

## HƯỚNG DẪN BỒI THƯỜNG

### DỊCH VỤ CHI TRẢ BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM

#### 1. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ

- Dịch vụ bồi thường được sử dụng khi khách hàng có hợp đồng bảo hiểm với Bảo hiểm MSIG và tới khám/điều trị tại tất cả các cơ sở y tế hợp pháp và không thuộc danh sách cơ sở y tế từ chối chi trả bảo hiểm (bao gồm cả các cơ sở y tế thuộc hệ thống bảo lãnh). Sau đó gửi toàn bộ hồ sơ yêu cầu bồi thường tới Bảo hiểm MSIG để được chi trả quyền lợi bảo hiểm.
- Dịch vụ bồi thường bao gồm: Giải quyết bồi thường hồ sơ khách hàng nộp trực tiếp/nộp qua chuyển phát/nộp qua ứng dụng Zalo MiniApp của Insmart.

#### 2. QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG

- Yêu cầu bồi thường sẽ được giải quyết **tối đa** trong vòng 15 ngày kể từ ngày Bảo hiểm MSIG nhận được hồ sơ đầy đủ/hợp lệ của Khách hàng. Thời hạn này có thể thay đổi, tùy theo quy định cụ thể tại từng hợp đồng bảo hiểm.

#### 3. HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

- Hồ sơ yêu cầu bồi thường bao gồm nhưng không giới hạn ở các chứng từ dưới đây (chi tiết theo quy định tại từng hợp đồng bảo hiểm):
  - a. Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu của MSIG
  - b. Chứng từ y tế: Đơn thuốc, sổ y bạ/ phiếu khám/ báo cáo y tế, giấy ra viện, phiếu chỉ định và kết quả xét nghiệm, giấy chứng nhận phẫu thuật, ...
  - c. Chứng từ thanh toán: Hoá đơn tài chính/ biên lai/ phiếu thu/ hóa đơn bán lẻ, bảng kê chi tiết chi phí, ...
  - d. Chứng từ khác theo yêu cầu của Bảo hiểm MSIG.

#### 4. HOTLINE & ĐỊA CHỈ TIẾP NHẬN HỒ SƠ

- Hotline: 1900.636.760 (Trong giờ hành chính).
- Email: [tuvanhosohn@insmart.com.vn](mailto:tuvanhosohn@insmart.com.vn)
- Địa chỉ: Tầng 25, Tòa nhà Ngọc Khánh Plaza, số 01 Phạm Huy Thông, Ba Đình, Hà Nội.