

# 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"/>



# 보험금 청구서

## 1. 보험계약사항

보험종목		증권번호	
피보험자		보험계약자	
소재지(주소)		전화번호	

## 2. 사고개요

사고일시		사고장소	
사고내용			
.....			
.....			

## 3. 다른 보험회사 계약사항 있음 없음

이 사고에 대해 다른 보험에 가입한 계약이 있으면 전부 기재하여 주시기 바랍니다. (보험종목, 보험회사, 증권번호)

## 4. 보험금 수령계좌

예금주가 피보험자인 계좌만 가능합니다.

기재내용의 하자로 인하여 타인계좌로 송금 등 문제가 발생할 경우 협회는 책임지지 않습니다.

※보험금 수령을 타인에게 위임하는 경우 별도의 위임하시는 분의 '위임장' 과 '인감증명서' 를 제출하셔야 합니다.

은행명		예금주(상호)	
계좌번호			

본인은 상기 기재사항을 사실 그대로 작성하여 귀 협회에 보험금을 청구합니다.

위 내용과 관련하여 고의로 사실과 다른 것을 기재하였거나 그 서류 또는 증거를 위조하거나 변조한 경우 보험금 청구권을 상실하게 됨은 물론 모든 법적 책임을 질 것을 확약하며 만약 보험금 수령 후에 해당 보험약관 또는 제 규정상 보상하지 않는 손해에 해당할 경우에는 지급받은 보험금 일체를 반환하겠습니다.

작성일자	년 월 일	보험금청구자	해군참모총장 (인)
------	-------	--------	------------



# 보험금청구를 위한 개인(신용)정보 처리에 관한 동의서

## 소비자 권익보호에 관한 사항

- 최소한의 정보 처리 및 동의거부에 관한 안내  
당사는 정보동의시 보험금 지급심사 및 보험사고조사 등을 위해 최소한의 정보만 수집·이용 및 제공하며, 동의를 하지 않을 경우에는 보험금 지급 업무와 관련한 정상적인 서비스 제공이 불가능할 수 있음을 알려 드립니다.
- 신용등급에 미치는 영향  
본 동의서에 의한 개인(신용)정보 조회는 귀하의 신용등급에 영향을 주지 않습니다.

## 1. 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 동의사항

당사는 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 본 계약과 관련하여 귀하의 개인(신용)정보를 다음과 같이 수집·이용하고자 합니다. 이에 대하여 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 개인(신용)정보의 수집·이용 목적 o 보험금지급·심사(보험금청구서류 접수대행 서비스 포함) 및 보험사고 조사(보험사기 조사 포함) o 보험금지급관련 민원처리 및 분쟁대응 <input type="checkbox"/> 수집·이용할 개인(신용)정보의 내용 o 보험금 청구서상 개인(신용)정보(성명, 주민등록번호, 외국인등록번호, 운전면허증번호, 주소, 직업, 전화번호, 전자우편주소 등) o 보험사고 조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용)정보 [경찰, 공공기관, 의료기관 등으로 부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함] <input type="checkbox"/> 개인(신용)정보의 보유·이용기간 o 수집·이용 동의일로부터 개인(신용)정보의 수집·이용 목적을 달성할 때까지	

## 2. 개인(신용)정보의 조회에 관한 동의사항

당사는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 본 계약과 관련하여 귀하의 개인(신용)정보를 다음과 같이 신용 정보집중기관으로부터 조회하고자 합니다. 이에 대하여 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 조회할 개인(신용)정보 o 보험계약정보, 보험금지급 관련 정보(사고정보 포함), 피보험자의 질병 및 상해에 관한 정보(신체손해에 한함) <input type="checkbox"/> 개인(신용)정보 조회목적 o 보험금지급·심사(보험금청구서류 접수대행 서비스 포함) 및 보험사고조사(보험사기 조사 포함) <input type="checkbox"/> 조회동의 유효 기간 o 동의서 제출일로부터 개인(신용)정보의 조회 목적을 달성할 때까지 <input type="checkbox"/> 조회자(개인(신용)정보를 제공받는 자)의 개인(신용)정보의 보유·이용 기간 o 정보를 제공받은 날로부터 개인(신용)정보의 조회 목적을 달성할 때까지	

## 3. 개인(신용)정보의 제공에 관한 동의사항

당사는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 본 계약과 관련하여 귀하의 개인(신용)정보를 다음과 같이 제3자에게 제공하고자 합니다. 이에 대하여 동의하십니까?	동의함 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 개인(신용)정보를 제공받는 자 o 신용정보집중기관 : 생명보험협회, 손해보험협회 등 신용정보집중기관 o 공공기관 등 : 금융위원회, 국토해양부, 금융감독원, 보험요율산출기관 등 공공기관, 법령상 업무 수행기관(위탁사업자 포함) o 보험회사 등 : 생명보험사, 손해보험사, 국내·국의 재보험사, 보험금지급·심사 및 보험 사고조사 등에 필요한 업무를 위탁받은자(보험사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관·의사, 변호사, 위탁 콜센터) <input type="checkbox"/> 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적 o 신용정보집중기관 : 보험계약 및 보험금지급 관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무 o 공공기관 등 : 보험업법 등 법령에 따른 업무수행(위탁업무 포함) o 보험회사 등 : 보험사고조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약이행에 필요한 업무, 보험금청구서류 접수대행서비스, 진료비심사, 의료심사 및 자문 <input type="checkbox"/> 제공할 개인(신용)정보의 내용 o 보험금 청구서상 개인(신용)정보, 보험사고 조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용)정보 <input type="checkbox"/> 제공받는 자의 개인(신용)정보 보유·이용기간 o 제공 동의일로부터 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지	

## 4. 민감정보 및 고유식별정보의 처리에 관한 사항

당사는 「개인정보보호법」 제23조 및 제24조에 따라 본 계약과 관련하여 상기의 개인(신용)정보에 대한 개별 동의 사항에 대하여 다음과 같이 귀하의 민감정보(질병·상해정보) 및 고유식별정보(주민등록번호·외국인등록번호·운전면허증번호)를 처리(수집·이용, 제공 등)하고자 합니다. 이에 동의하십니까?	질병·상해정보 처리 (신체손해에 한함)	동의함 <input type="checkbox"/>
	주민번호·외국인등록번호·운전면허증번호 처리	동의함 <input type="checkbox"/>

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

작성일	. . .	동의자	(인)
-----	-------	-----	-----



## 보험금 확인 동의서

보험금 지급과 관련, 한국화재보험협회 및 ( ) 손해사정으로부터 해당 계약의 약관, 보험조건 및 공정한 손해사정에 의거 산정되었음을 충분히 설명받아 동의하며, 확인·서명합니다.

1.	:	
가.	:	
.	:	P142300013
.	:	
.	:	
.	:	5 41( )
.	:	2023 03 05 ~ 2024 03 05
.	:	
.	:	(651116-1***** ( , 58 ))
.	:	2023 11 10 ( ) 17:05
.	:	5 41( ) ( )
1	:	
.	:	

년 월 일

주소

상호

대표

(인)

한국화재보험협회 귀중

# 위임장



## □ 보험계약사항

보험종목		증권번호	
사고발생일		사고내용	

## □ 위임하시는 분 [인감날인 후 인감증명서 첨부]

성명(회사명 및 대표자)	
주민번호(사업자등록번호)	

## □ 위임받으시는 분

성명(회사명 및 대표자)	
주민번호(사업자등록번호)	

상기 사고에 따른 보험금 청구권 및 수령권 일체의 권리에 대해 위임합니다.

향후 이에 대해서는 일체의 이의가 없음을 확인하고, 그 증거로 본 위임장에 날인하여 제출합니다.

작성일자	년 월 일	위임자	(인)
------	-------	-----	-----

- ※ 위임장과 인감증명서가 제출되면 보험금청구권자(위임받으시는 분)가 보험금청구서 작성이 가능합니다.
- ※ 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 본인 개인(신용)정보의 수집, 이용, 제공, 고유식별정보처리에 동의한 경우 “개인(신용)정보 처리에 관한 동의서”를 제출하여 주시기 바랍니다.

### 개인(신용)정보의 수집, 이용, 제공에 관한 동의사항 안내

1. 수집, 이용할 개인(신용)정보의 내용 : 위임장 및 제출서류상의 개인정보 (주민번호, 성명, 주소 등)
2. 조회할 개인(신용) 정보 : 보험계약정보 및 보험금 지급 관련 정보 등
3. 개인(신용)정보를 제공받는 자 : 손.생보험회 등 신용정보집중기관, 공공기관, 보험회사, 손해사정업체 등
4. 고유식별정보 (주민번호, 외국인등록번호, 운전면허증번호 등)의 처리
  - 정보동의시 보험금 심사 및 사고조사 등을 위한 최소한의 개인정보만을 사용하며, 동의가 없는 경우 당사에서 제공하는 보험금 지급 등의 정상적인 서비스 제공이 불가할 수 있습니다.
  - 동의된 개인정보는 동의일로부터 이용목적을 달성할 때까지 사용하며 동의에 의한 정보조회는 귀하의 신용등급에 영향을 주지 않습니다.