

보험금 지급 절차 안내문

보험금 청구방법, 지급절차 및 인터넷 조회 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 청구서류가 접수되면 아래 절차에 따라 지급심사가 이루어지며, 보험금 청구는 사본 허용이 가능하나, 필요시 원본을 제출하여야 합니다. • 보상담당자는 서류 접수된 이후에 정해지며 당사 홈페이지나 콜센터에 문의하시어 확인하실 수 있습니다. • 당사 홈페이지 (www.lotteins.co.kr)에서 계약내용 및 사고처리 진행경과 및 지급내역을 확인하실 수 있습니다. <div style="text-align: center;"> </div>				
손해사정사 선임 및 조사	<ul style="list-style-type: none"> • 고객님은 사고의 손해사정을 위해 별도의 손해사정사의 선임이 가능하며 손해사정사를 선임하지 않을 경우 보험회사는 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.(단 고객님이 별도로 선임한 손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충 등의 불공정한 행위를 할 수 없습니다.) 1. 보험회사 비용 부담 (보험업감독규정 제9-16조 : 보험계약자 등의 손해사정사 선임) - 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때 - 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날(접수가 완료된 날)로부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니 한 때 2. 보험계약자등 비용 부담 - 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자등이 승복하지 아니한 때 3. 손해사정서 열람 또는 사본 교부 (보험업법 제 189조 : 손해사정사의 의무등) - 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정 업무를 수행하고 손해사정사정서를 작성한 경우에 지체 없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험계약자, 피보험자 및 보험금 청구권자에게 손해사정서를 내어주고 그 중요한 내용을 알려 드립니다. 단, 보험금 심사에 필요한 서류가 제출 된 후 3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있으며, 보험계약자 및 보험금 청구권자가 '피보험자'와 일치하지 않는 경우, 피보험자의 별도 동의가 필요합니다. (미동의 시 피보험자의 민감정보가 삭제된 손해사정서 교부가능) 				
의료심사	<ul style="list-style-type: none"> • 약관에 따른 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 의무기록 등 제출하신 자료를 기초로 전문의에 의한 의료심사가 시행될 수 있습니다. • 의료심사를 위해 의무기록 등을 병원으로부터 입수하는 경우에는 고객의 동의를 받아 진행되며, 제출하신 진단서(장해진단 포함)의 적정성 판단을 위해 재감정(재진단)을 하는 경우 비용은 롯데손해보험이 부담합니다. • 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 지급사유 판정에 드는 비용은 회사가 전액 부담합니다. 				
보험사간 분담지급 (비례보상 적용)	<ul style="list-style-type: none"> • 상해·질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 서비스(상품) 및 기타손해보험 서비스(상품)에 복수로 가입하신 경우 보험약관에 따라 비례보상 원칙을 적용하여 보험계약별로 보험금을 분할하여 지급할 수 있습니다. 또한 의료비 실비 보상 서비스(상품)의 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수대행이 가능합니다. (주석) 보험상품을 보험서비스라고 칭하는 것은 판매 후에도 지속적으로 양질의 서비스를 제공하고자 하는 당사 의지의 표현입니다. • 기타손해보험계약 1. 자동차사고와 관련된 변호사 선임비용, 처리지원금을 보상하는 보험계약 / 2. 벌금보상 보험계약 / 3. 일상생활배상책임 보험계약 / 4. 민사소송 법률비용 및 의료사고법률비용 보상 보험 계약 / 5. 홀인원 비용 보상 계약 / 6. 가전제품수리비용 보상 보험 계약 • 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 손해보험협회를 통해 확인하실 수 있습니다. • 다른 보험사의 심사단계에서 사고조사등의 사유로 접수대행이 거절 될 수 있으며, 이 경우 보험이 가입된 보험사에 각각 보험금 청구서류를 접수하셔야 합니다. • 보험금 청구서류 접수대행을 신청하지 않는 경우 다른 보험사에 보험금 청구서를 직접 제출하셔야 합니다. 				
보험금 지급안내 및 심사 절차 조회 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 보험금이 지급되는 경우에는 청구시 선택하신 방법으로 지급금액이 안내됩니다. • 문의사항이 있으시면 지급금 안내시 통보되는 담당자 전화번호로 문의하시기 바랍니다. 				
보험금 부지급 결정 및 재심사 청구	<ul style="list-style-type: none"> • 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 당사로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다. (인터넷 접수 : 홈페이지 내 민원창구 / 전화 : 1588 - 3344 / 우편 : 서울시 중구 남창동 소월로3 롯데손해보험빌딩 19층 소비자보호팀) 				
보험금 예상 지급기일 및 지연지급 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 상해·질병사고는 최종 서류접수일로부터 3영업일이며, 지급사유 조사나 확인이 필요한 경우에는 최종 서류접수일로부터 10영업일 이내입니다. (단, 소송, 분쟁조정신청, 수사기관의 조사, 해외사고 조사, 회사의 조사요청 거부 등 계약자, 피보험자또는 보험수익자의 책임 있는 사유로 지연, 보험금 지급사유에 대해 제3자의 의견에 따르기 한 경우 제외) • 약관상 정해진 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며 지급예정일을 초과 하는 경우 약관상 규정된 '보험금을 지급 할 때의 적립 이율계산'에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다. 다만, 피보험자의 책임 있는 사유로 지급이 지연될 때에는 그 해당기간에 대한 이자를 더하여 드리지 않습니다. • 보험회사가 보험금 지급사유를 조사,확인하기 위하여 약관에서 정한 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험 수익자의 청구에 따라 가지급보험금을 지급할 수 있습니다. 				
보험금 청구권 소멸시효	<ul style="list-style-type: none"> • 보험금 청구사유 발생일로부터 3년입니다. (단, 2015년 3월 12일 이전 발생한 사고의 소멸시효는 2년입니다.) 				
분쟁 조정 절차 및 구제사항 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 문의사항이 있을 경우 담당자에게 연락을 주시거나 병원에 비치된 안내장을 참고,, 또는 콜센터 (Tel. 1588-3344)로 문의 바랍니다. 분쟁이 발생할 경우에는 금융감독원에 문의하실 수 있습니다. (국번없이 1332) 				
진료비확인 신청제도	<ul style="list-style-type: none"> • 환자가 병원이나 의원 등에서 부담한 비급여진료비가 적정하였는지를 건강보험심사평가원에서 확인해주는 권리 구제제도입니다. 진료비 확인 요청 범위 - 급여진료비 중 '진액본인부담, - 비급여진료비 중 '선택진료료, 선택진료료이외' 항목의 비용 진료비 확인방법 : 진료비 확인요청은 인터넷요청, 모바일 앱, 우편 / FAX, 방문상담으로 확인요청 하실 수 있습니다. (문의전화 : 1644-2000) 				
보험범죄 신고센터	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">롯데손해보험</td> <td style="width: 33%;">02-3455-3777(익명보장)</td> <td style="width: 33%;">금융감독원</td> <td style="width: 33%;">국번없이 1332</td> </tr> </table>	롯데손해보험	02-3455-3777(익명보장)	금융감독원	국번없이 1332
롯데손해보험	02-3455-3777(익명보장)	금융감독원	국번없이 1332		

[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. 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 ·잔존물 대위, 구상업무 관련 ·보험금지급관련 민원처리 및 분쟁대응 ·금융거래 관련 업무(보험료 및 보험금 등 출·수납을 위한 금융거래신청, 자동이체 등 접수), 계약체결, 보험금청구 등으로 고객이 제공한 개인(신용)정보의 최신성 유지 ·자동차과실비율분쟁심의업무(자동차보험에 한함)
보유 및 이용기간	<p>동의일로부터 거래 종료 후 5년까지</p> <p>단, 다른 관련 법령에 해당하는 경우 해당 법령상의 보존기간을 따름. 거래종료 후 5년이 경과한 이후에도 금융사고 및 보험사기 조사, 분쟁 해결, 민원처리, 법령상 의무 이행 등의 목적에 필요한 정보는 보유·이용 할 수 있으며, 이 경우 별도 보관함.</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	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호		
	위 고유식별정보 수집·이용에 동의하십니까?	동의하지 않음	동의함
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, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함)		
	위 민감정보 수집·이용에 동의하십니까?	동의하지 않음	동의함
개인(신용)정보	<p>일반개인정보: 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호 등</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?	동의하지 않음	동의함

2. 제공에 관한 사항

2-1 국내 제공

<p>제공받는 자</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 공공기관 등: 금융위원회, 국토교통부, 금융감독원, 국세청, 보험요율산출기관 등 법령상 업무 수행기관(위탁사업자 포함) · 종합신용정보집중기관: 한국신용정보원 · 보험회사 등: 생명·손해보험회사, 국내 재보험사, 공제사업자, 체신관서(우체국보험) · 금융거래기관: 계좌개설 금융기관, 금융결제원 · 업무수탁자 등: 보험금지급·심사 및 보험사고조사 등에 필요한 업무를 위탁받은 자(보험사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관·의사, 의료자문대행법인, 법무법인(변호사), 추심업체, 잔존물매각업체, 위탁 콜센터, 자동차보험의 경우 그 외 건강보험심사평가원, 자동차보험진료수가분쟁심의회 등) · 계약관계자: 피보험자, 보험금 청구권자 · 보험협회 등: 생명·손해보험협회 · 제휴사: 가사도우미지원 제휴업체(장기보험에 한함)
<p>제공받는 자의 이용목적</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 공공기관 등: 보험업법, 의료법, 국민건강보험법, 보험사기방지특별법, 자동차손해배상보장법(자동차보험에 한함) 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, 보험사고조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약이행에 필요한 업무, 보험금 청구서류 접수대행 서비스, 진료비심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심의업무(자동차보험에 한함) · 금융거래기관: 금융거래 업무(보험료 및 보험금 등 출·수납) · 업무수탁자 등: 보험금 지급을 위한 심사·계약관리 업무 · 계약관계자: 손해사정내용 관련 정보 제공 · 보험협회: 보험금 지급·심사 관련 업무지원(보험금 청구서류 접수 대행 서비스 등) · 제휴사: 가사도우미지원 제공업무
<p>보유 및 이용기간</p>	<p>제공받는 자의 이용 목적을 달성할 때까지(관련 법령상 보존기간을 따름)</p>

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

제공 항목

고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호		
	위 <u>고유식별정보</u> 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input checked="" type="checkbox"/> 동의함
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, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함)		
	위 <u>민감정보</u> 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input checked="" type="checkbox"/> 동의함
개인(신용)정보	일반개인정보	성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호 등	
	신용거래정보	금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)	
	위 <u>개인신용정보</u> 제공에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input checked="" type="checkbox"/> 동의함

2-2 국외 제공

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	성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호 등	
	신용거래정보	금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)	
	위 <u>개인신용정보</u> 제공*에 동의하십니까?	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	<input checked="" type="checkbox"/> 동의함

* 업무위탁을 목적으로 개인(신용)정보를 처리하는 경우 별도의 동의 없이 업무수탁자에게 귀하의 정보를 제공할 수 있습니다. (홈페이지 [www.lotteins.co.kr]에서 확인 가능)

3. 조회에 관한 사항

조회 대상 기관	<ul style="list-style-type: none"> • 종합신용정보집중기관, 보험요율산출기관¹⁾, 국토교통부¹⁾, 생명·손해보험협회 1) '보험요율산출기관, 국토교통부' 기재 부분은 자동차 보험에 한함
조회 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 종합신용정보집중기관: 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사, 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스 • 보험요율산출기관, 국토교통부: 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사¹⁾ • 생명·손해보험협회: 보험금 청구서류 접수대행 서비스 1) '보험요율산출기관, 국토교통부' 기재 부분은 자동차 보험에 한함
조회 동의의 효력기간	해당 보험거래 종료 후 5년까지 동의의 효력이 지속됩니다.

조회 항목

고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호		
	위 고유식별정보 조회에 동의하십니까?	동의하지 않음	동의함
민감정보	피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등), 교통법규 위반정보 ¹⁾ , 교통사고조사기록 (보험요율산출기관이 경찰청으로부터 제공받은 정보) ¹⁾		
	1) '교통법규 위반정보, 교통사고 조사기록' 기재 부분은 자동차 보험에 한함		
개인(신용)정보	위 민감정보 조회에 동의하십니까?	동의하지 않음	동의함
	개인(신용)정보 일반개인정보: 성명, 국내거소신고번호, 면허의 효력에 관한 정보 ¹⁾ 1) '면허의 효력에 관한 정보' 기재 부분은 자동차 보험에 한함 신용거래정보: 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등)		
	위 개인신용정보 조회에 동의하십니까?	동의하지 않음	동의함

본인	법정대리인	동의일자
서명	서명	YYYY/MM/DD

※ 만14세 미만의 경우 법정대리인이 작성 후 친권자가 서명하시기 바랍니다.