 포함), 공제사업자, 체신관서(우체국보험) - 공공기관 등 : 금융위원회, 금융감독원, 국세청, 국토교통부 보험요율산출기관 등 법령상 업무수행기관 (위탁사업자 포함) - 금융거래기관 : 계좌개설 금융기관, 금융결제원 - 계약관계자 : 피보험자, 보험금 청구권자 - 보험협회 등 : 생명·손해보험협회
<p>제공받는 자의 이용목적</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 종합신용정보집중기관 : 개인(신용)정보 조회, 신용정보의 집중관리 및 활용 등 법령에서 정한 종합신용정보집중기관의 업무 수행, 교통사고처리내역발급간소화 서비스 - 보험회사 등 : 중복보험 확인 및 비례보상, 재(재)보험금 청구 - 공공기관 등 : 법령에 따른 업무 수행(위탁업무 포함) - 금융거래 기관 : 금융거래 업무 - 계약관계자 : 손해사정 내용 관련 정보 제공 - 보험협회 등 : 보험금 지급·심사 관련 업무지원(보험금 청구서류 접수 대행서비스 등)
<p>보유 및 이용기간</p>	<p>제공받는 자의 이용목적 달성할 때까지 (관련 법령상 보존기간을 따름)</p>

* 본 동의서에 따라 귀하의 개인(신용)정보를 제공받은 외국 재보험사의 국내지점이 재보험금 청구 등 지원 업무를 위탁하기 위한 경우 별도의 동의 없이 국외 제3자(본점 및 계열사 포함)에 민감정보를 포함한 귀하의 정보(고유식별정보는 제외)를 이전할 수 있습니다.

<제공할 개인(신용)정보의 내용>

<p>고유식별정보 제공에 동의하십니까?</p>	<p><input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
<p>주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호</p>	

<p>민감정보 제공에 동의하십니까?</p>	<p><input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
<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>개인(신용)정보 제공*에 동의하십니까?</p>	<p><input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함</p>
<p>일반개인정보 : 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호 신용거래정보 : 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(증권번호, 상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)</p>	

* 업무위탁을 목적으로 개인(신용)정보 처리하는 경우 별도의 동의 없이 업무 수탁자에게 귀하의 정보를 이전할 수 있습니다. (당사 공식 홈페이지 www.chubb.com/kr 에서 확인 가능)

3. 개인(신용)정보의 국외 제3자 제공에 관한 사항

제공받는자	국외 재보험사 (재(재)보험 상품을 판매하는 국외 재보험사로 당사 홈페이지 www.chubb.com 에 명시되어 있는 회사)
제공받는 국가	국외 재보험사의 소재국가 (당사 홈페이지 www.chubb.com 에서 확인 가능)
제공시기	재(재)보험금 청구 시점
제공방법	온라인 전송
제공받는자의 이용목적	재(재)보험금 지급·심사 ※ 국내 소재 재보험사가 재재보험금 청구를 위해 국외 재보험사로 귀하의 정보를 이전하는 경우를 포함합니다.
보유 및 이용 기간	제공받는 자의 이용 목적을 달성할 때까지 (관련 법령 상 보존기간을 따름)

- 1) 1개사 이상의 국외 재보험사에게 정보가 제공될 수 있습니다.
- 2) 국내 소재 재보험사가 재재보험 계약 체결을 위해 국외 재보험사에 귀하의 정보를 이전하는 경우에 당사(원수보험사)가 국내 소재 재보험사를 대신하여 동의를 징구하는 경우를 포함합니다.
- 3) 국외 재보험사의 구체적인 명칭·소재국·연락처는 당사 홈페이지 www.chubb.com에서 확인할 수 있습니다.
- 4) 귀하는 본 동의서 "동의하지 않음"란을 선택하거나 당사의 개인정보보호책임자 및 담당부서(Privacy.KR@chubb.com)에 거부 의사를 표시함으로써 개인(신용)정보 국외 이전을 거부할 수 있습니다.

<국외 제3자 제공할 개인(신용)정보의 항목>

민감정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등)	
개인(신용)정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
일반개인정보 : 성별, 생년월일, 연령 신용거래정보 : 보험계약정보(증권번호, 보험종목, 상품명, 보험기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(사고번호, 사고일자, 지급일자, 보험금 조사비용, 지급금액 등)	

4. 개인(신용)정보의 조회에 관한 사항

조회대상기관	종합신용정보집중기관, 생명·손해보험협회, 보험요율산출기관, 국토교통부
조회목적	- 종합신용정보집중기관 : 보험사고·보험사기 조사 및 보험금 지급·심사, 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스 - 생명·손해보험협회 : 보험금 청구서류 접수대행 서비스 - 보험요율산출기관, 국토교통부 : 보험사고, 보험사기 조사 및 보험금 지급심사, 법령에 의한 업무수행 등
조회 동의의 효력기간	해당 보험거래 종료 후 5년까지 동의의 효력이 지속됩니다

<조회할 개인(신용)정보의 내용>

고유식별정보 조회에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호	
민감정보 조회에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등, 교통법규 위반정보, 교통사고조사기록(당사의 요청에 따라 보험요율산출기관이 경찰청으로부터 제공받은 정보))	
개인(신용)정보 조회에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함
일반개인정보 : 성명, 국내거소신고번호, 면허의 효력에 관한 정보 신용거래정보 : 보험계약정보(증권번호, 상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금 정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)	

동 의 일	20 년 월 일
본인	(서명)
법정대리인	(서명)

※ 만14세 미만의 경우 법정대리인이 작성 후 친권자가 서명을 하시기 바랍니다.

-가재 피해사항-

순번	물품명	구입가격	구입년도	모델명
1				
2				

Chubb. Insured.SM

라이나손해보험은 처브그룹 컴퍼니인 에이스아메리칸화재해상보험의 브랜드명으로, 라이나생명과 독립된 계열회사입니다.

보험금 청구 지급절차/보험사고 처리 안내문

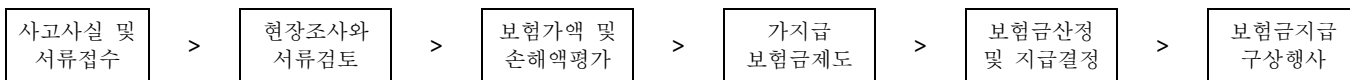
보험금 청구 지급절차에 관한 안내

- 회사는 보험금 등 청구 시 최종구비서류를 접수한 때에는 그 서류를 접수한 날로부터 5일 이내에 지급할 보험금액을 정하고 그 정해진 날로부터 7일 영업일 이내에 보험금을 지급하여 드립니다.
- 지급할 보험금액이 결정되기 전이라도 피보험자의 청구가 있을 때에는 상법 및 약관 규정에 따라 보험금 지급사유에 해당하는 경우 회사가 추정한 보험금의 50% 상당액을 가지급 보험금으로 지급합니다.
- 회사가 보험금 지급사유의 조사 및 확인을 위하여 지급기일 초과가 명백히 예상되는 경우에는 구체적 사유, 지급예정일을 보험계약자 또는 피보험자에게 설명하여 드립니다.
- 보험금 지급여부 결정을 위해 사고 현장조사, 손해액 사정, 업체 방문 조사 등이 필요한 경우 보험업 법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다. (손해사정법인 : 보험업법에 따라 공정한 보험금 지급심사에 대해 인가 받은 업체)
- 회사가 손해사정법인을 선임하는 경우 비용은 회사가 부담하며 가입자가 별도로 손해사정사를 선임하는 경우 그 비용은 가입자가 부담하셔야 합니다.

보험금 청구시 구비서류 안내

- 각 보험종목별 보험금 청구시 구비서류에 대한 안내문과 신청서 양식출력은 보험금청구 구비서류 안내와 신청서 양식을 참고하시기 바랍니다.
- 보험금을 받으실 통장은 피보험자 명의의 통장이어야 합니다.
- 피보험자 명의가 아닌 경우에는 피보험자의 위임장을 함께 보내주셔야 합니다.
- 보험금 청구서류 안내장 상의 구비서류 이외에도 추가서류를 요청 드리는 경우가 있을 수 있습니다.

보험금 청구 지급절차 업무 흐름도



보험금 청구 소멸

보험금 청구 소멸시효(상법 제 662 조)에 의거, 보험금 청구서류를 사고발생일로부터 3년 이내에 접수하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.

보험금 청구 지급 관련 문의

보험금 청구 업무 담당자:
 보험금 청구 서류 접수시 보상처리 담당부서 및 담당자가 지정됩니다.

보험 사고 처리 안내

1. 고객님의 보험금 심사와 관련하여 안내 드립니다. 당사에서는 공정하고 신속한 사고처리를 위하여 보험업법 제185조에 의거, 귀사의 보험금 청구에 대하여 아래의 손해사정 법인에 사고조사 등 손해사정에 관한 업무의 위임을 안내 드립니다.

- 사고번호 :
- 상품명 :
- 증권번호 :
- 계약자/피보험자/피해자 :
- 손해사정법인명/담당자/연락처 :

상기와 같은 손해사정 업무절차의 진행에 동의 하십니까? 예 아니오

2. 손해사정법인의 사고조사 업무가 진행되는 동안 불가피하게 처리가 다소 지연되는 점에 대해 널리 양해하여 주시기 바라며, 최대한 신속히 처리될 수 있도록 최선을 다 할 것을 약속 드립니다.



담당부서	손해사정부	담당자	날짜
이메일		전화	팩스 -

보험종목	
피보험자	
사고번호	
확인자(A)	
확인자(B)	
제목	

확 인 사 항
 (CONFIRMATION)

년 월 일경() 사고로 인하여 손해액이 총 ()원으로 산정되었으며, 법률상 배상책임이 발생하여 피보험자가 ()원 / 에이스아메리칸화재해상보험이 ()원 지급하는 것에 동의하였으며, 상호 원만히 합의 하였으므로, 이후 합의된 사안에 대해서 동의하는 것으로 확약하고 향후 합의된 사안에 대해서 이의를 제기하지 않을 것을 확약합니다. 향후 보험금 지급과 관련한 합의사항에 본인이 동의하였음을 확인합니다. 이후 이 사고와 관련하여 합의한 것에 동의하는 것으로 확인합니다.

년 월 일

위 확인자(A) 성명 : (인)
 연락처 :

위 확인자(B) 성명 : (인)
 연락처 :