



QUI TRÌNH KHIẾU NẠI **BẢO HIỂM TRÁCH NHIỆM NGHỀ NGHIỆP**

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.

Quy trình thông báo

- Ngay khi Người được bảo hiểm nhận biết được tình huống có thể phát sinh khiếu nại, A phải cung cấp cho chúng tôi (AIG Việt Nam) trong thời gian sớm nhất thông báo bằng văn bản cho bất kỳ khiếu nại nào chống lại Người được bảo hiểm trong thời hạn bảo hiểm hoặc trong thời gian phát hiện (nếu được)
- Người được bảo hiểm có thể phải cung cấp cho chúng tôi thông báo bằng văn bản của bất kỳ tình huống nào có khả năng dẫn đến phát sinh khiếu nại
- Chúng tôi sẽ ghi nhận thông báo bằng văn bản
- Chúng tôi sẽ xem xét thông tin được cung cấp và xác nhận trách nhiệm của đơn trong trường hợp thông tin được cung cấp là đầy đủ. Trong quá trình xử lý khiếu nại, chúng tôi có thể sẽ yêu cầu Người được bảo hiểm cung cấp thêm những thông tin liên quan nếu xét thấy cần thiết
- Chúng tôi có thể sẽ chỉ định điều tra viên, giám định hoặc luật sư để thực hiện công việc điều tra tình huống dẫn đến khiếu nại
- Trong trường hợp thông tin được cung cấp hoặc phát hiện được đánh giá là đầy đủ, chúng tôi sẽ thông báo cho Người được bảo hiểm quyết định của chúng tôi về phạm vi bảo hiểm bằng văn bản
- Người được bảo hiểm sẽ có nghĩa vụ bào chữa cho khiếu nại phát sinh
- Người được bảo hiểm sẽ không chấp nhận trách nhiệm, hoặc đưa ra hứa hẹn bồi thường hoặc chi phí bào chữa nào nếu không được sự chấp thuận trước từ Công ty bảo hiểm
- Trong trường hợp khiếu nại bao gồm cả vấn đề được bảo hiểm và không được bảo hiểm, chúng tôi sẽ phân bổ một cách công bằng và hợp lý cho bất kỳ chi phí bào chữa, tòa án hoặc các khoản thanh toán khác.

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

Người được bảo hiểm không cần phải gửi mẫu đơn Yêu cầu Bồi thường

Quy trình gửi hồ sơ khiếu nại

Vui lòng gửi Thông báo Tổn thất 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:



AIG Vietnam Insurance Company Limited

Tầng 9, Tòa nhà Saigon Centre, 65 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

Tel: 848 1800 6789 | Fax: 848 3914 0067 | Email: vninfo@aig.com

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

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

Điện thoại : 848 3914 0065

Thư điện tử : vnclaims@aig.com

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

- Người được bảo hiểm sẽ phải cung cấp thông báo bằng văn bản bao gồm chi tiết của vụ khiếu nại hoặc tình huống có thể sẽ phát sinh khiếu nại. Văn bản thông báo này phải nêu rõ nguyên nhân của khiếu nại hoặc lường trước được khiếu nại với đầy đủ chi tiết thông tin liên quan về ngày tháng năm, những người liên đới.
- Người được bảo hiểm sẽ phải cung cấp tất cả các chứng từ giấy tờ có liên quan bao gồm Thư yêu cầu của người khiếu nại, Giấy triệu tập, bản tường trình vụ khiếu nại, phán quyết của tòa án, trình tự vụ việc, các trao đổi giữa Người được bảo hiểm và người khiếu nại, quan điểm về mặt pháp lý đưa ra trên khía cạnh khiếu nại
- Trong trường hợp Người được bảo hiểm dự tính sẽ chỉ định luật sư biện hộ, Người được bảo hiểm phải thông báo cho chúng tôi chi phí theo giờ được tính bởi luật sư và cung cấp hồ sơ năng lực của họ cũng như chi phí đề xuất cho vụ bào chữa.
- Người được bảo hiểm phải cung cấp bản sao những hóa đơn pháp lý và nêu rõ chi tiết tất cả những chi phí bào chữa hoặc biện hộ đã phát sinh
- Người được bảo hiểm sẽ phải chuẩn bị để cung cấp bất kỳ thông tin hoặc chứng từ nào khác khi chúng tôi yêu cầu.

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