

## HƯỚNG DẪN HỒ SƠ YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM TỬ VONG

1. Phiếu yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
2. CMND của Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm: **Bản sao có chứng thực**
3. CMND của Người được bảo hiểm hoặc Giấy khai sinh của Người được bảo hiểm (nếu Người được bảo hiểm dưới 14 tuổi): **Bản sao có chứng thực**
4. Hộ khẩu của Người được bảo hiểm: **Bản sao có chứng thực**
5. Giấy chứng tử của Người được bảo hiểm do Chính quyền địa phương cấp (nếu tử vong): **Bản gốc/ Bản sao có chứng thực**
6. Các tài liệu của bộ Hợp đồng bảo hiểm (Giấy chứng nhận bảo hiểm, bản gốc các thư báo xác nhận sửa đổi, bổ sung liên quan đến hợp đồng): **Bản gốc**
7. **Giấy tờ yêu cầu đối với Người nhận Quyền lợi bảo hiểm**

7.1 Nếu Người thụ hưởng theo chỉ định trong hợp đồng còn sống:

- CMND của (những) Người thụ hưởng (nếu từ 14 tuổi trở lên): **Bản sao có chứng thực**
- Giấy khai sinh của (những) Người thụ hưởng (nếu dưới 14 tuổi): **Bản sao có chứng thực**
- Văn bản xác nhận là Người đại diện theo pháp luật/ Người giám hộ của Người thụ hưởng (nếu có Người thụ hưởng dưới 18 tuổi): **Bản gốc/ Bản sao có chứng thực** và CMND của Người đại diện theo pháp luật/ Người giám hộ: **Bản sao có chứng thực**
- Hộ khẩu của (những) Người thụ hưởng: **Bản sao có chứng thực**
- Đối với Người thụ hưởng là tổ chức:
  - + Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc Quyết định thành lập: **Bản sao có chứng thực**
  - + Giấy giới thiệu (đối với nhân viên của Tổ chức đến liên hệ làm thủ tục)
  - + Văn bản xác nhận thông tin về cách thức tiếp nhận phần quyền lợi nếu được chi trả

7.2 Nếu Người thụ hưởng theo chỉ định trong hợp đồng tử vong: phần quyền lợi của Người thụ hưởng tử vong sẽ được chi trả theo các quy định của pháp luật về thừa kế:

- **Văn bản thỏa thuận phân chia di sản** (nếu có nhiều Người thừa kế hợp pháp) hoặc Văn bản khai nhận di sản (nếu chỉ có 01 Người thừa kế hợp pháp). Các văn bản này phải **được chứng thực bởi Phòng công chứng hoặc Văn phòng công chứng** được phép hành nghề công chứng theo quy định pháp luật.
- CMND của (những) Người thừa kế hợp pháp (nếu từ 14 tuổi trở lên): **Bản sao có chứng thực**
- Giấy khai sinh của (những) Người thừa kế hợp pháp (nếu dưới 14 tuổi): **Bản sao có chứng thực**
- **Văn bản xác nhận** là Người đại diện theo pháp luật/ Người giám hộ của Người thừa kế hợp pháp (nếu có Người thừa kế hợp pháp dưới 18 tuổi): **Bản gốc/ Bản sao có chứng thực** và CMND của Người đại diện theo pháp luật/ Người giám hộ (**Bản sao có chứng thực**)
- Hộ khẩu của (những) Người thừa kế hợp pháp: **Bản sao có chứng thực**

Nếu Người được nhận quyền lợi bảo hiểm ủy quyền cho người khác thực hiện nhận thay quyền lợi bảo hiểm, cần bổ sung thêm văn bản ủy quyền được công chứng bởi Phòng Công chứng hoặc Văn phòng công chứng được phép hành nghề Công chứng theo quy định của Pháp luật hoặc được xác nhận chữ ký bởi UBND cấp xã, phường. Trong văn bản ủy quyền cần ghi rõ các nội dung được ủy quyền trong đó có việc tiếp nhận số tiền được Công ty TNHH BHNT Aviva Việt Nam chi trả.

### 8. Các giấy tờ về nguyên nhân tử vong:

8.1 Nếu có **nguyên nhân bệnh lý**:

- Giấy ra viện, giấy báo tử (nếu có) và Tóm tắt bệnh án của Người được bảo hiểm do các Cơ sở y tế nơi đã từng cấp cứu và điều trị trước đây liên quan đến việc chữa trị của Người được bảo hiểm: **Bản gốc/ Bản sao có chứng thực.**
- Một số giấy tờ y tế khác như: sổ y bạ, đơn thuốc, kết quả xét nghiệm khách hàng có thể nộp **bản sao** không cần chứng thực.

#### 8.2 Nếu có **nguyên nhân tai nạn**:

- Biên bản tai nạn, Biên bản khám nghiệm hiện trường tai nạn, Biên bản khám nghiệm tử thi (nếu có), Biên bản giải quyết tai nạn có đóng dấu treo của cơ quan Công an, Kết luận điều tra của cơ quan công an thụ lý sự việc hoặc Biên bản điều tra tai nạn lao động do Đoàn điều tra TNLD cấp tỉnh thực hiện: **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 Mipeco, 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](mailto: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.