

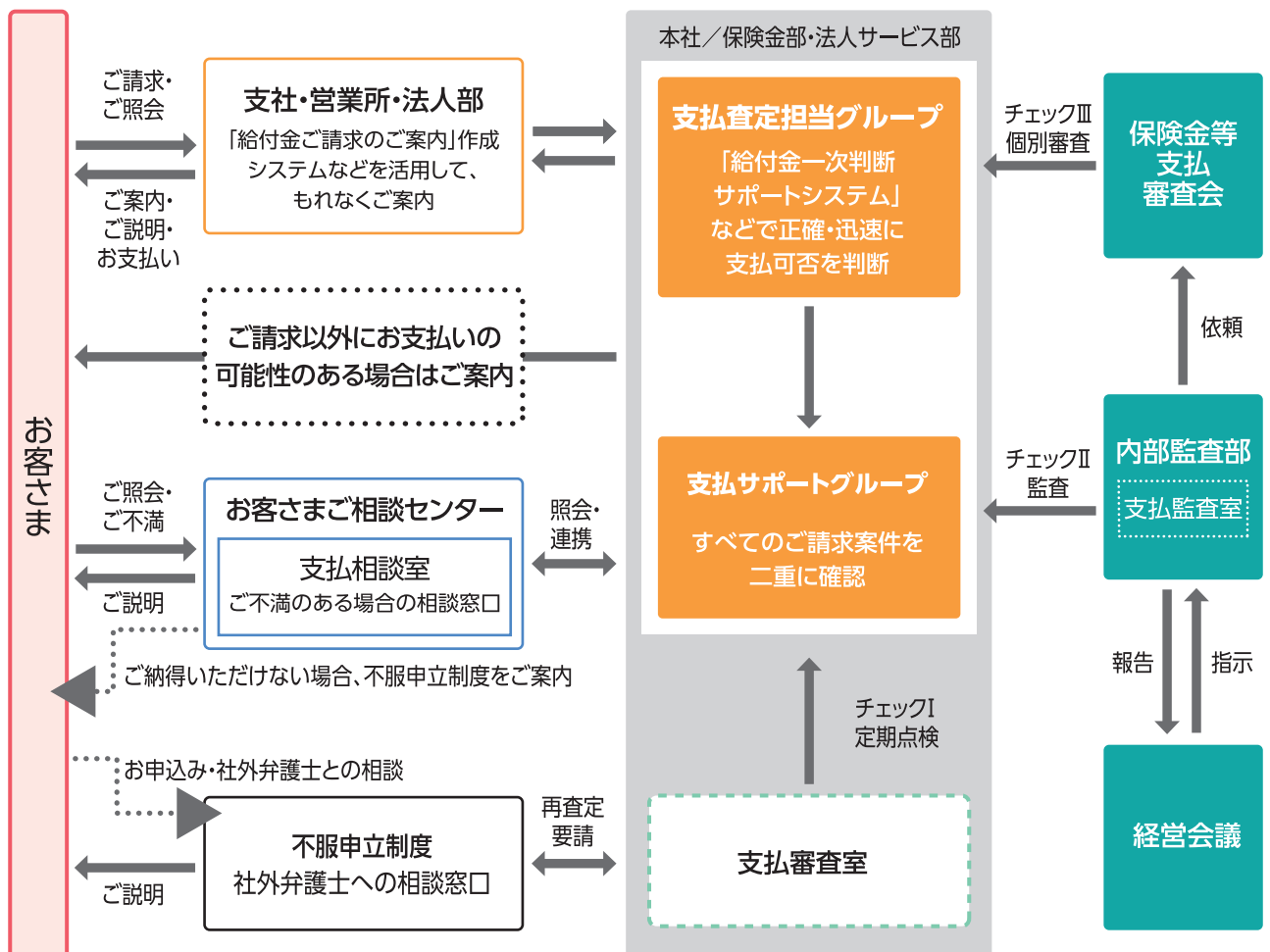
## 第 5 章

### 保険金・給付金の 「確かなお支払い」に向けて

## 「確かなお支払い」のための取組み

保険金・給付金の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

### 「確かなお支払い」のためのチェック体制



ご請求いただいた案件を二重にチェックし、適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金についてお支払いの可能性がないか再確認し、随時、お客さまへご案内を実施しています。

また、支払業務が適切に実施されているか日常的に検証するため、独立した専門組織を支払担当部署に設置するとともに、支払査定が適切に行なわれているかをチェックする仕組みとして、弁護士等の社外専門家を委員とする「保険金等支払審査会」を設置しています。

## ITを積極活用した支払査定支援システム

保険金・給付金のご請求において、ITを活用した支払査定支援システムにより、正確かつ迅速なお支払いと、もれのない確かな請求勧奨を進めています。

### ▶ 個人保険分野における保険金・給付金 総合支払査定支援システム

#### 1. より確実でもれのないお支払い

- ・ITの活用により、より確実な保険金・給付金等の査定を行なっております。
- ・また、診断書等における記載項目を明確化・簡素化し、証明にかかるお客さまのご負担を軽減するとともに、診断書のご提出が不要な「簡易請求」のお取扱範囲を拡大しています。

#### 2. より速いお支払いと請求案内の実現

- ・ご請求の受付から請求案内点検(注)までの工程について、ITの活用により効率化し、お支払いまでにかかる日数の縮減に努めております。

(注)お客さまからご提出された診断書等の情報から、ご請求された保険金・給付金のほかに、お支払い可能なものがないかを確認し、該当する場合には追加のご請求をご案内いたします。

#### 3. より適切かつ効率的な支払事務態勢の構築

- ・要員効率を高めるとともに、複雑な判断が要求される業務の担当者を増やすなど、適切かつ効率的な支払事務態勢を構築しています。

### 〈保険金・給付金 総合支払査定支援システム〉

