



## HƯỚNG DẪN THỦ TỤC KHIẾU NẠI BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM DU LỊCH

### I. QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG:

#### 1. TỔNG ĐÀI HỖ TRỢ DỊCH VỤ DU LỊCH TOÀN CẦU TRONG THỜI GIAN DU LỊCH TẠI NƯỚC NGOÀI:

- Trong thời gian du lịch tại nước ngoài, nếu không may xảy ra tai nạn và cần hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp hoặc hướng dẫn thủ tục bồi thường, vui lòng liên hệ Đường dây nóng hỗ trợ toàn cầu 24/7 của chúng tôi theo số Hotline **+8428 3535 9505**.
- Trường hợp chấn thương quá nghiêm trọng (hoặc vì bất cứ lý do nào khác) khiến bạn không thể liên lạc và/hoặc làm theo các hướng dẫn của chúng tôi, vui lòng yêu cầu một người khác liên hệ với chúng tôi để được hỗ trợ kịp thời.

#### 2. DỊCH VỤ YÊU CẦU HOÀN TRẢ BỒI THƯỜNG:

- Đối với những trường hợp chi trả trước và yêu cầu hoàn trả bồi thường sau, Quý khách vui lòng chủ động thu thập đầy đủ tất cả các chứng từ và thông tin chi tiết liên quan đến từng hạng mục yêu cầu được bồi thường ngay tại địa điểm phát sinh sự kiện bảo hiểm trong thời gian tại nước ngoài.
- Liên hệ Ban bồi thường Công ty TNHH Bảo hiểm Phi nhân thọ MSIG Việt Nam ("MSIG Việt Nam") trong giờ hành chính để được hỗ trợ và giải đáp thắc mắc liên quan đến chi trả bồi thường.
- Lưu ý mọi yêu cầu bồi thường phải được thông báo bằng văn bản hoặc gửi hồ sơ bản gốc tới văn phòng MSIG Việt Nam trong vòng tối đa **30 ngày** kể từ ngày phát sinh sự kiện bảo hiểm.

### II. HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG:

1. Đơn yêu cầu bồi thường điền đầy đủ thông tin, ký và đóng dấu công ty (áp dụng đối với Hợp đồng bảo hiểm doanh nghiệp)
2. Bản sao hợp lệ thẻ lên máy bay, vé máy bay, hộ chiếu/ chứng minh thư/ căn cước công dân
3. Hóa đơn tài chính hợp lệ bản gốc và bảng kê chi phí trong đó ghi rõ số tiền của từng loại chi phí
4. Giấy ra viện: chỉ áp dụng với trường hợp điều trị nội trú
5. Sổ khám bệnh / Đơn thuốc của bác sĩ có chuẩn đoán bệnh và kế hoạch/ phương pháp điều trị
6. Giấy chứng nhận phẫu thuật/ thủ thuật trong trường hợp điều trị bằng phẫu thuật, thủ thuật
7. Giấy Chứng Tử trong trường hợp tử vong: Bản gốc/ Sao y bản chính
8. Biên bản Công an/ Bản tường trình có xác nhận của công an sở tại (đối với trường hợp tai nạn, mất cắp đồ đạc...)
9. Các tài liệu chứng minh các quyền lợi bảo hiểm có trong hợp đồng bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn: Bản xác nhận của hãng vận chuyển cho việc hoãn chuyến, hoặc Bản xác nhận của cơ quan có thẩm quyền cho việc mất hộ chiếu, hành lý...vv.
10. Các tài liệu khác MSIG có thể yêu cầu tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể của khiếu nại bồi thường.

**Ghi chú:** Người được bảo hiểm cần đọc toàn bộ nội dung hợp đồng. Trong mọi trường hợp, bản Hướng dẫn khiếu nại bồi thường này chỉ có giá trị tham khảo và không phương hại đến bất cứ điều kiện, điều khoản, loại trừ bảo hiểm hay các quy định cụ thể trong Hợp đồng/Giấy chứng nhận bảo hiểm do MSIG Việt Nam đã cấp cho Người được bảo hiểm.



## MSIG ASSIST

### Liên hệ với MSIG Việt Nam

#### Trong thời gian đi du lịch:

Đường dây nóng hỗ trợ toàn cầu 24/7

**+8428 3535 9505**

#### Trước và Sau khi du lịch:

Ban bồi thường cá nhân Công ty TNHH Bảo hiểm Phi nhân thọ MSIG Việt Nam

#### **Văn phòng Hà Nội:**

Tầng 10, Tòa nhà Corner Stone, 16 Phan Chu Trinh, Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

Tel : 024-3936 9188 (8.00AM – 5.00PM)

Hotline : 024-3938 8520 (24/7)

Email : [parcd@vn.msiga-asia.com](mailto:parcd@vn.msiga-asia.com)

#### **Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh:**

Tầng 19, Vincom Center, 72 Lê Thánh Tôn, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Tel : 028-3821 9030 (8.00AM – 5.00PM)

Hotline : 024-3938 8520 (24/7)

Email : [parcd@vn.msiga-asia.com](mailto:parcd@vn.msiga-asia.com)

**Ghi chú:** Người được bảo hiểm cần đọc toàn bộ nội dung hợp đồng. Trong mọi trường hợp, bản Hướng dẫn khiếu nại bồi thường này chỉ có giá trị tham khảo và không phương hại đến bất cứ điều kiện, điều khoản, loại trừ bảo hiểm hay các quy định cụ thể trong Hợp đồng/Giấy chứng nhận bảo hiểm do MSIG Việt Nam đã cấp cho Người được bảo hiểm.