

I. DỊCH VỤ BẢO LÃNH VIỆN PHÍ

1. Giới thiệu dịch vụ

Bảo hiểm Bảo Việt là một trong những doanh nghiệp đầu tiên trên thị trường cung cấp dịch vụ bảo lãnh viện phí tại các bệnh viện lớn nhất Việt Nam, nơi hội tụ những chuyên gia y tế đầu ngành cùng trang thiết bị hiện đại. Khách hàng có thể tận hưởng dịch vụ này trên toàn quốc, đặc biệt ở các tỉnh thành phố lớn: Hà Nội, TP.HCM, Nha Trang, Đà Nẵng, Cần Thơ, Bình Dương, Lâm Đồng hoặc tại nước ngoài như Hồng Kong, Thái Lan, Singapore.

Dịch vụ bảo lãnh viện phí của Bảo hiểm Bảo Việt giúp khách hàng giảm bớt gánh nặng chi phí nằm viện/ khám bệnh mà **không cần bận tâm tới việc thu thập hồ sơ yêu cầu bồi thường**. Tất cả những việc bạn cần làm chỉ là xuất trình Thẻ bảo lãnh và giấy tờ tùy thân (CMND, hộ chiếu hoặc giấy khai sinh đối với trẻ em) trước khi sử dụng dịch vụ y tế.

Thẻ bảo lãnh, hướng dẫn sử dụng và danh sách các bệnh viện trong hệ thống bảo lãnh sẽ được cung cấp cho các khách hàng khi tham gia bảo hiểm để có thể dễ dàng sử dụng dịch vụ.

Danh sách các Bệnh viện, Phòng khám trong Hệ thống Bảo lãnh viện phí của Bảo hiểm Bảo Việt được liệt kê chi tiết tại: (<http://www.baoviet.com.vn/insurance>)

2. Các loại Thẻ bảo lãnh

- **Thẻ bảo lãnh màu xanh hoặc bạc:** Khách hàng được sử dụng dịch vụ bảo lãnh chi phí y tế nội trú.
- **Thẻ bảo lãnh màu vàng:** Khách hàng được sử dụng dịch vụ bảo lãnh chi phí y tế nội trú và ngoại trú.
- **Thẻ bảo lãnh VIP:** Khách hàng được sử dụng dịch vụ tại nước ngoài.

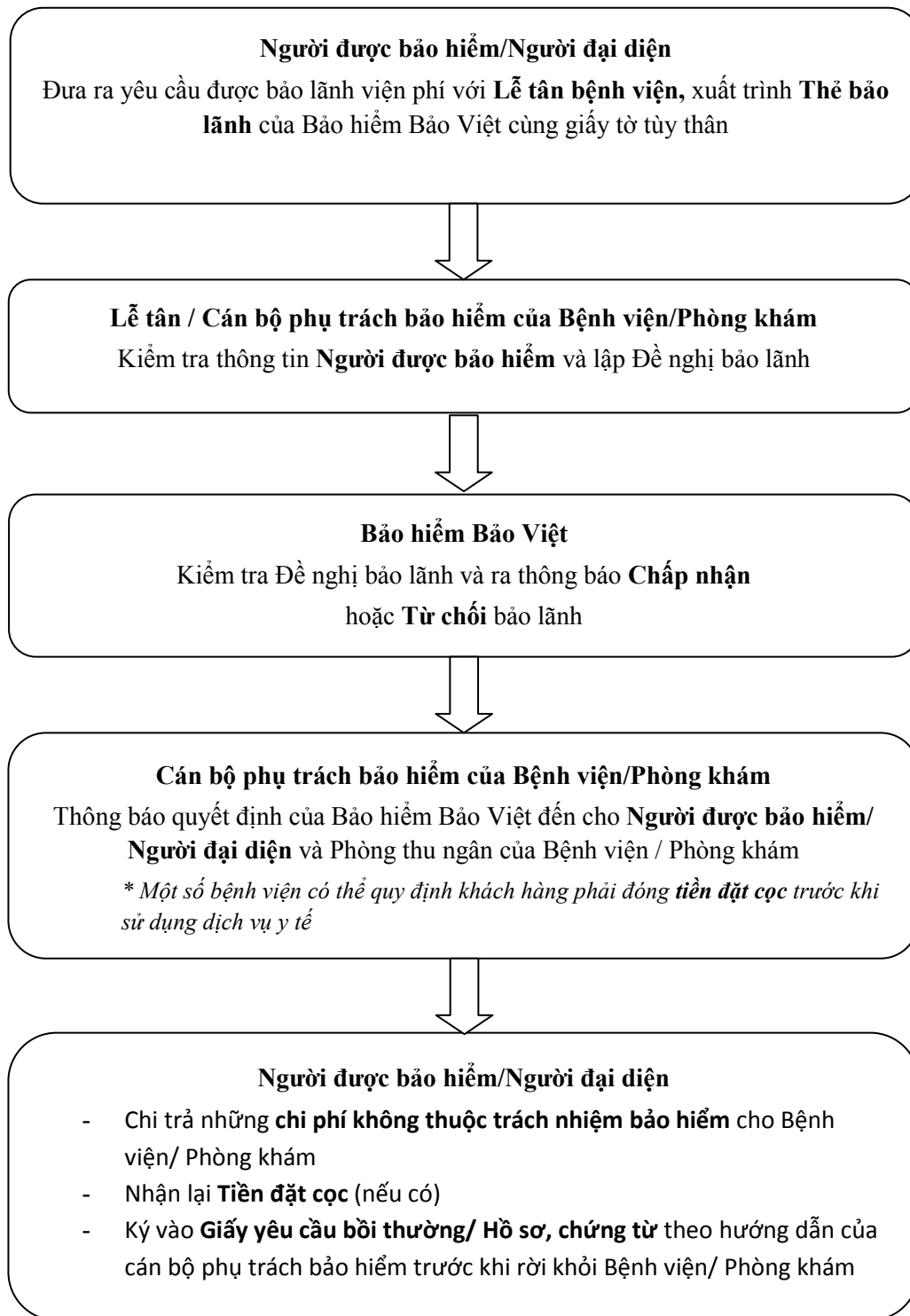
3. Thời hạn giải quyết yêu cầu bảo lãnh:

- Ngoại trú: trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được yêu cầu bảo lãnh từ phía bệnh viện/phòng khám
- Nội trú: trong vòng 120 phút kể từ khi nhận được yêu cầu bảo lãnh từ phía bệnh viện/phòng khám

4. Các trường hợp không được bảo lãnh

- Không cung cấp đầy đủ thẻ bảo lãnh/ giấy tờ tùy thân theo quy định
- Người được bảo hiểm chấm dứt bảo hiểm trước thời hạn ghi trên thẻ bảo lãnh
- Các chi phí phát sinh không thuộc phạm vi bảo hiểm
- Những trường hợp chưa đủ thông tin để xác nhận bảo lãnh, cần xác minh thêm. Ví dụ:
 - Trường hợp thông tin y tế về tình trạng bệnh chưa rõ ràng
 - Trường hợp tái khám: Khách hàng chưa cung cấp được chỉ định tái khám
 - Trường hợp tai nạn: Khách hàng chưa cung cấp được bản tường trình tai nạn, tai nạn chưa xác định rõ nguyên nhân

Quy trình sử dụng dịch vụ Bảo lãnh viện phí



II. DỊCH VỤ CHI TRẢ BỒI THƯỜNG

1. Giới thiệu dịch vụ

Dịch vụ bồi thường được khách hàng sử dụng trong trường hợp nằm viện tại các Bệnh viện/Phòng khám ngoài hệ thống bảo lãnh viện phí liên kết với Bảo hiểm Bảo Việt hoặc khách hàng bị từ chối bảo lãnh do thông tin cung cấp chưa đầy đủ

Thủ tục đơn giản, ngắn gọn, chi trả trực tiếp vào tài khoản sẽ mang lại cho khách hàng cảm giác thoải mái và dễ chịu.

2. Quy trình bồi thường (Áp dụng cho cả trường hợp cá nhân & Công ty)

QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG BH SỨC KHỎE TAI NẠN CON NGƯỜI

(Áp dụng cho khách hàng cá nhân)

Gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường

Người được bảo hiểm gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường đến Bảo hiểm Bảo Việt **trong vòng 60 ngày** kể từ ngày điều trị cuối cùng hoặc tử vong.



Tiếp nhận hồ sơ yêu cầu bồi thường

Bảo hiểm Bảo Việt tiếp nhận Hồ sơ bồi thường và gửi **thông báo nhận hồ sơ** cho NĐBH trong vòng **3 ngày làm việc**.

Nếu Giấy YCBT ghi sai, thiếu thông tin: Bảo Việt sẽ hướng dẫn khách hàng bổ sung



Xử lý hồ sơ yêu cầu bồi thường

Với hồ sơ thiếu chứng từ, Bảo hiểm Bảo Việt sẽ gửi **thông báo bổ sung** cho NĐBH trong vòng **5 ngày làm việc**;

Với hồ sơ đủ chứng từ, Bảo hiểm Bảo Việt sẽ gửi **thông báo bồi thường** cho NĐBH trong vòng **10 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được đủ chứng từ;

Với hồ sơ cần xác minh, Bảo hiểm Bảo Việt sẽ gửi **thông báo xác minh** cho NĐBH trong vòng **10 ngày làm việc** và tiến hành xác minh trong vòng **90 ngày làm việc**;

Đối với hồ sơ phức tạp hoặc liên quan đến yếu tố nước ngoài, công an, chính quyền, tòa án ... Bảo hiểm Bảo Việt sẽ thông báo thời gian xác minh theo từng vụ cụ thể.



Nhận tiền bồi thường

Tiền bồi thường sẽ được chi trả cho Khách hàng trong thời gian sau:

- Nhận tiền mặt tại Bảo hiểm Bảo Việt: sau **2 ngày làm việc** từ khi Bảo hiểm Bảo Việt gửi thông báo bồi thường;
- Chuyển khoản qua Ngân hàng: trong vòng **5 ngày làm việc** từ khi Bảo hiểm Bảo Việt thông báo bồi thường

3. Hồ sơ yêu cầu bồi thường

Hồ sơ yêu cầu bồi thường bao gồm nhưng không giới hạn ở các chứng từ sau:

- a. Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (theo mẫu *Giấy yêu cầu bồi thường*) phải do chính Người được bảo hiểm hoặc Người yêu cầu bồi thường là người thừa kế/người thụ hưởng/người được chỉ định trên GCNBH /người được ủy quyền hợp pháp của NĐBH kê khai và ký tên (trừ trường hợp trẻ em do bố mẹ/ người giám hộ hợp pháp kê khai)
Trong trường hợp NĐBH trên 18 tuổi và muốn người khác nhận tiền bồi thường, NĐBH làm giấy ủy quyền có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền.
- b. Biên bản tai nạn/Bản tường trình tai nạn có xác nhận/chữ ký của Chủ hợp đồng bảo hiểm/Chính quyền địa phương hoặc công an nơi Người được bảo hiểm bị tai nạn; Bản sao công chứng Đăng ký xe và giấy phép lái xe nếu Người được bảo hiểm bị tai nạn trong khi điều khiển xe cơ giới trên 50cc.
- c. Các chứng từ liên quan đến việc điều trị: đơn thuốc, sổ khám bệnh, giấy ra viện, phiếu điều trị, phiếu chỉ định xét nghiệm, kết quả xét nghiệm hoặc phiếu chụp liên quan, phiếu mổ (trong trường hợp phải mổ). Trường hợp không cung cấp được bản chính, có thể cung cấp bản sao có công chứng hoặc có xác nhận đã đối chiếu với bản gốc của Bảo hiểm Bảo Việt. Trong mọi trường hợp, Bảo hiểm Bảo Việt có quyền yêu cầu cung cấp bản chính để kiểm tra.
- d. Các chứng từ liên quan đến việc thanh toán chi phí y tế: hóa đơn tài chính, biên lai, phiếu thu... theo quy định của Bộ Tài Chính, Tổng cục Thuế và bảng kê chi tiết kèm theo. Hóa đơn mua thuốc/điều trị phải được xuất trong vòng 30 ngày kể từ ngày kê đơn thuốc/điều trị và thể hiện số lượng thuốc đúng theo đơn thuốc bác sỹ điều trị. Bảo hiểm Bảo Việt không chấp nhận các phiếu thu/biên lai bán lẻ cộng gộp cho mỗi hồ sơ yêu cầu bồi thường.
- e. Trường hợp tử vong: Hồ sơ chứng từ y tế trước khi tử vong (nếu có), Giấy chứng tử và Giấy xác nhận quyền thừa kế hợp pháp.

Những chứng từ và tài liệu này sẽ được cung cấp bởi NĐBH/Người đại diện và bằng chi phí của NĐBH/Người đại diện, bao gồm nhưng không giới hạn ở các chứng từ y tế liên quan đến việc điều trị bệnh/thương tật của NĐBH. Bảo hiểm Bảo Việt không trả lại hồ sơ.

ĐỊA CHỈ GỬI HỒ SƠ BỒI THƯỜNG

BAN GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM BẢO VIỆT

- Hà Nội**
104 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
Tel: 1900558899 - 3
Email: tpa.hn@baoviet.com.vn
- Đà Nẵng**
Tầng 4, số 97 Trần Phú, Quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
Tel: 1900558899 - 3
Email: tpa.danang@baoviet.com.vn
- TP. Hồ Chí Minh**
Lầu 5, tòa nhà EVNNPT, 610 Võ Văn Kiệt, Phường Cầu Kho, Quận 1, Tp.HCM
ĐT: 1900558899 - 3
Email: tpa.hcm@baoviet.com.vn

THÔNG TIN LIÊN HỆ GIẢI ĐÁP QUYỀN LỢI, TÁI TỤC BẢO HIỂM

Lê Văn Hoàng
Công ty Bảo Việt Gia Định
159 Điện Biên Phủ, P.15, Q. Bình Thạnh, Tp.HCM
Tel: 0937 127 866 / 0962 690 373
Email: hoangle.bvgd@gmail.com / levanhoangb@baoviet.com.vn

Phòng Bảo hiểm số 2
Lê Văn Hoàng
346 Quang Trung, Phường 10, Quận Gò Vấp, Tp.HCM
Tel: 0937 127 866 / 0962 690 373
Email: hoangle.bvgd@gmail.com / levanhoangb@baoviet.com.vn

Chân thành cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng sử dụng dịch vụ, sản phẩm Bảo hiểm Bảo Việt!