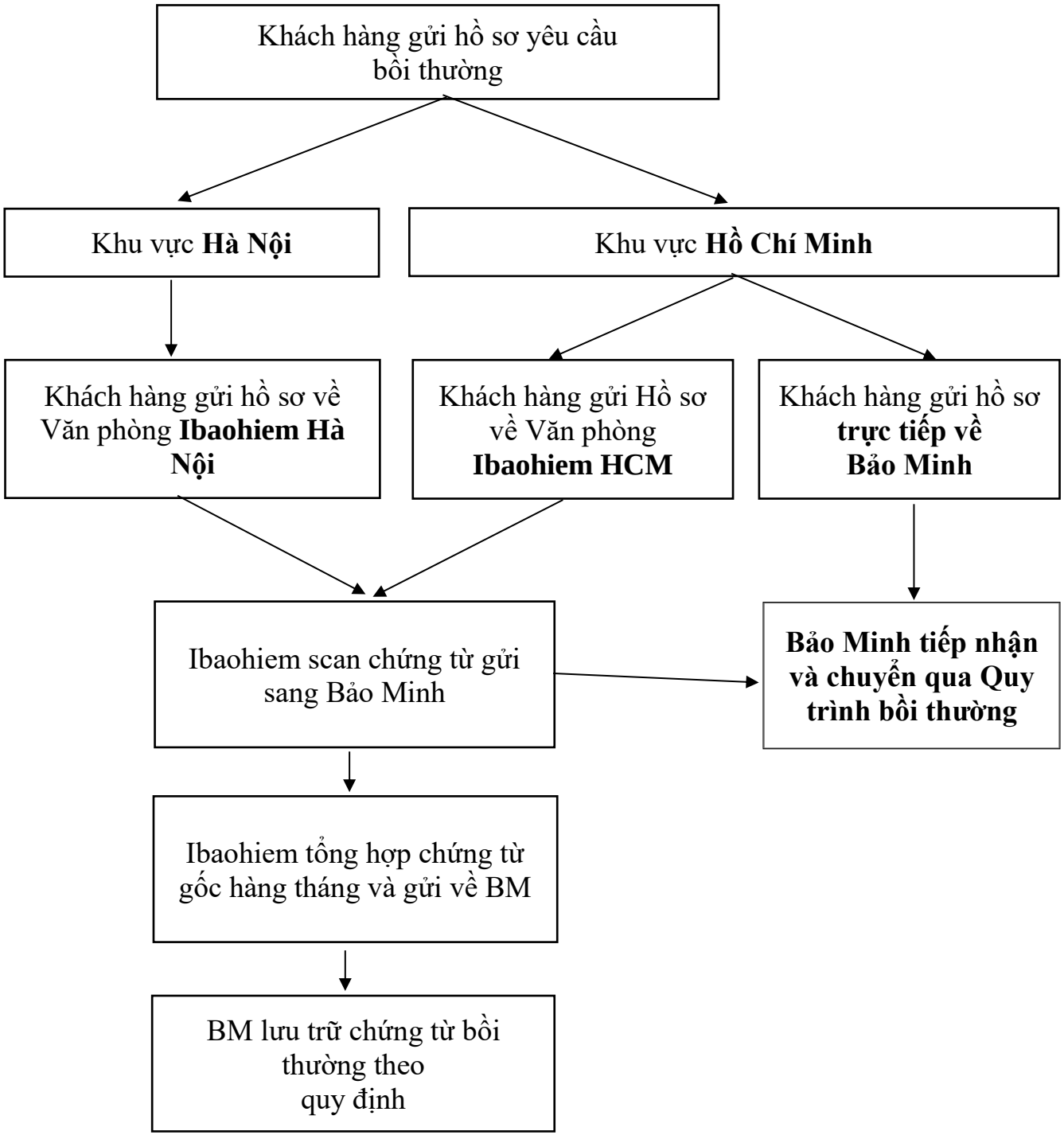
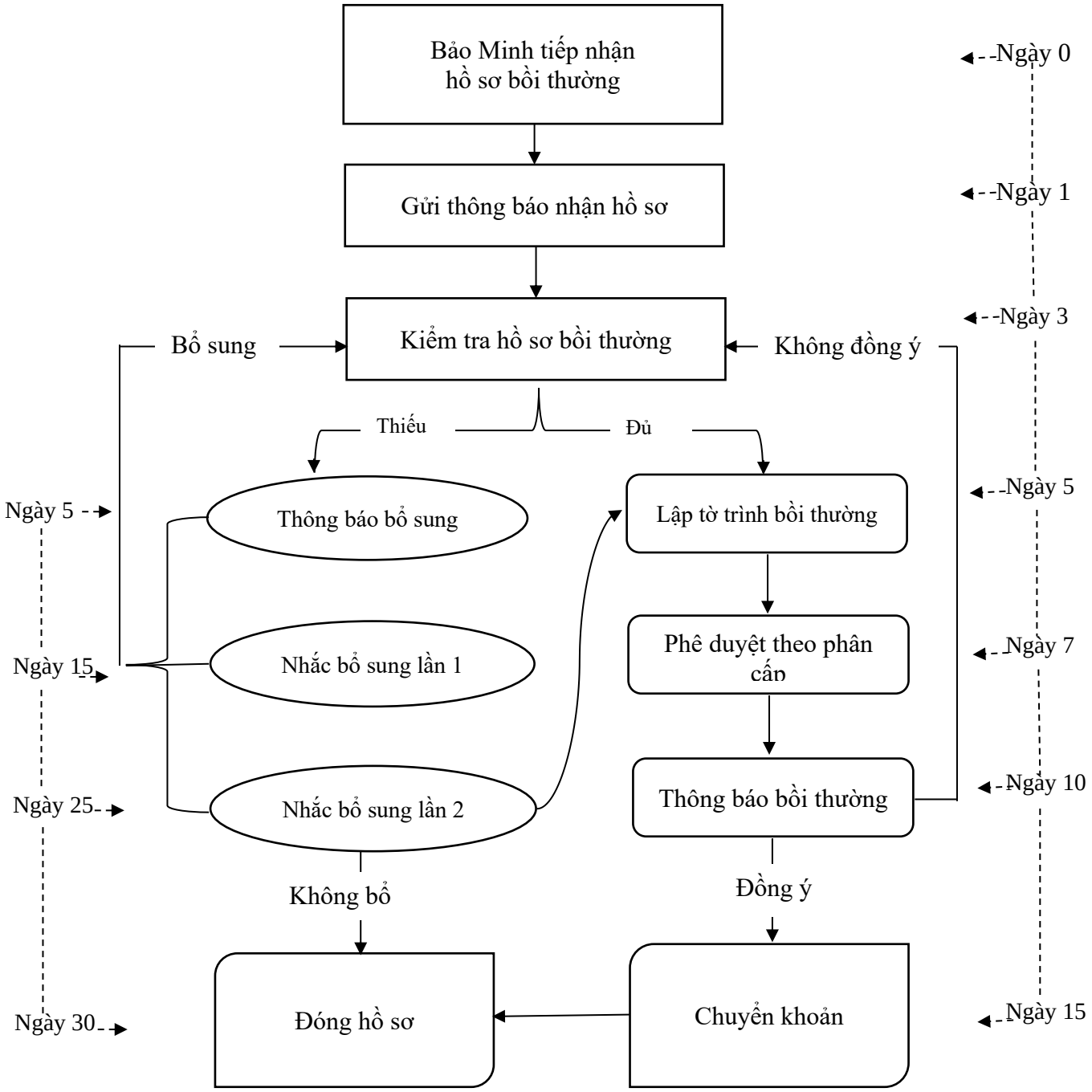
1. QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG TRỰC TIẾP

1/ Lưu đồ Quy trình nhận hồ sơ:



2/ Lưu đồ Quy trình bồi thường



Các lưu ý

1.Quy trình chuẩn áp dụng 10 ngày làm việc kể từ ngày Bảo Minh nhận được đầy đủ hồ sơ yêu cầu bồi thường từ khách hàng. Bảo Minh sẽ điều chỉnh quy trình tùy theo từng hợp đồng bảo hiểm.

2.Hồ sơ thiếu chứng từ sẽ được Bảo Minh email thông báo yêu cầu bổ sung vào ngày làm việc thứ 3-5 của quy trình. Nếu Quý khách hàng chưa bổ sung thì sau mỗi 10 ngày làm việc tiếp theo, Bảo Minh sẽ gửi email nhắc bổ sung. Sau hai lần nhắc bổ sung và đến 30 ngày kể từ ngày gửi thông báo lần đầu tiên, nếu không nhận được phản hồi Bảo Minh sẽ tiến hành giải quyết hồ sơ theo chứng từ hiện có hoặc đóng hồ sơ theo quy định.
3.Hồ sơ cần xác minh thêm thông tin sẽ được Bảo Minh thông báo vào ngày thứ 11 của quy trình bồi thường. Thời gian xác minh là 30 ngày làm việc kể từ ngày Bảo Minh gửi email thông báo về việc xác minh.
4.Sau khi thông báo bồi thường:
+Hồ sơ chuyển khoản trong vòng 2-3 ngày làm việc;
+Nếu Quý khách hàng có vướng mắc về phương án bồi thường, đối với phần chi phí chưa được chi trả: Bảo Minh thực hiện giải đáp tới Quý khách hàng qua email, điện thoại hoặc tiến hành xem xét lại hồ sơ bồi thường và thanh toán bổ sung trong trường hợp chi phí này thuộc phạm vi Bảo hiểm của hợp đồng.
5.Hướng dẫn chứng từ yêu cầu bảo hiểm đối với hồ sơ bồi thường trực tiếp, Quý khách hàng tham khảo hướng dẫn tại **File "PHỤ LỤC 1 - Hướng dẫn thủ tục bồi thường".**

Phụ lục I – Hướng dẫn thủ tục bồi thường

Lời đầu tiên, Bảo Minh trân trọng cám ơn Quý Khách đã tin tưởng lựa chọn Bảo Minh đồng hành với Quý khách trong việc chăm sóc sức khỏe. Quý khách vui lòng tham hướng dẫn thu thập chứng từ yêu cầu thanh toán bồi thường:

Khách hàng vui lòng thực hiện các nội dung sau:

- Thu thập đầy đủ các chứng từ tại hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm theo **Hướng dẫn thủ tục bồi thường chi tiết dưới đây (*);**
- Điền đầy đủ thông tin vào Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (theo mẫu của Bảo Minh);
- Nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm;
- Theo dõi và phối hợp trong quá trình Bảo Minh xử lý hồ sơ;
- Nhận tiền bảo hiểm theo phương thức: Chuyển khoản;

Khách hàng gửi hồ sơ trực tiếp về địa chỉ:

❖ **Khu vực Miền Bắc:** Văn phòng Ibaohiem Hà Nội
- Địa chỉ: Tầng 3, Số 19, Ngõ 59 Láng Hạ, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội
- SĐT: 0949.139.333
- Thời gian làm việc: Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần: 8:30 - 16:30

❖ **Khu vực Miền Nam:**

Địa chỉ 1: **Văn phòng Ibaohiem Hồ Chí Minh**
- Địa chỉ: Số 8 Trần Quang Khải, Quận 1, TP. HCM
- SĐT: 0916.157.733
- Thời gian làm việc: Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần: 8:30 - 16:30

Địa chỉ 2: **Công ty Bảo Minh Bến Thành**
- Địa chỉ: Tầng 5, Tòa nhà HUD, 159 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, TP.HCM
- SĐT: (+84) 28 6290 4086
- Thời gian làm việc: Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần: 8:30 - 16:30

(*) **Hướng dẫn thủ tục bồi thường chi tiết:**

1. Quy định chung:

1.1. Quy định về người YCBT: Người yêu cầu bồi thường ("YCBT") trực tiếp kê khai thông tin, ký giấy YCBT và phải là một trong các đối tượng sau:
- Người được bảo hiểm ("NĐBH");
- Người thừa kế/ Người được ủy quyền hợp pháp của NĐBH;

- Bố/ mẹ/ người giám hộ của NĐBH trong trường hợp NĐBH dưới 18 tuổi;

Ngoài những đối tượng trên, Bảo Minh không chấp nhận người khác kê khai và ký giấy YCBT.

1.2. Quy định về hồ sơ YCBT: Ngoài các giấy tờ theo quy định chung, trong trường hợp người YCBT khác với NĐBH, các giấy tờ sau phải được cung cấp cùng với giấy YCBT:

- Giấy tờ chứng minh quan hệ với NĐBH như bản sao hộ khẩu, giấy khai sinh (nếu người YCBT là bố/ mẹ/ người giám hộ của NĐBH dưới 18 tuổi);
- Giấy tờ chứng minh quyền thừa kế hoặc đồng ý ủy quyền của NĐBH trên giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (nếu người YCBT là người thừa kế của NĐBH hoặc người được NĐBH ủy quyền).

2. Hồ sơ yêu cầu bồi thường.

STT	LOẠI HỒ SƠ	CHỨNG TỪ CẦN CUNG CẤP
1	**Hồ sơ yêu cầu bồi thường trợ cấp nằm viện do ốm bệnh (không bao gồm thai sản)**	1.1. Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu; 1.2. Giấy ra viện (bản gốc hoặc bản Sao y công chứng); 1.3. Hóa đơn chi phí y tế - Hoá đơn điện tử kèm link tra cứu được. 1.4. Bảng kê chi phí điều trị nội trú (bản gốc hoặc photo) 1.5. Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có) (bản gốc hoặc Sao y công chứng)
2	**Hồ sơ yêu cầu bồi thường trợ cấp nằm viện do tai nạn**	2.1. Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu; 2.2. Giấy ra viện (bản gốc hoặc bản Sao y công chứng); 2.3. Hóa đơn chi phí y tế - Hoá đơn điện tử kèm link tra cứu được. 2.4. Bảng kê chi phí điều trị nội trú (bản gốc hoặc photo) 2.5. Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có) (bản gốc hoặc Sao y công chứng) 2.6. Bản tường trình Tai nạn (bản gốc)
3	**Hồ sơ yêu cầu bồi thường tử vong**	3.1.Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu; 3.2. Giấy chứng tử/ trích lục khai tử; 3.3. Hồ sơ công an *(nếu có);* 3.4. Các chứng từ y tế (Tóm tắt bệnh án, Giấy ra viện, Đơn thuốc,...) cho tất cả các lần khám điều trị do các Bệnh viện cấp; 3.5. Văn bản thỏa thuận phân chia di sản thừa kế.

3. Hồ sơ yêu cầu bồi thường:

TT	CHỨNG TỪ		YÊU CẦU
3.1	**Giấy yêu cầu bồi thường (Claim form)**		● Các thông tin cá nhân như: Ghi đầy đủ họ và tên của NĐBH, Ngày tháng năm sinh, Mã số thẻ bảo hiểm (bao gồm cả phần sau "/" nếu có); ● Các thông tin liên lạc: số điện thoại (di động), email, số tài khoản, tên công ty NĐBH đang làm việc… ; ● Chữ ký ghi rõ họ và tên của NĐBH hoặc của bố (mẹ) nếu NĐBH dưới 18 tuổi;
3.2	**Chứng từ y tế** (Bản chính hoặc bản sao có chứng thực)	**a**	*** Các chứng từ liên quan đến thời gian Nằm viện** - Giấy ra viện; **Hướng dẫn chi tiết về các chứng từ trên, xem nội dung dưới đây**
		b	* **Giấy ra viện** với các thông tin sau: 1. Tên bệnh viện; 2. Ghi đúng họ và tên, tuổi/ ngày tháng năm sinh của người bệnh đồng thời là NĐBH; 3. Thời gian, ngày nhập/ ra viện (từ giờ…ngày….đến giờ…ngày….); 4. Chẩn đoán bệnh hay kết luận bệnh của bác sĩ (đề nghị bác sĩ ghi rõ tên bệnh, vì triệu chứng chưa thể hiện bệnh lý); 5. Phương pháp điều trị của bác sĩ; 6. Ký tên & ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị, trưởng khoa, giám đốc bệnh viện; 7. Đóng dấu Bệnh viện. ***Lưu ý quan trọng**: Trên giấy ra viện phải có ghi chẩn đoán bệnh (nếu bác sĩ chỉ ghi tình trạng sức khỏe trước thời điểm xuất viện, bệnh nhân lưu ý đề nghị bệnh viện ghi bổ sung ngay thông tin về bệnh/tai nạn được điều trị để tránh việc phải quay lại bệnh viện yêu cầu bổ sung).* * **Trường hợp không ra viện mà thực hiện chuyển tuyến theo chỉ định**: Giấy chuyển viện thể hiện rõ tình trạng bệnh lý và lý do chuyển viện (nếu chuyển viện).
3.3	**Quy định đối với bản tường trình Tai**	**a**	* **Trường hợp Tai nạn sinh hoạt**: ● Bản tường trình tai nạn có chữ ký của người bị tai nạn, người làm chứng; ● Số tiền yêu cầu bồi thường dưới **3 triệu đồng**: Bảng

	nạn		tường trình tai nạn chỉ cần có người làm chứng, thông tin người làm chứng phải đầy đủ/ rõ ràng (Họ Tên – Số CCCD-Số điện thoại); ● Số tiền trên **3 triệu đồng**: Bảng tường trình tai nạn phải có xác nhận của đại diện Công ty tham gia bảo hiểm hoặc chính quyền địa phương nơi xảy ra tai nạn.
		b	*** Trường hợp Tai nạn lao động**: ● ***Đối với thương tật*** *do tai nạn lao động*: Biên bản điều tra vụ tai nạn lao động do Ban an toàn của Công ty lập có đại diện Công ty ký tên đóng dấu (*lưu ý trong biên bản này phải phân định rõ lỗi do đâu, người được sử dụng lao động hay lỗi của người lao động)*; ● ***Đối với tử vong*** *do tai nạn lao động*: Biên bản điều tra vụ tai nạn lao động phải do cơ quan công an cấp huyện/ quận hoặc thanh tra sở lao động lập.
		c	*** Trường hợp Tai nạn giao thông:** ● ***Đối với trường hợp không có công an giải quyết:*** - Số tiền yêu cầu bồi thường dưới **3 triệu đồng**: Bảng tường trình tai nạn chỉ cần có người làm chứng, thông tin người làm chứng phải đầy đủ/ rõ ràng(Họ Tên–Số CCCD-Số điện thoại); - Số tiền trên **3 triệu đồng**: Bảng tường trình tai nạn phải có xác nhận của đại diện Công ty tham gia bảo hiểm hoặc chính quyền địa phương nơi xảy ra tai nạn. - ***Đối với trường hợp có công an giải quyết:*** NĐBH phải thu thập kết luận điều tra của Cơ quan Cảnh sát điều tra hoặc thông báo chi tiết thông tin cán bộ xử lý để bảo hiểm liên hệ thu thập. ● ***Tai nạn giao thông khi điều khiển phương tiện giao thông***: Cung cấp bản copy giấy phép lái xe, giấy tờ xe và biên bản kết luận nồng độ cồn trong máu trong trường hợp NĐBH bị tai nạn khi đang điều khiển phương tiện giao thông. *(**Lưu ý**: Trường hợp NĐBH không phải là người điều khiển phương tiện giao thông khi bị tai nạn, cần ghi rõ trong bản tường trình tai nạn).*
3.4	**Chứng từ trong trường hợp Tử vong**	**a**	*** Trường hợp Tử vong:** ● Giấy chứng tử/ Trích lục khai tử của NĐBH do Chính quyền địa phương cung cấp (Bản sao có chứng thực); ● Giấy báo tử có thể hiện nguyên nhân tử vong do Bệnh

			viện/ cơ quan chức năng cấp; ● Các chứng từ y tế điều trị gần nhất trước khi tử vong ● Các chứng từ khác kèm theo từng trường hợp cụ thể: kết quả điều tra/ khám nghiệm...do cơ quản chính quyền lập (bản chính hoặc bản sao có chứng thực)
		b	*** Văn bản thỏa thuận phân chia di sản thừa kế:** ● **Chứng từ xác định người thừa kế hợp pháp**: Bản sao công chứng sổ hộ khẩu, giấy khai sinh, giấy chứng nhận kết hôn… ● **Biên bản khai nhận di sản thừa kế:** Theo quy định của pháp luật, trong đó thể hiện rõ tài sản theo Hợp đồng bảo hiểm với Bảo Minh được những người trong hàng thừa kế hợp pháp uỷ quyền cho một người thừa kế hợp pháp được nhận tiền bảo hiểm => Được xác nhận theo thủ tục tại chính quyền địa phương/ văn phòng công chứng hợp pháp *(Có thể cung cấp sau khi nhận được thông báo bồi thường từ Bảo Minh).*
3.5	**Trường hợp trợ cấp cho đối tượng Khách hàng tổ chức doanh nghiệp**		Hồ sơ yêu cầu bồi thường trợ cấp: Áp dụng dịch vụ tiếp nhận và giải quyết bồi thường hồ sơ file scan **qua email (boithuongbenthanh@baominh.com.vn)** không yêu cầu nộp chứng từ bản giấy về cho Công ty Bảo hiểm áp dụng cho số tiền bồi thường tới **VND 2,000,000** với các điều kiện như sau: ● Tất cả chứng từ đính kèm hồ sơ đề nghị file scan màu. ● Khi Bảo Minh yêu cầu giám định xác minh hồ sơ NĐBH phải có trách nhiệm cung cấp hồ sơ bản chính. ● Giấy yêu cầu bồi thường có chữ ký của NĐBH là tài liệu bắt buộc trong hồ sơ bồi thường. Các hồ sơ có số tiền bồi thường trên VND 2,000,000 nộp bản gốc về cho Công ty bảo hiểm.

<u>Lưu ý:</u>

(1) Lưu ý về con dấu trên chứng từ

- ✔ *Việc đóng dấu trên các chứng từ y tế là yêu cầu bắt buộc; Không có chứng từ y tế- Công ty bảo hiểm không có cơ sở để bồi thường cho khách hàng;*
- ✔ *Bảo Minh đồng ý không yêu cầu đóng dấu trên các chứng từ được cung cấp bởi cơ sở y tế Công đảm bảo các nội dung gồm: Các chứng từ y tế cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định của Bộ Y tế và có mã vạch/ mã bệnh nhân trên chứng từ;*
- ✔ *Các trường hợp khác, cơ sở y tế không chủ động đóng dấu trên chứng từ y tế, NĐBH phải lưu ý chủ động hỏi/ yêu cầu để hoàn thiện việc đóng dấu lên các chứng từ y tế của mình ngay trong ngày khám, chữa bệnh.*

(2) Lưu ý về hướng dẫn thu thập chứng từ

Trong trường hợp hồ sơ phức tạp hoặc do các yêu cầu khách quan của từng vụ việc, Bảo Minh có quyền yêu cầu bổ sung các chứng từ khác để làm rõ hồ sơ, thuận lợi cho việc xem xét bồi thường.