Liberty Insurance Limited
eTown Building, 6th floor
364 Cong Hoa Street, Tan Binh District
Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel : (84-8) 38 125 125
Fax : (84-8) 38 125 018

CLAIM INSTRUCTION – LIBERTY HEALTH*CARE*

This claim instruction is applicable for our Liberty Health*Care* product. Please read through this manual and if you need any further clarification, please don't hesitate to contact us. With our local presence in HCMC and Hanoi, Liberty is at your prompt service.

Liberty committed to fast and fair claims service for our customers.

HOW TO MAKE A CLAIM

1. **Treatment outside Liberty Network:** Please note that claim document must be sent to Liberty **within 90 days** of the first treatment date.

a. Treatment without pre-authorization:

You have to pay the medical expenses for your out-patient or dental or in-patient treatment. Liberty will then reimburse the expenses that you have incurred, apart from any deductibles and within the benefit levels of your plan:

- Treat at the hospital/clinic
- Pay for the treatment and get all original medical records (invoice, receipt, itemized bill, etc.)
- Submit your fully completed claim form together with original bill and original receipt to Liberty.

b. Pre-authorization on medical treatment:

In any non-emergency hospital/surgery treatment planned in advance, please follow the procedure:

- Notify Liberty for pre-authorization giving **at least 5 days notice**
- Send the detailed quotation of such elective treatment for Liberty's approval
- Receive the confirmation letter from Liberty for this treatment
- Submit your fully completed claim form together with original bill and original receipt to Liberty.

2. **Treatment inside Liberty Medical Network:**

When visiting the Medical Service Provider within the network, please follow the procedures listed below:

a. Out-patient or dental treatment:

- Present your Liberty Care Insurance card, your ID card/passport and your credit card or deposit (in case Client does not have credit card) prior to consultation
- Sign the treatment voucher/claim form to acknowledge receipt of the treatment following the consultation
- Settle any excess payments or non-covered items with the hospital/clinic prior to leaving.

Liberty Insurance Limited
eTown Building, 6th floor
364 Cong Hoa Street, Tan Binh District
Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel : (84-8) 38 125 125
Fax : (84-8) 38 125 018

- Thanh toán các khoản chi phí vượt quá hay không thuộc phạm vi bảo hiểm cho Bệnh viện/phòng khám trước khi xuất viện.

b. Điều trị nội trú:

- Vui lòng xuất trình thẻ bảo hiểm Liberty, chứng minh nhân dân/passport
- Điền đầy đủ ở mục thông tin bệnh nhân trong mẫu yêu cầu cấp giấy chứng nhận đồng ý bồi thường
- Ký tên vào các hóa đơn điều trị
- Thanh toán các khoản chi phí vượt quá hay không thuộc phạm vi bảo hiểm cho Bệnh viện/phòng khám trước khi xuất viện.

CHỨNG TỪ CẦN THIẾT CHO VIỆC BỒI THƯỜNG

1. Điều trị ngoại trú

- Giấy yêu cầu bồi thường điền đầy đủ thông tin
- Hóa đơn bản gốc
- Chứng từ y tế (chẩn đoán bác sĩ, đơn thuốc, v.v…)

2. Điều trị nha khoa

- Giấy yêu cầu bồi thường điền đầy đủ thông tin
- Hóa đơn bản gốc
- Phiếu điều trị răng

3. Điều trị nội trú

- Giấy yêu cầu bồi thường điền đầy đủ thông tin
- Hóa đơn bản gốc
- Bảng kê chi tiết tiền viện phí
- Chứng từ y tế (giấy xuất viện, giấy chứng nhận phẫu thuật, v.v…)
- Biên bản tai nạn công an (trong trường hợp tai nạn)

Ghi chú: Khách hàng vui lòng cung cấp hóa đơn tài chính trong trường hợp tổng chi phí y tế trên hay bằng 100.000 VND.

GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG NHANH CHÓNG VÀ HIỆU QUẢ

Đối với những hồ sơ bồi thường đầy đủ chứng từ (giấy yêu cầu bồi thường được điền đầy đủ thông tin, chứng từ y tế và các hóa đơn bản gốc, v.v…), chúng tôi cam kết sẽ giải quyết hồ sơ trong vòng 7 ngày làm việc.

LIÊN HỆ

Trong trường hợp thắc mắc, vui lòng liên hệ với phòng Bồi thường hay phòng dịch vụ khách hàng theo địa chỉ sau:

- Trong trường hợp trợ giúp khẩn cấp: Vui lòng gọi số **(84-8) 38 247 123**
- Đối với những thắc mắc khác: xin vui lòng gọi vào số hotline: **1 800 599 998** (Miễn phí ở Việt Nam)

Hay:

- Văn phòng TP.Hồ Chí Minh – Điện thoại: (08) 38 125 125 - Fax: (08) 38 125 018
- Văn phòng Hà Nội – Điện thoại: (04) 37 557 111 - Fax: (04) 37 557 066
- Email: claims@LibertyInsurance.com.vn or hotline@LibertyInsurance.com.vn

Liberty Insurance Limited
eTown Building, 6th floor
364 Cong Hoa Street, Tan Binh District
Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel : (84-8) 38 125 125
Fax : (84-8) 38 125 018

HƯỚNG DẪN BỒI THƯỜNG – LIBERTY HEALTH*CARE*

Xin vui lòng đọc kỹ bảng hướng dẫn này và mọi thắc mắc, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi, công ty bảo hiểm Liberty.

Chúng tôi cam kết đem đến cho khách hàng dịch vụ giải quyết bồi thường một cách nhanh chóng và thỏa đáng.

LẬP HỒ SƠ BỒI THƯỜNG

1. **Trường hợp điều trị ngoài hệ thống thanh toán trực tiếp của Liberty :** Xin lưu ý tất cả hồ sơ bồi thường phải được nộp về văn phòng bảo hiểm Liberty trong vòng 90 ngày kể từ ngày thực hiện việc khám chữa bệnh.

a. Trường hợp điều trị tại bệnh không nằm trong dự định:

Khách hàng tự thanh toán chi phí y tế cho việc điều trị bệnh. Liberty sẽ bồi thường các chi phí hợp lý phát sinh sau khi trừ đi các khoản miễn thường và dựa trên quyền lợi bảo hiểm của khách hàng. Quy trình như sau:

- Khách hàng khám chữa bệnh tại Bệnh viện/phòng khám
- Vui lòng thanh toán các chi phí điều trị, thu thập tất cả các hóa đơn, chứng từ gốc (hóa đơn, biên lai, hóa đơn chi tiết, chẩn đoán bác sĩ, v.v…)
- Điền đầy đủ thông tin vào giấy yêu cầu bồi thường và gửi về công ty bảo hiểm Liberty cùng với tất cả hóa đơn, chứng từ gốc.

b. Trường hợp nhập viện/phẫu thuật đã biết trước hay chỉ định từ trước của bác sĩ:

Trong trường hợp nằm viện/phẫu thuật đã biết trước, vui lòng tuân theo các bước sau:

- Thông báo cho công ty bảo hiểm Liberty trước ngày nhập viện/phẫu thuật ít nhất là 5 ngày làm việc.
- Gửi cho công ty Liberty chúng tôi bảng báo giá chi tiết cho việc điều trị này để chúng tôi đánh giá và xem xét.
- Thư xác nhận đồng ý thanh toán cho việc khám chữa bệnh sẽ được chúng tôi gửi đến quý khách hàng trong vòng 3 ngày làm việc.
- Điền đầy đủ thông tin vào giấy yêu cầu bồi thường và gửi về công ty bảo hiểm Liberty cùng với tất cả hóa đơn, chứng từ gốc.

2. **Trường hợp điều trị tại các bệnh viện/phòng khám trong hệ thống thanh toán trực tiếp của Liberty:**

Khi đến khám chữa bệnh tại hệ thống bệnh viện/phòng khám của Liberty, khách hàng vui lòng tuân thủ các bước sau:

a. Điều trị ngoại trú và nha khoa:

- Vui lòng xuất trình thẻ bảo hiểm Liberty, chứng minh nhân dân/passport; và thẻ tín dụng hay ứng trước khoản tiền (trong trường hợp khách hàng không có thẻ tín dụng) trước khi khám chữa bệnh
- Ký tên vào các hóa đơn điều trị/giấy yêu cầu bồi thường

Liberty Insurance Limited
eTown Building, 6th floor
364 Cong Hoa Street, Tan Binh District
Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel : (84-8) 38 125 125
Fax : (84-8) 38 125 018

b. In-patient treatment:

- Present your Liberty Care Insurance card, your ID card/passport prior to consultation.
- Fill in pre-authorization form for patient's details
- Sign the treatment voucher
- Settle any excess payments or non-covered items with the hospital/clinic prior to leaving

REQUIRED DOCUMENTS FOR CLAIM REIMBURSEMENT

1. Out-patient claims

- Fully completed Liberty out-patient claim form
- Original bills/invoices
- Medical records (medical report, prescription, etc.)

2. Dental claims

- Fully completed Liberty dental claim form
- Original bills/invoices
- Dental report

3. In-patient claims

- Fully completed Liberty in-patient claim form
- Original bills/invoices
- Details sheet of hospital expenses
- Medical records (hospital discharge certificate, surgical certificate, etc.)
- Police report (in case of accident)

Important note: Red invoice of medical expenses need to be submitted if the total costs are over 100,000 VND.

PROMPT SETTLEMENT

Provided we have sufficient claim document (fully completed claim form, medical records and the original bills, etc.) for the treatment received, we will settle your claim within 7 working days of receipt.

HOW TO CONTACT US

If you have any query, please contact our Claim Department or Customer Service Department using the following details:

- For 24/7 Emergency Health Assistance: Please call **(84-8) 38 247 123**
- For other enquiries: Please call our hotline: **1 800 599 998** (Toll-free Vietnam)

Or:

- Ho Chi Minh Office - Tel: (08) 38 125 125 - Fax: (08) 38125 018
- Ha Noi Office - Tel: (04) 37 557 111 - Fax: (04) 37 557 066
- Email: claims@LibertyInsurance.com.vn or hotline@LibertyInsurance.com.vn