

Hướng dẫn yêu cầu bồi thường

Bảo hiểm Du Lịch

Travel Insurance Claims Documentation



1. Thông Báo Khiếu Nại Bồi Thường /Notice Of Claims

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:

Written notice of claims must be given to the Company within thirty (30) days after the termination of a Trip covered by this Policy or as soon thereafter as is reasonably possible. The following information shall be provided at the time of notification:

- a) Số Hợp đồng bảo hiểm/ Policy number
- b) Diễn biến của Vụ tai nạn/tổn thất/ Circumstance of the accident/loss;
- c) Chi tiết liên hệ của người yêu cầu bồi thường hoặc Thành viên gia đình/ Contact details of claimant or Family Member.

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:

The Company, upon receipt of notification, will furnish claims form to the Insured Person(s) or Claimant(s) for completion. All claims shall be submitted with comprehensive supporting documents including, but not limited to:

- a) Mẫu đơn yêu cầu bồi thường đã được điền đầy đủ/ Completed claims form;
- b) Biên nhận/ hoặc bảng sao kê của ngân hàng thể hiện chi phí chuyến đi đã được thanh toán bằng thẻ do Ngân hàng phát hành./ Receipt, bank statement verifying that the relevant flight tickets were charged to an Bank Card
- c) Bản sao giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu/ Photocopy of identification card or passport
- d) Bản sao vé máy bay và thẻ lên máy bay/ Photocopy of air ticket and boarding pass
- 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./ Supporting documents on incident's circumstance and claimed amount according to section of loss.

Chứng Cứ Về Tổn Thất/ Proofs of Loss

Chứng cứ bằng văn bản về tổn thất bao gồm 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.

Written proof of loss including original Policy/ Policy Schedule, original receipts, invoices and all other relevant documents must be furnished to the Company within thirty (30) days after the date of termination of a Trip covered under this Policy. Failure to furnish such proof within the time required shall not invalidate nor reduce any claim if it was not reasonably possible to give proof within such time, provided such proof is furnished as soon as reasonably possible and not later than one (1) year from the date of loss. Proof shall be rendered on demand at the Insured Person's own expense.

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.

The following list of claims documents to be required by the Company as proof of loss is non-exhaustive and shall be varied depending on type of claims. The list only serves as a reference for the general documentation required for each type of claims. The Company therefore reserves the right to require any documents different from those specified in the list at its sole discretion.

2.1 Tai Nạn Cá Nhân/ Personal Accident

- 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)
Hospital and/or Physician's report(s) giving details on the nature of the Injury and the extent of Injury and relevant report (if any)
- b) Biên bản của cảnh sát (nếu liên quan)/ Police report where relevant
- c) Tường thuật chi tiết diễn biến Vụ tai nạn và Thương tích.
A detailed description of how the Accident occurred, and the Injury sustained
- d) Giấy chứng tử (nếu có)/ Death certificate (where applicable).

2.2 Chuyến bay bị trì hoãn/ Flight Delay

- 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.
Official documentation from the airline/carrier giving the cause, date, time and duration of the delay.
- b) Các chứng từ đã chi trả cho việc ăn uống hoặc nghỉ ngơi lên đến Số tiền bảo hiểm tương ứng bằng thẻ Ngân hàng
Invoices and/or receipts relating to eating, relaxing expense were charged to an Bank Card

2.3 Lỡ chuyến bay chuyển tiếp/ Missed Connecting Flight

- a) Vé máy bay của hành trình ban đầu / Travel itinerary
- b) Thư xác nhận của hãng hàng không về việc đến trễ của phương tiện tại điểm chuyển tiếp / Written confirmation from carriers on the incoming delay of schedule public conveyance at the transfer point.
- c) Invoices and/or receipts relating to eating, relaxing expense were charged to an Bank Card / Các chứng từ đã chi trả cho việc ăn uống hoặc nghỉ ngơi lên đến Số tiền bảo hiểm tương ứng bằng thẻ Ngân hàng.

2.4 Hành Lý Đến Trễ - Thất Lạc / Baggage Delayed - Lost

- a) Báo cáo về việc mất hoặc thiệt hại hành lý từ hãng vận chuyển
Property irregularity report if baggage is lost or damaged by carrier.
- b) Xác nhận thời gian nhận lại hành lý từ hãng hàng không
Receipt of acknowledgement on returned baggage
- c) Hoá đơn mua đồ thay thế chi trả bằng thẻ Ngân hàng
All original receipts and related documents to verify the value of the items purchased by Bank Card
- d) Văn bản xác nhận của hãng vận chuyển hoặc bên thứ ba chịu trách nhiệm về số tiền có thể thu hồi.
Confirmation in writing of carrier or other liable parties on amount recoverable;

Liên hệ với chúng tôi/ Contact us

Vui lòng lưu ý là Chubb có quyền yêu cầu thêm các chứng từ khác trong trường hợp cần thiết để giải quyết yêu cầu bồi thường. /Please note that we reserve our rights to request additional documents from you should the need arises.

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 và các tài liệu có liên quan đến/To ensure prompt processing of your claim, it is important that you submit a completed Travel Insurance claim form with the relevant documents to:

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
E-mail: TravelClaims.VN@Chubb.com

Chubb Insurance Viet Nam Co., Ltd.
Saigon Finance Center
9 Dinh Tien Hoang Street, 8/F
Da Kao Ward, District 1
Ho Chi Minh City, Vietnam
Email: 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. / Should you have any query, please contact our customer service at +84 8 3910 7300

Giới thiệu về Chubb tại Việt Nam/ About Chubb in Vietnam

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 is the world's largest publicly traded property and casualty insurer. With operations in 54 countries, Chubb provides commercial and personal property and casualty insurance, personal accident and supplemental health insurance, reinsurance and life insurance to a diverse group of clients. The company is distinguished by its extensive product and service offerings, broad distribution capabilities, exceptional financial strength, underwriting excellence, superior claims handling expertise and local operations globally. Parent company Chubb Limited is listed on the New York Stock Exchange (NYSE: CB) and is a component of the S&P 500 index. Chubb maintains executive offices in Zurich, New York, London and other locations, and employs approximately 31,000 people worldwide.

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.

Chubb has both general insurance and life insurance operations in Vietnam. Its general insurance operation in Vietnam (Chubb Insurance Vietnam Co., Ltd.) offers specialized and customized coverages for Property, Casualty, Marine, Financial Lines, Energy & Utilities, as well as Accident & Health. Chubb in Vietnam leverages global expertise and local acumen to tailor solutions to mitigate clients' risks. In addition, the company focuses on building strong relationships with clients by offering responsive service, developing innovative products and providing market leadership built on financial strength.

Thông tin chi tiết hơn được cung cấp tại: / More information can be found at: www.chubb.com/vn