

Hướng dẫn Thủ tục khiếu nại bồi thường Bảo hiểm Du lịch



Vietnam

I. QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG:

1. DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHẨN CẤP 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 Tổng đài hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp toàn cầu của chúng tôi theo số hotline **+662 039 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 Cty TNHH Bảo hiểm Phi nhân thọ 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 hoặc gửi bằng văn bản tới văn phòng MSIG VN 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 HĐBH doanh nghiệp)
2. **Hóa đơn tài chính** hợp lệ bản gốc và bảng kê chi phí trong đó ghi rõ số tiền của từng loại chi phí
3. **Giấy ra viện:** chỉ áp dụng với trường hợp điều trị nội trú
4. **Sổ khám bệnh / Đơn thuốc** của bác sĩ có chuẩn đoán bệnh và kế hoạch/ phương pháp điều trị
5. **Giấy chứng nhận phẫu thuật/ thủ thuật** trong trường hợp điều trị bằng phẫu thuật, thủ thuật
6. **Giấy Chứng Từ** trong trường hợp tử vong: Bản gốc/ Sao y bản chính
7. **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...)
8. 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.
9. 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 Vietnam đã cấp cho Người được bảo hiểm.

LIÊN HỆ:

Tổng đài hỗ trợ các dịch vụ khẩn cấp toàn cầu trong thời gian du lịch:

Hotline (24/7): **+662 039 5728**

Ban bồi thường Cty TNHH Bảo hiểm Phi nhân thọ MSIG Việt Nam (Trước và Sau khi du lịch)

Văn phòng Hà Nội:

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

Tel : 024-3936 9188 ~ 9200

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 : 028- 3821 9030

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 Vietnam đã cấp cho Người được bảo hiểm.