보험금 지급절차 안내

▣ 보험금 지급절차

구비서류안내	→	청구서류 접수	→	보험금 심사	→	현장 확인 조사	→	지급여부 심사	→	보험금 처리
고객센터 모바일창구/홈페이지		모바일창구/홈페이지 우편/팩스/본사 방문				손해사정법인				

▣ 보험금 청구시 알아두셔야 할 사항

보험금 구비서류 접수 방법	■ 모바일창구/인터넷 접수 : 하나원큐 라이프-하나생명(앱 설치)/홈페이지 www.hanalife.co.kr - 사이버창구 ■ 팩스 접수 : 가상팩스번호 발급 후 서류 FAX 전송 (고객센터 1577-1112, 4번 사고보험금) ※ 모바일/인터넷/팩스접수는 청구금액 500만원 이하까지 가능 (단, 사망 제외) ■ 우편 접수 : 04538, 서울특별시 중구 을지로 66, 하나생명 12층 보험금 접수담당
보험금 청구권 소멸시효	■ 상법 제662조(소멸시효)에 의거 보험금 청구권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성됩니다.
장해진단서 제출시 유의사항	■ 장해진단서를 제출하시는 경우에는 3차 의료기관에서 장해진단을 요청드리며, 병원에서 장해진단 전에 고객센터(Tel. 1577-1112, 02-3709-7304)로 문의하시면 신속한 보험금 지급심사에 도움이 됩니다(3차 의료기관: 500병상 이상의 대학병원 및 종합병원을 말함).
보험금 지연지급 및 가지급제도	■ 보험금 구비서류가 최종 서류접수한 날부터 3영업일 이내 지급합니다. 다만, 지급사유의 조사나 확인이 필요한 경우 10영업일 이내 지급합니다. ■ 회사가 위와 같은 사유로 정해진 지급기일 이내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며, 지급예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다. ■ 약관에서 정해진 지급기일 이내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우, 보험금 가지급제도에 따라 보험금을 지급 받을 수 있습니다. 가지급제도 신청은 보험금 접수담당자에게 문의하시기 바랍니다.
보험금 지급사유 조사에 대한 동의	■ 회사는 '계약전 알릴의무 위반의 효과'와 보험금 지급사유 조사와 관련하여 의료기관, 국민건강보험공단, 경찰서 등 관공서에 대한 회사의 서면 조사 요청에 동의하여야 합니다. 다만, 정당한 사유 없이 이에 동의하지 않을 경우에는 사실확인이 끝날 때까지 회사는 보험금 지급지연에 따른 이자를 지급하지 않습니다. ■ 회사는 서면 조사에 대한 동의 요청시 조사목적, 사용처 등을 명시하고 설명합니다.
손해사정 선임 및 보험사고 조사 안내	■ 보험업법 제185조(손해사정) 및 보험업법 시행령 제96조2에 따라 손해사정 대상건으로 보험금 지급여부 결정을 위해 사고현장 조사, 병원방문 조사 등이 필요한 경우, 공인된 손해사정법인에게 조사업무를 위탁하여 확인하고 있습니다. 이 경우 보험대상자의 개인(신용)정보, 민감정보 및 고유식별정보의 수집·이용·조회·제공에 관한 동의가 필요합니다. ■ 보험계약자 등은 보험사고의 손해사정을 위해 별도의 손해사정사를 선임할 수 있으며, 손해사정사를 선임하지 않을 경우 보험회사는 위탁계약이 체결된 손해사정법인에게 조사업무를 위탁할 수 있습니다. 손해사정사 선임에 따른 손해사정 비용은 보험사가 부담합니다. ■ 손해사정사 선임에 따른 비용은 회사에서 부담하나 별도로 손해사정사를 선임하는 경우 손해사정비용은 달라질 수 있습니다. ① 보험회사가 손해사정 비용을 부담하는 경우 ▸보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때 ▸정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(접수가 완료된 날)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때 ② 보험계약자 등이 손해사정 비용을 부담하는 경우 ▸보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때 ▸보험계약자 등은 보험회사와 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때 ■ 보험계약자 등이 손해사정사를 선임시에는 보험회사의 동의가 필요하며, 보험회사는 선임 요청 동의를 거부할 수 있습니다. ■ 손님이 별도로 선임한 독립손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충 등의 불공정한 행위를 할 수 없습니다.
의료심사	■ 보험수익자와 회사가 보험금 지급사유에 대해 합의하지 못할 때는 보험수익자와 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.
손해사정서 열람 또는 사본 교부	■ 보험회사는 보험금 청구권자가 요청하는 경우에는 고용손해사정사가 작성. 제출한 손해사정서를 열람하게 하거나 그 사본을 교부하여 드립니다. 단, 보험회사로 인한 손해가 경미하고 보험사고 발생 후 즉시 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있습니다(보험업감독규정 제9-20조 제4항).
보험금 지급심사의 진행과정 및 결과	■ 하나생명 모바일창구(하나원큐 라이프-하나생명) 및 홈페이지(www.hanalife.co.kr), 고객센터(Tel. 1577-1112)를 통하여 조회할 수 있습니다.
보험금 재심사	■ 보험금 지급심사에서 不지급으로 결정되는 경우, 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 不지급 결정에 동의하시지 않는 경우 회사내 소비자보호부으로 문의하시면 재심사를 받으실 수 있습니다. ■ 홈페이지: 하나생명(www.hanalife.co.kr) → 전자민원접수 신청 ■ 우편 접수: 04538, 서울특별시 중구 을지로 66, 하나생명 소비자보호부(Tel. 02-3709-7398)
분쟁조정 절차 및 피해구제	■ 보험계약 및 사고보험금 관련하여 분쟁이 발생할 경우에는 금융감독원(국번없이 Tel. 1332)로 조정을 신청하실 수 있습니다.

하나생명

하나생명보험(주)
서울특별시 중구 을지로 66, 하나생명
고객센터 Tel. 1577-1112 www.hanalife.co.kr