

## إجراءات صرف التعويض لوثيقة ترافيل كير

## عزيزي العميل:

مرحباً بك مع عائلة شركة إيه أي جي إيجيبت

نشكركم لاختياركم شركة إيه أي جي إيجيبت للتأمين ش.م.م. لإصدار وثيقة تأمين السفر للخارج الخاصة بك. ونتمنى لك رحلة ممتعة وآمنة ونوجه عنايتكم للجدول الآتي الذي سيساعدك خلال رحلتك وسيكون مفيداً لك في حالة حدوث أي خسارة، حادث أو مرض لا قدر الله.

| المنطقة                          | الشركة المساعدة  | إدارة التعويضات  | مكتب الشركة  |
|----------------------------------|--|--|--|
| أوروبا                           | Europe Assistance (Suisse) S.A (٢٤ ساعة)<br>ت ٤١٢٢٣٤١٠٢٠٤<br>ف ٤١٢٢٩٣٩٢٤٤٥ | Golden Care<br>31, bd. Helvctique, 1207, Geneva<br>ص:٩:٥٥<br>ت +٤١٢٢٧٨١١٢٠٠<br>ف +٤١٢٢٧٨١١٢٢٠<br>travelegypt@goldencare.ch   | خدمة التعويضات<br>شركة إيه أي جي إيجيبت للتأمين ش.م.م.<br>المركز الرئيسي<br>٤٤ شارع عبدالمنعم رياض، الدور الأول،<br>المهندسين، الجيزة، مصر .<br>ت +٢٠ ٢٢٣٠٨٢٠٠٠<br>ف +٢٠ ٢٢٣٠٨٢٠١٠<br>داخل : ١٥٢<br>egytravel.claims@aig.com |
| الولايات المتحدة الأمريكية وكندا | Travel Guard Assistance Services (٢٤ ساعة)<br>ت ١٨٧٧٨٩٧١٩٣٤                | Travel Guard Claim Services<br>ص:٩:٥٥<br>2727 Allen Parkway Suite 200<br>Houston TX 77019 United States<br>ت +١٨٧٧٨٩٧١٩٣٤<br>ف +١٧١٣٨٣١٨٧٣٥<br>houclaims@travelguard.com | خدمة العملاء<br>الخط الساخن ١٩٦٥٩<br>travel.egypt@aig.com<br>www.aig.com   |
| بقية العالم                      | Travel Guard Assistance Services<br>ت +١٨١٧٨٢٦٧٢٣٤                         |  |  |

## الخدمات المساعدة

برجاء إخطار مركز الشركة للمساعدة الطبية على مدار ٢٤ ساعة في حالة زيارة الطبيب أو الدخول للمستشفى (سواء للعلاج أو الإقامة) حتى تتمكن الشركة المساعدة من دراسة التعويض وتأكيد التغطية طبقاً للتقارير الواردة وسداد التكاليف مباشرة للطبيب أو المستشفى وإخطارها بأي قوتير لم يتم سدادها.

مركز خدمتنا مجهز لتزويدك بالإرشادات الضرورية في المواقف التي تتعرض إليها . وسوف يقوم المركز بتوجيهك إلى إجراءات المطالبة بالتعويض - هذه قائمة عامة بالمستندات المطلوبة والتي يرجى التأكد من توافرها لصراف التعويضات اللازمة طبقاً لمزايا البرنامج المحدد بوثيقة التأمين :-

| نوع المطالبة                                 | المستندات المطلوبة*   | الإجراءات   |
|--|---|---|
| مصاريف العلاج نتيجة حادث أو مرض (خارج مصر)** | ١. إخطار الحادث (حوادث السفر بالخارج - يطلب من وكيل سفرك).<br>٢. تقرير الطبيب المعالج .<br>٣. بطاقة دخول / بطاقة خروج . إذا كان متاحاً .<br>٤. الفواتير الأصلية وإيصالات السداد والوصفة الطبية .<br>٥. أصل تقارير الأشعة . تقارير تشخيص المرض . تقارير حول التاريخ المرضي (إن وجدت) .<br>٦. نسخة من جواز السفر / التأشيرة على جواز السفر مرفقاً بها اختتام الدخول والخروج .<br>٧. نسخة من وثيقة تأمين السفر . | ١. برجاء إستلام إخطار الحادث وملءه وتقديمه للشركة .<br>٢. (أ) بالنسبة لمرض العيادة الخارجية :<br>برجاء جمع كل الفواتير وإيصالات السداد وإرسال كل المستندات إلى مكتب الشركة في العنوان المذكور أعلاه (خدمة التعويضات)<br>(ب) بالنسبة لمطالبات المريض المقيم في المستشفى<br>يجب الإتصال فوراً بالشركة المساعدة والتي سوف تقوم بالتنسيق مع المستشفى في التعامل مع المطالبة |
| علاج الأسنان نتيجة حادث                      | المستندات المطلوبة هي نفس المستندات السابق طلبها أعلاه  | ١. نرجو الإتصال بالشركة المساعدة على الرقم المذكور اعلاه والحصول على نموذج المطالبة وملؤه .<br>٢. برجاء جمع كل الفواتير وإيصالات السداد وإرسال كل المستندات إلى مكتب الشركة على العنوان المذكور أعلاه (خدمة التعويضات)  |
| الإخلاء الطبي العاجل                         | المستندات المطلوبة هي نفس المستندات السابق طلبها أعلاه  | ١. في حالة طلب أي مساعدة أو إرشاد برجاء الإتصال فوراً بالشركة المساعدة على الرقم المذكور أعلاه بأسرع ما يمكن . وسوف تقوم الشركة المساعدة بدعمك بكل الإرشادات والنصائح واتخاذ ما يلزم .  |
| إعادة الجثمان                                | ١. إبلاغ الشركة المساعدة فوراً .<br>٢. إخطار الحادث (حوادث السفر بالخارج- يطلب من وكيل سفرك) .<br>٣. بطاقة دخول المستشفى / بطاقة خروج ( في حالة دخول المستشفى للعلاج ) .<br>٤. التقارير الطبية / تقارير الطب الشرعي - تقارير الوفاة .<br>٥. شهادة الوفاة .<br>٦. شهادة تجهيز الجثمان مع الفواتير والإيصالات الأصلية لمصاريف الجنازة .<br>٧. نسخة من جواز السفر والتأشيرة على جواز السفر .                     | ١. لأي مساعدة أو إرشاد برجاء الإتصال الفوري بالشركة المساعدة على الرقم المذكور أعلاه في أسرع وقت ممكن .<br>الشركة المساعدة ستدعمك بكل الإرشادات والنصائح واتخاذ ما يلزم .   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>١. تقديم كل المستندات إلى مكتب الشركة المساعدة على العنوان المذكور أعلاه .</p>   | <p>١. بيان كامل للأحداث كتابة .<br/>٢. مراسلة خطوط الطيران / صورة من قائمة المسافرين ..... إلخ .<br/>٣. صورة من تذكرة الطيران / رقم المقعد بالطائرة مع بطاقة الصعود للطائرة.<br/>٤. نسخة من جواز السفر والتأشيرة على جواز السفر .</p>  | <p><b>اختطاف الطائرة</b></p>   |
| <p>١. إبلاغ مكتب التعويضات بالشركة على الفور بالعنوان المذكور أعلاه متضمناً كل التفاصيل عن الحادث .<br/>٢. يجب ألا يتعهد العميل بأي تعويض أو مصالحة أو إتفاق إلا بعد الرجوع للشركة.</p>   | <p>١. بيان كامل للحقائق كتابة بالإضافة إلى أقوال الشهود .<br/>٢. أي مستندات أخرى تتعلق بالحادثة . متضمناً طلبات الحضور إلى المحكمة . الذكرات القانونية . إلخ .<br/>٣. أي معلومات أخرى متعلقة بالحادث .</p>   | <p><b>المسئولية المدنية الشخصية تجاه الغير</b></p>                                   |
| <p>١. يمكن الحصول على نموذج إخطار الحادث من الشركة المساعدة .<br/>٢. ملئ إخطار الحادث مع إرسال كل المستندات لمكتب الشركة المساعدة - إدارة التعويضات بالعنوان المذكور أعلاه .</p>  | <p>١. يجب على الفور إكمال إخطار الحادث ( لحادث السفر بالخارج ) في الموعد المحدد والمستندات كما هو مذكور في الحوادث و مصاريف العلاج . مع إرسال إذن الخروج متضمناً عدد الأيام التي قد تم قضاءها بالمستشفى .</p>  | <p><b>تعويض يومي عن إقامة المستشفى خارج البلاد</b></p>                               |
| <p>١. يمكن الحصول على نموذج إخطار الحادث من الشركة المساعدة .<br/>٢. ملئ إخطار الحادث مع إرسال كل المستندات لمكتب الشركة المساعدة بالعنوان المذكور أعلاه .<br/>* جمع كل المستندات المتعلقة بالحادث بما في ذلك المراسلات مع الناقل العام و إرسالها الى مكتب الشركة المساعدة على العنوان المذكور اعلاه</p>  | <p><b>الوفاة بحادث:</b><br/>١. إخطار الحادث ( لحادث السفر بالخارج-يطلب من وكيل سفرك ) .<br/>٢. أصل شهادة الوفاة .<br/>٣. أصل تقرير الطبيب الشرعي بعد الوفاة .<br/>٤. تقرير تحقيق الشرطة ( إذا تطلب الأمر ذلك ) .<br/>٥. صورة من جواز السفر / التأشيرة على جواز السفر .<br/><b>اوالعجز الكلي المستديم :</b><br/>١. نموذج المطالبة ( للحوادث الشخصية أثناء السفر للخارج ) .<br/>٢. شهادة أصلية من الطبيب تفيد العجز .<br/>٣. تقارير العمل والتقارير الطبية والأشعة وتقارير التحقيقات في الحادث .<br/>٤. إذا تم العلاج بالمستشفى برجاء إحضار بطاقة الدخول والخروج .<br/>٥. تقرير تحقيق الشرطة (إن تطلب الأمر ذلك ) .<br/>٦. نسخة من جواز السفر والتأشيرة على جواز السفر .</p> | <p><b>الوفاة بحادث أو العجز الكلي أو الجزئي المستديم أثناء التواجد بناقل عام</b></p> |
| <p>١. تقرير من خطوط الطيران بالحادث(تقرير عدم وصول الحقائق) .<br/>٢. يمكن الحصول على إخطار الحادث من مكتب الشركة المساعدة او إدارة التعويضات<br/>٣. ملئ إخطار الحادث بإرسال كل المستندات إلى مكتب الشركة المساعدة إلى العنوان المذكور أعلاه (إدارة التعويضات)<br/><b>ملحوظة :</b><br/>التلف الذي يحدث للحقائب أو الخسارة الجزئية لمحتوياتها ليست مضمونة بهذبة الوثيقة .</p> | <p>١. إخطار الحادث لحادث السفر بالخارج ( يطلب من وكيل سفرك ) .<br/>٢. تقرير خاص بعدم وصول الحقائق ( يتم الحصول عليها من خطوط الطيران ) .<br/>٣. نسخ من المراسلات مع شركة الطيران أو غيرها تؤكد الخسارة وتفاصيل التعويض .<br/>٤. قائمة بمفردات الأشياء المفقودة في كل حقيبة بأسعار تقريبية لكل شئ .<br/>٥. نسخة من جواز السفر والتأشيرة على جواز السفر بأختام الدخول والخروج .<br/>٦. نسخة من وثيقة تأمين السفر .</p>   | <p><b>فقد الحقائب</b></p>  |
| <p>١. الحصول على تأكيد كتابي من خطوط الطيران يفيد بالتأخر .<br/>٢. إخطار الحادث يمكن الحصول عليه من مكتب الشركة المساعدة او إدارة التعويضات<br/>٣. ملئ إخطار الحادث وقم بإرسال كل المستندات إلى مكتب الشركة المساعدة على العنوان المذكور أعلاه (إدارة التعويضات)<br/><b>ملحوظة :</b><br/>الوثيقة لا تغطي تأخر الحقائب في مصر (الرحلات الداخلية) .</p>                       | <p>١. إخطار الحادث ( لحادث السفر بالخارج-يطلب من وكيل سفرك )<br/>٢. الفواتير الأصلية وإيصالات السداد المرتبطة بالمصرفيات الناشئة عن التأخر / والمرتبطة بمشتريات الامتعة الشخصية خلال فترة التأخر<br/>٣. نسخ من المراسلات مع شركة الطيران . او أي جهة أخرى وتفاصيل التعويض .<br/>٤. صورة من جواز السفر والتأشيرة على جواز السفر بأختام الدخول والخروج .<br/>٥. نسخة من وثيقة تأمين السفر .</p>  | <p><b>تأخر الحقائب (١٢ ساعة)</b></p>   |
| <p>١. تحرير محضر في الشرطة المحلية والإتصال بالسفارة المختصة عندما يكون ضرورياً .<br/>٢. إرسال جميع المستندات إلى مكتب الشركة المساعدة إدارة التعويضات في العنوان المذكور أعلاه . مع بيان مفصل .</p>  | <p>١. إخطار الحادث لحادث السفر بالخارج ( يطلب من وكيل سفرك ) .<br/>٢. صورة من جواز السفر الجديد والسابق ( إذا كان متاحاً ) .<br/>٣. الفواتير الأصلية والإيصالات الخاصة بالمصرفيات الناشئة عن استخراج جواز سفر جديد .</p>   | <p><b>فقد جواز السفر</b></p>   |
| <p>١. برجاء الإتصال بالشركة المساعدة على الرقم المذكور اعلاه .<br/>٢. ملئ إخطار الحادث وإرسال كل المستندات لمكتب الشركة المساعدة إدارة التعويضات على العنوان المذكور أعلاه .</p>  | <p>١. إخطار الحادث .<br/>٢. الفواتير الأصلية للمشتريات والمصرفيات التي نتجت عن تأخر الرحلة<br/>٣. صورة من تذكرة السفر - كارت صعود الطائرة (Boarding Pass)<br/>٤. نسخة من المراسلات مع شركة خطوط الطيران تؤكد التأخر .</p>  | <p><b>تأخر الرحلة (١٢ ساعة)</b></p>  |
| <p>١. برجاء جمع كل المستندات وإرسالها إلى مكتب الشركة المساعدة إدارة التعويضات على العنوان المذكور أعلاه . مع خطاب يشمل ويخص ظروف الحادث .</p>  | <p>سوف يتم إبلاغ العميل في أقرب وقت ممكن بعد إستلام إخطار الحادث.</p>  | <p><b>الكفالة القانونية</b></p>  |
| <p>١. برجاء جمع كل المستندات وإرسالها إلى مكتب الشركة المساعدة إدارة التعويضات على العنوان المذكور أعلاه . مع خطاب يشمل ويخص ظروف الحادث .</p>  | <p>١.تقرير الشرطة .<br/>٢. قرار النيابة في الحادث .<br/>٣. قائمة مفصلة بالسروقات / الخسائر / المفقودات وقيمة كل منها (الفواتير إذا وجدت ) .</p>  | <p><b>تأمين المسكن</b></p>   |

**ملاحظة :** \* من الممكن أن تطلب الشركة مستندات ومعلومات إضافية .

\*\* إذا لم تقم أي مستشفى بإصدار فاتورة للعلاج / أو للخدمة التي قدمت . فيرجاء إبلاغ مكتب الشركة المساعدة بذلك قبل مغادرة المستشفى .