

HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

TRỢ CẤP NẪM VIỆN VÀ PHẪU THUẬT

1. **Phiếu yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm** (do Bên mua bảo hiểm kê khai)
2. Các giấy tờ về quá trình khám chữa bệnh của Người được bảo hiểm:
 - Giấy ra viện: **Bản gốc/ bản sao có chứng thực**
 - Giấy chứng nhận phẫu thuật: **Bản gốc/ bản sao có chứng thực**: áp dụng với trường hợp yêu cầu Giải quyết quyền lợi trợ cấp phẫu thuật
 - Hóa đơn tài chính/ Biên lai thu tiền viện phí: **Bản gốc/ bản sao có chứng thực**
 - Các giấy tờ y tế khác (nếu có): bệnh án, sổ y bạ, kết quả xét nghiệm, đơn thuốc...: **Bản sao**
3. Các giấy tờ về sự kiện tai nạn (áp dụng với trường hợp phẫu thuật/ nằm viện do nguyên nhân tai nạn):
 - Biên bản tai nạn có xác nhận của cơ quan công an hoặc chính quyền địa phương nơi xảy ra tai nạn (**Bản gốc/bản sao có chứng thực**) hoặc
 - Biên bản khám nghiệm hiện trường tai nạn và Kết luận điều tra của cơ quan công an thụ lý sự việc (**Bản gốc/bản sao có chứng thực**) hoặc
 - Biên bản điều tra tai nạn lao động do Đoàn điều tra tai nạn lao động cấp tỉnh thực hiện (nếu là tai nạn lao động): **Bản gốc/bản sao có chứng thực**

Chúng tôi sẽ tiến hành thẩm định để giải quyết quyền lợi bảo hiểm theo đúng quy định khi nhận được đầy đủ các giấy tờ hợp lệ và sẽ liên lạc lại với Quý khách trong trường hợp có yêu cầu bổ sung hồ sơ. Quý khách vui lòng gửi hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm về các Phòng giao dịch/chi nhánh Ngân hàng Vietinbank có cung cấp dịch vụ của Chúng tôi hoặc gửi trực tiếp cho chúng tôi theo địa chỉ:

Bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm – Phòng Nghiệp vụ
Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Aviva Việt Nam
Tầng 13, Tòa nhà Mipec, số 229 Tây Sơn, Q. Đống Đa, Hà Nội

Nếu có bất kỳ điều gì cần trao đổi thêm, Quý khách vui lòng liên lạc với Giao dịch viên tại các Phòng Giao dịch/chi nhánh Ngân hàng Vietinbank hoặc liên lạc với chúng tôi qua:

Đường dây nóng: 024-3724 6699

Email: Wecare@Aviva.com.vn

Lưu ý:

- I. Ngoài những giấy tờ trên, Công ty TNHH BHNT Aviva Việt Nam có thể yêu cầu Quý khách cung cấp giấy tờ hoặc bằng chứng bổ sung nếu thấy cần thiết để Công ty giải quyết quyền lợi nhanh chóng và chính xác.
- II. Các chi phí phát sinh trong quá trình chuẩn bị hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm do Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm chịu.
- III. Trong một số trường hợp nếu có nghi ngờ về tính chân thực của các bản sao chứng thực, Công ty có thể yêu cầu khách hàng nộp lại bản gốc để đối chiếu.