


I. PROCEDURE FOR CASHLESS CLAIM
QUY TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ BẢO LÃNH VIỆN PHÍ

NO. (STT)	ACTIONS (CÁC BƯỚC THỰC HIỆN)	The Insured (NĐBH)	Hospital (Bệnh viện)	Remarks (Ghi Chú)
1	In case the accident/sickness occurs, the Insured / injured person should visit to hospitals in the attached List of Panels System of Tokio Marine Insurance Vietnam Co.,Ltd (TMIV) for Direct Billing Service. Khi tai nạn / bệnh tật xảy ra, người được bảo hiểm (NĐBH) nên đến khám tại cơ sở y tế trong danh sách hệ thống bảo lãnh viện phí của TMIV.	v		The Insured should check the policy insurance's premium status which must be paid on due date. NĐBH nên kiểm tra tình trạng đóng phí bảo hiểm đúng hạn hay không trước khi đến.
2	The Insured provide the Identity Card or Passport and effective Insurance Card at hospital. NĐBH xuất trình chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu và thẻ bảo hiểm có hiệu lực khi đến bệnh viện.	v		Child under 18 years old are required passport/ birth certirical. Trẻ dưới 18 tuổi yêu cầu xuất trình hộ chiếu hoặc giấy khai sinh.
3	The Insured declare and sign on the Claim Form and other documents (if any). NĐBH kê khai Tờ Khai Yêu Cầu Bồi Thường và các giấy tờ khác - nếu cần thiết.	v		
4	The Panel Hospitals / Clinics will review and conduct guarantee for the insured following the agreed terms and conditions; Bệnh viện sẽ cập nhật chi phí phát sinh và thực hiện bảo lãnh cho KH theo các điều kiện đơn có sẵn. * If special cases or complicated cases with high expenses need to be confirmed by the insurer, the insured may take extra time to wait for confirmation from the hospital. (i.e: USD 2,000) Đối với những trường hợp bệnh đặc biệt hoặc các ca điều trị phức tạp, chi phí cao cần xác nhận của công ty bảo hiểm thì NĐBH có thể mất thêm thời gian để chờ xác nhận bảo lãnh từ bệnh viện.		v	
5	The Insured signs invoices and other related documents before being discharged from the hospital. NĐBH ký xác nhận trên các hóa đơn và các tài liệu liên quan trước khi rời khỏi bệnh viện. * In case total or partial medical expense is not guaranteed, the Insured need to pay it by themselves and they should keep all invoices and other document for any request (if arising) to the Insurer later on. (Nếu toàn bộ hoặc một phần chi phí không được bảo lãnh thì NĐBH cần thanh toán cho bệnh viện và giữ lại các hóa đơn và giấy tờ liên quan để nộp cho công ty bảo hiểm xem xét thêm, trong trường hợp phát sinh thuộc hợp đồng bảo hiểm.	v		

Important Notes / Lưu ý quan trọng:

- The Insured may have to deposit a sum of money before using services at hospital. This amount will be refunded when the insured is guaranteed.
(NĐBH có thể phải tạm ứng trước một khoản tiền trước khi thực hiện các dịch vụ tại bệnh viện. Số tiền tạm ứng này sẽ được hoàn trả lại khi NĐBH được xác nhận bảo lãnh.
- The Insured should sign a uniform signature on the relevant documents.
(NĐBH nên ký một loại chữ ký đồng nhất trên các chứng từ liên quan.)
- NO DIRECT BILLING for Optional Benefits such as: Dental, Pregnancy, etc. , please kindly pay directly to the hospital and collect all the invoices and medical documents to submit the Insurer for settlement later on.
KHÔNG ÁP DỤNG BẢO LÃNH VIỆN PHÍ cho CÁC QUYỀN LỢI LỰA CHỌN như là Nha Khoa, Thai sản, v.v.... vui lòng thanh toán trực tiếp cho bệnh viện và thu thập chứng từ gửi cho công ty bảo hiểm xem xét sau.
- Hotline / Đường dây nóng 24/7 : [HN] 0915.34.14.99 or [HCM] 0934.383.484
- For customer's voices on service or complaint/ Mọi ý kiến đóng góp, phàn nàn về chất lượng dịch vụ, vui lòng liên hệ:
Email: welisten@tokiomarine.com.vn or/hoặc theo đường dẫn dưới đây:





II. LIST OF REQUIRED DOSSIERS IN CASE OF MEDICAL EXPENSES PAID BY INSURED DANH MỤC CHỨNG TỬ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG KHI NDBH TỰ THANH TOÁN CHI PHÍ

- 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 trường hợp vụ việc cần thêm thời gian để xem xét và đánh giá, chúng tôi sẽ thông tin về lịch xử lý dự kiến qua thư điện tử.

Groups Nhóm chứng tử	NO. STT	Combined Personal Accident and Medical Expenses (Tai nạn con người và chi phí y tế)	PERSONAL ACCIDENT INSURANCE			HEALTHCARE INSURANCE	Purpose Mục đích
			Labor acc. TNLĐ	Traffic acc. TNGT	Others TN #	Outpatient + Hospitalization/ Surgical 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	This is legal request for an official claim from the Insured
	2	Copy of Identification Card (ID) / Pass Port (in case of not available at the time of arrangement) Bản sao Chứng minh thư / CCCD / Hộ chiếu (trong TH chưa cung cấp thông tin này trong danh sách tham gia bảo hiểm tại thời điểm cấp đơn, tái tục hoặc Báo tăng trong kỳ)	v	v	v	v	Đây là chứng tử pháp lý cần thiết khi NDBH chính thức yêu cầu bồi thường.
B. MEDICAL EXPENSES CHI PHÍ Y TẾ	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	Indication of incurred medical expenses Chứng minh chi phí y tế thực tế phát sinh
	3	Doctor's statement on the nature of injury. Chẩn đoán bệnh của bác sỹ.	v	v	v	v	Indication of sickness/ injury situation Chứng minh tình trạng bệnh lý, tình trạng thương tật
	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	Indication of sickness/injury treatment process Chứng minh quá trình điều trị bệnh/ thương tật
	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		Basis to assess and settle disablement duration benefit Cơ sở để đánh giá và giải quyết quyền lợi bồi thường ngày nghỉ trong quá trình điều trị
C. TEMPORARY DISABLEMENT CHI TRẢ THƯƠNG TẬT TẠM THỜI	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	Discharge document only Giấy ra viện	Basis to assess and settle loss of income to the Insured at the accident time Cơ sở để đánh giá và giải quyết quyền lợi bồi thường mức mất giảm thu nhập trong quá trình điều trị
	7	Leaving record with proper signature and seal. Bảng chấm công có ký, đóng dấu xác nhận.	v	v	v		Basis to assess the actual disablement duration during treatment process Cơ sở để đối chiếu ngày nghỉ thực tế trong quá trình điều trị
D. SUPPORTING DOCUMENTS CÁC CHỨNG TỬ BỔ SUNG	7	Labor Accident Report. Biên bản điều tra tai nạn lao động.	v				Indication of cause of accident Cơ sở để xác minh nguyên nhân tai nạn
	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		Indication of cause of accident Cơ sở để xác minh nguyên nhân tai nạn
	9	Driving license (except for hitchhike passenger) . (Giấy phép lái xe) (trừ trường hợp ngồi sau).		v			This is legal basis to assess the eligibility of driver Cơ sở pháp lý để đánh giá tính hợp pháp của người điều khiển phương tiện tham gia giao thông
E. PERMANENT DISABLEMENT CHI TRẢ THƯƠNG TẬT VĨNH VIỄN	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		To define the ratio of permanent disablement Cơ sở xác thực tỉ lệ suy giảm khả năng lao động

F. DEATH CHI TRẢ QL TỬ VONG	11	Certification of the death, Police Report, Identification card/ Passport, and Labor Contract.	v	v	v	v	To define death cause, the identification of the Insured, and other relevant information of labor contract (salary, working starting date...) to establish settlement basis of relevant benefits
		Giấy chứng tử, Biên bản công an, Chứng minh thư/ Hộ chiếu, và Hợp đồng lao động.					Xác minh nguyên nhân tử vong, xác thực NĐBH và các thông tin liên quan đến HĐLĐ (thu nhập, ngày làm việc...) làm cơ sở bồi thường các quyền lợi liên quan
	12	Medical Reports and related documents proving Death resulting from sickness/ accident	v	v	v	v	To define death cause, the identification of the Insured, and other relevant information of labor contract (salary, working starting date...) to establish settlement basis of relevant benefits
		Hồ sơ bệnh án, chứng từ liên quan đến nguyên nhân tử vong vì bệnh/ tai nạn					Xác minh nguyên nhân tử vong, xác thực NĐBH và các thông tin liên quan đến HĐLĐ (thu nhập, ngày làm việc...) làm cơ sở bồi thường các quyền lợi liên quan
G. EMERGENCY MEDICAL EVACUATION & REPATRIATION (Not applicable within Vietnam territory) VẬN CHUYỂN CẤP CỨU & HỒI HƯƠNG (Không áp dụng trong phạm vi lãnh thổ VN)	13	Invoices + details for costs incurred, service contracts, etc	v	v	v	v	
		Hóa đơn, bảng kê chi tiết cho chi phí phát sinh, hợp đồng dịch vụ, v.v..					
	14	Medical Reports, Physician's prescription or consultancy for Critical Condition requiring emergency service / repatriation	v	v	v	v	Determine the reasonable and necessary of transportation service
		Hồ sơ bệnh án, Chỉ định của bác sĩ cho Tình trạng nguy kịch yêu cầu bắt buộc phải cấp cứu khẩn cấp / hồi hương					Xác định chi phí vận chuyển hợp lý, cần thiết và không thể tránh khỏi phát sinh
	15	Copy of boarding card and return airline ticket (economy class) for accompany person	v	v	v	v	
		Bản sao thẻ lên máy bay, vé máy bay, etc. (hạng thường) cho người hộ tống					
	16	Documents for repatriation of mortal remains	v	v	v	v	
		Chứng từ vận chuyển thi hài hồi hương					
	17	Bản sao hộ chiếu có dấu xuất nhập cảnh, chứng minh thư	v	v	v	v	
		Copy of Passport with immigrant records, ID card, etc.					
H. OTHERS (Những chứng từ khác)	18	Survey report and related photos (if any).	To be advised				Depends on situation
		Biên bản giám định và ảnh (nếu có).	Sẽ thông báo tùy trường hợp				
	19	Others (if required)	v	v	v	v	Tùy thuộc vào tình huống phát sinh
		Những chứng từ khác (khi có yêu cầu)					

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 sĩ, 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 will be acceptable as belows / Đối với hóa đơn điện tử, áp dụng cả 3 phương thức như sau:

4.1	Hóa đơn điện tử E-Invoice	+	Chứng từ y tế bản gốc - không hoàn trả sau khi thanh toán bồi thường Original medical documents (will not be returned after settlement of claim)
4.2	Hóa đơn chuyển đổi Converted Invoice	+	Chứng từ y tế bản sao / soft copy
4.3	Hóa đơn điện tử theo thông tin của TMIV E- invoice with TMIV info	+	Chứng từ y tế bản sao / soft copy

** E-invoice with TMIV details / Thông tin viết hóa đơn:

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

Người mua hàng : Họ tên đầy đủ của Người được bảo hiểm.
Tên đơn vị : **Công ty TNHH Bảo hiểm Tokio Marine Việt Nam – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh**
Địa chỉ : Tầng 14, Lim Tower 3, 29A Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1, Thành Phố Hồ Chí Minh
Mã số thuế : 0300 584 356 - 001

-----o0o-----