

Công ty TNHH Bảo Hiểm AIG Việt Nam

Trụ sở chính: Phòng 5-02, Tầng 5, Tòa nhà Hanoi Tower, 49 Hai Bà Trưng, Phường Cửa Nam, Tp. Hà Nội, Việt Nam
VP chi nhánh HCM: Tháp 1, Tầng 9, Tòa nhà Saigon Centre, 65 Lê Lợi, Phường Sài Gòn, TP.HCM, Việt Nam
Hotline: 1800 6789 | Email: vnCUSTOMERCARE@aig.com | Website: www.aig.com.vn



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

QUY TRÌNH YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trong trường hợp khẩn cấp, xin gọi số điện thoại **+8428 3911 3511** để được hỗ trợ ngay lập tức.

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

QUY TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

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:

- Số hợp đồng bảo hiểm
- Hoàn cảnh sự cố/ tổn thất
- Ngày/ nơi xảy ra tai nạn/ tổn thất
- Mức độ tổn thất
- 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 Centre, 65 Lê Lợi, phường Sài Gòn, Tp.HCM**, cùng các chứng từ sau:

- Giấy chứng nhận bảo hiểm
- Bản sao Hộ chiếu, bao gồm trang có thông tin của Quý khách, trang có visa và trang có dấu mộc xuất nhập cảnh của nước đến (nếu có)
- Bản sao vé máy bay điện tử
- Bản sao thẻ lên máy bay cho tất cả các chặng bay trong chuyến đi
- Đối với đơn gia đình, vui lòng cung cấp bản sao vé máy bay, hộ chiếu (các trang như trên), thẻ lên máy bay của tất cả các thành viên dưới đơn và giấy khai sinh của trẻ đi cùng
- Chứng từ xác nhận của cơ quan chứng nhận mục đích của chuyến đi (nếu là đơn bảo hiểm Di chuyển trong kinh doanh)
- Chứng từ chứng minh tổn thất qui định theo từng loại tổn thất cụ thể dưới đây:

Tử vong do tai nạn

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

Thương tật vĩnh viễn do tai nạn

- Báo cáo y tế có thể hiện rõ triệu chứng bệnh xuất hiện khi nào, bệnh sử, chẩn đoán và điều trị (bản gốc)
- Biên bản công an
- Bản khai chi tiết về tai nạn (như thế nào, thương tật gì...)

Chi phí y tế và điều trị

- Chứng từ y tế (toa thuốc, hoá đơn mua thuốc, biên nhận...) (bản gốc)
- Chi phí nằm viện (bản gốc)
- Chi phí xe cứu thương (Hoá đơn bản gốc)
- Báo cáo y tế có thể hiện rõ triệu chứng bệnh xuất hiện khi nào, bệnh sử, chẩn đoán và điều trị (bản gốc)

Trợ cấp khi nằm viện

Chứng từ của bệnh viện nêu thời gian và lý do nằm viện (bản gốc)

Hủy chuyến đi

- Giấy chứng tử/ Xác nhận của bác sĩ (trường hợp hủy chuyến do tử vong, thường tích hoặc ốm đau nghiêm trọng)
- Bảng chứng về mối liên hệ với người thân bị sự cố (Giấy khai sinh/ Giấy chứng nhận kết hôn...)
- Hoá đơn số tiền đã nộp trước chuyến đi

- Xác nhận của đại lý du lịch về chi phí hoàn trả
- Hoá đơn chi phí phạt do hủy chuyến

Cất ngăn chuyển đi

- Vé đi lại phát sinh thêm
- Xác nhận từ đại lý du lịch ghi chi tiết phần chuyển đi chưa sử dụng
- Xác nhận của bác sĩ/ Giấy chứng tử (trường hợp cất chuyển do do tử vong, thường tích hoặc ốm đau nghiêm trọng)
- Bảng chứng về mối liên hệ với người thân (Giấy khai sinh, đăng ký kết hôn...)
- Xác nhận/ hoá đơn của khách sạn về các chi phí đã trả trước

Mất, hỏng hành lý/Vật dụng cá nhân

- Báo cáo hành lý bất thường nếu hành lý bị hỏng/ mất do hãng vận chuyển
- Biên bản/ báo cáo công an
- 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) (Nếu vật dụng được mua ở Việt Nam, xin vui lòng cung cấp bản gốc hóa đơn VAT)
- Báo giá sửa chữa/ hoá đơn sửa chữa
- Chi tiết số tiền được đền bù từ hãng vận chuyển hoặc bên phải chịu trách nhiệm về tổn thất...

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

Hành lý bị đến chậm

- Báo cáo hành lý bất thường của hãng vận chuyển
- Biên nhận hành lý ký gửi của hãng hàng không/ Biên nhận hành lý nhận lại có nêu rõ ngày giờ nhận lại hành lý
- Thẻ hành lý

Lưu ý: Thẻ hành lý chỉ được xem xét khi xảy ra ở nước ngoài.

Mất tiền mặt và Giấy tờ du lịch

- Biên bản công an (bản gốc)
- Chứng từ chứng minh số tiền bị mất (biên lai rút tiền, đổi tiền...)
- Hoá đơn/ Biên nhận chi phí làm lại hộ chiếu (bản gốc)
- Hoá đơn chi phí khách sạn phát sinh chờ làm lại hộ chiếu (bản gốc)
- Hoá đơn chi phí đi lại phát sinh để làm lại hộ chiếu (bản gốc)
- Hoá đơn chi phí vé đi lại bị mất mà không được hoàn lại từ nhà vận chuyển (bản gốc)

Lưu ý: Phải thông báo tổn thất cho công an **trong vòng 24 giờ**.

Chuyến đi bị trì hoãn

- Lịch trình chuyến đi
- Giấy tờ du lịch (Vé/ Thẻ lên máy bay nêu thời gian bay thực tế)
- Văn bản từ hãng vận chuyển/ đại lý vận chuyển xác nhận lý do trễ chuyến và thời gian bay thực tế

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

Lỡ kết nối chuyến

- Lịch trình chuyến đi
- Giấy tờ du lịch (Vé/ thẻ lên máy bay nêu thời gian cất cánh thực tế và thời gian kết nối chuyến tới...)
- Văn bản của hãng vận chuyển công cộng/ hoặc đại lý vận chuyển xác nhận thời gian đáp thực tế đến điểm kết nối và thời gian thực tế rời khỏi điểm kết nối.

Lưu ý: điểm kết nối chuyến phải ở ngoài nơi xuất phát của chuyến đi.

Không tặc/ Cướp máy bay

Báo cáo của cảnh sát hoặc của hãng hàng không xác nhận Người được bảo hiểm là nạn nhân của vụ không tặc, và độ dài vụ không tặc.

Trách nhiệm cá nhân

Người được bảo hiểm không được chấp nhận trách nhiệm, đề nghị, hứa hẹn hoặc trả tiền khi chưa có sự đồng ý trước của Công ty AIG. Cần chuyển tất cả các thư tín/ chứng từ khiếu nại từ bên thứ ba cho Công ty AIG khi có phát sinh để được hướng dẫn.

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.