

QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH BỒI THƯỜNG

Áp dụng cho bảo hiểm Xe cơ giới

1. Thông báo tổn thất

Ngay khi xảy ra tai nạn, Khách hàng, người được bảo hiểm (NDBH) cần thông báo ngay cho Bảo Long qua các kênh sau:

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

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày xảy ra tai nạn (trừ trường hợp bất khả kháng), NDBH cung cấp đầy đủ thông tin vào văn bản “Thông báo tai nạn và yêu cầu bồi thường” theo mẫu và gửi cho Bảo Long.

2. Tiếp nhận thông tin

Ngay sau khi nhận được thông báo tổn thất của NDBH, Bảo Long tiếp nhận thông tin và hướng dẫn NDBH phối hợp xử lý sự cố, bảo vệ hiện trường và điều phối Giám định viên trực tiếp xử lý.

- ✓ Thực hiện các biện pháp cần thiết để hạn chế tổn thất;
- ✓ Bảo vệ hiện trường và tài sản bị tổn thất;
- ✓ Thông báo cơ quan chức năng khi cần thiết;
- ✓ Phối hợp với Giám định viên trong quá trình giám định;
- ✓ Không tự ý tháo dỡ, sửa chữa xe khi chưa có ý kiến của Bảo Long, trừ trường hợp cần thiết để đảm bảo an toàn hoặc hạn chế tổn thất.

3. Giám định hiện trường và giám định chi tiết tổn thất

Ngay sau khi nhận được điều phối, Giám định viên liên hệ với NDBH trong mọi trường hợp không quá 30 phút, để hẹn thời gian ra hiện trường hoặc thời gian giám định chi tiết tổn thất.

Khi thực hiện xong công tác giám định hiện trường, Bảo Long và NDBH sẽ thống nhất Đơn vị sửa chữa thực hiện sửa xe. Giám định viên sẽ hẹn Khách hàng (NDBH) thời gian giám định chi tiết tổn thất tại Đơn vị sửa chữa được chọn.

Trường hợp tổn thất nhỏ có nguyên nhân rõ ràng, xác định được nguyên nhân tai nạn do lỗi của NDBH mà không phát sinh trách nhiệm với bên thứ ba hoặc NDBH khai báo

xe bị trầy xước trong quá trình sử dụng trước đó, hay đá văng bể kính thì Giám định viên phải có mặt đúng giờ tại địa điểm giám định đã hẹn với NĐBH để giám định chi tiết tổn thất.

4. Thu thập hồ sơ

Trong mọi trường hợp, NĐBH thực hiện cung cấp các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của Bảo Long và tạo điều kiện phối hợp để Bảo Long thu thập, xác minh các hồ sơ, tài liệu pháp lý liên quan, nhanh chóng hoàn thiện thủ tục bồi thường theo quy định.

Quá trình thu thập hồ sơ pháp lý để đánh giá phạm vi bảo hiểm sẽ được thực hiện xuyên suốt kể từ lúc tiếp nhận thông báo tổn thất của NĐBH cho tới khi kết thúc Hồ sơ bồi thường.

5. Xác định phương án sửa chữa và chi phí

Bảo Long phối hợp với NĐBH và Đơn vị sửa chữa để xác định chi phí khắc phục sửa chữa hư hỏng như sau:

- | | |
|---|------------------|
| ✓ Số tiền tổn thất đến 20 triệu đồng: | 04 giờ làm việc; |
| ✓ Số tiền tổn thất trên 20 triệu đồng đến 50 triệu đồng: | 08 giờ làm việc; |
| ✓ Số tiền tổn thất trên 50 triệu đồng đến 100 triệu đồng: | 16 giờ làm việc; |
| ✓ Số tiền tổn thất trên 100 triệu đồng đến 200 triệu đồng: | 24 giờ làm việc; |
| ✓ Số tiền tổn thất trên 200 triệu: | 40 giờ làm việc; |
| ✓ Trường hợp đặc biệt, tổn thất lớn, phức tạp cần thêm thời gian xử lý, phải thông báo cho các bên liên quan biết để cùng phối hợp. | |

6. Tạm ứng bồi thường

Khi phát sinh tổn thất liên quan về người, Bảo Long sẽ thực hiện ngay việc hướng dẫn NĐBH phối hợp bổ sung các tài liệu liên quan để thực hiện tạm ứng bồi thường theo hướng dẫn bồi thường của Nghị định 67/2023/NĐ-CP và/hoặc các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế tại từng thời điểm.

7. Xét duyệt và thông báo kết quả bồi thường

Sau khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Bảo Long xem xét nguyên nhân tổn thất, phạm vi bảo hiểm và các điều khoản áp dụng theo Hợp đồng bảo hiểm để làm cơ sở xét duyệt bồi thường.

Thời hạn chấp thuận hoặc từ chối bồi thường, trả tiền bảo hiểm: Bảo Long thực hiện giải quyết và trả tiền bồi thường **trong vòng 15 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ yêu cầu bồi thường đầy đủ, hợp lệ và không quá 30 ngày làm việc trong trường hợp Bảo Long phải tiến hành xác minh hồ sơ sau khi nhận được đầy đủ hồ sơ yêu cầu bồi thường, trừ trường hợp Hợp đồng bảo hiểm có thỏa thuận khác.

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).