



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

즉시 배포용: 2014년 2월 9일

**CUOMO 주지사, 수많은 EMPIRE BLUE CROSS BLUE SHIELD 가입자가 3주의 무료 보험 보장을 받을 것이라고 발표하다**

**DFS가 ID 카드 분실, 늦은 보험금 청구서, 기타 Empire의 문제에 대한 가입자 불만을 조사하고 나서자 합의문이 나오다**

**Empire는 또한 New York State of Health를 통해서 비보험자 및 기타 사람들의 보험 등록을 이끄기 위해 2백만 달러를 가입자 교육에 지원하다**

Cuomo 주지사는 오늘 Empire Blue Cross Blue Shield (이하 "Empire")과 건강보험을 체결한 후 등록 문제 및 기타 문제를 겪고 있는 수많은 가입자들이 3주 동안 무료 보험 보장을 받게 될 것이라고 발표하였습니다. 이러한 합의 내용은 금융서비스부(DFS)가 Empire이 가입자 ID 카드를 늦게 발송하고, 청구서 정시 발송 오류 및 기타 문제를 일으킨 것에 대한 불만을 조사하면서 나왔습니다.

"Empire는 이 문제에 대처하고 가입자를 안심시키기 위한 활동 등 일을 제대로 처리하였습니다"라고 Cuomo 주지사가 말했습니다. "우리는 가입자가 보험회사로부터 마땅히 받아야 할 높은 수준의 관리와 서비스를 받을 수 있도록 불철주야로 노력할 것입니다."

Benjamin M. Lawsky 금융서비스부 장관은 이렇게 말했습니다: "우리는 신속히 이러한 문제를 조사하고 Empire와 이 문제를 해결하기 위해 노력하였습니다. Empire가 이 문제를 인식하고 이를 수정하는 전향적인 태도를 보여서 기쁘게 생각합니다."

1월 9일, DFS는 Empire에게 뉴욕주 NYSOH(New York State of Health) 시장을 통해 보험에 가입하는 가입자들 사이에서 발생한 등록 문제에 대한 불만을 해결하는 데 즉각적으로 조치를 취해줄 것을 요구하는 서신을 발송하였습니다. DFS가 파악한 문제들 가운데에는 다음 사항도 있습니다:

**보험금 청구서 및 ID 카드를 제 때 발송하지 못함** 많은 신규 등록 가입자들은 Empire가 보험금 청구서를 발송하지 못했거나 제 때에 청구서를 발송하지 못했다고 불만을

표했습니다. 더우기, 일부 신규 등록 가입자들은 가입자 ID 카드를 Empire로부터 받지 못했다고 하였습니다.

**피등록자를 적절한 보험으로 제 때 바꿔주지 못함.** 가입자들은 Empire가 직접 지불 피등록자들 새로운 보장 보험으로 바꿔주는 장치를 갖고 있지 않다고 불만을 표했습니다.

**전화 문의에 제 때 답변하거나 처리하지 못함.** DFS는 Empire가 가입자의 전화에 응답하지 않았고, 또 어떤 경우에는 장시간 대기시키게 했다는 신고를 접수하였습니다.

Empire는 보험계약자들이 경험한 이런 문제점과 다른 사항을 깨닫고 NYSOH를 통해 등록하고 1월분 보험금을 지불했지만 이 기간 동안 보장 서비스를 받지 못한 가입자에게 3주의 무료 보험 보장 서비스를 제공하기로 합의했습니다. 이들 가입자들은 3주 기한의 보험금에 해당하는 현금을 받게 될 것입니다. 총 15,000-20,000명으로 추정되는 Empire 가입자들이 이 위로금을 받을 예정입니다. 또한 합의에 따라 Empire는 NYSOH를 통해 비보험자 및 기타 사람들을 보건서비스 보험에 가입시키기 위해 소비자 교육에 2백만 달러를 쏟았습니다.

DFS는 Empire의 새로운 등록 이행 및 본 합의 준수 여부를 계속 모니터링할 것입니다. Empire 또는 다른 보험사에 민원을 제기하고자 하는 가입자들은 DFS Consumer Hotline(전화 (212) 480-6400 또는 (800) 342-3736)으로 전화하여 지원을 요청할 수 있습니다.

###

다음 웹사이트에 가시면 더 많은 뉴스를 보실 수 있습니다: [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
뉴욕주 | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418