



## **QUI TRÌNH KHIẾU NẠI** **BẢO HIỂM VẬN CHUYỂN HÀNG HÓA**

### **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. Ngoài ra Người được bảo hiểm phải có hành động và biện pháp nhanh chóng để giảm thiểu và ngăn ngừa tổn thất phát sinh thêm.

Hàng hóa bị thiệt hại hoặc thiếu hụt trong quá trình giao nhận

- Khi thực hiện công việc giao nhận, hàng hóa và/hoặc các container chuyên chở cũng như niêm phong phải được kiểm tra bên ngoài tại hiện trường. Trong trường hợp có dấu hiệu hư hỏng đối với hàng hóa, tuyệt đối không ký vào clean receipt. Người được bảo hiểm phải ghi nhận lại những tổn thất có thể nhìn thấy được trên Biên nhận và ngay lập tức thông báo tới Hãng tàu (Đơn vị vận chuyển) cho trách nhiệm của họ nếu có.

Bước tiếp theo Người được bảo hiểm sẽ thông báo cho đại lý bảo hiểm hoặc công ty môi giới của mình hoặc chúng tôi hoặc giám định viên được nêu ra trong Giấy chứng nhận bảo hiểm và cung cấp bản sao các chứng từ như Biên bản giao nhận hàng hóa, Thông báo tổn thất, các trao đổi liên quan giữa Người được bảo hiểm và Đơn vị vận chuyển và/hoặc Đại lý của Đơn vị vận chuyển

- Trong trường hợp Người được bảo hiểm phát hiện dấu hiệu tổn thất cho bao bì bên ngoài của hàng hóa, chúng phải được mở ra trong thời gian sớm nhất và Người được bảo hiểm sẽ kiểm tra cho những tổn thất hay thiệt hại bên trong. Nếu tổn thất được phát hiện, lưu lại bằng chứng nếu được cùng với hình ảnh chụp. Lưu giữ container vận chuyển và nguyên vật liệu đóng gói để thực hiện công việc kiểm tra và làm bằng chứng về sau.
- Đối với khiếu nại của Người được bảo hiểm liên quan đến thiệt hại do nước làm hư hỏng hàng hóa, Người được bảo hiểm và/hoặc Chủ hàng sẽ tách hàng hóa bị thiệt hại khỏi những lô hàng chưa bị thiệt hại trong thời gian sớm nhất để ngăn ngừa tổn thất phát sinh thêm.
- Nếu toàn bộ lô hàng bị mất, biên bản giao nhận hàng phải được ghi nhận lại. Giữ nguyên bằng chứng chứng minh và thông báo ngay lập tức cho Đơn vị giao nhận vận tải hoặc Đơn vị vận chuyển bằng văn bản mà không được chậm trễ. Đồng thời trong văn bản này cũng phải thể hiện việc Người được bảo hiểm buộc Đơn vị giao nhận vận tải hoặc Đơn vị vận chuyển phải chịu trách nhiệm cho tổn thất liên quan. Không ký nhận vào Biên bản giao nhận hàng hóa nếu có bất kỳ điều gì bất thường hoặc khả nghi bất thường. Nếu Người được bảo hiểm buộc phải ký vào biên bản giao nhận, phải ghi chép rõ ràng về dấu hiệu bất thường trên biên bản giao nhận cạnh chữ ký của Người được bảo hiểm / đại diện của Người được bảo hiểm
- Nếu tổn thất xảy ra trong quá trình chuyển tải, Thư khiếu nại phải được đưa ra. Thông báo tổn thất bằng văn bản phải được chuyển tới Đơn vị vận chuyển hoặc Đơn vị giao nhận vận tải hoặc Đại lý của Đơn vị vận chuyển trong vòng 3 ngày (đối với hàng hóa vận chuyển bằng đường biển) hoặc 14 ngày (đối với hàng hóa vận chuyển bằng đường không).
- Bất kỳ thời điểm nào, Người được bảo hiểm phải có trách nhiệm bằng mọi biện pháp để ngăn ngừa hoặc giảm thiểu lượng hàng bị tổn thất và đảm bảo đầy đủ việc bảo lưu quyền truy đòi bồi thường Đơn vị vận chuyển, Người nhận hàng hoặc các bên thứ ba khác.

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

Mẫu đơn khiếu nại dành cho bảo hiểm vận chuyển hàng hóa

Mẫu đơn khiếu nại có thể được tải về từ trang web của chúng tôi [www.aig.com.vn](http://www.aig.com.vn)



Công ty TNHH Bảo hiểm AIG Việt Nam

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](mailto:vninfo@aig.com)

### 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

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

Điện thoại : 848 3914 0065

Thư điện tử : [vnclaims@aig.com](mailto: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 bảo hiểm hoặc giấy chứng nhận bảo hiểm hoặc khai báo mỗi tháng tùy thuộc vào tình hình thực tế
- Hóa đơn thương mại, Phiếu đóng gói, Vận đơn (MAWB/HAWB) cùng điều kiện điều khoản đính kèm
- Trong trường hợp chúng tôi không chỉ định Giám định độc lập, A sẽ cung cấp Báo cáo giám định hoặc hình ảnh chứng minh tổn thất. Hình ảnh kỹ thuật số vẫn được chấp nhận và có thể gửi đến cho chúng tôi bằng thư điện tử
- Bản sao Thư khiếu nại nêu rõ bên chịu trách nhiệm (Hãng hàng không/ Công ty giao nhận vận tải/ Công ty vận tải biển)
- Biên bản sự cố/ Giá trị bán cứu vớt/ Chi phí sửa chữa (nếu có)
- Các chứng từ và thông tin liên quan khác trong trường hợp được yêu cầu bởi Công ty bảo hiểm

### 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*