



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

**Hà Nội, tháng 8/2022**

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

1. Khi phát sinh sự kiện bảo hiểm, BIDV và/hoặc Chủ thẻ/Người được bảo hiểm có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho BIC trong vòng 30 ngày kể từ ngày hoàn tất Chuyển đi.
2. Khi cần tư vấn hoặc hỗ trợ khẩn cấp, xin liên hệ:
  - 2.1. Trường hợp sự kiện bảo hiểm phát sinh ngoài lãnh thổ Việt Nam: đường dây nóng 24/24h của INTER PARTNER ASSISTANCE CO., LTD (Thailand) (+662 039-5717). 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.
  - 2.2. Trường hợp sự kiện bảo hiểm phát sinh trong lãnh thổ Việt nam: đường dây nóng 24/24 của BIC 19009456 hoặc 18009456 (ext: 3).
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 11, Tòa nhà 263 Cầu Giấy, Phường Dịch Vọng, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội

**Điện thoại:** 024.2220.0282  
**Fax:** 024.2220.0281  
**Email:** [baolanhvienphi.bic@bidv.com.vn](mailto:baolanhvienphi.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**

Thời hiệu khởi kiện về hợp đồng bảo hiểm là 03 (ba) năm kể từ thời điểm phát sinh tranh chấp..

### **Chấm dứt bảo hiểm**

Quyền lợi Bảo hiểm của Người được bảo hiểm sẽ chấm dứt kể từ ngày Người được bảo hiểm đó không còn là Người được bảo hiểm theo quy định tại Hợp đồng bảo hiểm Chủ thẻ quốc tế hạng Infinite BIDV số 160822/BIDV-BIC hay khi Hợp đồng bảo hiểm này chấm dứt theo quy định tại Mục 7, 8 và 10

– phần Các quy định chung của hợp đồng nêu trên, tùy theo thời điểm nào đến trước.

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

1. Bản gốc Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm;
2. Bản sao Hồ sơ mở thẻ của Người được bảo hiểm do Bên mua bảo hiểm cung cấp và xác nhận;
3. Bản gốc hoặc bản sao 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; Giấy phép lái xe phù hợp với loại xe đang điều khiển khi bị tai nạn;
4. Bản gốc hoặc bản sao Chứng từ điều trị của cơ quan y tế (giấy ra viện, Giấy chứng nhận phẫu thuật (trường hợp phẫu thuật), phiếu điều trị và các giấy tờ có liên quan đến việc khám và điều trị);
5. Bản gốc hoặc bản sao Chứng nhận thương tật của Hội đồng giám định y khoa (trường hợp thương tật toàn bộ vĩnh viễn);
6. Bản gốc hoặc bản sao Biên bản khám nghiệm tử thi (nếu có);
7. Trích lục khai 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. Văn bản của Hãng vận chuyển xác nhận chuyến đi bị trì hoãn (trường hợp chuyến đi bị trì hoãn);
10. Bản gốc hoặc bản sao Hóa đơn tiền vé + cuốn vé; hóa đơn tiền phòng, tiền ăn, tiền làm lại giấy tờ thông hành... (trường hợp hủy bỏ/cắt ngắn chuyến đi);
11. Bản gốc Hóa đơn sửa chữa, thay thế tài sản bị thiệt hại; Bảng kê chi tiết giá trị tài sản bị thiệt hại; Giấy tờ mua bán ban đầu của tài sản bị thiệt hại; Biên bản hoặc Công văn thông báo của cơ quan vận chuyển về việc mất toàn bộ kiện hành lý hoặc trì hoãn hành lý và biên bản xác minh mức độ thiệt hại; Thẻ quyền của BIC đời bên thứ ba (trường hợp phát sinh trách nhiệm bên thứ ba) (trường hợp mất, hư hỏng hành lý);
12. Trường hợp Người được bảo hiểm ủy quyền cho người khác nhận Số tiền bảo hiểm thì phải có giấy uỷ quyền hợp pháp;
13. Các giấy tờ, tài liệu khác có liên quan theo yêu cầu của BIC phù hợp với quy định của pháp luật.