

បណ្តុះបណ្តាលបំប៉នលើអ្នកដំណើរ

នីតិវិធីទាមទារសំណង

១. ការជូនដំណឹង

នៅពេលដែលមានការទាមទារសំណងកើតឡើង លោកអ្នកត្រូវបានតម្រូវឱ្យដាក់ឯកសារទាមទារសំណងក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃបន្ទាប់ពីត្រឡប់ពីការធ្វើដំណើរ។ ការទាមទារសំណងណាមួយដែលមានឯកសារមិនពេញលេញនឹងបណ្តាលឱ្យមានការពន្យារពេល ឬការបដិសេធសំណង។ ក្នុងករណីឯកសារមិនពេញលេញ លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ហើយលោកអ្នកនឹងត្រូវផ្តល់ឯកសារគាំទ្របន្ថែមក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃបន្ទាប់ពីការជូនដំណឹង។

២. ឯកសារតម្រូវសម្រាប់ការទាមទារសំណង

ដើម្បីយើងខ្ញុំអាចធ្វើការវាយតម្លៃការខូចខាតឬការបាត់បង់ សូមផ្តល់ឯកសារខាងក្រោម ដើម្បីគាំទ្រការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នក៖

- វិញ្ញាបនបត្រធានារ៉ាប់រងលើអ្នកដំណើរ
- ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណងលើអ្នកដំណើរ ដែលផ្តល់ដោយ **ក្រុមហ៊ុនហុតតេ អ៊ិនស៊ុរ៉ង់ស៍ (ខេមបូឌា)**
- ច្បាប់ចម្លងនៃទំព័រជីវទិន្នន័យក្នុងលិខិតឆ្លងដែនរបស់អ្នក និងទំព័រដែលមានត្រារបស់ប៉ូលីសអន្តោប្រវេសន៍ និង
- ឯកសារតម្រូវផ្សេងៗទៀតសម្រាប់ការទាមទារសំណងណាមួយដែលមានរាយក្នុងបញ្ជីខាងក្រោម៖

ប្រភេទនៃការទាមទារសំណង	ឯកសារតម្រូវ
ថ្លៃព្យាបាលក្រៅប្រទេស និងចំណាយបន្ថែម	- ព័ត៌មានព្យាបាល ត្រូវបំពេញដោយវេជ្ជបណ្ឌិត - វិញ្ញាបនបត្រពេទ្យ / របាយការណ៍វេជ្ជសាស្ត្រច្បាប់ដើម / ឯកសារពាក់ព័ន្ធ - បង្កាន់ដៃ / វិក្កយបត្រច្បាប់ដើម - របាយការណ៍ប៉ូលីស / អាជ្ញាធរ (ប្រសិនបើមាន)
សេវាសង្គ្រោះអន្តរជាតិ ២៤ ម៉ោង	ក្នុងករណីមានការសង្គ្រោះបន្ទាន់ រឬសប្បុរសធម៌ធ្ងន់ធ្ងរ ឬការស្លាប់របស់អ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង សូមទូរស័ព្ទទៅលេខជំនួយរបស់ Europ Assistance នៅក្នុងប្រទេសថៃតាមរយៈលេខ (+៦៦) ២១៨០ ៥៥៨៨ ដើម្បីផ្តល់នូវ៖ - ឈ្មោះអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង និងលេខលិខិតឆ្លងដែន - វិញ្ញាបនបត្រធានារ៉ាប់រងរបស់អ្នកធ្វើដំណើរ - ប្រភេទនៃជំងឺ ឬរបួស - ទីតាំងរបស់អ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង - ឈ្មោះនិងលេខទំនាក់ទំនងវេជ្ជបណ្ឌិតព្យាបាលផ្ទាល់ និងទីកន្លែងព្យាបាល
មរណភាព និងពិការភាពជាអចិន្ត្រៃយ៍ បណ្តាលមកពីគ្រោះថ្នាក់	- សំបុត្រមរណភាពច្បាប់ដើម - របាយការណ៍វេជ្ជសាស្ត្រច្បាប់ដើម - បង្កាន់ដៃ / វិក្កយបត្រច្បាប់ដើម / ឯកសារពាក់ព័ន្ធ - របាយការណ៍ប៉ូលីស / អាជ្ញាធរ (ប្រសិនបើមាន)
វ៉ាលីស និងរបស់របរផ្ទាល់ខ្លួន	សូមរាយការណ៍ពីការខូចខាតឬការបាត់បង់ទៅប៉ូលីស ឬអាជ្ញាធរនៅកន្លែងកើតហេតុ ក្នុងកំឡុងពេល ២៤ ម៉ោង និងត្រូវមានរបាយការណ៍ស្តីពីករណីនេះភ្លាមៗ។ - របាយការណ៍ប៉ូលីស / អាជ្ញាធរ - បញ្ជីនិងវិក្កយបត្រច្បាប់ដើមនៃវត្ថុទាំងឡាយដែលបាត់បង់ឬខូចខាត
ការបាត់បង់ប្រាក់កាសផ្ទាល់ខ្លួន	សូមរាយការណ៍ពីការខូចខាតឬការបាត់បង់ទៅប៉ូលីស ឬអាជ្ញាធរនៅកន្លែងកើតហេតុ ក្នុងកំឡុងពេល ២៤ ម៉ោង និងត្រូវមានរបាយការណ៍ស្តីពីករណីនេះភ្លាមៗ។ - របាយការណ៍ប៉ូលីស / អាជ្ញាធរ
ការទទួលខុសត្រូវផ្ទាល់ខ្លួន	សូមកុំទទួលយកការទទួលខុសត្រូវ ឬធ្វើការផ្តល់ជូន ការសន្យា ឬការទូទាត់ដោយគ្មានការយល់ព្រមពីយើងខ្ញុំជាមុន។ សូមបញ្ជូនរាល់ការឆ្លើយឆ្លង ឬឯកសារព័ត៌មានផ្សេងៗដើម្បីយើងខ្ញុំដោះស្រាយជូន។ - ភស្តុតាងបញ្ជាក់ និងចំណាយដែលត្រូវទទួលខុសត្រូវ
ការខាតបង់ប្រាក់កក់ និងថ្លៃលុបចោលការធ្វើដំណើរ	- របាយការណ៍ប៉ូលីស / វិញ្ញាបនបត្រពេទ្យ - វិក្កយបត្រកក់ការធ្វើដំណើរច្បាប់ដើម និងភស្តុតាងនៃការកក់ប្រាក់ - វិក្កយបត្រ / បង្កាន់ដៃច្បាប់ដើមបញ្ជាក់ពីចំនួនទឹកប្រាក់ដែលមិនបានទទួលសំណងវិញនៃការចំណាយលើការធ្វើដំណើរដែលបានបង់ជាមុន
ការប្តូរយន្តហោះ	- ភស្តុតាងនៃព្រឹត្តិការណ៍
ការពន្យារជើងហោះហើរ	- ភស្តុតាងនៃព្រឹត្តិការណ៍
ការពន្យារពេលមកដល់នៃវ៉ាលីស	- ភស្តុតាងនៃព្រឹត្តិការណ៍

*យើងខ្ញុំសូមរក្សាសិទ្ធិស្នើសុំឯកសារគាំទ្រផ្សេងៗទៀតដែលយើងខ្ញុំយល់ថាចាំបាច់។



៣. ការបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណង

សូមបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកមក **ក្រុមហ៊ុនហ្វតេ អ៊ិនស៊ុរ៉ង់ស៍ (ខេមបូឌា)** តាមអាសយដ្ឋានខាងក្រោម៖

- **រាជធានីភ្នំពេញ** : អគាររដ្ឋនៈ កាពីតាល ជាន់ទី១៨ អគារលេខ៦៦ មហាវិថីព្រះមុនីវង្ស សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ។
: អគារវីយ៉ូផាក ជាន់ទី១ ២F&២G អគារលេខ៥៨៦ ផ្លូវលេខ១៦៩ កែងនឹងផ្លូវ៥៦៦ ភូមិ១ សង្កាត់ស្រះចក ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ។
- **ខេត្តសៀមរាប** : មណ្ឌលស្ថាប័នចាស់ ភូមិសាកាកន្សែង ឃុំស្វាយដង្គំ ក្រុងសៀមរាប ខេត្តសៀមរាប។
- **ខេត្តបាត់ដំបង** : ផ្ទះលេខ២៦ ផ្លូវជាតិលេខ៥ ភូមិចេក៥ សង្កាត់រតនៈ ក្រុងបាត់ដំបង ខេត្តបាត់ដំបង។
- **ខេត្តកំពង់ចាម** : ផ្ទះលេខ៨ ផ្លូវសុរាជ្រីត ភូមិ៣ សង្កាត់រាលរង ក្រុងកំពង់ចាម ខេត្តកំពង់ចាម។
- **ខេត្តព្រះសីហនុ** : ភូមិ៣ សង្កាត់១ ក្រុងព្រះសីហនុ ខេត្តព្រះសីហនុ។
- **ខេត្តកំពង់ស្ពឺ** : ផ្ទះជាតិលេខ៤ ភូមិអង្គសេរី សង្កាត់ការធំ ក្រុងច្បារមន ខេត្តកំពង់ស្ពឺ។

៤. ការទូទាត់សំណង

- ក្នុងករណីឯកសារមិនពេញលេញ យើងខ្ញុំនឹងជូនដំណឹងក្នុងកំឡុងពេល **០៣ ថ្ងៃធ្វើការ** បន្ទាប់ពីទទួលបានឯកសារទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នក។
- ការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកនឹងត្រូវបានពិនិត្យរាយការណ៍ក្នុងកំឡុងពេល **១៥ ថ្ងៃធ្វើការ** បន្ទាប់ពីយើងខ្ញុំទទួលបានឯកសារពេញលេញ ហើយលោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ថាតើការទាមទារសំណងនេះអាចត្រូវបានទូទាត់ជូនបានឬមិនបានដោយភ្ជាប់មូលហេតុ។ ប្រសិនបើអាចត្រូវបានទូទាត់ជូនបាន យើងខ្ញុំនឹងទូទាត់ក្នុងកំឡុងពេល **០៣ ថ្ងៃធ្វើការ** បន្ទាប់ពីទទួលបានការបញ្ជាក់យល់ព្រមទទួលចំនួនទឹកប្រាក់ដែលនឹងត្រូវរ៉ាប់រងដោយ **ក្រុមហ៊ុនហ្វតេ អ៊ិនស៊ុរ៉ង់ស៍ (ខេមបូឌា)**។
- ទឹកប្រាក់សំណងនឹងត្រូវទូទាត់តាមការផ្ទេរពីធានាការក្នុងស្រុក ប្រសិនបើមានសំណើពីលោកអ្នក ឬទូទាត់ជាមូលប្បទានប័ត្រសម្រាប់ចំនួនទឹកប្រាក់លើសពី ១០០.០០ ដុល្លារអាមេរិក និងជាសាច់ប្រាក់សម្រាប់ចំនួនទឹកប្រាក់ចាប់ពី ១០០.០០ ដុល្លារអាមេរិកចុះក្រោម។
- កម្រិតមិនទូទាត់សំណង (Deductible) នឹងត្រូវយកមកអនុវត្ត។

៥. ទំនាក់ទំនងសម្រាប់ការសាកសួរព័ត៌មាន

- ក្រុមការងារ៖ ផ្នែកដោះស្រាយសំណងលើគ្រោះថ្នាក់ និងសុខភាព
- លេខទូរស័ព្ទជំនួយ៖ ០៨៩ ៦៦៦ ៧៩៧
- សារអេឡិចត្រូនិច៖ travelinsurance@forteinsurance.com

៦. ទំនាក់ទំនងសម្រាប់ផ្តល់មតិវិវត្ត

- ក្រុមការងារ៖ Accident and Health Complaint Team
- សារអេឡិចត្រូនិច៖ anhcomplaint@forteinsurance.com

យើងខ្ញុំខ្សែផ្ទៃដល់រាល់មតិវិវត្តទាំងឡាយ ពីព្រោះវាឆ្លុះបញ្ចាំងពីចំណុចដែលគួរកែលម្អ និងជួយយើងខ្ញុំក្នុងការផ្តល់ជូនអតិថិជននូវបទពិសោធន៍មួយដែលល្អប្រសើរជាងមុន។

ក្រុមហ៊ុនហ្វតេ អ៊ិនស៊ុរ៉ង់ស៍ (ខេមបូឌា) សូមរក្សាសិទ្ធិក្នុងការកែប្រែនីតិវិធីទាមទារសំណងនេះដោយពុំចាំបាច់ជូនដំណឹងជាមុន។
លោកអ្នកអាចទទួលបាននីតិវិធីទាមទារសំណងដែលធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពរួច តាមរយៈគេហទំព័ររបស់យើងខ្ញុំ www.forteinsurance.com។



TRAVELLER'S INSURANCE

CLAIM PROCEDURE

1. Notification

Once a claim occurs, you are required to submit claim documents within 30 days of returning from the trip. Any claim submitted with incomplete documents will result in a delay or reimbursement rejection. In the event of incomplete documents, you will be informed, and you will be required to provide additional supporting documents within 30 days of the notification.

2. Required Documents

In order to do the loss assessment, please provide us with the following documents to support your claim:

- The Traveler's Certificate of Insurance
- A Traveler Claim Form provided by Forte,
- A copy of Your Passport Biodata Page and the Pages with the Immigration Police Stamp, and
- Other required documents for any of the claims listed below.

Type of Claim	Required Documents
Overseas Medical and Additional Expenses	- Medical Claim Information to be completed by Medical Practitioner - Original Medical Certificate / Medical Report / Relevant Documents - Original Receipts / Invoices - Police / Authority Report (if any)
24 Hour Emergency Medical Assistance and Services	In the event of an emergency, serious injury or sickness or death of an insured, call Europ Assistance Helpline in Thailand at (+66) 2180 5588 to provide: - Name of the insured and passport number - Traveler's Certificate of Insurance - Nature of illness / injury - Location of the insured and - Name and contact details of the attending doctor and medical facility.
Accidental Death and Permanent Disablement	- Original Death Certificate - Original Medical Report - Original Receipts / Invoices/ Relevant Documents - Police/ Authority Report (if any)
Baggage and Personal Effects	Report the loss to the Police or Authority at the place of loss within 24 hours and obtain their immediate loss report. - Original Police / Authority Report - List of Lost Items and Original Receipts of Lost Items
Loss of Personal Money	Report the loss to the Police or Authority at the place of loss within 24 hours and obtain their immediate loss report. - Original Police / Authority Report
Personal Liability	Do not admit liability or make any offer, promise or payment without our prior consent. Submit all correspondence or documents from third parties for our handling. - Proof of Loss and Amount of Loss
Loss of Deposit and Cancellation Charges	- Police Report / Medical Certificate - Original Booking Invoice and Proof of Deposit - Original Invoices / Receipts proving the non-refundable amount of travel expenses paid in advance
Hijack	- Proof of the loss event
Flight Delay	- Proof of the loss event
Baggage Delay	- Proof of the loss event



*We reserve our right to request any other supporting documents which we deem necessary.

3. Claim Submission

Please submit your claim documents to **Forte Insurance (Cambodia) Plc.** at the following addresses:

- **Phnom Penh** : Vattanac Capital, Level 18, No. 66 Preah Monivong Blvd., Sangkat Wat Phnom, Khan Daun Penh, Phnom Penh City, Kingdom of Cambodia
: View Park Building, 1st floor 2F & 2G #586 St.169 & 566, Sangkat Sras Chak, Khan Daun Penh, Phnom Penh City, Kingdom of Cambodia
- **Siem Reap** : Mondul Stat Chas, Salakanseng Village, Svay Dangkum Commune, Siem Reap City, Siem Reap Province
- **Battambang** : No. 26, National Road No.5, Phum Romchek 5, Sangkat Ratanak, Battambang City, Battambang Province
- **Kampong Cham** : No. 08, Street Soramarith, Phum 3, Sangkat Veal Vong, Kampong Cham City, Kampong Cham Province
- **Preah Sihanouk** : Phum 3, Sangkat 3, Phreak Sihanouk City, Phreak Sihanouk Province
- **Kampong Speu** : National Road No. 4, Phum Angserey, Sangkat Rokathom, Krong Chbarmon, Kampong Speu Province

4. Claim Settlement

- You will be informed in the event of incomplete documents within **03 days** after receiving your claim documents.
- Your claim will be processed within **15 working days** on receipt of complete documents, and we will notify you whether your claim is payable or not with reasons. If it is payable, your claim reimbursement will be settled within **03 working days** after we receive your acceptance of the payable amount to be issued by **Forte Insurance (Cambodia) Plc.**
- Claim reimbursement will be made by local bank transfer if requested, or by cheque for the amount greater than USD 100.00, and in cash for the amount less than or equal to USD 100.00.
- The deductible will be applied.

5. Contact for Inquiry

- Team : Accident and Health Claim Team
- Helpline : 089 666 797
- Email : travelinsurance@forteinsurance.com

6. Contact for Complaint

- Team : Accident and Health Complaint Team
- Email : anhcomplaint@forteinsurance.com

We value honest complaint because it identifies areas for improvements, and it helps us provide our customers with a better experience.

Forte Insurance (Cambodia) Plc. reserves the right to update this Claim Procedure without prior notice.

You can get the updated Claim Procedure from our website www.forteinsurance.com.