

## ☑ 보험금 청구서류 접수방법

- 보험금 청구는 방문없이 홈페이지(www.hi.co.kr), 모바일 앱 및 우편접수가능 하며 우편 접수시는 아래의 접수처로 보험금청구서(당사양식)를 첨부하여 송부 하여 주시기 바랍니다.  
우편접수 : 우) 07258 서울시 영등포구 국회대로 612 코레일유통본사사옥 13층  
현대해상 장기보험 사고접수 담당  
담당부서 및 담당자 연락처, 예상 지급기일 담당자가 지정되면 연락처 등을 문자로 알려드리며 담당자 지정 전에는 콜센터로 문의하시기 바랍니다.

## ☑ 보험금 청구 소멸시효

- 보험금청구서류를 사고발생일로부터 3년 이내 접수하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.

## ☑ 보험금 지급심사위탁

- 보험업감독규정[금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정]에 의하면 '금융기관은 인가를 받은 금융업을 영위하기 위하여 제3자에게 업무를 위탁하거나 제3자의 업무를 수탁할 수 있다'라고 명시하고 있습니다.

## ☑ 손해사정사 선임 및 조사

- 보험금 지급여부 결정을 위해 사고 현장조사, 병원 방문 조사 등이 필요한 경우 보험업법에 따라 공인된 손해사정 법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.
- 보험회사가 손해사정인을 선임하거나 보험금 청구권자의 요청 후 보험회사의 동의 하에 진행하는 손해사정 비용은 보험회사가 부담하며, 가입자가 별도로 손해사정사를 선임하는 경우 그 비용은 가입자가 부담하여야 합니다.
- 보험금 청구권자의 보험회사에 대한 손해사정 선임 요청은 해당 안내문을 수령한 이후 3영업일 안에 이루어져야 하며 이 때 관련 서류를 제출해야 합니다.  
(관련서류 : 손해사정위임동의서, 위임확인서, 손해사정사 개인정보처리 동의서, 사업자 등록증 등 세부사항은 손사담당자에게 확인)
- 안내문 수령 이후 3영업일 이내에 손해사정 선임에 관한 의사 표현을 하지 않을 시에는 보험회사가 선임하는 손해사정사가 업무를 진행할 수 있습니다.
- 가입자가 별도로 선임한 손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충 등의 행위를 할 수 없습니다.

## ☑ 손해사정사 선임시 비용 주체

- 보험계약자 등 부담
  - 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사의 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때
  - 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때
  - 보험계약자 등이 손해사정사 선임에 관련된 동의를 얻지 않고 사전에 손해사정계약을 체결한 때
- 보험회사 부담
  - 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때  
(손해사정사 선임 동의 요청건으로 진행되는 업무의 보수는 보험회사 기준에 따른다)
  - 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은날 부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때

## ☑ 손해사정서 교부 안내

- 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 손해사정서를 작성한 경우에 보험계약자, 피보험자 및 보험금청구권자에게 서면, 문자메세지, 전자우편, 팩스 등의 방법으로 손해사정서를 교부하고 그 중요한 내용을 알려드립니다.
- 단, 수령 거부, 소송이 제기된 경우 또는 보험금 청구권자가 제출한 서류만으로 지급심사가 완료되어 구비서류 접수 완료일로 부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니 할 수 있습니다.

## ☑ 손해/생명 보험사간 치료비 분담 지급(비례보상적용)

- 상해 질병으로 인한 의료의 실비를 보상하는 상품의 경우 다른 보험 회사의 가입여부에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험금을 지급 할 수 있습니다.  
이 경우 「보험금 청구서류 접수대행 서비스 신청서」를 작성하시면 타사에 접수대행 가능 합니다. 다만, 다른 보험사의 보험금 심사 단계에서 사고조사등의 사유로 접수 대행이 거절 될 수 있고 이 경우 가입된 보험사에 각각 청구 하셔야 합니다.  
타보험사의 가입사항은 손해보험협회를 통해 확인 가능합니다.

## ☑ 보험금 예상 지급기일

- 상해/질병 사고는 최종서류 접수일로부터 3영업일, 재물/배상책임 사고는 지급보험금 결정일로부터 7일 이내이며 상황에 따라 다소 지연될 수 있습니다.

## ☑ 보험금 지급안내 및 심사 절차 조회방법

- 지급심사지연 및 부지급 결정
  - 약관상 지급기일내에 보험금 지급이 어려운 경우 지연사유 및 지급예정일을 안내하며 약관 규정에 따라 지연 이자를 산정하여 지급하여 드립니다.
  - 약관에서 정해진 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금 가지급제도에 따라 보험금 지급 받을 수 있습니다.
  - 지급심사결과 부지급으로 결정되는 경우 사유를 안내하여 드리며 부지급 결정 및 산정 내역에 이의사항이 있는 경우 손사담당자 및 아래로 연락 주시면 상담하여 드립니다.  
※ 서울시 종로구 세종대로 163 현대해상빌딩 10층 소비자정책부 / 콜센터 1588-5656

## ☑ 장해진단서 제출시 유의사항

- 장해진단서 제출의 경우에는 가능한 3차 의료기관에서의 진단을 요청드리며 진단 전 보상담당자와 협의 하시는 것이 신속한 보험금 심사에 도움이됩니다.

## ☑ 의료분쟁발생 시 진행절차

- 피보험자등과 회사가 의료관련 보험금 지급사유(장해지급율, 실손의료비, 기타 진단담보 등)에 합의하지 못할 때에는 피보험자 등과 회사가 함께 제 3자를 정하고 그 제 3자의 의견에 따를 수 있습니다.
- 제 3자는 의료법 제 3조 (의료기관)에 규정한 종합병원 소속 전문의 중에서 정하며, 판정에 소요되는 의료 비용은 회사가 전액 부담합니다.