

QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG CHO BẢO HIỂM TAI NẠN VÀ CHI PHÍ Y TẾ
CLAIM PROCEDURE FOR PERSONAL ACCIDENT & MEDICAL INSURANCE INSURANCE POLICY (PAMI)

I. HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG/ FLOW OF CLAIM SUBMISSION

Bước Step	Thời gian/ Timeline	Khách hàng ("KH")/ Client Người được bảo hiểm (NDBH)/ Insured person	Công ty bảo hiểm TMIV ("TMIV")	CÁC LƯU Ý KHI THỰC HIỆN/ ACTIONS	CHÚ THÍCH/ REMARKS
0	D	KH thăm khám tại cơ sở y tế hợp pháp và thông báo cho TMIV nếu là tai nạn/ Client visit hospital and notice accident to TMIV (if any)	Tiếp nhận thông tin tai nạn/ Record information		
		Yêu cầu CSYT, nhà thuốc xuất hóa đơn và cung cấp hồ sơ khám bệnh/ Collect invoice and medical document			Sau khi kết thúc khám chữa bệnh, KH yêu cầu CSYT/ nhà thuốc xuất hóa đơn ngay khi kết thúc dịch vụ khám chữa bệnh/ After finished treatment, client collect invoices and medical document.
		Nộp hồ sơ cho Công ty Bảo hiểm TMIV/ Submit document to TMIV			KH nộp hồ sơ cho TMIV bằng bản cứng hoặc bản mềm trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày khám/ phát sinh tai nạn bằng một trong các phương thức quy định ở mục lưu ý dưới đây/ Client submit claim document within 90 days counting from date of treatment/ date of accident, by hard copy or soft copy following the below guideline.
1	D+3		Tiếp nhận và gửi Thông báo nhận YCBT/ Acknowledgement of claim received		TMIV gửi Thông báo nhận yêu cầu bồi thường cho KH qua thư điện tử tự động/ On receipt of claim document, TMIV shall send an Acknowledgement of claim received to claimant by autoemail.
2	D+5		Thông báo bổ sung hồ sơ Check and send Notice of additional document	Hồ sơ đủ Sufficient document	Nếu hồ sơ YCBT chưa đầy đủ, TMIV sẽ gửi Thông báo bổ sung hồ sơ qua thư điện tử tự động/ In case of insufficient documents, TMIV shall advise client which document/ information need to be submitted via auto email.
3	Sau 5 ngày làm việc/ After 5 working days	Nộp bổ sung giấy tờ/ Submit additional document	Nhắc lại Thông báo bổ sung hồ sơ (lần 1) 1st Reminder		Nếu hồ sơ YCBT đã đầy đủ và hợp lệ, TMIV sẽ phát hành Thông báo kết quả giải quyết bồi thường If claim document are sufficient and in order, TMIV shall release a Claim settlement letter to client for final official result.
4	Sau 5 ngày làm việc/ After 5 working days		Nhắc lại Thông báo bổ sung hồ sơ (lần 2) 2nd Reminder		Thư báo nhắc bổ sung hồ sơ sẽ tự động gửi 2 lần sau mỗi 5 ngày làm việc vào email của KH 2 reminder auto-email shall be sent to customer every 5 working days.
5	D+10		Thông báo kết quả giải quyết HSBT Issue Claim settlement letter		Sau 2 lần nhắc, nếu KH không bổ sung hồ sơ, TMIV sẽ tiến hành giải quyết trên giấy tờ hiện có/ If client don't submit any further document, TMIV shall settle claim basing on current status of the dossiers received.
6	D+15		Thanh toán (nếu được bồi thường)/ Settle payment (if any)		Số tiền bồi thường sẽ được tự động chuyển vào tài khoản của người thụ hưởng/ The claim amount shall be tranferred to the beneficiary's bank account automatically.
7	Trong thời gian sớm nhất/ At the soonest time	Thắc mắc, khiếu nại về Kết quả bồi thường/ Inquiry about claim result	Trả lời thắc mắc, khiếu nại của KH và mở hồ sơ thanh toán bổ sung nếu cần thiết/ Response to client's inquiry and settle		Trường hợp Quý khách có thắc mắc về số tiền chi trả, hoặc cung cấp thêm chứng từ, Công ty bảo hiểm sẽ giải đáp thắc mắc trong thời gian sớm nhất hoặc mở hồ sơ thanh toán bổ sung theo quy định của hợp đồng/ 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.

YOUR ATTENTION / LƯU Ý:

1. Địa chỉ nộp hồ sơ bản cứng/ Address of receiving hard document:
- Hà Nội: Tokio Marine Insurance Vietnam Co., Ltd.
R601, 6th Floor, Sun Red River Building, No. 23 Phan Chu Trinh Street, Cua Nam Ward, Hanoi, Vietnam.A26

- Hồ Chí Minh: Tokio Marine Insurance Vietnam Co., Ltd. – Ho Chi Minh Branch
14th Floor, Lim Tower 3, 29A Nguyen Dinh Chieu, Sai Gon Ward, Dist. 1, HCMC

2. 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

3. Information and Feedback Channels
Kênh thông tin và tiếp nhận ý kiến

Scan QR code for TMIV Zalo OA
Quét mã QR để truy cập TMIV Zalo OA



For customer's voices on service or complaint
Mọi ý kiến đóng góp, phản nân về chất lượng dịch vụ, vui lòng liên hệ:
Email: welisten@tokiomarine.com.vn or/hoặc theo đường dẫn dưới đây:

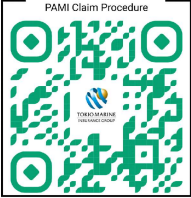
Vietnamese

English



4. 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. QUY TRÌNH NỘP HỒ SƠ BỒI THƯỜNG TRỰC TUYẾN/ FLOW OF CLAIM SUBMISSION VIA TMIV ECLAIM SYSTEM

1. Điều kiện áp dụng / Eligibility

- Áp dụng cho hồ sơ có **chi phí y tế ≤ 30 triệu đồng** / Applicable for claims with medical expenses ≤ 30 million VND
- Không áp dụng cho các trường hợp / Not applicable for:

☒ Tử vong / Death cases

☒ Thương tật vĩnh viễn / Permanent disability cases

2. Các phương thức nộp hồ sơ trực tuyến / Submission Methods

PHƯƠNG THỨC Method	THAO TÁC How to do	ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG Target Clients	MÃ QR QR CODE
Trang đích TMIV Landing Page	Truy cập Log in https://eclaim-ldp.tokiomarine.com.vn để khởi tạo yêu cầu và tải hồ sơ to send request and upload dossiers	KH cá nhân Individuals	
Ứng dụng TMIV eClaim TMIV eClaim Mobile App	Tải ứng dụng trên App Store, đăng ký tài khoản và thực hiện thao tác nộp hồ sơ Download the app from the App Store, register an account. & submit your application.	KH cá nhân Individuals	 
Cổng thông tin khách hàng doanh nghiệp Corporate Portal	Đăng nhập tài khoản được cung cấp để gửi yêu cầu. Log in registered account to send your request. https://eclaim-portal.tokiomarine.com.vn/dang-nhap Vui lòng cung cấp thông tin của PIC: số điện thoại, mail để được tạo tài khoản. Please provide PIC's details: mobile, mails to create new account	KH doanh nghiệp Corporates	
Thư điện tử Group mail	Gửi tới Send to HN: Eclaims_hn <Eclaims_hn@tokiomarine.com.vn>; HCM: Eclaims_hcm <Eclaims_hcm@tokiomarine.com.vn>;	All Individuals / Corporate	

Lưu ý: TMIV đã thực hiện số hóa quá trình tiếp nhận và xử lý YCBT nên việc tiếp nhận qua kênh truyền thống (thư điện tử) có thể sẽ chậm trễ hơn (2-3 ngày) so với các phương thức điện tử khác do quá trình đối chiếu thủ công.

Please be advised that submissions via traditional channels (e.g., email) may experience delays of 2-3 business days due to the requirement for manual verification. These delays do not apply to requests submitted through the official electronic system.

3. Yêu cầu về giấy tờ / Required Documents

LOẠI GIẤY TỜ / TYPE	YÊU CẦU ĐỊNH DẠNG / FORMAT
Giấy yêu cầu bồi thường / Claim Form	Bản scan màu hoặc ảnh chụp hoặc bản điện tử trích xuất tự động từ ứng dụng Color scan or photos or e Claim form auto generated from TMIV applications
Hóa đơn / Invoices	Hóa đơn điện tử theo quy định của Luật E- invoice as per tax regulations
Giấy tờ khác / Other Documents	Bản scan màu hoặc ảnh chụp Color scan or photos

📌 Lưu ý quan trọng / Important Note:

- 

Khách hàng cần **bảo lưu chứng từ khám chữa bệnh gốc trong vòng 90 ngày** kể từ ngày hoàn tất chi trả bồi thường.
Keep original medical documents for 90 days from the payment date
- 

Trong trường hợp cần xác minh, CTBH có thể yêu cầu cung cấp bản gốc.
Provide originals upon request for verification

III. DANH MỤC HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG/ CLAIM DOCUMENTS

Nhóm chứng từ/ Groups	NO. STT	Giấy tờ/ Document	Loại Type	Tai nạn Accident	Ốm đau Sickness	Lưu ý/ Notices
A. GIẤY TỜ CHUNG GENERAL DOCUMENT	1	Giấy yêu cầu bồi thường (theo mẫu) - Tải mẫu tại website: www.tokiomarine.com.vn hoặc liên hệ TMIV để hướng dẫn - Đối với hồ sơ nộp qua ứng dụng điện thoại TMIV eClaim, Giấy yêu cầu bồi thường sẽ tự động sinh ra sau khi KH điền đủ thông tin	Bản gốc hoặc bản kỹ điện tử	v	v	Người được bảo hiểm ("NDBH") phải ký trên Giấy YCBT. Trẻ em dưới 18 tuổi: cha/ mẹ/ người giám hộ khai báo thông tin và ký vào mục Người yêu cầu bồi thường.
		<i>Claim Forms</i> - Download Claim forms at website: www.tokiomarine.com.vn or contact TMIV PIC for guide - If document submitted by mobile app TMIV eClaim, claim form shall be auto generated after you declare fully information	Original			The insured person is required to signed on Claim form. Children under 18y: Parents/ legal guardian shall declare information and sign as Claimant
	2	Bản sao CCCD/ Hộ chiếu/ GKS (đv trẻ em) của NDBH và người thụ hưởng (trong TH chưa cung cấp thông tin này trong danh sách tham gia bảo hiểm tại thời điểm cấp đơn, tải tục hoặc Báo tăng trong kỳ)	Bản sao	v	v	
		Copy of Identification Card (ID) / Pass Port/ Birth Certificate (in case of not available at the time of arrangement)	Copy			
B. CHỨNG TỬ THANH TOÁN/ PAYMENT DOCUMENT	3	Hóa đơn tài chính cho các dịch vụ y tế KH đã sử dụng, chi phí mua thuốc, vật tư y tế. Lưu ý: - Khách hàng yêu cầu Cơ sở y tế (CSYT) xuất hóa đơn tài chính tại thời điểm hoàn thành việc cung cấp dịch vụ hoặc mua bán hàng hóa - Hóa đơn điện tử phát hành cho các khách hàng là cá nhân cần khai báo đủ thông tin trên hóa đơn, bao gồm: +Tên người mua : Họ và tên đầy đủ của Người được bảo hiểm (người bệnh) +Địa chỉ người mua : Địa chỉ của Người được bảo hiểm.	Bản sao	v	v	Link tra cứu/ mã tra cứu đv hóa đơn điện tử
		Lưu ý: địa chỉ trên hóa đơn phải trùng khớp với địa chỉ trên hồ sơ y tế; <i>Legal Invoice paid for actual and reasonable medical expenses incurred during treatment period. : - Request a legal invoice at the time of completion of treatment/ service or purchase. - Ensure the invoice includes full details: +Full name of the insured person (patient) +Address matching the medical record</i>	Copy			Original or reference link/ code
	4	Hóa đơn bán lẻ, phiếu thu có đóng dấu (vuông hoặc tròn) của cơ sở y tế	Bản gốc	v	v	TMIV chỉ chấp nhận thanh toán tối đa 200,000 VND cho 1 hồ sơ
		<i>Receipts, bills with seal of medical provider</i>	Original			TMIV shall accept to pay maximum 200,000 VND/ claim case.
	5	Bảng kê chi tiết hóa đơn KH lưu ý yêu cầu CSYT cung cấp giấy tờ này sau khi kết thúc điều trị nếu trên hóa đơn không thể hiện rõ chi tiết từng hạng mục	Bản gốc/ scan màu	v	v	Bảng kê chi tiết chi phí khám chữa bệnh có dấu của Cơ sở y tế và chữ ký của người lập bảng kê.
		<i>Details of invoices. Please request hospital to issue this document before leaving hospital</i>	Original			Require seal of medical provider and signature of staff
C. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ/ OUT-PATIENT DOSSIER	6	Chỉ định và kết quả xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh (Xquang, MRI, xét nghiệm máu, nội soi...) có đủ các thông tin: tên CSYT được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu, ngày khám chữa bệnh, tên tuổi của NDBH, chữ ký bác sỹ, kết luận của bác sỹ	Bản sao	v	v	
		<i>Instruction and result of tests, images... include information: name/ seal of medical provider, date, the insured name, doctor's assessment and signature</i>	Copy			
	7	Sổ khám, phiếu khám có đủ các thông tin: tên CSYT, ngày khám chữa bệnh, tên tuổi của NDBH, bệnh sử, chẩn đoán bệnh lý, phác đồ điều trị, chữ ký bác sỹ, dấu của CSYT	Bản sao	v	v	
		<i>Medical report with information: name & seal of medical provider, the insured name, declaration of sickness/ injury, diagnosis, treatment plan, doctor's signature</i>	Copy			
	8	Đơn thuốc có đủ các thông tin: tên CSYT được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu, tên tuổi của NDBH, chẩn đoán bệnh lý, ngày kê đơn, liều lượng thuốc, chữ ký bác sỹ, dấu của CSYT (nếu đơn thuốc viết tay). Hóa đơn mua thuốc: theo quy định chung về chứng từ thanh toán.	Bản sao	v	v	Tham chiếu Thông tư 26/2025/TT-BYT , một số lưu ý về đơn thuốc: - Thuốc kê đơn phải phù hợp với hướng dẫn chẩn đoán và điều trị của Bộ y tế; - Lĩnh thuốc trong thời hạn tối đa 5 ngày kể từ ngày kê đơn - Số ngày sử dụng thuốc được kê tối đa không quá 30 ngày đối với các bệnh thông thường hoặc 90 ngày đối với một số bệnh theo danh mục đính kèm Thông tư; - Trường hợp cần sửa chữa, điều chỉnh thuốc trong đơn, người kê đơn thực hiện kê đơn thuốc mới thay thế đơn thuốc cũ.
		<i>Medicine prescription with information: name of medical provider, the insured person name, diagnosis, quantity of medicine, doctor's signature, seal of medical provider (required in case of hand writing prescription). Invoice of medicine: following general regulation of invoice.</i>	Copy			Following the Circular 26/2025/TT-BYT, it noted that: - Medicine Prescription must comply with the Ministry of Health's diagnostic and treatment guidelines; - Receive medicine within max. 5 days since the prescription date - The maximum number of days of use of medicine must not exceed 30 days for common diseases or 90 days for certain diseases according to the list attached to the Circular; - In case of needing to correct or adjust medicine in the prescription, the doctor shall prescribe a new one to replace
	9	Phiếu điều trị nha khoa/ vật lý trị liệu/ thủ thuật điều trị dài ngày (xông hơng, rửa xoang...) thể hiện quá trình điều trị bao gồm ngày bắt đầu, ngày kết thúc, số lần điều trị.	Bản sao	v	v	
		<i>Dental treatment/ Physiotherapy/ other treatment: require to submit document which record detail of treatment period include: date start, date end, number of times.</i>	Copy			
D. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ/ IN-PATIENT DOSSIERS	10	Chỉ định và kết quả xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh (Xquang, MRI, xét nghiệm máu, nội soi...) trước khi nhập viện	Bản sao/ Copy	v	v	
		<i>Instruction and result of tests, images... before hospitalization</i>				
	11	Giấy ra viện		v	v	Chỉ có bệnh viện mới được điều trị nội trú
		<i>Hospitalization Discharge document with full information: name, DOB of the insured person, admitted time, discharged time, diagnosis, treatment menthod, signature of doctor, director, seal of hospital.</i>				Only hospital is eligible for inpatient treatment
	12	Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có phẫu thuật)		v	v	
		<i>Surgery certificate (in case of surgery)</i>				
	13	Giấy chuyển viện thể hiện rõ tình trạng bệnh lý và lý do chuyển viện (nếu chuyển viện).		v	v	
		<i>Referrer letter of hospital describe current status of patient and reason of tranfer.</i>				
	14	Chỉ định điều trị sau ra viện: đơn thuốc sau ra viện, chỉ định tái khám, cắt chỉ, thay băng...		v	v	
		<i>Doctor instruction after discharged from hospital: medicine prescription, follow up schedule, dressing of wound...</i>				
	15	Trích sao bệnh án/ tóm tắt bệnh án (tùy theo yêu cầu của CTBH)		v	v	TMIV có thể yêu cầu giấy tờ này khi cần thiết phải làm rõ thêm thông tin trên hồ sơ
		<i>Summary of treatment period (case by case as TMIV's advise)</i>				TMIV shall request this kind of document if needed to verify the claim.
E. GIẤY TỜ LÀM RÕ TAI NẠN/ SUPPORTING DOCUMENTS IN CASES OF ACCIDENT	16	Bản tường trình tai nạn/ Biên bản công an/ Xác nhận của chính quyền địa phương hoặc các bên liên quan về vụ việc (Tùy theo tính chất sự việc)		v		Vui lòng liên hệ TMIV để được tư vấn cụ thể
		<i>Accident report/ Police's and/or Authority's and/or other related parties' report on the incident that caused injury to the insured person (depend on every situation)</i>				Please contact TMIV for further instruction
	17	Giấy phép lái xe (trừ trường hợp ngồi sau).		v		
		<i>Driving license (except for hitchhike passenger)</i>				

Nhóm chứng từ/ Groups	NO. STT	Giấy tờ/ Document	Loại Type	Tai nạn Accident	Ốm đau Sickness	Lưu ý/ Notices
F. TRỢ CẤP THƯƠNG TẬT TẠM THỜI/ TEMPORARY DISABLEMENT ALLOWANCE	18	Chỉ định nghỉ lao động của bác sỹ (thể hiện trên giấy ra viện, giấy nghỉ BHXH hoặc chỉ định trên hồ sơ khám) và giấy tờ điều trị tương ứng	Bản sao/ Copy	v		KH lưu ý cung cấp giấy tờ điều trị tương ứng với ngày phát hành Giấy nghỉ BHXH để đảm bảo tính xác thực của giấy tờ.
		Doctor instruction of taking leave from work (show on Hospitalization discharge, Social Insurance Sick Leave Certificate, doctor instruction in medical book) and relevant medical document				Client submit medical document together with the Social Insurance Sick Leave Certificate
	19	HĐLĐ/ phụ lục HĐLĐ/ bảng lương tại thời điểm xảy ra tai nạn trong trường hợp bồi thường liên quan đến lương.		v		Giấy tờ cần có xác nhận của công ty hoặc phòng nhân sự
		Labor contract/ Annex (if any) , Salary Statement at the time of accident in case of loss of salary				Require confirmation of Company or HR department
	20	Leaving record with proper signature and seal.		v		
		Bảng chấm công có ký, đóng dấu xác nhận.				
G. TRỢ CẤP THƯƠNG TẬT VĨNH VIỄN/ PERMANENT DISABLEMENT ALLOWANCE	21	Kết quả giám định của Hội đồng giám định y khoa trong trường hợp những thương tật vĩnh viễn toàn bộ hay bộ phận không được liệt kê trong hợp đồng bảo hiểm	Bản gốc/ Sao công chứng	v	v	Các trường hợp Thương tật vĩnh viễn khác được thực hiện không sớm hơn 180 ngày kể từ Ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm hoặc từ ngày bệnh lý được chẩn đoán
		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.	Original/ Certified copy			Permanent disability shall be conducted no earlier than 180 days from the date of the insured event or from the date the medical condition is diagnosed
H. TỬ VONG/ DEATH	22	Giấy chứng tử, Hồ sơ điều tra của Cơ quan công an, CCCD/ Hộ chiếu, và Hợp đồng lao động.	Bản gốc/ Sao công chứng	v	v	
		Notification of death, Certification of the death, Police investigation Report, Identification card/ PP, and Labor Contract	Original/ Certified copy			
I. GIẤY TỜ KHÁC/ OTHERS	23	Biên bản giám định và ảnh (nếu có)		v	v	
		Survey report and related photos (if any)				
	24	Others (if required)Những chứng từ khác (khi có yêu cầu)		v	v	
		Others (if required)				

* Lưu ý quan trọng
Important notes:

1. Thời hạn nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường, trả tiền bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm là 01 năm kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm.

The timeline for submitting a claim and paying insurance money under the insurance contract is within 01 year from the occurrence date of the insurance event.

2. Trong mọi trường hợp, các quyền lợi về thương tật do hậu quả của tai nạn được bảo hiểm sẽ không được xem xét bồi thường nếu phát sinh sau 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)

In all cases, insured benefits for Injury as a result of Accident which is the sole cause will not be settled if arising after 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).