



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

### EMERGENCY ASSISTANCE PROCEDURE/ QUI 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 AIG, 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 AIG Việt nam trả trực tiếp cho TRAVEL GUARD, theo điều kiện điều khoản của hợp đồng bảo hiểm.*

### CLAIM PROCEDURE/ QUI TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

- 1) All Claims Notification must be sent to AIG 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 AIG 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:

**Đề nghị gửi Đơn yêu cầu bồi thường, Giấy chứng nhận Bảo Hiểm và các chứng từ khiếu nại về:**

**Công ty TNHH Bảo hiểm AIG Việt Nam - Trung tâm dịch vụ khách hàng hoặc Phòng giải quyết bồi thường**

Tầng 9, Saigon Center, 65 Lê Lợi, Quận 1, TP HCM

Đường dây nóng: 1800 6789

Số Fax : +84-8- 3914 0067

Địa chỉ thư điện tử : VNinfo@AIG.com

Website: [www.AIG.com.vn](http://www.AIG.com.vn)

- 4) The Claim Form must be completed, signed and submitted to AIG Vietnam – Claim Department or Customer Service Center as above address together with following supporting documents/*Kê khai đầy đủ các chi tiết trong Đơn yêu cầu bồi thường, ký tên và nộp về AIG Việt Nam tại Phòng bảo hiểm hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng như địa chỉ ở trên, cùng các chứng từ sau:*
  1. Photocopy of passport/ Bản sao Hộ chiếu
  2. Photocopy of Common Carrier's ticket/Boarding Pass/ Bản sao vé của phương tiện vận chuyển công cộng/ thẻ lên máy bay
  3. Bill/receipt to prove that the Common Carrier entire fare was fully charged/debited to Standard Charter Bank 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 Standard Charter VN Visa Platinum
  4. Completed Travel Claim Form with confirmation from Standard Charter Vietnam about eligible status of Standard Charter VN Visa Platinum Debit Card Holder/ Đơn yêu cầu bồi thường đã được điền hoàn chỉnh và có xác nhận từ Standard Charter Việt Nam về tính hợp lệ và hiệu lực của chủ thẻ tín dụng Visa Platinum
  5. Proof of duration of the trip/ Chứng từ chứng minh độ dài của chuyến đi
  6. 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 AIG 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 AIG Việt Nam, 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 AIG 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 AIG 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 nếu 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.

**Note:** 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 policy wording. This guide does not in anyway override the terms and conditions of the policy wording 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 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