

# Hướng Dẫn Khái Quát Về Tư Vấn Quy Trình Bồi Thường Dành Cho Bảo Hiểm Du Lịch

**Lưu ý: Bản hướng dẫn này chỉ được dùng để tham khảo, để biết các chứng từ chung nhất cho từng loại bồi thường. Tùy từng trường hợp cụ thể chứng từ được yêu cầu có thể thay đổi**

## **Khám ngoại trú**

Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. (Cần bản gốc) Sổ khám bệnh, toa thuốc phải có dấu pháp nhân của cơ sở y tế
2. (Cần bản gốc) hóa đơn mua thuốc, biên nhận
3. *Hóa đơn mua thuốc phải là hóa đơn thuế/tài chính/GTGT hợp lệ, có liệt kê nội dung thanh toán, chi tiết số lượng và đơn giá thuốc (nếu là hóa đơn thuốc)*
4. Phiếu mô trong trường hợp phẫu thuật/tiểu phẫu
5. Các kết quả xét nghiệm

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) có quyền lợi khám ngoại trú hay không.
2. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
3. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)

## **Chi phí nằm viện:**

Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. Báo cáo Y tế( Trừ trường hợp ốm/tôn thương nhẹ)
2. Giấy Ra Viện/xuất viện (là chứng từ từ bệnh viện nêu thời gian và lý do nằm viện, Bản gốc)
3. Hóa đơn /Chi phí nằm viện (bản gốc) >> *phải là hóa đơn thuế/tài chính/GTGT hợp lệ, có liệt kê chi tiết nội dung thanh toán, chi tiết số lượng và đơn giá thuốc (nếu là hóa đơn thuốc)*
4. Chi phí xe cứu thương (Hóa đơn bản gốc)
5. Kết quả xét nghiệm

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

4. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) quyền lợi viện phí nằm viện hay không.
5. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
6. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)

---

### **Tai Nạn**

Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. Biên bản sự việc của Cảnh Sát Giao Thông
2. Báo cáo Y tế của bác sĩ điều trị
3. Chỉ định cho nghỉ của bác sỹ ( Doctor proposal for Days off work)
4. Bảng chấm công hoặc xác nhận của công ty
5. Copy bằng lái xe
6. Hóa đơn /Chi phí nằm viện (bản gốc) >> **phải là hóa đơn thuế/tài chính/GTGT hợp lệ, có liệt kê chi tiết nội dung thanh toán, chi tiết số lượng và đơn giá thuốc (nếu là hóa đơn thuốc)**
7. Chi phí xe cứu thương (Hóa đơn bản gốc)
8. Kết quả xét nghiệm

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) quyền lợi viện phí nằm viện do tai nạn hay không.
2. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
3. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)

---

### **Rút Ngắt Chuyến Đi (Trip Curtailment)**

Q: Tôi có mua BH DL và hiện đang đi DL ở Mỹ. Người thân của tôi ở Việt Nam vừa mới qua đời. Tôi phải làm gì để được trả tiền bảo hiểm vì phải rút ngắn chuyến đi.

A: Em xin chia buồn với anh/chị. Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. Giấy chứng tử/báo cáo bệnh án của bác sỹ điều trị
2. Biên bản của cảnh sát ( nếu là trường hợp tai nạn hoặc chết ngoại viện)
3. Giấy tờ chứng minh mối quan hệ với người quá cố ( Khai Sinh, Giấy chứng nhận kết hôn)

4. Hóa đơn nếu anh/chị phải mua vé mới để bay về VN. Nếu đổi vé về và phải tốn phí, thì cần có hóa đơn thể hiện số tiền đã trả.
5. Hóa đơn khách sạn, tiền ăn uống, đi lại nếu anh/chị phải chi trong lúc chờ chuyến bay về nước.
6. Hóa đơn điện thoại, fax, phát chuyển nhanh... nếu anh/chị phải chi để gửi giấy tờ về VN gấp
7. Giấy tờ thể hiện Lộ trình (chuyến đi) ban đầu, những chặng chưa sử dụng, hóa đơn hoàn phí từ công ty du lịch, khách sạn, hãng hàng không...
8. Thu thập bất cứ giấy tờ gì khác có liên quan nếu có thể được.

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) quyền lợi Rút Ngán Chuyến Đi hay không.
2. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
3. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customar

### **Hủy Chuyến Đi (Trip Cancellation):**

Q: Tôi có mua BH DL và hiện đang chuẩn bị đi DL ở Mỹ. Người thân của tôi ở Việt Nam vừa mới qua đời. Tôi phải làm gì để được trả tiền bảo hiểm vì phải hủy chuyến đi.

A: Em xin chia buồn với anh/chị. Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. Giấy chứng tử/ báo cáo bệnh án của bác sỹ điều trị ( trường hợp hủy chuyến do chết hoặc thương tổn ốm đau nghiêm trọng
2. Biên bản của cảnh sát ( nếu là trường hợp tai nạn hoặc chết ngoại viện)
3. Giấy tờ chứng minh mối quan hệ với người quá cố ( Khai Sinh, Giấy chứng nhận kết hôn)
4. Các hóa đơn thể hiện số tiền đã trả trước cho chuyến đi bao gồm: vé máy bay, khách sạn, xe đưa đón...
5. Biên nhận, hóa đơn thể hiện số tiền được hoàn trả từ công ty du lịch, hãng hàng không... có liên quan do việc hủy chuyến đi.
6. Hóa đơn/biên nhận thể hiện số tiền đã trả cho lệ phí visa, passport
7. Giữ bất cứ giấy tờ gì khác có liên quan nếu có.

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

4. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) quyền Hủy Chuyến Đi hay không.
5. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
6. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)

**Mất, hỏng hành lý/Vật dụng cá nhân (Personal Property Loss/damage)**

A: Em rất lấy làm tiếc vì điều không may đã xảy ra với anh/chi. Đây là những giấy tờ chung nhất anh/chi cần chuẩn bị:

1. Báo cáo hành lý bất thường nếu hành lý bị hỏng/mất do hãng vận chuyển
2. Biên bản/báo cáo của công an
3. Liệt kê chi tiết vật dụng bị hư hỏng/mất mát bao gồm: ngày mua, số tiền mua, năm sản xuất, ảnh chụp(nếu có). Gửi kèm hóa đơn mua vật dụng(bản gốc)
4. Bảng Báo giá sửa chữa/hóa đơn sửa chữa
5. Chứng từ thể hiện 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.

Anh/chi nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chi có (mua) quyền lợi Hủy Chuyến Đi hay không.
2. Giấy tờ anh/chi có thể cung cấp được
3. Chi phí anh/chi đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)

---

**Trễ hành lý (Luggage Delay)**

A: Em rất lấy làm tiếc vì điều không may đã xảy ra với anh/chi. Đây là những giấy tờ chung nhất anh/chi cần chuẩn bị:

1. Lịch trình chuyến bay ban đầu
2. Báo cáo hành lý bất thường của hãng vận chuyển
3. Biên nhận hành lý ký gửi của hãng hàng không/Biên nhận hành lý nhận lại

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

Anh/chi nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chi có (mua) quyền lợi Trễ Hành Lý hay không.
2. Giấy tờ anh/chi có thể cung cấp được
3. Chi phí anh/chi đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)

---

Mất Tiền mặt và giấy tờ du lịch ( Money/travel document loss)

A: Em rất lấy làm tiếc vì điều không may đã xảy ra với anh/chị. Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. Biên bản của Công An
2. Chứng từ chứng minh số tiền bị mất( Biên lai rút tiền, đổi tiền...)
3. Hóa đơn/Biên nhận chi phí làm lại hộ chiếu
4. Hóa đơn chi phí khách sạn phát sinh khi chờ làm lại hộ chiếu
5. Hóa đơn chi phí đi lại phát sinh
6. Chi phí phát sinh cho việc đổi/mua lại vé máy bay

Lưu ý: Phải thông báo cho Công An trong vòng 24 giờ

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) quyền Lợi Mất Tiền Mặt và Giấy Tờ Du Lịch hay không.
2. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
3. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)

---

Trễ chuyến bay ( Flight Delay)

Em rất lấy làm tiếc vì điều không may đã xảy ra với anh/chị. Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. Lịch trình chuyến bay ban đầu
2. Giấy tờ du lịch ( Thẻ lên máy bay/vé máy bay nêu thời gian bay thực tế)
3. Văn bản từ hãng vận chuyển/đại lý vận chuyển xác nhận lý do trễ chuyến và số giờ trễ

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

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) quyền lợi Trễ Chuyển bay hay không.
  2. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
  3. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)
- 

#### Lỡ kết nối chuyến (Mis-connection)

A: Em rất lấy làm tiếc vì điều không may đã xảy ra với anh/chị. Đây là những giấy tờ chung nhất anh chị cần chuẩn bị:

1. Lịch trình chuyến bay ban đầu
2. Giấy tờ du lịch ( Thẻ lên máy bay/vé máy bay nêu thời gian bay nêu thời gian cất cánh thực tế và thời gian kết nối chuyến tới...)
3. Văn bản từ hãng vận chuyển/đại lý vận chuyển xác nhận lý do chuyến kết nối bị chậm tại điểm kết nối
4. Bản gốc hóa đơn/biên nhận chi phí ăn ở phát sinh

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

Anh/chị nộp những giấy tờ này cho Phòng Bồi Thường trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện Bảo Hiểm để được xem xét và quyết định có được bồi thường hay không. Việc có đó lệ thuộc vào:

1. Hợp đồng bảo hiểm của anh/chị có (mua) quyền Lỡ kết Nối Chuyến Đi hay không.
  2. Giấy tờ anh/chị có thể cung cấp được
  3. Chi phí anh/chị đòi bồi thường có hợp lý hay không ( reasonable and customary)
- 

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