

## HƯỚNG DẪN THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG SẢN PHẨM CHĂM SÓC SỨC KHỎE

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi và nhanh chóng cho Quý khách hàng sử dụng sản phẩm bảo hiểm Chăm sóc sức khỏe khi thăm khám điều trị bệnh và yêu cầu bồi thường được giải quyết nhanh nhất, vui lòng tham khảo và thực hiện theo hướng dẫn dưới đây.

### ĐIỀU TRỊ NHA KHOA (Chăm sóc răng)

(áp dụng đối với Người được bảo hiểm có tham gia quyền lợi này)

Sản phẩm bảo hiểm Chăm sóc sức khỏe không cung cấp dịch vụ bảo lãnh thanh toán viện phí khi khách hàng thăm khám điều trị nha khoa, khách hàng vui lòng tự thanh toán trước và nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm về công ty sau. Khách hàng nên chọn các cơ sở y tế có uy tín, chuyên môn cao, dịch vụ tốt, có đầy đủ giấy phép cũng như hóa đơn tài chính để thăm khám và điều trị.

Để yêu cầu bồi thường được thanh toán cho khách hàng nhanh chóng, hồ sơ yêu cầu bồi thường cần nộp về công ty càng sớm càng tốt và hồ sơ cần phải đầy đủ và hợp lệ, khách hàng cần yêu cầu cơ sở y tế điều trị cung cấp các giấy tờ được liệt kê dưới đây:

1. Báo cáo kiểm tra miệng (Mẫu CL-HC01): Ngay sau khi nhận được bộ hợp đồng bảo hiểm, khách hàng vui lòng thực hiện kiểm tra răng lần đầu tiên theo quy định. Khi kiểm tra răng, khách hàng yêu cầu Nha sĩ điều trị điền đầy đủ thông tin vào chỗ trống và ký tên, ghi rõ họ tên (Mẫu CL-HC01 được gửi kèm với bộ hợp đồng bảo hiểm).
2. Phiếu yêu cầu bồi thường sản phẩm Chăm sóc sức khỏe (Mẫu CL05), có 02 trang:
  - Trang 1: Khách hàng điền thông tin vào chỗ trống và ký tên.
  - Trang 2 - Bảng báo cáo của Bác Sĩ: Khách hàng yêu cầu Bác sĩ điều trị điền đầy đủ thông tin vào chỗ trống và ký tên, ghi rõ họ tên.
3. Phiếu điều trị nha khoa (Mẫu CL-HC02): Khách hàng yêu cầu Nha sĩ điều trị điền thông tin vào chỗ trống và ký tên.

*Ghi chú: Mẫu CL-HC01 và Mẫu CL05 và Mẫu CL-HC02 có sẵn tại các Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của công ty hoặc tại địa chỉ: <http://www.dai-ichi-life.com.vn>. Khách hàng nên mang theo mẫu CL-HC01, mẫu CL05 và mẫu CL-HC02 khi đến cơ sở y tế thăm khám điều trị bệnh.*

4. Bản sao Chứng minh nhân dân (CMND) của Người được bảo hiểm (NDBH). Nếu NDBH dưới 18 tuổi thì gửi bản sao Giấy CMND của Bên mua bảo hiểm (BMBH).
5. Kết quả các xét nghiệm, phim (nếu có).
6. Toa thuốc (nếu có).
7. Bảng kê chi tiết chi phí điều trị.
8. Bản chính Hóa đơn Tài chính đối với số tiền yêu cầu bồi thường trên 200.000 đồng.

❖ **Đối với hồ sơ yêu cầu bồi thường do tai nạn:** khách hàng cung cấp thêm:

9. Bản tường trình tai nạn (Mẫu CL-HC4): Khách hàng điền thông tin vào chỗ trống và ký tên.

*Ghi chú: Mẫu CL-HC04 có sẵn tại các Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của công ty hoặc tại địa chỉ: <http://www.dai-ichi-life.com.vn>.*

**Lưu ý:**

- ✓ Báo cáo kiểm tra miệng (Mẫu CL-HC01) được yêu cầu thực hiện ngay sau khi khách hàng nhận được bộ hợp đồng bảo hiểm. Việc kiểm tra miệng là điều kiện bắt buộc cho quyền lợi chăm sóc răng, khách hàng nộp báo cáo này cho công ty trong thời gian sớm nhất để bắt đầu được bảo hiểm cho quyền lợi Chăm sóc răng.
- ✓ Công ty có thể yêu cầu bổ sung thêm những giấy tờ cần thiết để giải quyết hồ sơ yêu cầu bồi thường.

**Thời hạn xử lý yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm:**

- Hồ sơ Yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm: khách hàng cần thông báo và nộp hồ sơ về cho Công ty không quá 365 ngày kể từ ngày chăm sóc răng.
- Những thông tin, giấy tờ công ty yêu cầu bổ sung: khách hàng cần nộp về Công ty trong vòng 60 ngày kể từ ngày Công ty yêu cầu.
- Hồ sơ Yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm được xử lý trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các chứng từ và thông tin cần thiết.

**Phương thức nhận quyền lợi bảo hiểm:****1. Người nhận tiền giải quyết Quyền lợi bảo hiểm:**

- Là Người được bảo hiểm của sản phẩm bảo hiểm Chăm sóc sức khỏe nếu Người được bảo hiểm từ 18 tuổi trở lên.
- Là Bên mua bảo hiểm nếu Người được Bảo hiểm dưới 18 tuổi.

**2. Phương thức thanh toán: Có 4 hình thức như sau:**

- Chuyển khoản vào tài khoản cá nhân tại Ngân Hàng nếu khách hàng có tài khoản tại Ngân hàng.
- Chuyển tiền theo Giấy Chứng minh nhân dân qua Ngân hàng: khách hàng cung cấp tên, số CMND, tên và địa chỉ Ngân hàng cho Dai-ichi life Việt Nam.
- Nhận tiền mặt tại văn phòng Pacific Cross Việt Nam tại Tp. Hồ Chí Minh - địa chỉ: *Lầu 10 & 16, Tháp B, Tòa nhà Royal Centre, 235 Nguyễn Văn Cừ, Phường Nguyễn Cư Trinh, Quận 1, TP. HCM.*
  - Người nhận tiền mang theo CMND.
  - Trường hợp người nhận tiền không phải là Người được Bảo hiểm hoặc Bên mua bảo hiểm, cần xuất trình Giấy Ủy quyền, CMND của Người ủy quyền và CMND của Người được ủy quyền.
- Đóng phí bảo hiểm cho hợp đồng

**Liên hệ:** Công ty liên hệ với khách hàng bằng hình thức email, vì vậy, Người được bảo hiểm (*hoặc Bên mua bảo hiểm nếu Người được bảo hiểm dưới 18 tuổi*) cần cung cấp địa chỉ email cho Công ty một cách chính xác khi yêu cầu giải quyết Quyền lợi bảo hiểm.

**Nếu có bất cứ thắc mắc nào, vui lòng liên hệ:**

**- Điện thoại: (08) 3810 0888**

**- Email: [customer.services@dai-ichi-life.com.vn](mailto:customer.services@dai-ichi-life.com.vn)**