

HƯỚNG DẪN THỦ TỤC, HỒ SƠ YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

1. Khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra, gia đình/ người thân của Bên Mua Bảo Hiểm (BMBH) hoặc anh chị Tư Vấn Tài Chính (TVTC) có thông tin về sự kiện bảo hiểm, vui lòng thông báo với Nhân viên phòng Dịch Vụ Khách Hàng (CS) tại các Văn phòng Công ty hoặc phòng Giải Quyết Quyền Lợi Bảo Hiểm (Claim) của Công ty, chúng tôi sẽ hướng dẫn cụ thể thủ tục yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm và sẽ gửi các mẫu đơn đến Khách hàng thông qua TVTC hoặc gia đình BMBH bao gồm các mẫu yêu cầu sau:
 - ✓ Yêu cầu giải quyết QLBH (theo mẫu đính kèm): Khách hàng phải khai báo đúng và đầy đủ thông tin vào 1 trong 3 mẫu này trước khi nộp vào Công ty.
 - Mẫu 01. Tử vong
 - Mẫu 02. Thương tật do tai nạn – nằm viện
 - Mẫu 03. Bệnh hiểm nghèo hoặc TPD
 - ✓ Giấy xác nhận là Người đại diện hợp pháp của BMBH/ Người thụ hưởng (*trường hợp thay BMBH/ NTH làm thủ tục yêu cầu giải quyết QLBH khi BMBH qua đời hoặc NTH dưới 16 tuổi*).
 - ✓ Giấy xác nhận là Người thừa kế hợp pháp của BMBH (*trường hợp nhận QLBH khi BMBH và NTH qua đời*)
 - ✓ Giấy ủy quyền: trong trường hợp BMBH/ NTH không thể trực tiếp yêu cầu Công ty xem xét giải quyết QLBH.
2. Khách hàng phải cung cấp các loại chứng từ cần thiết đối với mỗi sự kiện bảo hiểm cụ thể như sau:
 - 2.1 **Yêu cầu giải quyết QLBH trường hợp thương tật do tai nạn – nằm viện**: Bao gồm
 - Bản sao Giấy chứng nhận bảo hiểm
 - Giấy xác nhận tai nạn (*có chứng thực của Công an, chính quyền địa phương về ngày giờ xảy ra tai nạn*)
 - **Chứng từ y tế**: (*đặc biệt những tài liệu thể hiện quá trình cứu chữa ngay sau khi xảy ra tai nạn*) bao gồm: Phim và kết quả x-quang, Giấy ra viện (*bản chính*), Giấy chuyển viện, Sổ khám/ điều trị bệnh, Bảng kê chi tiết chi phí điều trị nội/ngoại trú, Hóa đơn viện phí, Đơn thuốc, Tóm tắt bệnh án (nếu có) và Các chứng từ y tế liên quan.
 - **Chứng từ tai nạn**: Bản sao của Công an gồm: Biên bản khám nghiệm hiện trường, Biên bản tai nạn, sơ đồ vụ tai nạn, Biên bản giải quyết tai nạn.
 - Bản sao Giấy CMND hoặc Hộ khẩu thường trú của NĐBH, BMBH
 - Giấy ủy quyền và bản sao Giấy CMND hoặc hộ khẩu thường trú của Người được ủy quyền (*nếu có*)....
 - 2.2 **Yêu cầu giải quyết QLBH trường hợp bệnh hiểm nghèo/TPD**: Bao gồm
 - Hồ sơ gốc HĐBH
 - **Chứng từ y tế**: Giấy ra viện, Giấy chuyển viện, Bảng kê chi tiết chi phí điều trị nội/ngoại trú, Hóa đơn viện phí, Đơn thuốc, Sổ khám bệnh, Tóm tắt bệnh án, Các chứng từ y tế liên quan.
 - Bản sao Giấy CMND hoặc Hộ khẩu thường trú của NĐBH, BMBH
 - Giấy ủy quyền và bản sao Giấy CMND hoặc Hộ khẩu thường trú của Người được ủy quyền (*nếu có*)....

2.3 Yêu cầu giải quyết QLBH trường hợp tử vong:

Ngoài các chứng từ cần thiết cho một yêu cầu giải quyết QLBH trường hợp bệnh hoặc thương tật do tai nạn – nằm viện, trường hợp tử vong còn cần bổ sung thêm các chứng từ sau:

- Hồ sơ gốc HDBH.
- Giấy chứng tử/ Giấy báo tử (bản sao có chứng thực).
- Hộ khẩu thường trú đã khai tử của Người tử vong (bản sao có chứng thực).
- Biên bản khám nghiệm tử thi và Biên bản kết luận nguyên nhân tử vong.
- Giấy xác nhận là Người đại diện hợp pháp của BMBH/ NTH.
- Giấy xác nhận là Người thừa kế hợp pháp của BMBH.
- Giấy CMND hoặc Hộ khẩu thường trú của Người đại diện hợp pháp/ Người thừa kế hợp pháp của BMBH (bản sao).

3. Một số lưu ý:

- Trong trường hợp thương tật do tai nạn – nằm viện (ADD): Bên mua bảo hiểm phải thông báo ngay cho Công ty trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày xuất viện. Và có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các bằng chứng chứng minh tình trạng thương tật do tai nạn của Người bị tai nạn cho Công ty. Lưu ý, chỉ giải quyết QLBH cho những thương tật do tai nạn được liệt kê trong bảng 1 – Sự kiện bảo hiểm và Tỷ lệ thanh toán theo quy định đính kèm trong HĐ
- Trường hợp thương tật toàn bộ và vĩnh viễn: Nếu Người được bảo hiểm bị liệt hoàn toàn thì việc xác nhận phải được thực hiện sau sáu (06) tháng nhưng không quá 12 tháng kể từ ngày xảy ra Tai nạn hoặc từ ngày tình trạng liệt này được chẩn đoán. Tuy nhiên, Khách hàng phải thông báo ngay cho Công ty khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra.
- Trong thời gian xem xét Giải quyết QLBH đối với trường hợp NDBH còn sống, Bên mua bảo hiểm vẫn phải tiếp tục thanh toán phí bảo hiểm đến hạn. Nếu không tiếp tục đóng phí làm Hợp đồng mất hiệu lực thì Hồ sơ sẽ không được xem xét.
- Trong trường hợp khách hàng làm thất lạc các tài liệu theo yêu cầu, khách hàng có nghĩa vụ tự liên hệ các cơ quan cấp giấy để lấy bản sao. Công ty sẽ không làm thay khách hàng, trừ khi có văn bản của các cơ quan đó xác nhận chỉ cung cấp thông tin cho đại diện công ty bảo hiểm, mà không cung cấp cho khách hàng.
- Phòng Giải quyết QLBH có thể yêu cầu Khách hàng bổ sung thêm các chứng từ cần thiết ngoài những chứng từ như đã liệt kê bên trên nhằm phục vụ cho việc giải quyết QLBH cho khách hàng được nhanh chóng và hợp lệ.
- Hồ sơ yêu cầu giải quyết QLBH được gọi là đầy đủ khi và chỉ khi Phòng Claim nhận được đủ các loại Giấy tờ theo yêu cầu của Công ty và các chứng từ hợp lệ.
- Nhân viên phòng Dịch vụ khách hàng sẽ cung cấp các loại mẫu biểu Hồ sơ yêu cầu giải quyết QLBH tại quầy.

Mẫu yêu cầu giải quyết QLBH có tại quầy DVKH, đính kèm để anh chị tham khảo:



Mau 1 - Tu Vong.pdf



Mau 2 - Nam Vien.pdf



Mau 3 - Hiem Ngheo.pdf