

보험금 지급절차 안내

고객님의 금번 사고에 대하여 심심한 위로의 말씀을 드리며, 보험금 청구서류 안내장을 참조하셔서 관련 서류를 구비하신 후 등기우편으로 발송하여 주시면 접수 후 신속히 처리하여 드리겠습니다

■ 보험금 청구 관련 안내

- ▶ 보험금을 받으실 통장은 피보험자 본인 명의의 입,출금 통장이어야 합니다.
단, 피보험자가 미성년자인 경우엔 위임장 없이 친권자(부모) 계좌로 수령이 가능합니다.
- ▶ 보험금 청구서류 안내장 상의 구비서류 이외에도 추가서류를 요청 드리는 경우가 있을 수 있습니다.

■ 보험금 청구 소멸시효(상법 제662조)

- ▶ 보험금 청구서류를 사고발생일로부터 2년 이내에 접수하지 않으면 청구권이 소멸됩니다.

■ 보험금 지급절차 안내

- ▶ 발송하여 주신 서류가 당사에 접수되는 경우 보상처리 담당자가 지정되며 SMS를 통해 접수번호와 담당자 성명, 연락처가 통보됩니다.
- ▶ 서류를 보내시기 전에 문의사항이나 보상처리 관련 문의 사항이 있으신 경우 SMS로 송부된 담당자나 회사 고객센터(1566-5800)로 전화 주시기 바랍니다. (상담가능시간 : 09시~18시)

보험금 지급절차



■ 손해사정사 선임 및 조사

- ▶ 보험금 지급여부 결정을 위해 사고 현장조사, 병원 방문 조사 등이 필요한 경우 보험업법에 따라 공인된 손해사정법인에게 조사 업무를 위탁할 수 있습니다.
- ※ 손해사정법인 : 보험업법에 따라 공정한 보험금 지급심사에 대해 인가 받은 업체
- ▶ 회사가 손해사정법인을 선임하는 경우 비용은 회사가 부담하며 계약자나 피보험자가 별도로 개인 손해사정사를 선임하는 경우 그 비용은 계약자나 피보험자가 부담하셔야 합니다.
- ▶ 이 경우 회사는 고객님의 개인정보 제공 • 활용동의를 받아야 하며, 고객님의 원활한 보험금 지급을 위하여 동의를 하여야 하며, 정당한 사유 없이 이에 동의하지 않을 경우 사실확인이 끝날 때까지 회사는 보험금 지급 지연에 따른 지연이자를 지급하지 않습니다.



■ 장해진단서 제출시 유의 사항

▶ 장해진단서를 제출 하시는 경우에는 3차 의료기관*에서 진단을 요청 드리며 병원 진단 전에 보상 담당자와 협의하시는 것이 신속한 보험금 심사에 도움이 되며, 사고에 따라 전문의에 의한 의료 재심사가 이루어질 수 있으며 비용은 회사가 부담합니다.

※ 3차 의료기관 : 500병상 이상의 대학병원 및 종합병원

■ 의료심사

▶ 상해 질병보험 등에서는 약관에 따른 보험금 지급여부와 지급금액 결정을 위해 진단서, 치료관련 기록 등 제출하여 주신 서류를 기초로 해당 과별 전문의에 의한 의료심사가 시행될 수 있으며 이 경우 비용은 회사가 부담합니다.

■ 보험사간 치료비 분담 지급 (비례보상 적용)

▶ 상해 질병으로 인한 의료비 실비를 보상하는 상품의 경우 다른 보험회사의 가입여부를 보험협회를 통해 확인이 가능하며, 보장내용에 따라 비례 보상원칙을 적용하여 보험금을 지급할 수 있습니다.

■ 보험금 지급 지연시 지연이자 지급

▶ 보험금 지급이 지연되는 경우 서면으로 고객님의게 지연사유를 통보하여 드리며, 지연기간 동안 이자를 보험금에 가산하여 지급합니다.

단, 서류 미비나 손해사정업무에 정당한 이유 없이 동의를 하지 않는 등 고객님의 귀책 사유로 인한 지연 시에는 그 지연된 기간 동안 지연이자를 지급하지 않습니다.

■ 보험금 청구권의 상실

▶ 보험금 청구서류에 허위가 있다면 관련 법률 및 약관규정에 의거하여 보험금 청구권이 상실되며, 이에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다

■ 주소 변경 통지

▶ 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 도달된 것으로 봅니다.

■ 보험금 지급안내 및 심사 절차 조회 방법

▶ 보험금이 지급되는 경우 우편, FAX, e-mail, SMS 중에 사고 접수 시에 동의하신 방법에 따라 보험금 지급 내역을 발송하여 드립니다.

▶ 회사 홈페이지(www.aceinsurance.co.kr)에 접속하시면 계약내용 및 사고처리 진행경과 및 지급 내역을 확인하실 수 있습니다. (단, 공인인증서를 통해서만 조회가 가능함)

■ 보상처리에 대한 이의 제기

▶ 당사의 보험금 지급 결정 및 보험금 결정액에 이의가 있으신 경우 당사 고객센터(1566-5800)나 손해사정실로 이의를 제기하시면 정성껏 상담하여 드리겠습니다

※ 우편접수 : 서울시 중구 남대문로5가 581번지 서울시타워19층 에이스화재 손해사정실

※ 전화상담 : 사고 접수 시 통보된 담당자 연락처 및 고객센터(1566-5800)

보험금 청구서류 안내장

>>> 상해, 질병사고

구분	구비서류	발급처	
공통서류	<ul style="list-style-type: none"> - 보험금청구서(당사양식) - 가족관계 확인 필요시 주민등록등본이나 의료보험증 사본 첨부 		
의료비	입원	<ul style="list-style-type: none"> - 진단서, 입원확인서, 입퇴원계산서(치료비영수증) ※진단서 상에 입원기간이 명기되는 경우 입원확인서 생략 가능 	해당의료기관
	통원	<ul style="list-style-type: none"> - 진단서, 일자별 영수증 및 약국영수증(처방전) ※통원확인서나 진단명이 기재된 처방전이 있는 경우 진단서 생략가능하며, 10만원이하의 경우 진단서 생략가능 	해당의료기관
진단금	암 (상피내암)	<ul style="list-style-type: none"> - 암(상피내암)확정(최종)진단서 - 조직검사결과지,골수검사지등 암진단확진이 가능한 검사 결과지 ※ 암수술시 수술기록지 (수술비 담보가 있는 경우) 	해당의료기관
	7대 질병수술비	<ul style="list-style-type: none"> - 진단서 - 수술기록지 	해당의료기관
	뇌졸중	<ul style="list-style-type: none"> - 확정(최종)진단서 ※ 추가서류 : MRI, CT 판독결과지 	해당의료기관
	급성 심근경색	<ul style="list-style-type: none"> - 확정(최종)진단서 ※ 추가서류 : 심전도검사지 및 기타검사(효소검사)결과지 등 	해당의료기관
	식중독위로금	<ul style="list-style-type: none"> - 진단서 ※ 진단서는 반드시 한국질병분류번호가 기재된 진단서를 제출해 주십시오. 	해당의료기관
사망	<ul style="list-style-type: none"> - 사망진단서(사체검안서) - 피보험자의 기본증명서 - 피보험자의 가족관계증명서 - (피보험자에게 배우자가 있는 경우)피보험자의 배우자의 기본증명서 - (피보험자에게 자녀가 없는 경우)피보험자의 부?모의 기본증명서 - (피보험자에게 자녀가 있는 경우)피보험자의 자녀의 가족관계증명서 & 기본증명서 ※ 이혼 및 재혼, 입양 및 친양자 관계 등이 있는 경우 추가로 증명 서류를 요청할 수 있습니다. - 통장사본 - 법정상속인이 다수인 경우 대표자에게 위임시 각각의 위임장 및 인감증명서 필요 		
질병재활치료	<ul style="list-style-type: none"> - 후유장애진단서(장애인 등록용) - 장애인등록증 사본 및 확인원 ※ 발급전 보상담당자와 상의하시기 바랍니다. 	종합병원 (대학병원) 및 관공서	
상해재활치료비	<ul style="list-style-type: none"> - 후유장애 진단서(AMA 방식) ※ 발급전 보상담당자와 상의하시기 바랍니다. 		

※ 사고내용이나 특성에 따라 추가 서류 요청가능

구분	구비서류	발급처
골절진단자금 골절수술비	- 진단서(수술한 경우 수술명 기재) - 수술확인서(진단서상에 수술명이 기재되지 않은 경우에 한함) ※ 한국질병분류번호가 기재된 진단서를 제출해 주십시오.	해당의료기관
화상진단자금 화상수술비	- 진단서(수술한 경우 수술명기재) - 수술확인서(진단서상에 수술명이 기재되지 않은 경우에 한함) ※ 확진으로 심재성2도 이상인 경우에만 해당하며, 진단서 상에 기재	해당의료기관
입원일당	- 입원확인서나 진단서 ※ 입원확인서에 진단명이 기재된 경우 진단서 생략 가능	해당의료기관
기타	경우에 따라 초진기록지를 요청드릴 수도 있습니다	

※ 사고내용이나 특성에 따라 추가 서류 요청가능

>>> 교통사고

구분	구비서류	발급처						
공통서류	- 보험금청구서(당사양식) - 가족관계 확인 필요시 주민등록등본 첨부							
의료비 및 입원일당	<table border="1"> <tr> <td>자동차 보험처리</td> <td>- 교통사고 사실확인원, 지급결의서(대인,대물,자손), 진단서, 입원확인서</td> <td>해당보험사</td> </tr> <tr> <td>자동차 보험 미처리</td> <td>- 교통사고사실확인원 - 진단서, 입원확인서, 진료비계산서(치료비 영수증) - 경찰서 미신고시 기타사고 증빙서류제출(초진차트 등)</td> <td>경찰서 진료병원</td> </tr> </table>	자동차 보험처리	- 교통사고 사실확인원, 지급결의서(대인,대물,자손), 진단서, 입원확인서	해당보험사	자동차 보험 미처리	- 교통사고사실확인원 - 진단서, 입원확인서, 진료비계산서(치료비 영수증) - 경찰서 미신고시 기타사고 증빙서류제출(초진차트 등)	경찰서 진료병원	
자동차 보험처리	- 교통사고 사실확인원, 지급결의서(대인,대물,자손), 진단서, 입원확인서	해당보험사						
자동차 보험 미처리	- 교통사고사실확인원 - 진단서, 입원확인서, 진료비계산서(치료비 영수증) - 경찰서 미신고시 기타사고 증빙서류제출(초진차트 등)	경찰서 진료병원						
사망	<ul style="list-style-type: none"> - 교통사고사실확인원 - 사망진단서(사체검안서) - 피보험자의 기본증명서 - 피보험자의 가족관계증명서 - (피보험자에게 배우자가 있는 경우)피보험자의 배우자의 기본증명서 - (피보험자에게 자녀가 없는 경우)피보험자의 부·모의 기본증명서 - (피보험자에게 자녀가 있는 경우)피보험자의 자녀의 가족관계증명서 & 기본증명서 ※ 이혼 및 재혼, 입양 및 친양자 관계등이 있는 경우 추가로 증명 서류를 요청할 수 있습니다. - 통장사본 - 법정상속인이 다수인 경우 대표자에게 위임시 각각의 위임장 및 인감증명서 필요 	경찰서 동사무소						
후유장해	- 후유장해진단서(AMA 방식) ※ 발급前 보상담당자와 상의하시기 바랍니다.	종합병원 (대학병원)						
견인비	- 사고처리확인서, 견인비영수증, 수리견적서 - 견인서비스 이용확인서	견인업체 보험사						

※ 사고내용이나 특성에 따라 추가 서류 요청가능

구분	구비서류	발급처
면허정지위로금	- 교통사고사실확인원, 면허정지확인원(교육必後)	경찰서 법원
면허취소위로금	- 교통사고사실확인원, 면허취소확인원	
벌금	- 교통사고사실확인원, 약식명령서, 벌금영수증	
형사합의지원금	- 교통사고사실확인원, 피해자진단서	
형사합의지원금 (사망)	- 교통사고사실확인원, 피해자 사망진단서	
방어비용	- 교통사고사실확인원, 약식명령서	
배상책임 (대인)	- 피해자 진단서 - 피해자 치료비 영수증 - 사고관련 입증서류 및 합의서 (담당자와 상의 후 송부하시기 바랍니다)	병원 및 보험회사
배상책임 (대물)	- 피해물 사진 - 피해물 수리 견적서나 구입 영수증 - 사고관련 입증서류 및 합의서(담당자와 상의 후 송부하시기 바랍니다)	구입처 및 보험회사

※ 사고내용이나 특성에 따라 추가 서류 요청가능

>>> OTA(여행자보험)사고

구분	구비서류	발급처
공통서류	- 보험금청구서(당사양식) - 여권사본(사진 있는 앞장과 출입국 도장 있는부분) 및 여행일정표 - 가족관계 확인 필요시 주민등록등본 첨부	
의료비	해외	여행사 및 병원
	국내	
사망 및 특별비용	- 사망진단서(해외의 경우 Certificate of death 등 사망관련 서류) - 시신 운구 비용 영수증 - 2인 현지 왕복 항공비 및 숙박비 영수증 - 피보험자의 기본증명서(제적인 포함 必) - 피보험자의 가족관계증명서 - (피보험자에게 배우자가 있는 경우)피보험자의 배우자의 기본증명서 - (피보험자에게 자녀가 없는 경우)피보험자의 부·모의 기본증명서	병원 관공서 법원 대사관

※ 사고내용이나 특성에 따라 추가 서류 요청가능

구분	구비서류	발급처
사망 및 특별비용	<ul style="list-style-type: none"> - (피보험자에게 자녀가 있는 경우)피보험자의 자녀의 가족관계증명서 & 기본증명서 ※ 이혼 및 재혼, 입양 및 친양자 관계등이 있는 경우 추가로 증명 서류를 요청할 수 있습니다. - 통장사본 - 법정상속인이 다수인 경우 대표자에게 위임시 각각의 위임장 및 인감증명서 필요 - 해당 영수증에 Item을 반드시 기재 요망 	병원 관공서 법원 대사관
후유장해	<ul style="list-style-type: none"> - 후유장해진단서(AMA 방식) ※ 발급前 보상담당자와 상의하시기 바랍니다. 	종합병원 (대학병원)
휴대품	<ul style="list-style-type: none"> - 도난신고 사실 확인원(해외의 경우 Police Report) - 가이드 or 인솔자 or 목격자(제3자) 확인서(경찰서 미신고시) ※ 확인서 상에는 이름, 주민번호, 연락처, 사고내용, 날인(사인가능), 회사날인이 기재되어야 하며 자필로 작성 - 항공사 사고 접수지 - 구입 물품 영수증(없는경우 보험금청구서 상에 구입년월, 금액 기재) - 수리견적서(파손 되어 수리 가능한 경우)나 수리 불능확인서 - 수리영수증(수리 가능하여 수리한 경우) - 항공사에서 보상 받은 경우 입금액이 확인될 수 있는 통장사본 - 항공사 보상불가 확인서(항공사에서 보상 받지 못한 경우) - 사진(휴대품이 파손 되어 보관 중인 경우) ※ 휴대품은 경찰서에 도난신고된 물품만을 인정하는 것을 원칙으로 하며, 경찰서 미신고시에 확인서나 수화물 운반 중 파손.도난시 항공사 사고 접수지로 대체 하실 수 있음 *분실,망실에 대하여는 보험금이 지급되지 않습니다. 	경찰서 항공사 여행사 물품구입처
배상책임 (대인)	<ul style="list-style-type: none"> - 피해자 진단서 - 피해자 치료비 영수증 - 사고관련 입증서류 및 합의서 (담당자와 상의 후 송부하시기 바랍니다) 	병원 및 보험회사
배상책임 (대물)	<ul style="list-style-type: none"> - 피해물 사진 - 피해물 수리 견적서나 - 사고관련 입증서류 및 합의서(담당자와 상의 후 송부하시기 바랍니다) 	구입 영수증 및 보험회사

※ 사고내용이나 특성에 따라 추가 서류 요청가능

■ 보험금 청구에 대한 더 자세한 내용은 회사 홈페이지(<http://www.aceinsurance.co.kr>)를 통해 확인하실 수 있으며, 기타 자세한 문의는 회사 고객센터(1566-5800)나 손해사정실로 문의하시기 바랍니다.