



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 **+66 2039 5728**.
- 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 Từ 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

+66 2039 5728

Trước và Sau khi du lịch:

Ban bồi thường 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 : 0888 176 198

Fax : 024-3936 9187

Email : claims@vn.msig-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 : 0888 176 198

Fax : 028- 3821 9029

Email : claims@vn.msig-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.



MSIG Insurance (Vietnam) Company Limited

Hanoi Head Office

10th Floor, Corner Stone Building
16 Phan Chu Trinh Street, Hoan Kiem District, Hanoi
Tel : (+84-24) 3936 9188 Fax: (+84-24) 3936 9187
Email : Claims@vn.msig-asia.com

HoChiMinh Branch Office

19th Floor, Vincom Center Building
72 Le Thanh Ton Street, District1, HoChi minh
Tel : (+84-28) 38 219 030 Fax: (+84-28) 38 219 029
Website : www.msig.com.vn

ĐƠN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM DU LỊCH

Xin lưu ý rằng việc phát hành mẫu Đơn yêu cầu Bồi thường này không đồng nghĩa với việc chấp nhận trách nhiệm bởi MSIG. Xin hãy điền thông tin yêu cầu một cách chính xác và đầy đủ nhất có thể:

THÔNG TIN CHUNG VỀ BẢO HIỂM

Tên Chủ Hợp đồng bảo hiểm: _____ Hợp đồng BH số: _____
Địa chỉ: _____
Tên người phụ trách yêu cầu bồi thường: _____ Số điện thoại: _____ Địa chỉ email: _____
Tên người yêu cầu bồi thường: _____ Nam Nữ
Quan hệ với Người được BH: _____ Số CMT/Hộ chiếu: _____
Nghề nghiệp: _____ Ngày cấp: _____ Nơi cấp: _____
Địa chỉ nơi ở: _____ Ngày/tháng/năm sinh: _____
Số điện thoại liên lạc: _____ Địa chỉ email: _____

THÔNG TIN VỀ TỶN THẤT/ DIỄN BIẾN SỰ VIỆC

Ngày xảy ra tai nạn: _____ Thời gian: _____ sáng/chiều _____ Nơi tai nạn: _____
Mô tả chính xác diễn biến tai nạn / tổn thất: _____

Đã từng khai và đền bù thiệt hại cho những khoản mục tổn thất với bất kỳ Hợp đồng bảo hiểm nào khác chưa? Có Không
Nếu "Có" vui lòng cung cấp Hợp đồng bảo hiểm số/ Tên công ty bảo hiểm: _____
Đã từng có bất kỳ sự kiện bảo hiểm nào xuất hiện dưới đơn Bảo hiểm Du lịch của MSIG VN trước đây? Có Không
Nếu có vui lòng cung cấp thông tin:

CHI TIẾT KHIẾU NẠI

Tai nạn cá nhân Chi phí y tế Quyền lợi chi phí năm viện

Ngày phát sinh chi phí y tế	Chi tiết khoản mục điều trị	Số tiền yêu cầu bồi thường (VND/USD)

Tình trạng và mức độ của thương tật/ tổn thất: _____
Đã từng xuất hiện bệnh này và/ hoặc tình trạng tương tự hoặc sự tái phát của bệnh này trước đây? Có Không
Nếu "Có" xin cung cấp ngày xuất hiện triệu chứng ban đầu/điều trị ban đầu: _____
Tên & địa chỉ của bác sỹ điều trị thường xuyên _____
Tên & địa chỉ bệnh viện điều trị: _____

Ủy quyền (Mục này bắt buộc phải được hoàn thành bởi **Người yêu cầu bồi thường**)
Tôi ủy quyền cho bất kỳ bệnh viện, bác sỹ hoặc người nào khác đã từng tham gia chăm sóc và khám chữa cho tôi cung cấp cho Công ty bảo hiểm hoặc đại diện được ủy quyền của Công ty bảo hiểm bất kỳ và tất cả các thông tin được yêu cầu liên quan đến bệnh, thương tật, bệnh sử, kết quả khám bệnh, toa thuốc hay các chứng từ y tế và viện phí liên quan. Bản photo của Đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm du lịch này có hiệu lực và giá trị như bản gốc.
.....
Người yêu cầu bồi thường (Ký và ghi rõ họ tên)

Hoãn chuyến

Lỡ chuyến

Hủy chuyến/Rút ngắn chuyến

Ngày đi theo dự kiến:

Thời gian:

(sáng/chiều)

Chuyến bay số:

Ngày đến theo dự kiến:

Thời gian:

(sáng/chiều)

Chuyến bay số:

Nguyên nhân trì hoãn:

Số giờ bị hoãn:

(giờ/ngày)

Nguyên nhân hủy bỏ, rút ngắn chuyến đi:

Khoản tiền phải trả cho chuyến đi:

Khoản tiền bồi hoàn nhận được:

Cướp máy bay

Mất/thất lạc hành lý

Hành lý đến chậm

Mất chứng từ /tiền cá nhân

Mất Hộ chiếu

Việc mất/tôn thất hành lý đã được thông báo cho cơ quan có thẩm quyền chưa? Có

Không

Địa điểm đến/xảy ra tổn thất:

Ngày & giờ đến:

Ngày và giờ bạn nhận lại hành lý:

Chi tiết các mục được bồi thường	Tên và địa chỉ mua hàng hóa	Ngày mua	Giá mua ban đầu	Số tiền yêu cầu bồi thường

Bảo hiểm vượt mức tiền thuê xe

Thời hạn thuê:

Số tiền yêu cầu bồi thường:

CHỨNG TỪ CẦN CUNG CẤP

Mục Chứng từ	Tai nạn cá nhân	Chi phí y tế	Hủy bỏ & rút ngắn chuyến đi	Trì hoãn chuyến đi/Lỡ chuyến đi	Hành lý/ Tiền/Hộ chiếu/ Chứng từ	Bảo hiểm tiền thuê xe	Trách nhiệm cá nhân/ Cướp máy bay
(1)	*	*	*	*	*	*	*
(2)	*	*					
(3)			*	*			
(4)			*	*			
(5)					*	*	*
(6)					*		
(7)						*	
(8)	*	*	*	*	*	*	*

(1) Giấy tờ cần thiết bao gồm Đơn yêu cầu thông báo tổn thất, lịch trình chuyến đi, vé máy bay, giấy phép lên máy bay, bản photo hộ chiếu

(2) Sổ khám chữa bệnh (Tóm tắt bệnh án/hồ sơ, giấy tờ điều trị y tế) và hóa đơn/biên lai bản gốc

(3) Hóa đơn tiền ứng trước cho chuyến du lịch và sự xác nhận của nhà vận chuyển/ hãng hàng không cho lý do của sự gián đoạn trong chuyến du lịch

(4) Thông tin xác nhận về khách sạn ở trong chuyến đi

(5) Biên bản của công an

(6) Hóa đơn mua hàng cho các mục yêu cầu bồi thường

(7) Biên lai và thỏa thuận thuê xe, tài liệu làm chứng của tai nạn và Hóa đơn sửa chữa/ Biên lai vượt mức

(8) Tất cả các tài liệu khác bổ sung để bồi thường

CAM KẾT

Tôi xin cam kết những lời khai trên là hoàn toàn chính xác và đúng sự thật về tất cả các khía cạnh. Tôi hiểu rằng bất kỳ thông tin giả mạo hoặc khai báo gian lận hoặc che dấu sự thật có thể khiến Hợp đồng Bảo hiểm bị vô hiệu và Công ty bảo hiểm có quyền từ chối chi trả bồi thường.

.....
Người yêu cầu bồi thường (Ký)

Ngày

.....
Chủ hợp đồng bảo hiểm (ký và đóng dấu công ty)

Ngày