



CLAIM PROCEDURE FOR ACCIDENT & HEALTHCARE INSURANCE POLICY

- QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG CHO HDBH 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. 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 bồi thường.	v		Immediately Ngay lập tức	Applicable for Accident
2	Notice of Accident to TMIV (by phone or via TMIV digital applications) Thông báo tai nạn cho TMIV (bằng điện thoại hoặc qua các ứng dụng điện tử của TMIV)	v		Within 72 hours(incident)/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 (depending on nature of the incident) 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 or within 3 working days Ngay lập tức hoặc trong 3 ngày làm việc	
7	Inform and Submit claim documents to TMIV via courier or via email in case of medical expense = / < 30 mil. VND (refer to III. E-document submission) Thông báo và Gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường (YCBT) đến TMIV qua bưu điện hoặc gửi vào email đv hồ sơ có chi phí y tế = / < 30 triệu đồng (xem hướng dẫn tại phần III. Yêu cầu bồi thường trực tuyến)	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 AUTOMATICALLY make remittance to client's account within 3 working days 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				

YOUR ATTENTION / LƯU Ý:

1. Please kindly check your bank account after 3 working days after receipt of Auto Claim 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 tự động 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.

3. In case of any particular case requiring further review and investigation, we'll keep you informed of the tentative schedule by email or other digital applications.

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 hoặc các ứng dụng điện tử khác.

4. Hotline / Đường dây nóng 24/7 : 1900 888996

Customer Service / Dịch vụ khách hàng: [North/Miền Bắc] 0915.34.14.99 or/ hoặc [South/Miền Nam] 0934.383.484

5. For customer's voices on service or complaint/ Mọi ý kiến đóng góp, phản nản về chất lượng dịch vụ, vui lòng liên hệ:

Email: welisten@tokiomarine.com.vn or/hoặc theo đường dẫn dưới đây:



6. The claim procedure will be updated for detailed guidance based on any changes in new regulations and practice in claim settlement. Please kindly refer to the latest version on the company website - www.tokiomarine.com.vn

Quy trình bồi thường sẽ được cập nhật hướng dẫn chi tiết dựa trên bất cứ thay đổi nào về quy định luật và/ hoặc thực tiễn phát sinh trong quá trình xử lý bồi thường. Vui lòng tham khảo hướng dẫn trên website công ty - www.tokiomarine.com.vn hoặc liên hệ với cán bộ Phòng bồi thường để được hướng dẫn.

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



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

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.	Traffic acc.	Others	Outpatient + Hospitalization/ Surgical	
			TNLĐ	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) 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 từ 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 treatment... (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... 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	Discharge document only Giấy ra viện	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
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	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 IN CASES OF ACCIDENT/ CÁC CHỨNG TỬ LÀM RỎ TAI NẠN	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, 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 NDBH 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 tử 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 tử khác (khi có yêu cầu)	v	v	v	v	Tùy thuộc vào tình huống phát sinh

III. E- DOCUMENT SUBMISSION / YÊU CẦU BỒI THƯỜNG TRỰC TUYẾN

1. Quy trình giải quyết hồ sơ yêu cầu bồi thường trực tuyến áp dụng cho các hồ sơ có **chi phí y tế =< 30 triệu đồng**, không áp dụng đối với trường hợp Tử vong hoặc Thương tật vĩnh viễn.

E-document submission shall applied for claims with **medical expense =< 30 mil VND** , not including death cases or permanent disablement cases

2. Các phương thức nộp hồ sơ trực tuyến/ How to submit claim request online

2.1: Khách hàng (KH) có thể vào **Trang đích của TMIV** để khởi tạo yêu cầu bồi thường và upload hồ sơ bồi thường <https://eclaim-ldp.tokiomarine.com.vn>

Client can log in the **TMIV's Landing page** to create new claim request and upload claim dossiers

2.2 KH có thể tải ứng dụng **điện thoại di động TMIV eClaim** trên App Store để đăng ký tài khoản và thực hiện thao tác trên ứng dụng

Client can download **mobile app TMIV eClaim** on App Store to register a new account and take further actions in this mobile app

2.3 KH có thể sử dụng **cổng thông tin KH** (áp dụng với KH doanh nghiệp) để thực hiện yêu cầu bồi thường. Vui lòng liên hệ với cán bộ chuyên trách được phân công để được hướng dẫn.

Client can log in Client Portal (applicable for Corporate client) to make claim request. Kindly contact your company's assigned PIC or TMIV claim staff for further guidance.

3. Giấy tờ yêu cầu / **Required document:**

- **Giấy yêu cầu bồi thường (theo mẫu): Bản scan màu/ ảnh chụp hoặc bản điện tử trích xuất tự động trên ứng dụng theo kê khai và xác nhận của KH**

Claim form (attached): Color scanned/photo or e-Claim Note auto-generated via TMIV digital applications as per client's declaration and confirmation

- **Hóa đơn: Hóa đơn điện tử theo hướng dẫn tại cuối văn bản này. Đối với hóa đơn không phải dạng dữ liệu điện tử, KH cần cung cấp bản gốc qua bưu điện**

Digital Invoice with details as guided below. In case of non-E-invoice/ traditional invoice, original version is required

- **Giấy tờ khác: Bản scan màu/ ảnh chụp**

Other document: Color scanned document/ Photo

Lưu ý / Notes :

KH vui lòng bảo lưu chứng từ KCB gốc trong vòng 90 ngày kể từ ngày hoàn thiện việc chi trả bồi thường và cung cấp cho CTBH trong trường hợp có yêu cầu cần xác minh;

Please keep your original medical documents within 90 days since the payment date and provide the insurer in case of any verification required;

**** MỘT SỐ CHÚ Ý VỀ CÁC CHỨNG TỪ BỒI THƯỜNG / SOME NOTES FOR CLAIM DOSSIERS**

1. **VAT or legal invoice is a must for any receipts/ invoices which is more than VND200,000. Any receipt/ Bill under VND 200,000 must be legally stamped. TMIV will pay maximum of 200,000 VND for each visit or for treatment/ medicine cost in case of different provider.**

Đối với các biên lai/ hóa đơn trên 200,000VND phải có hóa đơn tài chính. Hóa đơn bán lẻ dưới 200,000đ cần đóng dấu của đơn vị phát hành hóa đơn. TMIV chỉ chi trả tối đa 200,000 VND cho một lần khám hoặc cho một lần tiền khám/ tiền thuốc trong TH cơ sở cung cấp dịch vụ khác nhau.

2. **All receipts/ invoices need to be issued at the same day or within the month of treatment or using services arising as per legal requirements.**

Các biên lai/ hóa đơn phải xuất trong ngày hoặc trong tháng phát sinh dịch vụ thăm khám hoặc sử dụng dịch vụ theo quy định của luật.

3. **Doctor's signature & hospital seal is required in case of hand writing medicine prescription; Any medicine prescription is valuable **within 05 days** (following MoH)**

Yêu cầu có chữ ký bác sỹ và đóng dấu của cơ sở y tế trên đơn thuốc viết tay; Đơn thuốc có giá trị mua thuốc trong thời hạn 05 ngày (theo quy định của BYT)

4. **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)

5. **Digital invoice will be issued with the insured name who uses medical service and please provide the search link for reference.**

Đối với hóa đơn điện tử, KH vui lòng ghi nhận thông tin người sử dụng dịch vụ (NĐBH) và cung cấp đường dẫn tra cứu hóa đơn để xử lý trên hệ thống bồi thường của TMIV.

6. **In all cases, insured benefits for Injury as a result of Accident which is the sole cause will not exceed 2 years since the date of its happening. (applicable for some policies regarding Personal Accident benefits. Please consult with MKT or claim handler for further advice).**

Trong mọi trường hợp, các quyền lợi về thương tật do hậu quả của tai nạn được bảo hiểm sẽ không vượt quá 2 năm kể từ ngày xảy ra tai nạn (áp dụng cho 1 số sản phẩm liên quan đến quyền lợi tai nạn. Vui lòng liên hệ với phòng MKT hoặc cán bộ bồi thường để được tư vấn thêm)

-----o0o-----