



CLAIM PROCEDURE FOR ACCIDENT & HEALTHCARE POLICY

QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG CHO HĐBH TAI NẠN VÀ SỨC KHỎE

I. ACTIONS TO BE TAKEN IN CASE OF ACCIDENT /SICKNESS /NHỮNG VIỆC PHẢI LÀM TRONG TRƯỜNG HỢP TAI NẠN/ ỐM ĐAU

NO. (STT)	ACTIONS (CÁC BƯỚC THỰC HIỆN)	The Insured NĐBH	TMIV	TIME (THỜI GIAN)	REMARKS (CHÚ THÍCH)
STEP 1: CLAIM NOTICE - THÔNG BÁO TỖN THẤT					
1	Since the accident occurs, the injured person should inform to Person in charge of her/his company to have the support for claim processing. Khi tai nạn xảy ra, người bị tai nạn nên báo ngay cho bộ phận phụ trách của công ty để có sự hỗ trợ trong việc làm thủ tục yêu cầu bồi thường.	v		Immediately Ngay lập tức	Applicable for Accident
2	Notice of Accident to TMIV (by phone /email/ fax) Thông báo tai nạn cho TMIV (bằng điện thoại/ email/ fax)	v		Within 72 hours (accident)/ 30 days (sickness) Trong vòng 72 giờ (tai nạn) / 30 ngày (bệnh)	
3	Notice to Police or Authority (if required) Thông báo cho cơ quan CA/ chính quyền địa phương (nếu phát sinh)	v		Immediately Ngay lập tức	Applicable for Accident , Death
4	First Aid if required Thực hiện các biện pháp sơ cấp cứu ban đầu (nếu cần thiết)	v		Immediately Ngay lập tức	
5	Make labor accident investigation / incident report Lập biên bản điều tra tai nạn lao động / bản tường trình sự việc (tùy tính chất vụ việc)	v		Immediately Ngay lập tức	
STEP 2: COVERAGE REVIEW - XEM XÉT PHẠM VI BẢO HIỂM					
6	Instruct Claim procedure. Hướng dẫn quy trình Bồi thường.		v	Immediately Ngay lập tức	
7	Inform and Submit claim documents to TMIV. Thông báo và Gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường (YCBT) đến TMIV.	v		Within 90 days (from the date of accident/ sickness) Trong vòng 90 ngày (kể từ ngày xảy ra tai nạn/ bệnh tật)	
8	On receipt of claim document, TMIV shall send an acknowledgement to claimant. Kể từ lúc nhận được hồ sơ yêu cầu bồi thường, TMIV sẽ gửi thông báo xác nhận cho người yêu cầu bồi thường biết.		v	Within 03 working days Trong vòng 03 ngày làm việc	
9	Review documents and inform claim coverage /adjustment Xem xét chứng từ và thông báo về phạm vi bảo hiểm và/ hoặc điều chỉnh / bổ sung (nếu có)		v	At the soonest time Trong thời gian sớm nhất	
STEP 3: CLAIM SETTLEMENT - GIẢI QUYẾT YÊU CẦU BỒI THƯỜNG					
10	a) If claim document are sufficient and in order, TMIV shall release a Notice of settlement to client to announce result of claim settlement. Nếu hồ sơ YCBT đã đầy đủ và hợp lệ, TMIV sẽ phát hành Thông báo giải quyết hồ sơ YCBT cho khách hàng về số tiền được bồi hoàn.		v	Within 07 next working days Trong vòng 07 ngày làm việc kế tiếp	
	b) If claim document are insufficient, TMIV shall advise client which document/ information are required to complete the dossier by email/ phone. Nếu hồ sơ YCBT chưa đầy đủ, TMIV sẽ tư vấn cho khách hàng loại giấy tờ/ thông tin nào cần cung cấp qua email/ điện thoại	v	v	Within 05 next working days Trong vòng 05 ngày làm việc kế tiếp	
	c) In case of claims which need to be verified document and/or information, TMIV shall discuss with client and share time schedule. Đối với những hồ sơ YCBT cần phải xác minh giấy tờ và/hoặc thông tin, TMIV sẽ trao đổi với khách hàng và chia sẻ thời gian làm việc cụ thể.	v	v	Case by case as agreed with client Tùy trường hợp cụ thể thống nhất với KH	
11	From the notice date of Payment Amount from AUTO EMAIL, TMIV will make remittance to client's account. Kể từ ngày gửi THÔNG BÁO CHO SỐ TIỀN BỒI THƯỜNG qua THỦ TỤC ĐỘNG, TMIV sẽ tiến hành chuyển khoản cho khách hàng.				
	a) If claim amount = Payment Amount Adjusted Nếu số tiền YCBT = Số tiền điều chỉnh		v	Within 5 working days Trong vòng 5 ngày làm việc	
	b) If Claim Amount # Payment Amount Adjusted Nếu số tiền YCBT # Số tiền điều chỉnh		v	Within 10 working days (incl. waiting period) Trong vòng 10 ngày làm việc (bao gồm thời gian chờ xác nhận, nếu có)	

NOTE / LƯU Ý:

- Hotline 24/7: **[HN] 0915.34.14.99** or **[HCM] 0934.383.484**
- In case of any particular case requiring further review and investigation, we'll keep you informed of the tentative schedule by email.
Trong TH cần thêm thời gian để điều tra và đánh giá, chúng tôi sẽ thông báo về kế hoạch dự kiến qua thư điện tử.



II. CLAIM DOCUMENTATION / DANH MỤC HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Groups Nhóm chứng từ	NO. STT	Combined Personal Accident and Medical Expenses	PERSONAL ACCIDENT INSURANCE			HEALTHCARE INSURANCE
		(Tai nạn con người và chi phí y tế)	Labor acc.	Traffic acc.	Others	Outpatient + Hospitalization/ Surgical
			TNLD	TNGT	TN #	Ngoại trú + Phẫu thuật, nằm viện
A. CLAIM FORM THƯ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG	1	Claim Forms (see attached). Tờ khai yêu cầu bồi thường (theo mẫu đính kèm)	v	v	v	v
	2	Original Legal Invoice(s) paid for actual and reasonable medical and/or surgical expenses incurred during treatment period. Hoá đơn gốc trả cho các chi phí y tế, phẫu thuật phát sinh trong quá trình điều trị.	v	v	v	v
B. MEDICAL EXPENSES CHI PHÍ Y TẾ	3	Doctor's statement on the nature of injury. Chẩn đoán bệnh của bác sỹ.	v	v	v	v
	4	All related documents issued by the hospital to prove for medical and/or surgical expenses incurred, such as tests or X-rays result, prescription, medical report, List of details on medical expenses incurred during hospitalization... (all those documents have to be submitted with proper stamp). Giấy tờ chứng minh cho các chi phí y tế, phẫu thuật phát sinh trong quá trình điều trị như: sổ khám bệnh, đơn thuốc, kết quả xét nghiệm, chiếu chụp X-quang, Bảng kê chi tiết viện phí (trong trường hợp nằm viện)... Những giấy tờ này phải có đủ dấu của bệnh viện.	v	v	v	v
	5	Discharge documents (in case of inpatient treatment) and/or Doctor's permission for taking leave from work (in case of outpatient treatment). Giấy ra viện (trong trường hợp điều trị nội trú) và/hoặc chỉ định nghỉ của bác sỹ trên sổ khám bệnh hoặc giấy nghỉ hưởng BHXH (trong trường hợp điều trị ngoại trú).	v	v	v	Discharge document only Giấy ra viện
6	Labor contract/ Annex (if any) , Salary Statement at the time of accident in case of loss of salary HĐLĐ/ phụ lục HĐLĐ/ bảng lương tại thời điểm xảy ra tai nạn trong trường hợp bồi thường liên quan đến lương.	v	v	v		
7	Leaving record with proper signature and seal. Bảng chấm công có ký, đóng dấu xác nhận.	v	v	v		
C. TEMPORARY DISABLEMENT CHI TRẢ THƯƠNG TẬT TẠM THỜI	7	Labor Accident Report. Biên bản điều tra tai nạn lao động.	v			
	8	Police's and/or Authority's and/or other related parties' report on the incident that caused injury to the insured person. Biên bản công an, xác nhận của chính quyền hoặc các bên liên quan về vụ việc.		v	v	
	9	Driving license (except for hitchhike passenger) . (Giấy phép lái xe) (trừ trường hợp ngồi sau).		v		
D. SUPPORTING DOCUMENTS CÁC CHỨNG TỪ BỔ SUNG	10	Certification of the ratio of permanent disablement by Medical Council other than the proportion of Total or Partial Permanent Disablement mentioned in the policy wording. Biên bản xác nhận tỷ lệ thương tật vĩnh viễn của Hội đồng Y khoa trong trường hợp những thương tật vĩnh viễn toàn bộ hay bộ phận không được liệt kê trong điều khoản bảo hiểm.	v	v	v	
	11	Certification of the death, Police Report, Identification card, and Labor Contract. Giấy chứng tử, Biên bản công an, Chứng minh thư, và Hợp đồng lao động.	v	v	v	
E. PERMANENT DISABLEMENT CHI TRẢ THƯƠNG TẬT VĨNH VIỄN	12	Survey report and related photos (if any). Biên bản giám định và ảnh (nếu có).	To be advised Sẽ thông báo tùy trường hợp			
	13	Others (if required) Những chứng từ khác (khi có yêu cầu)	v	v	v	v
F. DEATH CHI TRẢ QL TỬ VONG	12	Survey report and related photos (if any). Biên bản giám định và ảnh (nếu có).	To be advised Sẽ thông báo tùy trường hợp			
G. OTHERS (Những chứng từ khác)	13	Others (if required) Những chứng từ khác (khi có yêu cầu)	v	v	v	v

NOTE / LƯU Ý:

1. Require VAT Invoice for all receipts/ invoices for the prescribed drugs which is more than VND200,000.

Đối với các biên lai/ hóa đơn mua thuốc trên 200,000VND phải có hóa đơn GTGT

It's requested chop on Receipt/ Bill under VND200,000

Hóa đơn bán lẻ dưới 200,000đ cần đóng dấu của nhà thuốc

2. Any changes in prescription must be confirmed by doctor.

Nếu có sửa chữa trên đơn thuốc, phải có chữ ký và ghi rõ họ tên bác sỹ, ngày tháng trên đơn thuốc

3. Medical documents must be attached with Doctor's permission for leave from work

Đối với các giấy nghỉ hưởng BHXH, cần phải có chứng từ y tế (toa thuốc hoặc phiếu khám bệnh đi kèm)

4. E- invoice can be acceptable with the following condition:

Hóa đơn điện tử được chấp nhận trong hồ sơ YCBT với điều kiện :

Người mua hàng : Họ tên đầy đủ của Người được bảo hiểm.

Tên đơn vị : **Công ty TNHH Bảo hiểm Tokio Marine Việt Nam.**

Địa chỉ : Phòng 601, Tầng 6, Tòa nhà Mặt trời Sông Hồng, 23 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội.

Mã số thuế : 0300584356

Hoặc yêu cầu Hóa đơn chuyển đổi của hóa đơn điện tử. (Điều 12, TT.32)

-----oOo-----