4주년

고객만족프로그램 with

행복한 내일은
결국, 행복한 오늘이 모여 만들어지는 것임을 알기에
‘오늘부터’라는 새로운 기준으로
메트라이프가 함께하겠습니다.

오늘부터, 메트라이프

MetLife, From Today On

메트라이프생명보험(주)
서울특별시 강남구 테헤란로 316, 메트라이프타워, 06211
콜센터 1588-9600, www.metlife.co.kr
[제작 : 마케팅전략팀 (준법감시인확인필-6022-2207-448427)]
[인쇄 Code : 01-10-00349]
[인쇄일자 : 2021. 8. 3]
© 2021 메트라이프생명보험(주) All rights reserved.

MetLife

MetLife

오늘부터, 메트라이프

153년 전통의 메트라이프 금융그룹은 전 세계 40여개 이상의 국가에서
약 1억 명의 고객의 하루하루를 밝히고 있습니다.

어제부터 오늘로, 또 오늘부터 내일로 메트라이프는
고객의 귀한 이 하루를 새로운 에너지로 채워나갑니다.

MetLife Global Group

153 years
1868년 창립

1 억 명
전 세계 고객 수
(2020년 기준)

48 위
Fortune 500® 기업 중
(2020년 12월 포춘지 선정)

미국 보험사 중
UN 여성역량강화원칙
최초 서명

미국 생명보험사 중
UN 글로벌콤팩트
최초 가입

Covid-19 대응을 위해
MetLife 재단에서
2천 5백만 달러 지원

MetLife Korea

153 만건
보유계약 건수
(2020년 기준)

23 조원
총 자산
(2020년 기준)

3.2 조원
수입보험료
(2020년 기준)

0.4 일
보험금 평균 지급 처리기일
(2020년 사고보험금 지급 1건 기준)

95 만명
보유고객
(2020년 기준)

94 %
보험금 지급처리 만족도
(비조사건, 2020년 기준)

국내 최초
변액유니버셜보험
(2003년 출시)

국내 최초
금리연동형
달러종신보험
(2018년 출시)

국내 최초
'서울대 – 메트라이프
은퇴설계전문가 과정' 개발
(2008년)

위드유 프로그램은

가입 후 시기에 따라 필요한 정보를 제공해드리는,
메트라이프만의 고객만족 프로그램입니다.

가입 후

3 month
꼭 알아두셔야 할 메트라이프생명의
고객 서비스를 안내해 드립니다.
☑ 계약유지 서비스 ☑ 헬스케어서비스 ☑ 자산관리서비스 ☑ 계약업무/문의서비스

1 year
가입하신 보험 현황과 복잡한 보장 내용도
담당설계사를 통해 쉽게 알려 드립니다.

2 year
필요한 순간에 도움이 되는
보험금 청구 방법을 안내해 드립니다.

3 year
혹시 잊지는 않으셨나요?
메트라이프생명의 고객 서비스를 다시 한 번 알려 드립니다.

4 year
**편리하고 도움이 되는 보험금 청구 방법을
다시 한 번 알려 드립니다.**

5 year
모든 보장을 한눈에 볼 수 있는
스마트한 보장분석으로 든든하게 점검해 드립니다.

지속 서비스 **ON**
보험상품 유지 시까지 지속적으로
보장내용 점검 및 관련 정보를 자세히 알려드립니다.

필요한 순간,
다양한 방법으로 보험금 청구가 가능합니다.

PC/ 스마트폰

공인인증서 없이도 휴대폰 인증만으로 편리하게 보험금 청구가 가능합니다.

사이버 창구 (PC)
cyber.metlife.co.kr에 접속하여 사이버창구를 클릭

모바일 창구 (스마트폰)
Play 스토어 또는 App Store 에서
<메트라이프생명 모바일 창구>앱 다운로드

- 청구가능 금액 : 200만원 이하 (단, 사망보험금 접수불가)
- 계약자와 수익자가 같은 경우 : 공동인증/카카오인증/아이디 로그인
- 계약자와 수익자가 다른 경우 : 수익자의 휴대폰간편인증 로그인
- 사이버창구 보험금 청구 전 예상 보험금 조회 가능 (계약자와 수익자가 같은 경우만 가능)

설계사 현장접수

담당 설계사를 만나시면 현장에서 직접 온라인으로 접수해 드립니다.

보험금 우선심사 대상으로, 청구 당일 보험금 지급(특이 건 제외)
※ 사망보험금은 접수 불가

방문

홈페이지나 콜센터를 통해 가까운 고객플라자나
지점 위치 확인 후 방문 접수하실 수 있습니다.

홈페이지(www.metlife.co.kr)　　콜센터(1588-9600)
※ 보험금의 유형이나 금액과 관계없이 접수 가능

우편

(06211) 서울시 강남구 테헤란로 316 10층 클레임 서비스팀
(역삼 2동, 메트라이프 타워)
※ 보험금의 유형이나 금액과 관계없이 접수 가능

웹팩스

콜센터 혹은 지점에 전화하여 웹팩스 번호를 부여받은 후 접수하실 수 있습니다.

콜센터(1588-9600)
※ 청구 가능 금액: 100만 원 이하　　※ 사망, 장해, 진단 보험금은 접수 불가

신속한 보험금 지급을 위해 노력합니다.

보험금 지급까지
소요시간 0.4일
(2020년, 사고 보험금 지급 1건 기준)
0.4일

사이버/모바일 창구 운영으로
365일 보험금 청구 가능
(200만 원 이하 소액 청구 가능)
365일

보험금 지급 절차

사이버/모바일창구에서 심사 진행 경과 및 지급내역을 확인하실 수 있습니다.

01 보험금 청구 심사지연절차 안내 > 02 청구 서류 접수 > 03 보험금 심사 및 사고조사 > 04 보험금 결정 및 지급 > 05 지급 안내

※ 상법 제662조(소멸시효)에 의거 보험금 청구권을 3년 이내 행사하지 아니하면 보험금청구권은 소멸됩니다.
(단, 2015년 3월 12일 이전 청구 사유 발생 건은 2년)

보험금 청구 전 미리미리 체크해 보세요!

보험금을 지급받을 계좌 및 수익자 확인

보장계약 여부, 보험수익자 정보, 수익자 본인 명의 계좌

구비서류 확인

공통	회사양식 ①보험금 청구서와 ②개인(신용) 정보처리 표준동의서를 반드시 작성하시어 ③청구서류(병원서류 등) 함께 제출
입원 청구	진단명, 진단코드, 입원 기간이 포함된 서류 (입퇴원확인서/진단서 중 택1)
수술 청구	진단명, 진단코드, 수술명, 수술일자가 포함된 서류 (수술확인서/진단서 중 택1)
통원 청구	진단명, 진단코드, 통원 일자가 포함된 서류 (통원 확인서/진단서/처방전 중 택1)
진단 청구	진단명, 진단코드가 포함된 진단서 및 검사 결과지(조직검사결과지, 혈액검사결과지, CT·MRI·방사선 판독지 등)

개인(신용) 정보 표준동의서 확인

동의 서명 및 동의함 체크 누락 여부 (보험금 청구를 위해 필수적인 사항이므로 동의를 거부하는 경우 보험금처리가 불가합니다.)

※ 구비서류 및 청구서 양식은 당사 모바일 또는 사이버 창구(cyber.metlife.co.kr)에서 확인하실 수 있습니다.

궁금한 순간,
늘 곁에서 도움을 드립니다.

고객플라자 및 지점

가장 가까운 곳에서 경험하는 메트라이프 상담 서비스

지점 09:00 ~ 17:00 고객플라자 09:00 ~ 16:00 (점심시간운영)

※ 홈페이지에서 위치 확인 가능

콜센터
1588-9600

고객님을 더 세심히 보살펴드리는 콜센터 상담 서비스

구분	업무	평일	토요일
상담사	상담/제지급/입금 업무	09:00~18:00	미운영
ARS	조회	08:00~22:00	08:00~18:00
	제지급 / 입금 업무		미운영

※ 일요일 및 법정 공휴일에는 업무를 하지 않습니다.

메트라이프생명 콜센터만의 차별화된 특별한 서비스

시니어 서비스

65세 이상의 시니어 고객의 경우, 등록된 전화번호를 통해 콜센터로 전화해 주시면, 복잡한 본인인증 절차 및 ARS 메뉴 선택 없이 상담사 즉시 연결 서비스를 제공해드립니다.

보이는 ARS 서비스

콜센터 대표번호(1588-9600)로 전화 주시면, ARS 음성 안내 메뉴가 스마트폰 화면에 표시되어 직접 보면서 쉽고 편리하게 ARS 서비스를 이용하실 수 있습니다.

상담 콜백 서비스

모든 상담사가 통화 중이거나 연결지연 될 경우 ARS에 전화번호를 남기시면 상담 가능 시간에 신속히 연락드립니다.

원격지원 서비스

당사 홈페이지(사이버 창구) 이용 시 상담사가 원격으로 고객님의 컴퓨터 화면을 함께 보면서 안내해드립니다.

헬스케어 서비스 전용 콜센터
1577-3012

고객님의 든든한 지킴이 헬스케어 콜센터 *가입 조건 충족 시 제공

이용 시간

평일 09:00 ~ 18:00 토요일 09:00 ~ 13:00 공휴일 제외

메트라이프 홈페이지

www.metlife.co.kr

언제 어디서나 쉽고 편리하게
메트라이프를 만나세요.

사이버/모바일창구

사이버/모바일창구에서 공인인증서 없이도 휴대폰 인증으로 언제 어디서나 편리하게 보험금 청구가 가능합니다. **계약조회, 보험료 납입, 보험계약 대출, 펀드변경, 개인정보 변경, 보험금 청구** 등 다양한 계약관련 업무 처리가 가능합니다.

사이버 창구(PC)

cyber.metlife.co.kr에 접속하여 **사이버창구**를 클릭하세요!

모바일 창구(스마트폰)

Play 스토어 또는 App Store에서
메트라이프생명 모바일창구 앱을 다운로드하세요!

< android > < ios >

사이버/모바일창구 이용시간

계약조회 00:00~24:00(24시간)
입금 및 출금 업무/펀드변경 08:00~22:00(365일)
변액보험조회 08:00~익일02:00
보험금 접수 07:00~23:00(365일)
고객정보변경 08:00~22:00

실시간 고객채팅, 메트라이프 MY-Bot

My-Bot은 별도의 앱을 설치하지 않아도 **카카오톡**에서 보험료 납입 및 상담사와의 채팅 등 보험 관련 업무를 진행하실 수 있습니다.

1 카카오톡 실행 〉 2 메트라이프생명 검색 〉 3 메트라이프생명보험 채널 추가 〉

