



**HƯỚNG DẪN KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG  
CHO CHỦ THẺ BIDV**

**Hà Nội, tháng 09/2019**

## **I. Quy trình khiếu nại và giải quyết bồi thường**

1. Thông báo bằng văn bản phải gửi cho BIC trong thời gian sớm nhất có thể kể từ khi phát sinh bất cứ sự cố nào mà có thể dẫn tới một yêu cầu bồi thường theo Đơn bảo hiểm này và trong bất cứ trường hợp nào trong vòng 30 ngày kể từ ngày hoàn tất Chuyển đi và/hoặc Chuyển đi khứ hồi.
2. Khi cần tư vấn hoặc hỗ trợ khẩn cấp, xin liên hệ đường dây nóng 24/24h của International SOS (84-28) 38240595. Khi gọi tới, vui lòng cung cấp tên, số thẻ, công ty bảo hiểm (ở đây là BIC), địa điểm, tình hình sự việc và số điện thoại của người cần liên hệ.
3. Tất cả các khiếu nại và giấy tờ liên quan đến Đơn bảo hiểm này phải được gửi đến địa chỉ:

Tổng Công ty Bảo hiểm BIDV (BIC)

Tầng 16, tháp A, tòa nhà VINCOM, số 191 Bà Triệu, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

**Điện thoại:** 024.2220.0282

**Fax:** 024.2220.0281

**Email:** bic@bidv.com.vn

**Hotline:** 19009456 hoặc 18009456 (ext. 3)

4. Việc bồi thường cho bất cứ tổn thất nào sẽ được thực hiện trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được đầy đủ các bằng chứng bằng văn bản hợp lệ về tổn thất đó. Trong trường hợp BIC cần tiến hành điều tra yêu cầu bồi thường theo Đơn bảo hiểm này, thời gian điều tra có thể được mở rộng nếu thấy cần thiết, nhưng tổng thời gian không quá 90 ngày làm việc kể từ ngày BIC nhận được đủ các hồ sơ chứng minh tổn thất.
5. Việc bồi thường cho trường hợp chết và bất cứ khoản tiền bồi thường cộng dồn nào khác chưa được thanh toán tại thời điểm Người được bảo hiểm qua đời sẽ được thanh toán cho người thừa kế của Người được bảo hiểm. Việc người thừa kế của Người được bảo hiểm nhận được các khoản tiền bồi thường đó được xem là BIC đã hoàn thành trách nhiệm.

### **Thời hiệu khởi kiện**

Không hành vi nào theo luật hoặc vụ kiện nào được đưa ra xét xử để đòi bồi thường theo Đơn bảo hiểm này sau khi đã hết thời hạn 03 (ba) năm kể từ ngày chứng cứ bằng văn bản của Tổn thất được yêu cầu đã được cung cấp.

### **Chấm dứt bảo hiểm**

Quyền lợi Bảo hiểm theo Đơn bảo hiểm này sẽ chấm dứt kể từ ngày Người được bảo hiểm đó không còn là Người được bảo hiểm hay khi Đơn bảo hiểm này chấm dứt, tùy theo thời điểm nào đến trước.

## **II. Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm**

1. Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm;
2. Bản sao hồ sơ thẻ của Người được bảo hiểm do Bên mua bảo hiểm cung cấp và xác nhận bao gồm: Hồ sơ mở thẻ, Sao kê giao dịch thẻ liên quan đến Chi phí vận chuyển của Chuyến đi;
3. Biên bản tai nạn có xác nhận của cơ quan nơi công tác hoặc chính quyền địa phương hoặc công an nơi Người được bảo hiểm bị tai nạn;
4. Chứng từ điều trị của cơ quan y tế (giấy ra viện, phiếu điều trị và các giấy tờ có liên quan đến việc điều trị tai nạn);
5. Chứng nhận thương tật của Hội đồng giám định y khoa (trường hợp thương tật toàn bộ vĩnh viễn);
6. Biên bản khám nghiệm tử thi (nếu có);
7. Giấy chứng tử và giấy xác nhận quyền thừa kế hợp pháp, giấy tờ chứng minh mối quan hệ giữa NĐBH và người thừa kế (trường hợp chết);
8. CMND/Visa/Hộ chiếu, Vé máy bay;
9. Trường hợp Người được bảo hiểm ủy quyền cho người khác nhận Số tiền bảo hiểm thì phải có giấy uỷ quyền hợp pháp;
10. Các giấy tờ, tài liệu khác có liên quan theo yêu cầu của BIC phù hợp với quy định của pháp luật.