

Một sản phẩm của **BAO LONG**
INSURANCE

HƯỚNG DẪN THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Leapstack

Hotline Bảo lãnh/Bồi thường: 1900 57 12 33

Email: customer-service@leapstack.vn



ONEcare

HƯỚNG DẪN THỦ TỤC NỘP HỒ SƠ BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM

1. CÁC HÌNH THỨC NỘP HỒ SƠ BỒI THƯỜNG

1.1. Nộp hồ sơ bồi thường trực tiếp:

- Bảo Long:
 - + Tổng Công ty cổ phần Bảo hiểm Bảo Long
185, Điện Biên Phủ, Phường Đa Kao, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
 - + Tổng Công ty cổ phần Bảo hiểm Bảo Long – Sở Giao dịch miền Bắc
49 Ngô Quyền, Hàng Bài, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
- Leapstack:
90/88B, Nguyễn Đình Chiểu, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

1.2. Nộp hồ sơ bồi thường qua Mobile app: Leapstack

1.3. Qui định về chứng từ yêu cầu bồi thường bản mềm

Đối với các hồ sơ yêu cầu bồi thường cho quyền lợi bảo hiểm chi phí y tế điều trị tai nạn/ ốm bệnh/ thai sản/ điều trị răng, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí dưới đây, Bảo Long đồng ý giải quyết bồi thường trên bản mềm khi hồ sơ được nộp trực tuyến, không yêu cầu nộp Hồ sơ bồi thường bản cứng:

a. *Điều trị nội trú*: có số tiền yêu cầu bồi thường nhỏ hơn hoặc bằng 10.000.000 VNĐ (Mười triệu đồng) trên một đợt điều trị.

b. *Điều trị ngoại trú*: có số tiền yêu cầu bồi thường nhỏ hơn hoặc bằng 3.000.000 VNĐ (Ba triệu đồng) trên một ngày hoặc lần điều trị.

- Điều kiện về bộ hồ sơ yêu cầu bồi thường bản mềm:

o Giấy yêu cầu bồi thường, Tường trình tai nạn: chấp nhận bản mềm là bản chụp/bản scan từ bản gốc (bản cứng/bản mềm) đã có chữ ký xác nhận của Người được bảo hiểm/Người yêu cầu bồi thường và các bên liên quan.

o Các chứng từ y tế: chấp nhận bản mềm là bản chụp/bản scan từ bản gốc (bản cứng/bản mềm) của các chứng từ y tế. Không yêu cầu dấu của khoa/phòng khám/bệnh viện đối với cơ sở y tế công lập có quản lý bệnh nhân bằng mã vạch.

o Giấy phép lái xe: chấp nhận bản mềm là bản chụp/bản scan từ bản gốc.

o Chứng từ thanh toán: chấp nhận Bản thể hiện Hóa đơn điện tử có thông tin về đường dẫn tra cứu; hoặc bản mềm là bản chụp/bản scan từ bản gốc Hóa đơn GTGT hoặc Hóa đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử có thông tin về đường dẫn tra cứu.

o Các chứng từ khác: chấp nhận bản mềm là bản chụp/bản scan từ bản gốc (bản cứng/bản mềm).

- Các chứng từ này được lưu tại hệ thống công nghệ thông tin của Bảo hiểm Bảo Long và/ hoặc của Đơn vị dịch vụ TPA được Bảo Long chỉ định để làm cơ sở giải quyết bồi thường.

Điều khoản bổ sung này không làm mất đi hay giới hạn bất kỳ quyền của Bảo Long và nghĩa vụ của Người được bảo hiểm/Người yêu cầu bồi thường theo Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận

bảo hiểm. Khi Bảo Long yêu cầu, Người được bảo hiểm/ Người yêu cầu bồi thường vẫn có nghĩa vụ cung cấp bộ hồ sơ bản gốc của toàn bộ các chứng từ trên để Bảo Long kiểm tra, xác minh, đối chiếu.

2. HỒ SƠ YÊU CẦU TRẢ TIỀN BẢO HIỂM

Người được bảo hiểm/Người thừa kế/Người thụ hưởng/Người được ủy quyền hợp pháp thông báo/gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường tới Bảo Long trong vòng 180 ngày kể từ ngày điều trị cuối cùng của một đợt điều trị hoặc tử vong và không quá 01 năm kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm. Nếu người được bảo hiểm/người thụ hưởng/người thừa kế hợp pháp không thông báo/gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường đúng thời hạn quy định thì sẽ bị Bảo Long chối một phần hay toàn bộ quyền lợi bảo hiểm, trừ trường hợp bất khả kháng.

Hồ sơ yêu cầu bồi thường gồm có:

2.1. Hồ sơ chung:

- Giấy yêu cầu giải quyết quyền bảo hiểm được kê khai đầy đủ (theo mẫu của Bảo Long) phải do chính NĐBH hoặc Người yêu cầu bồi thường là Người thừa kế/Người thụ hưởng/Người được ủy quyền hợp pháp của NĐBH kê khai và ký tên.
- Giấy tờ chứng minh nhân thân và các chứng từ khác có liên quan phục vụ việc giải quyết bồi thường theo yêu cầu của Bảo Long.

2.2. Các chứng từ khác gồm có:

2.2.1. Đối với quyền lợi bảo hiểm tai nạn:

Quyền lợi	Tử vong	Thương tật vĩnh viễn	Chi phí y tế
Giấy chứng tử/Trích lục khai tử	X		
Bản tường trình tai nạn	X	X	X
Giấy ra viện		X	X
Giấy chứng nhận phẫu thuật		X	X
Giấy chứng nhận tỷ lệ thương tật		X	
Phiếu khám/sổ khám bệnh thể hiện kết luận bệnh và chỉ định điều trị của bác sĩ; các kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh; đơn thuốc		X	X
Chứng từ thanh toán: bảng kê chi tiết viện phí; hóa đơn tài chính, biên lai, phiếu thu, ...			X

Chứng từ y tế nêu trên phải là bản gốc, có chữ ký, đóng dấu của bệnh viện/ phòng khám (trừ đơn thuốc tại bệnh viện công có in mã vạch). Trường hợp không cung cấp được bản gốc, có thể cung cấp bản sao có công chứng hoặc bản sao có xác nhận của Bảo Long. Trong mọi trường hợp, Bảo Long có quyền yêu cầu cung cấp bản chính để đối chiếu.

Chứng từ thanh toán là chứng từ liên quan đến việc thanh toán chi phí y tế theo quy định của Bộ Tài Chính, Tổng cục Thuế và bảng kê chi tiết kèm theo. Bảo Long không chấp nhận các phiếu thu/biên lai bán lẻ cộng gộp cho mỗi hồ sơ yêu cầu bồi thường.

Quy định về Bản tường trình tai nạn (nếu có) và các chứng từ khác liên quan tai nạn:

- Tai nạn sinh hoạt: Bản tường trình tai nạn theo mẫu và không yêu cầu xác nhận của cơ quan có thẩm quyền.
- Tai nạn lao động: Bản tường trình tai nạn theo mẫu và cần có xác nhận của tổ chức nơi NĐBH làm việc.
- Tai nạn giao thông không phát sinh bên thứ ba trừ trường hợp tử vong:
 - ✓ Bản tường trình tai nạn theo mẫu;
 - ✓ Giấy phép lái xe trong trường hợp NĐBH bị tai nạn trong khi điều khiển xe cơ giới trên 50cc và Giấy đăng ký xe trong trường hợp bị tai nạn khi đang điều khiển phương tiện giao thông (bản sao có công chứng hoặc bản sao có xác nhận của Bảo Long).
- Tai nạn giao thông có phát sinh bên thứ ba:
 - ✓ Bản tường trình tai nạn theo mẫu;
 - ✓ Hồ sơ giải quyết tai nạn của cơ quan công an (nếu có);
 - ✓ Giấy phép lái xe trong trường hợp NĐBH bị tai nạn trong khi điều khiển xe cơ giới trên 50cc và Giấy đăng ký xe trong trường hợp bị tai nạn khi đang điều khiển phương tiện giao thông (bản sao có công chứng hoặc bản sao có xác nhận của Bảo Long).
- Trường hợp tử vong yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao có công chứng:
 - ✓ Giấy chứng tử;
 - ✓ Giấy xác nhận quyền thừa kế hợp pháp (trường hợp Người được bảo hiểm không chỉ định người được thụ hưởng).

2.2.2. Đối với trường hợp ốm đau, bệnh tật, thai sản, nha khoa:

Quyền lợi	Tử vong	Thương tật vĩnh viễn	Nội trú	Ngoại trú và nha khoa	Thai sản
Giấy chứng tử/Trích lục khai tử	X				
Giấy ra viện		X	X		X
Giấy chứng nhận phẫu thuật		X	X		X
Giấy chứng nhận tỷ lệ thương tật		X			
Phiếu khám/sổ khám bệnh thể hiện kết luận bệnh và chỉ định điều trị của bác sĩ; các kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh; đơn thuốc		X	X	X	X
Chứng từ thanh toán: bảng kê chi tiết viện phí; hóa đơn tài chính, biên lai, phiếu thu, ...			X	X	X

2.3. Chứng từ khác

Tùy từng trường hợp, Công ty bảo hiểm có quyền yêu cầu các chứng từ khác để đảm bảo cơ sở xác định và chi trả quyền lợi bảo hiểm theo quy định và phù hợp với pháp luật.

3. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, Bảo Long có trách nhiệm giải quyết và chi trả tiền bảo hiểm trong thời hạn tối đa mười (15) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ yêu cầu bồi thường đầy đủ và hợp lệ, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

- Thời gian yêu cầu hoàn trả hồ sơ trong trường hợp từ chối bồi thường: 30 ngày kể từ ngày Bảo Long gửi thông báo.
- Thời gian để Bảo Long thực hiện xác minh hồ sơ: 90 ngày kể từ ngày Bảo Long nhận đầy đủ hồ sơ. Đối với các hồ sơ xác minh có liên quan đến công an, tòa án hoặc có tính chất phức tạp, Bảo Long sẽ thông báo theo từng sự vụ cụ thể.
- Thời hạn để NĐBH bổ sung hồ sơ: 30 ngày kể từ ngày Bảo Long gửi thông báo yêu cầu bổ sung