

# 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 청구를 위한 개인(신용)정보 처리 표준동의서 (장기, 일반)

## MG손해보험주식회사 귀중

### 소비자 권익보호에 관한 사항

● 본 동의를 거부하시는 경우에는 보험금 청구 관련 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

☑ 체크해주세요

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

동의함

##### ○ 개인(신용)정보의 수집·이용 목적

- 보험금지급·심사(보험금청구서류 접수대행 서비스 포함) 및 보험사고 조사(보험사기 조사 포함), 보험금지급관련 민원처리 및 분쟁대응
- 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, 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, 거래종료 후 5년이 경과한 후에는 보험금 지급, 금융사고조사, 보험사기방지·적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 보유·이용하며, 별도 보관)

#### 2. 개인(신용)정보의 조회에 관한 사항

☑ 체크해주세요

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

동의함

##### ○ 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 제공받는자)의 개인(신용)정보의 보유·이용 기간

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

#### 3. 개인(신용)정보의 제공에 관한 사항

☑ 체크해주세요

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

동의함

##### ○ 개인(신용)정보를 제공받는 자

- 신용정보집중기관 : 생명보험협회, 손해보험협회 등 신용정보집중기관
- 공공기관 등 : 금융위원회, 국토교통부, 금융감독원, 보험요율산출기관 등 공공기관, 법령상 업무 수행기관(위탁사업자 포함)
- 보험회사 등 : 생명보험사, 손해보험사, 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, 변호사, 위탁 콜센터, 자동차보험의 경우 그 외 건강보험심사평가원, 자동차보험진료수가분쟁심의회, 손해보험협회 등)

##### ○ 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적

- 신용정보집중기관 : 보험계약 및 보험금지급 관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무
- 공공기관 등 : 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, 진료비 심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심사업무(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 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지(최대 거래 종료 후 5년 까지)
- ※ 각 제공대상기관 및 이용목적의 구체적인 정보는 당사 홈페이지[www.mggeneralins.com]에서 확인할 수 있습니다.

#### 4. 고유식별정보의 처리에 관한 사항

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

질병·상해정보 처리

동의함 ☑ 체크해주세요

주민등록번호·외국인등록번호·운전면허증번호 처리

동의함 ☑ 체크해주세요

※ 본인은 「개인정보보호법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 당사가 본인의 개인(신용)정보를 상기 내용과 같이 처리하는 것에 동의합니다.

20      년      월      일

동의자

서명



오늘부터!  
MG손해보험







## 위 임 장

■ 계약사항

**MG손해보험주식회사 귀중**

보험종목		증권번호	
보험계약자		피보험자	
사고일자		사고장소	
사고내용			

■ 위임받으시는 분

성명(법인명)	(인)	연락처	
주민(사업자)번호		피보험자와의 관계	
주 소			

■ 동의 및 위임내용

귀사에 가입되어 있는 상기 보험계약의 사고와 관련된 보험금의 수령권 및 기타 보험계약상 권리일체를 상기인에게 위임하오며, 이후 이에 대하여 아무런 이의를 제기하지 않을 것이며, 그 증거로서 본 위임장에 서명날인하여 제출합니다.

20      년      월      일

■ 위임하시는 분

위임인 1	(인)	연락처	
주민(사업자)번호		피보험자와의 관계	
위임인 2	(인)	연락처	
주민(사업자)번호		피보험자와의 관계	
위임인 3	(인)	연락처	
주민(사업자)번호		피보험자와의 관계	

※ 위임하시는 분의 인감을 날인하시고 인감증명을 첨부하시기 바랍니다

# 확 인 서

본 확인서는 20. 년 월 일 : 시 경 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_에서 발생한 \_\_\_\_\_사고의 손해사정을 위해 작성하는 것이오니,  
사실대로 작성하여 주시기 바랍니다.

1. 계약자 -
2. 피보험자 -
3. 보험종목 - (증권번호 : 제 \_\_\_\_\_ 호)
4. 타보험 계약사항  
있다. 없다.  
\* 있다면 타보험 계약사항 - 보 험 사 :  
- 증권번호 :  
- 보험종목 :  
- 계약자 :
5. 상기 소재지 소재에 수용되어 있는 목적물 중 리스(임대) 물건 여부  
있다. 없다.  
\* 있다면 리스(임대)물건 LIST - 리스사 :  
- 리스번호 :  
- 품 목 :  
- 규 격 :  
- 수 량 :
6. 질권사항

상기와 내용을 고려손해사정(주) 직원의 설명을 듣고 확인하였으며, 만약  
등 기재내역이 허위로 밝혀질 경우에는 어떠한 민, 형사적 책임을 감수할  
것을 서약합니다.

20 년 월 일

확 인 자 : \_\_\_\_\_ (인)

주민번호 : \_\_\_\_\_

연 락 처 : \_\_\_\_\_



# 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 수집·이용에 관한 사항

<b>수집·이용 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사(손해사정 또는 의료자문, 잔존물대위, 구상업무관련)</li> <li>- 보험금청구서류 접수대행 서비스 및 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스</li> <li>- 민원처리 및 분쟁대응, 금융거래 관련 업무</li> <li>- 자동차과실비율분쟁심의업무(자동차보험에 한함)</li> <li>- 금융거래(보험료 및 보험금 등 출·수납을 위한 금융거래 신청, 자동이체 등 접수) 관련 업무</li> </ul>
<b>보유 및 이용기간</b>	<p>- 수집·이용 동의일로부터 거래 종료 후 5년까지</p> <p>(단, 거래종료 후 5년이 경과한 후에는 보험금지급, 금융사고조사, 보험사기 방지·적발, 민원처리 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 보유·이용하며, 별도 보관)</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

<b>고유식별정보</b>	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허정보, 운전면허번호	
	위 고유식별정보 수집·이용에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음
<b>민감정보</b>	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), 교통법규위반 개인정보	
	위 민감정보 수집·이용에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음
<b>개인신용정보</b>	<p>일반개인정보 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의관계, 국내거소신고번호</p> <p>신용거래정보 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)</p>	
	위 개인신용정보 수집·이용에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음

## 2 제공에 관한 사항

제공받는 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용정보집중기관 : 한국신용정보원</li> <li>- 공공기관 등 : 금융위원회, 국토교통부, 금융감독원, 국세청, 보험요율산출기관, 수사 또는 사법기관(법원, 검찰청, 경찰청 등) 등 공공기관, 법령상업무수행기관(위탁사업자 포함)</li> <li>- 보험회사 등 : 생명보험사, 손해보험사, 국내/국외 재보험사, 공제 사업자, 체신관서(우체국보험), 금융거래 관련 계좌개설 금융기관, 금융결제원</li> <li>- 업무수탁자 등 : 보험금 지급·심사 및 보험사고 조사 등에 필요한 업무를 위탁받은 자(보험사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관·의사, 변호사, 위탁 콜센터, 의료자문 대행업체, 자동차보험의 경우 그 외 건강보험심평가원, 자동차보험진료수가 분쟁심의회, 손해보험협회 등)</li> </ul>
제공받는 자의 이용목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용정보집중기관 : 보험계약및보험금 지급 관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무</li> <li>- 공공기관 등 : 보험업법 및 자동차손해배상보장법 (자동차보험에 한함) 등 법령에 따른 업무수행(위탁업무 포함)</li> <li>- 보험회사 등 : 보험사고조사(보험사기조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약이행에 필요한 업무, 보험금 청구서류 접수대행 서비스, 진료비 심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심사업무·과실민원처리업무 (자동차보험에 한함)</li> <li>- 금융거래 업무(보험료 및 보험금등출·수납)</li> </ul>
보유 및 이용기간	- 제공받는 자의 이용목적 달성할 때까지 (관련 법령상 보존기간을 따름, 최대 거래종료 후 5년까지)

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

### 제공 항목

#### 국 내

고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허정보	
	위 고유식별정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음
민감정보	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, 진료기록등에 포함된 개인(신용)정보 포함), 교통법규위반 개인정보	
	위 민감정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음
개인(신용)정보	일반개인정보 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의관계, 국내거소신고번호	
	신용거래정보 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험 가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)	
	위 개인신용정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음

## 국 외

개인(신용)정보	일반개인정보 성별, 생년월일, 주소	
	신용거래정보 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)	
	위 개인신용정보 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음

\* 업무위탁을 목적으로 개인(신용)정보를 처리하는 경우 별도의 동의 없이 업무 수탁자에게 귀하의 정보를 제공할 수 있습니다. (홈페이지 [www.mggeneralins.com]에서 확인 가능)

### 3 조회에 관한 사항

조회 대상 기관	- 종합신용정보집중기관, 보험요율산출기관, 국토교통부, 생명·손해보험협회
조회 목적	- 종합신용정보집중기관: 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사, 교통사고 처리 내역 발급 간소화 서비스 - 보험요율산출기관, 국토교통부: 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. - 수집·이용 동의일로부터 거래 종료 후 5년까지 (단, 거래종료 후 5년이 경과한 후에는 보험금지급, 금융사고조사, 보험사기 방지·적발, 민원처리 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 보유·이용하며, 별도 보관)

### 조회 항목

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

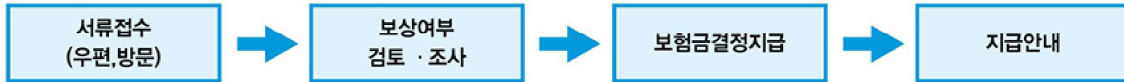
년	월	일	본 인	(서명)
			법정대리인	(서명)

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

# 보험금 지급절차 안내문

## □ 청구서류 제출 및 지급절차 안내

- 보험금 청구는 사본 허용이 가능하나, 필요시 원본을 제출해야 함
- 사고 접수 완료 시 접수번호, 보상담당자의 이름, 연락처를 유선 또는 휴대폰 문자(SMS, LMS, 카카오톡 등)를 통하여 알려 드립니다.
- 보험금 지급절차



## □ 손해사정사 선임 안내

- 고객님은 사고의 손해사정을 위해 별도의 손해사정사의 선임이 가능하며 손해사정사를 선임하지 않을 경우 보험회사는 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.

### 손해사정사 선임 시 비용주체

#### ○ 보험계약자 등 부담

- 보험회사가 고용 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

## □ 보험사간 치료비 부담 지급

- 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. 단, 타 보험사에서 사고조사 등의 사유로 접수대행이 거절 될 수 있으며, 이 경우 가입하신 보험사에 각각 보험금 청구 접수하셔야 합니다. 타 보험사에 가입이되어 있는 보험계약은 손해·생명보험협회를 통해서 확인하실 수 있습니다.

## □ 보험금 부지급 및 재심사 청구

- 보험금 지급심사 결과 감액지급 또는 부지급으로 결정된 경우에는 구체적인 사유를 안내드립니다. 지급심사 결과에 동의하지 않는 경우 소비자보호팀으로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.
- 인터넷 접수 : 홈페이지(<https://www.yebyeol.co.kr>)의 소비자광장 → 전자민원신청(VOC)을 통해 가능 / 전화상담 : 소비자 보호팀 02)3788-2074
- 우편 접수 : 서울시 강남구 테헤란로 335 예별손해보험 12층 소비자보호팀

## □ 보험금 예상 지급기일 및 보험금 지연지급 안내

- 보험금 예상 지급기일 : 질병, 상해에 관한 보험금은 최종 서류접수일로부터 3영업일, 지급사유 조사나 확인이 필요한 경우 30영업일 이내, 재물·배상책임 사고는 지급보험금 결정 후 7일 이내입니다.
- 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 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금 가지급제도에 따라 보험금을 지급 받을 수 있습니다.

## □ 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 회사가 부담합니다.

## □ 보험금 청구권 소멸시효

- 상법 제662조(소멸시효)에 의거 보험금 청구권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성됩니다. (단, 2015.3.12. 이전 청구사유 발생한 경우 소멸시효는 2년입니다.)

## □ 손해사정서 열람 또는 사본 교부

- 보험회사는 보험금 청구권자가 요청하는 경우에는 고용손해사정사가 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)
- 보험회사로부터 위탁받은 손해사정사(업자)는 업무 수행 후 손해사정서를 청구권자에게 교부하고 중요사항을 알려드립니다. (손해사정서 작성한 경우) (보험업법 제189조)

- 보험금 지급심사 진행과정 및 결과는 자사 홈페이지(<https://www.yebyeol.co.kr>) 또는 콜센터(☎1588-5959)를 통하여 조회할 수 있으며, 문의사항이 있으시면 보험금 청구 시 안내되는 담당자 전화번호로 문의하시기 바랍니다.

## □ 분쟁 조정절차 및 피해 구제사항 안내

- 문 의사항이 있을 경우 담당자에게 연락을 주시거나 콜센터(☎ 1588-5959)로 문의하실 수 있습니다. 분쟁이 발생할 경우에는 금융감독원(국번없이 ☎1332)에 조정을 신청할 수 있습니다.

예별손해보험 콜센터 TEL : 1588-5959

