



**ace insurance**

**Công Ty TNHH Bảo Hiểm ACE**  
Trung Tâm Tài Chính Sài Gòn  
9 Đinh Tiên Hoàng, Tầng 8  
Phường Đa Kao, Quận 1  
TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

+84 8 3910-7227 *đt*  
+84 8 3910-7228 *fax*  
[www.aceinsurance.com.vn](http://www.aceinsurance.com.vn)

## HƯỚNG DẪN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM DU HỌC ACE

Để đảm bảo việc giải quyết yêu cầu bồi thường nhanh chóng, vui lòng cung cấp Đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm du học và các tài liệu có liên quan đến:

### **Công Ty TNHH Bảo Hiểm ACE**

Trung Tâm Tài Chính Sài Gòn

Số 9 Đinh Tiên Hoàng, Tầng 8

Phường Đa Kao, Quận 1

TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Phone: +84 (8) 3910-7227

Fax: +84 (8) 3910-7228

E-Mail: [Claims.VN@acegroup.com](mailto:Claims.VN@acegroup.com)

### **HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG**

#### **1. Thông Báo Khiếu Nại Bồi Thường**

Văn bản yêu cầu bồi thường phải được gửi cho Công ty trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi phát sinh sự kiện được bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm này hoặc sớm nhất có thể. Thông báo phải bao gồm những thông tin:

- a) Số Hợp đồng bảo hiểm;
- b) Diễn biến của Vụ tai nạn/tổn thất;
- c) Chi tiết liên hệ của người yêu cầu bồi thường hoặc Thành viên gia đình.

Sau nhận được thông báo yêu cầu bồi thường, Công ty sẽ cung cấp mẫu đơn yêu cầu bồi thường cho Người được bảo hiểm/ người yêu cầu bồi thường. Tất cả yêu cầu bồi thường phải được nộp cùng với hồ sơ, chứng từ đầy đủ bao gồm, nhưng không giới hạn đến:

- a) Mẫu đơn yêu cầu bồi thường đã được điền đầy đủ;
- b) Hợp đồng bảo hiểm/ Giấy chứng nhận bảo hiểm; hộ chiếu; thị thực hoặc giấy thông hành; vé máy bay và thẻ lên máy bay;
- c) Bản sao thẻ sinh viên và giấy chấp nhận học của Trường ở nước ngoài
- d) Các chứng từ chứng minh về tình trạng của Vụ tai nạn và số tiền yêu cầu bồi thường theo từng loại tổn thất.

#### **2. Chứng Cứ Về Tổn Thất**

Chứng cứ bằng văn bản về tổn thất bao gồm bản gốc Hợp đồng bảo hiểm/ Giấy chứng nhận bảo hiểm, bản gốc hóa đơn và tất cả các tài liệu có liên quan khác phải được cung cấp cho Công ty trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi phát sinh sự kiện bảo hiểm. Việc không cung cấp chứng cứ đó trong thời hạn quy định sẽ không làm mất hiệu lực hoặc ảnh hưởng đến yêu cầu bồi thường nếu việc cung cấp chứng cứ trong thời hạn đó là không hợp lý, với điều kiện chứng cứ đó được cung cấp ngay khi có thể và không trễ hơn một (01) năm kể từ ngày xảy ra tổn thất. Chi



phí cho việc cung cấp các bằng chứng theo yêu cầu của Công ty sẽ do Người được bảo hiểm chịu.

Danh sách hồ sơ, chứng từ yêu cầu bồi thường theo Công ty yêu cầu được liệt kê dưới đây chưa phải là toàn bộ danh sách và sẽ thay đổi tùy theo bản chất của từng yêu cầu bồi thường. Danh sách này chỉ là thông tin tham khảo về những hồ sơ, chứng từ cơ bản được yêu cầu cho từng loại yêu cầu bồi thường. Công ty có quyền, theo sự cân nhắc của riêng Công ty, yêu cầu bổ sung hồ sơ, chứng từ khác với các hồ sơ, chứng từ đã nêu trong danh sách này tùy theo yêu cầu của từng loại yêu cầu bồi thường/ quyền lợi bảo hiểm.

### **2.1 Tai Nạn Cá Nhân**

- a. Báo cáo của Bệnh viện hay Bác sĩ cho biết loại và mức độ của Thương tích và những báo cáo khác liên quan (nếu có);
- b. Biên bản của cảnh sát/ các nhà chức trách (nếu liên quan);
- c. Tường thuật chi tiết diễn biến Vụ tai nạn và Thương tích.
- d. Giấy chứng tử (nếu có)

### **2.2 Gián Đoạn/ Huỷ/ Hoãn Chuyển Đi và Không Tặc**

- a. Hành trình dự kiến ban đầu của Chuyển đi và xác nhận của đại lý du lịch/ nhà cung cấp dịch vụ về phần chuyển đi không sử dụng đến;
- b. Báo cáo y khoa/ giấy chứng tử (nếu liên quan)
- c. Bằng chứng về mối quan hệ giữa Người được bảo hiểm và Thành viên gia đình;
- d. Hoá đơn của bất kỳ chi phí phát sinh nào thanh toán trước và không hoàn lại được;
- e. Bằng chứng về việc bị không tặc;
- f. Xác nhận bằng văn bản về số tiền hoàn lại và phí huỷ chuyển đi.

### **2.3. Chuyển Đi Bị Trì Hoãn/ Lỡ chuyến bay chuyển tiếp:**

- a. Văn bản chính thức từ hãng hàng không/ hãng vận chuyển cho biết nguyên nhân, ngày, giờ và khoảng thời gian bị trì hoãn.
- b. Văn bản xác nhận từ hãng vận chuyển về việc trễ chuyến theo phương tiện vận chuyển công cộng tại nơi chuyển tiếp.
- c. Hành trình chuyển đi định trước

### **2.4 Mất Hoặc Thiệt Hại Hành Lý Và Vật Dụng Cá Nhân khi ký gửi hành lý với nhà vận chuyển**

- a. Báo cáo về việc mất hoặc thiệt hại hành lý từ hãng vận chuyển;
- b. Biên bản của cảnh sát cho biết ngày, giờ và nguyên nhân mất hoặc thiệt hại;
- c. Danh sách đồ vật bị mất hay thiệt hại, bao gồm số lượng, chi tiết đồ vật, giá trị tiền mặt và số lượng tổn thất;
- d. Tất cả hoá đơn bản chính và giấy tờ liên quan nhằm xác định giá trị của đồ vật trong danh sách phải được đính kèm (đồ vật trên 100 Đô la Mỹ phải có hoá đơn bản chính);
- e. Bản báo giá/ hoá đơn sửa chữa hoặc thay thế;



**ace insurance**

f. Văn bản xác nhận của hãng vận chuyển hoặc bên thứ ba chịu trách nhiệm về số tiền có thể thu hồi.

Lưu ý: Trong vòng 24 giờ, Người được bảo hiểm phải thông báo về việc mất mát và thiệt hại cho cơ quan có thẩm quyền tại nơi xảy ra sự việc.

## **2.5 Bảo hiểm Người bảo trợ và Về thăm nhà:**

- a. Báo cáo của Bệnh viện hay Bác sĩ cho biết loại và mức độ của Thương tích và những báo cáo khác liên quan (nếu có);
- b. Biên bản của cảnh sát (nếu liên quan);
- c. Tường thuật chi tiết diễn biến Vụ tai nạn và Thương tích.
- d. Giấy chứng tử (nếu có)
- e. Bản chính những hoá đơn của các chi phí yêu cầu bồi thường

## **2.6. Trách Nhiệm Cá Nhân**

- a. Tất cả các chứng từ liên quan bao gồm cả thông tin liên lạc với bên khiếu nại thứ ba;
- b. Bản sao yêu cầu của tòa án, thông tin trao đổi pháp lý hoặc thông tin liên lạc với luật sư (nếu có).

Lưu ý: Người được bảo hiểm phải:

- (i) Thông báo bằng văn bản ngay lập tức cho Công ty về các khiếu nại có thể có nêu rõ bản chất và tình trạng của vụ việc;
- (ii) Không cam kết chịu trách nhiệm hay hứa hẹn, đồng ý hay thanh toán mà không có sự đồng ý của Công ty;
- (iii) Ngay khi nhận được, lập tức chuyển các yêu cầu của toà án, hoặc các yêu cầu tham gia bất kỳ thủ tục tố tụng nào khác từ bên thứ ba và không trả lời bất kỳ yêu cầu của bên thứ ba này;
- (iv) Cung cấp cho Công ty các thông tin sau:
  - Chi tiết liên lạc của bên thứ ba đó;
  - Sự việc xảy ra như thế nào, lúc nào, và ở đâu?
  - Mô tả chi tiết tổn thất xảy ra hoặc Thương tích, Bệnh mắc phải;
  - Khi nào và như thế nào Người được bảo hiểm được biết về sự việc;
  - Số tiền yêu cầu bồi thường là khoảng bao nhiêu?.

## **2.7 Chi phí y tế do Tai Nạn và Bệnh:**

- a. Báo cáo của Bệnh viện hay Bác sĩ cho biết loại và mức độ của Thương tích/ Bệnh và những báo cáo khác liên quan (nếu có);
- b. Biên bản của cảnh sát (nếu liên quan);
- c. Tường thuật chi tiết diễn biến Vụ tai nạn và Thương tích.
- d. Hoá đơn bản chính cho các chi phí y tế phát sinh