

## MIA를 방문하십시오

소비자 여러분께서는 다음의 방법을 통해 MIA 및 동 정부기관의 소비자 안내 자료에 접속하실 수 있습니다.

- 소비자 홍보 웹사이트  
[www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov) 에서 자료를 다운로드 하실 수 있습니다.
- 자료를 우편으로 받으시려면 전화나 서면으로 요청하실 수 있습니다.

## 피보험자 자산 및 인재 보험금 지급 청구 또는 개인 장애 보험금 지급 청구에 대한 민사 소송의 접수

메릴랜드 주에서 발행, 판매 또는 전달된, 재산 및 인재 보험 (재산 및 인재 보험에는 자동차, 주택 보유자, 화재 및/또는 거주, 내륙 해양, 사업장 책임 보험 등이 포함됩니다), 또는 개인 장애 보험(질병, 사고 또는 부상으로 야기된 장애로 인해 피보험자가 노동 또는 기타의 방법으로 보험회사의 총당 대상이 되는 수입, 매출 또는 수익을 창출할 수 없을 경우 등 피보험자의 수입, 매출, 또는 수익의 손실분을 총당해 주는 보험)에 가입하고 있으며 자신의 자산 및 인재 보험사 또는 개인 장애 보험사가 피보험자 자신의 보험금 지급 청구 신청을 신의를 바탕으로 결정하지 않았다고 생각하는 메릴랜드 주 소비자는 메릴랜드 주 보험 관리국 (Maryland Insurance Administration, MIA)에 행정적 소비자 불만 접수를 대신하여, 또는 그것과 더불어 보험회사를 상대로 민사 소송을 접수하여 보험회사에 특별 손해 배상을 청구할 수 있습니다.

보험 규정에 따르면 선의란 보험사가 보험 지급금 청구에 대한 결정을 내리는 시점에서 보험사가 알고 있거나 알고 있었어야만 하는 증거를 바탕으로 정직하고 성실한 판단을 내리는 것으로 정의하고 있습니다. 만약 메릴랜드 주 소비자가 민사소송을 제기하고 보험회사가 선의로 행동하지 않은 것으로 판명되는 경우, 보험 가입자에게는 추가 손실에 대한 보상을 받을 권리가 있습니다.

그러한 추가 손실에는 실제 계약상 손실 금액뿐만 아니라 피보험자에게 지급되는 실제 손실액의 3분의 1을 초과하지 않는 금액 내의 적절한 변호사 비용과 판결 후 이자율을 포함한 소송 비용 등이 포함될 수 있습니다.

소비자가 언제 이 특별 소송을 접수할 수 있는지, MIA에 언제 소송을 접수해야 하는지, 그리고 그 소송 접수 방법에 대한 설명은 별도의 MIA 안내서인 "27-1001 민사소송 소비자 접수 지침서 (A Guide for Consumers Filing a 27-1001 Civil Complaint)"에 설명되어 있습니다.

본 소비자 가이드는 교육 목적으로만 사용해야 합니다. 본 가이드는 특정 보험증서 또는 계약에 따른 보장에 대한 법적 조언 또는 의견을 제공하기 위한 것이 아니며, 본 가이드에 언급된 제품, 서비스, 사람 또는 조직을 보증하는 것으로 해석되어서는 안 됩니다.

본 간행물은 소비자에게 보험 관련 문제 및/또는 주 프로그램 및 서비스에 대한 일반적인 정보를 제공하기 위해 메릴랜드 보험국(MIA)에서 제작하였습니다. 본 간행물에는 저작권 소유자의 허가를 받아 사용된 저작권이 있는 자료가 포함될 수 있습니다. 본 간행물은 소유자의 동의 없이 저작권 보호 자료를 사용하거나 사용하는 것을 허가하지 않습니다.

MIA에서 발행하는 모든 간행물은 MIA의 웹사이트에서 또는 요청 시 무료로 이용할 수 있습니다. 본문 및 형식을 어떤 방식으로든 변경하거나 수정하지 않는 한, MIA의 추가 허가없이 간행물 전체를 복제할 수 있으며, 발간 또는 복제에 대한 수수료가 부과되지 않습니다. MIA의 이름과 연락처 정보는 명확하게 표시되어야 하며, 간행물을 복제하는 보험사 또는 보험모집인의 이름을 포함한 다른 이름은 복제물의 어디에도 표시될 수 없습니다. MIA의 사전 서면 동의 없이는 부분 복제를 할 수 없습니다.

장애가 있는 분은 동 문서를 다른 형식으로 작성된 사본으로 신청할 수 있습니다. 이 신청은 반드시 서커뮤니케이션 담당 이사 Director of Communications 앞으로 보내시기 바랍니다.



200 St. Paul Place, Suite 2700  
Baltimore, MD 21202  
410-468-2000  
800-492-6116  
800-735-2258 TTY  
[www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov)

[www.facebook.com/MdInsuranceAdmin](https://www.facebook.com/MdInsuranceAdmin)  
[www.twitter.com/MD\\_Insurance](https://www.twitter.com/MD_Insurance)  
[www.instagram.com/marylandinsuranceadmin](https://www.instagram.com/marylandinsuranceadmin)



# 소비자 교육 및 보호



## MIA 소개

메릴랜드 주 보험 관리국(Maryland Insurance Administration, MIA)은 메릴랜드 주의 보험업을 관장하는 주 정부 기관입니다. 보험에 대해 질문이 있거나 문제가 있으면 MIA로 연락하십시오.

## 소비자 지원 방법

MIA에서는 생명, 의료, 장애, 자동차, 주택 보유자 및 자산을 포함한 보험 전 분야의 소비자, 사업체, 의료 서비스 제공자(의사와 병원 포함) 및 생산자(대리인과 중개인) 모두를 지원하고 있습니다.

MIA는 소비자 안내문, 보험료 비교 및 여러 보험 관련 자주 묻는 질문을 제작하고 있습니다. 다음은 MIA가 제공하는 간행물 목록의 일부입니다:

- 주택 소유자 보험에 대한 소비자 안내서
- 자동차 보험에 대한 소비자 안내서
- 건강 보험 이용 소비자 안내서
- 자연재해 대비를 위한 보험 준비 안내서

## 불만 사항에 대한 조사

MIA는 귀하의 권리에 대한 교육을 제공하고 귀하의 보험업자, 보험 생산자(대리인 또는 중개자), 또는 다른 기관(보험 업무에 종사하는)이 주 법을 위반하였다는 서면상의 혐의에 대해 조사할 수도 있습니다. 법률 위반 사항에는 다음이 포함될 수 있습니다:

- 의학 치료를 위해 필요한 서비스에 대한 승인 거부
- 보험료 청구액의 일부 또는 전액 지급의 부적절한 거부 또는 지연
- 부적절한 의료보험 종로
- 적합한 통보 절차 없이, 또는 법 허용 한도 이상의 보험료 인상
- 보험 판매 또는 보험 청구 처리과정에 관련된 허위 사실 진술
- 보험료의 이자 비용을 포함, 서비스 비용 과다 청구

## MIA가 처리할 수 있는 사항

- 해당되는 경우 귀하의 불만 제기 사본을 보험사에 전달합니다
- 보험사 또는 그 대리인으로부터 귀하를 대신하여 정보 또는 설명을 얻습니다. 여기에는 그러한 회사 또는 개인과 서면 및 구두로 접촉하는 것이 포함될 수 있습니다
- 법령, 규정 및 보험계약의 준수를 위해 보험사로부터 취득한 정보를 상세히 검토합니다
- 적절하게, 보험 증서의 조항에 대한 일반적인 정보를 제공합니다

- 보험 문제 해결에 도움이 될 수 있는 일반적인 팁을 공유합니다
- 보험사, 보험 제공자 또는 기타 규제 대상자의 조치가 MIA가 시행하는 법령 또는 규정을 위반하는 것으로 판단되는 경우, MIA는 해당 회사 또는 개인에 대해 시정 조치를 취할 수 있습니다

## MIA가 처리할 수 없는 사항

- 법정 안팎에서 법정 대리인의 역할 수행.
- 귀하를 대신하여 보류 중인 소송에 개입.
- 장애보험 민원의 경우 개인의 장애 정도에 따라 의학적 결정. MIA는 장애 보험과 관련된 불만을 조사하여 다음을 결정합니다. (1) 거부 결정이 임의적인지 또는 변덕스러운지 여부; (2) 거부 결정이 보험 계약 조건 및 주 보험 법률 및 규정에 따라 이루어졌는지 여부.
- 주 보험법의 적용을 받지 않는 보험 계약 또는 다른 주 또는 연방 기관의 적용을 받는 사안과 관련된 불만 또는 문의를 처리. 일반적으로, 여기에는 다음에 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.
  - 셀프 펀디드 또는 셀프 인슈어드 플랜 (Self-funded or self-insured plans);
  - 신속 급여를 제외한 의료 지원 (메디케이드);
  - 메디케어 및 메디케어 HMO;
  - 연방 직원 건강 보험급여 프로그램;
  - 군일 서비스 가족 건강 플랜;
  - 근로자 보상(Workers' Compensation); 또는
  - 다른 주의 보험계약자에게 발행 및 전달되는 계약.(메릴랜드 보험 관리국의 관할권에 대한 자세한 내용은 <https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/MIAJurisdiction.aspx>를 참조합니다.)
- 메릴랜드 자동차 관리국(MVA)에 불만 사항 조사 보류에 따른 벌금을 “보류”하도록 요청.
- 재산 또는 재해 청구(자동차, 주택 소유자, 임대인 또는 사업체 청구)의 경우, MIA는 보험사가 메릴랜드 법률을 위반했는지 또는 소송 또는 결정 시 제공되는 정보에 근거하여 그 조치가 합리적이었는지 여부를 결정할 수 있지만, MIA는 일반적으로 다음에 대한 결정을 내릴 수 없습니다:
  - 불법행위 또는 계약상의 법적 조치에 대한 책임이 누구에게 있는지,
  - 누구의 잘못인지;
  - 어떤 증인은 믿을 만하고 어떤 증인은 그렇지 않은지; 또는
  - 보험사의 결정이 타당한 한 보험금의 가치.

## 불만 제기 방법

모든 불만 사항은 서면으로 접수해야 합니다. MIA에 서면으로 불만을 제출하는 방법은 아래를 참조합니다. (의료 서비스가 의학적으로 불필요한 것으로 간주되어 의료 서비스 보장이 거부된 경우와 관련된 불만 사항의 경우, 당국 웹 사이트의 이의 제기 및 불만 처리(Appeals and Grievances) 절차를 참조하시기 바랍니다.)

- 불만 제기 온라인: [www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov). 문서 첨부 크기 제한은 10MB입니다. 추가 문서를 제공해야 하는 경우 우편으로 보낼 수 있습니다. 아래 지침에 따라 기관에 우편 또는 팩스로 발송할 수 있습니다.
- 양식 또는 서면 편지를 우편 또는 팩스로 제출합니다. 불만 제기에 대한 자세한 내용은 <https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/FileAComplaint.aspx>를 참조합니다.

## 신속 대응 프로그램

당국의 신속한 대응 프로그램은 특정 소비자가 공식적인 서면 신고서를 제출하지 않고도 재산 및 재해 배상 청구(예: 상업용 보험 청구를 포함한 자동차 및 주택 소유자 청구)를 신속히 해결할 수 있도록 설계되었습니다. 자세한 내용은 410-468-2340 또는 800-492-6116으로 전화하여 옵션 3을 선택한 다음 옵션 1을 선택합니다. 신속 대응 프로그램에 참여하는 것은 자발적인 것이며, 정식으로 신고할 권리에 영향을 미치지 않습니다.

## 건강보험 지원팀 (H-CAT)

H-CAT은 메릴랜드 주민들과 직접 협력하여 건강보험 관련 문제를 해결하는데 전념하고 있습니다. 보험 청구를 돕고, 귀하의 보험과 관련 질문에 대한 답변하며, 추가 지원을 위한 지역 자원 제공을 도와드립니다. 전문가들이 필요한만큼 귀하와 계속 연락을 유지하며, 질문과 우려 사항을 해결해드립니다. H-CAT에 문의하려면 전화: 410-468-2442, 이메일: [hcat.mia@maryland.gov](mailto:hcat.mia@maryland.gov) 또는 다음 웹사이트를 방문하여 온라인으로 양식을 작성하세요. <https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/health-coverage-assistance-team.aspx>.