

HƯỚNG DẪN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

CLAIM INSTRUCTION

BẢO HIỂM DU LỊCH QUỐC TẾ TRAVEL PROTECTION

TRAVEL PROTECTION INSURANCE

I. HƯỚNG DẪN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG/ *CLAIM INSTRUCTION*

1. Bước 1: Khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, Khách hàng (KH) có thể liên hệ tới Bảo hiểm Bảo Việt (BHBV) theo thông tin sau để được hướng dẫn nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường bản gốc:

Step 1: When an insured event occurs, the Customer can contact Bao Viet Insurance (BHBV) according to the following information for instructions on submitting the original claim file:

- Hotline: 1900 55 88 99
- Email: insurancehelp@baoviet.com.vn
- Truy cập vào đường dẫn Cổng Yêu cầu bồi thường của Saladin để tiến hành thông báo sự kiện bảo hiểm Khách hàng điền và gửi thông tin theo hướng dẫn.
Access to Saladin's Claim Portal link to process insured event notification. Customer fills out and submits information as instructed.

2. Bước 2: KH nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường bản gốc tới BHBV theo địa chỉ sau:

Step 2: Customer submits original claim file to BHBV at the following address:

Ban Giải Quyết Quyền Lợi Bảo hiểm

Số 7 Lý Thường Kiệt, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Healthcare Claims Division

7 Ly Thuong Kiet, Phan Chu Trinh Ward, Hoan Kiem District, Hanoi

3. Bước 3: BHBV xem xét tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ yêu cầu bồi thường bản gốc:

Step 3: BHBV considers the completeness and validity of the original claim file:

- Nếu hồ sơ yêu cầu bồi thường bản gốc chưa đầy đủ: BHBV sẽ phản hồi tới KH các thông tin/ chứng từ cần bổ sung. KH sẽ tiến hành nộp thông tin/ chứng từ bổ sung tới BHBV.

If the original claim file is incomplete: BHBV will respond to the customer with additional information/documents. Customer will proceed to submit additional information/documents to BHBV.

- Nếu hồ sơ yêu cầu bồi thường bản gốc đã đầy đủ và hợp lệ: BHBV sẽ gửi email xác nhận bồi thường và tiến hành chi trả tới KH. Thời gian tiến hành chi trả số tiền bồi thường tới KH: 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ yêu cầu bồi thường bản gốc đầy đủ và hợp lệ.

If the original claim file is complete and valid: BHBV will send an claim payment confirmation email and make payment to the customer. Time to pay compensation to Customer: 15 working days from the date of receipt of the complete and valid original claim file.

- Nếu hồ sơ yêu cầu bồi thường bản gốc không hợp lệ: BHBV sẽ nêu rõ lý do từ chối tới KH thông qua email.

If the original claim file is invalid: BHBV should clarify the reason for the refusal to the Customer via email.

II. HỒ SƠ BỒI THƯỜNG/ **CLAIM FILE**

A. Hồ sơ chung/ **General claim documents:**

- Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu của BHBV cung cấp
- Bản chính hoặc bản sao “Vé điện tử hoặc Email xác nhận hành trình”
- Bản chính hoặc bản sao Thẻ lên tàu bay (boarding pass)
- Bản sao Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước/Hộ chiếu
- Trường hợp nhận tiền thay cho NĐBH dưới 18 tuổi, người nhận tiền phải cung cấp giấy tờ chứng minh quan hệ với NĐBH như: bản sao sổ hộ khẩu hoặc giấy khai sinh, giấy tờ chứng minh quyền giám hộ hoặc các giấy tờ khác theo quy định của pháp luật
- Trường hợp NĐBH trên 18 tuổi và được người khác nhận tiền thay, người nhận tiền phải cung cấp giấy tờ chứng minh quyền thừa kế/ giấy ủy quyền công chứng hoặc được xác nhận bởi UBND cấp Phường/Xã trở lên hoặc các giấy tờ khác theo quy định của pháp luật.
- Các chứng từ khác theo yêu cầu của Công ty bảo hiểm tùy trường hợp cụ thể.
- *Claim form according to the form provided by BHBV*
- *Original or copy of “E-ticket or Booking confirmation email”*
- *Original or copy of Boarding pass*
- *Copy of Identity card or Citizen identification or Passport*
- *In case the beneficiary is on the behalf of the insured person under 18 years of age to receive the reimbursement, they have to provide documents as proof for the relationship with the insured person include: copy of household registration book or birth certificate, guardianship document or other documents in accordance with the law*

- *In case the insured person is above 18 years of age and the beneficiary is the different one, the receivers have to provide legal inheritance confirmation/ letter of attorney notarized by People's Committee and other documents in accordance with the law*
- *Other documents required by Insurer for each specific case*

B. Hồ sơ áp dụng riêng cho từng quyền lợi:/ *Claim documents for each benefit:*

1. Tử vong/ Thương tật vĩnh viễn do tai nạn

Accidental Death or Total Permanent Disablement

- Bản gốc báo cáo y tế, chứng từ y tế chuyên môn
- Bản chính hoặc bản sao có chứng thực tường trình tai nạn của cơ quan có thẩm quyền
- Bản chính hoặc bản sao giấy chứng tử, giấy mai táng và báo cáo khám nghiệm tử thi nếu có (Trong trường hợp tử vong)
- Bản chính hoặc bản sao Giấy xác nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền về tình trạng thương tật hoặc Biên bản giám định y khoa của Hội đồng giám định y khoa về tình trạng thương tật (Trong trường hợp thương tật toàn bộ vĩnh viễn)
- Chứng từ khác
- *Original medical report, medical specialist report*
- *Original or certified true copy of police report of the accident*
- *Original or certified true copy of Death certificate, burial permit and post mortem report where applicable (In case of Accidental Death)*
- *The original or a certified true copy of the competent medical authority on the condition of the injury or the minutes of medical assessment of the Medical Assessment Council of the Injury (In the case of total permanent disability)*
- *Other documents*

2. Chi phí y tế do Tai nạn và Bệnh tật

Medical expenses incurred due to accident or sickness

- Hóa đơn gốc các chi phí y tế phát sinh
- Bảng kê chi tiết của các hóa đơn phát sinh
- Bản gốc hoặc bản sao có chứng thực Giấy ra viện, báo cáo y tế
- Kết quả PCR Covid-19 (nếu có)
- Bản tường trình tai nạn
- Các kết quả xét nghiệm/ kết quả chẩn đoán hình ảnh, giấy chứng nhận phẫu thuật, đơn thuốc, chẩn đoán bệnh của bác sĩ...
- Chứng từ khác
- *Original bills, invoices of medical expenses/ accommodation and travelling expenses necessarily*

- *The breakdown details of such expenses*
- *Original or certified true copy of Discharge summary, medical report*
- *Covid-19 PCR test result where applicable*
- *Accident report*
- *Test results / diagnostic imaging results, surgery certificates, prescriptions, medical diagnoses of doctors...*
- *Other documents*

3. Hồi hương thi hài/ *Mortal remain Repatriation*

- Hóa đơn gốc các chi phí y tế phát sinh
- Bảng kê chi tiết của các hóa đơn phát sinh
- Bản chính hoặc bản sao giấy chứng tử, giấy mai táng
- Chứng từ khác
- *Original bills, invoices of expenses incurred*
- *The breakdown details of such expenses*
- *Original or certified true copy of Death certificate, burial permit*
- *Other documents*

4. Chi phí mai táng/ *Funeral expenses*

- Hóa đơn gốc các chi phí y tế phát sinh
- Bảng kê chi tiết của các hóa đơn phát sinh
- Bản chính hoặc bản sao giấy chứng tử, giấy mai táng
- Chứng từ khác
- *Original bills, invoices of expenses incurred*
- *The breakdown details of such expenses*
- *Original or certified true copy of Death certificate, burial permit*
- *Other documents*

5. Hủy chuyến đi/ *Trip Cancellation*

- Văn bản xác nhận của đại lý du lịch/Hãng hàng không về chi phí vé máy bay đã thanh toán trước và không được hoàn lại
- Hóa đơn gốc của đại lý du lịch/hãng hàng không về chi phí đã phát sinh
- Báo cáo y tế hoặc Giấy chứng tử của Người được bảo hiểm hoặc thành viên gia đình
- Giấy xác định nhân thân giữa Người được bảo hiểm với Người đã chết/Thành viên gia đình
- Báo cáo của cảnh sát về rủi ro
- Chứng từ khác
- *Travel agency/Airline on the cost of non-refundable prepaid travelling expenses*
- *Original bills of travel agency/airline*
- *Medical report or Death Certificate of the Insured/the Eligible family member*

- *Proof of relationship between the Insured and the Deceased/the Eligible family member*
- *Police Report stated the incident of loss*
- *Covid-19 PCR test result conducted at a registered medical institution or facility*
- *Other documents*

6. Lỡ chuyến bay nối chuyến

Missed connecting Flight

- Thư xác nhận của Hãng hàng không về thời gian thực tế đến sân bay quá cảnh và thời gian khởi hành thực tế của chuyến bay nối chuyến
- Thư xác nhận của Hãng hàng không về nguyên nhân chậm trễ
- Hành trình chuyến bay ban đầu cho chuyến bay nối chuyến
- Chứng từ khác
- *Written letter from the Airline confirming the actual time of arrival at the airport of transit and actual departure time of the connecting flight*
- *Written letter from the Airline confirming the reason for such delay*
- *Flight Itinerary for onward connecting flight*
- *Other documents*

7. Trễ chuyến bay/ *Flight delay*

- Thông báo qua SMS, Email hoặc bất kì hình thức thay thế hợp lệ khác của Hãng hàng không về việc bị chậm trễ hành trình. Thông báo này phải thể hiện chi tiết thời gian Quý khách nhận được thông báo (bao gồm ngày/tháng/giờ/phút)
- Lưu ý: Trong trường hợp có bất kì thay đổi về Số hiệu chuyến bay/ Giờ khởi hành/ Ngày khởi hành so với thông tin được nêu trong Giấy chứng nhận bảo hiểm, Quý khách vui lòng cung cấp bằng chứng/xác nhận của Hãng hàng không cho sự thay đổi này
- Chứng từ khác
- *Notification via SMS, Email or any other valid alternative form of the Airline of the delay of the journey. This notice must show detail the time customer received the notice (including day/month/hour/minute).*
- *Note: In case of any change in Flight Number / Departure Time / Departure Date compared to the information stated in the Certificate of Insurance, please provide proof/confirmation of Airlines for this change*
- *Other documents*

8. Nhận hành lý chậm/ *Baggage delay*

- Các chứng từ (như tin nhắn, email hoặc các hình thức phù hợp khác) từ Hãng hàng không thông báo về việc hành lý đến trễ
- Chứng từ khác

- *Documents (such as text message, email or other appropriate forms) from Airline informing the late arrival of baggage*
- *Other documents*

9. Mất mát hay hỏng hóc hành lý và/hoặc tư trang cá nhân

Loss or damage to Baggage and/or Personal Effects

- Báo cáo của Hãng hàng không hoặc bất kỳ hãng vận tải nào về mất mát, hỏng hóc hành lý, tư trang (phải được lập trong vòng 24 giờ từ khi xảy ra sự việc)
- Báo cáo của cảnh sát (phải được lập trong vòng 24 giờ từ khi xảy ra sự việc)
- Hóa đơn gốc ghi rõ thông tin ngày mua, giá tiền, loại đồ...
- Chứng từ khác
- *Property Irregularity Report from the Carrier or any common carrier (must be made within 24 hours upon discovery)*
- *Police report (must be made within 24 hours upon discovery)*
- *Original bills of baggage, personal effects stating the purchase date, price, item...*
- *Other documents*