



**Shinhan
Bank**

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU HỖ TRỢ
COMPLAINTS AND REQUIREMENTS PROCEDURE

TRƯỜNG HỢP CẦN HỖ TRỢ KHẨN CẤP

Trong trường hợp khẩn cấp ở nước ngoài, Người được bảo hiểm có thể gọi đường dây nóng 24/7: **(84) 942 0678 09** của International SOS vào bất kỳ thời điểm nào, từ bất cứ nơi nào trên thế giới để được hỗ trợ. Người được bảo hiểm cần nêu rõ số Hợp đồng bảo hiểm hoặc số giấy chứng nhận bảo hiểm khi gọi điện thoại để thuận tiện cho việc phối hợp trợ giúp.

IN AN EMERGENCY

*In case of the overseas emergency, the Insured may call the hotline 24/7: **(84) 942 0678 09** of the International SOS at anytime, anywhere in the world for assistance. The insured should explicitly state the policy number or phone number when making a phone call to facilitate the coordination of the assistance.*

HƯỚNG DẪN DÀNH CHO NGƯỜI KHIẾU NẠI

Trong trường hợp yêu cầu bồi thường, Người được bảo hiểm cần có mẫu giấy yêu cầu bồi thường từ Bảo hiểm PVI qua email, fax hoặc từ nhân viên (vui lòng xem chi tiết liên hệ bên dưới).

Người được bảo hiểm sẽ điền hoàn chỉnh giấy yêu cầu bồi thường, đính kèm tất cả các chứng từ được yêu cầu và chuyển đến văn phòng Bảo hiểm PVI gần nhất (địa chỉ bên dưới).

Ngay sau khi xảy ra sự cố dẫn đến yêu cầu bồi thường, trong vòng 30 ngày, thông báo bằng văn bản phải được gửi đến:

CÔNG TY BẢO HIỂM PVI ĐÔNG NAM BỘ

Trụ sở: 328, Võ Thị Sáu, Khu Phố 1, Phường Thống Nhất, Biên Hòa, Đồng Nai

Văn phòng khu vực: Số 19, đường số 21, Phường 8, Quận Gò Vấp

ĐT: 0251 6290 9118 Fax: 0251 6290 9108

Người nhận: ông Trần Hải Đăng – Phó Giám Đốc

SĐT: 0942 067 809 Email: dangth@pvi.com.vn

Hoặc liên hệ hotline để được hướng dẫn: 1900 54 54 58

INSTRUCTION FOR COMPLAINANTS

In the case of claim, the Insured should obtain a claim from PVI Insurance by email, fax or from the employee (see contact details below).

The Insured will complete the claim form, attach all the documents requested and send it to the nearest PVI Insurance office (address below).

Immediately after the occurrence of the event led to the claim, within 30 days, the written notice must be sent to:

PVI DONG NAM BO COMPANY

Head Office: No.328, Vo Thi Sau street, Area 1, Thong Nhat ward, Bien Hoa City, Dong Nai

Tel: 0251 6290 9118 Fax: 0251 6290 9108

Recipient: Mr. Tran Hai Dang – Vice Director

Telephone: 0942 067 809 Email: dangth@pvi.com.vn

Or contact Hotline for instructions: 1900 54 54 58

CÁC CHỨNG TỪ KHIẾU NẠI CẦN CUNG CẤP

CLAIM DOSSIERS:

1. Đơn yêu cầu bồi thường đã được điền hoàn chỉnh./ *Completed Claim form.*
2. Bản sao chứng minh nhân dân/ căn cước công dân/ hộ chiếu của Người được bảo hiểm/ Người thụ hưởng bảo hiểm./ *Copy of Citizen Identification/ Citizenship/ Passport.*
3. Bản gốc Vé phương tiện vận chuyển công cộng/ Thẻ lên máy bay của người được bảo hiểm./ *Original of common carrier Tickets/ Boarding Passes.*
4. Hóa đơn/ chứng từ chứng minh việc tuân theo nguyên tắc dùng thẻ thanh toán./ *Invoice/ voucher proving compliance with term of using payment cards.*
5. Chứng từ chứng minh độ dài của chuyến đi./ *Documents proving the length of the journey.*
6. Các chứng từ chứng minh hoàn cảnh tổn thất và số tiền khiếu nại./ *Documents evidencing the circumstances of the loss and the amount of the claim.*
7. Văn bản xác nhận hiệu lực, giao dịch thẻ của chủ thẻ Visa Platinum/Visa Signature/Mastercard Platinum/ Mastercard Debit của Ngân hàng Shinhan./ *A written confirmation of the legitimacy and validity of the Visa Platinum/Visa Signature/Mastercard Platinum/Mastercard Debit cardholder of Shinhan Bank.*

Quy trình bồi thường này không làm thay đổi các điều kiện điều khoản của hợp đồng bảo hiểm và được sử dụng như một tài liệu tham khảo cho các chứng từ được yêu cầu cho từng loại yêu cầu bồi thường. Các chứng từ được yêu cầu có thể thay đổi theo từng trường hợp.

This compensation scheme does not change the terms of the policy and is used as a reference for the required documents for each type of claim. Required documents may vary from case to case.