



BẢO HIỂM DU LỊCH TOÀN CẦU TRAVEL ASSIST - QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP COVID-19

QUY TRÌNH YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trong trường hợp khẩn cấp, xin gọi số điện thoại **+603 2772 5688** để được hỗ trợ ngay lập tức.

- Thực hiện theo các hướng dẫn của Công ty Hỗ trợ Du lịch (AIG TRAVEL ASSIST MALAYSIA SDN BHD - ATAM)
- Di chuyển y tế khẩn cấp hoặc hồi hương sẽ được ATAM thu xếp.
- Các chi phí thuộc trách nhiệm bảo hiểm sẽ được AIG Việt Nam trả trực tiếp cho ATAM theo điều kiện điều khoản của hợp đồng bảo hiểm.

QUY TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG CHI PHÍ LIÊN QUAN ĐẾN COVID-19

1) Thông báo tổn thất cho AIG Việt Nam trong vòng 30 ngày kể từ khi phát sinh sự cố có thể dẫn đến khiếu nại để được hướng dẫn chứng từ bồi thường. Có thể thông báo tổn thất bằng điện thoại hoặc email hoặc thư, đồng thời cần yêu cầu mẫu Đơn yêu cầu bồi thường.

2) Để khiếu nại được nhanh chóng giải quyết, khi thông báo tổn thất cần cung cấp đầy đủ các thông tin sau:

- (a) Số hợp đồng bảo hiểm
- (b) Hoàn cảnh sự cố/ tổn thất
- (c) Ngày/ nơi xảy ra tai nạn/ tổn thất
- (d) Mức độ tổn thất
- (e) Tên, địa chỉ, số điện thoại, email liên lạc

3) Người được bảo hiểm có thể liên hệ đường dây nóng:

Công ty TNHH Bảo Hiểm AIG Việt Nam

Hotline: 1800 6789 - Email vnCUSTOMERCARE@aig.com

hoặc nhà môi giới bảo hiểm/ hoặc đại lý du lịch để lấy mẫu đơn yêu cầu bồi thường.

4) Kê khai đầy đủ các chi tiết trong đơn yêu cầu bồi thường, ký tên và nộp về **Phòng Giải Quyết Quyền Lợi Bảo Hiểm tại Tháp 1, Lầu 9, Tòa nhà Saigon Center, 65 Lê Lợi, Quận 1, Tp.HCM**, cùng các chứng từ sau:

1. Giấy chứng nhận bảo hiểm
2. Bản sao Hộ chiếu (trang có thông tin của Quý khách, trang có visa và trang dấu mộc xuất nhập cảnh của Cục Quản lý Xuất Nhập Cảnh Việt Nam)
3. Bản sao vé máy bay/ thẻ lên máy bay
4. Đối với đơn gia đình, vui lòng cung cấp bản sao vé máy bay, hộ chiếu (các trang như trên) của tất cả các thành viên dưới đơn và giấy khai sinh của trẻ đi cùng
5. Chứng từ chứng minh tổn thất qui định theo từng loại tổn thất cụ thể dưới đây:

Chi phí y tế và điều trị

- a) Chứng từ y tế (toa thuốc, hoá đơn mua thuốc, biên nhận...) (bản gốc)
- b) Chi phí nằm viện (bản gốc)
- c) Chi phí xe cứu thương (Hoá đơn bản gốc)
- d) Báo cáo y tế/ chứng từ y khoa của cơ quan y tế xác nhận tình trạng nhiễm Covid-19

Trợ cấp cách ly

- a) Báo cáo y tế/ chứng từ y khoa của cơ quan y tế xác nhận tình trạng nhiễm Covid-19 và thời gian cách ly theo quy định

Quyền lợi di chuyển y tế khẩn cấp và Đưa thi hài về Việt Nam

- a) Di chuyển y tế khẩn cấp hoặc hồi hương sẽ được ATAM thu xếp.
- b) Các chi phí thuộc trách nhiệm bảo hiểm sẽ được AIG Việt Nam trả trực tiếp cho ATAM theo điều kiện điều khoản của hợp đồng bảo hiểm.
- c) Trong trường hợp khẩn cấp, xin gọi số điện thoại **+603 2772 5688** để được hỗ trợ ngay lập tức.

Hủy chuyến đi

- a) Giấy xác nhận của bác sĩ/ cơ quan y tế thể hiện tình trạng nhiễm Covid-19 (trong vòng 7 ngày trước chuyến đi)
- b) Hoá đơn đi lại và khách sạn thể hiện số tiền đã nộp trước chuyến đi
- c) Xác nhận của đại lý du lịch về chi phí hoàn trả.
- d) Hoá đơn chi phí phạt do hủy chuyến
- e) Bảng chứng về mối liên hệ với người thân (Giấy khai sinh, đăng ký kết hôn...) (nếu hoãn chuyến đi do Người đi cùng nhiễm Covid-19)

Hoãn chuyến đi

- a) Giấy xác nhận của bác sĩ/ cơ quan y tế thể hiện tình trạng nhiễm Covid-19 (trong vòng 7 ngày trước chuyến đi)
- b) Vé đi lại phát sinh thêm
- c) Bảng chứng về mối liên hệ với người thân (Giấy khai sinh, đăng ký kết hôn...) (nếu hoãn chuyến đi do Người đi cùng nhiễm Covid-19)
- d) Xác nhận/ hoá đơn của khách sạn về các chi phí đã trả trước.

Lưu ý quan trọng: Người được bảo hiểm cần đọc toàn bộ nội dung hợp đồng. Trong mọi trường hợp, bản hướng dẫn này không thay thế các điều kiện điều khoản trong nội dung hợp đồng và chỉ được dùng để tham khảo để biết các chứng từ chung nhất cho từng loại khiếu nại. Tùy từng trường hợp cụ thể chứng từ yêu cầu có thể thay đổi.