Công ty TNHH Bảo hiểm Phi Nhân thọ Chubb Việt Nam
Tầng 18, Tòa nhà Vincom
45A Lý Tự Trọng, Phường Sài Gòn,
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Hotline: 1800 599 998
MST: 0304732887
www.chubb.com/vn-vn

HƯỚNG DẪN BỒI THƯỜNG
BẢO HIỂM DU LỊCH TRAVELCARE

Bạn sẽ thấy quy trình bồi thường của Chubb thật là đơn giản!

A - QUY TRÌNH YÊU CẦU HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trong các tình huống khẩn cấp, Quý khách vui lòng gọi +84 28 35122324 để được hỗ trợ ngay lập tức bởi đơn vị hỗ trợ EUROP

B – QUY TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Thời hạn yêu cầu trả tiền bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm" là trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ khi kết thúc Chuyến đi. Trừ khi có lý do chính đáng, nếu Người được Bảo hiểm không thực hiện thông báo về sự kiện bảo hiểm trong thời gian qui định, Công Ty sẽ áp dụng mức phạt theo các tỷ lệ sau đây, tính trên tổng số tiền bồi thường

- Thông báo tổn thất sau 31 ngày đến 90 ngày: 10%
- Thông báo tổn thất sau 91 ngày đến 180 ngày: 20%
- Thông báo tổn thất sau 181 ngày đến 365 ngày: 30%

1. Khi thông báo tổn thất, Quý khách cần cung cấp đầy đủ những thông tin sau:

a. Số hợp đồng bảo hiểm
b. Hoàn cảnh sự cố/tổn thất
c. Ngày/Nơi xảy ra tai nạn/sự cố
d. Mức độ tổn thất
e. Tên, địa chỉ, số điện thoại, email liên lạc

2. Thông tin liên hệ Chubb

Công Ty TNHH Bảo Hiểm Phi Nhân Thọ Chubb Việt Nam

Địa chỉ: Lầu 18, Tòa nhà Vincom

45A Lý Tự Trọng, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: (+848) 38 125 125 - Fax: (+848) 38 125 018
Tổng đài Đa năng 24/7 1800 599 998 (miễn cước cuộc gọi trong Việt Nam)
Email: claimshealthcare.vn@chubb.com
Website: www.chubb.com/vn-vn

CL-T00-CI-001-03-V

Quý khách vui lòng điền đầy đủ các chi tiết trong Đơn Yêu Cầu Bồi Thường, ký & ghi rõ họ tên và gửi về cho Chubb cùng các chứng từ sau:

1. Giấy chứng nhận bảo hiểm
2. Bản sao Hộ Chiếu (trang thông tin của khách hàng và trang có dấu mộc của Cục Hải Quan Quốc Gia mà Người được bảo hiểm đến có thể hiện ngày đi và ngày về)
3. Vé điện tử của toàn bộ chuyến đi từ Việt Nam ra nước ngoài và ngược lại (E-ticket/Itinerary)
4. Các thẻ lên tàu/máy bay trong chuyến du lịch (Boarding pass)
5. Các chứng từ chứng minh khác theo yêu cầu của Công ty trong từng trường hợp tổn thất.
6. Bằng chứng tổn thất theo qui định cụ thể trong Phần C dưới đây.
7. Tất cả các chứng từ yêu cầu bồi thường phải được dịch sang tiếng Việt hoặc tiếng Anh

C – HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG CHO TỪNG LOẠI TỔN THẤT

1. Tử vong do tai nạn

a. Biên bản Cảnh sát (bản gốc)
b. Giấy chứng tử (bản gốc)
c. Báo cáo khám nghiệm tử thi (nếu có)
d. Chứng từ chứng minh Người thụ hưởng hợp pháp

2. Thương tật vĩnh viễn

a. Báo cáo y tế/ Hồ sơ điều trị (bản gốc)
b. Giấy chứng nhận giám định thương tật (bản gốc)
c. Biên bản Cảnh sát (bản gốc)
d. Bản khai chi tiết về tai nạn (ghi rõ nguyên nhân, diễn biến, thời gian cụ thể, thương tật gì…)
e. Kết luận của hội đồng / trung tâm giám định y khoa có thẩm quyền về tình trạng thương tật

3. Chi phí y tế & Điều trị

a. Biên bản cảnh sát liên quan đến tai nạn
b. Báo cáo y tế/ bệnh án có nêu rõ chẩn đoán, triệu chứng bệnh/ thương tật xuất hiện đầu tiên và bệnh sử
c. Bảng kê chi tiết chi phí điều trị
d. Các chỉ định của bác sĩ và kết quả cận lâm sàng đi kèm
e. Toa thuốc có chỉ định của bác sĩ
f. Hóa đơn gốc chi phí điều trị
g. Chứng từ chứng minh Người được bảo hiểm đã thanh toán chi phí điều trị cho Cơ sở y tế

4. Thăm bệnh tại nước ngoài

a. Báo cáo y tế/ Hồ sơ bệnh án có thể hiện Người được bảo hiểm nằm viện nhiều hơn 5 ngày ở Nước ngoài
b. Hóa đơn mua vé máy bay hạng phổ thông

5. Chi phí ăn ở bổ sung

a. Báo cáo y tế/ Hồ sơ bệnh án có thể hiện Người được bảo hiểm nằm viện nhiều hơn 5 ngày ở Nước ngoài
b. Hóa đơn khách sạn

6. Hủy/Hoãn chuyến đi

a. Hóa đơn đã thanh toán chi phí trước cho chuyến đi
b. Văn bản xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ về chi phí được hoàn trả hoặc không hoàn trả. Trường hợp không hoàn trả hoặc hoàn trả một phần phải nêu rõ lí do.
c. Hoá đơn chi phí hành chính do hủy/ hoãn chuyến đi (nếu có)
d. Hồ sơ bệnh án/ Giấy ra viện và xác nhận của bác sĩ về việc không phù hợp thực hiện chuyến đi/ Giấy chứng tử (trường hợp hủy /hoãn chuyến đi do tử vong, thương tích hoặc ốm đau nghiêm trọng).
e. Bằng chứng về mối liên hệ với người thân bị sự cố dẫn đến hủy/ hoãn chuyến đi (Giấy khai sinh/ Giấy chứng nhận kết hôn…)
f. Văn bản của nhà vận chuyển xác nhận rõ cụ thể nguyên nhân hủy/ hoãn chuyến đi (Nếu hủy/hoãn chuyến đi không liên quan đến tử vong, thương tích hoặc ốm đau nghiêm trọng).

7. Rút ngắn chuyến đi

a. Xác nhận từ đơn vị cung cấp dịch vụ ghi chi tiết phần chuyến đi chưa sử dụng theo kế hoạch
b. Giấy chứng tử hoặc Xác nhận của bác sĩ về tình trạng y tế không phù hợp cho việc tiếp tục chuyến đi (trường hợp rút ngắn chuyến đi do tử vong, thường tích hoặc ốm đau nghiêm trọng)
c. Bằng chứng về mối liên hệ với người thân bị sự cố đi cùng với Người được bảo hiểm (Giấy khai sinh, đăng ký kết hôn…)
d. Hóa đơn đã thanh toán chi phí trước cho chuyến đi
e. Văn bản xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ về chi phí được hoàn trả hoặc không hoàn trả liên quan đến phần chuyến đi chưa sử dụng theo kế hoạch ban đầu. Trường hợp không hoàn trả hoặc hoàn trả một phần phải nêu rõ lí do

8. Chuyến đi bị trì hoãn

a. Lịch trình chuyến đi
b. Văn bản của nhà vận chuyển xác nhận rõ cụ thể nguyên nhân hủy chuyến bay hoặc chuyến bay trễ thời gian khởi hành.

   Lưu ý: Điểm khởi hành của chuyến đi bị trì hoãn phải ở Nước ngoài

9. Lỡ nối chuyến bay:

a. Lịch trình chuyến đi
b. Văn bản của nhà vận chuyển xác nhận rõ cụ thể nguyên nhân lỡ nối chuyến bay tại điểm trung chuyển

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

10. Mất hoặc thiệt hại hành lý & tài sản cá nhân

a. Chi tiết của vật dụng bị mất/ thiệt hại bao gồm ngày mua, năm sản xuất, hình ảnh…kèm theo
b. Hóa đơn gốc mua hàng trong quá khứ có tên của Người được bảo hiểm liên quan đến hạn mục bị mất/ thiệt hại
c. Báo giá sửa chữa/Hóa đơn sửa chữa/Hóa đơn thay thế cho hạn mục bị thiệt hại bộ phận

✓ **Nếu mất/thiệt hại do đơn vị vận chuyển gây ra:**

a. Biên bản bất thường về hành lý của hãng hàng không/nhà vận chuyển
b. Mã tag hành lý đã xảy ra sự cố
c. Biên bản xác nhận hành lý bị mất/ thiệt hại của hãng vận chuyển ghi rõ chi tiết các món đồ/hạn mục bị mất/ thiệt hại
d. Văn bản xác nhận khoản tiền được bồi hoàn/ không được bồi thường từ hãng vận chuyển hay bên phải chịu trách nhiệm từ tổn thất. Trường hợp không được chi trả hoặc chi trả một phần phải nêu rõ lí do.

✓ **Nếu mất/thiệt hại không do đơn vị vận chuyển gây ra**

a. Biên bản Cảnh sát ghi rõ chi tiết các món đồ/hạn mục bị thiệt hại

   Lưu ý: Người được bảo hiểm phải thông báo cho cảnh sát trong vòng 24 tiếng kể từ lúc xảy ra tổn thất.

11. Hành lý đến chậm

a. Biên bản bất thường về hành lý của hãng hàng không/nhà vận chuyển
b. Mã tag hành lý đã xảy ra sự cố
c. Biên bản xác nhận ngày, giờ giao trả hành lý của hãng hàng không/nhà vận chuyển

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

12. Mất tiền mặt & Mất chứng từ du lịch

a. Biên bản Cảnh sát
b. Chứng từ chứng minh số tiền bị mất (Biên nhận rút tiền, Biên nhận đổi tiền)
c. Hóa đơn/Biên nhận chi phí làm lại hộ chiếu/thị thực
d. Hóa đơn chi phí phát sinh cho việc đi lại và khách sạn cần thiết cho việc làm lại hộ chiếu/thị thực bị mất
   Lưu ý: Người được bảo hiểm phải thông báo cho cảnh sát trong vòng 24 tiếng kể từ lúc xảy ra tổn thất

13. Bảo hiểm mức miễn thường cho phương tiện đi thuê

a. Giấy phép lái xe hợp lệ với phương tiện thuê
b. Biên bản xác nhận sự cố tai nạn/ mất cắp của Cảnh sát
c. Hợp đồng bảo hiểm của phương tiện đi thuê.
d. Văn bản xác nhận của công ty bảo hiểm (bảo hiểm cho phương tiện thuê) về phạm vi trách nhiệm vượt quá phạm vi bảo hiểm hoặc mức miễn thường của hợp đồng bảo hiểm phương tiện đi thuê mà Người được bảo hiểm chịu trách nhiệm thanh toán cho sự cố tai nạn/ mất cắp.
e. Hình ảnh phương tiện thuê bị hư hỏng
f. Hóa đơn sửa chữa hạn mục bị hư hỏng
g. Chứng từ chứng minh Người được bảo hiểm đã thanh toán chi phí liên quan đến sự cố tai nạn/ mất cắp

14. Trách nhiệm cá nhân:

Lưu ý: 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 Chubb. Vui lòng chuyển tất cả các thư tín/ chứng từ khiếu nại từ bên thứ ba cho Chubb để giải quyết.

Lưu ý quan trọng:

a. Chubb khuyến nghị Quý khách nên đọc kỹ toàn bộ nội dung hợp đồng bảo hiểm. Trong mọi trường hợp, bản hướng dẫn này không thay thế các điều kiện & điều khoản của hợp đồng bảo hiểm và chỉ được dùng để tham khảo các chứng từ cần cung cấp khi yêu cầu bồi thường. Quy định về các chứng từ yêu cầu bồi thường có thể thay đổi theo từng trường hợp cụ thể
b. Đối với các chi phí phát sinh trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam,trong nội dung hóa đơn cần thể hiện Mã số định danh cá nhân (số CCCD)/ Số Hộ Chiếu (đối với người nước ngoài); hoặc Mã số thuế cá nhân, Tên người mua, Địa chỉ người mua) và xuất hóa đơn đầy đủ thông tin ngay tại thời điểm phát sinh chi phí - Theo Nghị Định 70/2025/NĐ-CP)