



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP ĐỐI VỚI CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM DU LỊCH THẺ VISA PLATINUM

Câu hỏi 1: Điều kiện thanh toán bắt buộc để chủ thẻ Platinum được hưởng bồi thường khi sự kiện bảo hiểm xảy ra?

Chủ thẻ chính/ chủ thẻ phụ Visa Platinum:

- Sử dụng thẻ Platinum thanh toán cho toàn bộ tiền vé cho phương tiện vận chuyển công cộng đã có lịch trình trước.
- Hoặc sử dụng thẻ Platinum thanh toán cho ít nhất 80% của chi phí trọn gói của chuyến đi.

Xem thêm về các định nghĩa về Phương tiện vận chuyển công cộng, chuyến đi, chủ thẻ hợp lệ

Câu hỏi 2: Sự khác biệt giữa bảo hiểm thẻ Visa Platinum so với bảo hiểm khác?

Mức bồi thường bảo hiểm cao 500.000USD dành cho mỗi chủ thẻ, ngoài ra còn được hỗ trợ bất cứ thời điểm nào bằng dịch vụ trợ giúp toàn cầu Travel Guard: Tư vấn, chỉ dẫn về dịch vụ y tế, trợ giúp dịch vụ hành lý, dịch vụ pháp lý, thu xếp vé khẩn cấp,...

Câu hỏi 3: Trong trường hợp khẩn cấp, để được trợ giúp của Travel Guard, chủ thẻ phải liên hệ như thế nào?

Chủ thẻ liên hệ trực tiếp Travel Guard qua số điện thoại (603) 2772 5688 hoặc (84-8) 6299 2185 (Tổng đài miễn cước cuộc gọi đến) và cung cấp số hợp đồng bảo hiểm ACA-0200024848, là số hợp đồng ký giữa STANDARD CHARTERED Việt Nam và AIG được ghi trên "Giấy chứng nhận bảo hiểm" và được cập nhật tại website STANDARD CHARTERED Việt Nam, để Travel Guard nhận biết chủ thẻ STANDARD CHARTERED Việt Nam.

Câu hỏi 4: Trường hợp thời gian du lịch trên 60 ngày, khách hàng có được AIG bảo hiểm không?

AIG bảo hiểm đối với những chuyến đi du lịch có độ dài không vượt quá 90 ngày liên tục.

Câu hỏi 5: Thời gian khiếu nại bồi thường?

Trong vòng 30 ngày kể từ ngày xảy ra sự cố mà có thể dẫn đến khiếu nại, Chủ thẻ/ người thân của chủ thẻ/ STANDARD CHARTERED Việt Nam phải thông báo cho AIG (Phòng Bồi thường) qua số điện thoại (84-8) 3914 2856 (TP.HCM) hoặc (84-4) 3936 1455 (Hà Nội) hoặc email vninfo@AIGinsurance.com về sự kiện bảo hiểm.

Tối đa 14 ngày kể từ ngày nhận đủ chứng từ chứng minh tổn thất, AIG sẽ ra thông báo đồng ý/ không đồng ý chấp nhận

Câu hỏi 6: Thủ tục, chứng từ cần thiết của hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm?

Trường hợp tử vong do tai nạn:

Điền mẫu Giấy yêu cầu bồi thường trường hợp tử vong và nộp hồ sơ cùng với bản gốc của các chứng từ sau:

- a) Biên bản tai nạn của cảnh sát*
- b) Giấy chứng tử*
- c) Giấy khám nghiệm tử thi, nếu có*
- d) Bản photocopy Giấy chứng minh nhân dân của người thụ hưởng.*
- e) Các chứng từ khác theo yêu cầu của AIG*



Trường hợp thương tật vĩnh viễn

Điền mẫu Giấy yêu cầu bồi thường Thương tật vĩnh viễn và nộp hồ sơ cùng với bản gốc của các chứng từ sau:

- a) Biên bản tai nạn của cảnh sát
- b) Giấy chứng thương hoặc giấy chứng nhận Thương tật vĩnh viễn
- c) Bản mô tả chi tiết về tai nạn và tình trạng Thương tật.
- e) Các chứng từ khác theo yêu cầu của AIG

Mất hành lý/Vật dụng cá nhân

- a) Báo cáo hành lý bất thường nếu hành lý bị hỏng/ mất do hãng vận chuyển
- b) Biên bản/ báo cáo công an
- c) 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) Báo giá sửa chữa/ hoá đơn sửa chữa
- e) 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

Trễ chuyến bay

- 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 lý do trễ chuyến và số giờ trễ.

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

Các chứng từ yêu cầu trên là cơ sở cho chủ thẻ tham khảo thêm về chứng từ yêu cầu chung nhất cho từng loại khiếu nại. Tùy từng trường hợp cụ thể chứng từ yêu cầu có thể thay đổi

Câu hỏi 7: Trường hợp khách hàng sử dụng thẻ Platinum đã thanh toán trước tiền vé máy bay, trên chuyến bay khách hàng gặp sự cố và thời hạn trên thẻ cũng hết hiệu lực, khách hàng có được bảo hiểm không?

Theo quy định của AIG, khách hàng chỉ được bảo hiểm khi thẻ còn hiệu lực hoặc có văn bản xác nhận từ Standard chartered là thẻ hợp lệ

Câu hỏi 8: Khi quá cảnh hoặc bay ngang qua các lãnh thổ (đã bị loại trừ trong quy định của AIG) như CuBa, Liberia, Iran, Sudan.....máy bay gặp sự cố, khách hàng có được bảo hiểm không?

AIG không bảo hiểm trong trường hợp này vì các lãnh thổ đó AIG đã loại trừ, bao gồm Afghanistan, Cuba, Cộng hoà dân chủ Congo, Iran, Iraq, Liberia, Sudan và Syria

Câu hỏi 9: Khi đi du lịch, khách hàng bị đột quy trên phương tiện công cộng thì có được bồi thường không?

AIG chỉ bồi thường khi khách hàng bị lực tác động từ bên ngoài như bị đánh, tai nạn ...không bồi thường đối với các trường hợp tử vong do bệnh hoặc đột quy.

Xem thêm định nghĩa về tai nạn: TAI NẠN hoặc DO TAI NẠN có nghĩa là một sự kiện bất ngờ, không lường trước được và ngẫu nhiên hoàn toàn gây ra bởi yếu tố bạo lực, từ bên ngoài và nhìn thấy được, là nguyên nhân duy nhất và độc lập dẫn đến tử vong, tàn tật hay thương tích của Người được bảo hiểm.

Câu hỏi 10: Làm thế nào AIG xác định được khách hàng tử vong do tác động từ bên ngoài và tử vong khi đang trên phương tiện công cộng?



AIG sẽ nhờ cảnh sát, các bác sỹ khám nghiệm tử thi, hoặc các nhân chứng (nếu có).

Câu hỏi 11: Khách hàng thuê tàu, phà, v.v....để đi tham quan phục vụ riêng cho cá nhân, nếu tử vong thì được bảo hiểm không?

AIG chỉ bảo hiểm khi khách hàng đi tham quan trên tàu, phà được sử dụng như là phương tiện vận chuyển công cộng, mang tính chất tập thể, đông người.

Xem thêm định nghĩa về phương tiện vận chuyển công cộng:

PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN CÔNG CỘNG có nghĩa là các phương tiện vận chuyển công cộng được cấp phép hợp pháp cho việc chuyên chở công cộng thường xuyên các hành khách công cộng có mua vé, và có lịch trình hoạt động, bao gồm nhưng không giới hạn bởi máy bay, tàu thủy, phà, xe lửa, xe buýt, v.v. Phương tiện vận chuyển công cộng ở đây không bao gồm tất cả các phương tiện vận chuyển được thuê hoặc sắp xếp như là một phần dịch vụ của chuyến đi cho dù những dịch vụ như vậy cũng có lịch trình thường xuyên.

Câu hỏi 12: Khách hàng bị tai nạn trên phương tiện vận chuyển công cộng đã được AIG chi trả bảo hiểm, một thời gian sau khách hàng bị tai nạn một lần nữa thì AIG có bồi thường không?

Tùy theo mức độ thương tật, AIG sẽ có tỷ lệ bồi thường thích hợp. Không giới hạn số lần tai nạn trong 1 năm hợp đồng và tổng mức bồi thường dừng ở mức tối đa 100% của quyền lợi bảo hiểm (500,000 đô la Mỹ, tương ứng với 10 tỷ 500 triệu VND)

Câu hỏi 13: Taxi và các phương tiện đưa đón hành khách trong khu du lịch, vui chơi hoặc của công ty cung ứng dịch vụ du lịch có được xem là phương tiện vận chuyển công cộng không?

Các phương tiện này không phải là phương tiện vận chuyển công cộng do:

- Không có lịch trình cố định (Taxi)
- Hoặc có lịch trình cố định nhưng là lịch trình riêng của Đơn vị cung ứng dịch vụ.

Câu hỏi 14: Trường hợp chủ thẻ đã đề nghị gia hạn thẻ nhưng chưa nhận được thẻ, nếu gặp sự cố bảo hiểm có được AIG bảo hiểm hay không?

Việc xác nhận chủ thẻ là trách nhiệm của ngân hàng Standard Chartered, AIG dựa trên thông tin xác nhận này và những chứng từ cần thiết khác của chủ thẻ để quyết định việc chi trả bảo hiểm.

Câu hỏi 15: Trường hợp khách hàng đã thanh toán trước chi phí cho chuyến du lịch nước ngoài, trong quá trình vận chuyển đến sân bay chuẩn bị khởi hành thì gặp sự cố, vậy khách hàng có được AIG bảo hiểm không?

CHUYẾN ĐI có nghĩa là chuyến đi do Người được bảo hiểm thực hiện và bắt đầu 3 giờ trước giờ theo lịch trình Người được bảo hiểm rời điểm khởi hành ở Việt Nam để đến điểm đến ở nước ngoài. Như vậy, AIG sẽ bồi thường khi sự cố tai nạn xảy ra theo quy định của 3 giờ trước giờ bay trên lịch trình rời khỏi Việt Nam.

Câu hỏi 16: Khách hàng du lịch tự túc, đã thanh toán trước tiền vé máy bay bao gồm chặng đi, chặng về và tiền khách sạn, nếu khách hàng gặp tai nạn trên phương tiện vận chuyển công cộng trong thời gian lưu trú tại nước đó thì AIG có bồi thường bảo hiểm hay không?

Trường hợp này khách hàng sẽ được AIG xem xét chấp thuận bồi thường.

Câu hỏi 17: Khách hàng du lịch tự túc, đã thanh toán trước tiền vé máy bay bao gồm chặng đi, chặng về, nhưng chưa thanh toán trước toàn bộ tiền khách sạn, nếu khách hàng gặp tai nạn trên phương tiện vận chuyển công cộng trong thời gian lưu trú tại nước đó thì AIG



Trường hợp này AIG chỉ bồi thường khi khách hàng gặp tai nạn trên máy bay.

Câu hỏi 18: Trong trường hợp lãnh sự quán của nước nơi khách hàng sẽ đến du lịch có yêu cầu phải mua bảo hiểm du lịch, vậy khách hàng có nhất thiết phải mua thêm loại bảo hiểm này không?

Tùy theo yêu cầu của lãnh sự quán của từng nước, khách hàng có thể mua thêm bảo hiểm du lịch vì sản phẩm bảo hiểm dành cho thẻ Platinum chỉ bảo hiểm về tai nạn, thương tật vĩnh viễn, còn bảo hiểm du lịch có thêm bảo hiểm về y tế.

Câu hỏi 19: Trường hợp khách hàng được bảo hiểm tử vong do tai nạn, nếu AIG chi trả bảo hiểm, thì người được hưởng sẽ là ai?

AIG sẽ chi trả bảo hiểm căn cứ theo pháp luật hiện hành về thừa kế.

Câu hỏi 20: Nếu Khách hàng có thẻ chính và thẻ phụ, khi khách hàng mua vé máy bay thì thanh toán trên thẻ chính vì không thể thanh toán trên cả 2 thẻ; chuyến đi bao gồm thẻ chính, thẻ phụ & con cái chủ thẻ vậy khi có sự cố thì ai được bảo hiểm:

Theo quy định chỉ cần sử dụng thẻ Platinum thanh toán (không phân biệt thẻ chính hoặc thẻ phụ), nên trong trường hợp này, thẻ chính thanh toán cho cả hai, và 2 chủ thẻ chính & phụ sẽ được bảo hiểm. Con cái nếu không phải là chủ thẻ, sẽ không được bảo hiểm.

Câu hỏi 21: Khi đi du lịch trong lãnh thổ VN và sử dụng thẻ Platinum để thanh toán tiền vé máy bay, nếu khách hàng gặp tai nạn trên máy bay thì có được bảo hiểm không?

Sản phẩm bảo hiểm dành cho thẻ Visa Platinum chỉ áp dụng trong trường hợp khách hàng du lịch nước ngoài.

Câu hỏi 22: Bảo hiểm trùng: nếu KH mua thêm một hoặc nhiều bảo hiểm cùng lúc nhưng của cty bảo hiểm khác, khi tai nạn xảy ra KH được bảo hiểm như thế nào?

Nếu là mua cùng của AIG VN cho cùng một chuyến đi, thì sẽ bồi thường theo hợp đồng bảo hiểm nào có mức quyền lợi cao nhất.

Ngoài ra, đối với tất cả các trường hợp còn lại, của tất cả các công ty bảo hiểm khác, KH vẫn được bảo hiểm và chi trả theo đúng quyền lợi được hưởng.