금융생활에 필요한 모든 정보, 「파인」(fine.fss.or.kr)으로 검색하세요

"금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게"

경제혁신 3개년 계획 경제의 틀을 바꾸면 미래가 달라집니다.

금융개혁 돈이 도는 활기찬 경제

보 도 자 료

보도	2017. 1. 25.(수) 조간	배포	2017. 1. 24.(화)

생명보험협회 Korea Life Insurance Association

손해보험협회 General Insurance Association of Korea

담당기관	금융감독원	보험감독국	진태국 국장(3145-7460), 김봉균 팀장(3145-7471)
	생명보험협회	소비자보호부	김인호 부장(2262-6645), 모진영 팀장(2262-6671)
	손해보험협회	소비자보호부	최정수 부장(3702-8670), 주병권 팀장(3702-8652)

제 목 : 보험소비자 권익 제고를 위한 보험사의 알림서비스 개선

(「제2차 국민체감 20大 금융관행 개혁」 과제 2-5, 19-4 세부 실행방안)

▶ **보험금 만기시점 및 적용금리 등에 대한 안내정보 개선 및 주기적 안내강화**
▶ **보험금 지급사유(병명 등) 착오등록 방지를 위한 소비자 확인절차 강화**
▶ **보험금 지급계좌 사전등록제도 활성화를 위한 안내 강화**

Ⅰ. 추진배경

□ 금융감독원은 「**국민체감 20大 금융관행 개혁**」을 통해

○ **금융소비자**의 **정당한 권익**을 **침해**하거나 **금융산업**의 **발전**을 **저해**하는 **불합리한 금융관행**을 하나하나 찾아내 **개선**해 나가고 있음

□ 그간 꼭 알아야 할 사항들의 소비자 안내강화를 **지속 추진***하였으나, **일부 사항**에서 **정보전달 방법·시기 및 내용** 등의 문제로 소비자 **권리행사**를 적극적으로 이행하지 못하는 점을 감안하여

*(예) 보험금 압류사실 통지('12.8월), 대출금리인하 요구권 안내강화('15.12월) 등

○ 소비자의 **권리·의무 행사** 등에 **영향이 큰 사항** 위주로 보험업계와 공동 T/F를 통해 **안내 및 알림서비스 관행**을 개선

Ⅱ. 현황 및 문제점

1 현황

□ **(개요)** 보험사는 **보험료 납입, 실효·부활** 등 계약관리 사항 중심으로 보험계약체결, 대출 등 **중요한 사항**에 대해 **소비자**에 **안내**

○ 청약철회 제도, 보험금 지급절차 등 **제도 및 절차 관련 법적 의무사항** 등을 위주로 안내하고 있으며, 실효예고통보 등 **소비자의 불이익 우려사항** 등에 대한 **사전안내** 목적으로도 적극 활용 중

보험회사의 보험거래 종류별 안내현황('16년 1~9월중)

(단위 : 만건, %)

구분	보험거래			대출거래	기타*	합계
	계약체결	계약관리	보험금지급			
생보	2,262	25,336	4,993	7,209	3,552	43,352
손보	5,330	27,318	7,730	4,166	1,198	45,741
계	7,592	52,654	12,723	11,375	4,750	89,093
(비중)	(8.2)	(59.3)	(14.3)	(12.9)	(5.3)	(100.0)

* 고객정보 변경, 휴면보험금 재단출연 등

□ **(안내수단)** 보통 **일반우편, 문자메시지, 전자우편** 중 한가지 이상의 방법으로 안내하고 있으며,

○ 실효예고통보 등 **정보 제공여부에 대한 법적 효력**이 필요한 안내사항*의 경우 **등기우편**을 통해 안내

* 실효예고통보, 실손보험 갱신(보험료 인상 등), 휴면보험금 재단출연 안내 등

보험회사의 안내방법별 안내현황('16년 1~9월중)

(단위 : 만건)

구분	우편			문자메시지	기타 (방문, 콜센터)	합계
	일반	등기	전자우편			
생보	7,009	317	16,063	19,142	821	43,352
손보	6,691	286	16,640	18,201	3,923	45,741
계	13,700	603	32,703	37,343	4,744	89,093

2 문제점

1 (제공시기) 필요한 정보가 적기에 제공되지 않아 활용 곤란

○ **보험계약체결, 대출실행** 등 거래시점에만 **일회성으로 안내**되고, 소비자의 권리행사가 필요한 시점에는 **재안내 절차가 없어** 소비자 피해 발생 가능성 상존

> **<관련예시>** 보험금 압류시에는 계약자에게 통보하고 있으나 압류해제 시점에는 통보하지 않아 소비자가 이를 알지 못해 휴면화

2 (안내방식) 접근성이 낮은 방식을 주로 활용하여 실효성 저하

○ **전자우편, 일반우편** 등으로 정기적인 안내를 실시하고 있어 **스팸성 정보와 혼재**되어 소비자에게 정보가 제대로 전달되지 않고 있음

> **<관련예시>** 주기적(년 1회)으로 계약관리내용을 제공중에 있으나, 주로 일반우편으로 제공하여 소비자가 꼼꼼히 살펴보지 않아 펀드변경 등 적극적 계약관리를 하지 않는 경향 상존

3 (안내정보) 중요한 정보 누락하여 안내

○ 소비자 안내시 **중요한 사항**임에도 **누락되는 정보**가 있어 적극적인 권리행사를 하지 못하여 피해 발생 가능성 상존

> **<관련예시>** 만기 이후 적용 금리는 경과기간별 차등(~1년 : 평균공시이율의 50%, 1년 초과 : 1%)되나 만기시 금리안내를 하지 않아 소비자는 기존 금리대로 부리되는 것으로 오인해 불이익

4 (회사별 편차) 회사별 알림서비스 제공정보 양적·질적 편차

○ 회사별로 **41종~422종**의 **다양한 안내서비스**를 시행하고 있으나, 대체로 **중소형사**의 경우 비용부담 등의 이유로 안내에 **소극적**인 경향

* 생보 : (대형사)132~422종, (소형사) 42종~160종
손보 : (대형사)93~198종, (소형사) 41종~85종

Ⅲ. 개선방안

< 기본 방향 >

◈ 보험 청약·유지·만기 등 **단계별**로 소비자가 **꼭 알아야 하는 사항**을 안내하여 소비자의 **권익 보호**

▷ **"필수정보"**를 중심으로 **"필요한 시점"**에 **"제대로·정확히"** 인지할 수 있도록 정보 제공 강화

▷ 소비자가 **손쉽게 확인**하여 활용가능한 수단인 **문자메시지**를 **병행**하여 안내하도록 개선

문제점		개선방향
제공 시기	필요한 정보가 적시에 제공되지 않음	▸소비자의 권리행사가 누락되지 않도록 **필요한 시점**에 **주기적** 정보 제공 ·**(만기보험금)** 만기도래전 → 추가적으로 만기시점 및 만기후 연 1회 주기적 ·**(계좌사전등록)** 보험계약청약시 → 연1회 주기적 ·**(금리인하요구권)** 대출취급·만기연장시 → 추가적으로 연 1회 이상 주기적(대출기간 중 포함)
안내 방식	정보접근성이 낮아 활용성 저조	▸모든 안내서비스시 소비자가 **손쉽게 확인**할 수 있는 **문자메시지**를 병행하여 안내 * 문자메시지 수신 동의자 限
안내 정보	중요한 정보가 누락되어 제공	▸소비자가 **필수적으로 알아야 할 정보**를 정확하고 자세하게 제공 ·**(만기보험금)** 기간별 적용금리 관련 사항 ·**(오류정정권)** 병명 등 보험금지급사유 및 오류시 정정절차 ·**(압류해제통지)** 압류해제 금액(실효계약의 경우 부활 절차 포함) ·**(계좌사전등록)** 사전등록제도 내용 및 등록절차 ·**(금리인하요구권)** 행사요건 및 관련 절차

1 만기보험금 사전·사후 안내 강화

<사례> A씨는 가입한 보험의 만기도래 사실을 뒤늦게 알았으나, 당장 목돈을 쓸 데가 없고 부리이율이 시중금리보다 높을 것이라고 오인하여 2년간 방치하여 두었다가 보험금 수령 시점에 이자 등을 확인해보니 이자가 예상보다 적어 민원을 제기

□ **(현황 및 문제점)** 대다수 보험사가 **만기가 도래하기 직전**에 한하여 주로 **일반우편**을 통해 **만기일, 만기 지급보험금** 등을 안내

○ 이에 따라 **만기 도래시기**를 적시에 인지하지 못하거나, **만기 이후 부리이율*** 등을 오인하여 장기간 방치되어 **휴면화**되는 등 문제 상존

* 보험계약 종료 이후 경과기간별 적용금리 차등화(1년 이내 평균공시이율 50%, 1년 초과 1%)되고 있으나, 다수의 소비자는 보험계약기간중 금리로 부리되고 있는 것으로 오인

※ 만기 지급보험금 규모 : 10.2조원('13) → 12.1조원('14) → 12.6조원('15)

□ **(개선방안)** 문자메시지, 전자우편 등 **안내수단을 다양화**하고, 만기 이전·이후 및 매년 보험금 수령시까지 **주기적***인 **안내를 강화**

* ①만기 1개월전, ②만기 직전, ③만기 후 보험금 수령시까지 매1년

○ 아울러 **기간별 적용금리 수준**, 보험금 청구시 **필요서류 및 절차** 등을 안내내용에 **추가적**으로 반영

< 만기보험금 시점별 안내 방안 >

구 분	만기예고 통보	만기안내	만기안내 및 휴면예고
시 기	▸만기 1개월전	▸만기시점	▸만기후 연 1회
내 용	▸만기보험금 ▸만기후 적용금리 ▸보험금 수령절차·서류	▸만기보험금 ▸만기후 적용금리 ▸보험금 수령절차·서류	▸만기보험금 ▸만기후 적용금리 ▸휴면보험금 예고 ▸보험금 수령절차·서류
방 법	▸문자메시지(SMS 등), 우편(일반, 전자)	▸문자메시지(SMS 등), 우편(일반, 전자)	▸문자메시지(SMS 등), 우편(일반, 전자)

2 보험금 지급사유 오류정정권 안내

<사례> B씨는 1년전 신경통 증세로 보험금을 지급받았는데 보험사가 실수로 AIDS로 잘못 등록하여 그 후 다른 보험사에 연금보험을 가입하려고 하였으나, 가입이 거절되었으며 이로 인해 결혼, 사회생활 등에 제약을 받을까 우려

□ **(현황 및 문제점)** 보험사는 보험금 지급정보를 **보험사고정보시스템**(보험개발원)에 **등록**(보험사간 공유)하여 계약인수·보험금 심사 등에 활용중

○ 이 과정에서 병명 등을 **착오 등록**하게 되는 경우 소비자는 향후 **보험가입 제한, 보험금 지급거절** 등의 불이익이 발생되나,

○ 보험회사의 **오류등록** 방지절차가 부실하고, 등록정보에 대한 **소비자 확인 절차** 및 **오류 등록시 불이익** 등에 대한 **안내 미흡**

□ **(개선방안)** 병명 등 **보험금 지급 세부내역**을 **피보험자**도 명확히 알 수 있도록 **문자메시지**로 **추가 안내**하고

* 향후 보험가입 및 보험금 지급심사 시 활용된다는 사실 및 지급사유 오류확인 시 정정절차 등도 추가 안내

○ 보험사 보험사고정보시스템 **등록 담당자**가 **등록오류**를 사전에 방지하기 위해 **민감한 질병*** 등록시 **재확인**토록 **주의환기**용 **팝업창**을 개발하는 등 운영절차 개선

* 정신질환, 비뇨기과질환, 산부인과질환, AIDS 등 특정질환

< 보험금 지급정보 등록내역 안내 방안 >

안내시기	안내내용	안내방법
▸ 보험금 지급시	▸ 보험금 지급내역 - 보장내역, 보험금 지급사유(병명 등) ▸ 보험가입 및 지급심사 시 활용된다는 사실 ▸ 지급정보 오류시 정정절차	▸ 문자메시지 (SMS 등, 동의자 限)

3 보험금 등 압류해제 통보

<사례> C씨는 500만원 채무로 인해 만기보험금이 압류된 사실을 알고 보험금 수령을 포기하고 잊고 있었음. 그러다가 부채상환으로 압류사유가 해제되었으나 그 사실을 잊고 보험금이 휴면화 되었음

□ **(현황 및 문제점)** 보험금, 해지환급금 등이 **압류**된 경우 보험사가 **소비자**에게 **압류사실을 안내**하고 있으나,

○ 압류·지급정지 등 **지급제한사유**가 **해제**된 경우에는 별도의 안내 절차가 없어 소비자들이 인지하지 못하여 **휴면화**되는 경향 상존

☞ 휴면보험금 중 12.1%가 압류·지급정지 계좌

압류·지급정지 현황('16년 1~9월중)

(단위 : 건, 억원, %)

구분	신규		해제		휴면보험금 중 압류·지급정지 비중 (건수 기준)
	건수	금액	건수	금액	
생보사	169,556	29,753	56,710	4,986	15.5
손보사	64,361	49,248	25,684	8,730	7.4
계	233,917	79,001	82,394	13,716	12.1

□ **(개선방안) 압류·지급제한 사유가 해제**되는 **즉시** 보험사가 그 사실을 소비자에게 **문자메시지 및 우편**으로 **통지**하고,

○ 추가적으로 **보험계약의 유지가 가능**하도록 **실효계약의 부활 절차** 등 관련 유의사항도 안내

< 채권압류 해지 안내 방안 >

안내시기	안내내용	안내방법
▸ 지급제한 사유 해제시	▸ 압류해제 금액 ▸ 보험계약 상태(정상 및 실효 등) ▸ 실효계약의 경우 부활방법	▸ 문자메시지 (SMS 등, 동의자 限) ▸ 우편(일반·전자)

4 보험금 청구시 손해사정사 선임권 안내

<사례> 자영업자 D씨는 상대방의 주된 과실로 교통사고가 발생하여 일정기간 입원을 하게 되어 영업손실, 후유장애 등 손해배상을 위한 조치를 취하려고 하였으나 손해사정사를 직접 선임가능 사실을 인지하지 못하였고, 보상 관련 지식도 부족하여 적절한 배상을 받지 못함

□ **(현황 및 문제점)** 보험금 청구시 **소비자**가 **손해사정사 선임**이 가능하다는 사실을 충분히 알 수 있도록 **중요 설명사항** 반영을 의무화('16.10월~)하고 있으나

○ 대부분 회사가 **형식적**으로 **서면 안내문**에 이를 포함하는 데 그치고 있어 소비자가 명확히 이를 **인지하지 못할 우려**

보험계약자 등의 손해사정사 선임관련 사항

손해사정사 직접 선임 가능한 경우	비용부담 주체
① 손해사정 착수전 보험계약자 등이 직접 선임의사를 통보하고 보험회사가 동의를 한 경우	보험회사
② 정당한 사유없이 보험회사가 통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정을 착수하지 않는 경우	
③ 보험회사가 선임한 손해사정사의 사정 결과를 승복하지 아니한 경우	보험계약자 등
④ 보험계약자 등이 별도로 손해사정사를 선임하는 경우	

□ **(개선방안) 보험금 청구시** 지급액 및 지급여부 등에 영향을 끼치는 **손해사정제도 관련 사항**을 **문자메시지** 및 **전자우편**을 통해 안내

○ 특히 소비자도 **독립손해사정사 선임이 가능하다는 사실**을 중심으로 비용부담 주체, 손해사정사 미선임시 보험사의 손해사정 진행 절차 등에 관한 정보를 명확하게 안내

< 독립손해사정사 선임권 등에 대한 안내 방안 >

안내시기	안내내용	안내방법
▸보험금 청구 이후 (현장조사가 필요한 경우로 한정)	▸독립손해사정사 선임권 ▸독립손해사정사 선임비용 (소비자 부담 원칙이나 보험사 승인시 보험사 부담 가능) ▸미선임시 보험사가 위탁 또는 선임한 손해사정사가 업무를 진행한다는 사실	▸문자메시지(SMS 등) 및 전자우편

5 보험금 지급계좌 사전등록제도 안내

<사례> E씨는 보험계약 체결시 보험금 지급계좌를 사전에 등록해 놓은 관계로 보험계약이 만기가 된 사실을 알지 못하여 청구하지 않았으나, 만기기간이 도래하자마자 즉시 만기보험금을 이체받을 수 있어 편리하였음

□ **(현황 및 문제점)** '07.8월부터 휴면보험금 발생 최소화 등을 위해 **「보험금 지급계좌 사전등록제도*」**를 운영중에 있으나,

* 보험계약 체결단계에서 보험금 및 제지급금을 즉시 이체받을 수 있도록 수령 가능한 계좌를 사전에 등록하는 제도

○ 이를 **보험모집인** 등이 **적극적으로 안내해주지 않아** 소비자들의 인식이 저조하여 활용 미흡

□ **(개선방안)** 연1회 보험계약사항 등을 의무적으로 안내하고 있는 **보험계약관리내용**(안내장)*에 **사전등록제도**를 포함하여 안내

* 보험계약 관련 기초정보(가입자 인적사항 등), 보험료 납입, 보험계약대출, 적용이율, 위험변경 통지의무, 저축성보험 사업비, 위험보험료 등을 안내

○ 아울러 **계약체결단계**에서도 보험모집인이 적극 안내할 수 있도록 준법감시인 등이 안내실태를 주기적으로 **점검**토록 **하고** 미흡한 경우 **교육실시** 등 **내부통제** 강화

< 보험금 지급계좌 사전등록제도 안내 방안 >

안내시기	안내내용	안내방법
▸연 1회	▸보험금 지급계좌 등록제도 안내 ▸등록절차·방법 등	▸보험계약관리 안내장에 관련내용을 포함
▸계약체결 단계	▸보험금 지급계좌 등록제도 안내 ▸등록절차·방법 등	▸보험모집인 등의 안내

6 대출금리 인하 요구권 안내 강화

<사례> 보험사에서 부동산담보대출을 받고 있던 직장인 F씨는 부장으로 승진하여 급여 등이 증가하였으나, 동일한 대출금리 수준으로 금리를 부담하던중 우연히 SNS를 통해 금리인하 요구권을 알고 보험사에 신청하여 0.2%p의 금리를 절감하였음

□ **(현황 및 문제점)** 대출기간 중 **취업·소득 증가** 등으로 고객의 **신용상태**가 **개선**될 경우 고객이 요청할 경우 소정의 심사를 거쳐 **대출금리 인하**가 가능하나,

○ 주로 대출취급 및 만기연장 시기에 동 제도에 대한 안내가 집중되고 **대출기간 중**에는 **안내가 미흡**하여 소비자의 활용도가 저조

< 금리인하 요구권 주요 특징 >

▸**(정의)** 금리인하요구권은 대출실행 이후 **차주의 신용상태가 개선**된 경우 금융회사에 **대출금리 인하**를 **요구**할 수 있는 제도

▸**(행사요건)** 취업 등 직장변동, 신용등급 개선, 소득 및 재산 증가 등 **대출실행 당시와 비교**하여 **신용상태**가 **개선**된 경우 행사가 가능

▸**(절차)** 차주가 금융회사 **영업점을 방문**하여 관련 증빙서류와 함께 금리인하를 신청하면, 금융회사가 **이를 심사**하여 금리 인하 여부를 결정

□ **(개선방안) 연간 1회 이상 신용·담보대출 차주**를 대상으로 **금리인하요구권**에 대해 **문자메시지** 또는 **우편** 등으로 안내

○ 금리인하요구권의 **행사요건, 필요서류** 및 심사·통보절차 등도 **추가적으로 안내**하여 소비자들이 적극적으로 권리를 행사토록 유도

< 대출계약의 금리인하 요구권 안내 방안 >

안내대상	안내시기	안내내용	안내방법
▸신용·담보대출 차주	▸연 1회	▸현재 대출내역(금액, 적용금리 등) ▸금리인하 요구권 주요내용 ▸필요한 서류 및 절차	▸문자메시지 (SMS 등, 동의자 限) ▸우편(일반·전자)

Ⅳ. 향후 계획

□ 5개 알림서비스 개선과제를 '17년도 1분기 중 **신속 추진**하고,

○ 보험금 지급사유 오류정정권에 대한 안내는 전산개발 기간 등을 고려하여 **'17년 2분기** 시행할 예정

과제번호	과제명	시행예정일
1	만기보험금사전·사후 안내강화	'17년 3월
2	보험금 지급사유 오류정정권 안내	'17년 4월
3	보험금 등 압류해제 통보	'17년 3월
4	보험금 청구 시 손해사정사 선임권 안내	'17년 3월
5	보험금 지급계좌 사전등록제도 안내	'17년 3월
6	금리인하요구권 안내	'17년 3월

Ⅴ. 기대효과 (국민들이 좋아지는 점)

1 알림서비스 내용의 내실화를 통한 활용도 제고

○ 소비자가 충분히 인지할 수 있도록 **안내수단을 다양화***하고 **절차, 연관 제도** 등도 같이 안내하여 소비자의 **활용도**를 **제고**

* 정보의 도달을 확인하기 곤란한 일반우편 위주에서 대부분 국민들이 사용중인 핸드폰 문자메시지, 전자우편 등도 활용하여 안내

2 소비자 권익보호 제도를 적시에 행사하여 권익 신장

○ 휴면보험금 발생예방, 보험금 지급정보 오류방지 등 **소비자 권익 보호**를 위해 운영되고 있는 **다양한 제도**를 제대로 알고 적시에 행사하여 소비자의 **권익이 크게 신장**될 것으로 기대

3 보험산업에 대한 국민 신뢰도 제고

○ 소비자가 **직접 체감**할 수 있도록 다양한 분야의 **꼭 필요한 정보**를 쉽게 알려줌으로서 **보험의 이미지 개선**에 크게 기여할 것으로 예상

참고1 보험사 알림서비스 개선 비교표

구 분	주요 개선사항	
	개선 前	개선 後(추가사항)
1 **만기보험금 사전 · 사후 안내강화**	(시기) 만기도래 전 (수단) 일반우편 (내용) 만기보험금 내역	(시기) 만기후에도 1년마다 통보 (수단) 문자메시지 등 추가 (내용) 적용금리 관련 사항
2 **보험금 지급사유 오류정정권 안내**	-	(시기) 보험금 지급시 (수단) 문자메시지 등 (내용) 병명 등 보험금지급사유 및 오류시 정정절차 안내
3 **보험금 등 압류해제 통보**	-	(시기) 보험금 등 압류해제 시 (수단) 문자메시지 등 (내용) 압류해제 금액(실효계약의 경우 부활절차 포함)
4 **보험금 청구 시 손해사정사 선임권 안내**	(시기) 보험금 청구시 (수단) 서면 제공(일반우편 등) (내용) 손해사정사 선임 및 비용에 대한 사항(형식적)	(시기) 보험금 청구시 (수단) 문자메시지 등 추가 (내용) 손해사정사 선임 및 비용에 대한 사항(구체적으로 쉽게)
5 **보험금 지급계좌 사전등록제 안내**	(시기) 보험계약 청약시 (수단) 비정형적(일부 설계사 또는 홈페이지 등을 통한 안내)	(시기) 연 1회 주기적(계약관리 내용 통보시) (수단) 일반우편 (내용) 사전등록제도 내용 및 등록 절차 등
6 **금리인하요구권 안내**	(시기) 대출취급 또는 만기연장 시 (수단) 비정형적 (내용) 금리인하요구권	(시기) 연 1회 이상(대출기간 중 포함) (수단) 문자메시지 등 (내용) 대출내역, 금리인하요구권 제도 및 절차 등

참고2 보험사 알림서비스 안내문구(예시)

<table>
<tr><th>구 분</th><th>주요 내용</th></tr>
<tr><td>1 만기보험금
사전·사후 안내강화
(문자메시지)</td><td>000고객님의 000보험 계약 만기보험금과 관련된 사항을 아래와 같이 안내드립니다. 만기보험금과 관련하여 추가 문의사항이 있으신 경우 당사 콜센터(****-****) 또는 홈페이지(www.*****.co.kr)를 통해 확인하시기 바랍니다.

□ 만기보험금 지급예정일 : 00월 00일
□ 만기보험금액 : 000,000원(00월 00일 기준)
□ 만기 후 적용금리
o (만기로부터 1년 이내) 표준공시이율의 50%
o (만기로부터 1년 초과) 표준공시이율의 1%
□ 청구시 구비서류
o (본인) 신분증, (대리인) 위임장, 대리인 신분증

※ '01.3월 이전 가입한 보험계약의 경우 만기 후 적용금리는 예정이율 기준으로 안내</td></tr>
<tr><td>2 보험금 지급사유
오류정정권 안내
(문자메시지)</td><td>[보험금 지급사유 안내] - 피보험자
000고객님께서 귀하를 피보험자로 하는 보험계약(00보험)과 관련하여 00월 00일 청구하신 보험금이 다음과 같은 사유로 정상처리되었음을 알려드립니다.

□ 보험금 지급사유(질병분류코드) 및 정보활용에 대한 안내
- 보험금 지급사유 : 갑상선암(C79)
- 정보활용안내 : 보험금 지급정보는 향후 보험사가 보험가입 및 보험금 지급청구 시 심사정보로 활용될 수 있습니다.

□ 오류정정청구
- 상기 안내한 보험금 지급사유와 실제 보험금 청구사유가 상이한 경우에는 고객콜센터(****-****)로 연락하시면 정보를 수정을 요청하시기 바랍니다.</td></tr>
<tr><td>3 보험금 등
압류해제 통보
(문자메시지 또는 우편)</td><td><table>
<tr><td>정상계약</td><td>귀하의 ○○○○보험(정상계약)에 대한 압류가 OO년 O월 O일 기준으로 해제되었습니다.</td></tr>
<tr><td>실효계약</td><td>귀하의 ○○○○보험(실효계약)에 대한 압류가 OO년 O월 O일 기준으로 해제되었습니다. 귀하의 계약은 부활이 가능하며 부활절차는 고객 콜센터(****-****)에 문의하시기 바랍니다.</td></tr>
<tr><td>해지계약</td><td>귀하의 ○○○○보험(해지계약)에 대한 압류가 OO년 O월 O일 기준으로 해제되었습니다. 귀하께서는 해지환급금 : 000,000원을 환급받으실 수 있습니다.</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>4 보험금 청구 시 손해사정사 선임권 안내
(문자메시지 또는 우편)</td><td>고객님은 보험사고의 손해사정을 위해 손해사정사의 선임이 가능하며, 손해사정사를 선임하지 않으실 경우 보험회사는 보험업법에 따라 손해사정사를 선임하여 조사업무를 위탁할 수 있습니다.

보험사와 협의없이 별도의 손해사정사를 선임하거나, 보험회사에서 사정한 결과에 대해 승복하지 아니하여 손해사정사를 추가로 선임하는 경우 고객님이 비용을 부담하게 되며, 그 외의 경우 보험회사가 비용을 부담하게 됩니다.

손해사정사 선임과 비용주체에 대한 상세 내용은 보험금 지급절차 안내장, 당사 홈페이지(www.******.co.kr), 콜센터(****-****)를 통해 확인하실 수 있습니다.</td></tr>
<tr><td>5 보험금 지급계좌 사전등록제 안내
(우편)</td><td><table>
<tr><td>계좌
미등록고객</td><td>귀하께서 보험금 지급계좌를 사전에 등록하시면 향후에 휴면보험금 또는 기타 환급금이 발생할 경우 귀하가 등록한 계좌로 송금받으실 수 있습니다.
만약, 귀하께서 보험금 지급계좌의 등록을 원하시는 경우에는 고객 콜센터(****-****)에 연락하여 주시기 바랍니다.</td></tr>
<tr><td>계좌
등록고객</td><td>귀하가 이미 등록한 보험금 지급 사전등록계좌는 아래와 같습니다.

□ 사전등록계좌
- XX은행(예금주명 : 강XX)

□ 귀하께서 사전등록계좌의 변경을 원하시는 경우에는 고객 콜센터(1588-0000)에 문의하시기 바랍니다.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>6 금리인하 요구권 안내
(문자메시지)</td><td>O월 O일 기준 귀하의(○○○○대출, 잔여대출금 : OOO,OOO원)의 대출금리는 0.0%입니다. 대출약정 후 귀하가 아래요건에 해당될 경우 증빙서류 제출을 통해 금리인하 혜택을 받으실 수 있습니다.

□ 행사요건
- 가계대출 : 취업 등 직장변동, 승진, 신용등급 개선, 우수고객 선정, 소득 증가, 자격증 취득, 재산 증가 등

- 기업대출 : 재무상태 개선, 회사채 등급 상승, 특허 취득 등

□ 증빙서류
- 재직증명서, 근로소득원천징수영수증, 자격증 등 행사요건을 증빙할 수 있는 서류

□ 단, 서류심사 시 신용상태가 개선되지 않은 경우 금리인하가 불가능하며, 자세한 사항은 고객 콜센터(****-****)에 문의하시기 바랍니다.</td></tr>
</table>

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(http://www.fss.or.kr)