



QUI TRÌNH YÊU CẦU BỒI THƯỜNG **BẢO HIỂM TRÁCH NHIỆM**

Người được bảo hiểm cần phải làm gì trong tình huống phát sinh khiếu nại?

Người được bảo hiểm ngay lập tức thông báo sự cố/ tai nạn cho đại lý hoặc công ty môi giới bảo hiểm của mình cùng thông tin về đơn bảo hiểm và mức độ thiệt hại. Đại lý hoặc công ty môi giới bảo hiểm sẽ liên lạc với AIG Việt Nam để ghi nhận tổn thất và nếu xét thấy cần thiết, AIG Việt Nam sẽ tiến hành chỉ định Đơn vị giám định độc lập để thực hiện công việc giám định và đánh giá tổn thất.

1. Ngay sau khi nhận được khiếu nại của bên thứ ba, trên cơ sở không thừa nhận trách nhiệm, Người được bảo hiểm cần yêu cầu bên thứ ba gửi khiếu nại bằng văn bản. Đồng thời lưu giữ lại tất cả các bằng chứng về nguyên nhân tổn thất
2. Ngay lập tức báo công an nếu như có các hành vi tội phạm liên quan đến sự cố (trộm cướp, phá hoại ác ý ..) hoặc nếu như có tai nạn nghiêm trọng dẫn đến chết người và xin bản sao Biên bản công an
3. Trên cơ sở không thừa nhận trách nhiệm, thông báo cho người khiếu nại là AIG Việt Nam đang tiến hành điều tra sự cố và sẽ thông báo ngay cho người khiếu nại sau khi việc điều tra hoàn tất
4. Cung cấp cho Công ty Bảo hiểm bản sao các ghi chép/ biên bản sự cố/ báo cáo điều tra sự cố/ bản tường trình của các nhân viên liên quan ... và các chứng từ liên quan khác
5. Ngay lập tức chuyển các thư từ nhận được từ bên thứ ba về Công ty bảo hiểm, không trả lời các thư từ yêu cầu này trừ phi có hướng dẫn từ Công ty bảo hiểm.
6. Không chấp nhận trách nhiệm, hoặc đưa ra hứa hẹn bồi thường nào với bên thứ ba nếu không được sự chấp thuận trước từ Công ty bảo hiểm.
7. Công tác và phối hợp chặt chẽ với công ty giám định độc lập trong trường hợp Công ty bảo hiểm thấy cần phải chỉ định công ty giám định độc lập để điều tra tổn thất,
8. Liên hệ phòng Bồi thường Công ty TNHH Bảo hiểm AIG Việt Nam trong các trường hợp khẩn cấp. Điện thoại: Tel: 848 1800 6789

Người được bảo hiểm sẽ phải sử dụng Mẫu đơn khiếu nại (Yêu cầu bồi thường) nào?

Mẫu đơn Yêu cầu Bồi Thường dành cho bảo hiểm Trách nhiệm

Mẫu đơn Yêu cầu Bồi Thường có thể được tải về từ trang web của chúng tôi tại www.aig.com.vn

Quy trình gửi hồ sơ khiếu nại

Vui lòng gửi Đơn Yêu cầu Bồi thường cùng tất cả các chứng từ hỗ trợ theo yêu cầu thông qua đại lý hoặc công ty môi giới bảo hiểm về địa chỉ sau:

Phòng Giải Quyết Quyền Lợi Bảo Hiểm – Công ty TNHH Bảo Hiểm AIG Việt Nam

Tầng 9 – 65 Lê Lợi – Q.1 – Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại : 848 3914 0065

Thư điện tử : vnclaims@aig.com



Mọi thông tin liên quan đến hồ sơ bồi thường vui lòng gửi về địa chỉ trên trong thời gian sớm nhất không quá 30 ngày kể từ ngày phát hiện tổn thất. Chúng tôi đánh giá cao việc cung cấp sớm các thông tin liên quan nhằm mục tiêu tránh việc chậm trễ và gây phương hại trong quá trình xử lý khiếu nại. Chúng tôi cũng bảo lưu quyền yêu cầu cung cấp thêm các chứng từ hỗ trợ khác trong trường hợp nếu xét thấy cần thiết

Những chứng từ/ thông tin nào sẽ được yêu cầu trong quá trình cung cấp hồ sơ?

- Đơn Yêu cầu Bồi Thường theo mẫu đã được điền đầy đủ mô tả chi tiết sự cố
- Biên bản hiện trường, lời khai của nhân chứng và chi tiết của bất kỳ hành động nào nếu có
- Bản sao của Biên bản Công an (nếu có)
- Tên và thông tin liên lạc của Bên thứ ba (nếu có)
- Hình ảnh thể hiện địa điểm xảy ra sự cố và mức độ thiệt hại cho bên thứ ba. Lưu ý: Hình ảnh kỹ thuật số vẫn được chấp nhận
- Bất kỳ thư từ, khiếu nại, lệnh triệu tập phải được gửi về chúng tôi ngay lập tức

Có phải AIG Việt Nam sẽ chỉ định Công ty giám định độc lập cho mỗi và mọi khiếu nại hay không?

Chúng tôi sẽ chỉ định Công ty giám định độc lập tùy thuộc vào mức độ thiệt hại và tổn thất

Lưu ý quan trọng: Người được bảo hiểm cần đọc toàn bộ nội dung hợp đồng. Trong mọi trường hợp, bản hướng dẫn này không thay thế các điều kiện điều khoản trong nội dung hợp đồng và chỉ được dùng để tham khảo để biết các chứng từ chung nhất cho từng loại khiếu nại. Tùy từng trường hợp cụ thể chứng từ yêu cầu có thể thay đổi