

CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

(Đính kèm và là phần không tách rời của Điều khoản về cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng)

Các khiếu nại, tranh chấp phát sinh giữa Công ty Bảo hiểm Liên Hiệp (sau đây gọi tắt là “UIC”) và Khách hàng phát sinh từ hoặc liên quan đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm do UIC cung cấp trên môi trường mạng sẽ được giải quyết theo hình thức và cơ chế như sau:

UIC sẽ tiếp nhận/ xử lý các khiếu nại phát sinh sau khi nhận được thông báo từ khách hàng đối với các sản phẩm/dịch vụ mà Khách hàng đã mua/ sử dụng trên môi trường mạng theo quy trình sau:

Bước 1: Khách hàng có khiếu nại gửi yêu cầu giải quyết khiếu nại và toàn bộ các thông tin, tài liệu, dữ liệu chứng minh đến UIC theo thông tin liên hệ tại Điều 7.3 của Điều khoản về cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng. Yêu cầu giải quyết khiếu nại sẽ được gửi đến Bộ phận chức năng có thẩm quyền trong vòng **3 ngày làm việc** kể từ ngày UIC nhận được.

Bước 2: Bộ phận chức năng có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành kiểm tra và xử lý yêu cầu của Khách hàng trong vòng **10 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Bước 3: Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Khách hàng trong vòng **5 ngày làm việc** kể từ ngày có kết quả giải quyết.

Nếu Khách hàng và UIC không thương lượng, đàm phán về việc giải quyết khiếu nại thành công, một trong hai bên có quyền đưa tranh chấp giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền hoặc cơ quan trọng tài hoặc sử dụng phương thức khác trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam liên quan đến giải quyết tranh chấp.

Nếu có sự khác biệt giữa Chính sách này và quy định về giải quyết tranh chấp tại hợp đồng bảo hiểm ký kết giữa Khách hàng và UIC, quy định tại hợp đồng bảo hiểm sẽ được ưu tiên áp dụng.

Head Office:

📍 9F, Hanoi Tungshing Square, No.2 Ngo Quyen Str,
Hoan Kiem Dist, Hanoi City
☎ Tel: (84-24) 3826 2686 | Fax (84-24) 3934 1752

Ho Chi Minh City Branch:

📍 16F, Vincorm Center, 72 Le Thanh Ton Str,
District 1, Ho Chi Minh City
☎ Tel: (84-28) 3821 9036 | Fax (84-28) 3821 9248

Da Nang Branch:

📍 6F, Muong Thanh Luxury Song Han Hotel,
No.115 Nguyen Van Linh Str., Hai Chau Dist., Da Nang City
☎ Tel: (84-236) 365 0939 | Fax (84-236) 365 0268