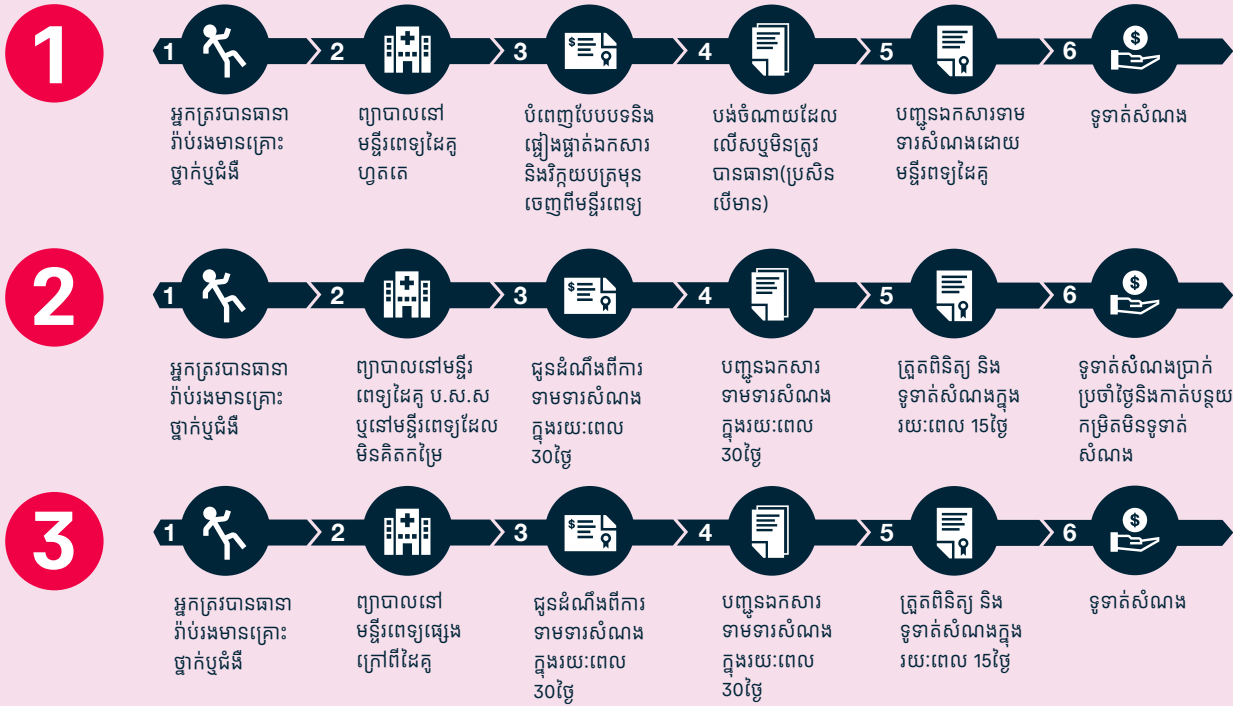


**បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពអន្តរជាតិ Figtree Blue**

**នីតិវិធីទាមទារសំណង**

សូមអរគុណលោកអ្នកដែលបានជ្រើសរើសយកផលិតផលធានារ៉ាប់រងរបស់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង **ហ្វតតេ អ៊ិនស៊ុរ៉ង់ស៍ (ខេមបូឌា)** សម្រាប់ការការពារសុខភាព និងគ្រោះថ្នាក់រាងកាយរបស់លោកអ្នក។

វិធានទាមទារសំណង មានលក្ខណៈផ្សេងៗគ្នាទៅតាមការព្យាបាល **1** នៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វតតេ និង **2** នៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ ប.ស.ស ឬនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃនិង **3** នៅមន្ទីរពេទ្យផ្សេងក្រៅពីដៃគូ។



**1. ការជូនដំណឹង**

- 1** ក្នុងករណីមានគ្រោះថ្នាក់ ឬជំងឺ លោកអ្នកអាចមានជម្រើសក្នុងការស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ **ហ្វតតេដោយមិនចាំបាច់បង់ថ្លៃចំណាយលើការព្យាបាលឡើយ**។ ប៉ុន្តែអ្នកអាចនឹងត្រូវបង់ចំណាយដែលលើសមិនត្រូវបានធានា។ លោកអ្នកក៏ត្រូវពិនិត្យមើលឯកសារវេជ្ជសាស្ត្រ និងចុះហត្ថលេខាលើវិក្កយបត្រមុនពេលចេញពីមន្ទីរពេទ្យ។  
\* សូមស្វែងរកតារាងមន្ទីរពេទ្យដៃគូដែលបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពតាមរយៈគេហទំព័ររបស់យើងខ្ញុំ។
- 2** ប្រសិនបើលោកអ្នកស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ **បេឡាជាតិរបបសន្តិសុខសង្គម (ប.ស.ស)** ឬនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ លោកអ្នកមិនអាចទាមទារសំណងលើការចំណាយផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្ររបស់លោកអ្នកពីក្រុមហ៊ុន ហ្វតតេ បានទេ ប៉ុន្តែលោកអ្នកមានសិទ្ធិទាមទារប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលដែលធានាក្រោម ប.ស.ស ឬក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត ឬប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ ដោយស្របតាមប្រភេទគម្រោងដែលលោកអ្នកបានទិញ។  
\* ក្នុងករណីនេះ លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងដល់ក្រុមហ៊ុន ហ្វតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ នៃកាលបរិច្ឆេទព្យាបាលរបស់លោកអ្នក។
- 3** លោកអ្នកក៏អាចស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណផ្សេងទៀត នៅក្នុងដែនធានារ៉ាប់រងរបស់លោកអ្នក។ ប៉ុន្តែលោកអ្នកត្រូវបង់ថ្លៃចំណាយនៅមន្ទីរពេទ្យដោយខ្លួនឯងជាមុនសិន ហើយដាក់ឯកសារទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកមកកាន់ក្រុមហ៊ុន ហ្វតតេនៅពេលក្រោយ។  
\* ក្នុងករណីនេះ លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងដល់ក្រុមហ៊ុន ហ្វតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ នៃកាលបរិច្ឆេទព្យាបាលរបស់លោកអ្នក។





**2. ឯកសារចាំបាច់**

① ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលត្រូវយកតាមខ្លួនមានដូចខាងក្រោម៖

- ◆ កាតសមាជិកធានារ៉ាប់រងសម្រាកពេទ្យ និង រះកាត់
- ◆ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ កាតនិយោជិត លិខិតឆ្លងដែន ឬឯកសារដែលមានតំលៃស្មើ (សំបុត្រកំណើតសម្រាប់កុមារ) និង
- ◆ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 1 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ និងចុះហត្ថលេខាដោយលោកអ្នក (អាចរកបាននៅតាមមន្ទីរពេទ្យដែក)

មន្ទីរពេទ្យដែក នឹងបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងមកកាន់ក្រុមហ៊ុន ហ្វតតេ ដោយផ្ទាល់។

② បន្ទាប់ពីទទួលបានការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតតម្លៃ ឬប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវបានធានាក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត លោកអ្នកត្រូវបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងដូចខាងក្រោមមកកាន់ក្រុមហ៊ុន ហ្វតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃបន្ទាប់ពីចេញពីមន្ទីរពេទ្យ ដើម្បីទាមទារប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលដែលធានាក្រោម ប.ស.ស ឬក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត ឬប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតតម្លៃ៖

- ◆ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 1 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ចុះហត្ថលេខា និង បោះត្រាដោយលោកអ្នក និងម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង
- ◆ កាតសមាជិកធានារ៉ាប់រងសម្រាកពេទ្យ និង រះកាត់ ថតចម្លង
- ◆ លិខិតអនុញ្ញាតទូទាត់សំណង និង អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណថតចម្លងរបស់អ្នកទទួលប្រាក់
- ◆ វិញ្ញាបនបត្រវេជ្ជសាស្ត្រ (ករណីការព្យាបាលជំងឺក្រៅ មិនសម្រាកនៅមន្ទីរពេទ្យ) ឬ លិខិតចេញពីមន្ទីរពេទ្យ (ករណីការសម្រាកព្យាបាល ឬការរះកាត់នៅមន្ទីរពេទ្យ) និង
- ◆ វិក្កយបត្រមន្ទីរពេទ្យ ក៏ដូចជាឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត
- ◆ ឯកសារបញ្ជាក់ពីធានារ៉ាប់រងសុខភាពផ្សេងទៀត។

③ ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណផ្សេងទៀតក្រៅពីដែក លោកអ្នកត្រូវបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងដូចខាងក្រោមមកកាន់ក្រុមហ៊ុនហ្វតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីចេញពីមន្ទីរពេទ្យ៖

- ◆ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 1 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ចុះហត្ថលេខា និង បោះត្រាដោយលោកអ្នក និងម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង
- ◆ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 2 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ និងចុះហត្ថលេខាដោយវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានព្យាបាល ឬ រះកាត់ដោយមានត្រារបស់មន្ទីរពេទ្យ
- ◆ កាតសមាជិកធានារ៉ាប់រងសម្រាកពេទ្យ និង រះកាត់ ថតចម្លង
- ◆ លិខិតអនុញ្ញាតទូទាត់សំណង និង អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណថតចម្លងរបស់អ្នកទទួលប្រាក់
- ◆ វិញ្ញាបនបត្រវេជ្ជសាស្ត្រ (ករណីការព្យាបាលជំងឺក្រៅ មិនសម្រាកនៅមន្ទីរពេទ្យ) ឬ លិខិតចេញពីមន្ទីរពេទ្យ (ករណីការសម្រាកព្យាបាល ឬការរះកាត់នៅមន្ទីរពេទ្យ) និង
- ◆ លទ្ធផលតេស្តវេជ្ជសាស្ត្រ (ប្រសិនបើការចំណាយរាប់បញ្ចូលនៅក្នុងវិក្កយបត្ររបស់មន្ទីរពេទ្យ)
- ◆ វេជ្ជបញ្ជា ជាមួយនឹងពោគវិនិច្ឆ័យ កាលបរិច្ឆេទ ត្រា ឈ្មោះ និងហត្ថលេខារបស់វេជ្ជបណ្ឌិត
- ◆ វិក្កយបត្រច្បាប់ដើម ដែលមានកាលបរិច្ឆេទ តម្លៃឯកតា ការចំណាយសរុបជាក់ស្តែង និងត្រារបស់មន្ទីរពេទ្យ និង ឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត (ប្រសិនបើតម្រូវឱ្យមាន)។

**3. ការបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណង**

សូមបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកមកក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង ហ្វតតេ អ៊ិនសុរិនស៍ (ខេមបូឌា) តាមអាសយដ្ឋានដូចខាងក្រោម៖

- រាជធានីភ្នំពេញ : អគាររដ្ឋាន៖ កាពីតាល ជាន់ទី 18 អគារលេខ 66 មហាវិថីព្រះមុនីវង្ស សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ។  
: អគារវិយុធ្វា ជាន់ទី 1 2F& 2G អគារលេខ 586 ផ្លូវលេខ 169 កែងនឹងផ្លូវ 566 ភូមិ 1 សង្កាត់ស្រះចក ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ។
- ខេត្តសៀមរាប : #A4&5 ផ្លូវហ្សឺហ្គោល ភូមិសាលាកន្សែង ឃុំស្វាយដង្កំ ក្រុងសៀមរាប ខេត្តសៀមរាប។
- ខេត្តបាត់ដំបង : ផ្ទះលេខ 26 ផ្លូវជាតិលេខ 5 ភូមិចំរើង 4 សង្កាត់រតនៈ ក្រុងបាត់ដំបង ខេត្តបាត់ដំបង។
- ខេត្តកំពង់ចាម : ផ្លូវជាតិលេខ 7 ភូមិបឹងស្វាយ សង្កាត់សំបួរមាស ក្រុងកំពង់ចាម ខេត្តកំពង់ចាម។
- ខេត្តព្រះសីហនុ : ភូមិ 3 សង្កាត់ 1 ក្រុងព្រះសីហនុ ខេត្តព្រះសីហនុ។
- ខេត្តកំពង់ស្ពឺ : ផ្លូវជាតិលេខ 4 ភូមិអង្គសេរី សង្កាត់ការធំ ក្រុងច្បារមន ខេត្តកំពង់ស្ពឺ។





**4. ការទូទាត់សំណង**

- ❶ ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលសម្រាប់ការចំណាយដែលមិនធានាឬលើសពីការធានា អាស្រ័យលើកម្រិតធានា ការមិនធានា និងលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតនៃបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង។ ក្រុមហ៊ុនហ្វតទូទាត់សមតុល្យនៃចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានទាមទារដោយផ្ទាល់ជាមួយនឹងមន្ទីរពេទ្យដៃគូ។
- ❷ ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូ ឬនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ ឬលោកអ្នកត្រូវបានធានាក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត៖
  - ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកសម្រាប់ប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការព្យាបាល នឹងត្រូវបានពិនិត្យ និងទូទាត់ក្នុងរយៈពេល 15 ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានឯកសារពេញលេញ។
  - លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ក្នុងករណីដែលឯកសារមិនពេញលេញក្នុងរយៈពេល 3 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ពីទទួលបានឯកសារ។
  - លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងថា កើតការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ ឬមិនត្រូវបានទូទាត់ជូន។
  - ប្រសិនបើការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ជូន នោះការទូទាត់នឹងត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមូលប្បទានប័ត្រសម្រាប់ចំនួនទឹកប្រាក់លើសពី 100 ដុល្លា ហើយជាសាច់ប្រាក់សម្រាប់ចំនួនទឹកប្រាក់ក្រោម ឬស្មើនឹង 100 ដុល្លា ឬការផ្ទេរតាមរយៈធនាគារ។
- ❸ ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណផ្សេងទៀតក្រៅពីដៃគូ៖
  - ការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកនឹងត្រូវបានពិនិត្យ និងទូទាត់ក្នុងរយៈពេល 15 ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានឯកសារពេញលេញ។
  - លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ក្នុងករណីដែលឯកសារមិនពេញលេញក្នុងរយៈពេល 3 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ពីទទួលបានឯកសារ។
  - លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងថា កើតការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ ឬមិនត្រូវបានទូទាត់ជូន។
  - ប្រសិនបើការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ជូន នោះការទូទាត់នឹងត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមូលប្បទានប័ត្រសម្រាប់ចំនួនទឹកប្រាក់លើសពី 100 ដុល្លា ហើយជាសាច់ប្រាក់សម្រាប់ចំនួនទឹកប្រាក់ក្រោម ឬស្មើនឹង 100 ដុល្លា ឬការផ្ទេរតាមរយៈធនាគារ។

**កំណត់សម្គាល់**

- ក) ដើម្បីឱ្យការទាមទារសំណងមានសុពលភាព
  - ក្នុងករណីការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យ លោកអ្នកត្រូវស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណត្រឹមត្រូវ និងស្របច្បាប់ ដោយមានវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានចុះបញ្ជីត្រឹមត្រូវ។
  - ក្នុងករណីការព្យាបាលដោយមិនសម្រាកព្យាបាល លោកអ្នកក៏ត្រូវស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណត្រឹមត្រូវ និងស្របច្បាប់ ដោយមានវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានចុះបញ្ជីត្រឹមត្រូវ។ ក្នុងករណីមានអាសន្ន ឬត្រូវការជំនួយផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រជាចាំបាច់សម្រាប់ការសង្គ្រោះជីវិតលោកអ្នក លោកអ្នកអាចស្វែងរកការព្យាបាលនៅតាមបន្ទប់ពិគ្រោះជំងឺ ឬបន្ទប់ពិគ្រោះយោបល់ ស្របតាមកម្រិតអាជ្ញាបណ្ណរបស់ពួកគេ។
  - ការព្យាបាលនៅឱសថស្ថាន មិនត្រូវបានធានាទេ។
  - ការពិចារណាពិសេសអាចនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូន សម្រាប់ការព្យាបាលនៅតាមបណ្តាខេត្តនានាដែលខ្វះខាតមន្ទីរពេទ្យព្យាបាលត្រឹមត្រូវ។
- ខ) សូមកុំធ្វើការកែប្រែណាមួយលើវិក្កយបត្រដើម និងលើឯកសារគាំទ្រ។ ប្រសិនបើយើងរកឃើញថាមានការកែប្រែការទាមទារសំណងនឹងត្រូវបានចាត់ទុកជាការភ្លេងបន្ត ហើយនឹងត្រូវបានបដិសេធតោលតាមរយៈ។



**5. ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងការទាមទារសំណង**

សម្រាប់សំណួរណាមួយ សូមទំនាក់ទំនងមកកាន់៖

- ក្រុមការងារ : ក្រុមការងារផ្នែកទូទាត់សំណង សម្រាប់ធានារ៉ាប់រងសុខភាពអន្តរជាតិ Figtree Blue
- ទូរសព្ទ : ប្រទេសកម្ពុជា៖ **(+855) 89 666 797 / ក្រៅប្រទេស៖ **(+66) 2 180 5588****
- សារអេឡិចត្រូនិក : [figtree\\_blue@forteinsurance.com](mailto:figtree_blue@forteinsurance.com)



**6. មតិវិះគន់**

ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មរបស់យើងខ្ញុំ សូមទំនាក់ទំនងមកកាន់៖

- ក្រុមការងារ : ក្រុមការងារផ្នែកទទួលមតិវិះគន់
- សារអេឡិចត្រូនិក : [anhcomplaint@forteinsurance.com](mailto:anhcomplaint@forteinsurance.com)

យើងខ្ញុំខ្សែដល់រាល់មតិវិះគន់ទាំងឡាយ ពីព្រោះវាឆ្លុះបញ្ចាំងពីចំណុចដែលគួរកែលម្អ ហើយវាជួយដល់យើងខ្ញុំក្នុងការផ្តល់ជូននូវបទពិសោធន៍ល្អជាងមុនដល់អតិថិជនរបស់យើង។

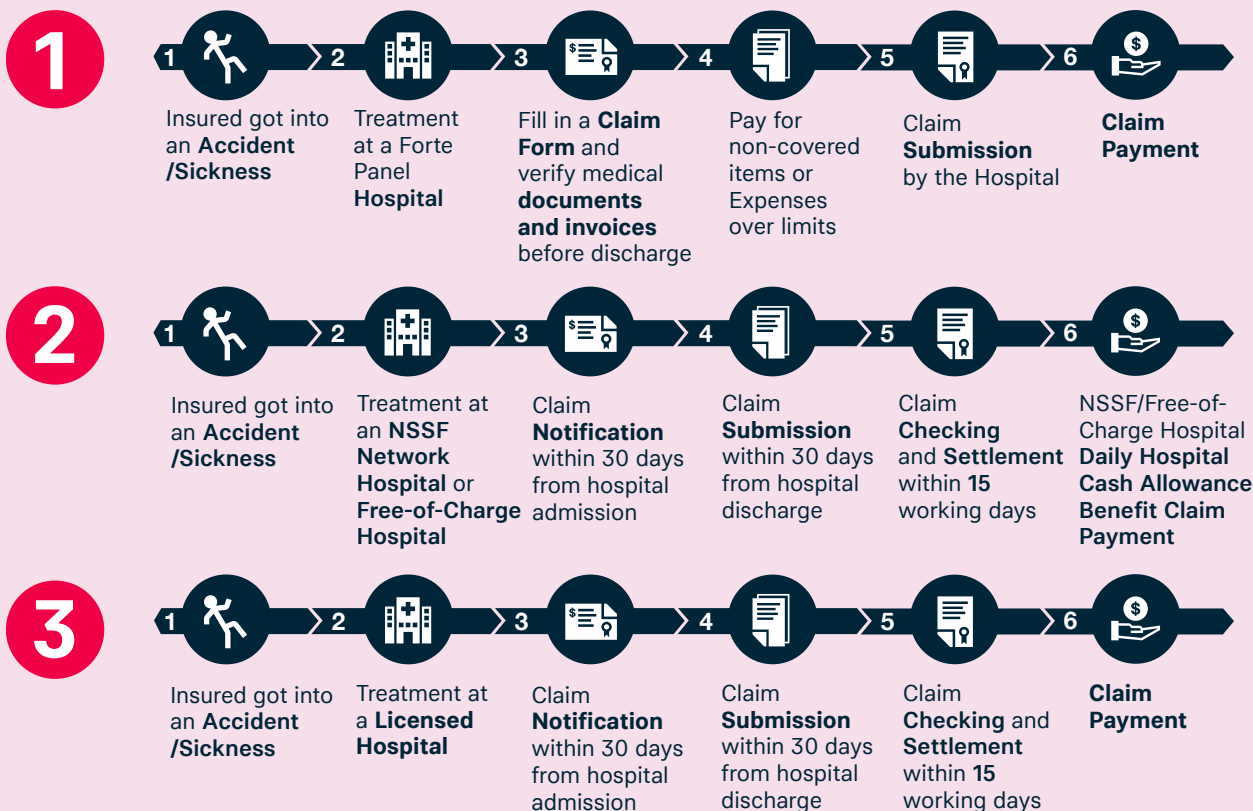


## Figtree Blue Insurance

## Claim Procedure

Thank you for choosing **Forte Insurance (Cambodia) Plc.** for health and accidental bodily harm protection.

The claim procedure is different for treatment at **1** Forte Panel Hospitals, **2** NSSF Network Hospital or Free-of-Charge Hospital **3** other licensed Hospitals.



### 1. Notify Us

**1** In the event of an accident or sickness, you have the point to seek injury treatment at a Forte Panel Hospital **without having to pay the hospital bills**. However, you **have to pay for items that are not covered or expenses that are over the limit**, and you shall also check medical documents and sign invoices before discharge from hospital.

\* Please find an updated **Panel Hospital list** from our website.

**2** If you seek treatment at a **Network Hospital of the National Social Security Fund (NSSF)** or at a **Free-of-Charge Hospital**, you cannot claim your **medical expenses** from Forte, but you are entitled to claim the **Daily Hospital Cash Allowance for Coverage under NSSF or Other Health Insurance or Daily Cash Allowance for hospitalization at a Free-of Charge Hospital** in accordance with the benefit plan you purchased.

\* In this case, you have to **notify Forte within 30 days of your hospital admission date**.

**3** You can also seek treatment at **other licensed Hospitals** within your coverage territory. However, you have to **pay the hospital bills yourself first**, and submit your claim documents to **Forte** later.

\* In such case, you also have to **notify Forte within 30 days of your hospital admission date**.





## 2. Required Documents

- ❶ If you get treatment at a **Forte Panel Hospital**, the required documents are as follows:
- ◆ Your **Hospital + Surgical Insurance** membership card
  - ◆ Your **National ID** card, **Employee** card, **Passport** or an equivalent document, and
  - ◆ A **Claim Form - Part 1** duly completed and signed by you (available at Panel Hospitals).

The **Panel Hospital** will submit your claim documents to **Forte** directly.

- ❷ After getting treatment at an NSSF Network or Free-of Charge Hospital or if you are insured under other Health Insurance, you are required to submit the following claim documents to Forte within 30 days after hospital discharge to claim the **Daily Hospital Cash Allowance for Coverage under NSSF or Other Health Insurance or Daily Cash Allowance for hospitalization at a Free-of Charge Hospital**:

- ◆ A **Claim Form - Part 1** duly completed, signed and **stamped** by you and the Policyholder
- ◆ A copy of your **Hospital + Surgical Insurance** membership card
- ◆ An **Authorization Letter for Claim Payment** and a copy of the payee's **National ID** card
- ◆ A **Discharge Letter** (an inpatient or surgery case), and
- ◆ Hospital Bills as well as other related documents
- ◆ Any documents certifying your other health insurance.

- ❸ If you get treatment at **other licensed Hospitals**, you have to submit the following claim documents to Forte within **30 days** after hospital discharge:

- ◆ A **Claim Form - Part 1** duly completed, signed and stamped by you and the Policyholder
- ◆ A **Claim Form - Part 2** duly completed and signed by the attending doctor or surgeon with the hospital stamp
- ◆ A copy of your **Hospital + Surgical Insurance** membership card,
- ◆ An **Authorization Letter for Claim Payment** and a copy of the payee's **National ID** card
- ◆ A **Medical Certificate** (an outpatient case) or **Discharge Letter** (an inpatient or surgery case)
- ◆ **Medical Test Results** (if the expenses are included in the hospital bills),
- ◆ **Prescriptions** with diagnosis, issue dates, stamps, names and signatures of the doctors
- ◆ **Original Invoices** with issue dates, unit prices, actual total costs and the hospital stamps, and
- ◆ Other relevant documents (if required).

## 3. Claim Submission

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

- Phnom Penh : (1) Vattanac Capital, Level 18, No.66 Monivong Blvd, Sangkat Wat Phnom, Khan Daun Penh, Phnom Penh City, Cambodia  
(2) View Park building, 1st floor 2F & 2G #586 St.169 & 566, Sangkat Srah Chak, Khan Daun Penh, Phnom Penh City, Cambodia
- Siem Reap : #A4&5, St. Charles De Gaulle, Phum Salakanseng, Sangkat Svay Dangcum, Siem Reap City, Siem Reap Province
- Battambang : No. 26, National Road No.5, Phum Romchek 4, Sangkat Ratanak, Battambang City, Battambang Province
- Kampong Cham : National Road 7, Phum Boeng Snay, Sangkat Sambour Meas, Krong Kampong Cham, 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

- 1 If you get treatment at **Forte Panel Hospitals**, you have to pay for **expenses** which are **over the maximum limits** specified in the Insurance Schedule and/or for **expenses** which are **excluded** by virtue of the **Limitations, Exclusions** and other relevant **Conditions** of the **Policy**. Forte will settle the balance of the claimed amount directly with Panel Hospitals.
- 2 If you get treatment at an **NSSF Network Hospital** or Free-of Charge Hospital or if you are insured under other Health Insurance:
  - Claim for **Daily Hospital Cash Allowance** will be processed and settled within **15 working days on receipt of complete documents**
  - You will be informed in the event of incomplete documents within 3 working days
  - You will be informed whether your claim is payable or not
  - If your claim is payable, the payment will be made by cheque for the amount above \$100.00 and in cash for the amount below or equal to \$100.00 or by bank transfer.
- 3 If you get treatment at **other licensed Hospital**:
  - Claims will be processed and settled within 15 working days on receipt of complete documents
  - You will be informed in the event of incomplete documents within 3 working days
  - You will be informed whether your claim is payable or not
  - If your claim is payable, the payment will be made by cheque for the amount above \$100.00 and in cash for the amount below or equal to \$100.00 or by bank transfer.

#### Notes:

- a) For claims to be valid,
  - In case of an in-patient, you are required to seek medical treatment in a licensed and legally authorize Hospital with Registered Medical Practitioner.
  - In case of an out-patient, you are required to seek medical treatment in a licensed and legally authorized Hospital Medical Practitioner. However, in the event of emergency or medical necessity for your survival, you can seek treatment at cabinet or consultation rooms up to their license practicing level.
  - Treatments received at pharmacies are not covered.
  - Special consideration might be given for treatments received in provinces where there is lack of proper medical facilities.
- b) Please do not make any changes to original invoices and supporting documents. if found, claims will be classified as fraud and rejected immediately.



#### 5. Contact:

For any enquiries, please contact:

- Attn To : A&H Figtree Blue Claim Team
- Helpline : Cambodia - **(+855) 89 666 797** / Overseas - **(+66) 2 180 5588**
- Email : [figtree\\_blue@forteinsurance.com](mailto:figtree_blue@forteinsurance.com)



#### 6. Complaint:

If you are not satisfied with our services, please contact:

- Attn To : A&H Complaint Team
- Email : [anhcomplaint@forteinsurance.com](mailto:anhcomplaint@forteinsurance.com)

We value honest feedback to help us identify areas for improvement and provide our customers with a better experience. Thank you.

