

# '확인 Process' 개선 관련 공지사항

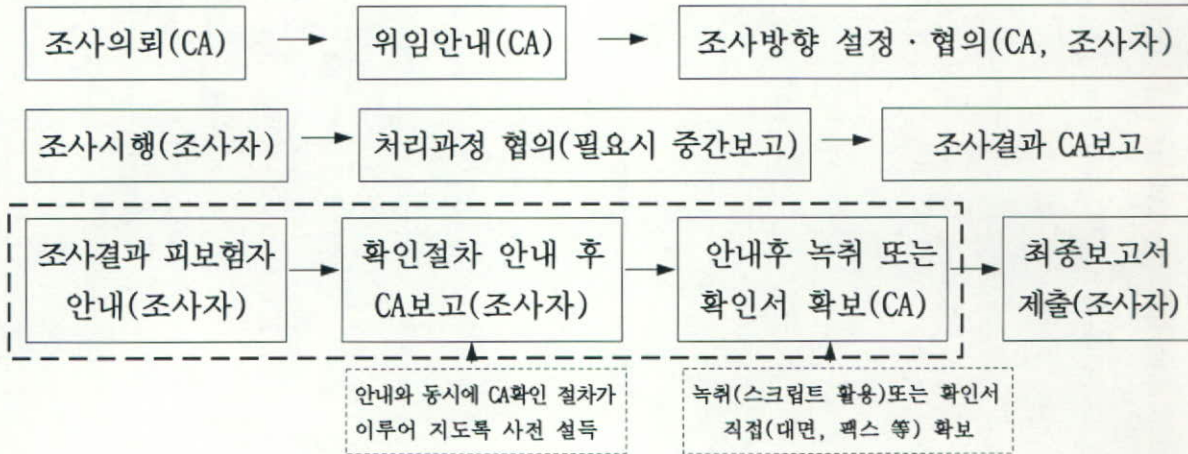
'14.1.27  
장기손사기획P

## 1. 적용대상 확대

- 현행 : 사망, 후유장해, 진단금, 수술비등의 정액담보 限  
 변경 : 합의 또는 삭감이 발생한 全 담보로 확대적용  
 - 담보면책 · 계약면책의 경우는 현행 유지, 필요시 「표준확인서」 만을 활용
- 1종 재산보험(재물 · 배상책임) 합의절충 兪금 및 손해액 컨펌 의무화

## 2. 개선 Process

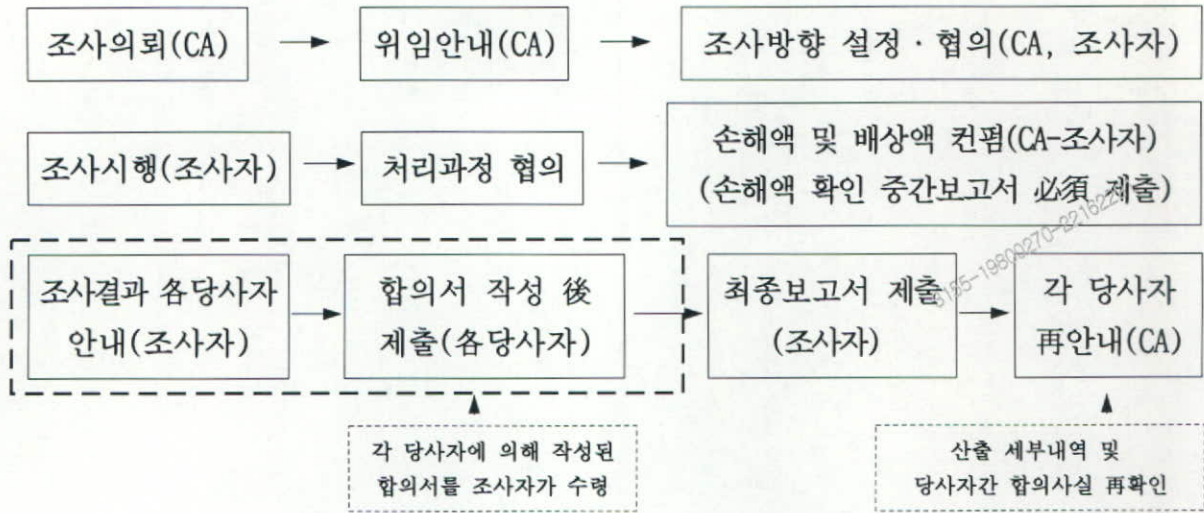
### ① 인(人)보험



- 화재 CA가 직접(대면, FAX, E-mail 등) 확인서 확보(녹취 가능)
  - 외부 조사법인을 통한 확인(합의)서 작성 일체 금지
  - 고액(조정액 5천만원 ↑) 조정건은 CA가 직접 확인서 확보(녹취금지)
- 조사단계별 담당자 R&R

| 조사법인 담당자(애니카 포함)  | 본체 CA            |
|-------------------|------------------|
| 사고조사 시행           | 조사위임 및 위임사실 안내   |
| 처리과정 협의(필요시 중간보고) | 조사방향 설정 및 협의     |
| 조사결과 안내           | 조사결과 확인          |
| 확인절차 안내 후 CA보고    | 피보험자 안내후 녹취시행 또는 |
| 최종보고서 제출          | 확인서 확보           |

## ② 財産보험(재물·배상책임)



### □ 위임건 중간보고서 제출 의무화

- 피보험자(배상책임 각 당사자 포함) 손해액 안내 前 손해액 산출내역 **중간보고서 필수 제출** → 화재CA 최종 컨펌 後 피보험자 안내 시행
- 최종보고서 제출時 처리과정표上 화재 CA의 '손해액 컨펌일' 필수 기재

### □ 조사자의 임의합의·절충 嚴禁

- 화재 CA로부터 확인되지 않은 손해액 안내 및 절충 금지
  - 피보험자(各 당사자) 異見 발생시 손해액 및 손해배상액 재컨펌 실시
  - 추가 손해액 산출 내역서 보고 및 확인(최종보고서上 컨펌일 기재)

## 3. 보고서 제출時 유의사항

### □ 손해사정 보고서上 '손해사정 결과안내' 항목 삭제

- 손해액의 삭감·합의금 절충 안내, 동의(확인)서 징구등의 문구가 포함되지 않도록 보고서 양식 수정
- 보고서상 삭감 및 합의수금(~원만히 합의함)等 피보험자의 반응을 나타내는 표현 금지 → 사고조사 및 손해액 산출, 심사결과 등의 Fact만 기재

### □ 중간보고서 미제출 및 보고서상 상기문구 포함시 보고서 반려 및 수정

- 2회이상 재발시 위임정지 등 강력조치 시행

## 4. 시행시기

### □ 공지일 이후 즉시 시행

# 확 인 서

성 명 :

주민번호 :

주 소 :

연 락 처 :

3155-19800270-22162291

상기 본인은 \_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 월 \_\_\_\_\_ 일 발생한 \_\_\_\_\_ 사고로 인하여  
삼성화재(주)에 가입되어 있는 \_\_\_\_\_ 보험 외 \_\_\_\_\_ 건의  
보험금 청구와 관련하여 아래와 같이 확인·서명합니다.

- 아 래 -

[확인 사항]

상기 내용은 누구의 강요나, 회유, 억압없이 본인의 자유로운 의사에 따  
라 작성되었음을 확인하며, 향후 이와 관련하여 일체 이의를 제기하지  
않을 것을 확인합니다.

3155-19800270-22162291

20 . .

확인자 :

(서명)

삼성화재해상보험주식회사 귀중

thinkNEXT

삼성화재

SAMSUNG

3155-19800270-22162291

# 합 의 서

## 1. 피해자("당사자 1")

|     |  |               |       |
|-----|--|---------------|-------|
| 성 명 |  | 주민등록번호(사업자번호) |       |
| 주 소 |  | 연락처           | ( ) - |

## 2. 가해자("당사자 2")

|     |  |               |       |
|-----|--|---------------|-------|
| 성 명 |  | 주민등록번호(사업자번호) |       |
| 주 소 |  | 연락처           | ( ) - |

## 3. 사고사항

|      |       |   |      |
|------|-------|---|------|
| 사고일시 | 년 월 일 | : | 사고장소 |
| 사고내용 |       |   |      |

상기사고와 관련하여 "각 당사자" 모두는 삼성화재 보상담당자로부터 손해액 및 산출내역에 대한 상세내용을 안내 받았으며, 이에 따라 "당사자1"은 "당사자2"로부터 일금 \_\_\_\_\_ 원(₩ \_\_\_\_\_)을 수령하고 상호 원만히 합의 하였으므로, 이후 이에 관련된 일체의 권리를 포기하며 어떠한 경우라도 민·형사상의 소송이나 이의를 제기하지 않을 것을 확약하고 그 증거로서 본 합의서에 서명날인 합니다.

|               |            |     |               |       |
|---------------|------------|-----|---------------|-------|
| 당사자1<br>(피해자) | 성명<br>(상호) | (인) | 주민등록번호(사업자번호) |       |
|               | 주소         |     | 연락처           | ( ) - |
| 당사자2<br>(가해자) | 성명<br>(상호) | (인) | 주민등록번호(사업자번호) |       |
|               | 주소         |     | 연락처           | ( ) - |

※ 반드시 작성인이 서명·날인하시고 날인시에는 인감증명서를 첨부하시기 바랍니다.

## 4. 개인(신용)정보 처리에 관한 동의 (각 동의란에 √표시 하시기 바랍니다)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 소비자<br>권익보호에<br>관한 사항 | <input type="checkbox"/> 최소한의 정보 처리 및 동의 거부에 관한 안내<br>당사는 보험금 지급심사 및 사고조사 등을 위한 최소한의 정보만 수집·이용 및 제공합니다. 동의를 하지 않을 경우에는 보험금 지급 업무와 관련한 정상적인 서비스 제공이 불가능할 수 있음을 알려 드립니다. |
|                       | <input type="checkbox"/> 신용등급에 미치는 영향 : 본 동의서에 의한 개인(신용)정보 조회는 귀하의 신용등급에 영향을 주지 않습니다.  |

| 개인(신용)정보 처리에 관한 동의 사항<br>(각 동의란에 √표시 하시기 바랍니다) |   | 서명 | 피해자<br>(당사자1)               | 가해자<br>(당사자2)               |
|--|---|----|-----------------------------|-----------------------------|
| (1)개인(신용)정보 수집·이용에 관한 동의                       | 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라, 당사(삼성화재 자회사 및 간이심사제에 따라 삼성화재로부터 지급심사 및 사고조사를 위탁받은 협력법인 포함)는 상기 보험사고와 관련하여 취득한 귀하의 개인(신용)정보(경찰, 공공기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함)을 보험금 지급심사(잔존물대위, 구상관련 업무포함), 사고조사, 분쟁·민원업무 처리의 목적으로 수집·이용하고자 합니다. 이에 동의하십니까? |    | <input type="checkbox"/> 동의 | <input type="checkbox"/> 동의 |
| (2)개인(신용)정보 조회에 관한 동의                          | 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라, 당사(삼성화재 자회사 및 간이심사제에 따라 삼성화재로부터 지급심사 및 사고조사를 위탁받은 협력법인 포함)는 보험금 지급심사, 사고조사, 분쟁·민원업무 처리의 목적으로 신용정보집중기관으로부터 귀하의 보험계약정보, 사고 및 보험금지급 정보, 질병·상해 관련 정보를 조회하고자 합니다. 이에 동의하십니까?   |    | <input type="checkbox"/> 동의 | <input type="checkbox"/> 동의 |
| (3)개인(신용)정보 제공에 관한 동의                          | 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라, 당사(삼성화재 자회사 및 간이심사제에 따라 삼성화재로부터 지급심사 및 사고조사를 위탁받은 협력법인 포함)는 상기 보험사고와 관련하여 취득한 귀하의 개인(신용)정보를 금융위, 금융감독원 등의 공공기관, 손해보험협회 등의 신용정보집중기관, 보험회사, 보험금 지급심사 등에 필요한 업무를 위탁받은 자 등의 제3자에게 제공할 수 있습니다. 이에 동의하십니까? (제공받는 자의 이용 목적을 달성할 때까지만 보유 및 이용됩니다)         |    | <input type="checkbox"/> 동의 | <input type="checkbox"/> 동의 |
| (4)고유식별정보 처리에 관한 동의                            | 「개인정보보호법」 제23조 및 제24조에 따라, 당사(삼성화재 자회사 및 간이심사제에 따라 삼성화재로부터 지급심사 및 사고조사를 위탁받은 협력법인 포함)는 상기 보험사고와 관련하여 위 (1),(2),(3)의 동의에 대하여 다음과 같은 귀하의 민감정보 및 고유식별정보를 처리(수집·이용, 제공 등)하고자 합니다. 이에 동의하십니까?  |    | <input type="checkbox"/> 동의 | <input type="checkbox"/> 동의 |

※ 각 항목별 동의의 구체적인 내용은 반드시 뒷면의 「개인(신용)정보의 수집·이용·조회·제공 안내문」을 참고하시기 바랍니다.

## 개인(신용)정보 수집·이용·조회·제공 안내문

### 1. 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 동의 사항

- 개인(신용)정보의 수집·이용 목적
  - 보험금지급·심사(보험금청구서류 접수대행 서비스, 잔존물대위, 구상관련 업무 포함) 및 보험사고 조사(보험사기 조사 포함)
  - 보험금지급관련 민원처리 및 분쟁대응
- 수집·이용할 개인(신용)정보의 내용
  - 보험금 청구서상 개인(신용)정보(성명, 주민등록번호, 외국인등록번호, 운전면허증번호, 주소, 직업, 전화번호, 전자우편주소 등)
  - 보험사고 조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용)정보[경찰, 공공기관, 의료기관 등으로부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함]
- 개인(신용)정보의 보유·이용 기간
  - 수집·이용 동의일로부터 개인(신용)정보의 수집·이용 목적을 달성할 때까지

### 2. 개인(신용)정보 조회에 관한 동의 사항

- 조회할 개인(신용)정보
  - 보험계약정보, 보험금지급 관련 정보(사고정보 포함), 질병 및 상해 관련 정보
- 개인(신용)정보 조회목적
  - 보험금지급·심사(보험금청구서류 접수대행 서비스 포함) 및 보험사고 조사(보험사기 조사 포함)
- 조회동의 유효 기간
  - 동의서 제출일로부터 개인(신용)정보의 조회 목적을 달성할 때까지
- 조회자(개인(신용)정보를 제공받는 자)의 개인(신용)정보의 보유·이용 기간
  - 정보를 제공받은 날로부터 개인(신용)정보의 조회 목적을 달성할 때까지

### 3. 개인(신용)정보 제공에 관한 동의 사항

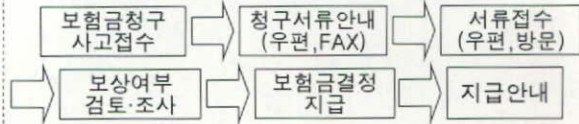
- 개인(신용)정보를 제공받는 자
  - 신용정보집중기관 : 생명보험협회, 손해보험협회 등 신용정보집중기관
  - 공공기관 등 : 금융위원회, 국토해양부, 금융감독원, 보험요율산출기관 등 공공기관, 법령상 업무 수행기관(위탁사업자 포함)
  - 보험회사 등 : 생명보험사, 손해보험사, 국내·국외 재보험사, 공제사업자 체신관서(우체국보험), 보험금지급·심사 및 보험사고조사 등에 필요한 업무를 위탁받은 자(보험사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관, 의사, 변호사, 위탁 콜센터, 자동차보험의 경우 그 외 건강보험심사평가원, 자동차보험진료수가분쟁심의회, 손해보험협회 등)
- 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적
  - 신용정보집중기관 : 보험계약 및 보험금지급 관련 정보의 집중관리 및 활용 등 신용정보집중기관의 업무
  - 공공기관 등 : 보험업법 및 자동차손해배상보장법(자동차보험에 한함) 등 법령에 따른 업무수행(위탁업무 포함)
  - 보험회사 등 : 보험사고조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약이행에 필요한 업무, 보험금청구서류 접수대행 서비스, 진료비 심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심의업무(자동차보험에 한함)
- 제공할 개인(신용)정보의 내용
  - 보험금 청구서상 개인(신용)정보, 보험사고 조사(보험사기 조사 포함) 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용)정보
- 제공받는 자의 개인(신용)정보 보유·이용기간
  - 제공 동의일로부터 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지

※ 각 제공대상기관 및 이용목적의 구체적인 정보는 당사 홈페이지 [www..samsungfire.com]에서 확인할 수 있습니다.

## 보험금 지급 절차 안내문

### ○ 보험금 지급절차 안내

- 청구서류가 접수되면 아래 절차에 따라 지급심사가 이루어 집니다.
- 보상담당자는 서류 접수된 이후에 정해지며 당사 홈페이지나 담당 RC에게 문의하시어 확인하실 수 있습니다.



### ○ 손해사정사 선임 및 조사

- 보험금 지급여부 결정을 위해 사고현장조사, 병원방문조사 등이 필요한 경우 고객의 개인정보 제공 동의를 받아 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.
- 당사가 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁하는 경우 비용은 당사가 부담하며, 고객님의 손해사정사를 선임하시는 경우에는 그 비용은 고객님의 부담하셔야 합니다.

### ○ 의료심사

- 상해·질병보험 등에서는 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 등의 적정성을 판단을 위해 재감정을 하는 경우 비용은 삼성화재가 부담합니다.

### ○ 보험사간 치료비 분담 지급 (비례보상 적용)

- 상해 질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품에 복수로 가입하신 경우 보험약관에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험계약별로 보험금을 분할하여 지급할 수 있습니다. 이 경우 접수대행 신청서를 작성 하시면 타사에 접수 대행이 가능합니다.
- 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 손해보험협회를 통해 확인하실 수 있습니다.

### ○ 보험금 지급안내 및 심사 절차 조회 방법

- 보험금이 지급되는 경우에는 청구 시 선택하신 방법으로 지급금액이 안내됩니다. 문의사항이 있으시면 지급금 안내시 통보되는 담당자 전화번호로 문의하시기 바랍니다.

### ○ 인터넷 조회 서비스 안내

- 전자금융거래 회원에 가입하시면 (www.samsungfire.com) 계약 내용 및 사고처리 진행경과 및 지급내역을 확인하실 수 있고, 증권 개발행 신청을 하실 수 있습니다.

### ○ 보험금 부지급 결정 및 재심사 청구

- 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선으로 안내하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 소보운 영파트로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.
- 인터넷 접수 : 홈페이지 내 전자민원창구
- 전화상담 : 1588-5114 (질병 및 상해 사고접수 / ARS 착신후 5번을 누르십시오.)
- 우편 : 서울시 중구 을지로 1가 87번지 삼성화재빌딩 7층 소보운 영파트(舊 소비자보호센터)

### ○ 예상 지급기일

- 상해·질병사고는 최종 서류접수일로부터 3일, 재물·배상책임사고는 10일 이내이며, 이보다 다소 지연될 수 있습니다.

### ○ 보험금 지급심사 지연안내 및 지연이자 지급

- 약관상 정해진 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일을 안내하여 드리며 지급예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다.

### ○ 보험금 청구권의 소멸 시효

- 보험금 청구사유 발생일로부터 2년입니다.

### ○ 보상 담당 부서 및 담당자 연락처

- 당사 콜센터(TEL\*1588-5114)로 문의하시기 바랍니다.