

Claim Procedure

Medical Helpline

If in doubt, please contact our 24 hour medical helpline (as shown on your membership card). We will arrange admission to Hospital, ambulance transfers and air Evacuation where necessary.

Whilst you are:

- in Cambodia – **(855) 12 777 135**
 - Oversea – **(66) 2 180 5588**
- Email: figtree_blue@forteinsurance.com

Please remember to provide:

- Your name
- Policy number
- Nature of Injury or Sickness
- Details of attending doctor
- Present location and contact particulars

Direct Billing Services:

In the event of an accident or sickness, you can have an option to seek treatment at a Forte Panel Hospital without having to pay the full hospital bills.

For list of Panel Hospital, please find in the Insurance Document package or find Our updated list of Panel Hospital from Our website www.forteinsurance.com

Please bring with you the following documents when you visit Forte Panel Hospital:

- Your **Figtree Blue Insurance** membership card,
- Your National ID Card, Employee card, Passport or an equivalent document, or Birth Certificate for kids

Before discharging from the hospital, you may need to pay for expenses which are over the maximum limits specified in the Policy Schedule/Benefit 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 eligible expenses directly with the Forte Panel Hospital.

Reimbursement Claims:

You can also seek treatment at any licensed Hospitals within your coverage territory. However, you have to pay the hospital bills by yourself first, and submit your claim documents to Forte within thirty (30) days from discharge date.

- **Claim Form** duly completed, signed and stamped by you/Policyholder and the attending doctor or surgeon with the hospital stamp,
- A copy of your **Figtree Blue Insurance** membership card,
- 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,
- An Authorization Letter for Claim Payment and a copy of the payee's National ID card if it is paid to other person not the Insured Person nor the Policyholder, and
- Other relevant documents (if required).

All Claim documents should be sent to Forte Insurance (Cambodia) Plc. at the following addresses:

- **Phnom Penh** : (1) Vattanac Capital Tower, Level 18, No.66 Monivong Blvd, Sangkat Wat Phnom, Khan Daun Penh
(2) City Tower, Level 1, No. 321, Mao Tse Toung Blvd, Sangkat Phsar Depot I, Khan Toul Kork
- **Siem Reap** : #A4&5, Street Charles De Gaule, Phum Sala Kanseng, Sangkat Svay Dungkum, Krong Siem Reap
- **Battambang** : No. 26, National Road No.5, Phum Romchek 5, Sangkat Ratanak, Krong Battambang
- **Kampong Cham** : No. 08, Street Soramarith, Phum 3, Sangkat Veal Vong, Krong Kampong Cham
- **Sihanoukville** : Phum 3, Sangkat 1, Phreak Sihanuk.

Your claim will be processed and settled within **fourteen (14) working days** on receipt of complete documents. You will be informed in the event of incomplete documents. You will also be informed whether your claim is payable or not.

វិធានទាមទារសំណង

លេខទូរស័ព្ទជំនួយផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រ

ប្រសិនបើមានមន្ទីល សូមទាក់ទងមកទូរស័ព្ទជំនួយ 24 ម៉ោង របស់ហ្វតឺ (ដូចបានបង្ហាញនៅលើកាតសមាជិកធានារ៉ាប់រងរបស់អ្នក)។ ហ្វតឺនឹងរៀបចំឱ្យអ្នកបានចូលសម្រាកព្យាបាលក្នុងមន្ទីរពេទ្យ បញ្ជូនតាមរថយន្តគិលានសង្គ្រោះ និងបញ្ជូនតាមផ្លូវអាកាសនៅពេលចាំបាច់។

សម្រាប់អ្នកដែលរស់នៅ៖

- ប្រទេសកម្ពុជា៖ **(855) 12 777 135**
- ក្រៅប្រទេស៖ **(66) 2 180 5588**

សារអេឡិចត្រូនិច៖ **figtree_blue@forteinsurance.com**

សូមចងចាំថា អ្នកត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដូចខាងក្រោម៖

- ឈ្មោះរបស់អ្នក
- លេខបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង
- ស្ថានភាពនៃការអនុវត្ត ឬជំងឺ
- ព័ត៌មានលម្អិតវេជ្ជបណ្ឌិតព្យាបាលផ្ទាល់
- ទីតាំងបច្ចុប្បន្ន និងលេខទំនាក់ទំនង

សេវាបង់ប្រាក់ដោយផ្ទាល់ពីហ្វតឺ

ក្នុងករណីមានគ្រោះថ្នាក់ ឬមានជំងឺ អ្នកអាចមានជម្រើសក្នុងការស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វតឺ ដោយមិនចាំបាច់បង់ថ្លៃវិក្កយបត្រទៅមន្ទីរពេទ្យឡើយ។ សម្រាប់តារាងមន្ទីរពេទ្យដៃគូ សូមរកមើលនៅក្នុងកញ្ចប់ឯកសារធានារ៉ាប់រងរបស់អ្នក ឬស្វែងរកតារាងមន្ទីរពេទ្យដៃគូដែលបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពរួចពីគេហទំព័ររបស់យើង www.forteinsurance.com។

សូមភ្ជាប់នូវឯកសារដូចខាងក្រោមនៅពេលដែលអ្នកចូលទៅកាន់មន្ទីរពេទ្យដៃគូ៖

- កាតសមាជិកធានារ៉ាប់រង **FigtreeBlue**
- អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ប័ណ្ណការងារ លិខិតឆ្លងដែន ឬឯកសារដែលមានតម្លៃស្មើ ឬសំបុត្រកំណើតសម្រាប់ក្មេង

មុនពេលចេញពីមន្ទីរពេទ្យ អ្នកប្រហែលជាត្រូវបង់ប្រាក់សម្រាប់ថ្លៃចំណាយដែលលើសពីចំនួនអតិបរិមាដែលបានបញ្ជាក់នៅក្នុងតារាងសន្យារ៉ាប់រង/តារាងអត្ថប្រយោជន៍ និង/ឬសម្រាប់ថ្លៃចំណាយដែលត្រូវបានផ្តល់ឱ្យដោយយោងទៅតាម កម្រិតកំណត់ ករណីមិនធានា ឬលក្ខខណ្ឌផ្សេងទៀតនៃបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង។ ហ្វតឺនឹងទូទាត់ថ្លៃចំណាយដែលត្រូវបានធានាដោយផ្ទាល់ទៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វតឺ។

ការទាមទារសំណង

អ្នកក៏អាចស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណណាមួយនៅក្នុងភូមិសាស្ត្រធានារ៉ាប់រងផងដែរ។ ក៏ប៉ុន្តែ អ្នកត្រូវបង់ថ្លៃមន្ទីរពេទ្យដោយខ្លួនឯងជាមុនសិន បន្ទាប់មកអ្នកអាចបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងមកហ្វតឺ ក្នុងរយៈពេលសាមសិប (30) ថ្ងៃ រាប់ចាប់ពីថ្ងៃដែលអ្នកចេញពីមន្ទីរពេទ្យ។

- បែបបទទាមទារសំណងពេញលេញ ដោយមានចុះហត្ថលេខា និងចោះត្រាដោយអ្នក ឬម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង និងវេជ្ជបណ្ឌិតព្យាបាលផ្ទាល់ដោយមានត្រាមន្ទីរពេទ្យ
- ច្បាប់ចម្លងនៃកាតសមាជិកធានារ៉ាប់រង FigtreeBlue របស់អ្នក
- វិញ្ញាបនបត្រវេជ្ជសាស្ត្រ (ករណីការព្យាបាលជំងឺក្រៅ) ឬលិខិតចេញពីមន្ទីរពេទ្យ (ករណីការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យ ឬរក្សាត់)
- លទ្ធផលតេស្តវេជ្ជសាស្ត្រ (ប្រសិនបើថ្លៃចំណាយត្រូវបានបញ្ជូលក្នុងវិក្កយបត្រមន្ទីរពេទ្យ)
- វេជ្ជបញ្ជាដែលមានរៀបរាប់ពីគោលការណ៍ កាលបរិច្ឆេទ ត្រា ឈ្មោះនិងហត្ថលេខារបស់វេជ្ជបណ្ឌិត
- វិក្កយបត្រច្បាប់ដើមដែលមានកាលបរិច្ឆេទ តម្លៃតាមឯកតា តម្លៃជាក់ស្តែង និងត្រាមន្ទីរពេទ្យ
- លិខិតផ្តល់សិទ្ធិសម្រាប់ការទទួលសំណង និងច្បាប់ចម្លងអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណរបស់អ្នកទទួលសំណង ប្រសិនបើត្រូវទូទាត់ទៅឱ្យអ្នកផ្សេងទៀតដែលមិនមែនជាអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង និងម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង និង
- ឯកសារពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត (តាមតម្រូវការ)

រាល់ឯកសារទាមទារសំណងទាំងអស់ត្រូវតែធ្វើមកក្រុមហ៊ុន ហ្វតឺ អ៊ិនស៊ុរ៉ង់ស៍ (ខេមបូឌា) ភីអិលស៊ី នៅអាសយដ្ឋានដូចខាងក្រោម៖

- **រាជធានីភ្នំពេញ** : - អគាររដ្ឋបាល ជាន់ទី 18 អគារលេខ 66 មហាវិថីព្រះមុនីវង្ស សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ
- City Tower ជាន់ទី 1 លេខ 321 មហាវិថីម៉ៅសេទុន សង្កាត់ផ្សារដេប៉ូ 1 ខណ្ឌទួលគោក
- **ខេត្តសៀមរាប** : ផ្ទះលេខ 4 និង 5 ផ្លូវហ្សាលដីហ្សាល ភូមិផ្សារសាលាកន្សែង សង្កាត់ស្វាយដង្កំ ក្រុងកំពង់ចាម
- **ខេត្តបាត់ដំបង** : លេខ 26 ផ្លូវជាតិលេខ 5 ភូមិចេក 5 សង្កាត់រតនៈក្រុងបាត់ដំបង
- **ខេត្តកំពង់ចាម** : លេខ 08 ផ្លូវសុម៉ាវិទ្ធិវិទ្យា ភូមិ 3 សង្កាត់វាលវែង ក្រុងកំពង់ចាម
- **ខេត្តព្រះសីហនុ** : ភូមិ 3 សង្កាត់ 1 ក្រុងព្រះសីហនុ

ការទាមទារសំណងរបស់អ្នកនឹងត្រូវបានពិនិត្យ និងដោះស្រាយក្នុងរយៈពេលដប់បួន (14) ថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីទទួលបានឯកសារគ្រប់គ្រាន់។ អ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងក្នុងករណីមានឯកសារមិនគ្រប់គ្រាន់។ អ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងផងដែរថាការទាមទារសំណងរបស់អ្នកនឹងត្រូវទទួលបានការទូទាត់ ឬអត់។