



**MSIG Insurance (Vietnam) Company Limited.**

Head Office: 10<sup>th</sup> Floor, Corner Stone Building, No. 16 Phan Chu Trinh Street, Cua Nam Ward, Hanoi, Vietnam

Tel +84 4 24 3936 9188 ~ 3936 9200

[msig.com.vn](http://msig.com.vn)

## HƯỚNG DẪN BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM DU LỊCH NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ

### 1. QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG

- Quý khách vui lòng thông báo sớm nhất có thể trong vòng 30 ngày từ khi xảy ra sự kiện bảo hiểm tới MSIG Việt Nam.
- Sau khi được hướng dẫn các chứng từ cần cung cấp, Quý Khách vui lòng thu thập và gửi cho MSIG trong vòng 30 ngày tiếp theo.
- Yêu cầu bồi thường sẽ được giải quyết **tối đa** trong vòng 15 ngày kể từ ngày Bảo hiểm MSIG nhận được hồ sơ đầy đủ và hợp lệ của Khách hàng.

### 2. HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

- Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu của MSIG đã được điền đầy đủ và ký
- Ảnh chụp màu hộ chiếu (Trang có thông tin của Quý khách; Trang đóng dấu xuất, nhập cảnh của chuyến đi được bảo hiểm – nếu có)
- Vé máy bay và Thẻ lên máy bay
- Các chứng từ khác tùy theo loại quyền lợi mà Quý khách yêu cầu bồi thường (vui lòng tham khảo trang tiếp theo của Hướng dẫn này)

*Lưu ý: Quý khách vui lòng cung cấp chứng từ cần thiết cho việc yêu cầu bồi thường bằng chi phí của mình*

### 3. HOTLINE VÀ ĐỊA CHỈ TIẾP NHẬN HỒ SƠ

- Hotline: (024) 3938 8520 (Trong giờ hành chính)
- Email: [parcd@vn.msiga-asia.com](mailto:parcd@vn.msiga-asia.com)
- Địa chỉ tiếp nhận hồ sơ:

#### Văn phòng Hà Nội:

Tầng 10, Tòa Cornerstone, 16 Phan Chu Trinh, phường Cửa Nam, Hà Nội

#### Chi Nhánh TP. Hồ Chí Minh:

Tầng 15, tòa nhà The Hallmark, 15 Trần Bạch Đằng, phường An Khánh, TP. Hồ Chí Minh

### 4. DỊCH VỤ CỨU TRỢ Y TẾ KHẨN CẤP TOÀN CẦU:

Dịch vụ hỗ trợ và cứu trợ y tế khẩn cấp bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh trên phạm vi toàn cầu chỉ bằng 01 cuộc gọi tới:

- Europe Assistance – Điện thoại: +84 28 3535 9505 (Hỗ trợ 24/7)

### HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

*(Áp dụng cho một số quyền lợi phổ biến, đối với các quyền lợi khác, vui lòng tham khảo Quy tắc bảo hiểm du lịch, Mục II.4: Điều kiện chung – Thông báo bồi thường và Hồ sơ yêu cầu bồi thường từ trang 8 đến trang 13 của Quy tắc bảo hiểm)*

<b>Quyền lợi</b>	<b>Chứng từ cần cung cấp</b>
Trễ chuyến bay	Văn bản xác nhận của hãng vận chuyển cho biết nguyên nhân, ngày, giờ và khoảng thời gian bị trễ Bằng chứng có mặt tại sân bay: Hóa đơn ăn uống, mua sắm trong khu vực sân bay/ Sao kê thanh toán điện tử tại sân bay/ Dữ liệu từ ứng dụng di chuyển thể hiện điểm đến là sân bay và thời gian đến phù hợp/ Ảnh chụp tại sân bay có thời gian rõ ràng...
Hành lý đến trễ/ Lỡ chuyến bay chuyển tiếp	Văn bản xác nhận của hãng vận chuyển
Hủy bỏ hoặc trì hoãn, Rút ngắn chuyến đi	Báo cáo y tế (trong trường hợp thương tật hoặc bệnh tật nghiêm trọng của Thành viên gia đình tại Việt Nam); Giấy chứng tử (trường hợp Thành viên gia đình tử vong tại Việt Nam); Bằng chứng thanh toán chi phí cho chuyến đi: Hóa đơn/Biên lai của Đại lý du lịch hoặc Hãng vận chuyển, hóa đơn/xác nhận thanh toán chỗ ăn ở, nêu rõ số tiền đã thanh toán.
Mất hoặc hư hỏng hành lý, đồ dùng cá nhân, máy tính xách tay, tiền, giấy tờ du lịch; Mua hàng khẩn cấp	Biên bản bất thường/Báo cáo sự cố lập bởi hãng hàng không/khách sạn; Đơn trình báo sự việc & Báo cáo của Cảnh sát địa phương về sự cố; Danh sách đồ vật bị mất hoặc thiệt hại hoặc đã mua khẩn cấp, bao gồm số lượng, chi tiết đồ vật và giá trị (đính kèm tất cả hoá đơn mua hàng mang tên Người được bảo hiểm và giấy tờ liên quan chứng minh giá trị của đồ vật trong danh sách) Bản báo giá/ hoá đơn sửa chữa hoặc thay thế. Văn bản xác nhận kèm theo số tiền bồi hoàn của hãng vận chuyển hoặc bên thứ ba chịu trách nhiệm liên quan. Những chứng từ liên quan đến số tiền mất bị mất (hoá đơn rút tiền, hoá đơn đổi tiền); Biên nhận về chi phí phát sinh trong việc làm hộ chiếu mới.
Chi phí y tế	Báo cáo y tế, Hóa đơn kèm bảng kê các chi phí & các chứng từ y tế liên quan.

*Tùy từng trường hợp cụ thể, MSIG có thể yêu cầu bổ sung các chứng từ cần thiết để làm cơ sở xác minh phạm vi bảo hiểm*