

CLAIM & EMERGENCY ASSISTANCE PROCEDURES GUIDE QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

EMERGENCY ASSISTANCE PROCEDURE/ QUY TRÌNH YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

In case of an Emergency, please call 24-hour hotline telephone No +603-2772-5688 for immediate assistance. Please follow the instruction of TRAVEL GUARD. Emergency Medical Evacuation and Repatriation will be organized by TRAVEL GUARD. Covered expenses will be paid directly to TRAVEL GUARD by CHARTIS, subject to the policy terms and conditions.

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 Toàn cầu TRAVEL GUARD. Di chuyển y tế khẩn cấp hoặc hồi hương sẽ được TRAVEL GUARD thu xếp. Các chi phí thuộc trách nhiệm bảo hiểm sẽ được Chartis Việt Nam trả trực tiếp cho TRAVEL GUARD, theo điều kiện điều khoản của hợp đồng bảo hiểm.

CLAIM PROCEDURE/ QUY TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

1. All Claims Notification must be sent to Chartis Vietnam within 30 days after the occurrence of any event which may give rise to a claim. Notification can be verbal or written form, followed by the request of a Travel Claim form

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

2. To enable the Claims Department to most efficiently process the claim, the following information should be provided at the time of notification:

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

- (a) Policy Number
Số hợp đồng bảo hiểm
- (b) Circumstances of the accident/loss
Hoàn cảnh sự cố/ tổn thất
- (c) Date/Place of accident/loss
Ngày/ nơi xảy ra tai nạn/ tổn thất
- (d) Extent of loss
Mức độ tổn thất
- (e) Contact name, telephone number and email address
Tên, địa chỉ, số điện thoại, email liên lạc

3. Please contact:

Người được bảo hiểm có thể liên hệ:
 Chartis Vietnam Insurance Company Ltd
 Công ty bảo hiểm CHARTIS VIỆT NAM
 Tel : 848-39142856
 Fax: 848-39140067
 Email : VNclaims@chartisinsurance.com

4. The Claim Form must be completed, signed and submitted to Chartis Vietnam at 65 Le Loi, Saigon Center, District 1, HCMC, VN together with following supporting documents:

Kê khai đầy đủ các chi tiết trong Đơn yêu cầu bồi thường, ký tên và nộp về Chartis Vietnam tại 65 Lê Lợi - Tầng 13 - Saigon center - Quận 1 - TPHCM - VN, cùng các chứng từ sau:

- a) Photocopy of passport
Bản sao Hộ chiếu
- b) Photocopy of Common Carrier's ticket/Boarding Pass
Bản sao vé của phương tiện vận chuyển công cộng/ thẻ lên máy bay
- c) Bill/receipt to prove that the Common Carrier entire fare was fully charged/debited to HSBC Vietnam Visa Platinum Debit Card
Hoá đơn, chứng từ xác nhận vé của phương tiện vận chuyển công cộng mà chủ thẻ đã sử dụng được thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế Visa Platinum
- d) Completed Travel Claim Form with confirmation from HSBC Vietnam about eligible status of HSBC Vietnam Visa Platinum Debit Card Holder
Đơn yêu cầu bồi thường đã được điền hoàn chỉnh và có xác nhận từ HSBC Việt Nam về tính hợp lệ và hiệu lực của chủ thẻ thanh toán quốc tế Visa Platinum
- e) Proof of duration of the trip
Chứng từ chứng minh độ dài của chuyến đi
- f) Supporting document on incident's circumstance and claimed amount according to section of loss stated below
Chứng từ chứng minh tổn thất qui định theo từng loại tổn thất cụ thể dưới đây.

CLAIMS PROCEDURES FOR SPECIFIC BENEFITS:

Accidental Death

Tai nạn chết người

The claimant must obtain a Death claim form from Chartis Vietnam. Upon completion and signature, please return the form together with the following enclosures:
Trường hợp này người thụ hưởng quyền lợi cần yêu cầu thêm mẫu khiếu nại Tai nạn chết người từ Công ty Chartis Vietnam, kê khai đầy đủ, ký tên và nộp cùng:

- a) Police Report
Biên bản công an (bản gốc)
- b) Death Certificate
Giấy chứng tử (bản gốc)
- c) Supporting proof such as autopsy report, obituary, if any
Báo cáo khám nghiệm tử thi, thông tin báo chí... (nếu có)
- d) Certified copy ID card of the beneficiary
Bản sao CMND của người thụ hưởng quyền lợi

Permanent Disablement

Thương tật vĩnh viễn

Obtain a Personal Accident claim form from Chartis Vietnam. Upon completion and signature, return the form together with the following enclosures:
Cần yêu cầu thêm mẫu Đơn khiếu nại tai nạn cá nhân từ Công ty Chartis Vietnam. Sau khi kê khai đầy đủ và ký tên, nộp về Công ty cùng:

- a) Medical Report
Báo cáo y tế (bản gốc)
- b) Police Report
Biên bản công an
- c) A detailed description of how the accident occurred and the injuries sustained/ *Bản khai chi tiết về tai nạn (như thế nào, thương tật gì...)*

Loss or damage of Baggage/Personal Effects

Mất, hỏng hành lý/ Vật dụng cá nhân

- a) Property irregularity report if baggage is lost or damaged by carrier
Báo cáo hành lý bất thường nếu hành lý bị hỏng/ mất do hãng vận chuyển
- b) Police report
Biên bản/ báo cáo công an
- c) Details of items lost/damaged including date of purchase/actual cash paid, year of make, photo (if any) ... Attach receipts of items lost (original)
Chi tiết vật dụng bị hỏng/ mất bao gồm : ngày mua, số tiền mua, năm sản xuất, ảnh chụp (nếu có). Gửi kèm hoá đơn mua vật dụng (bản gốc)
- d) Quotation/ repair invoice/ replacement invoice
Báo giá sửa chữa/ hoá đơn sửa chữa
- e) Details of amount recoverable from liable carrier or other liable parties
Chi tiết số tiền được đền bù từ hãng vận chuyển hoặc bên phải chịu trách nhiệm về tổn thất .

Remarks: Any loss must be reported to police within 24 hours of event

Lưu ý: Tổn thất do mất phải được báo cho công an trong vòng 24 giờ

Travel Delay

Trễ chuyến

- a) Travel itinerary
Lịch trình chuyến đi
- b) Travel documents such as boarding pass/tickets indicating actual departure time & date
Giấy tờ du lịch (Thẻ lên máy bay/ vé máy bay nêu thời gian bay thực tế)
- c) Written confirmation from carriers/their handling agents specifying the reason and hours of delay
Văn bản từ hãng vận chuyển/ đại lý vận chuyển xác nhận lý do trễ chuyến và số giờ trễ.

Remarks : Departure point must be outside the location of trip origin

Lưu ý: Điểm khởi hành của chuyến đi bị trễ phải nằm ở nước ngoài

Disclaimer:

We recommend you read the full Travel Guard's General Terms & Conditions. This guide does not in anyway override the terms and conditions and only serves as a reference for the general documentation required for each type of claim. Actual documents required will vary case by case

Lưu ý quan trọng:

Người được bảo hiểm cần đọc toàn bộ nội dung Điều khoản và Điều kiện chung. Trong mọi trường hợp, bản hướng dẫn này không thay thế các điều kiện điều khoản 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