

QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH BỒI THƯỜNG

Áp dụng cho bảo hiểm: Tài sản, Kỹ thuật, Trách nhiệm, Hỗn hợp

1. Thông báo tổn thất

Ngay khi phát sinh tổn thất, Người được bảo hiểm (NDBH) thực hiện thông báo tới Bảo Long qua các kênh sau:

- ✓ Hotline 1900 545517; hoặc
- ✓ Cán bộ khai thác của Bảo Long.

Trong vòng 03 ngày làm việc, NDBH gửi văn bản thông báo tổn thất chính thức tới Bảo Long.

2. Tiếp nhận tổn thất

Ngay sau khi nhận được thông báo tổn thất của NDBH, Bảo Long ghi nhận thông tin ban đầu của tổn thất (thời điểm xảy ra tổn thất, địa điểm tổn thất, diễn biến tổn thất, nguyên nhân tổn thất, tài sản tổn thất) và hướng dẫn NDBH thực hiện các biện pháp giảm thiểu tổn thất.

Nếu tổn thất đơn giản, ước tính tổn thất nhỏ, Bảo Long sẽ thống nhất với NDBH kế hoạch giám định tổn thất.

Nếu tổn thất lớn, phức tạp, Bảo Long sẽ chỉ định Công ty giám định độc lập để tiến hành giám định và tính toán tổn thất.

3. Giám định hiện trường

Trong vòng 24h, sau khi thống nhất kế hoạch giám định tại Bước 2, Bảo Long và/hoặc Công ty giám định sẽ có mặt tại hiện trường, cùng với NDBH ghi nhận tổn thất. NDBH cử đại diện tham gia giám định cùng Bảo Long và/hoặc Công ty giám định: xác nhận mức độ tổn thất, diễn biến tổn thất, nguyên nhân tổn thất (theo nhận định ban đầu) và cung cấp các thông tin liên quan cho Bảo Long và/hoặc công ty giám định.

4. Thu thập hồ sơ

Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất công tác giám định hiện trường, Bảo Long và/hoặc Công ty giám định gửi văn bản/email hướng dẫn NDBH cung cấp hồ sơ bồi thường.

5. Xử lý tài sản tổn thất, khắc phục tổn thất

NDBH cần thông báo cho Bảo Long và/hoặc Công ty giám định biết kế hoạch trước khi thực hiện các việc sau:

- ✓ Xử lý tài sản tổn thất.
- ✓ Khắc phục tài sản tổn thất;

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được đề nghị của NĐBH, Bảo Long sẽ xác nhận các nội dung trên để NĐBH có cơ sở thực hiện.

Đối với một số trường hợp, nếu NĐBH đề nghị xử lý gấp, Bảo Long đồng ý để NĐBH chủ động xử lý và kiểm tra lại sau.

6. Thông báo kết quả bồi thường

Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận được đầy đủ hồ sơ hợp lệ từ NĐBH và báo cáo giám định của công ty giám định (trong trường hợp chỉ định giám định độc lập), Bảo Long phát hành thông báo kết quả giải quyết bồi thường tới NĐBH.

Sau khi nhận Thông báo giải quyết bồi thường, NĐBH gửi phản hồi (đồng ý hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết bồi thường của Bảo Long) về Bảo Long để hoàn thiện hồ sơ.

7. Chi trả bồi thường/đóng hồ sơ

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi NĐBH ký xác nhận đồng ý với kết quả giải quyết bồi thường, Bảo Long sẽ chi trả bồi thường (đối với trường hợp thuộc trách nhiệm bảo hiểm) hoặc đóng hồ sơ (đối với trường hợp không thuộc trách nhiệm bảo hiểm).

8. Thời hạn giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng

Trong vòng 05 ngày làm việc, Bảo Long sẽ tiếp nhận và phản hồi các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng. Tùy theo tính chất, mức độ của vụ việc, Bảo Long sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết để xử lý và giải quyết nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng.

Đối với vụ việc cần xác minh, điều tra hoặc phối hợp với các đơn vị, tổ chức có liên quan, thời hạn giải quyết không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận. Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, cần thêm thời gian để thu thập, xác minh thông tin hoặc chờ ý kiến, kết quả xử lý từ cơ quan, tổ chức có liên quan mà Bảo Long không thể hoàn tất việc giải quyết trong thời hạn nêu trên, Bảo Long thông báo cho khách hàng về lý do và thời hạn giải quyết dự kiến bổ sung trước khi hết thời hạn 30 ngày làm việc.

(Ngày làm việc là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần, không bao gồm những ngày nghỉ thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và ngày nghỉ bù theo quy định của Nhà nước).