민원 회신문 초안 · CP-A01

보험 청구 서류 보완 관련 민원 회신 초안 · CP-A01

보험 청구 진행 상황과 서류 보완 안내로 불편을 겪으신 점에 공감합니다.

고객님께서는 보완 서류가 필요한 이유, 보완 안내 수신 여부, 청구하신 480000원의 지급 및 지급 시점에 대해 문의하셨습니다.

자료상 가·나 항목의 영수증과 세부내역은 확인되었으며, 다 항목은 세부내역이 미확인 상태입니다. 가상 약관의 청구서류 기준에 따라 해당 자료를 확인할 필요가 있습니다. [가상 조항 B · 상품약관 2쪽]

2026-10-07 보완 안내의 발송 등록은 있으나 고객님 수신 여부를 확인할 기록은 없습니다. 안내 경위를 담당 부서에서 확인할 필요가 있습니다. [상담처리기록 기록다·기록라 / 가상 조항 C · 3쪽]

민원 회신문 초안 · 검토 계속

청구액과 지급 확정액은 다를 수 있으며, 이번 가상 약관에는 항목별 20000원 공제 기준이 있습니다. 서류 확인분의 계산상 검토액은 260000원, 보완 대기 항목은 조건부 160000원입니다. 두 금액을 합한 420000원도 지급 확정액이 아닙니다. [가상 조항 A · 1쪽 / 지급검토표 가~다]

필요한 다 항목 세부내역과 제출 방법은 담당 부서가 확인한 뒤 안내할 예정입니다. 지급 여부·예정일·지연 책임·문의 및 이의 제기 경로는 (확인 필요)입니다.

담당자 검토 전 초안 · 외부 발송 금지. 발신 부서·제출 방법·문의 경로·예정일 확인 후 고객용 문안으로 확정합니다. 이 문서는 실제 금융상품의 회신으로 사용할 수 없습니다.