





# [필수] 보험금 청구를 위한 상세 동의서

귀하는 개인(신용)정보의 수집·이용 및 조회, 제공에 관한 동의를 거부하실 수 있으며, 개인의 신용도 등을 평가하기 위한 목적 이외의 개인(신용)정보 제공 동의를 철회할 수 있습니다. 다만, 본 동의는 '보험금 청구'를 위해 필수적인 사항이므로 동의를 거부하시는 경우 관련 업무수행이 불가능할 수 있습니다.

## 1. 수집·이용에 관한 사항

수집·이용 목적	- 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급·심사손해사정 또는 의료자료, 잔존물 대위, 구상업무 관련 포함 - 보험금청구서류 접수대행 서비스 및 교통사고 처리내역 발급 간소화 서비스 - 민원처리 및 분쟁대응, 금융거래 관련 업무 - 자동차과실비율분쟁심의업무(자동차보험에 한함) - 자동차 사고 연계처리를 위한 당사에 가입되어 있는 본인의 보험계약(장기,일반보험)에 대한 보험금 지급업무 포함
보유 및 이용기간	<b>동의일로부터 거래 종료 후 5년까지</b> (단, 다른 관련 법령에 해당하는 경우 해당 법령상의 보존기간을 따름. 거래 종료 후 5년이 경과한 이후에도 금융사고 및 보험사기 조사, 분쟁해결, 민원처리, 법령상 의무이행 등의 목적에 필요한 정보는 보유·이용할 수 있으며 이 경우 별도 보관함) ※ 위 보유 기간에서의 거래 종료일이란 ①보험계약 만기, 해지, 취소, 철회일 또는 소멸일, ②보험금 청구권 소멸시효 완성일(상법 제662조), ③채권·채무 관계 소멸일 중 가장 나중에 도래한 사유를 기준으로 판단한 날"을 말한다.

## [수집·이용 항목]

고유식별정보	주민등록번호, 외국인등록번호, 여권번호, 운전면허번호 위 고유식별정보 수집·이용에 동의하십니까? <span style="float:right">동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/></span>
민감정보	귀하의 질병·상해에 관한 정보(진료기록, 상병명 등), 보험사고 조사(보험사기 포함), 면책사유 정보(수사 중 정보포함) 및 손해사정 업무 수행과 관련하여 취득한 정보 [경찰, 공공·국가기관, 의료기관 등으로 부터 본인의 위임을 받아 취득한 각종 조사서, 증명서, 진료기록 등에 포함된 개인(신용)정보 포함, 운전면허유효여부(음주,무면허포함)] 위 고유식별정보 수집·이용에 동의하십니까? <span style="float:right">동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/></span>
개인(신용)정보	<b>[일반개인정보]</b> 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 유·무선 전화번호, 성별, 국적, 직업, 운전면허정보, 가족관계증명, 주민등록(초)등본상의 정보, 자동차등록(원부)증, 사업자등록증 상의 정보, 피보험자와 수익자의 관계, 국내거소 <b>[신용거래정보]</b> 금융거래 업무 관련 정보(보험금 지급계좌 등), 보험계약정보(상품종류, 기간, 보험가입금액 등), 보험금정보(보험금 지급사유, 지급금액 등) 위 개인정보 수집·이용에 동의하십니까? <span style="float:right">동의하지 않음 <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/></span>

## 2. 제공에 관한 사항

### 2-1. 국내제공

제공받는 자	- 공공기관 등 : 금융위원회, 국토교통부, 금융감독원, 국세청, 보험요율산출기관 등 법령상 업무 수행기관(위탁사업자 포함) - 종합신용정보집중기관 : 한국신용정보원 - 보험회사 등 : 생명·손해보험회사, 국내 재보험사, 공제사업자, 체신관서(우체국보험) - 금융거래기관 : 계좌개설 금융기관, 금융결제원 - 계약관계자 : 피보험자, 보험금 청구권자 - 보험협회 등 : 생명·손해보험협회 - 업무수탁자 등 : 보험금지급·심사 및 보험사고조사 등에 필요한 업무를 위탁받은 자(보험사고조사업체, 손해사정업체, 의료기관·의사, 변호사, 위탁 콜센터, 자동차보험의 경우 그 외 건강보험심사평가원, 자동차보험치료수가분쟁심의회, 손해보험협회, 자동차 정비업체, 기타 피해물 복구업체, 긴급출동업체, 잔존물 평가 및 처리 업체 등)
제공받는자의 이용목적	- 공공기관 등 : 법령에 따른 업무수행(위탁업무 포함) - 종합신용정보집중기관 : 개인(신용)정보 조회, 신용정보의 집중관리 및 활용 등 법령에서 정한 종합신용정보집중기관의 업무 수행, 교통사고처리내역발급간소화 서비스 - 보험회사 등 : 중복보험 확인 및 비례보상, 재보험금 지급·청구업무, 보험사고조사(보험사기조사 포함) 및 손해사정서비스 등 계약이행에 필요한 업무, 보험금청구서류 접수대행 서비스, 진료비심사, 의료심사 및 자료, 구상금분쟁심의 업무, 과실비율분쟁심의 업무·과실비율민원처리업무(자동차보험에 한함), 보험사고 관련 구상(채권추심)업무, 중복보험 확인 및 비례보상 - 금융거래기관 : 금융거래 업무 - 계약관계자 : 손해사정내용 관련 정보 제공 - 보험협회 : 보험금 지급·심사 관련 업무지원(보험금 청구서류 접수 대행 서비스)
보유 및 이용기간	- 제공받는 자의 이용목적을 달성할 때까지(관련 법령상 보존기간을 따름)

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



# 보험금 지급절차 기초정보 안내

\_\_\_\_\_  
님 귀하

귀하의 금번 사고에 대하여 심심한 위로의 말씀을 드리며, 조속한 쾌차를 기원합니다.

아래의 서류를 읽어 보시고 관련서류를 구비하여 보험금을 청구하여 주시면 접수 후 신속히 처리하여 드리겠습니다.

## 보험금 청구 관련 안내

- 보험금 청구는 방문없이 홈페이지, 모바일 앱 및 우편접수가 가능하며, 우편 접수시에는 아래의 접수처로 보험금청구서(당사양식) 및 구비서류를 첨부하여 송부하여 주시기 바랍니다.

<b>우편접수</b>	(41914) 대구 중구 국채보상로 645 (동인동 2가, 드림상호저축은행) 5층 AXA손해보험(주) A&H사고접수실
-------------	--

- 보험금을 받으실 통장은 피보험자 본인 명의의 통장이어야 합니다. 단, 피보험자가 미성년자인 경우 위임장 없이 친권자(부모) 계좌로 수령이 가능합니다. (부모님 입증 서류: 주민등록등본 또는 건강보험증 사본/가족관계증명서)
- 청구서류 검토중 접수서류 이외에도 추가서류를 요청하는 경우가 있을 수 있습니다.
- 경우에 따라 손해사정을 위한 방문조사가 필요할 수 있으며, 이런 경우 담당자가 별도로 연락을 드립니다.

## 보험금 지급절차 안내

- 사고접수 완료 시 담당부서 및 담당자 연락처 등은 담당자가 지정되면 LMS 또는 알림톡으로 안내드리며, 담당자 지정 전에는 콜센터로 문의하여 주시기 바랍니다.



## AXA 앱을 설치하는 방법

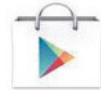
### 01 QR코드 스캔하여 다운받기

스마트폰의 QR코드 앱을 이용하여  
우측 QR코드를 스캔하세요.



### 02 검색하여 다운받기

모바일에서 'AXA다이렉트'를 검색하여  
찾으신 후 다운로드 하세요.



- 웹 보상서비스 - 사고접수 - 상해/질병보험 사고접수 [www.axa.co.kr](http://www.axa.co.kr)
- 모바일 웹 보상서비스 - 상해/질병 보상 - 상해/질병 사고 접수 [m.axa.co.kr](http://m.axa.co.kr)

### [모바일 앱 및 웹 보상 서비스 이용 시 유의 사항]

- ※ 현재 해지되었거나, 실효된 계약은 접수 되지 않습니다.
- ※ 1566-2266번을 이용하시어 접수 안내를 받아보시기 바랍니다.

## 손해사정사 선임 관련 안내

### ■ 손해사정사 선임 및 조사

- 보험금 지급여부 결정을 위하여 사고현장조사, 병원방문조사 등이 필요한 경우 보험업법에 따라 공인된 손해사정 법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.
- 보험계약자 등은 보험사고의 손해사정을 위해 손해사정사를 선임할 수 있으며, 보험회사가 보험계약자 등으로부터 손해사정사 선임의사를 통보받은 날로부터 3영업일 내에 보험계약자 등에게 동의여부를 회신하지 않은 경우 선임요청에 동의한 것으로 간주합니다. 다만, 아래의 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행할 수 있습니다.
  - ① 보험계약자 등이 손해사정사 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 선임 관련 의사표시를 하지 않은 경우
  - ② 손해사정 지연시 사고현장 훼손·손해 확대 등 피해가 예상되는 경우로서 제1항에 따른 선임 관련 안내 시 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행한다는 사실에 대해 보험계약자 등의 동의를 얻은 경우

### ■ 손해사정사 선임 회신기한 연장 안내

- 보험계약자 등이 손해사정사 최초 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 손해사정사 선임 여부 회신 기한 연장을 요청한 경우에 한해 선임관련 의사표시 기한을 안내일로부터 10영업일로 할 수 있습니다.

### ■ 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 업무 요건

- 보험계약자 등이 선임한 손해사정사는 '손해사정표준업무기준'을 준수하여 손해사정서를 작성해야 합니다.
- 보험금의 대리청구, 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충하는 행위 등의 행위를 할 수 없습니다.

### [손해사정사 선임 시 비용 주체]

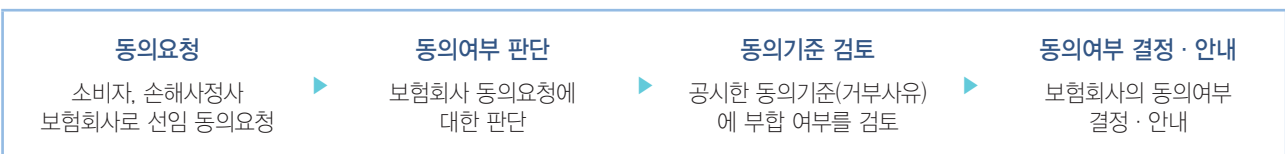
#### ■ 보험계약자 등 부담

- 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험 계약자 등이 승복하지 아니 한 때
- 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때

#### ■ 보험회사 부담

- 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때
- 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을말한다.)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때

### [손해사정사 선임 시 동의절차]



### ■ 표준동의기준

- 보험계약자 등이 손해사정 대상에 해당하는 보험금 청구 건에 대해 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 원칙적으로 이에 동의합니다. 다만, 보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있습니다.
  1. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경구(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
  2. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
  3. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 감독규정 제9-16조제5항에 따라 보험회사가 보수를 부담한 계약과 관련하여 보험계약자 등에게 추가적인 보수를 요구하거나 이를 수취한 사실이 확인된 경우



- 4. 해당 손해사정사에 대하여 보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행 중인 경우
- 5. 손해사정사가 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무를 수행하기로 약속한 사실 또는 수행 중인 사실이 확인되는 경우\*

\* (예시) 변호사법 제109조에서 금지하는 비변호사의 법률사무(화해·중재 등), 보험업감독규정 제9-14조에 따른 금지행위(보험금에 대한 합의·절충) 등

- 6. 보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우
- 7. 손해사정사가 '손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준' 제7조제4항에 따른 보수에 대해 동의하지 않은 경우
- 8. 자동차사고의 경우 발생한 손해를 정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증하거나, 관련 법률에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우\*

\* (예시) 자동차손해배상보장법 및 표준약관에 따라 계산된 보험금을 지급하는 대차료, 위자료 등

### 의료심사

- 보험 수익자와 회사가 보험금 지급사유에 대해 합의하지 못할 때는 보험 수익자와 회사가 함께 제3자를 정하고 그 제3자의 의견에 따를 수 있습니다. 제3자는 의료법 제3조(의료기관)에규정한 종합병원 소속 전문의 중에서 정하며, 보험금 지급 사유 판정에 드는 비용은 회사가 전액 부담합니다.

### 실손형보험의 비례 보상

- 「실제 발생하는 손해만을 보상하는 실손형 보험」은 다른보험 회사의 가입여부에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험금을 지급할 수 있습니다.  
※ 「실제 발생하는 손해만을 보상하는 실손형 보험」이란 실손의료비보험, 자동차사고와 관련된 변호사선임비용·처리지원금을 보상하는 보험, 자동차보험 중 무보험자에 의한 상해·다른 자동차 운전 및 다른 자동차 차량손해를 보장하는 보험, 벌금을 보상하는 보험, 일상생활배상책임을 보상하는 보험, 민사소송법률비용 및 의료사고법률비용을 보상한 보험,출원비용을 보상하는 보험, 가전제품수리비용을 보상하는 보험 등을 말합니다.
- 실손형 보험에 다수 가입한 경우, 개인정보 제공에 동의하시면 다른 보험회사에 접수대행 가능하며, 다른 보험회사의 가입 사항은 손해보험협회를 통해 확인 가능합니다.

### 보험사간 치료비 분담 지급 (비례보상 적용)

- 상해, 질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품의 경우, 다른 보험회사의 가입여부에 따라 비례보상원칙을 적용하여 보험금을 지급할 수 있습니다. (약관 참조) 다만, 2003년 10월 이전에 가입된 보험계약에서 보상한 금액이 실제 본인이 부담한 의료비를 초과하였을 때에는 보험금이 지급되지 아니할 수 있습니다.
- AXA손해보험(주)이외의 다른 보험회사에 가입되어 있는 보험계약은 손해보험협회 및 생명보험협회에서 본인의 의료비 보험계약정보를 확인할 수 있습니다.

### 장해진단서 제출시 유의 사항

1. 장해진단서를 제출 하시는 경우에는 "3차 의료기관"에서 진단을 받으시길 바랍니다
2. 보험약관 <별표1>의 장해분류별 판정기준의 적용조항, 지급율을 기재하시길 바랍니다.

3. 사고관여도를 명기하여 주시기 바랍니다.
4. 장애의 정도가 영구장해인지, 한시장해인지 여부 및 한시장해의 경우 그 기간을 기재하여 주시기 바랍니다.  
☞ 후유장해보험금 = 보험가입금액 x 장해분류별 지급율 x 사고 관여도x (5년이상 한시장해의 경우 해당 지급율의 20%)  
\* 3차 의료기관 : 500병상 이상의 대학병원 및 종합병원

- 병원 진단 전에 담당자(A&H 보상부 보상 담당자)와 협의하시는 것이 신속한 보험금 심사에 도움이 됩니다.



### 보험금 지급안내 및 심사 절차 조회 방법

- 보험금이 지급되는 경우, 사고 접수시 통보하여 주신 E-mail 주소로 보험금 지급설명서가 발송됩니다. 또한 당사 홈페이지를 방문하시면 보험금진행상황을 조회하시거나 보험금산출내역을 조회하실 수 있습니다.
- AXA손해보험(주) 홈페이지(www.axa.co.kr)에 접속하시면 피보험자의 가입약관이 공시되어 있으며, **계약내용 및 보상처리결과** (마이페이지 > 보상정보 > 보상처리결과)를 확인하실 수 있습니다. 또한 1566 - 2266 으로 보험증권, 약관 등을 요청하실 수 있습니다.

### 보험금 부지급 사유 안내

- 고객님의께서 가입하신 보험계약의 가입 조건에 따라 보상하여 드리며, 관련법 규정 및 약관에 의거 보상되지 아니하는 손해에 해당되는 경우 보험금을 지급하지 않습니다.

### 재심사 청구 및 분쟁조정 절차와 피해 구제 사항 안내

- AXA손해보험(주)의 **보험금 부지급 또는 감액 결정 및 보험금 결정액에 동의하지 않는 경우**, AXA손해보험(주) 소비자보호팀으로 통보하시면 **재심사를 받으실 수 있습니다.**  
**또한 금융감독원에 분쟁 조정을 신청하실 수 있으며, 법원에 소를 제기하실 수 있습니다.**

인터넷 접수	우편접수	전화상담
홈페이지(www.axa.co.kr)에 접속하여 신청 (소비자포털 > 민원신청)	(03742) 서울 서대문구 서소문로 21 충정타워빌딩 7층 AXA손해보험(주) A&H 보상부	02-3479-3000

### 보험계약정보 조회에 관한 사항

#### 1. 의료비 보험가입내역 조회

- **[보험사간 치료비 분담 지급]과 관련하여 고객님의 의료비 보험계약정보는 아래의 방법에 의하여 확인하실 수 있습니다. 그러나 계약내용에 대한 보다 자세한 사항은 해당 보험사에 문의하시기 바랍니다.**
- 공인인증서 보유시  
손해보험협회 홈페이지(www.knia.or.kr) 및 생명보험협회 홈페이지(www.klia.or.kr)에서 고객님의 의료비 보험계약 정보를 확인할 수 있습니다.
- 공인인증서 미보유시  
보험모집인이나 가까운 보험사 지점을 통해 의료비 보험계약 정보를 확인할 수 있습니다.  
이 경우 [신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률]에서 정한 "개인신용정보 제공 및 활용에 대한 동의"가 필요하며, 동의서를 작성하여 주시기 바랍니다.

#### 2. 사망자 조회 서비스 안내

손해보험협회는 상속인이 사망자(준사망자 포함)의 보험가입 사실을 몰라 보험금을 청구하지 못하는 사례를 방지하기 위해 '보험가입 조회 센터'를 전국의 7개 손해보험 상담소에 설치하여 운영하고 있습니다. 상세한 조회서비스 절차는 손해 보험협회의 사망자조회서비스를 이용하여 주시기 바랍니다.

## 보험금 청구시 알아 두어야 할 내용

### 1. 보험금 지급조사 요청에 대한 동의

- 표준약관 제29조(보험금등의 지급) 3항에 의거 계약자, 보험대상자(피보험자) 또는 보험금을 받는자(보험수익자)는 제22조(계약전 알릴의무 위반의 효과) 및 29조 1항의 보험금 지급사유조사와 관련하여 의료기관 또는 국민건강보험공단, 경찰서 등 관공서에 대한 회사의 서면에 의한 조사요청에 동의하여야 합니다. 다만, 정당한 사유 없이 이에 동의하지 않을 경우에는 사실확인이 끝날 때까지 회사는 보험금, 지급지연에 따른 이자를 지급하지 아니합니다.

### 2. 보험금 예상 지급기일

- 상해·질병사고는 최종 서류 접수일로부터 3영업일, 지급사유 조사나 확인이 필요한 경우에는 최종 서류접수일로부터 30영업일 이내입니다.
- 재산·배상책임사고는 지급할 보험금이 결정된 후 7일입니다.

### 3. 보험금 지급지연 안내

- 약관상 정해진 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 예상되는 경우에는 지연 사유, 지급 예정일을 안내하여 드리며, 지급예정일을 초과하는 경우 약관상 규정된 내용에 따라 지연이자를 산정 지급하여 드립니다.
- 약관에서 정해진 지급기일내에 보험금을 지급하지 못할 것으로 명백히 예상되는 경우 보험금을 보험회사가 추정하는 보험금의 50% 이내의 금액으로 선지급 받을 수 있습니다.
- 가지급제도 신청은 당사 홈페이지 또는 콜센터(1566-2266)로 가능합니다.

### 4. 손해사정서 교부 안내

- 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 손해사정서를 작성한 경우에 지체없이 보험금 청구권자에게 손해사정사가 작성한 손해사정서를 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 등으로 사본을 교부하여 드리고 그 중요한 사항을 알려드립니다. (보험업법 제189조 제1항)  
단, 소송이 제기되는 경우 또는 보험금 청구권자가 제출한 서류만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 3영업일 내 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있습니다. (보험업감독규정 제9-18조 제1항)

### 5. 보험금 등의 소멸시효

- 표준약관 제20조(소멸시효)에 의거 보험금 청구권, 보험료 또는 보험료 반환청구권 및 배당금청구권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성됩니다. 보험금 청구서류를 사고발생일로부터 3년 이내에 접수하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.(상법 제662조) 단, 2015년 3월12일 이전 발생한 사고의 소멸시효는 2년입니다.

### 6. 주소변경 통지

- 표준약관 제24조(주소변경통지)에 의거 계약자는 주소 또는 연락처가 변경된 경우에는 지체 없이 이를 회사에 알려야 하고 알리지 않을 경우 계약자가 회사에 알린 최종의 주소 또는 연락처로 알린 사항은 일반적으로 도달에 필요한 시일이 지난 때에 계약자에게 도달된것으로 봅니다.