

Quy trình Bồi thường và Trả tiền bảo hiểm

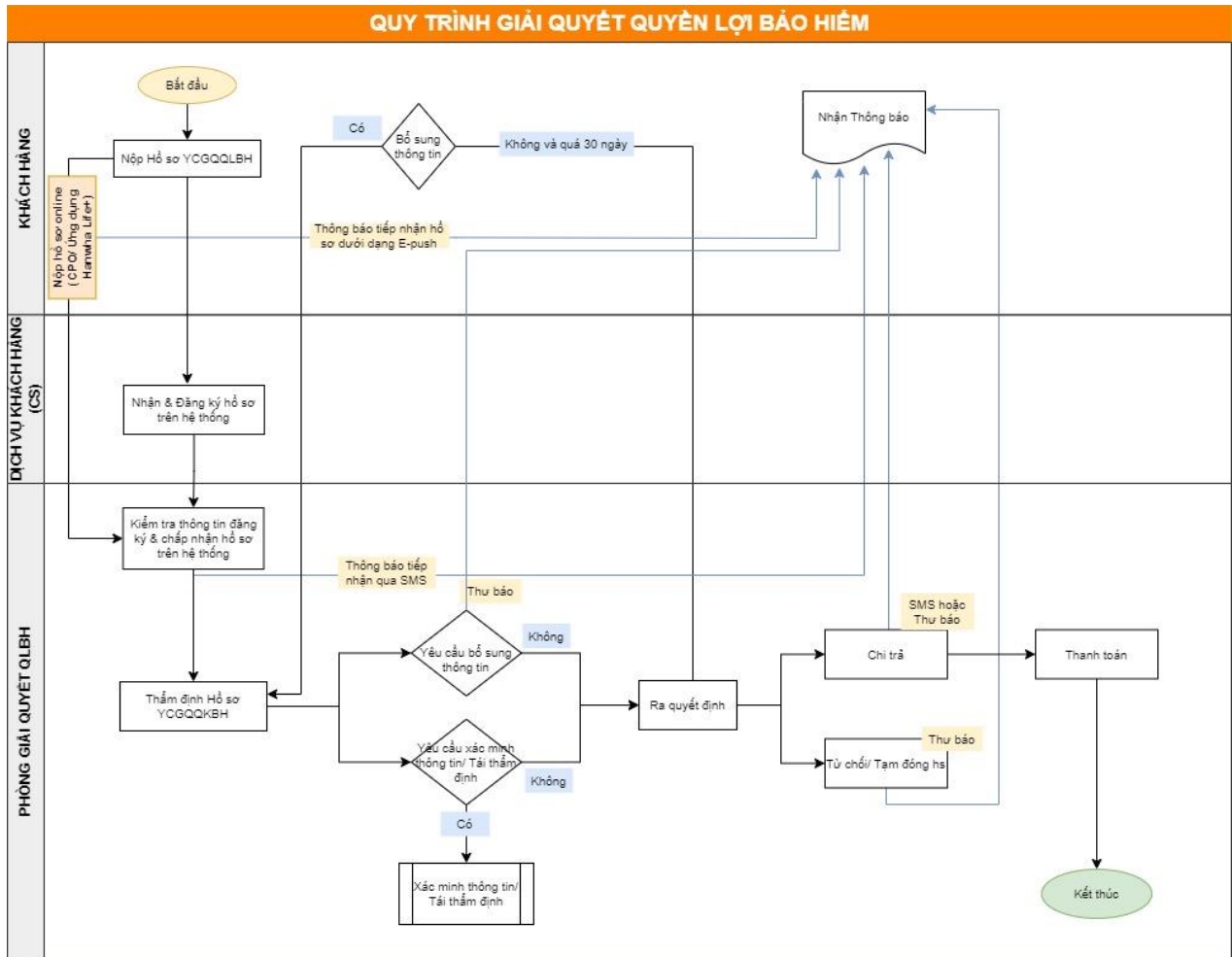
(Cập nhật ngày 01/12/2023)

-----***-----

MỤC LỤC

1. Sơ đồ thực hiện	2
2. Các bước thực hiện.....	2
3. Hồ sơ Yêu cầu giải quyết QL BH.....	3
4. Thời gian giải quyết QL BH	4
5. Tiếp nhận hồ sơ	5
6. Thông báo đến Khách hàng	5
7. Hoàn tất hồ sơ và chi trả	5
8. Phương thức chi trả QL BH.....	6
9. Thông tin liên lạc.....	7

1. Sơ đồ thực hiện



2. Các bước thực hiện

Bước thực hiện	Bên thực hiện	Nội dung công việc
Bước 1	Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Thông báo Sự kiện bảo hiểm cho Hanwha Life VN. Chuẩn bị Hồ sơ yêu cầu giải quyết QL BH gồm: <ul style="list-style-type: none"> Giấy yêu cầu giải quyết QL BH (theo mẫu của Hanwha Life VN). Các giấy tờ chứng minh sự kiện bảo hiểm theo quy định tại Quy tắc và Điều khoản của Sản Phẩm Bảo Hiểm và quy định của Hanwha Life VN tại từng thời điểm.
Bước 2	Phòng GQQLBH Hanwha Life VN	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra các tài liệu nhận được và yêu cầu bổ sung các thông tin tài liệu (nếu cần thiết) hoặc tiến hành xác minh thông tin (nếu cần thiết).
Bước 3	Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Nhận thông tin từ Phòng Giải quyết QL BH Hanwha Life VN và bổ sung các chứng từ, tài liệu... theo yêu cầu.
Bước 4	Phòng GQQLBH Hanwha Life VN	<ul style="list-style-type: none"> Thẩm định Hồ sơ yêu cầu giải quyết QL BH, ra quyết định và thông báo quyết định giải quyết QL BH đến Khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> Trường hợp Chấp thuận chi trả QL BH: Hanwha Life VN thanh toán QL BH cho Người thụ hưởng hợp lệ theo quy định tại Hợp Đồng Bảo Hiểm.

		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Trường hợp Từ chối chi trả QLBH</u>: Hanwha Life VN gửi thư thông báo từ chối có nêu rõ lý do từ chối.
Bước 5	Khách hàng	- Nhận thông báo kết quả giải quyết QLBH.

3. Hồ sơ yêu cầu GQQLBH

+ Quyền lợi bảo hiểm được phân thành các loại sau:

- Thương tật do Tai nạn;
- Thương tật Toàn bộ và Vĩnh viễn;
- Tử vong;
- Bệnh hiểm nghèo/ Bệnh ung thư;
- Hỗ trợ Viện phí và Phẫu thuật;
- Bồi hoàn Chi phí y tế thực tế.

+ Các loại chứng từ trong Hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm:

✓ **Quyền lợi Hỗ trợ viện phí & Phẫu thuật – Quyền lợi Chăm sóc y tế**

Quyền lợi Hỗ trợ Viện phí & Phẫu thuật (Chi trả theo ngày nằm viện)	Quyền lợi Bảo hiểm Chăm sóc Y tế (Chi trả theo chi phí y tế thực tế)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Phiếu yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm (theo mẫu); ▪ Chứng từ y tế: <u>Quyền lợi Ngoại trú:</u> <ul style="list-style-type: none"> - 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...); <u>Quyền lợi Nội trú:</u> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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); <p><i>Lưu ý: Chi phí lớn hơn 200.000 đồng phải cung cấp hóa đơn GTGT.</i></p>

✓ **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/ Bản sao Hồ sơ 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	✓ Trường hợp do tai nạn	✓ Trường hợp do tai nạn	✓	✓ Trường hợp do tai nạn
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

Ghi chú:

Vui lòng tham khảo Quy tắc Điều khoản của từng sản phẩm bảo hiểm để có thông tin đầy đủ về các loại chứng từ trong hồ sơ yêu cầu giải quyết QL BH.

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

4. Thời gian giải quyết Quyền lợi bảo hiểm

- Thời gian giải quyết được tính từ lúc Hanwha Life VN nhận được hồ sơ chứng từ đầy đủ và hợp lệ phục vụ cho việc giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
- Theo Quy tắc và Điều khoản sản phẩm bảo hiểm, thời gian giải quyết quyền lợi bảo hiểm là 30 ngày kể từ ngày Hanwha Life VN nhận được hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm đầy đủ và hợp lệ.
- Tuy nhiên, Hanwha Life VN luôn mong muốn mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt hơn thông qua việc xử lý các yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm nhanh chóng. Theo đó, thời gian giải quyết quyền lợi bảo hiểm tại Hanwha Life VN trung bình là từ 1 đến 6 ngày làm việc kể từ ngày Hanwha Life VN nhận được hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm đầy đủ và hợp lệ.

5. Tiếp nhận hồ sơ:

a. Đối với yêu cầu giải quyết quyền lợi Bồi hoàn chi phí y tế thực tế:

Khách hàng cần nộp bản gốc Hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm theo một trong hai cách sau:

- (i) Gửi về các Văn phòng dịch vụ Khách hàng của Hanwha Life VN trên toàn quốc, nhân viên CS sẽ chuyển hồ sơ về cho Đơn vị được Hanwha Life VN ủy quyền giải quyết QLBH (hiện tại là Insmart) xử lý.
- (ii) Gửi về Văn phòng của Đơn vị được Hanwha Life VN ủy quyền giải quyết QLBH (hiện tại là Insmart) theo các địa chỉ sau:
 - Khu vực phía Bắc (Các văn phòng CS từ Huế trở ra):
Insmart Company Limited
Tầng 25, Tòa nhà Ngọc Khánh, Số 1 Phạm Huy Thông, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội
SĐT: (84-4)37728106
 - Khu vực phía Nam (Các văn phòng CS từ Đà Nẵng trở vào):
Insmart Company Limited
Tầng 09, Tòa nhà Đinh Lễ, Số 1 Đinh Lễ, Phường 12, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh
SĐT: (84-4)38266107

Ghi chú: Các thông tin liên lạc nêu trên có thể được cập nhật tại từng thời điểm.

b. Đối với yêu cầu giải quyết các quyền lợi bảo hiểm khác:

Có 02 hình thức tiếp nhận hồ sơ:

- (i) **Tiếp nhận tại quầy DVKH:** Khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu GQQLBH trực tiếp tại quầy DVKH.
- (ii) **Tiếp nhận trực tuyến:** Khách hàng nộp Hồ sơ yêu cầu GQQLBH và gửi hình ảnh chứng từ theo quy định thông qua Cổng thông tin Khách hàng trực tuyến <https://khachhang.hanwhalife.com.vn> hoặc ứng dụng **Hanwha Life VN+** (hoặc thông qua các cổng thông tin/ứng dụng giao dịch trực tuyến dành cho Khách hàng khác do Hanwha Life VN triển khai tại từng thời điểm) bằng tài khoản của Khách hàng đã được Hanwha Life VN cấp.

6. Thông báo đến Khách hàng

- Khi nhận được Hồ sơ yêu cầu GQQLBH, Phòng GQQLBH sẽ gửi thông báo đến Khách hàng xác nhận việc đã nhận hồ sơ.
- Nếu Hồ sơ yêu cầu GQQLBH chưa đầy đủ và chứng từ chưa/không hợp lệ, Phòng GQQLBH gửi thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ trong 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ.
- Nếu sau 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày gửi thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ nhưng vẫn chưa nhận được hồ sơ bổ sung từ Khách hàng, Phòng GQQLBH sẽ gửi thông báo tạm đóng hồ sơ.
- Phòng GQQLBH sẽ gửi thông báo quyết định giải quyết QLBH khi Hồ sơ yêu cầu GQQLBH được xử lý.
- Các thông báo đề cập tại mục này sẽ được phát hành và gửi đến Khách hàng theo các hình thức phù hợp theo quy định của Hanwha Life VN tại từng thời điểm nhằm mang đến cho Khách hàng sự thuận tiện nhất.

7. Hoàn tất hồ sơ và chi trả

a. Quyết định giải quyết QLBH

Quyết định giải quyết QLBH sẽ phân thành 2 loại: **Chấp thuận chi trả và Từ chối chi trả**

(i) Hồ sơ yêu cầu GQQLBH có quyết định chấp thuận chi trả:

- Hanwha Life VN gửi thông báo quyết định chấp thuận chi trả QLBH đến Khách hàng;
- Thực hiện thủ tục thanh toán chi trả QLBH cho Khách hàng.
- Kết thúc, lưu hồ sơ tại Phòng GQQLBH.

(ii) Hồ sơ yêu cầu GQQLBH có quyết định từ chối chi trả:

- Hanwha Life VN gửi thông báo quyết định từ chối chi trả QLBH đến Khách hàng;
- Kết thúc, lưu hồ sơ tại Phòng GQQLBH.

Hanwha Life VN sẽ gửi thông báo đến Khách hàng bằng hình thức phù hợp theo quy định của Hanwha Life VN tại từng thời điểm nhằm mang đến cho Khách hàng sự thuận tiện nhất.

b. Quy định đối với Người nhận Quyền lợi bảo hiểm (QLBH)

Theo quy định của Hanwha Life VN tại từng thời điểm, phù hợp với Quy tắc, điều khoản của Sản Phẩm Bảo Hiểm mà Khách hàng tham gia và quy định của Luật Áp Dụng.

Quyền lợi bảo hiểm	Người nhận QLBH
Quyền lợi Hỗ trợ Viện phí và Phẫu thuật	Bên mua bảo hiểm
Quyền lợi Bồi hoàn chi phí y tế thực tế	Bên mua bảo hiểm
Quyền lợi Thương tật do tai nạn / Thương tật toàn bộ và vĩnh viễn	Bên mua bảo hiểm
Quyền lợi Bệnh hiểm nghèo/ Bệnh ung thư	Bên mua bảo hiểm
Quyền lợi Tử vong: Hanwha Life VN Việt Nam sẽ chi trả quyền lợi bảo hiểm theo thứ tự ưu tiên như sau: <ol style="list-style-type: none"> (Những) Người thụ hưởng Bên mua bảo hiểm (Những) Người thừa kế hợp pháp của Người được bảo hiểm 	
Lưu ý: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Trường hợp Hợp đồng bảo hiểm có chỉ định Người thụ hưởng, tuy nhiên Người thụ hưởng là trẻ em hoặc người mất năng lực hành vi dân sự thì Người nhận QLBH là Người giám hộ hoặc Người đại diện hợp pháp theo pháp luật quy định. ➢ Trường hợp Hợp đồng bảo hiểm không chỉ định Người thụ hưởng và/hoặc BMBH đã tử vong: Người nhận QLBH cần thực hiện Văn bản phân chia di sản hoặc Xác nhận hàng thừa kế có xác nhận từ Cơ quan có thẩm quyền. ➢ Nếu không phải Bên mua bảo hiểm/ Người thụ hưởng thực hiện nhận quyền lợi bảo hiểm, cần cung cấp Giấy ủy quyền hoặc giấy tờ hợp lệ khác có xác nhận từ Cơ quan có thẩm quyền. ➢ Trong các trường hợp đặc biệt, Phòng Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm sẽ có hướng dẫn cụ thể. 	

8. Phương thức chi trả Quyền lợi bảo hiểm:

Quyền lợi bảo hiểm sẽ được chi trả bằng tiền Đồng Việt Nam

Phương thức chi trả	Những thông tin cần lưu ý để việc chi trả QLBH được nhanh chóng và chính xác
Chuyển đóng phí cho Hợp đồng bảo hiểm	Hợp đồng yêu cầu cùng Chủ hợp đồng
Nhận tiền mặt tại Trung tâm DVKH của Hanwha Life Việt Nam	Nhận dưới 20,000,000 đồng. Người nhận QLBH cần cung cấp CMND/CCCD gốc khi đến nhận Quyền lợi
Nhận tiền bằng Căn cước công dân/Chứng minh nhân dân tại Ngân hàng:	Người nhận QLBH cần điền đầy đủ các thông tin sau: <ul style="list-style-type: none"> - CMND/ CCCD (còn thời hạn sử dụng) - Ngày cấp - Nơi cấp - Tên Ngân hàng - Chi nhánh/ PGD - Tỉnh
Chuyển khoản:	Người nhận QLBH cần cung cấp đầy đủ thông tin Ngân hàng:

	<ul style="list-style-type: none"> - Tên tài khoản - Số tài khoản - Tên Ngân hàng - Chi nhánh/PGD - Tỉnh
<p>Lưu ý: Nếu không phải Bên mua bảo hiểm/Người thụ hưởng thực hiện nhận quyền lợi bảo hiểm, cần cung cấp Giấy ủy quyền hoặc giấy tờ hợp lệ khác có xác nhận từ Cơ quan có thẩm quyền.</p>	

9. Thông tin liên lạc:

- a. Đối với Hồ sơ yêu cầu giải quyết QLBH cho Quyền lợi Bồi hoàn chi phí y tế thực tế:

Liên hệ Đơn vị được Hanwha Life VN ủy quyền giải quyết QLBH (hiện tại là Insmart)

<p>Email Chăm sóc KH của Insmart: To: chamsockhachhang@insmart.com.vn cc: Claims@hanwhalife.com.vn Hotline: 1900636730</p>	<p>Thời gian làm việc: 8:00 giờ đến 17:00 giờ Từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày nghỉ lễ)</p>
--	--

- b. Đối với Hồ sơ yêu cầu giải quyết QLBH Hỗ trợ Viện phí & Phẫu thuật và các quyền lợi khác:

Liên hệ Phòng Giải quyết quyền lợi bảo hiểm của Hanwha Life VN

Địa chỉ thư điện tử nhận và phản hồi thắc mắc liên quan quyết định giải quyết QLBH	Claim Care HanwhaLife: claimcare@hanwhalife.com.vn
Địa chỉ thư điện tử gửi Thông báo đến Khách hàng	Claim HanwhaLife: Claims@hanwhalife.com.vn
Số điện thoại hỗ trợ	(+8428) 3914 9100 - Ext 1235

Ghi chú: Các thông tin liên lạc nêu trên có thể được cập nhật tại từng thời điểm

-----000-----