

## Tiếp nhận và thẩm định Hồ sơ yêu cầu GQQLBH

### 1.1. Hồ sơ yêu cầu GQQLBH

Tùy vào sự kiện bảo hiểm mà Hồ sơ yêu cầu GQQLBH sẽ được phân thành 3 loại sau:

- Thương tật – nằm viện do tai nạn/ bệnh;
- Thương tật toàn bộ và vĩnh viễn/ Bệnh hiểm nghèo;
- Tử vong.

#### (a) Trường hợp thương tật – nằm viện do tai nạn/ bệnh:

Bao gồm các giấy tờ cần thiết sau:

- Giấy Yêu cầu GQQLBH theo mẫu của Công ty (**Mẫu 01-GQQLBH**) đã điền thông tin đầy đủ và chính xác;
- Giấy Chứng minh nhân dân (CMND), Hộ khẩu thường trú của Người được bảo hiểm (NĐBH), Bên mua bảo hiểm (BMBH);
- Giấy ủy quyền (**Mẫu 04.a- GQQLBH/ Mẫu 04.b- GQQLBH**), và Giấy CMND, Hộ khẩu thường trú của Người được ủy quyền (nếu có ủy quyền);
- **Chứng từ y tế** (đặc biệt những tài liệu thể hiện quá trình cứu chữa ngay sau khi xảy ra tai nạn): Tóm tắt bệnh án, Phim chụp và kết quả X-quang/ CT/ MRI, Giấy ra viện/ Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có), Giấy chuyển viện, Sổ khám/ điều trị bệnh, **Bảng kê chi tiết chi phí khám chữa bệnh**, Hóa đơn viện phí, Đơn thuốc và Các chứng từ y tế liên quan;
- **Chứng từ tai nạn**: Giấy xác nhận tai nạn (có chứng thực của Công an, chính quyền địa phương về ngày giờ xảy ra tai nạn); Biên bản khám nghiệm hiện trường, Biên bản tai nạn, sơ đồ vụ tai nạn, Biên bản giải quyết vụ tai nạn và các giấy tờ khác liên quan.

#### (b) Trường hợp thương tật toàn bộ và vĩnh viễn/ Bệnh hiểm nghèo:

Bao gồm các giấy tờ cần thiết sau:

- Giấy Yêu cầu GQQLBH theo mẫu của Công ty (**Mẫu 02-GQQLBH**) đã điền thông tin đầy đủ và chính xác;
- Giấy CMND, Hộ khẩu thường trú của NĐBH, BMBH;
- Giấy ủy quyền (**Mẫu 04.a- GQQLBH/ Mẫu 04.b- GQQLBH**), và Giấy CMND, Hộ khẩu thường trú của Người được ủy quyền (nếu có ủy quyền);
- **Chứng từ y tế**: Giấy xác nhận tình trạng thương tật/ tình trạng mất khả năng lao động của NĐBH hoặc BMBH do cơ quan có thẩm quyền cấp; Tóm tắt bệnh án, Phim chụp và kết quả X-quang/CT/ MRI, Giấy ra viện, Giấy chuyển viện, **Bảng kê chi tiết chi phí khám chữa bệnh**, Hóa đơn viện phí, Đơn thuốc, Sổ khám bệnh, các chứng từ y tế liên quan.

Lưu ý:

- Nếu BMBH/ NĐBH bị liệt hoàn toàn thì việc xác nhận tình trạng thương tật phải được thực hiện sau 6 (sáu) tháng nhưng không quá 12 (mười hai) tháng kể từ ngày xảy ra tai nạn hoặc từ ngày tình trạng liệt này được chẩn đoán.
- Nếu BHMB/ NĐBH bị mất hoàn toàn tay hoặc chân hoặc mắt (theo quy định trong Quy tắc Điều khoản sản phẩm) thì việc xác nhận tình trạng thương tật này có thể thực hiện vào bất cứ thời điểm nào.

(c) Trường hợp tử vong:

Bao gồm các giấy tờ cần thiết sau:

- Giấy Yêu cầu GQQLBH theo mẫu của Công ty đã điền thông tin đầy đủ và chính xác.
- Giấy chứng tử/ Giấy báo tử (nếu có) và CMND, Hộ khẩu thường trú đã khai tử của Người tử vong.
- Biên bản khám nghiệm tử thi/ Biên bản xác định nguyên nhân tử vong;
- Các chứng từ y tế, chứng từ tai nạn như nêu trên (*tùy trường hợp tử vong do bệnh hay do tai nạn*);
- Giấy CMND hoặc Hộ khẩu thường trú của BMBH/ Người thụ hưởng;
- Giấy xác nhận là Người đại diện hợp pháp của BMBH/ Người thụ hưởng nếu BMBH/ Người thụ hưởng không đứng tên người yêu cầu GQQLBH, và Giấy CMND hoặc Hộ khẩu thường trú của Người đại diện hợp pháp (*tùy từng trường hợp*);
- Giấy xác nhận là (những) Người thừa kế hợp pháp của BMBH/ NĐBH/ Người thụ hưởng hoặc Người được ủy quyền từ những người thuộc hàng thừa kế của BMBH/ NĐBH/ Người thụ hưởng nếu BMBH/ NĐBH hoặc Người thụ hưởng không còn hoặc không có, và Giấy CMND hoặc Hộ khẩu thường trú của (những) Người thừa kế hợp pháp (*tùy từng trường hợp*);
- Giấy ủy quyền, và Giấy CMND, Hộ khẩu thường trú của Người được ủy quyền (*nếu có ủy quyền*);
- Giấy đề nghị trở thành Bên mua bảo hiểm Thỏa thuận chỉ định Bên mua bảo hiểm mới Thỏa thuận chỉ định người nhận quyền lợi bảo hiểm (*tùy từng trường hợp*).

## 1.2 Tiếp nhận hồ sơ

- Nhân viên Dịch vụ khách hàng (thường gọi là “CS” hoặc “DVKH”) tại các Chi nhánh, Văn phòng kinh doanh, Văn phòng Tổng đại lý (gọi chung là “DVKH khu vực”), hoặc Phòng GQQLBH tiếp nhận Hồ sơ yêu cầu GQQLBH từ người yêu cầu GQQLBH hoặc người được ủy quyền (gọi chung là khách hàng), như quy định tại mục 1.1;
- Khi tiếp nhận Hồ sơ yêu cầu GQQLBH, nhân viên DVKH sẽ kiểm tra và giải thích với khách hàng nếu không có quyền lợi bảo hiểm và trả Hồ sơ yêu cầu GQQLBH cho khách hàng ngay tại quầy DVKH, đồng thời thông báo sự việc bằng thư điện tử (email), hoặc điện thoại cho Phòng GQQLBH ghi nhận và kiểm tra lại thông tin.
- Khi nhận Hồ sơ yêu cầu GQQLBH và các chứng từ bổ sung, nhân viên DVKH cần kiểm tra sơ qua tính hợp lệ của chứng từ để hướng dẫn khách hàng sửa đổi, bổ sung kịp thời.

- Tất cả các chứng từ liên quan đến Hồ sơ yêu cầu GQQLBH do khách hàng nộp vào Công ty (trực tiếp hoặc thông qua đại lý) phải được nhân viên DVKH ký nhận thông qua Phiếu nhận hồ sơ (\*), đóng dấu thời gian nhận trên từng loại chứng từ của hồ sơ để đảm bảo tính hợp lệ về thời gian quy định trong giải quyết hồ sơ.
- Nhân viên DVKH ghi nhận thông tin vào manage notes của hệ thống, thông báo sự kiện bảo hiểm, scan chứng từ và gửi Hồ sơ yêu cầu GQQLBH cũng như các chứng từ bổ sung của khách hàng (bản cứng) về Công ty trong vòng 01 (một) ngày làm việc ngay sau khi nhận được hồ sơ hoặc chứng từ.

Lưu ý:

- Hồ sơ yêu cầu GQQLBH phải được chính Người yêu cầu GQQLBH khai báo đầy đủ và trung thực trước khi nộp vào Công ty.
- Trường hợp Người yêu cầu GQQLBH là người đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật; người thừa kế hợp pháp, người được ủy quyền thì phải có giấy xác nhận/ giấy ủy quyền hợp lệ.
- Trong trường hợp khách hàng làm thất lạc các tài liệu, chứng từ theo yêu cầu, khách hàng có nghĩa vụ tự liên hệ các cơ quan thẩm quyền để lấy bản trích lục/ 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 Công ty mà không cung cấp cho khách hàng.

### **1.3. Xem xét hồ sơ ban đầu**

- Khi nhận Hồ sơ yêu cầu GQQLBH qua hệ thống scan, Phòng GQQLBH sẽ tiến hành xem xét cẩn thận hồ sơ:
  - Kiểm tra xem khách hàng có bao nhiêu Hợp đồng bảo hiểm;
  - Kiểm tra tình trạng hiệu lực của (các) Hợp đồng bảo hiểm và chắc chắn (các) hợp đồng đó vẫn đang có hiệu lực khi sự kiện bảo hiểm xảy ra;
  - Đối chiếu thông tin cá nhân của NĐBH trên Hồ sơ yêu cầu GQQLBH và các chứng từ liên quan với thông tin trên Hợp đồng bảo hiểm để chắc chắn rằng NĐBH trên Hồ sơ đúng với NĐBH trên Hợp đồng bảo hiểm;
  - Kiểm tra, xem xét kỹ các bằng chứng, chứng từ liên quan đến sự kiện bảo hiểm và đối chiếu các Quy tắc và điều khoản của Hợp đồng bảo hiểm để xác định rõ, chính xác (các) quyền lợi bảo hiểm;
  - Xem xét chứng từ liên quan đến Người thụ hưởng/ Người đại diện hợp pháp/ Người được ủy quyền đã được cung cấp đầy đủ theo quy định hay chưa.
- Khi Hồ sơ yêu cầu GQQLBH gốc được chuyển về đến Phòng GQQLBH, Phòng GQQLBH kiểm tra lại tất cả các chứng từ trong hồ sơ có đầy đủ so với bản scan trên hệ thống và đóng dấu thời gian nhận trên từng loại chứng từ của hồ sơ để xác nhận và đảm bảo tính hợp lệ về thời gian quy định trong giải quyết hồ sơ.
- Phòng GQQLBH sẽ gửi các Thông báo cho khách hàng về Hồ sơ yêu cầu GQQLBH như quy định tại mục 1.6 bên dưới.

## **1.6 Thông báo đến khách hàng**

- Nếu Hồ sơ yêu cầu GQQLBH đầy đủ chứng từ, Phòng GQQLBH gửi Thư thông báo nhận hồ sơ đến khách hàng xác nhận việc nhận đầy đủ hồ sơ. Nếu Hồ sơ sạch có thể giải quyết trong vòng 03 (ba) đến 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ, không cần ra thư thông báo này.
- Nếu Hồ sơ yêu cầu GQQLBH chưa đầy đủ và chứng từ không hợp lệ, Phòng GQQLBH gửi Thư thông báo bổ sung hồ sơ lần thứ nhất trong 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ. Nếu sau 15 (mười lăm) ngày vẫn chưa nhận được hồ sơ bổ sung từ khách hàng, Phòng GQQLBH sẽ gửi Thư thông báo bổ sung hồ sơ lần thứ hai. Đồng thời, Phòng GQQLBH gửi email thông báo đến Bộ phận Kinh doanh và nhân viên DVKH tiếp nhận hồ sơ ban đầu về việc yêu cầu bổ sung chứng từ để nhận được sự hỗ trợ.
- Nếu sau 15 ngày kể từ ngày gửi Thư thông báo bổ sung hồ sơ lần thứ hai vẫn chưa nhận được chứng từ/hồ sơ bổ sung từ khách hàng, Phòng GQQLBH sẽ gửi Thư thông báo đóng hồ sơ.
- Các Thư thông báo gửi đến khách hàng sẽ được ghi nhận Thông báo được phát hành từ Phòng Giải Quyết Quyền Lợi Bảo Hiểm và ghi nhận thêm Họ tên đầy đủ của Nhân viên trực tiếp thụ lý hồ sơ
- Lưu bản sao chứng từ (các) Thư thông báo vào Hồ sơ yêu cầu GQQLBH.

## Quy định chung

- Trong trường hợp đồng ý chi trả quyền lợi bảo hiểm, cần xác định rõ Người thụ hưởng hợp lệ của Hợp đồng bảo hiểm, tránh trường hợp chi trả sai dẫn đến kiện tụng.
- Nếu Người thụ hưởng chưa đủ điều kiện nhận quyền lợi bảo hiểm (người chưa đủ 18 tuổi/ người chưa được cấp CMND), thì quyền lợi bảo hiểm sẽ được nhận thay bởi Người đại diện hợp pháp. Các chứng từ yêu cầu:
  - Chứng từ chứng minh mối quan hệ Người thụ hưởng- Người đại diện của Người thụ hưởng phải rõ ràng, hợp pháp;

Tất cả các chứng từ nhận tiền phải được ký nhận + Cam kết của Người đại diện hợp pháp của Người thụ hưởng về việc nhận thay quyền lợi bảo hiểm

## QUY ĐỊNH ĐẶC BIỆT

### NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHÔNG CẦN THIẾT PHẢI NẪM VIỆN

#### Danh sách những bệnh không cần thiết nằm viện về mặt y khoa

- Viêm khớp không có biến chứng hoặc có triệu chứng nghiêm trọng, đau khớp, thoái hóa khớp;
- Chấn thương nhẹ:
  - o Chấn thương phần mềm, rách da,
  - o Chấn thương khớp tay/chân không điều trị phẫu thuật,
  - o Gãy kín, trật khớp xương ngón tay, ngón chân không điều trị phẫu thuật;
- Viêm cơ, viêm da;
- Đau thần kinh vai gáy không có biến chứng hoặc triệu chứng trầm trọng;
- Bệnh gút không có biến chứng hoặc triệu chứng trầm trọng;
- Đau lưng, thoái hóa cột sống, đau thần kinh tọa/thoát vị đĩa đệm không biến chứng, không điều trị phẫu thuật;
- Viêm họng, viêm amidan, viêm thanh quản, nhiễm trùng đường hô hấp trên không khó thở ở người lớn;
- Viêm phế quản không có biến chứng ở người lớn;
- Viêm xoang, viêm đa xoang, viêm mũi, polyp mũi không điều trị phẫu thuật;
- Viêm tai ngoài ở người lớn không có triệu chứng nặng hoặc biến chứng;
- Rối loạn tiêu hóa không triệu chứng trầm trọng;
- Hội chứng dạ dày tá tràng, viêm dạ dày không có triệu chứng nặng/biến chứng hoặc không có nội soi chẩn đoán;
- Viêm ruột/viêm đại tràng không có biến chứng (tiêu ra máu...);
- Trĩ không điều trị phẫu thuật không có biến chứng (xuất huyết...);

- Polyp cổ tử cung, viêm âm đạo, viêm tuyến Bartholine không điều trị phẫu thuật;
- Nhiễm siêu vi phát ban ở người lớn không có biến chứng;
- Nhiễm trùng đường tiểu dưới ở phụ nữ không có biến chứng hoặc triệu chứng trầm trọng;
- Rối loạn tiền đình, rối loạn tuần hoàn não không có biến chứng hoặc triệu chứng nghiêm trọng;
- Sỏi đường tiết niệu không điều trị phẫu thuật không có cơn đau quặn thận;
- Đau nửa đầu, nhức đầu, chóng mặt đơn thuần không có triệu chứng trầm trọng chỉ điều trị nội khoa;
- Suy nhược thần kinh, suy nhược cơ thể, rối loạn thần kinh thực vật không có triệu chứng trầm trọng chỉ điều trị nội khoa;
- Phẫu thuật u da nhỏ, mụn cóc