

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

(Các chứng từ liệt kê bên dưới là các chứng từ cơ bản và cần thiết. Ở từng hồ sơ cụ thể phát sinh, Đơn vị giải quyết bồi thường sẽ xem xét và yêu cầu cung cấp thêm một số thông tin/chứng từ khác nếu cần để đảm bảo quyền lợi bảo hiểm được giải quyết một cách chính xác và đầy đủ theo quy định trong Bộ hợp đồng bảo hiểm).

- **Chứng từ thanh toán:** tất cả các chi phí phát sinh đều bắt buộc phải xuất Hóa đơn tài chính (hóa đơn GTGT, hóa đơn điện tử). Người mua hàng xuất theo thông tin cá nhân của Người được bảo hiểm, cụ thể:
 - Tên người mua: Họ và tên đầy đủ của Người được bảo hiểm (Người bệnh).
 - Địa chỉ người mua: Địa chỉ của Người được bảo hiểm (Lưu ý: Địa chỉ trên hóa đơn phải trùng khớp với địa chỉ trên hồ sơ y tế).
- **Chứng từ y tế** phải có ngày tháng năm lập, thông tin Cơ sở y tế (tên, địa chỉ, số điện thoại, ...), thông tin Người được bảo hiểm (họ tên, địa chỉ, giới tính, ngày tháng năm sinh, ...), chữ ký và họ tên Bác sĩ, một Cơ sở y tế.

1. BẢO HIỂM SỨC KHỎE

Loại chứng từ	Chứng từ cần nộp
Chứng từ chung	▪ Giấy yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm (theo biểu mẫu của Bảo Long); ▪ Giấy chứng nhận bảo hiểm/Thẻ bảo hiểm; ▪ CC/CCCD/Hộ chiếu/Giấy khai sinh (trẻ em) của Người được bảo hiểm.
Chứng từ y tế khám bệnh, chữa bệnh tại Cơ sở y tế	
a. Điều trị nội trú	▪ Giấy ra viện; ▪ Giấy chứng nhận phẫu thuật/thủ thuật (nếu có thực hiện); ▪ Tóm tắt hồ sơ bệnh án; ▪ Giấy chuyển tuyến/Giấy chuyển viện; ▪ Đơn thuốc ra viện ; ▪ Phiếu chỉ định và kết quả cận lâm sàng thực hiện trước khi nhập viện; ▪ Kết quả cận lâm sàng nội trú (định lượng ethanol cồn, chất kích thích, giải phẫu bệnh, hóa mô miễn dịch, MRI, CT, PET, ...); ▪ Biên bản hội chẩn y khoa; ▪ Giấy chứng sinh (trường hợp thai sản sinh con nếu cần).
b. Ngoại trú	▪ Đơn thuốc; ▪ Sổ khám bệnh, Phiếu khám bệnh, Báo cáo y tế;

	▪ Phiếu chỉ định điều trị/thực hiện cận lâm sàng; ▪ Kết quả cận lâm sàng (<i>xét nghiệm, siêu âm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, ...</i>); ▪ Phiếu theo dõi ghi nhận các ngày thực hiện điều trị thực tế (<i>vật lý trị liệu, khí dung, rửa mũi, thay băng,...</i>).
c. Nha khoa	▪ Phiếu điều trị răng/Hồ sơ điều trị răng/Sổ khám bệnh có ghi nhận số răng điều trị, chẩn đoán, chi tiết quá trình điều trị (<i>lịch trình điều trị tủy, vật liệu trám, phương pháp điều trị răng,...</i>); ▪ Kết quả chẩn đoán hình ảnh răng (<i>xquang, ...</i>); ▪ Đơn thuốc (<i>nếu có</i>).
Chứng từ thanh toán	▪ Hóa đơn tài chính (<i>Hóa đơn GTGT, Hóa đơn điện tử, Hóa đơn chuyển đổi từ Hóa đơn điện tử</i>); ▪ Biên lai thu tiền/Phiếu thu; ▪ Bảng kê chi tiết chi phí khám bệnh, chữa bệnh.
Chứng từ tai nạn	▪ Biên bản tường trình tai nạn (<i>theo biểu mẫu của Bảo Long</i>); ▪ Biên bản điều tra tai nạn lao động theo quy định pháp luật; ▪ Kết luận điều tra của Cơ quan chức năng/Cơ quan cảnh sát điều tra; ▪ Giấy phép lái xe, Giấy đăng ký xe; ▪ Biên bản khám nghiệm hiện trường, Biên bản khám nghiệm phương tiện, Sơ đồ hiện trường.
Chứng từ tử vong	▪ Trích lục khai tử/Giấy chứng tử; ▪ Giấy báo tử; ▪ Kết luận khám nghiệm pháp y/Kết luận giám định tử thi; ▪ Kết luận của cơ quan chức năng về nội dung sự việc, nguyên nhân tử vong.
Chứng từ xác nhận đối tượng nhận tiền bảo hiểm	▪ CC/CCCD/Hộ chiếu của Người nhận tiền; ▪ Văn bản phân chia di sản thừa kế theo quy định pháp luật; ▪ Giấy ủy quyền nhận tiền theo quy định pháp luật; ▪ Chứng từ tùy thân của những người thuộc hàng thừa kế của Người được bảo hiểm (<i>nếu cần</i>): + Giấy khai sinh của Người được bảo hiểm; + Giấy khai sinh của các con của Người được bảo hiểm;

	+ Giấy đăng ký kết hôn của Người được bảo hiểm; + Trích lục khai tử/Giấy chứng tử của Người thuộc hàng thừa kế của Người được bảo hiểm.
Chứng từ xác định đối tượng nhận bảo hiểm (nếu cần theo quy định Hợp đồng bảo hiểm)	Đối tượng bảo hiểm là Nhân viên hoặc Người thân của Nhân viên của Chủ hợp đồng bảo hiểm: ▪ Hợp đồng lao động, phụ lục; ▪ Thư mời làm việc, chứng từ chuyển lương (nếu cần); ▪ Và/hoặc những chứng từ khác chứng tỏ rằng Nhân viên đó thật sự làm việc cho Chủ hợp đồng bảo hiểm.
Chứng từ xác định thương tật vĩnh viễn	▪ Biên bản giám định y khoa/Biên bản giám định thương tật.
Chứng từ trợ cấp lương/trợ cấp mất giảm thu nhập/trợ cấp nghỉ	▪ Chỉ định nghỉ điều trị của Bác sĩ trên chứng từ y tế (<i>Đơn thuốc, Giấy ra viện, Sổ khám bệnh, ...</i>); ▪ Giấy chứng nhận nghỉ hưởng bảo hiểm xã hội; ▪ Bảng chấm công/Xác nhận ngày nghỉ của Công ty nơi Người được bảo hiểm làm việc; ▪ Bảng lương/Phiếu tính lương; ▪ Hợp đồng lao động và Phụ lục/Quyết định tăng lương.
Chứng từ xác định mất tích	▪ Tuyên bố mất tích của Tòa án.

2. BẢO HIỂM DU LỊCH

Quyền lợi	Chứng từ cần nộp
Chứng từ chung	▪ Giấy yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm (<i>theo biểu mẫu của Bảo Long</i>); ▪ Giấy chứng nhận bảo hiểm; ▪ CC/CCCD/Hộ chiếu (<i>du lịch quốc tế</i>)/Giấy khai sinh của Người được bảo hiểm; ▪ Thẻ lên máy bay (<i>Boarding Pass</i>); ▪ Vé máy bay (<i>Vé điện tử/Thông tin đặt chỗ</i>); ▪ Vé vào cửa khu du lịch (<i>bảo hiểm tại điểm</i>)/Hóa đơn tài chính thu tiền phòng (<i>bảo hiểm tại khách sạn</i>).

Y tế/Tai nạn cá nhân	▪ Giấy ra viện (<i>Discharge Certificate</i>); ▪ Giấy chứng nhận phẫu thuật (<i>Certificate of Surgery</i>) (nếu có thực hiện); ▪ Tóm tắt hồ sơ bệnh án (<i>Medical Summary/Discharge Summary</i>); ▪ Đơn thuốc (<i>Prescription</i>); ▪ Các kết quả cận lâm sàng (<i>Paraclinical Test Results</i>); ▪ Hóa đơn tài chính (<i>Invoice, Receipt, Bill</i>); ▪ Bảng kê chi tiết chi phí thăm khám, điều trị bệnh (<i>Detailed Medical Expense Statement</i>); ▪ Giấy chứng tử/Trích lục khai tử (<i>trường hợp tử vong</i>); ▪ Biên bản của cảnh sát và cơ quan điều tra (<i>trường hợp tai nạn</i>); ▪ Giấy chứng nhận/giám định thương tích của cơ quan có thẩm quyền.
Hành lý đến chậm	▪ Hành trình chuyến đi; ▪ Xác nhận của Hãng vận chuyển về tình trạng của hành lý (<i>Baggage claim form: Biên bản bất thường đối với hành lý</i>); ▪ Hóa đơn mua hàng thể hiện chi tiết các chi phí mua vật dụng vệ sinh cá nhân, quần áo thiết yếu; ▪ Biên nhận về việc ký gửi và nhận lại hành lý có xác nhận của Hãng vận chuyển.
Rút ngắn chuyến đi/ Hủy bỏ chuyến đi	▪ Hành trình chuyến đi dự kiến ban đầu; ▪ Biên bản tường trình về phần chuyến đi không sử dụng; ▪ Hóa đơn của khoản tiền đã thanh toán/đặt cọc trước một phần/toàn bộ cho việc sắp xếp chuyến đi đã trả trước nhưng không được hoàn lại: mua vé máy bay, chỗ ở, khác; ▪ Xác nhận bằng văn bản của Hãng vận chuyển về phần chuyến đi bị hủy, phí hủy chuyến và số tiền hoàn lại; ▪ Hóa đơn cho những chi phí tăng thêm cho việc đi lại bằng phương thức vận chuyển thay thế hoặc chỗ ở; ▪ Báo cáo y tế/Giấy chứng tử/Biên bản tòa án/Cơ quan kiểm dịch (nếu hủy chuyến do tử vong/ốm đau hoặc thương tích, nghiêm trọng/là người làm chứng trong vụ kiện tụng/bị kiểm dịch bắt buộc); ▪ Các chứng từ bổ sung chứng minh mối quan hệ với người thân gia đình trực hệ (nếu có áp dụng).

Chuyến đi bị trì hoãn/ Lỡ nối chuyến (transit)	- Hành trình chuyến đi dự kiến ban đầu; - Văn bản về thông tin đặt chỗ có xác nhận của Hãng vận chuyển (<i>thông tin chuyến bay, giờ khởi hành, số chuyến bay, tên hành khách, ...</i>); - Văn bản xác nhận của Hãng vận chuyển về chi tiết ngày – giờ, khoảng thời gian bị trì hoãn và nguyên nhân bị trì hoãn (<i>nếu do Hãng vận chuyển</i>); - Văn bản xác nhận của Hãng vận chuyển về trễ chuyến do phương tiện vận chuyển công cộng tại nơi chuyển tiếp (<i>nếu do Phương tiện vận chuyển công cộng</i>).
Bồi thường tổn thất	- Biên bản tường trình diễn biến vụ tổn thất (<i>ngày giờ, địa điểm, nguyên nhân diễn biến của sự việc, người làm chứng, danh sách các đồ vật bị mất/thiệt hại chi tiết tên đồ vật, mẫu mã, số lượng, giá trị bằng tiền mặt</i>) có xác nhận của Hãng vận chuyển/Cảnh sát địa phương/Cơ quan có thẩm quyền tại nơi xảy ra sự việc: <i>khách hàng phải thông báo về việc mất mát/thiệt hại trong vòng 24 giờ</i>; - Văn bản xác nhận của Hãng vận chuyển hoặc Bên thứ 3 chịu trách nhiệm về số tiền có thể thu hồi; - Hóa đơn mua hàng chứng minh về giá trị các đồ vật bị mất/thiệt hại; - Hóa đơn sửa chữa hoặc thay thế cho đồ vật bị mất/thiệt hại hoặc cấp lại giấy tờ du lịch (<i>hộ chiếu, thị thực</i>) có thể hiện ngày sửa chữa/thay thế/cấp lại; - Chứng từ thể hiện việc thay thế là cần thiết.
Trách nhiệm cá nhân	- Phải thông báo ngay bằng văn bản về khiếu nại yêu cầu bồi thường có thể xảy ra của Bên thứ ba, nêu rõ bản chất và hoàn cảnh của sự việc (thời gian, địa điểm, tính chất sự việc, số tiền yêu cầu bồi thường); - Tất cả chứng từ liên quan với Bên khiếu nại thứ ba; - Thông tin liên lạc của Bên khiếu nại thứ ba; - Văn bản yêu cầu của tòa án/yêu cầu tổ tụng từ Bên thứ ba/các thư từ giao dịch của luật sư và các thư từ giao dịch pháp lý khác.