

Chi tiết chương trình hỗ trợ y tế và du lịch

A. Tên chương trình: chương trình dịch vụ hỗ trợ y tế và du lịch toàn cầu của Ngân Hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam) (“Ngân Hàng”).

B. Thời gian chương trình: kể từ ngày 01 tháng 06 năm 2016 cho đến ngày hết hạn theo thông báo của Ngân Hàng

C. Sản phẩm được áp dụng cho chương trình: thẻ tín dụng WorldMiles hoặc Priority WorldMiles được phát hành bởi Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam) (“Chủ thẻ”)

D. Công ty bảo hiểm là Công Ty Bảo Hiểm PVI Hà Nội (“Công Ty Bảo Hiểm”)

1. Nội dung chương trình: Các dịch vụ cung cấp dưới đây được áp dụng trên toàn cầu.

1.1 Tư vấn y tế qua điện thoại

Công Ty Bảo Hiểm có nghĩa vụ bố trí cung cấp dịch vụ tư vấn y tế cho Chủ thẻ qua điện thoại.

1.2 Giới thiệu nhà cung cấp dịch vụ y tế

Công Ty Bảo Hiểm sẽ cung cấp cho Chủ thẻ tên, địa chỉ, số điện thoại và nếu có thể, giờ làm việc văn phòng của bác sĩ, bệnh viện, phòng khám, nha sĩ và phòng khám nha khoa (Gọi chung là “Nhà cung cấp dịch vụ y tế”) theo yêu cầu của Chủ thẻ. Công Ty Bảo Hiểm không có nghĩa vụ chẩn đoán hoặc điều trị. Mặc dù có nghĩa vụ giới thiệu nhưng Công Ty Bảo Hiểm không thể đảm bảo chất lượng của Nhà cung cấp dịch vụ y tế và quyết định lựa chọn Nhà cung cấp dịch vụ y tế cuối cùng sẽ tùy vào quyết định của Chủ thẻ. Tuy nhiên, Công Ty Bảo Hiểm sẽ can thiệp trong việc lựa chọn các Nhà cung cấp dịch vụ để hỗ trợ Chủ thẻ.

1.3 Bố trí nhập viện

Nếu tình trạng bệnh của Chủ thẻ nghiêm trọng và yêu cầu cần nằm viện, Công Ty Bảo Hiểm sẽ có nghĩa vụ hỗ trợ Chủ thẻ nhập viện.

1.4 Bảo lãnh chi phí y tế phát sinh trong quá trình nằm viện và giám sát tình trạng bệnh trong và sau khi nằm viện, Công Ty Bảo Hiểm sẽ đảm bảo việc thanh toán thông qua thẻ tín dụng của Chủ thẻ hoặc từ phía gia đình của Chủ thẻ, hỗ trợ bằng cách đại diện cho Chủ thẻ đảm bảo các chi phí y tế phát sinh trong quá trình nằm viện.

Trong trường hợp Công Ty Bảo Hiểm đã bảo đảm chi phí nằm viện của Chủ thẻ, Công Ty Bảo Hiểm sẽ theo dõi tình trạng sức khỏe của Chủ thẻ trong suốt quá trình và sau khi điều trị, tùy thuộc vào bất kỳ và tất cả các nghĩa vụ đối với tính bảo mật và quyền hạn liên quan. Công Ty Bảo Hiểm sẽ xem xét các chi phí nhập viện phát sinh hợp lý và phù hợp với tiêu chuẩn đối với tình trạng và nơi nằm viện của Chủ thẻ.

1.5 Bố trí vận chuyển y tế cấp cứu

Công Ty Bảo Hiểm có sẽ bố trí cung cấp vận chuyển y tế theo đường hàng không và đường bộ, chăm sóc y tế trong quá trình vận chuyển, liên lạc và tất cả các dịch vụ phụ trợ thông thường cần thiết để vận chuyển Chủ thẻ đến bệnh viện gần nhất có sẵn các điều kiện chăm sóc y tế thích hợp.

Công Ty Bảo Hiểm sẽ bố trí cung cấp liên lạc thích hợp và phiên dịch, thiết bị y tế di động và đội ngũ hộ tống y tế cho Chủ thẻ.

1.6 Bố trí vận chuyển y tế về nước

Công Ty Bảo Hiểm sẽ bố trí đưa Chủ thẻ về nước hoặc nước cư trú thường xuyên sau khi vận chuyển y tế khẩn cấp cho Chủ thẻ và sau khi nằm viện bên ngoài đất nước hoặc nước cư trú thường xuyên.

Công Ty Bảo Hiểm sẽ hỗ trợ bố trí cung cấp liên lạc thích hợp và phiên dịch, thiết bị y tế di động và đội hộ tống y tế.

1.7 Bố trí vận chuyển hài cốt về nước

Công Ty Bảo Hiểm sẽ bố trí vận chuyển hài cốt Chủ thẻ về nước hoặc nước cư trú thường xuyên hoặc nếu theo yêu cầu của gia đình Chủ thẻ, bố trí chôn cất tại địa điểm Chủ thẻ mất, phù hợp với các quy định của chính quyền.

1.8 Thu xếp chi phí thân nhân đi cùng

Công Ty Bảo Hiểm sẽ bố trí vé máy bay một chiều cho một người thân hoặc bạn bè của Chủ thẻ đi cùng Chủ thẻ phải đi một mình nằm viện bên nước ngoài hoặc nước cư trú thường xuyên.

1.9 Dàn xếp cho trẻ em vị thành niên trở về nước

Công Ty Bảo Hiểm sẽ dàn xếp vé máy bay lượt về cho trẻ vị thành niên trở về nước thường trú của trẻ, khi trẻ bị bỏ lại không ai chăm sóc do việc Chủ thẻ cùng đi với trẻ bị bệnh, tai nạn hoặc được sơ tán y tế khẩn cấp. Công Ty Bảo Hiểm cũng sẽ dàn xếp cho một người hộ tống trẻ khi cần.

1.10 Dàn xếp chỗ ở

Công Ty Bảo Hiểm sẽ sắp xếp phòng khách sạn cho người thân của Chủ thẻ khi đến thăm Chủ thẻ lúc nhập viện điều trị bên nước ngoài hoặc nơi thường trú.

Các dịch vụ từ mục (1.4) đến mục (1.10) sẽ được tính phí cho từng trường hợp. Công Ty Bảo Hiểm đứng ra bảo lãnh tài chính sẽ được thực hiện thông qua thẻ tín dụng của Chủ thẻ hoặc từ phía gia đình của Chủ thẻ. Công Ty Bảo Hiểm không chịu trách nhiệm cho mọi chi phí phát sinh do bên thứ ba và các chi phí này sẽ do Chủ thẻ chịu trách nhiệm.

2. Hỗ trợ du lịch: Các dịch vụ cung cấp dưới đây được áp dụng trên toàn cầu.

2.1 Thông tin Tiêm chủng trước chuyến đi và yêu cầu hộ chiếu

Công Ty Bảo Hiểm sẽ cung cấp các thông tin liên quan tới yêu cầu hộ chiếu và tiêm chủng cho các quốc gia nước ngoài, do các yêu cầu này được quy định tùy theo từng thời điểm phù hợp trong Ấn bản mới nhất của Tổ chức Y tế Thế giới. Các thông tin này sẽ được cung cấp cho Chủ thẻ vào bất kỳ thời điểm nào, dù Chủ thẻ đang đi du lịch hoặc có sự cố khẩn cấp xảy ra.

2.2 Giới thiệu phiên dịch

Công Ty Bảo Hiểm sẽ cung cấp tên, số điện thoại và giờ làm việc của các văn phòng cung cấp dịch thuật tại nước ngoài nếu có và được yêu cầu.

Mặc dù Công Ty Bảo Hiểm có nghĩa vụ giới thiệu, Công Ty Bảo Hiểm cũng không thể đảm bảo chất lượng của nhà cung cấp dịch vụ và Chủ thẻ sẽ quyết định việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, Công Ty Bảo Hiểm sẽ cẩn trọng và cần mẫn trong quá trình lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ.

2.3 Tư vấn và hỗ trợ mất tài liệu

Công Ty Bảo Hiểm sẽ hỗ trợ Chủ thẻ khi bị mất các giấy thông hành quan trọng (như hộ chiếu, thẻ tín dụng) trong quá trình du lịch bên nước ngoài hoặc nước thường trú bằng cách hướng dẫn thu hồi hoặc thay thế tài liệu bị mất.

2.4 Giới thiệu pháp lý

Công Ty Bảo Hiểm sẽ hướng dẫn, hỗ trợ cho Chủ thẻ tên, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc của các luật sư và cán bộ pháp lý được giới thiệu nếu có và được Chủ thẻ yêu cầu. Tuy nhiên, Công Ty Bảo Hiểm sẽ không thể đưa ra bất kỳ tư vấn pháp lý nào cho Chủ thẻ.

Mặc dù Công Ty Bảo Hiểm có nghĩa vụ giới thiệu, Công Ty Bảo Hiểm không thể đảm bảo chất lượng của nhà cung cấp dịch vụ và Chủ thẻ sẽ quyết định việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, Công Ty Bảo Hiểm sẽ cẩn trọng và chú ý trong quá trình lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ để hỗ trợ Chủ thẻ

2.5 Hỗ trợ dịch thuật khẩn cấp

Trong trường hợp khẩn cấp và nếu có sẵn, Công Ty Bảo Hiểm sẽ hỗ trợ dịch thuật qua điện thoại thông qua mạng lưới trung tâm hỗ trợ của mình.

2.6 Gửi tài liệu khẩn

Công Ty Bảo Hiểm sẽ hỗ trợ theo yêu cầu của Chủ thẻ bằng cách gửi các tài liệu khẩn cấp giữa Chủ thẻ đến gia đình, bạn bè hoặc đối tác kinh doanh.

2.7 Truyền tin khẩn cấp

Công Ty Bảo Hiểm sẽ hỗ trợ truyền tin khẩn cấp giữa Chủ thẻ và gia đình khi cần thiết.

2.8 Bố trí phương tiện và nơi ở cho thân nhân đi cùng

Công Ty Bảo Hiểm sẽ phối hợp bố trí du lịch khẩn cấp cho các thành viên gia đình đi cùng với Chủ thẻ khi phải nhập viện.

Các hạng mục Dịch vụ trên đây [mục 2.1 đến 2.7 chỉ dựa trên cơ sở giới thiệu và bố trí. Công Ty Bảo Hiểm không chịu trách nhiệm thanh toán các chi phí phát sinh của bên thứ ba và Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.

3. Hỗ Trợ Y Tế Trong Nước (Hotline)

3.1 Dịch vụ hỗ trợ y tế trong nước

Các dịch vụ cung cấp dưới đây được áp dụng tại Việt Nam.

3.2 Giới thiệu nhà cung cấp dịch vụ y tế

Công Ty Bảo Hiểm có nghĩa vụ cung cấp cho Chủ thẻ tên, địa chỉ, số điện thoại và nếu có thể giờ làm việc văn phòng của bác sĩ, bệnh viện, phòng khám, nha sĩ và phòng khám nha khoa (Gọi chung là “Nhà cung cấp dịch vụ y tế”) theo yêu cầu của Chủ thẻ và Công Ty Bảo Hiểm sẽ không có nghĩa vụ chẩn đoán hoặc điều trị. Mặc dù có nghĩa vụ giới thiệu nhưng Công Ty Bảo Hiểm không thể đảm bảo chất lượng của Nhà cung cấp dịch vụ y tế và lựa chọn Nhà cung cấp dịch vụ y tế cuối cùng tùy theo quyết định của Chủ thẻ. Tuy nhiên, Công Ty Bảo Hiểm sẽ cần trọng trong việc lựa chọn các Nhà cung cấp dịch vụ y tế.

3.3 Bố trí nhập viện

Trong trường hợp Chủ thẻ bị bệnh nghiêm trọng và bắt buộc cần nằm viện, Công Ty Bảo Hiểm sẽ hỗ trợ Chủ thẻ nhập viện kịp thời.

3.4 Bố trí vận chuyển y tế cấp cứu

Công Ty Bảo Hiểm có nghĩa vụ bố trí cung cấp vận chuyển y tế theo đường hàng không và/hoặc đường bộ, chăm sóc y tế trong quá trình vận chuyển, liên lạc và đáp ứng các dịch vụ phụ trợ thông thường cần thiết để vận chuyển Chủ thẻ đến bệnh viện gần nhất trong phạm vi nước ngoài hoặc Nước thường xuyên cư trú có đủ điều kiện chăm sóc y tế thích hợp.

Công Ty Bảo Hiểm có nghĩa vụ bố trí cung cấp liên lạc thích hợp và phiên dịch, thiết bị y tế di động và đội ngũ hộ tống y tế.

3.5 Bố trí vận chuyển y tế về nước

Công Ty Bảo Hiểm có nghĩa vụ bố trí đưa Chủ thẻ về nước hoặc nước cư trú thường xuyên sau khi vận chuyển y tế khẩn cấp cho Chủ thẻ và sau khi nằm viện bên ngoài đất nước hoặc nước cư trú thường xuyên.

Công Ty Bảo Hiểm sẽ bố trí cung cấp liên lạc thích hợp và phiên dịch, thiết bị y tế di động và đội hộ tống y tế.

3.6 Bố trí vận chuyển hài cốt về nước

Công Ty Bảo Hiểm sẽ bố trí vận chuyển hài cốt Chủ thẻ về nơi cư trú.

3.7 Chi phí thân nhân đi cùng

Công Ty Bảo Hiểm sẽ bố trí vé máy bay một chiều cho một thân nhân hoặc bạn bè của Chủ thẻ đi cùng khi Chủ thẻ phải nhập viện ngoài phạm vi 150km tính từ Nơi cư trú.

3.8 Dàn xếp cho trẻ em vị thành niên trở về nước

Công Ty Bảo Hiểm sẽ dàn xếp vé máy bay lượt về cho trẻ vị thành niên trở về nước hay nước thường trú của trẻ, khi trẻ bị bỏ lại không ai chăm sóc do Chủ thẻ cùng đi với trẻ bị bệnh, tai nạn hoặc được vận chuyển y tế khẩn cấp ngoài phạm vi 150km tính từ nơi cư trú. Công Ty Bảo Hiểm sẽ dàn xếp hộ tống trẻ khi cần.

3.9 Dàn xếp chỗ ở

Công Ty Bảo Hiểm sẽ sắp xếp phòng khách sạn cho thân nhân của Chủ thẻ đến thăm khi Chủ thẻ nhập viện điều trị ngoài phạm vi 150km tính từ nơi cư trú của Chủ thẻ.

Các dịch vụ từ mục (3.4) đến mục (3.9) sẽ được tính phí cho từng trường hợp. Việc Công Ty Bảo Hiểm đứng ra bảo lãnh tài chính sẽ được thông qua thẻ tín dụng của Chủ thẻ hoặc từ phía gia đình của Chủ thẻ. Công Ty Bảo Hiểm sẽ không chịu trách nhiệm cho mọi chi phí phát sinh do bên thứ ba và các chi phí này sẽ do Chủ thẻ chịu trách nhiệm.

Trong trường hợp dẫn đến khiếu nại theo chương trình hỗ trợ y tế và du lịch này, Chủ thẻ, hoặc người đại diện, nên gọi Hotline : 08 3 8240545 để được hướng dẫn chi tiết.