

TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM TOKIO MARINE VIỆT NAM (TMIV)

Trụ sở chính
Phòng 601, Tầng 6,
Tòa nhà Mặt Trời Sóng Hồng,
23 Phan Chu Trinh, Hoàn Kiếm, Hà Nội,
Việt Nam
ĐT: (84.24) 3933 0704
Fax: (84.24) 3933 0706
www.tokiomarine.com

Chi nhánh HCM
Phòng 3, Lầu 19,
Tòa nhà Green Power,
35 Tôn Đức Thắng, Quận 1, Tp. HCM,
Việt Nam
ĐT: (84.28) 3822 1340
Fax: (84.28) 3822 1338
www.tokiomarine.com.vn

HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP & QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG

BẢO HIỂM DU LỊCH TOÀN CẦU

Lưu ý: Bản hướng dẫn này chỉ được sử dụng để đưa ra các hướng dẫn cần thiết khi Quý khách cần sự hỗ trợ và hướng dẫn hồ sơ tham khảo chung cho từng loại hình tổn thất/tai nạn. Tùy vào trường hợp cụ thể chứng từ yêu cầu đề cập dưới đây có thể thay đổi, hoặc yêu cầu cung cấp bổ sung. Quý khách hàng cần đọc toàn bộ nội dung hợp đồng bảo hiểm du lịch được cấp. Trong mọi trường hợp, Bản hướng dẫn này sẽ không thay thế cho các điều kiện điều khoản trong nội dung hợp đồng.

❖ YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trường hợp cần hỗ trợ khẩn cấp, vui lòng liên hệ **+84 28 38212108**, đồng thời học hiện theo các hướng dẫn của TMIV. Việc di chuyển y tế khẩn cấp hoặc hồi hương sẽ được Đơn vị hỗ trợ du lịch của TMIV thu xếp. Các chi phí thuộc trách nhiệm bảo hiểm sẽ được TMIV thanh toán theo phạm vi của các điều kiện điều khoản của hợp đồng bảo hiểm.

❖ THÔNG BÁO TỔN THẤT/ TAI NẠN

1. Thông báo tổn thất:

Quý khách vui lòng thông báo tổn thất cho TMIV trong vòng 30 ngày kể từ khi phát sinh sự cố để được hướng dẫn chứng từ cung cấp và quy trình giải quyết bồi thường. Việc thông báo tổn thất có thể thực hiện qua:

Đường dây nóng hỗ trợ du lịch của TMIV: +84 28 38212108 hoặc
Email: travelmate-assistance@pacificcross.com.vn

2. Các thông tin cần cung cấp khi thông báo tổn thất:

- Số hợp đồng bảo hiểm
- Tình huống xảy ra tai nạn/tổn thất
- Ngày/ địa điểm xảy ra tai nạn/tổn thất
- Mức độ tổn thất
- Tên, địa chỉ, số điện thoại, email liên lạc

❖ HƯỚNG DẪN CHỨNG TỪ CUNG CẤP

A. YÊU CẦU CHUNG CHO MỌI TRƯỜNG HỢP

- Đơn yêu cầu bồi thường: quý khách vui lòng liên hệ TMIV hoặc nhà môi giới bảo hiểm hoặc đại lý du lịch hoặc truy cập website của TMIV để lấy mẫu đơn yêu cầu bồi thường đồng thời điền đầy đủ thông tin vào Đơn yêu cầu bồi thường, ký tên và nộp về Phòng Bồi thường, Công ty TNHH Bảo hiểm Bảo Việt Tokio Marine theo địa chỉ như trên.
- Giấy chứng nhận bảo hiểm
- Bản sao Hộ chiếu (trang có thông tin của Quý khách và trang có visa và trang có dấu của Cơ quan quản lý xuất nhập cảnh)
- Bản sao Vé máy bay và Thẻ lên tàu bay
- Tài liệu chứng minh độ dài chuyến đi (nếu là Hợp đồng bảo hiểm theo năm)
- Tài liệu của cơ quan xác nhận nội dung chuyến đi (nếu là Hợp đồng bảo hiểm đi công tác)
- Chứng từ chứng minh tổn thất quy định theo từng loại cụ thể dưới đây.

B. QUYỀN LỢI TAI NẠN

B1. Tai nạn chết người

- Biên bản công an (Bản sao công chứng)
- Giấy chứng tử (Bản sao công chứng)
- Báo cáo khám nghiệm tử thi, thông tin báo chí... (nếu có)
- CMND của người thụ hưởng quyền lợi (Bản sao công chứng)

B2. Thương tật vĩnh viễn

- Biên bản giám định thương tật (bản gốc/ bản sao công chứng)
- Biên bản công an (Bản sao công chứng) (nếu có)
- Bản tường trình diễn biến tai nạn

C. QUYỀN LỢI Y TẾ

C1. Chi phí y tế và điều trị

- Chứng từ y tế (kết quả xét nghiệm, X-ray, MRI, CT, chẩn đoán, toa thuốc...)
- Biên lai, Phiếu thu, Hoá đơn chi phí y tế liên quan (bản gốc)
- Hóa đơn chi phí xe cứu thương (bản gốc)
- Báo cáo y tế

C2. Quyền lợi nằm viện

- Chứng từ y tế, Bảng kê chi phí nằm viện (Bản gốc)
- Biên lai/hóa đơn chi phí nằm viện (bản gốc)

D. CHỨNG TỪ YÊU CẦU - NHÓM QUYỀN LỢI KHÁC

D1. Hủy chuyến đi

- Giấy chứng từ/Xác nhận của bác sĩ (trường hợp hủy chuyến do chết hoặc thương tổn ốm đau nghiêm trọng)
- Bảng chứng về mối liên hệ với người thân bị sự cố (Giấy khai sinh/ Giấy chứng nhận kết hôn...)
- Hoá đơn số tiền đã nộp trước chuyến đi
- Xác nhận của đại lý du lịch về chi phí hoàn trả.
- Hoá đơn chi phí phạt do hủy chuyến

D2. Cất ngăn chuyến đi

- Vé đi lại phát sinh thêm
- Thư xác nhận từ đại lý du lịch ghi chi tiết phần chuyến đi chưa sử dụng
- Giấy chứng từ/Xác nhận của bác sĩ (trường hợp cất chuyến do chết hoặc thương tổn ốm đau nghiêm trọng)
- Các hồ sơ chứng minh mối liên hệ với người thân bị sự cố (Giấy khai sinh, Giấy đăng ký kết hôn...)
- Xác nhận/Hoá đơn của khách sạn về các chi phí đã trả trước

D3. Bắt cóc và Con tin

- Báo cáo của cảnh sát hoặc của hãng hàng không xác nhận Người được bảo hiểm là nạn nhân của vụ không tặc, và thời gian bị không tặc bắt giữ
- Thông tin báo chí liên quan (nếu có)

D4. Mất, hỏng hành lý/Vật dụng cá nhân

- Báo cáo mất hành lý/ hoặc Báo cáo hành lý bất thường (nếu hành lý bị hỏng) của hãng vận chuyển
- Biên bản/ báo cáo công an
- Thông tin chi tiết vật dụng bị hỏng/ mất bao gồm : ngày mua, số tiền mua, năm sản xuất, ảnh chụp (nếu có) gửi kèm hoá đơn mua vật dụng (nếu có)
- Báo giá sửa chữa/thay thế mới và hoá đơn sửa chữa/ thay thế mới
- Chứng từ bồi thường từ hãng vận chuyển hoặc bên phải chịu trách nhiệm về tổn thất

Lưu ý: Tổn thất do mất phải được báo cho công an trong vòng 24 giờ

D5. Trễ hành lý

- Lịch trình chuyến bay
- Báo cáo hành lý bất thường của hãng vận chuyển
- Biên nhận hành lý ký gửi của hãng hàng không/ Biên nhận hành lý nhận lại

Lưu ý: chỉ được xem xét khi xảy ra ở nước ngoài

D6. Mất tiền mặt và Giấy tờ du lịch

- Biên bản công an
- Chứng từ chứng minh số tiền bị mất (biên lai rút tiền, đổi tiền...)
- Hoá đơn/ Biên nhận chi phí làm lại hộ chiếu
- Hoá đơn chi phí khách sạn phát sinh chờ làm lại hộ chiếu
- Hoá đơn chi phí đi lại phát sinh để làm lại hộ chiếu
- Hóa đơn chi phí về đi lại bị mất mà không được hoàn lại từ nhà vận chuyển

Lưu ý: Phải thông báo tổn thất cho công an trong vòng 24 giờ

D7. Trễ chuyến

- Lịch trình chuyến đi
- Giấy tờ du lịch (Thẻ lên máy bay/vé máy bay nêu thời gian bay thực tế)
- Văn bản từ hãng vận chuyển/đại lý vận chuyển xác nhận lý do trễ chuyến và số giờ trễ.

Lưu ý: điểm khởi hành của chuyến đi bị trễ phải nằm ở nước ngoài

D8. Lỡ kết nối chuyến

- Lịch trình chuyến đi
- Giấy tờ du lịch (thẻ lên máy bay/ vé máy bay nêu thời gian cất cánh thực tế và thời gian kết nối chuyến tới...)
- Văn bản của hãng vận chuyển công cộng/ hoặc đại lý vận chuyển xác nhận chuyến kết nối bị chậm tại điểm kết nối.
- Bản gốc hoá đơn/ biên nhận chi phí ăn ở phát sinh (đối với đơn "Di chuyển trong kinh doanh")

Lưu ý: điểm kết nối chuyến phải khác nơi xuất phát của chuyến đi.

D9. Trách nhiệm cá nhân

Quý khách vui lòng thông báo và cung cấp kịp thời các biên bản/ chứng từ khiếu nại của bên thứ ba liên quan đến TMIV khi có phát sinh để được hướng dẫn phù hợp.

Lưu ý: Người được bảo hiểm không được thừa nhận trách nhiệm, đề nghị, hứa hẹn hoặc bồi thường khi chưa có sự đồng ý trước của TMIV.

❖ CÁC LƯU Ý KHÁC

- Để thuận tiện, Quý khách vui lòng gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường đến **văn phòng gần nhất của TMIV** theo các địa chỉ nêu trên.
- Trong mọi trường hợp, Quý khách cần bắt kỳ sự hỗ trợ và tư vấn, vui lòng liên hệ:

Đường dây nóng hỗ trợ du lịch: +84 28 38212108 hoặc
Email: travelmate-assistance@pacificcross.com.vn