

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM AN NINH MẠNG CÁ NHÂN

I. Trách nhiệm của Người được bảo hiểm hoặc người thừa kế hợp pháp hoặc Người thụ hưởng hoặc người được ủy quyền:

- Khi phát hiện tổn thất, NĐBH ngay lập tức cần:
 - + Đối với tổn thất liên quan đến quyền lợi mua sắm trực tuyến:
 - Thông báo đến người bán để cung cấp các thông tin liên quan và yêu cầu hoàn lại tiền.
 - Thực thi các quyền của mình theo quy định của pháp luật để thu hồi lại tiền.
 - + Đối với tổn thất liên quan đến quyền lợi giao dịch thanh toán qua mạng:
 - Làm rõ với tổ chức tài chính về thông tin liên quan đến giao dịch (GD) gian lận, thủ tục thu hồi lại GD/số tiền đã mất.
 - Lập tức phong tỏa toàn bộ các GD, thay đổi thông tin đăng nhập hoặc khóa các thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ.
 - + Đối với tổn thất liên quan đến quyền lợi trộm cắp danh tính:
 - Xác định những gì đã bị trộm mất.
 - Báo cáo vụ việc lên cơ quan điều tra, cơ quan chức năng.
 - Thông báo đến các tổ chức tài chính về việc bị trộm thông tin các nhân và đề nghị thay đổi tên truy cập/mật khẩu các GD trực tuyến.
- Thông báo tổn thất kịp thời cho BIC gần nhất hoặc số hotline 19009456 ngay sau khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, thông báo tổn thất bằng văn bản cho BIC trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh sự kiện bảo hiểm (trừ trường hợp bất khả kháng).
- Thu thập hồ sơ liên quan và gửi hồ sơ trực tuyến qua Mobile app (BIC Online) hoặc website <https://mybic.vn> hoặc gửi bản cứng theo đường thư về Hội sở chính (Ban Giám định bồi thường, Tầng 13, 263 Cầu Giấy, phường Dịch Vọng, quận Cầu Giấy, Hà nội).
- Một số lưu ý:
 - + Việc thanh toán bồi thường phụ thuộc vào việc NĐBH cung cấp đầy đủ các thông tin và hồ sơ cần thiết liên quan, bao gồm các hóa đơn, biên lai và các hồ sơ khác để hỗ trợ cho yêu cầu bồi thường của NĐBH.
 - + Nếu NĐBH gửi bất kỳ thông báo tổn thất nào mà biết rằng các thông báo hay khiếu nại là không đúng sự thật hoặc gian lận về giá trị hay bất kỳ khía cạnh nào khác, tổn thất đó sẽ bị từ chối bồi thường. Ngoài ra, BIC sẽ có toàn quyền từ chối mọi trách nhiệm hoặc vô hiệu hợp đồng bảo hiểm. Trong trường hợp đó mọi tổn thất phát sinh sẽ không được bồi thường và phí bảo hiểm sẽ được coi như đã thu đủ và không hoàn lại.
 - + Trong trường hợp BIC thanh toán bồi thường, BIC sẽ được NĐBH thế toàn bộ các quyền thu đòi bên thứ ba với mức độ tương ứng với số tiền đã bồi thường, và được

phép theo đuổi và thi hành các quyền đó dưới tên của NĐBH. NĐBH phải cung cấp các sự hỗ trợ hợp lý và làm tất cả những gì mà có thể cần thiết, bao gồm việc thi hành các các liệu cần thiết cho BIC, để đảm bảo các quyền của BIC để thực hiện thu đòi dưới tên của NĐBH.

II. Trách nhiệm của Tổng Công ty Bảo hiểm BIDV (BIC):

- Cử cán bộ thụ lý hồ sơ khiếu nại theo quy định.
- Gửi email thông báo tiếp nhận hồ sơ khiếu nại trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu trả tiền bảo hiểm.
- Gửi email thông báo bổ sung chứng từ trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu trả tiền bảo hiểm.
- Thông báo phương án giải quyết bồi thường trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày BIC nhận được đầy đủ hồ sơ hợp lệ theo quy định.
- Chuyển tiền bồi thường trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày gửi thông báo phương án giải quyết bồi thường.

III. Danh mục các tài liệu yêu cầu trả tiền bảo hiểm:

1. Bản gốc Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (theo mẫu của BIC đính kèm hoặc [tại đây](#)) phải do chính Người được bảo hiểm hoặc Người yêu cầu trả tiền bảo hiểm là người thừa kế/ Người thụ hưởng/ người được chỉ định trên Hợp đồng bảo hiểm hoặc Chứng nhận bảo hiểm/ người được ủy quyền hợp pháp của Người được bảo hiểm kê khai và ký tên.

Trường hợp gửi yêu cầu bồi thường qua App BIC Online hoặc qua Website <https://mybic.vn> thì không cần cung cấp Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm.

2. Giấy tờ tùy thân của NĐBH: Căn cước công dân/Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu.
3. Thẻ ngân hàng của NĐBH.
4. Ngoài các giấy tờ trên, tùy từng loại hình tổn thất, NĐBH cần thu thập thêm các tài liệu sau:

4.1. Đối với quyền lợi mua sắm trực tuyến:

- Đơn đặt hàng online
- Sao kê tài khoản ngân hàng thể hiện việc thanh toán đơn hàng. Bản sao thư khiếu nại đến bên bán.
- Bằng chứng các trao đổi theo sau: gọi số hotline.
- Phản hồi từ bên bán/sàn thương mại điện tử (nếu có).
- Thư khiếu nại đến cơ quan chính quyền, cơ quan bảo vệ người tiêu dùng (nếu có).

- Thư yêu cầu bồi thường, kèm theo cam kết nếu NĐBH nhận được sự hỗ trợ nào từ cơ quan bảo hiểm người tiêu dùng hay thu hồi được tiền từ bên bán/nền tảng trực tuyến sẽ hoàn lại cho BIC.
- Ảnh chụp/video thể hiện rõ ràng các hư hỏng hoặc hàng giả/chất lượng kém.
- Hóa đơn sửa chữa hàng hóa bị tổn thất, chi tiết thanh toán...
- Thư thể quyền cho BIC trong việc thu đòi bên thứ ba chiếm lợi trái phép.
- Các tài liệu liên quan khác theo yêu cầu của BIC (nếu cần).

4.2. Đối với quyền lợi giao dịch thanh toán qua mạng:

- Bản sao kê các giao dịch của tổ chức tài chính trong đó có đánh dấu giao dịch trái phép.
- Các thư từ trao đổi với tổ chức tài chính. Thư từ chối bồi thường một phần hay toàn bộ của tổ chức tài chính.
- Cam kết của NĐBH về việc không biết và không tự nguyện tiết lộ các thông tin đăng nhập vào hệ thống của tổ chức tài chính.
- Thư thể quyền cho BIC trong việc thu đòi bên thứ ba chiếm lợi trái phép.
- Cam kết của NĐBH về việc đã thực hiện thay đổi thông tin đăng nhập hoặc thay mới thẻ tín dụng/ghi nợ.
- Văn bản giải thích về việc thông báo chậm đến tổ chức tín dụng khiến tổ chức tín dụng từ chối chịu trách nhiệm (nếu có).
- Các tài liệu liên quan khác theo yêu cầu của BIC (nếu cần).

4.3. Đối với quyền lợi trộm cắp danh tính:

- Bản sao Báo cáo điều tra của cơ quan công an (chỉ áp dụng đối với quyền lợi soạn thảo, công chứng tài liệu, chi phí bưu điện để gửi tài liệu, mất thu nhập).
- Bản sao Bản khai báo mạo danh.
- Bản sao thông báo đến tất cả các tổ chức tài chính.
- Bản sao các giao dịch/hóa đơn gian lận.
- Bản sao điểm tín dụng (nếu có).
- Hóa đơn, chứng từ liên quan đến các chi phí phát sinh để khôi phục lại thông tin bị đánh cắp.
- Các tài liệu liên quan khác theo yêu cầu của BIC (nếu cần).

5. Loại hồ sơ:

- Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm, hóa đơn sửa chữa hàng hóa bị tổn thất, Hóa đơn, chứng từ liên quan đến các chi phí phát sinh để khôi phục lại thông tin bị đánh cắp: Bản gốc.
- Các tài liệu khác: Bản gốc/bản chính. Trường hợp NĐBH không cung cấp được bản gốc/bản chính, có thể cung cấp bản sao công chứng hoặc bản sao có xác nhận của Công ty bảo hiểm/người đại diện của Công ty bảo hiểm sau khi đã đối chiếu với bản gốc/bản chính. Trong mọi trường hợp, Công ty bảo hiểm có quyền yêu cầu cung cấp bản gốc/bản chính để kiểm tra.