

보험금 지급절차 안내

1. 보험금 청구관련 안내

- 보험금 청구는 사본 제출이 가능하나, 다음과 같은 경우에는 청구서류 원본을 제출해야 합니다.
 - 200만원 초과 청구건
 - 사망, 후유장해, 진단비(뇌질환, 심질환, 암, 골절, 화상) 청구건
- 안내된 서류 이외에도 추가서류를 요청 드리는 경우가 있을 수 있습니다.
- 보험금 받으실 통장은 피보험자 본인 명의의 통장이어야 합니다. 단, 피보험자가 미성년자인 경우에는 위임장 없이 친권자(부모)계좌로 수령이 가능합니다. (가족관계증명서 제출)
- 경우에 따라 손해사정을 위한 방문조사가 필요할 수 있으며, 이 경우 담당자가 별도로 연락을 드립니다.

2. 보험금 지급절차 안내

- 발송하여 주신 서류가 접수된 경우 보상담당자가 지정되며 LMS 또는 카카오톡 알림톡을 통해서 담당자 성함과 연락처가 통보됩니다.



3. 손해사정사 선임 및 조사

- 보험금 지급 여부 결정을 위해 현장조사, 병원 방문조사 등이 필요한 경우 보험회사는 고객의 개인정보동의를 받아 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.
- 고객님의 손해사정사를 선임할 수 있으며 보험회사의 동의하에 진행되는 비용은 보험회사가 부담하고 고객님의 별도로 손해사정사를 선임하는 경우에는 그 비용은 고객님의께서 부담하셔야 합니다.
- 별도로 선임한 손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충하는 행위 등의 행위를 할 수 없습니다.
- 보험회사의 동의 및 거부 기준
 - ▶ 동의 기준
 - 단독 실손의료비 청구건 중 사고조사 대상
 - ▶ 거부 기준
 - ① 청구서류만으로 심사가 가능하여 조사나 확인이 불필요한 경우
 - ② 사망, 후유장해, 진단비 등 타담보와 함께 청구된 경우
 - ③ 보험업법 제2조 제19호에 따른 전문보험계약자의 계약. 다만, 단체보험상품 및 여행보험상품 제외
 - ④ 보험금청구권자가 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업 관련 법령에 따른 손해사정자격을 갖추지 못한 경우
 - ⑤ 보험금청구권자가 선임 의사를 통보한 손해사정사가 건전한 금융질서를 해칠 소지가 있는 경우
 - ⑥ 손해사정사가 주요 경영정보를 공시하지 않거나 보험업법 제178조에 따라 설립된 단체에서 주관하는 손해사정 관련 보수교육을 이수하지 않은 경우
 - ⑦ 당사 조사 수수료 기준을 미동의한 경우
- 손해사정사 선임시 비용 주체
 - ▶ 보험계약자 등 부담
 - 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니 할 때
 - 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때
 - ▶ 보험회사 부담
 - 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에서 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때
 - 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날로부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때

4. 보험금 예상 지급기일

- 상해·질병사고는 최종 서류접수일로부터 3영업일이며, 지급사유 조사나 확인이 필요한 경우에는 최종 서류접수일로부터 30영업일 이내입니다. (단, 소송제기, 분쟁조정신청, 수사기관의 조사, 해외사고 조사, 회사의 조사요청 거부 등 계약자, 피보험자 또는 보험수익자의 책임있는 사유로 지연, 보험금 지급사유에 대해 제3자의 의견에 따르기로 한 경우 제외)

5. 보험금 지연지급 안내

- 약관상으로 정해진 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며 지급 예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다. (단, 계약자, 피보험자 또는 보험수익자의 책임있는 사유로 지연된 경우 그 해당기간에 대한 이자를 지급하지 않습니다.)

보험금 지급절차 안내

- 약관에서 정해진 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금 가지급제도에 따라 보험금을 지급 받을 수 있습니다.
- 가지급제도 신청은 통보된 보상담당자를 통해 가능합니다.

6. 의료심사

- 상해·질병보험 등에서는 약관에 따른 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 의무기록 등 제출하신 자료를 기초로 전문의에 의한 의료심사가 시행될 수 있습니다.
- 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.

7. 보험사간 치료비 분담 지급(비례보상 적용)

- 상해·질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품의 경우 다른 보험회사의 가입 여부에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험금을 지급할 수 있습니다. 이 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수 대행이 가능하나, 다른 보험사의 보험금 심사단계에서의 사고조사 등을 사유로 접수대행이 거절될 수 있습니다.
- 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 생명·손해보험협회를 통해서 확인하실 수 있습니다.

8. 보험금 청구 소멸시효

- 사고발생일로부터 3년 이내에 보험금 청구 접수를 하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.

9. 보험금 부지급 안내

- 보험약관에 따라 보험금 지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 소비자보호파트로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.
 - 인터넷 접수 : 홈페이지내 민원창구 / 전화상담 1588-0100
 - 우편 : 서울시 강남구 테헤란로 432(대치동, DB금융센터) 19층 소비자보호파트
- 보험계약에 관하여 분쟁이 발생한 경우에는 분쟁당사자 또는 기타 이해관계인과 회사는 금융감독원장에게 조정을 신청할 수 있습니다.

10. 손해사정서 열람 또는 사본 교부

- 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 손해사정서를 작성한 경우에 보험계약자, 피보험자 및 보험금 청구권자에게 서면, 문자, 전자우편, 팩스 등의 방법으로 손해사정서를 교부하고 그 중요한 내용을 알려드립니다.
- 보험회사는 보험금 청구권자가 요청하는 경우에는 고용손해사정사가 작성·제출한 손해사정서를 열람하게 하거나 그 사본을 교부하여 드립니다. 단, 보험금 청구권자가 제출한 서류만으로 지급심사가 완료되어 접수완료일로부터 3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있습니다.

11. 보험금 지급안내 및 심사 절차 조회방법

- 보험금이 지급되는 경우 접수시 요청하신 휴대폰 연락처로 보험금 지급내역이 발송 됩니다.
- DB손해보험 홈페이지(www.idbins.com) 또는 모바일 앱에 접속하시면 계약내용 및 사고처리 진행경과 및 지급내역을 확인하실 수 있습니다.

12. 보험범죄 신고센터

- DB손해보험 : 02-966-0112(익명보장) / 포상금(최대 10억원) • 금융감독원 : 국번없이 1332



질병, 상해사고
보험금 간편청구 QR코드

청구서류 접수방법

- 스마트폰 어플(db손해보험스마트존/m.idbins.com) 또는 홈페이지(www.idbins.com)
- 우편접수 : 54966 전라북도 전주시 완산구 서원로99 전주우체국 사서함 15호 DB손해보험 사고접수팀








귀하는 개인(신용)정보의 수집·이용 및 조회, 제공에 관한 동의를 거부하실 수 있으며, 동의를 하시지 않을 경우에는 보험금 청구 및 지급 관련 정상적인 서비스 제공이 불가능할 수 있고 본 동의서에 의한 개인(신용)정보조회는 귀하의 신용등급에 영향을 주지 않습니다.

1. 수집·이용에 관한 사항

수집·이용 목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사(구상관련 업무, 손해사정 또는 의료자문 포함) ○ 보험금 청구서류 접수대행 서비스 및 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스 ○ 민원처리 및 분쟁대응, 금융거래 관련 업무 ○ 자동차과실 비율분쟁 심의업무(자동차보험에 한함)
보유 및 이용기간	<ul style="list-style-type: none"> ○ 동의일로부터 거래 종료 후 5년까지 (단, 보험금 지급, 금융사고조사, 보험사기 방지·적발, 민원처리, 법령상 의무이행을 위한 경우에 한하여 보유·이용 및 별도 보관) <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	<p>주민등록번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 여권번호</p> <p>위 <u>고유식별정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/></p>
 민감정보	<p>피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명, 기왕증 등), 보험사고 조사 (보험사기 포함) 및 손해사정 업무 수행과 관련하여 취득한 정보 (경찰, 공공·국가기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서 등에 포함된 개인(신용)정보 포함)</p> <p>위 <u>민감정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/></p>
 개인(신용)정보	
 일반개인정보	<p>성명, 주소, 생년월일, 유·무선 전화번호, 이메일, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소신고번호, 소득증빙자료, 음성정보, 운전면허정보, 사업자등록증상의 정보, 가족관계증명서, 차량등록증상의 정보</p>
 신용거래정보	<p>보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등), 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등)</p>
	<p>위 <u>개인신용정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/></p>

2. 제공에 관한 사항






제공받는 자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종합신용정보집중기관 : 한국신용정보원 ○ 보험요율산출기관 : 보험개발원 ○ 보험회사 등 : 손해보험회사, 국내 재보험사, 공제사업자, 체신관서(우체국보험) ○ 금융거래기관 : 계좌개설 금융기관, 금융결제원 ○ 보험협회 : 생명·손해보험협회 ○ 공공기관 등 : 금융위원회, 금융감독원, 국토교통부, 경찰청, 국세청 등 공공기관, 법령상 업무 수행 기관(위탁사업자 포함) ○ 계약관계자 : 피보험자, 보험금 청구권자, 보험계약자, 보험모집인 및 계약관리자 등 ○ 업무수탁자 등 : 보험금지급·심사 및 보험사고조사 등 업무를 위탁받은 자 (보험사고조사업체, 국내/외 손해사정업체, 의료기관·의사, 변호사, 위탁 콜센터, 건강보험심사평가원, 진료수가 분쟁심의회 등)
---------------	---



제공받는 자의 이용목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종합신용정보집중기관 : 개인(신용)정보조회, 신용정보의 집중관리 및 활용 등 법령에서 정한 종합신용정보집중기관의 업무 수행, 교통사고처리내역발급간소화 서비스 ○ 보험요율산출기관 : 보험요율산출 ○ 보험회사 등 : 중복보험 확인 및 비례보상, 재보험금 청구, 보험사고조사(보험사고 조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약 이행에 필요한 업무, 보험금청구서류 접수대행 서비스, 진료비심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심의업무 ○ 금융거래기관 : 계좌개설 금융기관, 금융결제원 ○ 손해보험협회 : 보험금 지급·심사 관련 업무지원 (보험금 청구서류 접수대행 서비스, 자동차과실비율분쟁심의업무 등 - 자동차보험에 한함) ○ 공공기관 등 : 보험업법 및 자동차손해배상보장법(자동차보험에 한함), 도로교통법 등 법령에 따른 업무수행(위탁포함) ○ 계약관계자 : 손해사정 내용 관련 정보 제공 ○ 업무수탁자 등 : 보험금 지급·심사 및 보험사고조사 등 관련 위탁업무 수행
보유 및 이용기간	○ 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지(최대 거래 종료 후 5년까지)

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

• 제공 항목

 고유식별정보	주민등록번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 여권번호 위 <u>고유식별정보</u> 제공에 동의하십니까? 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/>
 민감정보	피보험자의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명, 기왕증 등), 보험사고 조사(보험사기 포함) 및 손해사정 업무 수행과 관련하여 취득한 정보(경찰, 공공·국가기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서 등에 포함된 개인(신용)정보 포함) 위 <u>민감정보</u> 제공에 동의하십니까? 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/>
 개인(신용)정보	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p> 일반개인정보 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 피보험자와 수익자의관계, 국내거소신고번호, 소득 증빙자료, 음성정보, 운전면허정보, 사업자등록증상의 정보, 가족관계증명서, 차량등록증상의 정보</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p> 신용거래정보 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등), 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등)</p> </div>
	위 <u>개인신용정보</u> 수집·이용에 동의하십니까? 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/>

2-1. 국외 제3자 제공에 관한 사항

제공받는자	○ 국외 재보험사
제공받는 자의 이용목적	○ 재보험금 지급·심사, 법률 및 국제협약 등의 의무이행
보유 및 이용기간	○ 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지(관련법령상 보존기간을 따름)

