

『보험금 지급절차 등 기초정보 안내장』

흥국화재는 고객님의 보다 편리한 보험금 청구에 도움을 드리고자 이 안내장을 제공해 드립니다. 당사의 홈페이지(www.heungkukfire.co.kr)나 콜센터(1688-1688)로 문의시 보다 자세한 안내를 받을 수 있습니다.

□ 보험금 청구 관련 안내

- 보험금을 받으실 통장은 피보험자 본인 명의의 통장이어야 합니다.
단, 피보험자가 미성년자인 경우엔 위임장 없이 친권자(부모) 계좌로 수령이 가능합니다.
- 상기 서류 이외에도 추가서류를 요청 드리는 경우가 있을 수 있습니다.
- 경우에 따라 손해사정을 위한 방문조사가 필요할 수 있으며, 이런 경우 담당자가 별도로 연락을 드립니다.

□ 보험금 청구 소멸시효

- 보험금 청구서류를 사고발생일로부터 2년 이내에 접수하지 않으면 청구권이 소멸됩니다. (상법 제 662 조)

□ 보험금 지급절차 안내

- 발송하여 주신 서류가 흥국화재 보험회사에 접수되는 경우 보상처리 담당자가 지정되며 SMS를 통해 담당자 성명과 연락처가 통보됩니다.
- **보상처리 관련 문의 사항이 있으신 경우 콜센터 상담사와 통화하십시오.**
- 또한 서류를 발송하기 전 문의사항이 있으신 경우에는 아래로 전화 주시기 바랍니다.
※ 흥국화재 콜센터, Tel : 1688-1688 (상담가능시간 : 09시 ~ 18시)

< 보험금 지급절차 >



□ 손해사정사 선임 및 조사

- 보험금 지급여부 결정을 위해 사고 현장조사, 병원 방문 조사 등이 필요한 경우 보험업법에 따라 금융감독원에 등록된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.
- ※ 손해사정법인 : 보험업법에 따라 공정한 보험금 지급심사에 대해 인가받은 업체
- 흥국화재가 손해사정법인을 선임하는 경우 그 비용은 **흥국화재가 부담**하며 가입자가 별도로 손해사정사를 선임하는 경우 비용은 가입자가 개인적으로 부담하셔야 합니다.

□ **장해진단서 제출시 유의 사항**

- 장해진단서를 제출 하시는 경우에는 **3차 의료기관*에서 진단 또는 소견을 요청** 드리며 병원 진단 전에 보상 담당자와 협의하시는 것이 신속한 보험금 지급심사에 도움이 됩니다.
* 3차 의료기관 : 500 병상 이상의 대학병원 및 종합병원

□ **의료심사**

- 상해 질병보험 등에서는 약관에 따른 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 치료관련 기록 등 제출하여 주신 서류를 기초로 해당 과별 전문의에 의한 의료심사가 시행될 수 있으며 이 경우 비용은 흥국화재가 부담합니다.

□ **보험사간 치료비, 벌금, 배상책임 분담 지급 (비례보상 적용) 등**

- 상해 및 질병으로 인한 의료비와 벌금, 배상책임 등 실비를 보상하는 상품의 경우 다른 보험회사의 가입여부에 따라 **비례보상원칙을 적용하여 보험금을 지급**할 수 있습니다.
- 비례보상과 관련하여 귀하가 원하실 경우 보험금 청구를 위해 다른 보험회사에 제출하는 청구 관련 구비서류 제출을 대행해 드립니다. 이 경우 타회사에 자료 제공을 위한 개인정보 활용에 동의하셔야 합니다.

□ **타 보험계약 확인 방법**

- 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 보험협회를 통해 확인이 가능합니다.
- 확인가능 항목 : 휴면계좌통합조회/실손의료비보험계약조회/사망자보험계약조회 등
- 손해보험협회 : <http://www.knia.or.kr>

□ **보험금 지급안내 및 심사 절차 조회 방법**

- 보험금이 지급되는 경우 SMS 통해 안내드리며 보험금 청구권자의 요청 시 전자우편 또는 서면으로 **보험금 지급안내문**이 발송됩니다.
- 흥국화재 홈페이지(www.heungkukfire.co.kr)에 접속하시면 **계약내용, 사고처리 진행경과 및 지급내역**을 확인하실 수 있습니다.

□ **보험금 지급 지연**

- 보험금이 지급 기일내에 처리가 불가능한 경우 서면 또는 문자로 통보 해드리며, **지급 기일을 초과하는 날짜에 대하여 지연이자를 가산**하여 드립니다.

□ **재심사 청구**

- 흥국화재보험회사의 **보험금 비지급 결정 및 보험금 결정액에 동의하지 않는 경우** 흥국화재 보험회사 고객센터시스템으로 통보하시면 **재심사**를 받으실 수 있습니다.
- 우편접수 : 서울시 종로구 신문로 1가 226번지 흥국생명빌딩 2층 흥국화재 고객센터팀
- 흥국화재 콜센터 : 1688-1688 (상담가능시간 : 09시 ~ 18시)