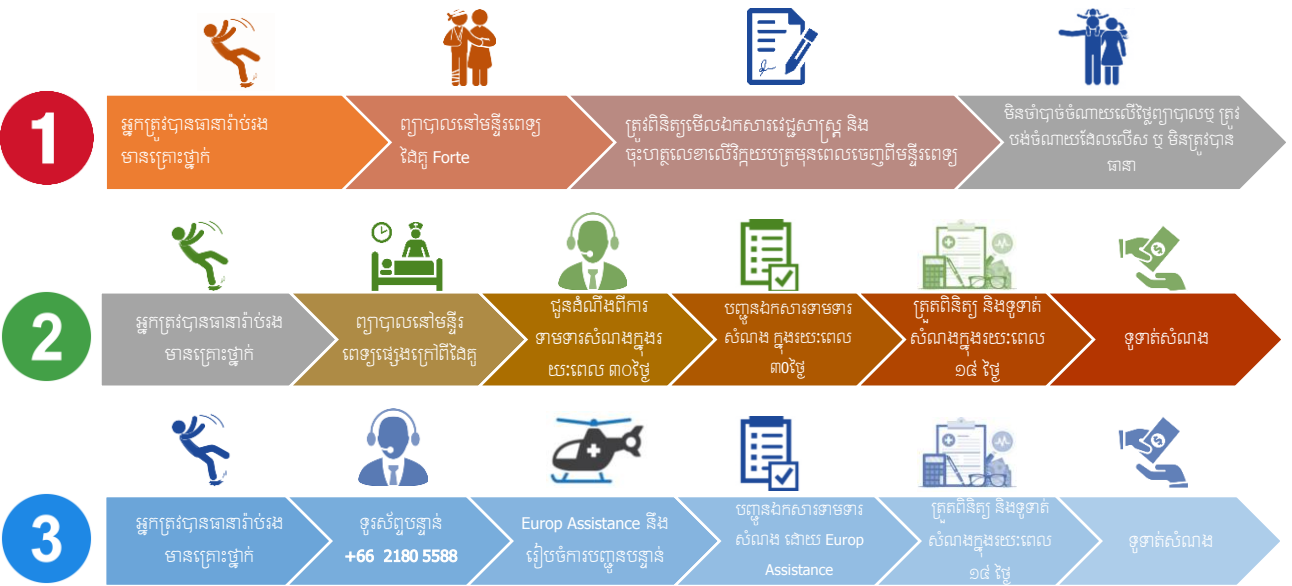


# បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងគ្រោះថ្នាក់បុគ្គល និងសេវាសង្គ្រោះអន្តរជាតិ វិធានទាមទារសំណង

អតិថិជនជាទីគោរព !

សូមអរគុណចំពោះការជ្រើសរើសបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងគ្រោះថ្នាក់បុគ្គល និង សេវាសង្គ្រោះអន្តរជាតិ ពីក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងហ្វឺត (កម្ពុជា) ភីអិលស៊ី។ បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងនេះ ត្រូវបានធានាដោយក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង ហ្វឺត (កម្ពុជា) ភីអិលស៊ី។

វិធានទាមទារសំណង មានលក្ខណៈផ្សេងៗគ្នាទៅតាមការព្យាបាល **● នៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វឺត ● នៅមន្ទីរពេទ្យផ្សេងក្រៅពីដៃគូ និង ● សេវាសង្គ្រោះអន្តរជាតិ។**



## ១. ការជូនដំណឹង

**1** ក្នុងករណីមានគ្រោះថ្នាក់ លោកអ្នកអាចមានជម្រើសក្នុងការស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វឺត ដោយមិនចាំបាច់បង់ថ្លៃចំណាយលើការព្យាបាលឡើយ។ ប៉ុន្តែលោកអ្នកអាចនឹងត្រូវបង់ចំណាយដែលលើសឬមិនត្រូវបានធានា។ លោកអ្នកក៏ត្រូវពិនិត្យមើលឯកសារវេជ្ជសាស្ត្រ និង ធុះហត្ថលេខាលើវិក្កយបត្រមុនពេលចេញពីមន្ទីរពេទ្យ។

\* សូមស្វែងរកតារាងបញ្ជីរាយនាមមន្ទីរពេទ្យដៃគូដែលបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពតាមរយៈគេហទំព័ររបស់យើងខ្ញុំ។

**2** លោកអ្នកក៏អាចស្វែងរកការព្យាបាលរបស់លោកអ្នកនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាចបណ្តុះបណ្តាលផ្សេងទៀតក្រៅពីដៃគូនៅក្នុងដែនធានារ៉ាប់រងរបស់លោកអ្នក។ ប៉ុន្តែលោកអ្នកត្រូវបង់ថ្លៃចំណាយនៅមន្ទីរពេទ្យដោយខ្លួនឯងជាមុនសិន ហើយដាក់ឯកសារទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកក្នុងក្រុមហ៊ុនហ្វឺតនៅពេលក្រោយ។

\* ក្នុងករណីនេះ លោកអ្នកក៏ត្រូវជូនដំណឹងដល់ក្រុមហ៊ុនហ្វឺត ក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃ គិតចាប់ពីការចេញពីមន្ទីរពេទ្យ។

**3** ប្រសិនបើអ្នកជួបគ្រោះថ្នាក់ ហើយត្រូវការការបញ្ជូនបន្ទាន់ សូមទាក់ទង៖ **+66-2-180-5588**

យើងនឹងផ្តល់ការធានារ៉ាប់រងថ្លៃចំណាយលើការបញ្ជូនបន្ទាន់ ប្រសិនបើ៖

- លោកអ្នក ត្រូវ ឬត្រូវការចូលសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យ និង
- វេជ្ជបណ្ឌិតដែលត្រូវបានចាត់តាំង និងវេជ្ជបណ្ឌិតព្យាបាលផ្ទាល់ យល់ថា មន្ទីរពេទ្យបច្ចុប្បន្នមន្ទីរពេទ្យជិតបំផុត មិនអាចផ្តល់ការព្យាបាលដែលលោកអ្នកត្រូវការ។

យើងនឹងផ្តល់ការធានារ៉ាប់រងថ្លៃចំណាយលើការធ្វើមាតុភូមិនិរន្តរ៍ ប្រសិនបើយើងបានយល់ស្របថាការធានារ៉ាប់រងថ្លៃចំណាយលើការបញ្ជូនបន្ទាន់។



- បាត់ដំបង : ផ្ទះលេខ ២៦ ផ្លូវជាតិលេខ ៥ ភូមិចំរែក ៥ សង្កាត់រតនៈ ក្រុងបាត់ដំបង។
- កំពង់ចាម : ផ្ទះលេខ ៨ ខេ ផ្លូវសុភាព្រឹត ភូមិទី ៣ សង្កាត់វាលវែង ក្រុងកំពង់ចាម។
- ក្រុងព្រះសីហនុ : ភូមិ ៣ សង្កាត់ ១ ក្រុងព្រះសីហនុ។
- កំពង់ស្ពឺ : ផ្លូវជាតិលេខ ៨ ភូមិអង្គសេរី សង្កាត់ការងារ ក្រុងច្បារមន ខេត្តកំពង់ស្ពឺ

**៤. ការទូទាត់សំណង**



ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលបានការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលគ្មានប័ណ្ណពេទ្យ លោកអ្នកត្រូវរៀបចំសម្រាប់ការចំណាយដែលមិនធានាឬលើសពីការធានា អាស្រ័យលើកម្រិតធានា ការមិនធានា និងលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធជាទៀតនៃប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រង។ ក្រុមហ៊ុនប្រតិបត្តិការទូទាត់សំណងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងការទូទាត់សំណងដែលបានទាមទារដោយផ្ទាល់ជាមួយនិងមន្ទីរពេទ្យដែលគ្មានប័ណ្ណពេទ្យ។



ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលបានការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណផ្សេងទៀតក្រៅពីដៃគូ:

- ការទាមទារសំណងនឹងត្រូវបានពិនិត្យ និងទូទាត់ក្នុងរយៈពេល ១៨ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានឯកសារពេញលេញ។
- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ក្នុងករណីឯកសារមិនពេញលេញ។
- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ថាតើការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ ឬមិនត្រូវបានទូទាត់ជូន។
- ប្រសិនបើការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ជូន នោះការទូទាត់នឹងត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមូលប្រយោជន៍ប្រតិបត្តិការផ្ទេរតាមធនាគារ ឬជាសាច់ប្រាក់។



- ប្រសិនបើអ្នកត្រូវបានអនុម័តឱ្យមានការបញ្ជូនបន្ទាន់ ឬការធ្វើមាតុភូមិនិរន្តរ៍ ប្រតិបត្តិការផ្ទេរតាមធនាគារនឹងបញ្ជូនប័ណ្ណចំណាយទាំងអស់ដែលពាក់ព័ន្ធ។ លោកអ្នកមិនចាំបាច់បញ្ជូនប័ណ្ណបន្ទាន់ ឬការធ្វើមាតុភូមិនិរន្តរ៍ទេ។

**កំណត់សម្គាល់**

- ក) ដើម្បីឱ្យការទាមទារសំណងមានសុពលភាព
  - ក្នុងករណីការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យ ឬការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យមិនឆ្លងយប់ លោកអ្នកត្រូវស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណត្រឹមត្រូវ និងស្របច្បាប់ ដោយមានវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានចុះបញ្ជីត្រឹមត្រូវ។
  - ក្នុងករណីការព្យាបាលដំឡើងក្រៅ លោកអ្នកត្រូវស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាប័ណ្ណត្រឹមត្រូវ និងស្របច្បាប់ ដោយមានវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានចុះបញ្ជីត្រឹមត្រូវ។ ក្នុងករណីមានអាសន្ន ឬត្រូវការជំនួយផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រជាចាំបាច់សម្រាប់ការសង្គ្រោះជីវិតរបស់លោកអ្នក លោកអ្នកអាចស្វែងរកការព្យាបាលនៅតាមបន្ទប់ពិគ្រោះជំងឺ ឬបន្ទប់ពិគ្រោះយោបល់ ស្របតាមកម្រិតអាជ្ញាប័ណ្ណរបស់ពួកគេ។
  - ការព្យាបាលនៅឱសថស្ថាន មិនត្រូវបានធានាទេ។
  - ការពិចារណាពិសេសអាចនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូន សម្រាប់ការព្យាបាលនៅតាមខេត្តនានាដែលខ្វះខាតមន្ទីរពេទ្យព្យាបាលត្រឹមត្រូវ។
- ខ) សម្ភារៈវេជ្ជសាស្ត្រ រួមបញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនបានកម្រិតត្រឹមត្រូវ រទេះរុញ ស្បែកជើងដែលធ្វើឡើងសម្រាប់អ្នកឈឺជើង ឬឈឺសន្លាក់ជើង ឈើទ្រក្បែក ឬឈើប្រត់ ឧបករណ៍សុវត្ថិភាពជួសជុលដែលកាត់ចោល វែនតា កញ្ចក់ត្រួតពិនិត្យ និងឧបករណ៍ផ្ទាល់ខ្លួនដែលមិនពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រ ដូចជា ទូរទស្សន៍ ទូរស័ព្ទដៃ។ មិនត្រូវបានធានានោះទេ។
- គ) សូមកុំធ្វើការកែប្រែណាមួយលើវិក្កយបត្រដើម និងលើឯកសារគាំទ្រ។ ប្រសិនបើកម្រិតប្រាក់មានការកែប្រែ ការទាមទារសំណងនឹងត្រូវបានចាត់ទុកជាការកែប្រែបន្ត ហើយនឹងត្រូវបានបដិសេធចោលភ្លាមៗ។

**៥. ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងការទាមទារសំណង**

- ក្រុមការងារ : ក្រុមការងារផ្នែកទូទាត់សំណង សម្រាប់ធានារ៉ាប់រងគ្រោះថ្នាក់បុគ្គល
- ទូរស័ព្ទ : 092 666 378 / 081 666 795 / 089 666 797
- សារអេឡិចត្រូនិក : [pa- evacuation@forteinsurance.com](mailto:pa- evacuation@forteinsurance.com)

**៦. មតិរិះគន់**

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

យើងខ្ញុំឱ្យតម្លៃដល់រាល់មតិរិះគន់ទាំងឡាយ ពីព្រោះវាជួយឱ្យយើងកែលម្អសេវាកម្មរបស់យើងខ្ញុំឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។ ប្រសិនបើមានការប្តឹងបណ្តឹង ឬការប្តឹងបណ្តឹងផ្សេងៗទៀត យើងខ្ញុំនឹងពិនិត្យ និងឱ្យដឹងពីលទ្ធផលឱ្យបានឆាប់រហ័ស។

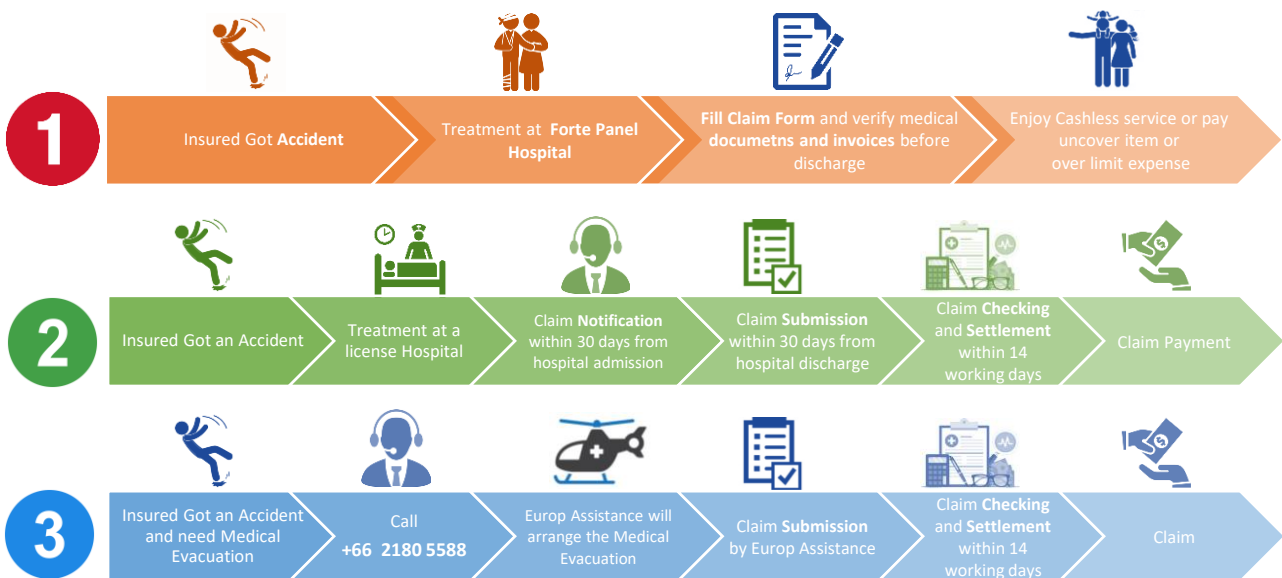
ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងប្រតិបត្តិការ (កម្ពុជា) ភីអិលស៊ី សូមរក្សាសិទ្ធិដើម្បីកែប្រែវិធានទាមទារសំណងនេះ ដោយមិនជូនដំណឹងជាមុន។  
 លោកអ្នកអាចទទួលបានវិធានទាមទារសំណងដែលធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពរួច តាមរយៈគេហទំព័ររបស់យើងខ្ញុំ [www.forteinsurance.com/paevacuation](http://www.forteinsurance.com/paevacuation)

**PERSONAL ACCIDENT AND  
INTERNATIONAL EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE INSURANCE  
CLAIM PROCEDURE**

Dear Valued Customer

Thank you for purchasing **Personal Accident and International Emergency Medical Assistance Insurance** from **Forte Insurance (Cambodia) Plc.** This INSURANCE is underwritten by Forte Insurance (Cambodia) Plc.

The claim procedure is different for treatment at **1 Forte Panel Hospitals**, **2 other licensed Hospitals** and **3 International Emergency Medical Assistance**.



**1. Notification:**

**1** In the event of Accident, you can have an option to seek injury treatment at a **Forte Panel Hospital** **without having to pay the hospital bills**. However, you **have to pay the uncover items or over limit expenses**, and you shall also check the medical documents and sign the invoices before discharge from hospital.  
*\* Please find an updated **Panel Hospital list** from our website.*

**2** You can also seek injury treatment at the nearest **licensed hospital** within your coverage territory. However, you have to **pay the hospital bills by yourself first**, and submit your claim documents to **Forte** later.  
*\* In such case, you also have to You have to notify immediately to Forte within 30 days from accident date.*

**3** If you got accident and you would like to seek for Emergency Medical Evacuation, please call:  
**+66-2-180-5588**

We will cover the costs of emergency medical evacuation if:

- you are, or need to be, admitted as an emergency in-patient, and
- our appointed doctor and the treating doctor believe your current or nearest medical facilities are not able to provide the treatment you need.

We will cover the costs of repatriating you if we have agreed to cover your emergency medical evacuation.

We will not cover the cost of evacuating or repatriating you if you decide to travel elsewhere for treatment and we believe the nearest medical facilities are adequate for your treatment. This includes if you decide you want to travel back to the country where you normally live for your treatment.

## 2. Required Documents:

1

If you get treatment at a **Forte Panel Hospital**, the required documents are as follows:

- PA + IEMA Certificate of Insurance, Membership Card or E-Membership Card,
  - Your **National ID** card, **Employee** card, **Passport** or an equivalent document, and
- The **Panel Hospital** will submit claim documents to **Forte** directly.

2

If you get treatment at **other licensed Hospitals**, you have to submit the following claim documents to Forte within **30 days from accident date**. Claims submitted with insufficient documents will result in a delay or rejection in your reimbursement. You will be informed in the event of incomplete documents. You are advised to provide additional supporting documents within 30 days upon notification of incomplete documents. Claims will be settled based on available documents if supporting documents are not received within 30 days.

The required documents include:

- Claim Form (to be completed by Insured with signature)
- Authorized letter of claim payment from Insured Person or Insured Person's Legal Representative/Beneficiary (if claim payment is to be paid to entity/person other than Insured Person or Insured Person's Legal Representative/Beneficiary)
- Copy of PA+ IEMA Insurance Certificate (if any)
- Copy of ID card/family registered book

■ Additional Compulsory Documents for specific type of loss:

- **Claim for Death due to Accident:**
  - 📄 Discharge letter/Death Certificate (from Hospital, if any)
  - 📄 Original Death Certificate (from local authority)
  - 📄 Police report
- **Claim for Permanent Disablement:**
  - 📄 Original Employment Contract (signed and stamped)
  - 📄 Certificate of Permanent Disablement (Completed by attending doctor with signature and stamp of Hospital)
  - 📄 Police report
- **Claim for Medical Expense due to Accident:**
  - 📄 Medical Certificate or Discharge Letter (from attending doctor)
  - 📄 All supporting medical documents including: original invoices/receipts, prescriptions, test results (CT Scan, X-ray, MRI, Lab test, Echo, ECG etc.) and other documents required by Forte
  - 📄 Police Report (if any)
- **Claim for Disappearance:**
  - 📄 Declaration on disappearance of Insured Person
  - 📄 Police report
  - 📄 Judgment for disappearance (from court)

3

If you need Emergency Evacuation and Repatriation, please provide:

- PA+ IEMA Evacuation Certificate of Insurance,
  - Your **National ID** card, **Employee** card, **Passport** or an equivalent document, and
- The **Europ Assistance** will process and submit claim documents to **Forte** directly.

## 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. (2) City Tower, Level 1, #321, Mao Tse Toung Blvd., Sangkat Phsar Depot I, Khan Toul Kork.
- **Siem Reap** : No. A4&5, Street Charles De Gaule, Phum Sala Kanseng, Sangkat Svay Dungkum, Krong Siem Reap, Siem Reap Province
- **Battambang** : No. 26, National Road No.5, Phum Romchek 5, Sangkat Ratanak, Battambang.
- **Kampong Cham** : No. 8D, Soramrith St, Phum 3, Sangkat Veal Vong, Kampong Cham Town.

- Sihanouk Ville : Phum 3, Sangkat 1, Phreak Sihanuk.
- Kampong Speu : National Road No. 4, PSangkat 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 the Panel Hospitals.
- 2 If you get treatment at **other licensed Hospitals**:
  - Claims will be processed and settled within **14 working days on receipt of complete documents**.
  - You will be informed in the event of incomplete documents.
  - You will be informed whether your claim is payable or not.
  - If your claim is payable, the payment will be made by cheque/bank transfer/cash.
- 3 If you are approved to have Emergency Evacuation and Repatriation, Forte will bare all the costs. You don't need to pay for Evacuation and Repatriation fee.

#### Notes:

- a) For claims to be valid,
  - In case of day-patient and in-patient, you required to seek medical attention in a **licensed and legally authorized Hospital with a Registered Medical Practitioner**.
  - In case of out-patient, you are required to seek medical attention in a **licensed and legally authorized Hospital with a Registered Medical Practitioner**. In the event of emergency or medically necessary for your survival, you can seek for treatment at **cabinets or consultation rooms** up to their licensed 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) **Medical supplies** including but not limited to: wheelchairs, orthopedic shoes, crutches, prosthetic appliances or equipments, glasses, control lenses, and non-medical personal devices such as TV, mobile phones etc. are not covered under this policy.
- c) 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 Claim Inquiry:

- Team : A&H GPA Claim Team
- Helpline : 092 666 378 / 081 666 795 / 089 666 797
- Email : [pa-evacuation@forteinsurance.com](mailto:pa-evacuation@forteinsurance.com)

#### 6. Contact for Complaint:

- Team : A&H Complaint Team
- Email : [anhcomplaint@forteinsurance.com](mailto: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 right to update this Claim Procedure without prior notice.  
You can get updated Claim Procedure from our Website [www.forteinsurance.com/paevacuation](http://www.forteinsurance.com/paevacuation)*

