

## 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](http://www.tokiomarine.com)

**Chi nhánh HCM**  
Tầng 14, Tòa nhà Lim 3  
29 A Nguyễn Đình Chiểu,  
P. Đakao, Q.1, Tp. HCM,  
Việt Nam  
ĐT: (84.28) 3822 1340  
Fax: (84.28) 3822 1338  
[www.tokiomarine.com.vn](http://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 thực 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 cho Đơn vị hỗ trợ du lịch 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](mailto: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
- Giấy chứng tử (Bản gốc/ Bản sao công chứng)
- Báo cáo khám nghiệm tử thi, thông tin báo chí... (nếu có)
- Giấy tờ chứng minh quyền của người thụ hưởng (CMT/ CCCD/ GKS, văn bản phân chia thừa kế...)

##### B2. Thương tật vĩnh viễn

- Báo cáo y tế và/ giấy chứng nhận thương tật (bản gốc/ bản sao công chứng)
- Biên bản công an
- 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) và bảng kê chi tiết chi phí
- Hóa đơn chi phí di chuyển y tế khẩn cấp (bản gốc)
- Báo cáo y tế

##### C2. Quyền lợi trợ cấp nằm viện

- Báo cáo y tế
- Giấy tờ của bệnh viện nêu thời gian và lý do nằm viện

#### D. CHỨNG TỪ YÊU CẦU - NHÓM QUYỀN LỢI KHÁC

##### D1. Hủy chuyến đi

- Giấy chứng tử/Xác nhận của bác sĩ (trường hợp hủy chuyến do chết hoặc thương tổn ốm đau nghiêm trọng); giấy tờ chứng minh sự kiện bất khả kháng là nguyên nhân dẫn đến việc hủy bỏ chuyến đi
- 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 chuyển đi

- Hóa đơn chi phí đi lại và/ hoặc chỗ ở phát sinh thêm
  - Thư xác nhận từ đại lý du lịch ghi chi tiết phần chuyến đi chưa sử dụng
  - Giấy chứng tử/Xác nhận của bác sĩ (trường hợp cất chuyển do chết hoặc thương tổn ốm đau nghiêm trọng); giấy tờ chứng minh sự kiện bất khả kháng là nguyên nhân dẫn đến việc cất ngăn chuyển đi
  - 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 hoặc bị phạt
- ##### 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 tài chính có tên người mua hàng hoặc hoá đơn bản lẻ/ biên lai kèm theo

xác nhận thanh toán và các giấy tờ khác chứng minh giá trị và quyền sở hữu đối với vật dụng bị hỏng/ mất

- Báo giá sửa chữa/thay thế mới và hoá đơn, phiếu thu kèm theo xác nhận thanh toán 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 và kê khai rõ chi tiết vật dụng bị hỏng/ mất

#### 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 vé 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 cần bất 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](mailto:travelmate-assistance@pacificcross.com.vn)
- Mọi ý kiến đóng góp, phản nản về chất lượng dịch vụ, vui lòng liên hệ:  
Email: [welisten@tokiomarine.com.vn](mailto:welisten@tokiomarine.com.vn) hoặc theo đường dẫn dưới đây



## TOKIO MARINE INSURANCE VIETNAM COMPANY LIMITED

### Head Office

Room 601, 6F, Sun Red River Building,  
23 Phan Chu Trinh,  
Hoan Kiem, Ha Noi, Viet Nam  
Tel: (84.24) 3933 0704  
Fax: (84.24) 3933 0706

### HCM Branch

14th Floor, Lim Tower 3  
29A Nguyen Dinh Chieu, Da Kao  
Ward, Dist 1, HCM City, Viet Nam  
Tel: (84.28) 3822 1340  
Fax: (84.28) 3822 1338

## GUIDELINE EMERGENCY ASSISTANCE REQUIREMENTS & CLAIM PROCEDURE

# OVERSEA TRAVEL INSURANCE

*Note: This guideline is only used to provide the necessary guidance when you need assistance, and provides a general reference guide for each type of injury / accident. Depending on the specific circumstances, the requirements listed below may change, or additional requirements may be required. Customers need to read the full contents of the travel insurance policy. In any case, this guide will not replace the terms of the contract.*

### ❖ EMERGENCY ASSISTANCE

In case of need emergency assistance, please call **+84 28 38212108**, and follow the instructions of the hotline center –the travel assistance agent designated by TMIV. Emergency medical evacuation or repatriation will be arranged by the travel assistance provider. Expenses covered by insurance will be paid directly to the travel assistance provided by TMIV in accordance with the terms of the policy.

### ❖ NOTIFICATION OF LOSS/ACCIDENT

#### 1. Notice Of Loss:

Please inform the travel assistance agent within 30 days from the date of incident to be provided instructions on documentation and claim settlement process. Notice of loss can be made by:

TMIV's Travel Assistance Hotline: **+84 28 38212108** or  
Email: [customerservice@pacificcross.com.vn](mailto:customerservice@pacificcross.com.vn)

#### 2. Information to provide:

- Insurance policy number
- Situation of accident/loss
- Date/Place of accident/loss
- Extent of damage/loss
- Name, address, telephone number, email contact

### ❖ DOCUMENT INSTRUCTIONS

#### A. GENERAL DOCUMENTS

- Claim Form: Please contact TMIV/ or insurance agent / broker to obtain a claim form. You are kindly requested to provided full requested information therein, sign and return to the travel assistance agent.
- Insurance Certificate

- Copy of Passport (personal ID, and exit-and-entrance confirmation page)
- Copy of air ticket / boarding pass
- Document proving the length of the trip (it is required for open policy)
- Business trip assignment confirmed by company (it is required for business travel insurance)
- Documents will be requested following to specific benefits as below.

#### B. DOCUMENTS FOR ACCIDENT BENEFIT

##### B1. Death accident

- Police minutes
- Death certificate (original/ notarized copy)
- Report on post mortem examination, press information ... (if any)
- Legal document of the beneficiary (notarized copy of ID/ Passport, birth certificate, agreement of inheritance distribution or other documents as stipulated by laws.)

##### B2. Permanent disability

- Medical report, Injury assessment report (original / notarized copy)
- Police minutes (notarized copy) (if any)
- Report of the accident

#### C. DOCUMENTS FOR MEDICAL BENEFIT

##### C1. Medical expenses and treatment

- Medical documents (testing results, X-ray, MRI, CT, diagnosis, prescription...)
- Receipts, invoices (original) and details of receipts/ invoices
- Ambulance fee bill (original)
- Medical report

##### C2. Hospitalization allowances

- Breakdown of hospitalization charge
- Medical document to show diagnosis and duration of treatment

#### D. DOCUMENTS FOR NON-MEDICAL BENEFIT

##### D1. Travel Cancellation/Postponement

- Death certificate / Doctor's confirmation (in case of cancellation of a trip due to death or serious injury); Evidence proving cause of cancellation
- Evidence proving relative relationship with the victim (birth certificate / marriage certificate...)
- Invoices/ Receipts of amount paid before the trip
- Travel agent's confirmation of refunded amount
- Invoices/receipts of travel cancellation charges

##### D2. Travel Curtailment/ Interruption

- Travel tickets and accommodation fee incurred
- Confirmation letter from the travel agent detailing the unused portion of the trip
- Death certificate / Doctor's confirmation (in case of a trip cut or serious injury); Evidence proving cause of trip curtailment
- Evidence proving relative relationship with the victim (birth certificate / marriage certificate...)
- Hotel confirmation / invoices of prepaid expenses

##### D3. Hijackers

- A police or airline report confirming that the Insured Person was a victim of the hijacking
- Relevant press information (if any)

##### D4. Loss of baggage/ personal effects

- Loss report/Unusual baggage report (if baggage is broken) of the carrier
- Police minutes
- Details information of damaged/lost items include: purchase date, purchase amount, production year, photos, purchase invoices/ bills/ receipts together with bank remittance and other document proven owner and value of the damaged/ lost items

- Quotation and invoice or bills/receipts together with bank remittance of repair/ replacement cost
  - Compensation documents of carrier or liable party
- Note:** Loss cases must be reported to the police within 24 hours and required to declared details lost items.

#### D5. Baggage Delay

- Flight schedule
  - Report unusual baggage of the carrier
  - Receipt of checked baggage of the airline / baggage receipt
- Note:** it is applied only for losses outside of Vietnam

#### D6. Loss of travel documents & money

- Police minutes
  - Documents proving the lost money (cash withdrawals/cash exchange receipts...)
  - Invoices / Receipts of passport re-issuance cost
  - Invoices of hotel expense incurred during period of passport re-issuance
  - Invoices of transportation expense incurred during period of passport re-issuance
  - Travel ticket bills which are not refundable from the carrier
- Note:** Loss cases must be reported to the police within 24 hours

#### D7. Travel Delay

- Flight Schedule
  - Travel documents (boarding pass / air ticket with actual flight time)
  - Documents from the carrier / transportation agent confirming the reason for the trip delay and the number of hours delayed.
- Note:** it is applied only for losses outside of Vietnam

#### D8. Travel Misconnection

- Flight Schedule
  - Travel documents (boarding pass / air ticket showing actual take-off time and connecting time)
  - Document from the carrier / shipping agent confirming that connection is miss at the connection point.
  - Original invoices / receipts of accommodation expenses incurred during travel misconnection (it is required for business travel insurance)
- Note:** it is applied only for losses outside of Vietnam

#### D9. Personal Liability

Please accordingly inform and provide all relevant documents/evidences arising to the travel assistance agent. Basing on the certain circumstances, travel assistance agent will have appropriated instructions.  
**Note:** please DO NOT accept/ admit liability, offer promise or indemnity without the prior confirmation of TMIV

### ❖ OTHER NOTES

- For your convenience Please kindly send all claim documents to **TMIV's nearest offices** upon the above addresses.
- All cases of need, please kindly contact:  
**TMIV's Travel Assistance Hotline: +84 28 38212108** or  
Email: [customerservice@pacificcross.com.vn](mailto:customerservice@pacificcross.com.vn)
- For customer's voices on service, or complaint:  
Email: [welisten@tokiomarine.com.vn](mailto:welisten@tokiomarine.com.vn) or

