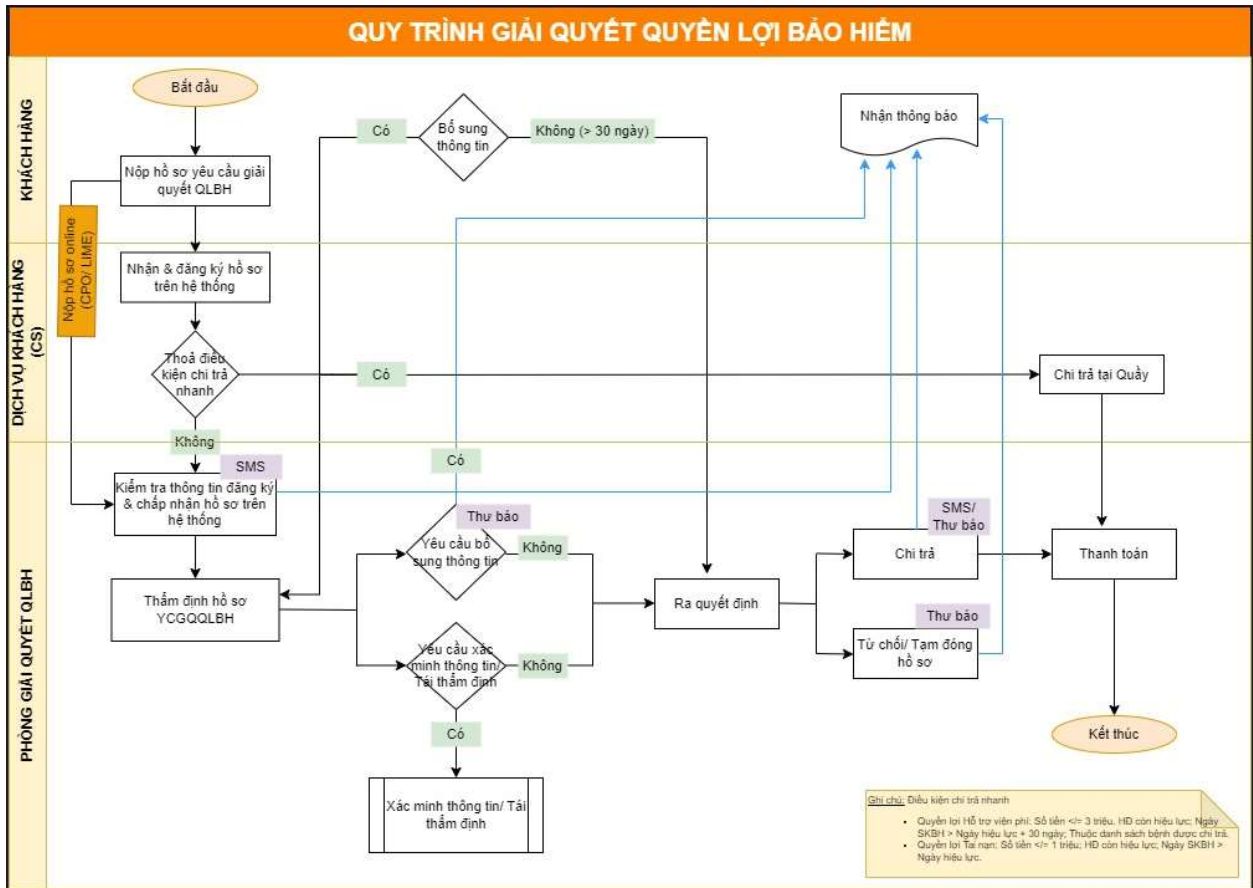


QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM TẠI HANWHA

I. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

1. Sơ đồ



2. Diễn giải sơ đồ:

Khi muốn yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm (QLBH), Khách hàng cần chuẩn bị đầy đủ bộ hồ sơ yêu cầu Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm (GQQLBH) và nộp cho Hanwha Life Việt Nam. Cụ thể như sau:

Bước 1:

Khách hàng nộp đầy đủ bộ hồ sơ yêu cầu GQQLBH thông qua các phương thức sau:

- **Tiếp nhận tại quầy Dịch vụ khách hàng (DVKH):** Khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu GQQLBH trực tiếp tại quầy DVKH.
- **Tiếp nhận trực tuyến: thông qua Cổng Thông Tin Khách Hàng (CPO) hoặc ứng dụng LIME** - Khách hàng có thể gửi hình ảnh chứng từ theo quy định và đăng ký trực tiếp tại trang web: <https://khachhang.hanwhalife.com.vn> hoặc trong ứng dụng LIME được tải xuống từ cửa hàng Appstore hoặc Google Play bằng tài khoản của Khách hàng.

Bước 2:

Hanwha Life Việt Nam nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết QLBH:

a) Tiếp nhận tại quầy Dịch vụ khách hàng (DVKH):

- 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”) nhận hồ sơ và kiểm tra thông tin, sẽ biết được có thể thực hiện việc chi trả nhanh tại quầy cho hồ sơ yêu cầu GQQLBH này hay không (theo hướng dẫn từ Phòng GQQLBH). Nếu thỏa điều kiện theo hướng dẫn, nhân viên DVKH sẽ nhập thông tin hệ thống. Hệ thống sẽ kiểm tra và cho kết quả về việc chi trả nhanh.
- Nếu trường hợp thỏa điều kiện chi trả nhanh, hệ thống sẽ gửi email tự động đến Phòng GQQLBH để kiểm tra và duyệt thanh toán. Nếu sau khi kiểm tra và nhận thấy trường hợp không thỏa chi trả nhanh, Phòng GQQLBH sẽ xử lý hồ sơ như các hồ sơ thông thường theo Quy trình này.
- Nhân viên Dịch vụ khách hàng kiểm tra thông tin 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 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 tại quầy (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 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;
- Nhân viên Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm kiểm tra thông tin và xác nhận hồ sơ, hệ thống gửi SMS xác nhận tình trạng đã nhận hồ sơ đến Khách hàng.

() Phiếu nhận hồ sơ: ghi nhận các loại giấy tờ có trong Hồ sơ yêu cầu GQQLBH, Nhân viên DVKH ký nhận hồ sơ với người nộp là khách hàng hoặc Tư vấn tài chính. Nhân viên DVKH gửi một bản sao Phiếu nhận hồ sơ về Phòng GQQLBH cùng với Hồ sơ yêu cầu GQQLBH bản gốc.*

b) Tiếp nhận trực tuyến: hệ thống ghi nhận thông tin lên hệ thống. Nhân viên Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm kiểm tra thông tin và xác nhận hồ sơ nộp thành công trên hệ thống. Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm gửi SMS xác nhận tình trạng đã nhận hồ sơ đến Khách hàng.

Bước 3:

Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm tiến hành thẩm định hồ sơ.

Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm phát hành & gửi Thông báo bổ sung đến Khách hàng nếu hồ sơ chưa đầy đủ thông tin và hợp lệ hoặc thực hiện Bước 5 nếu hồ sơ đầy đủ và hợp lệ.

Bước 4:

Khách hàng nhận được Thông báo về việc bổ sung thông tin và tiến hành bổ sung chứng từ theo

phương thức đã thực hiện tại Bước 1.

Bước 5:

Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm phát hành và gửi Thông báo quyết định giải quyết QLBH đến Khách hàng nếu hồ sơ đầy đủ thông tin và hợp lệ.

Làm thủ tục chi trả QLBH (nếu yêu cầu giải quyết QLBH được chấp thuận) và chuyển yêu cầu thanh toán cho Bộ phận Kế toán.

Bộ phận Kế toán thực hiện chi trả QLBH cho Khách hàng theo phương thức Khách hàng đã cung cấp khi lập yêu cầu giải quyết QLBH.

Bước 6:

Khách hàng nhận Thông báo quyết định giải quyết QLBH và nhận Quyền lợi bảo hiểm (trường hợp được chấp thuận chi trả QLBH).

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chấp thuận chi trả đối với yêu cầu giải quyết QLBH Nằm viện và QLBH Tai nạn, Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm sẽ chỉ gửi SMS đến số điện thoại của Bên mua bảo hiểm thông báo kết quả giải quyết và số tiền được chi trả đến khách hàng.
- Các trường hợp có quyết định chi trả đối với các loại QLBH khác (QL Tử vong, Bệnh hiểm nghèo, Thương tật toàn bộ và vĩnh viễn) và trường hợp từ chối chi trả QLBH, Phòng Giải quyết Quyền lợi Bảo hiểm sẽ gửi Thư thông báo quyết định giải quyết QLBH bằng văn bản hoặc Thư điện tử đến khách hàng, đồng thời cũng thông tin kết quả quyết định GQQLBH đến Bộ phận Kinh doanh và DVKH khu vực.

II. CÁC LOẠI CHỨNG TỪ TRONG HỒ SƠ YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

1. Đối với Quyền lợi Hỗ trợ viện phí & Phẫu thuật

- ✓ Phiếu yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm (theo mẫu);
- ✓ Giấy ra viện;
- ✓ Bảng kê chi phí khám, chữa bệnh, Hóa đơn viện phí;
- ✓ Tóm tắt bệnh án hoặc Bản sao Hồ sơ bệnh án;
- ✓ Giấy chứng nhận phẫu thuật (Trường hợp có Phẫu thuật).

2. Đối với Quyền lợi Bảo hiểm Chăm sóc y tế (Bồi hoàn chi phí thực tế)

- ✓ Phiếu yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm (theo mẫu);
- ✓ Chứng từ y tế:

Quyền lợi Ngoại trú:

- Sổ khám bệnh;
- Bảng kê chi tiết chi phí điều trị, Toa thuốc;
- Chỉ định và kết quả xét nghiệm cận lâm sàng (Xét nghiệm máu, Siêu âm, CT scanner...);

Quyền lợi Nội trú:

- Giấy ra viện/ Giấy chứng nhận phẫu thuật/ Giấy chuyển viện;
- Bảng kê chi tiết chi phí điều trị, Toa thuốc;
- Chỉ định và kết quả xét nghiệm cận lâm sàng (Xét nghiệm máu, Siêu âm, CT scanner...);
- Tóm tắt bệnh án hoặc Bản sao Hồ sơ bệnh án.
- ✓ Chứng từ tài chính
- Hóa đơn GTGT/ Hóa đơn tài chính/ Hóa đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử/ Hóa đơn bán lẻ/ Biên lai/ Phiếu thu (Hóa đơn phải trùng khớp với bảng kê chi tiết);

Lưu ý: Chi phí lớn hơn 200.000 đồng phải cung cấp hóa đơn GTGT.

3. Đối với các quyền lợi bảo hiểm khác

| Danh mục chứng từ | Loại sự kiện bảo hiểm | | | |
|---|-----------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| | Tử vong | Thương tật toàn bộ và vĩnh viễn | Thương tật do Tai nạn | Bệnh hiểm nghèo/ Bệnh ung thư |
| Phiếu yêu cầu giải quyết QLBH (theo mẫu) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Giấy ra viện | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Giấy chứng nhận phẫu thuật | | ✓ (Nếu có phẫu thuật) | ✓ (Nếu có phẫu thuật) | ✓ (Nếu có phẫu thuật) |
| Trích sao Tóm tắt bệnh án | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kết quả giải phẫu bệnh lý | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Trích lục khai tử (Giấy chứng tử)/ Giấy báo tử | ✓ | | | |
| Kết luận điều tra/ Biên bản tai nạn/ Biên bản khám nghiệm hiện trường do Công an có thẩm quyền cấp/ Kết quả giám định pháp y | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Giấy ủy quyền trích lục tóm tắt bệnh án/ hồ sơ bệnh án | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kết quả Giám định y khoa do Hội đồng Giám định Y khoa (cấp Tỉnh hoặc Thành phố trực thuộc trung ương nơi người bị thương tật đang cư ngụ) thực hiện sau 6 tháng nhưng không quá 12 tháng, kể từ ngày xảy ra Tai nạn hoặc ngày tình trạng liệt được chẩn đoán. | | ✓ | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Tường trình về tình huống và nguyên nhân tử vong của Người được bảo hiểm | ✓ | | | |
| Bảng chứng hợp pháp về quyền nhận quyền lợi bảo hiểm (<i>Bản sao CMND/CCCD/Khai sinh/Đăng ký kết hôn/Giấy ủy quyền/ Di chúc/ Văn bản thỏa thuận cử người nhận quyền lợi bảo hiểm trong trường hợp thừa kế ...</i>) | ✓ | ✓ Trường hợp BMBH ủy quyền cho người khác nhận thay | ✓ Trường hợp BMBH ủy quyền cho người khác nhận thay | ✓ Trường hợp BMBH ủy quyền cho người khác nhận thay |

Lưu ý: Tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể, Hanwha Life Việt Nam sẽ yêu cầu Khách hàng bổ sung thêm những chứng từ cần thiết nhằm phục vụ cho việc thẩm định giải quyết quyền lợi bảo hiểm được chính xác.

III. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

- Theo Quy tắc và Điều khoản của Hợp đồng bảo hiểm, thời hạn giải quyết quyền lợi bảo hiểm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày Hanwha Life Việt Nam nhận được hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm **đầy đủ và hợp lệ**.
- Nếu Hồ sơ yêu cầu GQQLBH chưa đầy đủ và/hoặc chứng từ không hợp lệ, Phòng GQQLBH gửi Thư thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ trong 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày Phòng GQQLBH nhận hồ sơ. 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;
- Quá thời hạn 30 ngày kể từ ngày gửi Thư thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ mà không nhận được phản hồi của khách hàng, và không có Đơn xin gia hạn thời gian cung cấp hồ sơ từ phía khách hàng, Phòng GQQLBH sẽ gửi Thư thông báo tạm đóng hồ sơ theo Quy tắc & Điều khoản của sản phẩm tương ứng./.

-----000-----