

Hướng dẫn yêu cầu bồi thường

Bảo hiểm du lịch toàn cầu



1. Thông Báo Khiếu Nại Bồi Thường

Văn bản yêu cầu bồi thường phải được gửi cho Công ty trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi chấm dứt một Chuyến đi được bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm này hoặc sớm nhất có thể. Thông báo phải bao gồm những thông tin:

- a) Số Hợp đồng bảo hiểm;
- b) Diễn biến của Vụ tai nạn/tổn thất;
- c) Chi tiết liên hệ của người yêu cầu bồi thường hoặc Thành viên gia đình.

Sau nhận được thông báo yêu cầu bồi thường, Công ty sẽ cung cấp mẫu đơn yêu cầu bồi thường cho Người được bảo hiểm/ người yêu cầu bồi thường. Tất cả yêu cầu bồi thường phải được nộp cùng với hồ sơ, chứng từ đầy đủ bao gồm, nhưng không giới hạn đến:

- a) Mẫu đơn yêu cầu bồi thường đã được điền đầy đủ;
- b) Hợp đồng bảo hiểm/ Giấy chứng nhận bảo hiểm;
- c) Bản sao giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu;
- d) Bản sao vé máy bay và thẻ lên máy bay;
- e) Các chứng từ chứng minh về tình trạng của Vụ tai nạn và số tiền yêu cầu bồi thường theo từng loại tổn thất.

2. Chứng Cứ Về Tổn Thất

Chứng cứ bằng văn bản về tổn thất bao gồm bản gốc Hợp đồng bảo hiểm/ Giấy chứng nhận bảo hiểm, bản gốc hóa đơn và tất cả các tài liệu có liên quan khác phải được cung cấp cho Công ty trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi kết thúc Chuyến đi. Việc không cung cấp chứng cứ đó trong thời hạn quy định sẽ không làm mất hiệu lực hoặc ảnh hưởng đến yêu cầu bồi thường nếu việc cung cấp chứng cứ trong thời hạn đó là không hợp lý, với điều kiện chứng cứ đó được cung cấp ngay khi có thể và không trễ hơn một (01) năm kể từ ngày xảy ra tổn thất. Chi phí cho việc cung cấp các bằng chứng theo yêu cầu của Công ty sẽ do Người được bảo hiểm chịu.

Danh sách hồ sơ, chứng từ yêu cầu bồi thường theo Công ty yêu cầu được liệt kê dưới đây chưa phải là toàn bộ danh sách và sẽ thay đổi tùy theo bản chất của từng yêu cầu bồi thường. Danh sách này chỉ là thông tin tham khảo về những hồ sơ, chứng từ cơ bản được yêu cầu cho từng loại yêu cầu bồi thường. Công ty có quyền, theo sự cân nhắc của riêng Công ty, yêu cầu bổ sung hồ sơ, chứng từ khác với các hồ sơ, chứng từ đã nêu trong danh sách này tùy theo yêu cầu của từng loại yêu cầu bồi thường/quyền lợi bảo hiểm.

2.1 Chi Phí Y Tế Và Trợ Cấp Nằm Viện

- a) Báo cáo y khoa cho biết chuẩn đoán điều trị, thời hạn điều trị, ngày bắt đầu bị Thương tích hay Bệnh, và kết luận của Bác sĩ;
- b) Bản chính hoá đơn y tế, hoá đơn bệnh viện, chi phí cấp cứu, v.v...
- c) Tường thuật chi tiết diễn biến Vụ tai nạn và Thương tích

2.2 Tai Nạn Cá Nhân

- a) Báo cáo của Bệnh viện hay Bác sĩ cho biết loại và mức độ của Thương tích và những báo cáo khác liên quan (nếu có);
- b) Biên bản của cảnh sát (nếu liên quan);
- c) Tường thuật chi tiết diễn biến Vụ tai nạn và Thương tích.
- d) Giấy chứng tử (nếu có)

2.3 Giám Đoạn Chuyển Đi, Huỷ Chuyển Đi và Không Tặc

- a) Hành trình dự kiến ban đầu của Chuyển đi và xác nhận của đại lý du lịch về phần chuyển đi không sử dụng đến;
- b) Báo cáo y khoa/ giấy chứng tử (nếu Chuyển đi bị gián đoạn do tử vong/ Thương tích/ Bệnh);
- c) Bảng chứng về mối quan hệ giữa Người được bảo hiểm và Thành viên gia đình;
- d) Hoá đơn khách sạn;
- e) Hoá đơn mua vé;
- f) Hoá đơn của bất kỳ số tiền nào thanh toán trước;
- g) Bảng chứng về việc bị không tặc;
- h) Xác nhận bằng văn bản về số tiền hoàn lại và phí huỷ chuyển đi.

2.4 Chuyển Đi Bị Trì Hoãn/ Lỡ Nối Chuyển

- a) Văn bản chính thức từ hãng hàng không/ hãng vận chuyển cho biết nguyên nhân, ngày, giờ và khoảng thời gian bị trì hoãn.
- b) Hành trình chuyển đi
- c) Văn bản xác nhận từ hãng vận chuyển về việc trễ chuyển theo phương tiện vận chuyển công cộng tại nơi chuyển tiếp.

2.5 Mất Hoặc Thiệt Hại Hành Lý Và Vật Dụng Cá Nhân

- a) Báo cáo về việc mất hoặc thiệt hại hành lý từ hãng vận chuyển/ khách sạn;
- b) Biên bản của cảnh sát cho biết ngày, giờ và nguyên nhân mất hoặc thiệt hại;
- c) Danh sách đồ vật bị mất hay thiệt hại, bao gồm số lượng, chi tiết đồ vật, giá trị tiền mặt và số lượng tổn thất;
- d) Tất cả hoá đơn bản chính và giấy tờ liên quan nhằm xác định giá trị của đồ vật trong danh sách phải được đính kèm (đồ vật trên 100 Đô la Mỹ phải có hoá đơn bản chính);
- e) Bản báo giá/ hoá đơn sửa chữa hoặc thay thế;
- f) Văn bản xác nhận của hãng vận chuyển hoặc bên thứ ba chịu trách nhiệm về số tiền có thể thu hồi.

Lưu ý: Trong vòng 24 giờ, Người được bảo hiểm phải thông báo về việc mất mát và thiệt hại cho cơ quan có thẩm quyền tại nơi xảy ra sự việc.

2.6 Hành lý đến trễ

- a) Hành trình Chuyển đi;
- b) Xác nhận của hãng vận chuyển;

- c) Biên nhận về việc nhận lại hành lý;
- d) Danh sách những vật dụng cá nhân, quần áo cần thiết và hoá đơn mua hàng.

2.7 Cá Nhân Và Giấy Tờ Thông Hành

- a) Biên bản của cảnh sát;
- b) Những chứng từ liên quan đến số tiền mặt bị mất (hoá đơn rút tiền, hoá đơn đổi tiền);
- c) Biên nhận về phí phát sinh trong việc làm hộ chiếu mới;

Lưu ý: Người được bảo hiểm phải:

- (i) Trong vòng 24 giờ, thông báo tổn thất cho cơ quan có thẩm quyền tại nơi xảy ra tổn thất;
- (ii) Trong vòng 24 giờ, thông báo ngay cho ngân hàng phát hành về việc mất chi phiếu du lịch (nếu có).

2.8 Personal Liability

- a) Tất cả các chứng từ liên quan bao gồm cả thông tin liên lạc với bên khiếu nại thứ ba;
- b) Bản sao yêu cầu của tòa án, thông tin trao đổi pháp lý hoặc thông tin liên lạc với luật sư (nếu có).

Lưu ý: Người được bảo hiểm phải:

- (i) Thông báo bằng văn bản ngay lập tức cho Công ty về các khiếu nại có thể có nêu rõ bản chất và tình trạng của vụ việc;
- (ii) Không cam kết chịu trách nhiệm hay hứa hẹn, đồng ý hay thanh toán mà không có sự đồng ý của Công ty;
- (iii) Ngay khi nhận được, lập tức chuyển các yêu cầu của tòa án, hoặc các yêu cầu tham gia bất kỳ thủ tục tố tụng nào khác từ bên thứ ba và không trả lời bất kỳ yêu cầu của bên thứ ba này;
- (iv) Cung cấp cho Công ty các thông tin sau:
 - Chi tiết liên lạc của bên thứ ba đó;
 - Sự việc xảy ra như thế nào, lúc nào, và ở đâu?
 - Mô tả chi tiết tổn thất xảy ra hoặc Thương tích, Bệnh mắc phải;
 - Khi nào và như thế nào Người được bảo hiểm được biết về sự việc;
 - Số tiền yêu cầu bồi thường

2.9 Hỗ Trợ Chi Phí Học Hành Của Trẻ Em

- a) Giấy Khai Sinh và xác nhận về việc đang là sinh viên toàn thời gian.
- b) Giấy chứng tử

2.10 Bảo Vệ Hình Ảnh Doanh Nghiệp

- a) Báo cáo y tế, Giấy chứng tử trong sự kiện tổn thất nhân mạng.
- b) Chứng từ thể hiện hình ảnh doanh nghiệp sẽ bị ảnh hưởng và cần có những hành động tức thời để bảo vệ hình ảnh doanh nghiệp.
- c) Hóa đơn phát sinh cho việc liên quan đến hình ảnh và/hoặc các tư vấn về quan hệ công chúng; và/hoặc công bố thông tin qua báo chí.

2.11 Chi Phí Thay Thế:

- a) Báo cáo y tế, Giấy chứng tử trong sự kiện tổn thất nhân mạng
- b) Chứng từ thể hiện việc thay thế là cần thiết
- c) Hóa đơn và biên nhận phát sinh cho việc liên quan cho việc thay thế mà là hậu quả trực tiếp của thương tật / bệnh nguy cấp của người được bảo hiểm

Liên hệ với chúng tôi

Vui lòng lưu ý là Chubb có quyền yêu cầu thêm các chứng từ khác như trên trong trường hợp cần thiết để giải quyết yêu cầu bồi thường.

Để đảm bảo việc giải quyết yêu cầu bồi thường nhanh chóng, vui lòng cung cấp Đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm du lịch toàn cầu và các tài liệu có liên quan đến:

Công Ty TNHH Bảo Hiểm Chubb Việt Nam

Trung Tâm Tài Chính Sài Gòn

Số 9 Đinh Tiên Hoàng, Tầng 8

Phường Đa Kao, Quận 1

TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại +84 8 3910 7227

Fax +84 8 3910 7228

E-mail travelclaims.VN@Chubb.com

Nếu khách hàng có bất cứ thắc mắc nào, vui lòng liên đường dây nóng phục vụ khách hàng +84 8 3910 7300 để được trợ giúp.

Giới thiệu về Chubb tại Việt Nam

Chubb là tập đoàn bảo hiểm tài sản và trách nhiệm lớn nhất thế giới được niêm yết trên thị trường chứng khoán. Hoạt động tại 54 quốc gia, Chubb cung cấp dịch vụ bảo hiểm tài sản doanh nghiệp và cá nhân, tai nạn cá nhân và bảo hiểm hỗ trợ chi phí y tế, tái bảo hiểm và bảo hiểm nhân thọ cho các đối tượng khách hàng đa dạng. Chubb nổi bật với những sản phẩm đa dạng và dịch vụ toàn diện của mình, năng lực phân phối rộng rãi, sức mạnh tài chính vượt trội, sự xuất sắc trong bảo hiểm, chuyên môn xử lý bồi thường ưu việt và hoạt động với chuyên môn địa phương hóa trên khắp toàn cầu. Công ty mẹ Chubb Limited được niêm yết trên Sàn giao dịch Chứng khoán New York (NYSE: CB) và là một thành tố của Chỉ số S&P 500. Chubb duy trì các văn phòng điều hành tại Zurich, New York, London và các địa điểm khác, tuyển dụng khoảng 31.000 nhân viên trên toàn thế giới.

Chubb có cả hoạt động bảo hiểm phi nhân thọ và bảo hiểm nhân thọ tại Việt Nam. Công ty TNHH Bảo hiểm Chubb Việt Nam cung cấp các hạng mục bảo hiểm theo lựa chọn và chuyên biệt trong ngành dịch vụ bảo hiểm Tài sản, Tai nạn, Hàng hải, Tài chính, Năng lượng & các Dịch vụ Bảo hiểm Tai nạn & Sức khỏe. Chubb tại Việt Nam tận dụng chuyên môn toàn cầu và sự nhạy bén của địa phương để xây dựng các giải pháp giảm thiểu rủi ro cho khách hàng. Ngoài ra, công ty tập trung vào việc xây dựng các mối quan hệ vững chắc với khách hàng thông qua việc cung cấp các dịch vụ tốt nhất, phát triển sản phẩm mới và dẫn dắt thị trường bằng nguồn năng lực tài chính vững mạnh.

Thông tin chi tiết hơn được cung cấp tại: www.chubb.com/vn