



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 TỒN 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. <i>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.</i>	v		Immediately Ngay lập tức	Applicable for Accident
2	Notice of Accident to TMIV (by phone /email/ fax) <i>Thông báo tai nạn cho TMIV (bằng điện thoại/ email/ fax)</i>	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) <i>Thông báo cho cơ quan CA/ chính quyền địa phương (nếu phát sinh)</i>	v		Immediately Ngay lập tức	Applicable for Accident, Death
4	First Aid if required <i>Thực hiện các biện pháp sơ cấp cứu ban đầu (nếu cần thiết)</i>	v		Immediately Ngay lập tức	
5	Make labor accident investigation / incident report <i>Lập biên bản điều tra tai nạn lao động / bản tường trình sự việc (tùy tính chất vụ việc)</i>	v		Immediately Ngay lập tức	
STEP 2: COVERAGE REVIEW - XEM XÉT PHẠM VI BẢO HIỂM					
6	Instruct Claim procedure. <i>Hướng dẫn quy trình Bồi thường.</i>		v	Immediately Ngay lập tức	
7	Inform and Submit claim documents to TMIV. <i>Thông báo và Gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường (YCBT) đến TMIV.</i>	v		Within 90 days (from the date of accident/ sickness) <i>Trong vòng 90 ngày</i> <i>(kể từ ngày xảy ra tai nạn/ bệnh tật)</i>	
8	On receipt of claim document, TMIV shall send an acknowledgement to claimant. <i>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.</i>		v	Within 03 working days <i>Trong vòng 03 ngày làm việc</i>	
9	Review documents and inform claim coverage /adjustment <i>Xem xét chứng từ và thông báo về phạm vi bảo hiểm và/ hoặc điều chỉnh / bổ sung (nếu có)</i>		v	At the soonest time <i>Trong thời gian sớm nhất</i>	
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. <i>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.</i>		v	Within 07 next working days <i>Trong vòng 07 ngày làm việc kế tiếp</i>	
	b) If claim document are insufficient, TMIV shall advise client which document/ information are required to complete the dossier by email/ phone. <i>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.</i>	v	v	Within 05 next working days <i>Trong vòng 05 ngày làm việc kế tiếp</i>	
	c) In case of claims which need to be verified document and/or information, TMIV shall discuss with client and share time schedule. <i>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.</i>	v	v	Case by case as agreed with client <i>Tùy trường hợp cụ thể thống nhất với KH</i>	
11	From the notice date of Payment Amount from AUTO EMAIL, TMIV will make remittance to client's account within 3 working days <i>Kể từ ngày gửi THÔNG BÁO CHO SỐ TIỀN BỒI THƯỜNG qua THƯ TỰ ĐỘNG, TMIV sẽ TỰ ĐỘNG THỰC HIỆN chuyển khoản cho khách hàng trong vòng 3 ngày làm việc</i>				

YOUR ATTENTION / LƯU Ý:

1. Please kindly check your bank account after 3 working days after receipt of Auto Settlement Notice.

Vui lòng kiểm tra tài khoản của Quý khách sau 3 ngày làm việc sau khi Quý khách nhận được thư thông báo bồi thường của chúng tôi.

2. In case of any inquiries about claim adjustment, or additional documents submitted, TMIV will re-open and review your new claim request in comply with insurance contracts.

Trường hợp Quý khách có thắc mắc về số tiền chi trả, hoặc cung cấp thêm chứng từ, Công ty bảo hiểm sẽ mở hồ sơ mới và xem xét lại yêu cầu thanh toán bổ sung của Quý khách theo quy định của hợp đồng.

Thank you for your kind support / Cảm ơn sự hỗ trợ của Quý khách.

3. Hotline / Đường dây nóng 24/7 : **[HN] 0915.34.14.99** or **[HCM] 0934.383.484**

4. 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 (Tai nạn con người và chi phí y tế)	PERSONAL ACCIDENT INSURANCE			HEALTHCARE INSURANCE	Purpose Mục đích
			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	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)					Đây là chứng từ pháp lý cần thiết khi NĐBH chính thức yêu cầu bồi thường.
		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	
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
	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
D. SUPPORTING DOCUMENTS CÁC CHỨNG TỬ BỔ SUNG	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
	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, and Labor Contract. Giấy chứng tử, Biên bản công an, Chứng minh thư, và Hợp đồng lao động.	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 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. OTHERS (Những chứng từ khác)	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				Depends on situation
	13	Others (if required) Những chứng từ khác (khi có yêu cầu)	v	v	v	v	Tùy thuộc vào tình huống phát sinh

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 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

-----oOo-----