

개인(신용)정보 수집·이용·조회·제공 안내문

1. 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 동의사항

■ 개인(신용)정보 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 청구서 상 개인(신용)정보(성명, 주민번호, 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)정보의 조회에 관한 사항

■ 조회할 개인(신용)정보

- 보험계약정보, 보험금지급 관련 정보(사고정보 포함), 질병·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 제공받는 날로부터 개인(신용)정보의 조회 목적을 달성할 때까지

3. 개인(신용)정보의 제공에 관한 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, 자동차보험 진료수가분쟁심의회, 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, 진료비심사, 의료심사 및 자문, 구상금분쟁심의회(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)정보의 보유·이용기간

- 제공 동의일로부터 개인(신용)정보를 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지

* 각 제공대상기관 및 이용목적의 구체적인 정보는 당사 홈페이지 (<http://www.hwgeneralins.com>)에서 확인할 수 있습니다.

보험금 지급절차 안내문

◆ 보험금 지급 절차 안내 및 담당자 문의

- 청구서류가 접수되면 아래 절차에 따라 지급심사가 이루어집니다.
- 보상담당자는 서류 접수된 이후에 정해지며 당사 홈페이지나 담당 FP에게 문의하시어 확인할 수 있습니다.

보험금 청구

필요서류 제출

보상담당자 지정

보상여부 검토조사

보험금 결정 및 결과안내

◆ 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 등에서 약관에 따른 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 의료기록 등 제출하신 자료를 기초로 전문의에 의한 의료심사가 시행 될 수 있습니다.
- 의료심사를 위해 의료기록 등을 병원으로부터 입수하는 경우에는 고객의 동의서를 받아 진행되며, 제출하신 진단서 등의 적정성 판단을 위해 재감정을 하는 경우 비용은 한화손해보험이 부담합니다.

◆ 보험사간 치료비 분담지급(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 작성하시면 타사에 접수대행이 가능합니다.
- 타 보험사에 가입되어 있는 보험계약은 손해보험협회를 통해 확인할 수 있습니다.

◆ 보험금 지급안내 및 절차 조회 방법

- 보험금 심사 및 지급에 관한 사항은 당사 인터넷 홈페이지(www.hwgeneralins.com)에서 확인 가능합니다.
- 보험금이 지급되는 경우에는 청구 시 선택하신 방법으로 지급금액이 안내됩니다. 문의사항이 있으시면 지급금 안내 시 통보되는 담당자 전화번호로 문의하시기 바랍니다.

◆ 보험금 부지급 결정 및 재심사 청구

- 보험약관에 따라 보험금 부지급으로 결정되는 경우 구체적인 사유를 우선으로 안내하며, 부지급 결정에 동의하지 않는 경우 담당자에게 재문의 또는 소비자보호파트로 통보하시면 재심사를 받으실 수 있습니다.

◆ 예상 지급기일 및 지연이자 지급

- 상해·질병사고는 최종 서류접수일로부터 3일, 재물·배상책임 손해 및 재산 손해에 대한 보험금은 지체없이 지급할 보험금을 결정하고 7일 이내에 보험금을 지급하여 드립니다.
- 보험금 지급 지연시에는 사유와 지급예정일을 안내 드리며, 지급예정일을 초과한 경우에는 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 지급하여 드립니다.

◆ 보험금 청구권의 소멸시효

- 보험금 청구사유 발생일로부터 2년입니다.

◆ 보험금 청구 접수처 및 상담문의 ◆

- 팩스접수 : 0502-779-1004
- 우편접수 : 서울시 용산구 한강대로 38길 35 태승빌딩 3층 장기보험금 접수 담당자 우편번호) 140-844
- 고객센터센터 : ☎ 1566-8000