

THỜI HẠN GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

- **Thông báo bổ sung:** Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ, Đơn vị giải quyết bồi thường thông báo bổ sung các chứng từ/thông tin còn thiếu đến Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
- **Thông báo bồi thường:** Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ đầy đủ và hợp lệ, Đơn vị giải quyết bồi thường thông báo đến Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm về việc chấp thuận hay từ chối bồi thường, trả tiền bảo hiểm.
- **Chi tiền bồi thường:** Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được xác nhận đồng ý của Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm về phương án giải quyết bồi thường, trả tiền bảo hiểm.
- **Phản hồi khiếu nại/các nội dung trao đổi của Khách hàng:** Trong vòng 03 ngày làm việc.

Ghi chú:

- **Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm:** Là Người ký yêu cầu trên Giấy yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm (*theo biểu mẫu của Bảo Long*). Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm phải là Người được bảo hiểm hoặc Người được Người được bảo hiểm ủy quyền hợp pháp/Người thừa kế hợp pháp của Người được bảo hiểm/Người thụ hưởng, trường hợp Người được bảo hiểm dưới 18 tuổi là Cha/mẹ/Người giám hộ hợp pháp.
- **Ngày làm việc:** từ thứ Hai đến thứ Sáu. Không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ Lễ/Tết.
- **Thời hạn bổ sung chứng từ:** trong vòng 30 ngày từ ngày Đơn vị giải quyết bồi thường gửi thông báo bổ sung.
- **Đơn vị giải quyết bồi thường:** là Bảo hiểm Bảo Long hoặc Đơn vị hỗ trợ giải quyết bồi thường (TPA – Third Party Administrator) được Bảo hiểm Bảo Long chỉ định trong Hợp đồng bảo hiểm.
 - **Đơn vị giải quyết bồi thường là Bảo Long:** Khách hàng có thể nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua bưu điện đến Trụ sở chính Bảo Long địa chỉ 185 Điện Biên Phủ, Phường Tân Định, TP. Hồ Chí Minh hoặc tại trụ sở của các Công ty thành viên Bảo Long nơi cấp Hợp đồng bảo hiểm.
 - **Đối với Hợp đồng bảo hiểm Bảo Long có chỉ định TPA:** Khách hàng sẽ thực hiện thủ tục yêu cầu bồi thường hoàn trả/bảo lãnh viện phí thông qua TPA và chi tiết theo hướng dẫn tại tài liệu sử dụng dịch vụ TPA kèm theo Bộ Hợp đồng bảo hiểm.