

I. Thông báo tai nạn: Trường hợp bị tai nạn và cần hỗ trợ khiếu nại bảo hiểm, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi trong vòng 72 giờ theo thông tin chi tiết bên dưới để được hỗ trợ kịp thời.

II. Thanh toán bồi thường:

- Trường hợp hồ sơ yêu cầu bồi thường đầy đủ và hợp lệ, số tiền bồi thường sẽ được thông báo và chuyển khoản tới Người được bảo hiểm trong vòng 10 ngày làm việc.
- Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh, MSIG sẽ liên hệ với Người được bảo hiểm để làm rõ thông tin và có hướng dẫn phù hợp. Trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông báo bổ sung, nếu không nhận được chứng từ MSIG sẽ giải quyết bồi thường dựa trên hồ sơ thực tế.
- **Lưu ý:** Thời hạn khiếu nại bồi thường là 01 năm kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm. Tuy nhiên, để đảm bảo quyền lợi, khuyến khích NĐBH gửi hồ sơ cho MSIG trong vòng 60 ngày. Trường hợp không thể gửi hồ sơ theo đúng thời hạn trên, vui lòng thông báo cho MSIG trong vòng tối đa 30 ngày để bảo lưu quyền khiếu nại bồi thường.

III. Hồ sơ bồi thường:

1. Các giấy tờ chung:

- a. Thư **Thông báo Tai nạn và Yêu cầu Bồi:** điền đầy đủ thông tin, ký ghi rõ họ tên và đóng dấu công ty (nếu chủ hợp đồng là công ty)
- b. Báo cáo tai nạn/ Bản tường trình tai nạn có xác nhận của cơ quan/chính quyền địa Phương hoặc Biên bản kết luận điều tra của Cơ quan Công an hoặc các giấy tờ liên quan
- c. Giấy phép lái xe (đối với người điều khiển xe gắn máy, xe mô tô bị tai nạn giao thông)
- d. Giấy tờ chứng minh mối quan hệ giữa người được bảo hiểm và người nhận tiền (trường hợp người được bảo hiểm và người thụ hưởng khác nhau)
- e. Hộ chiếu hoặc CMTND của người bị nạn hoặc Giấy khai sinh (trường hợp người bị nạn là trẻ em dưới 18 tuổi)

2. Bồi thường chi phí y tế:

- a. Sổ khám chữa bệnh/ Đơn thuốc/ Báo cáo y tế
- b. Giấy ra viện, Tóm tắt bệnh án (nếu điều trị nội trú)
- c. Kết quả đo nồng độ cồn (trong trường hợp TNGT)
- d. Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu điều trị bằng phẫu thuật)
- e. Chỉ định của bác sỹ và kết quả cận lâm sàng, nếu thực hiện
- f. Hoá đơn tài chính hợp lệ (**bản gốc**) kèm bảng kê chi tiết.

➤ **Lưu ý 1:**

- Hóa đơn phải ghi đúng tên người được bảo hiểm, lý do thu tiền và số tiền của từng khoản chi phí
- Chi phí ≥ 200.000 VNĐ, bắt buộc Hóa đơn tài chính hợp lệ theo quy định.
- Chi phí < 200.000 VNĐ, chấp nhận Hóa đơn bán lẻ, phiếu thu ghi rõ tên, địa chỉ cơ sở y tế/ nhà thuốc
- Các xét nghiệm cao cấp (CT scan, MRI...) phải có giấy chỉ định bác sỹ điều trị.

➤ **Lưu ý 2:** Về Hóa đơn điện tử, NĐBH có thể lựa chọn 1 trong các Phương án sau:

- Phương án 1: Cung cấp Hóa đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử (có đầy đủ chữ ký của người chuyển đổi và dấu của cơ sở y tế)
- Phương án 2: Cung cấp Hóa đơn điện tử trong đó phải thể hiện:
 - + Người mua hàng: là Họ tên đầy đủ của Người được bảo hiểm
 - + Đơn vị: là Công ty TNHH Bảo hiểm Phi nhân thọ MSIG Việt Nam
- Phương án 3: Cung cấp Hóa đơn điện tử kèm toàn bộ chứng từ y tế bản gốc và cam kết không yêu cầu bồi thường tại bất kỳ công ty bảo hiểm nào khác

3. Bồi thường cho trợ cấp thương tật vĩnh viễn (toàn bộ hoặc bộ phận):

- a. Giấy chứng nhận Thương tật vĩnh viễn do Hội đồng giám định y khoa có thẩm quyền cấp, ghi rõ tỷ lệ phần trăm và loại thương tật vĩnh viễn.

4. Bồi thường cho trường hợp tử vong:

- a. Giấy chứng tử
- b. Biên bản khám nghiệm tử thi, nếu có
- c. Các giấy tờ pháp lý của Người đại diện/ thụ hưởng/ thừa kế hợp pháp của người bị nạn.

➤ **Lưu ý chung:**

- Ngoài hóa đơn, phiếu thu, biên lai yêu cầu **bản gốc**, các chứng từ khác có thể gửi bằng bản chụp, scan màu
- Trường hợp cần thiết, MSIG sẽ yêu cầu NĐBH bổ sung thêm chứng từ ngoài các chứng từ như hướng dẫn trên đây. Chi phí cung cấp, bổ sung chứng từ do Người được bảo hiểm tự chi trả.
- Việc hướng dẫn cung cấp, bổ sung chứng từ không đồng nghĩa với cam kết bồi thường

Trong quá trình hoàn tất thủ tục, nếu cần hỗ trợ, Anh/Chị vui lòng liên hệ:

Phòng Bồi thường- Công ty TNHH Bảo hiểm Phi Nhân Thọ MSIG Việt Nam:

Văn phòng Hà Nội:

Tầng 10, Tòa nhà Corner Stone, 16 Phan Chu Trinh,
Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam.

Tel: 024-3936 9188

Fax: 024-3936 9187

Email: claims@vn.msiga-asia.com

Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh:

Tầng 19, Vincom Center, 72 Lê Thánh Tôn, Quận 1,
TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Tel: 028- 3821 9030

Fax: 028- 3821 9029

Email: claims@vn.msiga-asia.com