

TỔNG CÔNG TY BẢO HIỂM BẢO VIỆT

Số: 1880 /BHBV-BHCN
V/v: Thông báo thay đổi đơn vị
cung cấp dịch vụ cứu trợ quốc tế

Hà Nội, ngày 24 tháng 04 năm 2017

Kính gửi: - Các Công ty thành viên Bảo Hiểm Bảo Việt
- Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Bảo hiểm Bảo Việt

Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng về dịch vụ cứu trợ trong thời gian người được bảo hiểm đi du lịch, công tác ở nước ngoài (dịch vụ hỗ trợ du lịch, vận chuyển y tế cấp cứu, hồi hương y tế,...) nhiều năm qua Tổng Công ty đã có hợp đồng liên kết với đơn vị cứu trợ **International SOS** (viết tắt là **"ISOS"**) để cung cấp dịch vụ cứu trợ ở nước ngoài.

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ sản phẩm bảo hiểm thông qua việc cung cấp dịch vụ cứu trợ quốc tế và vận chuyển cấp cứu đối với các sản phẩm bảo hiểm du lịch quốc tế, bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cao cấp, v.v, Tổng Công ty đã quyết định ký kết hợp tác với đối tác cung cấp dịch vụ với Công ty cứu trợ **Inter Partner Assistance** (viết tắt là **"IPA"**). Hợp đồng hợp tác có hiệu lực từ 01/04/2017, thông tin về đối tác IPA như sau:

- **Tên nhà cung cấp dịch vụ: Inter Partner Assistance Co., Ltd.**
- **Địa chỉ: No.100/4-5, Vongvanij Complex Building B, 11st Floor, Rama IX Road, T. Huai Khwang, A. Huai Khwang, Bangkok, Thailand 10310**
- **Số điện thoại đường dây nóng (Hotline): +662 039 5705**
- **Hồ sơ năng lực: Như đính kèm**

Để đảm bảo tính liên tục trong cung cấp dịch vụ bảo hiểm, Công ty ISOS vẫn tiếp tục cung cấp dịch vụ cứu trợ ở nước ngoài cho các đơn bảo hiểm đã cấp trước ngày 1/4/2017 qua số điện thoại cứu trợ hiện nay (84-8 38232429) đến hết ngày 31/9/2017.

Các đơn bảo hiểm cấp sau ngày 31/3/2017 sử dụng số cứu trợ mới của IPA là (+662 039 5705).

Các đơn bảo hiểm cấp trước ngày 1/4/2017 nhưng sau ngày 30/9/2017 vẫn còn hiệu lực sẽ sử dụng số cứu trợ mới (+662 039 5705) kể từ ngày 1/10/2017.

Các Công ty thành viên rà soát các đơn bảo hiểm (bảo hiểm du lịch quốc tế, bảo hiểm tai nạn, bảo hiểm sức khỏe...) có dịch vụ cứu trợ ở nước ngoài và thông báo cho khách hàng về việc thay đổi số điện thoại cứu trợ trên.

Công ty gửi báo cáo danh sách khách hàng về Tổng Công ty ngay sau khi cấp đơn bảo hiểm có dịch vụ cứu trợ quốc tế (mẫu báo cáo đính kèm) để



thông báo cho công ty cứu trợ quốc tế (IPA) làm cơ sở thực hiện các dịch vụ cứu trợ khẩn cấp ở nước ngoài.

Tổng công ty gửi kèm theo đây nội dung thỏa thuận dịch vụ cứu trợ quốc tế mà Tổng công ty đã ký với IPA để các Công ty tham khảo.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị báo cáo kịp thời về Tổng Công ty để được hỗ trợ giải quyết.

Tổng Công ty thông báo để các Công ty biết và thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGD (để báo cáo);
- Lưu: VT, BHCN, BHYT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

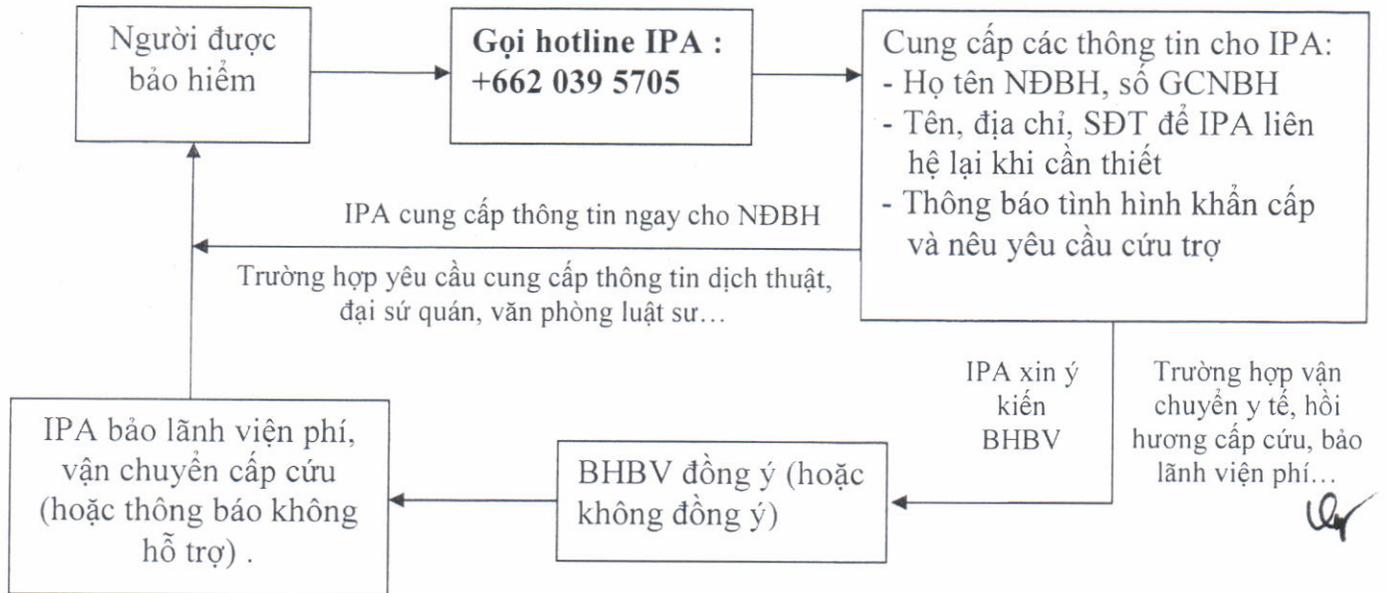


(Handwritten signature)

Nguyễn Quang Hưng

C. T. T. N.
CÔNG TY
HIỂM
VIỆT
M - TP. HÀ NỘI

Quy trình phối hợp xử lý các trường hợp cứu trợ khẩn cấp ở nước ngoài



TÓM TẮT DỊCH VỤ CỨU TRỢ INTER PARTNER ASSISTANCE CO.,LTD

Theo hợp đồng cung cấp dịch vụ cứu trợ ở nước ngoài, Công ty Inter Partner Assistance Co., LTD (IPA) có trách nhiệm cung cấp dịch vụ cứu trợ cho Người được bảo hiểm (NDBH) theo các chương trình bảo hiểm:

- Các đơn bảo hiểm du lịch quốc tế.
- Các đơn bảo hiểm y tế, sức khỏe, tai nạn có dịch vụ cứu trợ toàn cầu.
- Các đơn bảo hiểm y tế, du lịch cho người nước ngoài vào Việt Nam sử dụng dịch vụ cứu trợ toàn cầu.

Một số thông tin về Trung tâm cứu trợ IPA:

- Ngôn ngữ sử dụng: IPA sẽ sử dụng 1 trong 3 ngôn ngữ là tiếng Thái, Tiếng Anh hoặc Tiếng Việt (ngôn ngữ nào phù hợp nhất với NDBH) để cung cấp dịch vụ cho khách hàng.
- Để sử dụng dịch vụ cứu trợ, NDBH liên hệ với trung tâm cứu trợ 24/7 của IPA tại Bangkok –Thái Lan theo số điện thoại +662 039 5705 và cung cấp các thông tin sau:
 - + Phạm vi địa lý đề nghị hỗ trợ (trong nước hay quốc tế)
 - + Tên, số điện thoại, địa chỉ để IPA có thể liên lạc với NDBH hoặc người đại diện.
 - + Mô tả ngắn gọn tình trạng khẩn cấp và yêu cầu cứu trợ/ hỗ trợ của NDBH.

Cam kết của IPA về chất lượng dịch vụ :

- 80% các cuộc gọi đến sẽ có người nhận và trả lời trong vòng 20 giây
- Tối đa 5% các cuộc gọi đến được trả lời sau 20 giây.

IPA có trách nhiệm cung cấp dịch vụ theo quy định của hợp đồng này, bao gồm:

PHẦN I – CỨU TRỢ Y TẾ KHẨN CẤP

Cứu trợ y tế khẩn cấp (cứu trợ quốc tế) NDBH sẽ được cung cấp dịch vụ trong trường hợp bị thương tích hoặc đau ốm đột ngột và nghiêm trọng và cần trợ giúp y tế khi đang đi du lịch ở nước ngoài.

Cứu trợ y tế khẩn cấp (cứu trợ trong lãnh thổ Việt Nam) NDBH sẽ được cung cấp dịch vụ trong trường hợp bị thương tích hoặc đau ốm đột ngột và nghiêm trọng và cần trợ giúp y tế khi đang đi du lịch trên 150 km từ nơi cư trú, trong lãnh thổ Việt Nam.

IPA sẽ cung cấp cho NDBH các dịch vụ sau:

1. Tư vấn y tế

Khi tư vấn y tế, IPA sẽ cung cấp cho NĐBH những lời khuyên y khoa từ bác sĩ chăm sóc qua điện thoại. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng các ý kiến tư vấn được coi là các lời khuyên, không phải là một chẩn đoán y khoa.

2. Sắp xếp giới thiệu bệnh viện

Nếu cần thiết về mặt y tế, IPA sẽ cung cấp thông tin liên quan tới bệnh viện, bác sĩ cho NĐBH.

3. Thu xếp nhập viện

Nếu điều kiện y tế của hội viên là cần thiết cho việc nằm viện, IPA sẽ trợ giúp NĐBH nhập viện.

4. Sắp xếp lịch khám với các bác sĩ địa phương

NĐBH có thể liên lạc đường dây nóng của IPA để sắp xếp các cuộc hẹn với các bác sĩ tại phòng khám hoặc bệnh viện khi ở nước ngoài.

5. Vận chuyển y tế khẩn cấp

Nếu NĐBH bị ốm đau hoặc thương tật nghiêm trọng cần phải điều trị khẩn cấp và nếu các phương tiện y tế cần thiết không có sẵn tại nơi xảy ra tai nạn, sau khi được ủy quyền từ Bảo Hiểm Bảo Việt (BHBV), Công ty cứu trợ khẩn cấp sẽ thu xếp vận chuyển cấp cứu và thanh toán toàn bộ chi phí vận chuyển y tế cấp cứu NĐBH. Việc lựa chọn phương tiện đi lại phù hợp và phụ thuộc bản chất của sự kiện y tế, mức độ khẩn cấp cũng như điều kiện thực tế như sân bay, điều kiện thời tiết, khoảng cách.

Sau khi đánh giá kỹ lưỡng giữa các bác sĩ/ bác sĩ của IPA, chuyên gia y tế với bác sĩ điều trị của NĐBH sẽ quyết định điều kiện y tế của NĐBH có đảm bảo vận chuyển y tế cấp cứu không.

6. Hồi hương y tế

Khi tình trạng sức khỏe của NĐBH đã ổn định, IPA sẽ thu xếp để hồi hương NĐBH đến quốc gia cư trú của mình bằng chuyến bay của hãng hàng không theo lịch trình hoặc bất kỳ phương tiện giao thông thích hợp nào, bao gồm bất kỳ phương tiện vận chuyển bổ sung nào đến và từ sân bay.

Bất kỳ quyết định nào về việc hồi hương của NĐBH sẽ do cả bác sĩ điều trị và bác sĩ của IPA trực tiếp giám sát y tế.

7. Hồi hương thi hài

Trường hợp NĐBH tử vong ở nước ngoài, IPA sẽ thu xếp việc hồi hương thi hài hoặc tro của NĐBH tới Quốc gia cư trú của NĐBH.

8. Cắt bớt hay hủy bỏ chuyến đi

Trường hợp thân nhân/ người thân của NĐBH bị chết, làm chuyến đi bị gián đoạn, và kết quả là NĐBH không thể trở lại Quốc gia cư trú theo lịch trình. IPA sẽ sắp xếp 01 vé máy bay hạng thường theo lịch trình hoặc bất kỳ phương tiện vận chuyển hợp lý nào phù hợp để đưa NĐBH về Quốc gia cư trú.

9. Sắp xếp chỗ ở

Trong trường hợp NĐBH bị thương tật thân thể hoặc bệnh tật phải nằm viện ở nước ngoài và gia đình / họ hàng của NĐBH muốn đến thăm, IPA sẽ bố trí chỗ ở gần bệnh viện cho thân nhân của NĐBH đi từ Quốc gia cư trú của NĐBH đến thăm.

10. Vận chuyển thuốc cấp cứu

Nếu một NĐBH được kê toa thuốc không có tại địa phương đang điều trị, IPA sẽ phối hợp và sắp xếp việc cung cấp các loại thuốc thiết yếu, thuốc và thiết bị y tế cần thiết, hợp pháp cho NĐBH.

11. Ký quỹ bảo đảm nhập viện và giám sát y tế

Trong trường hợp nhập viện để điều trị khẩn cấp được sự đồng ý của cả bác sĩ chăm sóc và bác sĩ của IPA, khi hóa đơn thanh toán chi phí y tế vượt quá giới hạn 2.500 đô la Mỹ/ người nhưng NĐBH không có phương thức thanh toán khoản tiền đặt cọc bệnh viện, IPA (với sự chấp thuận trước của BHBV) sẽ thay mặt cho BHBV đảm bảo các chi phí y tế phát sinh trong quá trình khám bệnh, nằm viện. IPA sẽ giám sát các điều kiện y tế của NĐBH vào bệnh viện và cập nhật thông tin cho các thành viên trong gia đình về tiến độ điều trị của NĐBH.

Lưu ý:

Các dịch vụ trong các mục 5-11 được cung cấp dựa trên số tiền bảo hiểm cho mỗi sự kiện được nêu trong mỗi Chương trình Bảo hiểm Du lịch / Tai nạn Cá nhân / Sức khỏe do BHBV cấp.

PHẦN II – HỖ TRỢ DU LỊCH KHẨN CẤP

Hỗ trợ du lịch khẩn cấp (hỗ trợ toàn cầu): IPA sẽ cung cấp dịch vụ cho NĐBH khi đi du lịch ngoài lãnh thổ Việt Nam trên cơ sở giới thiệu và thu xếp dịch vụ. Tất cả các chi phí của bên thứ 3 do NĐBH chịu (hoặc BHBV thanh toán nếu thuộc phạm vi bảo hiểm).

1. Thông tin cơ bản về chuyến đi nước ngoài của NĐBH

IPA sẽ cung cấp thông tin cho NĐBH về:

- Thông tin bắt buộc về Hộ chiếu và Visa.
- Thông tin về Thời tiết.
- Thông tin về Tỷ giá hối đoái

- Thông tin Chung ngữ.

2. Thông tin dịch thuật

IPA sẽ cung cấp thông tin liên lạc của công ty dịch vụ thông dịch: địa chỉ, số điện thoại của công ty dịch vụ phiên dịch thích hợp gần nhất cho NĐBH.

3. Thông tin Lãnh sự hoặc Đại sứ quán

IPA sẽ cung cấp thông tin liên lạc: địa chỉ, điện thoại, giờ làm việc của các lãnh sự, các đại sứ quán gần nhất trên phạm vi toàn thế giới cho NĐBH.

4. Trợ giúp trường hợp mất hành lý

IPA sẽ hỗ trợ NĐBH bị mất hành lý khi đi du lịch nước ngoài bằng cách cung cấp hướng dẫn để tìm lại hành lý.

5. Trợ giúp trường hợp mất hộ chiếu

IPA sẽ hỗ trợ NĐBH bị mất hộ chiếu khi đang đi du lịch nước ngoài bằng cách cung cấp hướng dẫn để tìm lại/ xin cấp lại hộ chiếu.

6. Trợ giúp trường hợp mất thẻ tín dụng

IPA sẽ hỗ trợ NĐBH bị mất thẻ tín dụng khi đang đi du lịch nước ngoài bằng cách cung cấp hướng dẫn để tìm lại/ xin cấp lại thẻ tín dụng.

7. Nhắn tin khẩn cấp

IPA sẽ hỗ trợ NĐBH bằng cách hỗ trợ chuyển tiếp tin nhắn giữa NĐBH và gia đình hoặc các đối tác kinh doanh.

8. Bảo lãnh ở nước ngoài

Nếu NĐBH liên lạc với IPA để sắp xếp bảo lãnh, IPA sẽ liên lạc với thành viên gia đình NĐBH hoặc BHBV để thông báo yêu cầu của NĐBH. Dịch vụ này được thực hiện theo sự ủy quyền của BHBV hoặc thanh toán bảo đảm từ thành viên gia đình NĐBH.

9. Thông tin pháp lý

IPA sẽ cung cấp thông tin liên lạc của công ty dịch vụ pháp lý trên toàn thế giới cho NĐBH bao gồm: địa chỉ, số điện thoại của công ty dịch vụ pháp lý.



Mission Statement



INTER PARTNER ASSISTANCE seeks to build a close and lasting relationship with our business partnership by offering expert advice and a full range of adapted solutions adhering to the highest standard of professional ethics. We would like to take the opportunity to underline 3 points which define INTER PARTNER ASSISTANCE service and our commitment.

Peace of mind

We believe our programmes must offer absolute confidence in the fact that the services will be provided with the highest level of attention of our staffs and that the needs of the Individuals requesting our Services will be satisfactorily fulfilled. Services are tailor-made to each company standards and requirements.

Highest standard of service

Everything within our organisation is tuned to deliver the highest standard of service. From our operations processes through the expertise of our teams and our call centre service agents to the choice of our Providers, we always strive to reach the upmost quality. Providing a great service requires a strict evaluation - measuring the satisfaction levels of the customer/consumer and taking the adequate actions when needed. Through regular qualitative reviews we do not only measure the mandatory and regulatory areas, we also ensure that our call centre teams promote our core values to meet and exceed our customers' expectations.

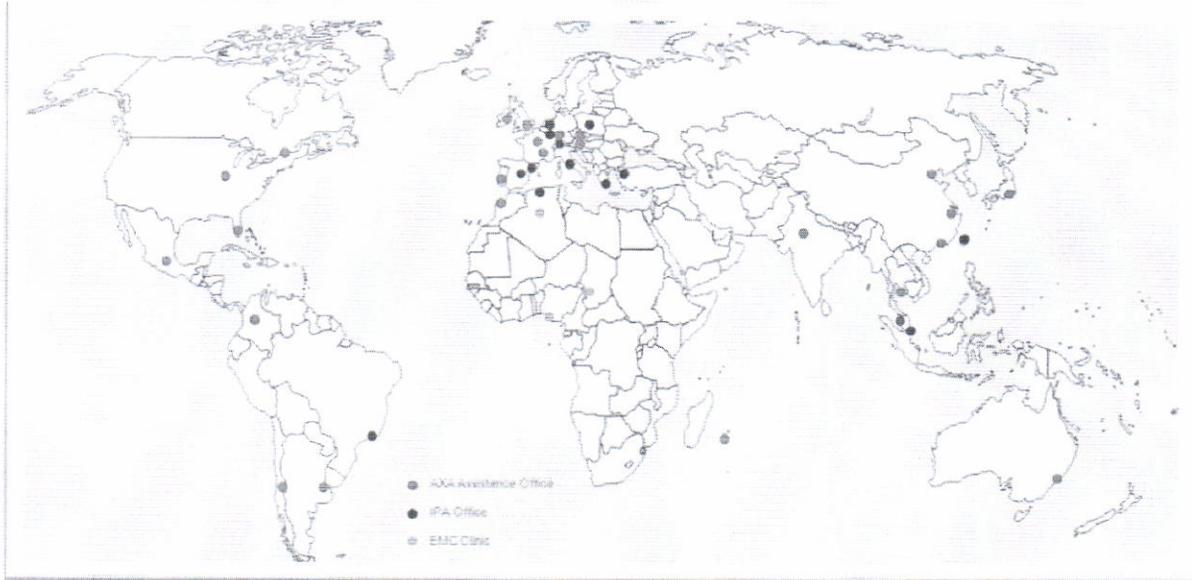
Transparent and flexible partnership

We are flexible in our approach to satisfy your customers: all quality KPIs can be discussed and defined together. We believe in active account management and have clear and proven approaches in managing partnerships. Our performance is monitored through a tailored-made reporting protocol and operational decisions are openly discussed and communicated.

Statement of Confidentiality: This document is provided on the understanding that the information contained herein and any subsequent information provided will be regarded as strictly confidential and will not be disclosed, copied, reproduced or distributed to any third party without the written consent of INTER PARTNER ASSISTANCE.

About INTER PARTNER ASSISTANCE

The best partner for your business.



Our presence in the world

INTER PARTNER ASSISTANCE Facts & Figures

INTER PARTNER ASSISTANCE is an affiliate company of AXA Assistance who is a world-leading assistance company and a wholly-owned subsidiary of the AXA Group. AXA ASSISTANCE has invested in two registration trade-mark AXA ASSISTANCE and INTER PARTNER ASSISTANCE.

INTER PARTNER ASSISTANCE/ AXA ASSISTANCE Thailand has two operations centers in Bangkok.

INTER PARTNER ASSISTANCE/ AXA ASSISTANCE Thailand is ISO 9001; 2008 certified and Internal Audit by AXA Assistance Head Office in France.

Over the last ten years, we have built its growth on two key business lines: vehicle assistance and travel assistance lines in order to offer more comprehensive response to today's emerging needs and requirements from its clientele. Nowadays it provides assistance services in 4 key sectors: motor, home (which includes property and personal services), travel and health.

Capital with a turnover of €1.5 Billion in 2015, AXA ASSISTANCE is one of the largest players in the international assistance field and has the largest fully own service network worldwide. AXA ASSISTANCE service are available to its clients and partners around the clock, 365 days a year.

With 40 own emergency alarm centres, thousands medical and administrative contacts throughout the world and more than 7,000 highly committed employees, AXA ASSISTANCE handles more than 8 million assistance cases a year.

Further information available at www.axa-assistance.com.

About INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand



The best partner for your business.

INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand was established in 1989 and is a wholly owned subsidiary of AXA Assistance in Paris

With the experience more than 27 years, INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand servicing capability and quality has been endorsed by many influential companies in Thailand.

The company employs over 234 staffs located in 2 different locations in Bangkok (BB Building and Vongvanij Building).

In 2015 INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand handled successfully over 700,000 assistance cases.

Our partners

INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand is experienced in setting up and managing many assistance programmes with our business partnership. These programmes are implemented through master agreements that cover several given geographical areas.



OUR SERVICES

INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand is experienced in setting up and managing many assistance programmes with our business partnership in various business industries. These programmes are implemented through master agreements that cover several given geographical areas:

- **HEALTH SERVICE**

With the worldwide networks and 24/7 support, our services has created value added services to client services. The services could be arranged in form of Travel Assistance and Medical Assistance.

- **MOTOR SERVICE**

Our motor service could support for various business partner's requirement such as Roadside Assistance, Car Inspection Service, Vehicle Accident Notification Service, and Vehicle Extended Warranty Administration Service.

- **HOME ASSISTANCE**

To make life be more convenience and easy, the home assistance service would fulfil the customers requirement in an emergency and daily life activities at home. The home assistance has been classified into emergency home assistance and home concierge services.

- **CONCIERGE & LIFESTYLES SERVICE**

Concierge & Lifestyles service can provide your customer be more convenience. It can ease up the life difficulty.

- **CUSTOMER SUPPORT SERVICE CENTRE**

INTER PARTNER ASSISTANCE can manage all types of Inbound and outbound call project upon client's requirement; i.e. 24/7 Hotline Service, Marketing Fulfilment and Database Management Centre.

- **THIRD PARTY ADMINISTRATION SERVICE (TPA SERVICE)**

INTER PARTNER ASSISTANCE can provide TPA service to support the Corporate Client and also insurance company with comprehensive service of 24/7 Hotline Service, Claims Management, Hospital Networks and Medical Concierge Service.

INTER PARTNER ASSISTANCE has arranged all services as a tailor-made and personalized program to be right fit to client's requirement.

About INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand



ISO 9001 : 2008

Since 2005, INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand has been audited every year to assess its strict compliance with ISO 9001 standards .

This Audit is performed by an external third part (BVQi) and has the objectives to secure maintenance of the utmost quality of services as well as the strict compliance with International and Local standards , be they of legal, technical or operational nature.

This Audit is conducted in collaboration with INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand Internal Control department which in turn ensure the actual implementation of the official recommendations made and the all year round maintenance of the improvements put in place

In INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand, we believe that this assessment, performed by an external and independent party is a critical and fundamental guarantor of our commitment in transparency and quality of services for our clients and partners

Certified ISO 9001 by



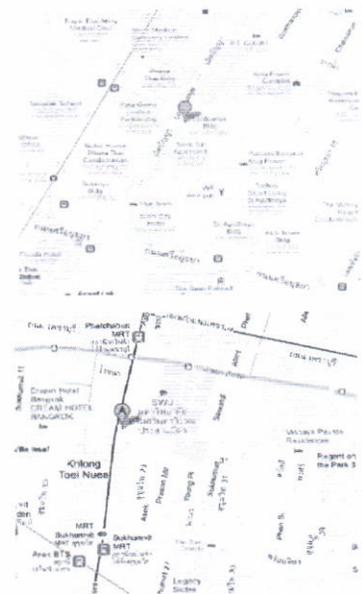
Business Continuity Plan (BCP)

In order to guarantee complete continuity of our servicing capabilities, INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand operates in two different locations in Bangkok .

This unique set up is based on a perfect “mirror” configuration which enable instant activation of BCP procedures when necessary . While each office can function independently , they can share ,thru our intranet secured system, real time information on servicing activity . In time of contingency this set up allow an instant flawless transfer of all operation supervision. To secure perfect continuity of service , each office has its own IT hardware logistic and of course space is available in each location to accommodate transfer of employees from one site to the other

Our BCP procedures are audited every year and tested twice a year by our Regional and Central risk management experts

During the political situations that occurred in Bangkok in 2013-14 our BCP proved its value and we were able to deliver service throughout the crisis.



Our People

INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand believes that our staff are our greatest asset. The people who we employ to respond to requests for assistance from your customers hold the key to delivering an exceptional customer experience every time.

During our selection process we identify candidates who are able to demonstrate characteristics of empathy, communication, organization and logic. In addition to the assessment of key characteristics we test the physical skills relating to listening and comprehension, language and keyboard to ensure we recruit people who are well matched with our objectives.



Successful candidates take part in a comprehensive induction programme that includes INTER PARTNER ASSISTANCE brand training, assistance training, technical training on systems and processes, voice and customer service training, product training and basic technical training. Once a trainee passes the basic training assessment they move onto active listening on actual assistance cases and simulated assistance case handling. Following a successful assessment of their ability to handle simulated assistance cases the trainee will be paired with a Senior Coordinator and gradually they will be supported to handle simple assistance cases until they are able to achieve a quality score that allows them to graduate to the position of Junior Coordinator.

Junior Coordinators are closely monitored, coached and assessed until they can achieve a consistent quality score of 85% and can then be promoted to Coordinator.

The career path for Coordinators is determined by the ongoing development of quality and the next rung on the ladder is Senior Coordinator where they will support trainees when they join the company. Senior Coordinators will also be eligible for management training and can be considered as candidates for Supervisor or Quality Management roles.

Our Systems

Technology forms another important part of our value delivery mechanism and we benefit greatly from our global groups experience and resources to employ state of the art tools in our business in Thailand.

Our group operating system Concerto was designed specifically with assistance in mind and is deployed across the globe. The web based system manages all aspects of the case and supports Coordinators to identify the customer, record all information and actions, schedule tasks and supports the selection of providers. The web based platform is accessible via a secure connection in all of our offices and in case of a disaster that affected our ability to operate in Thailand team can take over the file management in Thai and English.



Our telephony system enables Coordinators to identify the programme the customer is calling and route calls to Coordinators who are best qualified to handle the request (skill based routing). The system manages call queues during busy periods, plays automated welcome and status messages, and digitally records all calls to enable active quality monitoring. The system also offers comprehensive monitoring and reporting of all telephony statistics.

About INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand



Our Network

INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand has developed a comprehensive provider's network all over the country to promptly and professionally provide assistance services under "Prompt 24/7" brand concept. The Automotive Network comprises mainly of Recovery and Roadside Repair providers but also includes a network of suppliers able to support our Mobility servicing (Hospital, Limousine, Taxi, Hotel, Car rental etc...) which currently has more than 600 service providers nationwide.



PROMPT 24/7 Providers Charter

Providers are initially Approved on a defined set of audited factors based on

- Operational Capabilities (24hr availability , Equipment ...)
- Quality of Service and Professionalism (Acceptance Rate , Arrival time, Complaint Ratio , customer positive appraisal etc).

Our new branded fleet was rolled out in Bangkok in 2014. The Prompt brand will be expanded across Thailand in 2016 with target of 50 PROMPT trucks providing customers with a consistent image and experience at the roadside. Prompt represents the most economical approach to providing excellent service at the roadside and the professional image gives customer confidence that they are in safe hands. The Prompt brand is designed to be neutral so that customer can appreciate that we provided help when they most needed it and INTER PARTNER ASSISTANCE remain in the background support.

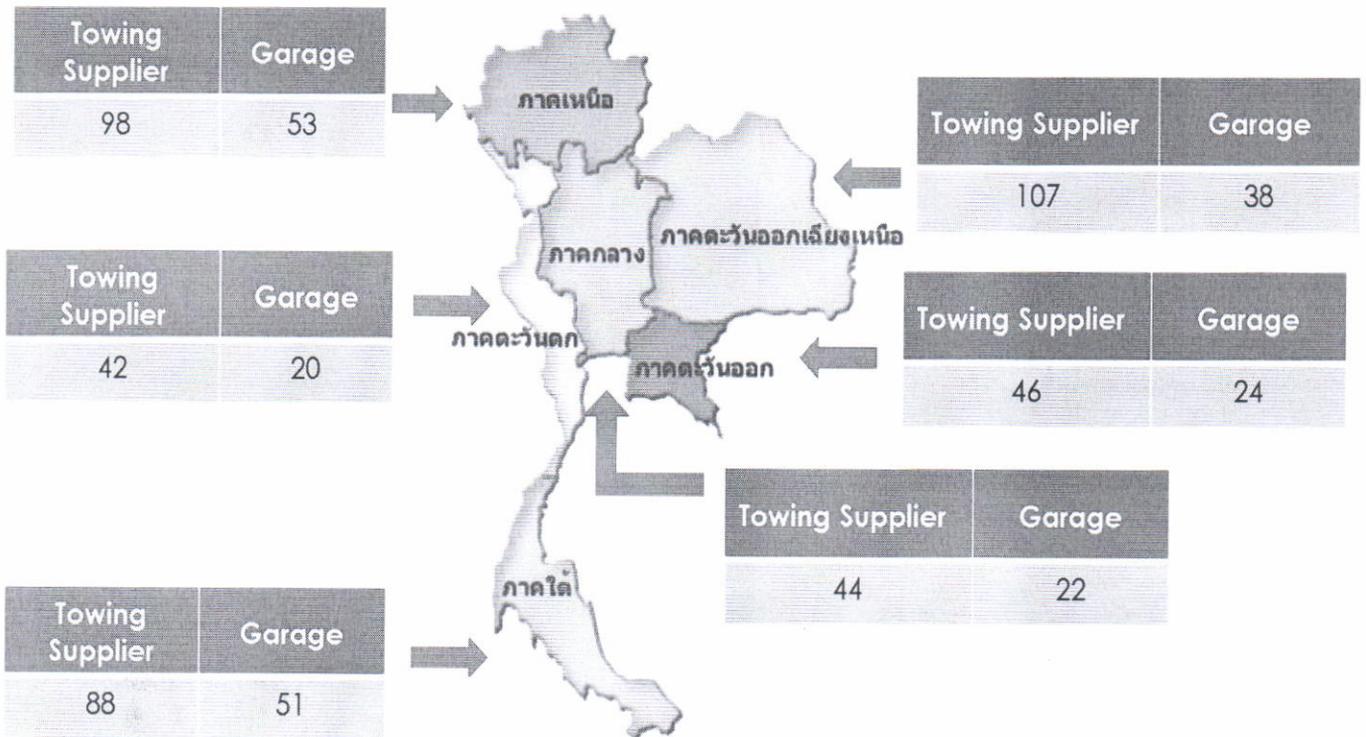
Network Management

The Performance of our providers is regularly assessed to update their status within our Charter .There are four different levels of appraisal :

- **Our Agents** assess the reactivity of a supplier from the moment of its activation (availability , acceptancy) till the service completion (punctuality , professionalism) .This data is collected on real time
- **Customer Satisfaction Surveys** are performed after each and any case to assess Customer appraisal of the suppliers professionalism and service orientation
- **Mystery Shoppings** exercises are performed by our Network Management team to assess directly the provider performance in term of Quality and Professionalism
- **Biannual visits** of providers enables our Network Management team to verify the logistic available

About INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand

Roadside Assistance Network (Thailand)



About INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand

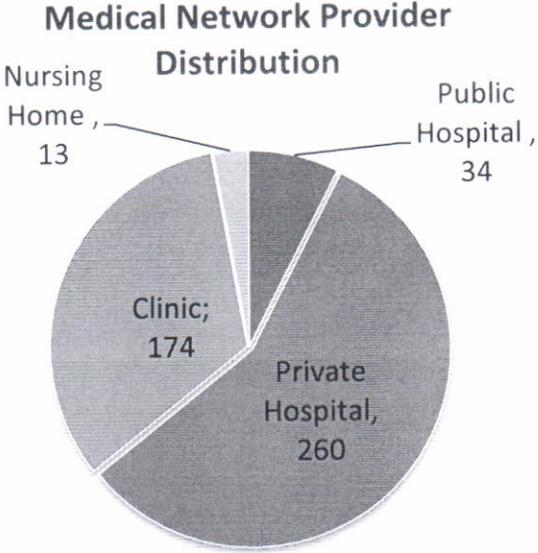
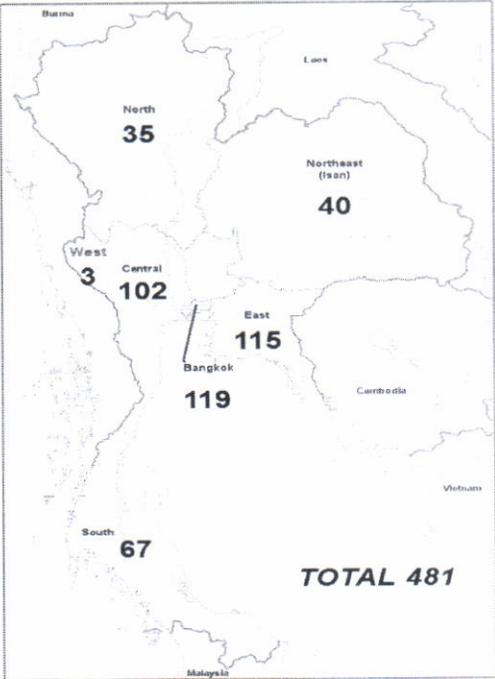
Third Party Administration (TPA)

In the Third Party Administration sector, INTER PARTNER ASSISTANCE has more than 100 full time employees to support our clients on TPA services. With the comprehensive program support, we have arranged the team support on various activities:-

- Fax Claim & Concurrent
- Credit Claim
- Direct Claim
- International Exclusive
- Investigation
- Payment
- General Administration
- Customer Service

Hospital Network (Thailand)

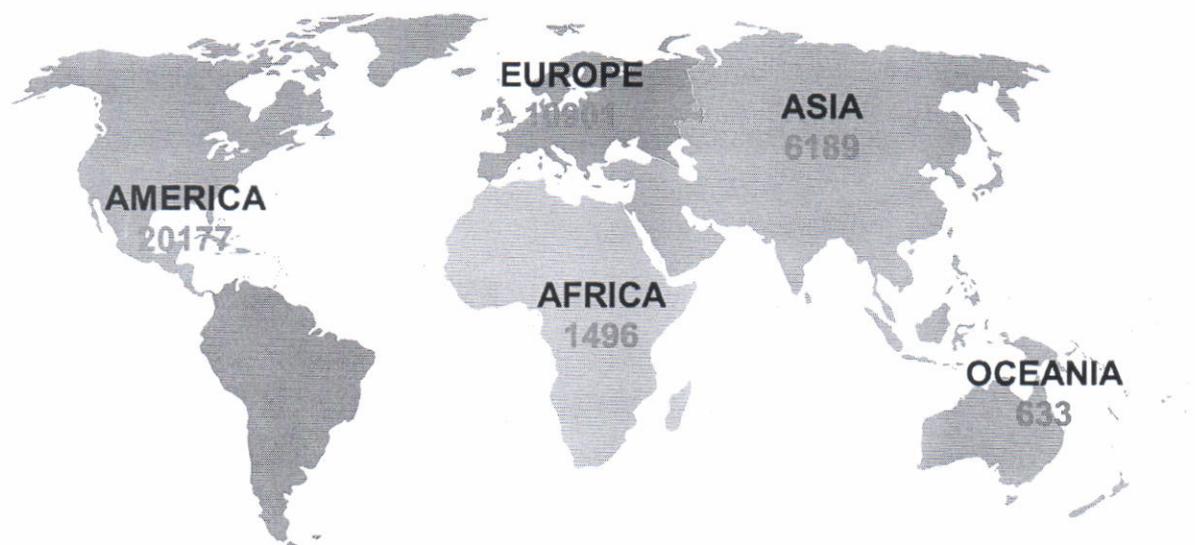
INTER PARTNER ASSISTANCE Thailand has developed and expanded comprehensive provider’s network all over the country to promptly and professionally provide assistance services.



Medical Provider Distribution (As of 31 October 2016)

Hospital Network (Worldwide)

INTER PARTNER ASSISTANCE has expanded comprehensive provider's network worldwide to promptly and professionally provide assistance services with globally network provider at 39,396 providers.



TOTAL PROVIDER worldwide: 39396