

보험금 지급심사 절차

01. 접수

(고객창구 텔러)



02. 현장확인 여부 심사

(지급심사팀 심사담당자)



03. 현장확인

(KCA손해사정(주) 현장확인담당자)



04. 지급 여부 심사

(지급심사팀 심사담당자)



05. 지급 또는 불지급

(고객창구 텔러)

• 보험금 지급 여부 결정을 위해 사고현장 조사, 병원방문 조사 등이 필요한 경우 「보험업법」에 따라 공인된 제3자에게 현장확인 업무를 위탁할 수 있으며, 이를 위해 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제32조」의 규정에 따라 개인(신용)정보의 제공 및 활용 동의서 제출을 요청할 수 있습니다.

• 보험업 감독규정 중 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」에 따르면, “금융기관은 인가 등을 받은 업무를 영위함에 있어 제3자에게 업무를 위탁하거나 제3자의 업무를 수탁할 수 있다.”라고 명시하고 있습니다.

* 교보생명이 현장확인 업무를 위탁한 회사는 KCA손해사정(주)입니다.

★ 보험금 청구 시 알아 두어야 할 내용

- 보험금 지급조사 요청에 대한 동의

계약자, 보험대상자(피보험자) 또는 보험금을 받는 자(이하 보험수익자)는 보험금 지급사유조사와 관련하여 의료기관 또는 국민건강보험공단, 경찰서 등 관공서에 대한 회사의 서면에 의한 조사요청에 동의하여야 합니다. 다만, 경당한 사유 없이 이에 동의하지 않을 경우에는 사실확인이 끝날 때까지 회사는 보험금, 지급지연에 따른 이자를 지급하지 아니합니다.

- 보험사간 치료비 분담 지급(비례보상 적용)

상해·질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품에 복수로 가입하신 경우 보험약관에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험계약 별로 보험금을 분할하여 지급할 수 있습니다. 이 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수 대행이 가능하고, 타 보험사에 가입이 되어 있는 보험계약은 생명보험협회를 통해서 확인하실 수 있습니다.

- 보험금 청구에 대한 결과 안내

보험금 지급심사 결과 청구 보험금이 정상 지급되지 아니할 수 있으며(보험금 부지급, 해지, 취소, 무효 등), 이 경우 그 사유 및 근거를 안내드립니다.

- 보험금 예상 지급기일

최종 서류 접수일로부터 3영업일, 지급사유 조사나 확인이 필요한 경우 10영업일 이내입니다.

- 보험금 지급지연 안내

약관상 정해진 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며 지급예정일을 초과하는 경우 약관에 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.

★ 보험금가지급제도안내

- 장해지급률의 판정 및 지급할 보험금의 결정과 관련하여 확정된 장해 지급률에 따른 보험금을 초과한 부분에 대한 분쟁으로 보험금 지급이 늦어지는 경우에는 보험금을 받는 자(수익자)의 청구에 따라 이미 확정된 보험금을 먼저 가지급할 수 있습니다.
- 추가적인 조사가 이루어 지는 경우, 회사는 보험수익자의 청구에 따라 회사가 추정하는 보험금의 50% 상당액을 가지급보험금으로 지급할 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 교보생명보험(주)가 전액 부담합니다.

- 보험금 등의 소멸시효

상법 제662조에 의거 보험금청구권, 보험료 반환 청구권, 해지환급금 청구권, 책임준비금 반환 청구권 및 배당금 청구권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성됩니다. (단, 2015.3.12 이전 청구사유발생 건은 2년)

- 주소변경 통지

표준약관 제10조(주소변경통지)에 의거하여 계약자(보험수익자가 계약자와 다른 경우 보험수익자를 포함)는 주소 또는 연락처가 변경된 경우에는 지체없이 이를 회사에 알려야 하고 알리지 않을 경우 계약자 또는 보험수익자가 회사에 알린 최종의 주소 또는 연락처로 등기우편 등 우편물에 대한 기록이 남는 방법으로 알린 사항은 일반적으로 도달에 필요한 시일이 지난때에 계약자 또는 보험수익자에게 도달된 것으로 봅니다.

- 손해사정사 선임안내

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

· 보험계약자 등 부담

- 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때
- 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임할 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

※ 손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 결충 등의 행위를 할 수 없습니다.

* 손해사정사 선임 동의 기준

- 교보생명은 보험금청구권자가 손해사정사 선임 의사를 표시하고 선임 동의를 요청했을 때, 아래 항목 중 하나에 해당하는 경우 외에는 선임에 동의하는 것을 원칙으로 합니다.

① 「보험업법」 제2조 제19호에 명시된 전문보험계약자¹⁾의 계약인 경우

(단, 전문보험계약자이나 실손의료보험 계약을 포함한 단체보험상품인 경우는 제외)

② 화재보험, 해상보험, 자동차보험, 보충보험 등 「보험업법 시행령」 제1조의2 제3항 각호에서 정한 계약²⁾인 경우

③ 실손의료비 외 진단비, 수술비, 후유장애보험금 등 정액보장 보험계약이 함께 청구된 경우

④ 보험금 청구 시 제출한 서류만으로 심사가 가능해 조사나 확인이 필요하지 않은 경우

⑤ 선임할 손해사정사가 「보험업법 시행규칙」의 신체손해사정사 또는 종합손해사정사 자격을 갖추지 못한 경우

(단, 2011년 1월 「보험업법 시행규칙」 개정 전에 등록한 제4종손해사정사는 실손의료보험에 대한 손해사정 자격 있음)

⑥ 선임할 손해사정사가 건전한 금융질서를 해칠 소지가 있는 경우

- 보험금 청구일 기준 2년 이내에 「보험업법」 또는 「보험업감독규정」 위반으로 형사처벌을 받았거나 감독기관의 제재를 받은 이력이 있는 경우
- 교보생명을 대상으로 한 보험금 지급 관련 분쟁조정 및 소송 제기에 관여한 이력이 있는 경우
- 「보험업법 시행령」 제99조 제3항 제2호 및 제3호에서 정한 이해관계가 있는 경우

⑦ 손해사정사 적격 여부 판단에 필요한 경영정보를 공시하지 않은 경우

⑧ 선임할 손해사정사가 보험연수원, 손해사정사협회 등 「보험업법」에 따라 설립된 단체에서 주관하는 손해사정 관련 보수교육을 이수하지 않은 경우

⑨ 교보생명의 '위탁손해사정사 평가 기준'에 미달하는 경우

⑩ 손해사정사가 요구하는 손해사정 관련 수수료가 교보생명이 정한 손해사정 수수료 기준을 초과하는 경우

주1) 국가, 지방자치단체, 대통령령으로 정한 교육기관, 상경법인 등(「보험업법 시행령」 제6조의 2 참조)

주2) 교보생명에서 판매하지 않는 손해보험 영역

★ 주요 안내 내용

- 접수하신 보험금 청구서류가 심사과정에서 추가로 필요할 경우에는 서류를 추가요청 드릴 수 있습니다.
 - 디지털 채널(홈페이지, 모바일 등)의 접수 대상은 청구금액 500만원 이하 청구건입니다.
단, 원본발급 절차(KCA손해사경 담당자가 병원방문하여 원본서류발급) 동의시 사본서류로 1천만원까지 청구가능합니다.
 - 교보생명 홈페이지를 접속하면 보험금 지급심사 진행과정을 조회하실 수 있습니다.
(홈페이지 : www.kyobo.co.kr)
 - 보험금 청구 시 문자서비스(SMS/LMS)활용에 동의를 해주시면 각종 정보(제지금금, 각종안내, 보험금처리 진행과정 등)를 휴대폰 문자 서비스로 제공하여 드립니다.
 - 보험금 즉시 수령방법 안내
 - 청구서류 제출시 수익자 송금계좌 제공 및 동의를 하시면 보험금 심사 후 즉시 보험금 수령이 가능합니다.
 - 교보생명(주) 이외 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 보험협회를 통해 확인이 가능합니다.
 - 만일 보험금 청구서류에 허위가 있다면 법률 및 약관 규정에 의거하여 보험금 청구권이 상실되며 이에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.
 - 보험회사는 보험금청구권자가 요청하는 경우에는 고용손해사경사가 작성·제출한 손해사경서를 열람하게 하거나 그 사본을 교부하여 드립니다. 단, 보험사고로 인한 손해가 경미하고 보험사고 발생 후 즉시 보험금이 지급되는 경우에는 손해사경서를 작성하지 아니할 수 있습니다.
 - 계약자, 피보험자 또는 보험수익자의 책임이 있는 사유로 보험금 지급이 지연된 때에는 그 해당 기간에 대한 이자는 지급되지 않을 수 있습니다.
 - 분쟁의 조정
 - 보험금 청구와 관련하여 분쟁이 있는 경우 분쟁 당사자 또는 기타 이해관계인과 회사는 금융감독원장에게 조정을 신청할 수 있습니다.
 - 교보생명의 보험금 부지급 결정 및 보험금 결정액에 동의하지 않는 경우 보험금심사 담당자 또는 교보생명 홈페이지 내 고객의 소리에 접수하시면 상담을 받으실 수 있습니다.
- 인터넷 : 홈페이지(www.kyobo.co.kr)에 접속하여 신청
 - 우편 : [03154]서울시 종로구 종로1 (종로1가) 교보생명 (주) 지급심사팀 민원담당자
 - 전화상담 : 1588-1810(교보생명 콜센터 사고보험금 전용상담센터)