

## HƯỚNG DẪN THỦ TỤC BỒI THƯỜNG – GLOBAL CARE

---

### BẢO HIỂM DU LỊCH QUỐC TẾ

#### I. QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

##### ❖ YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trong trường hợp khẩn cấp ở nước ngoài, Người được bảo hiểm có thể gọi đường dây nóng: **(84.8) 38275327** của SOS vào bất kỳ thời điểm nào, từ bất cứ nơi nào trên toàn thế giới để được hỗ trợ. Người được bảo hiểm cần nêu rõ số hợp đồng bảo hiểm hoặc số giấy chứng nhận bảo hiểm khi gọi điện thoại để thuận tiện cho việc phối hợp trợ giúp của SOS.

##### ❖ CÁC CHỨNG TỪ KHIẾU NẠI CẦN CUNG CẤP

#### I. CÁC CHỨNG TỪ KHIẾU NẠI CƠ BẢN

1. Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm
2. Bản gốc Hợp đồng/Giấy chứng nhận bảo hiểm kèm bản sao Hợp đồng bảo hiểm (nếu có)
3. Bản sao Hộ chiếu
4. Bản sao Vé máy bay/Thẻ lên máy bay
5. Các chứng từ chứng minh hoàn cảnh tổn thất và số tiền khiếu nại
6. Các hóa đơn tài chính gốc liên quan đến yêu cầu trả tiền bảo hiểm.
7. Trường hợp tai nạn dẫn đến thương tật thân thể của Người được bảo hiểm hoặc mất hành lý do mất cắp, mất trộm: Người được bảo hiểm phải thông báo cho công an và phải có Biên bản tai nạn của cơ quan có thẩm quyền và nêu rõ trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba (nếu có) về sự việc đó.
8. Những rủi ro liên quan đến hãng vận chuyển dẫn đến nhận hành lý chậm, mất hành lý, chuyến đi bị trì hoãn, Người được bảo hiểm phải lấy báo cáo hành lý bất thường, văn bản từ hãng vận chuyển xác nhận về thời gian hành lý chậm hoặc xác nhận mất hành lý.

#### II. CÁC CHỨNG TỪ TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP CỤ THỂ

1. Hồ sơ khiếu nại phải được gửi kèm đầy đủ bằng chứng theo yêu cầu của PTI trong trường hợp tử vong, ốm đau, thương tật hay thiệt hại dẫn đến phát sinh khiếu nại theo Đơn bảo hiểm này và Người được bảo hiểm khi có yêu cầu của PTI phải bằng chi phí của mình cung cấp toàn bộ thông tin cần thiết cho việc giải quyết bồi thường.
2. Các chứng từ khiếu nại bằng tiếng nước ngoài khi gửi đến PTI phải được dịch sang tiếng Việt và đảm bảo tính pháp lý. Chi phí dịch chứng từ này do Người được bảo hiểm chịu chi phí.
3. Các chứng từ được yêu cầu có thể thay đổi theo từng trường hợp.
4. Tất cả khiếu nại cần được gửi đến PTI trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày kết thúc chuyến đi với đầy đủ những giấy tờ hỗ trợ bao gồm:

### **Tai nạn chết người**

- a) Biên bản công an;
- b) Giấy chứng tử;
- c) Báo cáo khám nghiệm tử thi, thông tin báo chí... (nếu có);
- d) Bản sao CMND của người thụ hưởng quyền lợi.

### **Thương tật vĩnh viễn**

- a) Báo cáo y tế;
- b) Biên bản công an;
- c) Bản khai chi tiết về tai nạn (như thế nào, thương tật gì...).

### **Chi phí y tế**

- a) Chứng từ y tế (toa thuốc, hóa đơn mua thuốc, biên nhận);
- b) Chi phí nằm viện;
- c) Chi phí xe cứu thương;
- d) Báo cáo y tế (Trừ trường hợp ốm/thương tổn nhẹ...).

### **Hủy chuyến đi**

- a) Giấy chứng tử/Xác nhận của bác sĩ (trường hợp hủy chuyến do tử vong hoặc thương tổn ốm đau trầm trọng);
- b) Bằng chứng về mối liên hệ với người thân bị sự cố (Giấy khai sinh hoặc Giấy chứng nhận kết hôn...);
- c) Hóa đơn số tiền đã nộp trước chuyến đi;
- d) Xác nhận của đại lý du lịch về cho phí hoàn trả;
- e) Hóa đơn chi phí phạt do hủy chuyến đi.

### **Cắt bớt chuyến đi**

- a) Vé đi lại phát sinh thêm;
- b) Thư xác nhận từ đại lý du lịch ghi chi tiết phần chuyến đi chưa sử dụng;
- c) Xác nhận của bác sĩ/Giấy chứng tử (trường hợp cắt chuyến do tử vong hoặc ốm nặng..);
- d) Bằng chứng về mối liên hệ với người thân (Giấy khai sinh, đăng ký kết hôn...);
- e) Xác nhận/hóa đơn của khách sạn về các chi phí đã trả trước;

### **Mất, hỏng hành lý/Vật dụng cá nhân**

- a. Bảng kê khai hành lý khi làm thủ tục xuất/nhập cảnh và có xác nhận của cơ quan hải quan nước xuất/nhập cảnh.
- b. Chi tiết vật dụng bị hỏng/mất bao gồm: ngày mua, số tiền mua, năm sản xuất, chụp ảnh (nếu có) kèm hóa đơn mua vật dụng (bản gốc).

- c. Những khiếu nại liên quan đến hành lý bị vỡ hay thiệt hại, Người khiếu nại bảo hiểm phải xuất trình vật bị vỡ hay thiệt hại đó cho PTI để làm bằng chứng thiệt hại vật chất.
- d. Báo giá sửa chữa/hóa đơn sửa chữa.
- e. Chi tiết giấy tờ xác nhận về việc đền bù từ hãng vận chuyển hoặc bên phải chịu trách nhiệm về tổn thất.
- f. Trường hợp mất hay thiệt hại hành lý do hãng vận chuyển, Người được bảo hiểm cung cấp bổ sung: Báo cáo hành lý bất thường nếu hành lý bị hỏng/mất do hãng vận chuyển.
- g. Trường hợp mất, thiệt hại hành lý do tai nạn, mất trộm, mất cắp, Người được bảo hiểm cung cấp bổ sung: Biên bản có xác nhận của công an, cơ quan có thẩm quyền nơi xảy ra sự việc.
- h. Trường hợp mất hay thiệt hại hành lý do thiên tai, Người được bảo hiểm cung cấp bổ sung: Biên bản có xác nhận của công an, cơ quan có thẩm quyền về sự việc trên.

#### **Hành lý bị đến chậm**

- a) Lịch trình chuyến bay;
  - b) Báo cáo hành lý bất thường của hãng vận chuyển;
  - c) Biên nhận hành lý ký gửi của hãng hàng không/ Biên nhận hành lý nhận lại;
- Lưu ý: Trễ hành lý chỉ gửi được xem xét khi xảy ra ở nước ngoài

#### **Mất giấy tờ thông hành**

- a) Biên bản công an;
- b) Hóa đơn/ Biên nhận chi phí làm lại hộ chiếu;
- c) Hóa đơn chi phí khách sạn phát sinh chờ làm hộ chiếu.

#### **Chuyến đi bị trì hoãn**

Cung cấp chứng nhận của Hãng hàng không hoặc hãng chuyên chở ghi rõ nguyên nhân, ngày, giờ và khoảng thời gian bị trì hoãn.

- a) Lịch trình chuyến đi;
- b) Giấy tờ du lịch (Thẻ lên máy bay/ vé máy bay nêu thời gian bay thực tế);
- c) Văn bản từ hãng vận chuyển/ đại lý vận chuyển xác nhận là do trễ chuyến và số giờ trễ.

#### **Mất chứng từ du lịch và tiền bạc cá nhân**

- a. Biên bản của cảnh sát;
- b. Những chứng từ liên quan đến số tiền mất bị mất (hóa đơn rút tiền, hóa đơn đổi tiền...);
- c. Hóa đơn gốc về chi phí phát sinh cho việc làm hộ chiếu mới;
- d. Hóa đơn khách sạn/vận chuyển, lệ phí hồ sơ làm hộ chiếu mới.

Lưu ý: Người được bảo hiểm phải

- Trong vòng hai mươi bốn (24) giờ, thông báo tổn thất ngay cho cơ quan có thẩm quyền tại nơi xảy ra tổn thất;
- Trong vòng hai mươi bốn (24) giờ, việc mất séc du lịch phải được thông báo ngay cho ngân hàng phát hành.

### **Trách nhiệm cá nhân**

- a. Tất cả các chứng từ liên quan bao gồm các 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 hệ với luật sư, nếu có.

Lưu ý: Người được bảo hiểm phải:

- Thông báo bằng văn bản ngay cho Công ty bảo hiểm về các khiếu nại có thể, nêu rõ bản chất và tình trạng của vụ việc;
- Không cam kết chịu trách nhiệm hay hứa hẹn đồng ý hay thanh toán mà không có sự đồng ý của Công ty bảo hiểm;
- Chuyển ngay cho Công ty bảo hiểm 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 nào;
- Cung cấp cho công ty bảo hiểm các thông tin sau:
  - o Chi tiết liên lạc đầy đủ của bên thứ ba;
  - o Sự việc xảy ra như thế nào, lúc nào và ở đâu;
  - o Mô tả chi tiết tổn thất xảy ra hoặc thương tích/bệnh;
  - o Khi nào và như thế nào Người được bảo hiểm được biết về sự việc;
  - o Số tiền yêu cầu bồi thường ước tính và khiếu nại khoảng bao nhiêu.