



보험금 지급절차 및 주요 안내

■ 보험금 지급심사 절차 안내



- 1 보험금 접수** 보험금 청구 접수가 완료된 경우 이를 문자메세지 및 서면 등으로 안내해 드리며, 심사과정에서 부득이하게 추가로 요구되는 서류가 있는 경우 2차 제출을 요청드리게 됩니다.
- 2 손해사정서 교부** 접수 완료일로부터 3영업일 이내 보험금이 지급 처리되지 않는 경우, 회사는 손해사정서를 작성하여 계약자 피보험자 수익자에게 교부합니다. (현장실사 없는 서류 심사건에 한함. 보험업감독규정 제 9-18조 등)
- 3 보험금 지급 문의** 보험금 지급심사 진행과정 및 결과는 자사 홈페이지(www.lina.co.kr) 또는 콜센터(1588-0058)를 통하여 조회할 수 있으며, 문의사 이 있으시면 보험금 접수 시 안내되는 담당자에게 문의해 주시면 신속히 확인하여 드리겠습니다.
- 4 보험금의 심사기간 및 지급기한** 보험금의 예상 지급기일은 심사에 필요한 모든 청구서류의 접수완료일로부터 3영업일, 현장 확인 실사(보험금 급조사가 필요할 경우 10영업일 이내를 기본으로 합니다. 약관에 규정된 지급기일 내 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연사유, 지급예정일 안내하여 드리며 지급예정일 초과 하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정하여 지급해 드립니다.
- 5 가지급 제도** 약관에서 정해진 지급기일 내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금 가지급 제도에 따라 소정의 심사를 해 보험금을 지급 받을 수 있습니다(가지급 보험금은 회사가 추정하는 보험금의 50% 이내로 산정되며, 이와 관련한 문의는 당사 콜센터 1588-0058로 문의 바랍니다).
- 6 타보험 가입내역 조회 방법** 당사 외 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 생명보험협회 또는 손해보험협회 홈페이지에서 가입내역 조회가 가능합니다.

서류 ZERO 청구 서비스 이용안내

제휴병원에서 치료받은 경우 복잡한 서류 없이 손쉽게 보험금 청구가 가능합니다.

서류 ZERO 청구 제휴병원
바로 검색하기



■ 현장확인 실사(보험금 지급조사) 관련 안내

- ① 현장확인(보험금 지급조사)** 보험금 지급여부 결정을 위해 사고현장 조사, 병원방문 조사 등이 필요한 경우 보험업법에 근거하여 공인된 손해사정 전문회사에게 조사업무를 위탁할 수 있으며, 이를 위해 『개인정보보호법』 및 『신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제32조』의 규정에 따라 개인(신용)정보의 제공 및 활용 동의서를 징구하며, 조사에 필요한 사항 및 사유에 대해 유선으로 알려드립니다(단, 이를 거부하실 경우 보험금 지급이 지연되거나 불가할 수 있습니다).
* 보험업감독규정 (금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정) 「금융기관은 인가 등을 받은 업무를 영위함에 있어 제3자에게 업무를 위탁하거나 제3자의 업무를 위탁할 수 있다.」라고 명시하고 있습니다.
- ② 현장 확인 실사 요청에 대한 동의** 계약자, 보험대상자(피보험자) 또는 보험금을 받는 자(이하 보험수익자)는 보험금 지급 사유조사와 관련하여 의료기관 또는 국민건강보험공단, 경찰서 등 관공서에 대한 회사의 서면에 의한 조사 요청에 동의하여야 합니다. 다만, 정당한 사유 없이 이에 동의하지 않을 경우에는 사실 확인이 끝날 때까지 회사는 보험금, 지급지연에 따른 이자를 지급하지 않습니다.

■ 손해사정사의 선임 및 고객님의 권리사항

- 고객님은 사고의 손해사정을 위해 별도의 손해사정사의 선임이 가능하며 손해사정사를 선임하지 않은 경우 보험회사는 보험업법에 따라 공인된 손해사정업체에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다
- 손해사정사 선임시 비용주체
 - ① 보험계약자 등의 부담**
 - 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때
 - 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때
 - ② 보험회사 부담**
 - 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때
 - 정당한 사유 없이 보험회사가 보험사고 통보(보험금 접수가 완료된 날)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정 에 착수하지 아니한 때



3. 별도로 선임하신 손해사정사는 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의, 절충 등의 불공정한 행위를 할 수 없습니다.

■ 의료 심사에 대한 안내

- 보험수익자와 회사가 보험금 지급사유에 대해 합의하지 못할 때에는 보험수익자와 회사가 함께 제 3자를 정하고 그 제3자의 의견에 따를 수 있습니다.
 - ① 의료심사(자문)은 사고경위, 실제 장애 상태, 진단서, 치료 관련 기록 등을 토대로 진행하며, 약관에 따른 보험금 지급 여부와 지급금액 등을 결정하는 근거가 됩니다.
 - ② 제3자는 『의료법』 제3조(의료기관)에 규정한 종합병원 소속 전문의 중에 정하며, 보험금 지급사유 판정에 드는 의료비용은 라이나생명(주)가 전액 부담합니다.
 - ③ 의료심사 시 최근 1년간 회사가 의뢰한 의료자문을 수행한 전문의에게 의료심사를 요청하는 경우 사전에 고객님의 동 사실을 알려드리고 의료심사를 진행합니다.
 - ④ 의료심사 동의를 거부하실 경우 보험금 지급이 지연되거나 불가할 수 있습니다.

■ 보험사간 치료비 분담 지급 (비례분담 적용) 등

1. 상해질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품의 경우 다른 보험회사의 가입여부에 따라 비례분담원칙을 적용하여 보험금을 지급할 수 있습니다. 이 경우 접수대행 신청서를 작성하시면 타사에 접수 대행이 가능하며, 타 회사에 자료 제공을 위한 개인정보 활용에 동의하셔야 합니다.
2. 보험계약자가 보험금 청구서류 접수대행의 신청을 원할 경우 '보험금 청구서류 접수대행 신청서'를 제시하셔야 하고 다른 보험사의 보험금 심사 단계에서 사고 조사 등의 사유로 접수대행이 거절될 수 있으며, 이 경우 보험이 가입된 보험사에 각각 보험금을 접수해야 합니다. 보험금 청구서류 접수대행의 신청을 하지 않을 경우 다른 보험사에 보험금 청구서류를 직접 제출하셔야 합니다.

■ 실손의료보험 의료급여 수급권자 할인 적용 안내

- 보험업감독업무시행세칙 별표 14에 따라 피보험자가 의료급여법상 의료수급권자에 해당하는 경우 실손의료보험 보험료 갱신 시 보험료의 일부를 할인 받을 수 있으니, 당사에 실손의료보험에 가입된 고객으로서 이에 해당하는 경우 당사에 통지하여 주시면 안내 드리도록 하겠습니다.

■ 기타 보험금 지급절차 관련 안내사항

1. **[보험금 청구권의 소멸시효 안내]** 보험금 청구권, 보험료 반환청구권, 해약환급금 청구권, 계약자적립액 반환청구권 및 배당금 청구권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성됩니다(단, 해당사유 발생일이 2015년 3월 12일 이전일 경우 2년(상법 제662조)).
2. **[보험금 청구서류의 사본 제출]** 일부 보험금 청구 건에 대해 사본 허용이 가능하나 가능 범위에 대해 보험금 접수 전 반드시 당사 콜센터(1588-0058)로 문의 해주시기 바라며, 필요 시 원본을 제출하셔야 합니다.
3. **[회사의 손해배상책임]** 회사는 계약과 관련하여 책임있는 사유로 발생된 손해에 대하여 관계법령 등에 따라 손해배상의 책임을 집니다.
4. **[주소변경 통지]** 약관에 의거 계약자는 주소 또는 연락처가 상이한 경우에 지체 없이 이를 당사에 알려야 하고, 알리지 않을 경우 계약자가 당사에 알린 최종의 주소 또는 연락처로 알린 사항은 일반적으로 도달에 필요한 시일이 지난 때에 계약자에게 도달된 것으로 봅니다.
5. **[손해사정서 열람 또는 사본의 교부]** 보험회사는 보험금 청구권자가 요청하는 경우에는 고용손해사정사가 작성·제출한 손해사정서를 열람하게 하거나 그 사본을 교부하여 드립니다. 단, 보험사고로 인한 손해가 경미하고 보험사고 발생 후 즉시 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있습니다.

■ 보험금 부지급에 대한 안내

- 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 유선 및 우편으로 안내해 드리며, 문의사항이 있으시면 담당자에게 문의하시기 바랍니다.
☞ 보험금 부지급에 대한 문의: 고객센터(1588-0058), 보험금 심사팀(심사담당자)

■ 분쟁조정절차피해 구제사항 안내

1. 보험금 부지급 결정에 동의하지 않은 경우 당사 소비자보호팀으로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.
 - ① 인터넷 접수: 당사 홈페이지 내 고객센터(www.lina.co.kr) 및 전자민원접수 / 전화상담 080-800-9292
 - ② 우편: [03156] 서울특별시 종로구 삼봉로 48, 2층 (청진동, 라이나타워) 라이나생명보험주식회사 고객센터서비스센터
2. 계약에 관하여 분쟁이 있는 경우 분쟁당사자 또는 기타 이해관계인과 회사는 금융감독원장에게 조정을 신청할 수 있습니다.

■ 의료정보 알리미 서비스

- 민원·분쟁 다발 질병 및 치료에 대한 소비자 이해도 제고 및 보험 분쟁 사전 예방 등을 위해 핵심 의료정보를 소비자에게 제공하는 서비스입니다.
- 의료정보 목록 바로 가기 -> <https://www.klia.or.kr/consumer/kliaGongsi/comm/notification.do>