

BAO LONG

INSURANCE



QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH BỒI THƯỜNG XE CƠ GIỚI

Ký mã hiệu: QT-XCG-08

Ban hành theo Quyết định số: 1413./2026/QĐ-TGD ngày
01/07/2026 của Tổng Giám đốc Tổng Công ty Cổ phần Bảo
hiểm Bảo Long



Lưu hành nội bộ

Tháng 07/2026

A. PHẦN KIỂM SOÁT

TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM BẢO LONG

TÀI LIỆU CHẤT LƯỢNG

ĐÃ KIỂM SOÁT NGÀY 04/05/2026

1. Phần sửa đổi				
STT	Nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Trang	Ghi chú
1	Thay đổi phương thức liên hệ xác nhận dịch vụ và khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ sau bồi thường. Bổ sung các quy định về giám định và bồi thường hệ thống. Hiệu chỉnh một số quy định để phù hợp với thực tế vận hành.	01		
2	Thêm Phụ lục 6 (PL 06/QT-XCG-08)	01		
3	KMH từ QT/XCG-07 thành QT-XCG-08			

2. Người soạn thảo, xem xét và phê duyệt	
Người soạn thảo	
Họ và Tên: Ông Nguyễn Đức Phong Chức danh: Phó Giám đốc Khối nghiệp vụ Họ và tên: Ông Trương Hoàng Tấn Chức danh: Giám đốc Ban Chăm sóc Khách hàng	
Người xem xét và phê duyệt	
Họ và Tên: Ông Phan Quốc Dũng Chức danh: Tổng Giám đốc	

07-07-2008

TỔNG CỘNG TỶ CẬP ĐƯỢC BẮC LONG
TÀI LIỆU CHẤT LƯỢNG
DỰ KIỂM SOÁT NGAY TẠI CHỖ

07-07-2008
CỘNG HÒA
PHẠM
07-07-2008

**B. MỤC LỤC**

1.	Mục đích và phạm vi áp dụng	3
1.1.	Mục đích	3
1.2.	Phạm vi áp dụng	3
2.	Các tài liệu liên quan và định nghĩa từ	3
2.1.	Các tài liệu liên quan	3
2.2.	Định nghĩa từ	4
3.	Chức năng, nhiệm vụ	6
3.1.	Điện thoại viên	6
3.2.	Giám định viên	6
3.3.	Cán bộ Giám định bồi thường	7
4.	Quy định chung về Giám định bồi thường và Chế độ kiểm tra	7
4.1.	Quy định chung về Giám định bồi thường	7
4.2.	Chế độ kiểm tra	10
5.	Quy trình giám định bồi thường Xe cơ giới	10
5.1.	Lưu đồ	10
5.2.	Diễn giải lưu đồ	12
6.	Phụ lục, biểu mẫu đính kèm	38
7.	Triển khai thực hiện	39

C. NỘI DUNG**1. Mục đích và phạm vi áp dụng****1.1. Mục đích**

Quy trình này được xây dựng để thống nhất trình tự, các bước tiếp nhận thông tin tổn thất, hỗ trợ Khách hàng khi tai nạn, giám định và giải quyết bồi thường nghiệp vụ Bảo hiểm Xe cơ giới của Bảo Long, đảm bảo tất cả Cán bộ Nhân viên nắm vững kiến thức nghiệp vụ, tinh thần và thái độ làm việc chuyên nghiệp.

1.2. Phạm vi áp dụng

- Quy trình này được áp dụng cho việc ghi nhận các thông báo tổn thất/tai nạn Xe cơ giới, công tác giám định và giải quyết bồi thường nghiệp vụ Xe cơ giới tại Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long (**Bảo Long**), bao gồm:
 - Bảo hiểm tự nguyện vật chất Xe cơ giới;
 - Bảo hiểm tai nạn lái, phụ xe và người ngồi trên xe;
 - Bảo hiểm bắt buộc Trách nhiệm dân sự của chủ Xe cơ giới;
 - Bảo hiểm tự nguyện Trách nhiệm dân sự của chủ Xe cơ giới;
 - Bảo hiểm Trách nhiệm dân sự của chủ xe đối với hàng hóa trên xe;
 - Các sản phẩm bảo hiểm Xe cơ giới khác được ban hành tại các quyết định của Bảo Long trong từng thời kỳ.
- Quy trình này được áp dụng cho các Ban tại Trụ sở chính và các Đơn vị trực thuộc Bảo Long thực hiện công tác tiếp nhận thông báo tổn thất/tai nạn và Giám định bồi thường nghiệp vụ Xe cơ giới tại Bảo Long.
- Ban Bảo hiểm Xe cơ giới có trách nhiệm kiểm tra, giám sát các Ban tại Trụ sở chính và Đơn vị trực thuộc Bảo Long thực hiện đúng quy trình.

2. Các tài liệu liên quan và định nghĩa từ**2.1. Các tài liệu liên quan**

- Các Nghị định và Thông tư liên quan của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về Bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự của chủ Xe cơ giới;
- Quy tắc Bảo hiểm Xe cơ giới hiện hành của Bảo Long (**Quy tắc bảo hiểm**);
- Các văn bản hướng dẫn về công tác giám định của Nhà nước và của Bảo Long;
- Phân cấp bồi thường hiện hành được điều chỉnh theo từng thời kỳ của Bảo Long;
- Các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành;



- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng.

2.2. Định nghĩa từ

Trong phạm vi tài liệu này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- **Bảo Long:** Là Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long bao gồm Trụ sở chính và các Đơn vị trực thuộc;
- **Đơn vị:** Bao gồm các Vùng/Trung tâm/Ban tại Trụ sở chính, các Sở Giao dịch và các Công ty/Chi nhánh trực thuộc Bảo Long;
- **Đơn vị cấp đơn:** Đơn vị phát hành Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm;
- **Điện thoại viên:** Là các Cán bộ Nhân viên/Trưởng bộ phận trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận thông tin tổn thất/tai nạn từ Khách hàng;
- **Giám định viên:** Là các Cán bộ Nhân viên được phân công thực hiện công tác giám định Xe cơ giới;
- **Phòng/Bộ phận Giám định bồi thường:** Là Phòng/Bộ phận Giám định bồi thường, Phòng/Bộ phận Quản lý nghiệp vụ thực hiện chức năng Giám định bồi thường tại Đơn vị (theo cơ cấu tổ chức của Đơn vị thành viên từng thời kỳ) và Ban Bảo hiểm Xe cơ giới tại Tổng Công ty;
- **Địa điểm thỏa thuận:** Là địa điểm được thống nhất giữa Khách hàng và Giám định viên để giám định tổn thất xe;
- **Mở Báo cáo tổn thất:** Là công việc nhập các thông tin tai nạn Xe cơ giới của các Điện thoại viên của Ban Chăm sóc Khách hàng vào Megamind;
- **Mở Hồ sơ bồi thường:** Là công việc nhập Ước bồi thường liên quan tới các nghiệp vụ tổn thất của các Giám định viên lên Megamind hoặc App giám định để mở Hồ sơ bồi thường;
- **Phạm vi quyền hạn:** Là giới hạn quyền hạn và trách nhiệm của từng cá nhân, Phòng/Ban/Đơn vị được nêu trong các văn bản quy định chức năng nhiệm vụ và/hoặc trong các văn bản phân cấp, ủy quyền còn hiệu lực và/hoặc giới hạn quyền hạn và trách nhiệm tác nghiệp được quy định trong các văn bản nghiệp vụ Bảo Long;
- **Giám định hiện trường:** Là công việc mà Giám định viên thực hiện tại hiện trường vụ tai nạn, bao gồm các nội dung: thu thập các chứng từ pháp lý, đánh giá mức độ thiệt hại và nguyên nhân tai nạn sơ bộ, chụp hình và lập Biên bản giám

ĐVST:

PC:

QLRRTT:

Trang 4/40

- định hiện trường, vẽ sơ đồ hiện trường có thể hiện nguyên nhân tai nạn chủ thích rõ ràng, tư vấn đánh giá phân chia lỗi các bên;
- **Giám định chi tiết:** Là công việc xác định, đánh giá tình trạng hư hỏng các chi tiết, cụm chi tiết,... đối với các tài sản bị thiệt hại gồm đối tượng bảo hiểm là Xe cơ giới và tài sản bên thứ ba bị hư hại do xe được bảo hiểm gây nên, chụp hình và lập biên bản, đưa ra nhận định và biện pháp khắc phục, căn cứ các báo giá và giá thực tế thị trường xác định giá trị tổn thất làm căn cứ để xét bồi thường;
 - **Megamind:** Là phần mềm nghiệp vụ tại Bảo Long;
 - **App giám định:** Là ứng dụng trên điện thoại của Bảo Long để chụp hình giám định;
 - **Zalo:** Là nền tảng mạng xã hội Zalo, cho phép các cá nhân, tổ chức thiết lập tài khoản và thực hiện các hoạt động liên lạc, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc nhắn tin, gửi/nhận dữ liệu điện tử (văn bản, hình ảnh, âm thanh, tệp tin), thực hiện cuộc gọi thoại, cuộc gọi video và các chức năng mạng xã hội khác theo tính năng của ứng dụng tại từng thời điểm;
 - **Giám định online:** Là giám định hiện trường/giám định thiệt hại mà các hình ảnh tổn thất xe được chụp trực tiếp tại thời điểm giám định bằng App giám định;
 - **Giám định offline:** Là giám định hiện trường/giám định thiệt hại mà các hình ảnh không được chụp trực tiếp tại thời điểm giám định bằng App giám định;
 - **Lãnh đạo:** Là các cấp từ Giám đốc các Khối/Vùng/Trung tâm/Ban Trụ sở chính và các Đơn vị trực thuộc trở lên;
 - **Nghiệp vụ bảo hiểm Xe cơ giới:** Bao gồm nhưng không giới hạn các nghiệp vụ Bảo hiểm vật chất Xe cơ giới, bảo hiểm trách nhiệm dân sự của chủ Xe cơ giới, bảo hiểm tai nạn lái, phụ xe và người ngồi trên xe, bảo hiểm trách nhiệm dân sự của Chủ xe đối với hàng hoá vận chuyển trên xe, bảo hiểm cháy nổ xe máy;
 - **Công ty Giám định do Bảo Long chỉ định/trung cầu:** Là Công ty Giám định độc lập/các cơ quan chuyên môn có năng lực/thẩm quyền thực hiện công việc giám định chuyên môn, hoặc Công ty giám định nước ngoài được Bảo Long chỉ định/trung cầu cho từng vụ việc cụ thể;
 - **Mức phân cấp bồi thường:** Là phân cấp về giới hạn số tiền bồi thường ước tính ban đầu đối với tổn thất Xe cơ giới mà Đơn vị được đàm phán, phê duyệt Phương án sửa chữa và bồi thường theo quy định Tổng Công ty;

ĐVST:

PC:

QLRRTT:

Trang 5/40

- **Yêu cầu bồi thường trong phân cấp:** Là các Yêu cầu có số tiền tổn thất ước tính nằm trong phân cấp trong Quyết định phân cấp bồi thường nghiệp vụ Xe cơ giới mà Tổng Công ty phân cấp cho Đơn vị thực hiện;
- **Yêu cầu bồi thường trên phân cấp:** Là các Yêu cầu có số tiền tổn thất ước tính lớn hơn mức phân cấp trong Quyết định phân cấp bồi thường nghiệp vụ Xe cơ giới mà Tổng Công ty phân cấp cho Đơn vị thực hiện. Yêu cầu bồi thường trên phân cấp sẽ do Ban Bảo hiểm Xe cơ giới kết hợp và hướng dẫn xử lý, giải quyết.

3. Chức năng, nhiệm vụ

3.1. Điện thoại viên

- Tiếp nhận và ghi nhận Thông báo tai nạn và Yêu cầu bồi thường tổn thất xe của Khách hàng, hướng dẫn sơ bộ cho Khách hàng (theo **PL 01/QT-XCG-08**), lập và gửi Báo cáo tổn thất cho Giám định viên để thực hiện các công việc tiếp theo.
- Tiếp nhận thông tin khiếu nại về chất lượng dịch vụ, quản lý kiểm tra và giám sát hoạt động Chăm sóc Khách hàng trên toàn hệ thống.
- Giới thiệu, cung cấp thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ Khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của Bảo Long.
- Phối hợp với các Đơn vị trực thuộc có liên quan và/hoặc Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để hỗ trợ và giải quyết các thắc mắc/khiếu nại của Khách hàng.
- Báo cáo Ban Bảo hiểm Xe cơ giới và Ban Điều Hành mức độ hài lòng của Khách hàng về dịch vụ của Bảo Long.

3.2. Giám định viên

- Hỗ trợ Khách hàng xử lý hiện trường ban đầu, Giám định hiện trường/Xác minh hiện trường tai nạn, chụp hình, giám định/lập biên bản ghi nhận hiện trường và tổn thất thực tế theo các biểu mẫu của Tổng Công ty.
- Tư vấn, hướng dẫn Khách hàng các biện pháp phòng ngừa, hạn chế tổn thất phát sinh thêm, các thủ tục cần thiết, đầy đủ để hoàn thiện hồ sơ yêu cầu bồi thường của Khách hàng
- Hướng dẫn Chủ xe/Bên mua bảo hiểm/Người đại diện hợp pháp của Chủ xe phối hợp với Bảo Long trong việc thu đòi hoặc bảo lưu quyền đòi bồi thường Người thứ ba (nếu có).
- Phối hợp với Lái xe/Chủ xe thực hiện giám định đánh giá tổn thất chi tiết thiệt hại thực tế xe tại hiện trường hoặc tại Địa điểm thỏa thuận.



- Thu thập các báo giá của các đơn vị sửa chữa, chi phí khắc phục thiệt hại, xác định các hạng mục thuộc/không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm.
- Đề xuất lập/trình phương án sửa chữa, đấu giá/đấu thầu sửa chữa (trong trường hợp cần thiết) và thông báo cho Khách hàng, Đơn vị sửa chữa thực hiện việc sửa chữa xe.
- Sao lưu, thu thập kiểm tra toàn bộ giấy tờ pháp lý của hồ sơ tai nạn. Phối hợp với bộ phận Bồi thường tổng hợp phân tích nguyên nhân tai nạn, đánh giá phạm vi trách nhiệm bảo hiểm.

3.3. Cán bộ Giám định bồi thường

- Tiếp nhận hồ sơ bồi thường do Giám định viên/Chủ xe cung cấp;
- Kiểm tra các tài liệu, chứng từ liên quan;
- Kiểm tra cập nhật thông tin liên quan lên hệ thống phần mềm;
- Kiểm tra hoàn thiện hồ sơ, tham chiếu các quy định, điều kiện, điều khoản, quy tắc bảo hiểm đánh giá trách nhiệm bảo hiểm;
- Lập tờ trình và trình duyệt bồi thường trên hệ thống.

4. Quy định chung về Giám định bồi thường và Chế độ kiểm tra

4.1. Quy định chung về Giám định bồi thường

- Căn cứ theo quy định phân cấp bồi thường được Tổng Công ty ban hành, các Đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức giám định và giải quyết bồi thường các vụ tổn thất trong phân cấp hoặc phối hợp với Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để thực hiện đối với hồ sơ trên phân cấp theo đúng quy định của Tổng Công ty và pháp luật hiện hành.
- Khi phát sinh tổn thất thuộc Hợp đồng bảo hiểm của Đơn vị nào ký kết, Đơn vị đó phải chịu trách nhiệm hướng dẫn Chủ xe/Người được bảo hiểm thực hiện các thủ tục thu thập Hồ sơ bồi thường được nhanh chóng, đúng, đủ, chính xác, kịp thời theo quy định.
- Đối với tổn thất xảy ra ở xa Đơn vị cấp đơn, Đơn vị cấp đơn có thể ủy thác cho Đơn vị thành viên trong hệ thống ở tại vùng/khu vực/địa phương gần nơi tai nạn nhất để Giám định hệ thống hoặc Giám định và bồi thường hệ thống. Trường hợp Đơn vị cấp đơn không ủy thác Giám định hệ thống, Giám định và bồi thường hệ thống đối với các trường hợp phải giám định hiện trường và xác minh hiện

	KMH: QT-XCG-08	
	Ngày hiệu lực: 01-07-2026	
	Lần ban hành: 07	

trường thì Đơn vị cấp đơn phải chủ động thực hiện giám định hiện trường và giải quyết bồi thường theo quy định.

a. Giám định hệ thống, Giám định và bồi thường hệ thống

- Đối với địa điểm tổn thất/địa điểm giám định tổn thất có khoảng cách từ Đơn vị cấp đơn đến địa điểm tổn thất/địa điểm giám định tổn thất bằng khoảng cách tới các Đơn vị khác tại vùng/khu vực/địa phương xảy ra tổn thất hoặc lớn hơn 05km trở lại thì Đơn vị cấp đơn có trách nhiệm xử lý giải quyết, trừ trường hợp Đơn vị được ủy thác nhận hỗ trợ (Khoảng cách tính từ Trụ sở các Đơn vị đến địa điểm tai nạn). Đơn vị được ủy thác theo quy định phải có trách nhiệm tiếp nhận thông tin và triển khai công tác giám định hiện trường, thu thập hồ sơ pháp lý, giải quyết vụ việc như đối với chính khách hàng của Đơn vị mình cấp đơn.
- Trường hợp tổn thất xảy ra tại Vùng/Địa phương có nhiều hơn một Đơn vị, Điện thoại viên điều phối theo thứ tự luân phiên giữa các Đơn vị để thực hiện Giám định hệ thống hoặc Giám định và bồi thường hệ thống theo yêu cầu của Đơn vị cấp đơn.
- Đối với trường hợp thông báo còn hiện trường, địa điểm tổn thất và địa điểm sửa chữa gần 2 đơn vị khác nhau. Các Đơn vị phối hợp và tuân thủ theo sự điều phối, chỉ định của Ban Chăm Sóc Khách Hàng như sau:
 - Đơn vị gần địa điểm tai nạn sẽ xử lý giám định hiện trường hệ thống (nếu có và được ủy thác từ Đơn vị cấp đơn).
 - Đơn vị gần Garage sửa chữa nhất sẽ thực hiện giám định và bồi thường hệ thống, trừ khi Đơn vị cấp đơn ủy thác cho Đơn vị khác xử lý.
- Thực hiện Giám định hệ thống hoặc Giám định và bồi thường hệ thống là bắt buộc đối với tất cả các Đơn vị/Sở Giao Dịch/Vùng để đảm bảo chất lượng phục vụ và uy tín của Bảo Long. Các Đơn vị/Sở Giao Dịch/Vùng phải luôn phân công Giám định viên trực 24 giờ mỗi ngày để giám định nếu có phát sinh trên địa bàn.
- Các trường hợp từ chối nhận điều phối, không liên lạc được, không thực hiện đúng quy định về Giám định hệ thống hoặc Giám định và bồi thường hệ thống thì Phòng/Bộ phận Giám định bồi thường Đơn vị từ chối nhận điều phối phải có giải trình cụ thể bằng văn bản, có ý kiến của Lãnh đạo Đơn vị với Tổng Công Ty thông qua Ban Bảo hiểm Xe cơ giới. Đơn vị/cá nhân vi phạm quy định trên sẽ

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 8/40
---	---	---	------------



phải chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu phát sinh các vấn đề làm ảnh hưởng tới uy tín/thương hiệu cũng như quyền lợi vật chất của Bao Long và Khách hàng.

- **Giám định hệ thống:** Khi có đề nghị của Đơn vị gốc về việc ủy thác Giám định hệ thống, Ban Chăm sóc Khách hàng sẽ phân bổ cho các Đơn vị tại vùng/khu vực/địa phương gần nơi tổn thất nhất thực hiện giám định hệ thống, Đơn vị được ủy thác tiến hành giám định thiệt hại, thu thập các hồ sơ tài liệu liên quan và chuyển trả toàn bộ Hồ sơ bồi thường cho Đơn vị gốc xét duyệt phương án và duyệt bồi thường theo quy định. Ngoài ra nếu được Đơn vị gốc đề nghị, Đơn vị được ủy thác có thể thống nhất với khách hàng và Garage về phương án và chi phí khắc phục tổn thất. Chi phí giám định sẽ được hạch toán về Đơn vị gốc theo quy định hiện hành.
- **Giám định và bồi thường hệ thống:** Khi có yêu cầu của Đơn vị gốc về việc ủy thác Giám định và bồi thường hệ thống, Ban Chăm sóc Khách hàng sẽ phân bổ cho các Đơn vị tại vùng/khu vực/địa phương gần nơi tổn thất nhất thực hiện Giám định và bồi thường hệ thống. Đơn vị được ủy thác tiến hành giám định thiệt hại, thu thập hồ sơ tài liệu, đánh giá phạm vi trách nhiệm bảo hiểm và xét duyệt Hồ sơ bồi thường, chi trả/thanh toán tiền bồi thường cho Người được bảo hiểm theo quy định. Mọi chi phí giám định và tiền thanh toán bồi thường đó sẽ được hạch toán về Đơn vị gốc theo quy định hiện hành.

b. Từ chối bồi thường

- Đơn vị được quyền từ chối bồi thường đối với Yêu cầu bồi thường trong phân cấp, phải giải thích và gửi thông báo cho Khách hàng cũng như chịu trách nhiệm cho quyết định của mình. Đơn vị gửi văn bản hoặc email về Ban Chăm sóc Khách hàng và Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để theo dõi phối hợp khi có phát sinh khiếu nại của Khách hàng.
- Đối với các Yêu cầu bồi thường trên phân cấp của Đơn vị: Đơn vị sẽ có ý kiến đề xuất, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ xem xét phương án, tổng hợp phân tích, phối hợp Ban Pháp chế đánh giá, đề xuất, đồng thời trình cấp có thẩm quyền phê duyệt trước khi ra thông báo từ chối bồi thường gửi Khách hàng.

c. Bồi thường thương mại và hỗ trợ

Đơn vị/Ban Bảo hiểm Xe cơ giới không được phân cấp bồi thường thương mại hoặc hỗ trợ. Tùy theo từng vụ việc cụ thể, Đơn vị có tờ trình gửi cấp có thẩm quyền thông qua Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để xem xét quyết định.

ĐVST:	PC:	QLRRTT:	Trang 9/40
-------	-----	---------	------------

**d. Tạm ứng bồi thường**

Đơn vị không được xét tạm ứng bồi thường đối với các hồ sơ bồi thường thuộc phân cấp của Đơn vị (ngoại trừ nghiệp vụ bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc theo quy định pháp luật hiện hành).

e. Thu đòi Người thứ ba

Đối với các Yêu cầu bồi thường trong phân cấp của Đơn vị: Đơn vị phải áp dụng các biện pháp cần thiết, hiệu quả và hợp lý, thu thập hồ sơ cần thiết để đảm bảo quyền thu đòi Người thứ ba theo quy định do Tổng Công ty ban hành.

Đối với các Yêu cầu bồi thường trên phân cấp của Đơn vị: Đơn vị thực hiện phối hợp theo hướng dẫn của Tổng Công ty trong quá trình thu đòi.

f. Trong trường hợp có đồng bảo hiểm

Nếu Bảo Long là Nhà bảo hiểm đứng đầu (Leader) thì xử lý Hồ sơ bồi thường theo như quy định thông thường. Nếu Bảo Long là Nhà bảo hiểm theo sau (Follower) thì tùy theo thỏa thuận trong Hợp đồng bảo hiểm và tùy theo mức độ tổn thất mà có thể cần có sự đồng ý của Bảo Long về số tiền bồi thường.

Lưu ý: Đối với các Hồ sơ bồi thường có liên quan đến đồng bảo hiểm, Đơn vị có trách nhiệm về các khoản thu đòi/chi trả đồng bảo hiểm khi Hồ sơ bồi thường đã được phê duyệt bồi thường theo quy định.

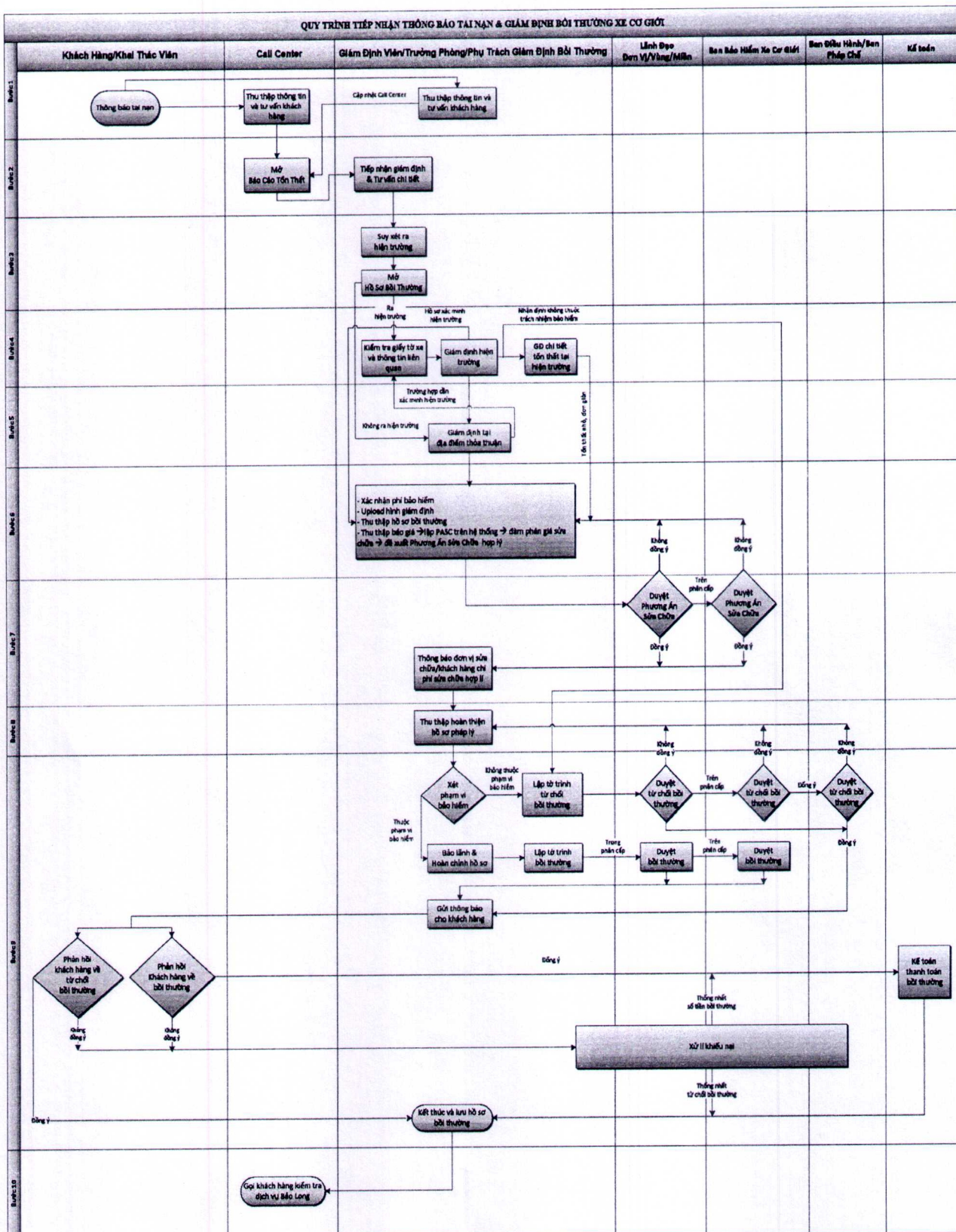
4.2. Chế độ kiểm tra

Công việc kiểm tra sẽ được thực hiện thông qua:

- Kiểm tra từ xa các bộ Hồ sơ bồi thường theo yêu cầu của Ban Kiểm toán nội bộ, Ban Quản lý rủi ro và tuân thủ và Ban Bảo hiểm Xe cơ giới.
- Các đợt kiểm tra thực tế tại các Đơn vị theo định kỳ hoặc đột xuất của Tổng Công ty.

Lưu ý: Công tác kiểm tra phải tuân thủ theo quy định kiểm tra hoạt động tại các Đơn vị của Bảo Long do Tổng Giám đốc ban hành.

5. Quy trình giám định bồi thường Xe cơ giới**5.1. Lưu đồ**



5.2. Diễn giải lưu đồ

Bước 1: Tiếp nhận thông tin và tư vấn Khách hàng

a. Tiếp nhận cuộc gọi Thông báo tai nạn

Khách hàng khi phát sinh sự kiện bảo hiểm sẽ khai báo tổn thất qua các hình thức sau:

- Qua Ban Chăm sóc Khách hàng: Điện thoại viên tiếp nhận tất cả các cuộc gọi từ Khách hàng và Giám định viên liên hệ đến Ban Chăm sóc Khách hàng theo số **1900545517** (Tham khảo Phụ lục **PL 01/QT-XCG-08**).
- Qua Hotline Đơn vị, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường, Khai thác viên hoặc bất kỳ Cán bộ Nhân viên nào của Bảo Long:
 - Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường khi tiếp nhận Thông báo tai nạn từ Khách hàng sẽ thực hiện theo **mục b** của Bước này, thu thập thông tin và hỗ trợ/tư vấn Khách hàng chi tiết cách xử lý tai nạn tại hiện trường theo **mục d Bước 2** và cập nhật thông tin cho Ban Chăm sóc Khách hàng mở Báo cáo tổn thất để điều phối Giám định viên thực hiện giám định theo quy định hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường/Giám định viên gọi Ban Chăm sóc Khách hàng cung cấp tên và số Điện thoại di động của Khách hàng để Điện thoại viên liên hệ Khách hàng thu thập chi tiết thông tin tai nạn ghi nhận vào Báo cáo tổn thất.
 - Khai thác viên hoặc bất kỳ Cán bộ Nhân viên nào của Bảo Long khi tiếp nhận cuộc gọi Thông báo tai nạn từ Khách hàng, không thu thập chi tiết thông tin tai nạn mà liên hệ ngay Ban Chăm sóc Khách hàng để chuyển tên và số Điện thoại di động của Khách hàng cho Điện thoại viên để Điện thoại viên liên hệ Khách hàng thu thập thông tin, hướng dẫn sơ bộ.

b. Thu thập thông tin Khách hàng, thông tin tai nạn & tư vấn sơ bộ

Điện thoại viên cần thu thập và xác nhận các thông tin Khách hàng. Sau khi thu thập các thông tin bảo hiểm, Điện thoại viên kiểm tra thông tin trên hệ thống Megamind của Bảo Long và tư vấn sơ bộ cho Khách hàng. (Theo Phụ lục **PL 01/QT-XCG-08**).

Bước 2: Mở Báo cáo tổn thất, Điều phối Giám định viên, tiếp nhận giám định và hướng dẫn chi tiết.

Sau khi tiếp nhận đầy đủ thông tin tai nạn, Điện thoại viên nhập chính xác tất cả các thông tin thu thập được từ Khách hàng vào hệ thống Megamind và tiến hành mở báo cáo tổn thất, sau đó điều phối Giám định viên hỗ trợ tiếp tục cho Khách hàng.

a. Mở Báo cáo tổn thất

- Điện thoại viên phải nhập chính xác tất cả thông tin thu thập được từ Khách hàng vào màn hình tạo Báo cáo tổn thất trên hệ thống Megamind để tạo **Báo cáo tổn thất**. Ở màn hình tạo **Báo cáo tổn thất**, Điện thoại viên chọn:
 - *Đúng nghiệp vụ mà Khách hàng tham gia tại Bảo Long;*
 - *Đúng loại hình giám định: Tự giám định, Giám định hệ thống, Giám định và bồi thường hệ thống;*
 - *Giám định ngay: Là ngay sau khi ghi nhận thông tin khai báo tổn thất, Điện thoại viên tạo Báo cáo tổn thất, điều phối Giám định viên và chọn giám định ngay để gửi đường link cho Giám định viên thực hiện ngay việc giám định hiện trường tổn thất hoặc giám định chi tiết tổn thất tại địa điểm giám định đã thống nhất;*
 - *Giám định chờ: Đối với các Thông báo tai nạn nhẹ như va quệt/trầy xước do va chạm với xe máy, tường nhà, nhánh cây,... và Khách hàng chưa muốn giám định ngay (đặc biệt là xe Khách, xe buýt, xe kinh doanh). Trường hợp này, Điện thoại viên nhập "Ngày hẹn giám định" trên Báo cáo tổn thất.*

b. Điều phối Giám định viên

- Điện thoại viên sau khi kiểm tra thông tin Hợp đồng bảo hiểm và ghi nhận thông tin tổn thất của Khách hàng: Điện thoại viên gọi trực tiếp Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường/Hotline của Đơn vị cấp đơn để Thông báo tổn thất, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường/Nhân viên giữ Hotline có trách nhiệm hỗ trợ Khách hàng hoặc điều phối Giám định viên để thực hiện hỗ trợ Khách hàng theo quy định hoặc đề nghị ủy thác Đơn vị Bảo Long khác trong vùng/khu vực/địa phương gần nơi tổn thất nhất phối hợp xử lý và Giám định hệ thống hoặc Giám định và bồi thường hệ thống.



- Trường hợp Giám định hệ thống hoặc Giám định và bồi thường hệ thống, Điện thoại viên sẽ gửi email cho 02 Đơn vị để cùng nhau phối hợp xử lý và hỗ trợ Khách hàng.
- Trường hợp Điện thoại viên điều phối Giám định hệ thống hoặc Giám định bồi thường hệ thống nhưng đơn vị được điều phối không đồng ý nhận, Điện thoại viên sẽ gửi email cho Đơn vị từ chối và Ban xe cơ giới để thông báo. Đơn vị từ chối nhận điều phối có giải trình và chịu trách nhiệm như đã được quy định tại điểm a Điều 4.1 của Quy trình này.
- Sau khi thống nhất Giám định viên được điều phối với Đơn vị xử lý, Điện thoại viên sẽ nhập chọn tên Giám định viên trên Báo cáo tổn thất để điều phối. Hệ thống Megamind sẽ gửi số Báo cáo tổn thất và đường link điều phối qua tin nhắn SMS cho Giám định viên, đồng thời App giám định cũng cập nhật số Báo cáo tổn thất.

Lưu ý:

- Nếu Điện thoại viên không liên lạc được Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường của Đơn vị thì Điện thoại viên gọi ngay cho Trưởng Bộ phận Phụ Trách Miền của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để được hỗ trợ. Trưởng Bộ phận Phụ Trách Miền có trách nhiệm liên hệ Khách hàng hoặc chỉ định Giám định viên để tư vấn, hướng dẫn Khách hàng và thực hiện giám định theo quy trình Giám định bồi thường hiện hành của Tổng Công ty;
- Nếu Điện thoại viên vẫn không liên lạc được Trưởng bộ phận Phụ Trách Miền thì Điện thoại viên liên lạc Phó giám đốc Giám định bồi thường khu vực, Giám đốc Ban Bảo Hiểm Xe cơ giới thông tin sự việc và giải pháp xử lý;
- Sau 10 phút đến 30 phút kể từ khi Điện thoại viên chuyển thông tin Thông báo tai nạn của Khách hàng cho Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường của Đơn vị thì Điện thoại viên sẽ gửi tin nhắn Zalo hoặc liên hệ Khách hàng (nếu trong cuộc gọi Thông báo tai nạn Khách hàng đã thông báo không sử dụng zalo hoặc không kết nối được mạng thì Điện thoại viên sẽ trực tiếp xác nhận dịch vụ qua điện thoại, không tiến hành gửi tin nhắn qua zalo) để xác nhận Khách hàng đã được tư vấn/hỗ trợ từ Giám định viên chưa (theo **PL6/QT-XCG-08**).

Thời gian chờ phản hồi của Khách hàng từ 5 phút đến 30 phút. Quá thời gian chờ trên, Điện thoại viên sẽ liên hệ cho khách hàng để xác nhận dịch vụ và yêu cầu Khách hàng cung cấp số điện thoại của Chủ xe nếu trước đó Điện thoại viên chưa khai thác được.

- **Trường hợp tổn thất có nguyên nhân rõ ràng, tổn thất tích tụ, không còn hiện trường:** Điện thoại viên liên hệ Khách hàng hoặc gửi tin nhắn sau 30 phút và chờ phản hồi từ Khách hàng trong 30 phút.
- **Trường hợp tổn thất còn hiện trường có tổn thất nhẹ:** Điện thoại viên liên hệ Khách hàng hoặc gửi tin nhắn sau 10 phút và chờ phản hồi từ Khách hàng trong 5 phút.
- **Trường hợp tổn thất còn hiện trường có thiệt hại nghiêm trọng/phức tạp/tổn thất về người:** Điện thoại viên gọi điện thoại để xác nhận dịch vụ sau 15 phút.

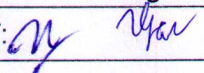
Trường hợp Khách hàng thông báo vẫn chưa có Giám định viên liên hệ thì Điện thoại viên sẽ liên hệ yêu cầu Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường liên hệ ngay cho Khách hàng để tư vấn/hướng dẫn Khách hàng, tránh để Khách hàng đợi lâu làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và uy tín của Bảo Long.

Trường hợp Khách hàng nhắn tin qua zalo cho biết Khách hàng có yêu cầu được hỗ trợ khác thì Điện thoại viên sẽ tiếp tục hỗ trợ Khách hàng theo **PL 06/QT-XCG-08**.

- Sau khi thu thập thông tin Khách hàng nếu Điện thoại viên nhận thấy tổn thất có diễn biến/nguyên nhân phức tạp, ước tổn thất lớn... thì Điện thoại viên email cho Ban Bảo hiểm Xe cơ giới và Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường của Đơn vị để phối hợp xử lý tiếp theo;
- Trong vòng 24 giờ kể từ cuộc gọi Thông báo tai nạn của Điện thoại viên, Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường phải cập nhật cho Ban Chăm sóc Khách hàng tên Giám định viên thụ lý để Điện thoại viên hoàn tất Báo cáo tổn thất và chọn Giám định viên thụ lý hồ sơ trên Megamind.

c. Tiếp nhận giám định

- Giám định viên nhận được tin nhắn thông báo điều phối sẽ vào Báo cáo tổn thất bằng đường link đính kèm trong tin nhắn SMS để tiếp nhận Báo cáo tổn thất và kiểm tra thông tin tai nạn hoặc vào trực tiếp bằng App giám định;

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 15/40
---	---	---	-------------

	QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH VÀ BỒI THƯỜNG XE CƠ GIỚI		KMH: QT-XCG-08
			Ngày hiệu lực: 01-07-2026
			Lần ban hành: 07

- Nếu Giám định viên từ chối nhận điều phối thì Giám định viên sẽ liên hệ Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường để điều phối Giám định viên khác và liên hệ lại Ban Chăm sóc Khách hàng để điều phối trên Megamind;

Lưu ý:

- Khi mở Báo cáo tổn thất nếu Điện thoại viên phát hiện trước đó Khách hàng có Báo cáo tổn thất của Hồ sơ bồi thường đã hủy với thông tin tai nạn tương tự thì Ban Chăm sóc Khách hàng chỉ thực hiện mở mới Báo cáo tổn thất sau khi đã có ý kiến xác nhận bằng email của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới;
- Trong vòng 15 ngày kể từ khi Giám định viên tiếp nhận Báo cáo tổn thất, nếu Giám định viên không mở Hồ sơ bồi thường, hệ thống sẽ gửi thông tin đến Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường để kiểm tra thông tin và thực hiện bước xử lý tiếp theo cũng như chịu trách nhiệm liên quan. Sau 15 ngày tiếp theo kể từ khi thông tin được gửi đến Trưởng phòng/Phụ trách giám định bồi thường, nếu Báo cáo tổn thất vẫn không được xử lý thì xem như không phát sinh sự kiện bảo hiểm, Đơn vị tự chịu trách nhiệm đối với Báo cáo tổn thất này.

d. Tư vấn chi tiết

- Ngay sau khi Giám định viên nhận được cuộc gọi Thông báo tai nạn từ Ban Chăm sóc Khách hàng, Giám định viên phải liên hệ Khách hàng ngay để tư vấn, tùy tình hình mà yêu cầu, hướng dẫn Khách hàng:
 - Thực hiện những việc cần thiết nhằm hạn chế tổn thất, thiệt hại phát sinh;
 - Bảo vệ hiện trường, tài sản hoặc xe và thông báo với cơ quan chức năng (nếu cần thiết), bảo lưu quyền đòi người thứ ba (trong trường hợp có phát sinh trách nhiệm bên thứ ba);
 - Hướng dẫn Khách hàng tiến hành cứu, kéo, thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ tài sản;
 - Thống nhất với Khách hàng về thời gian và địa điểm thực hiện giám định;
 - Đối với một số dạng tổn thất đặc biệt như xe bị ngập nước, cây đổ đè lên xe, vỡ kính và trời đang mưa,... Giám định viên nhận thông tin phải hướng dẫn Khách hàng nhanh chóng tắt công tắc (**Ignition Switch**) về chế độ “**Lock**”, tháo cực dương ắc quy, che chắn nước mưa và khăn trướng làm khô các thiết bị điện nhằm hạn chế tổn thất phát sinh;

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 16/40
---	---	---	-------------



- Yêu cầu Khách hàng không tháo dỡ, sửa chữa khi chưa có ý kiến của Bảo Long.

Lưu ý: Các tư vấn, hướng dẫn cần được thực hiện ghi nhận bằng văn bản được xác nhận của Khách hàng hoặc khi tư vấn qua Điện thoại di động thì cần xác nhận lại bằng tin nhắn để làm cơ sở giải quyết về sau.

Bước 3: Suy xét ra hiện trường, mở Hồ sơ bồi thường, xét phân cấp

- Ngay sau khi nhận được Báo cáo tổn thất từ Ban Chăm sóc Khách hàng, Giám định viên thống nhất với Khách hàng thời gian giám định hiện trường hoặc giám định chi tiết và hướng dẫn Khách hàng làm Thông báo tai nạn & Yêu cầu bồi thường và thu thập hồ sơ pháp lý (Theo biểu mẫu **BM 04 & 06/QT/XCG-08**).
- Trường hợp Khách hàng không thông báo ngay hoặc không thực hiện theo hướng dẫn của Bảo Long làm ảnh hưởng tới tính pháp lý của hồ sơ bồi thường sẽ thực hiện giảm trừ bồi thường theo Quy tắc bảo hiểm.

a. Suy xét ra hiện trường

- **Những trường hợp Giám định viên phải giám định hiện trường:**
 - Tổn thất mất cắp bộ phận (đối với xe tham gia điều khoản mất cắp bộ phận);
 - Xe đi vào đường ngập nước chết máy;
 - Xe bị cháy, xe bị lật/đổ;
 - Xe bị tổn thất móp/bẹp các hạng mục phía sau xe;
 - Các tổn thất khi tiếp nhận thông tin có dấu hiệu nghi ngờ của việc dựng hiện trường, hiện trường không rõ ràng;
 - Các vụ tai nạn ước tổn thất vật chất xe lớn đậm và với vật cố định hoặc đậm và với bên thứ ba còn hiện trường;
 - Tổn thất hàng hóa trên xe;
 - Tổn thất phát sinh Trách nhiệm dân sự;
 - Tai nạn giữa các xe cùng chủ (Xe đoàn);
 - Các trường hợp đặc biệt khác.
- **Những trường hợp cân nhắc không ra hiện trường:** Tổng Công ty khuyến nghị Giám định viên giám định hiện trường trong mọi trường hợp. Tuy nhiên, một số trường hợp Giám định viên dựa vào kinh nghiệm, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, xác định tổn thất nhỏ có nguyên nhân rõ ràng để quyết định không ra hiện trường, cụ thể: Các trường hợp tổn thất nhỏ xác định được nguyên nhân tại

ĐVST:	PC:	QLRRTT:	Trang 17/40
-------	-----	---------	-------------





nạn do lỗi của lái xe/chủ xe và xe còn ở hiện trường; do va chạm vào vật thể cố định gây trầy xước, va quẹt với phương tiện khác khi đi đường bị trầy xước nhẹ mà không phát sinh trách nhiệm với bên thứ ba hoặc Khách hàng khai báo xe bị trầy xước trong quá trình sử dụng trước đó, nguyên nhân rõ ràng như đá văng bể kính;

Những trường hợp không ra hiện trường như trên Giám định viên hướng dẫn Khách hàng chụp hình, quay video đối tượng và hiện trường tổn thất gửi qua Zalo/Viber cho Giám định viên kiểm tra và đăng tải lên Megamind khi nhận được làm cơ sở giải quyết bồi thường. Ngay khi tiếp nhận thông tin hình ảnh qua Zalo/Viber nếu có dấu hiệu nghi ngờ trục lợi bảo hiểm, dựng hiện trường, Giám định viên phải tiến hành giám định hiện trường xác định nguyên nhân làm cơ sở giải quyết.

- **Trường hợp cần xác minh vụ việc, xác minh hiện trường:** Tùy từng vụ việc cụ thể Đơn vị chủ động đánh giá việc có hoặc không xác minh hiện trường và thực hiện xác minh hiện trường trước hay sau khi tiến hành giám định chi tiết để đảm bảo thu thập các chứng từ pháp lý làm cơ sở đánh giá phạm vi trách nhiệm bảo hiểm.

Giám định viên sẽ phải tiến hành xác minh hiện trường trong các trường hợp sau:

- Khách hàng không hợp tác trong việc cung cấp thông tin tai nạn, diễn biến vụ việc hoặc cung cấp câu trả lời lảng tránh, không đúng trọng tâm;
- Khách hàng không thể cung cấp tài liệu chứng minh tổn thất, giải trình về diễn biến nguyên nhân tai nạn;
- Tổn thất thực tế khác biệt hoàn toàn với tổn thất khai báo ban đầu;
- Khách hàng không chụp được hình hiện trường, không thực hiện theo các hướng dẫn của Bảo Long;
- Tổn thất trong vòng 30 ngày kể từ khi cấp Giấy chứng nhận bảo hiểm, đồng thời khi cấp Giấy chứng nhận bảo hiểm Khai thác viên không chụp ảnh Đánh giá rủi ro hoặc có nhưng không đúng quy định hoặc thiếu ảnh bên phía xe bị tổn thất;
- Khai báo không rõ ràng về thời gian, địa điểm, nguyên nhân tổn thất;
- Cung cấp thông tin không phù hợp với thông tin của bên thứ ba cung cấp;
- Các tài liệu, hồ sơ pháp lý có dấu hiệu bị tẩy xóa hoặc khác thường ở các thông tin quan trọng như nguyên nhân, hậu quả, thời gian tai nạn, lái xe...;

- Diễn biến tai nạn không khớp với tổn thất thực tế trên xe;
- Lái xe bị thương và được đưa vào bệnh viện nhưng Khách hàng không cung cấp được hồ sơ bệnh án có chứng minh về việc có hoặc không sử dụng rượu/bia/chất kích thích;
- Các trường hợp đặc biệt khác.

b. Mở Hồ sơ bồi thường

- Ngay sau khi thống nhất thời gian địa điểm giám định hiện trường hoặc giám định chi tiết, Giám định viên vào App giám định để ước bồi thường cho loại hình bảo hiểm phát sinh bồi thường và mở Hồ sơ bồi thường để tiến hành giám định đăng tải hình ảnh vào Megamind;
- **Ước bồi thường:** Tất cả các hồ sơ bồi thường phát sinh trên hệ thống đều phải nhập ước bồi thường. Việc nhập Ước bồi thường phải tuân thủ đúng theo các quy định hướng dẫn hiện hành của Tổng Công ty và các quy định sau:
 - **Số Ước bồi thường:** Trong trường hợp chưa có hồ sơ pháp lý hoặc chưa đủ cơ sở để xác định phạm vi trách nhiệm bảo hiểm, số Ước bồi thường là số tiền ước thực tế để khắc phục tổn thất.
 - **Điều chỉnh Ước bồi thường:** Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường Đơn vị có trách nhiệm kiểm tra điều chỉnh Ước bồi thường phù hợp với tổn thất thực tế, trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày giám định hiện trường hoặc giám định chi tiết. Giám định viên có thể Ước bồi thường lại trực tiếp trên Megamind (tối đa được thay đổi 2 lần so với số ước ban đầu).
 - Đối với các tổn thất đã được giám định chi tiết, phải lập phương án sửa chữa chi tiết trên Megamind để cập nhật số Ước một cách chính xác (+/-10%) so với số tiền bồi thường thực tế. Việc cập nhật số Ước bồi thường đảm bảo cho việc trích lập dự phòng hàng tháng chính xác, do đó nếu Đơn vị không thực hiện theo quy định, thì phần chênh lệch tăng thêm giữa số Ước và số bồi thường thực tế sẽ không được hạch toán vào chi phí bồi thường của Đơn vị trong tháng kế tiếp (30 ngày tính từ ngày giám định chi tiết) và Đơn vị sẽ phải chịu trách nhiệm đối với phần chênh lệch này.
 - Nếu nhận thấy Ước bồi thường không phù hợp, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ lập danh sách đối chiếu và chốt số Ước bồi thường với Đơn vị đồng thời yêu

ĐVST:

PC:

QLRRTT:

Trang 19/40



cầu Đơn vị điều chỉnh Ước bồi thường hoặc thực hiện điều chỉnh Ước bồi thường phù hợp với tổn thất. Danh sách đối chiếu số Ước bồi thường là cơ sở đánh giá nếu có sự chênh lệch ước so với tổn thất cũng như bồi thường thực tế sau này.

c. Xét phân cấp

- Sau khi tiếp nhận và xử lý ban đầu vụ tổn thất: Trên cơ sở kết quả tiếp nhận thông tin (mô tả của khách hàng hình ảnh thiệt hại được gửi qua zalo, viber, giám định sơ bộ, tham khảo mức độ tổn thất từ đơn vị sửa chữa...), Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường báo cáo Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng đề xuất phương án giải quyết vụ việc.
- Trường hợp ước tính chi phí sửa chữa trên phân cấp, Đơn vị phải thông báo ngay cho Tổng Công ty thông qua Ban Bảo hiểm Xe cơ giới theo các hình thức sau:
 - Báo cáo trực tiếp bằng điện thoại, viber, zalo cho Trưởng Bộ phận Phụ trách miền Ban Bảo hiểm Xe cơ giới khi đang ở hiện trường: ảnh hiện trường, kết quả giám định hiện trường, các đề xuất phương án xử lý...;
 - Đơn vị có văn bản hoặc email thông báo cho Ban Bảo hiểm Xe cơ giới theo biểu mẫu **BM 08/QT-XCG-08** (không quá 04 giờ làm việc).
 - Các trường hợp không thực hiện đúng quy định, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ thống kê làm cơ sở quan trọng để đánh giá năng lực đánh giá tổn thất và phối hợp giải quyết của Giám định viên/Phụ trách/Trưởng phòng Giám định bồi thường khi đánh giá miễn nhiệm/bỏ nhiệm/tái bổ nhiệm cũng như đánh giá KPI Đơn vị.
- Trường hợp chi phí sửa chữa khắc phục tổn thất ước tính trên phân cấp của Đơn vị, tuy nhiên, sau khi thu thập tổng hợp hồ sơ pháp lý, vụ việc nằm trong trường hợp có giảm trừ/khấu trừ/khấu hao... theo Quy tắc bảo hiểm hoặc đàm phán số tiền bồi thường thuộc phân cấp của Đơn vị thì Đơn vị chủ động giải quyết bồi thường và thông báo bằng email cho Ban Bảo hiểm Xe cơ giới.
- Trường hợp chi phí sửa chữa, khắc phục tổn thất ước tính trong phân cấp của Đơn vị nhưng trong quá trình sửa chữa phát sinh thêm làm cho số tiền thiệt hại tài sản trong vụ tai nạn vượt mức phân cấp của Đơn vị, Đơn vị phải thông báo về

ĐVST:

Nhan

PC:

QLRRTT:

Trang 20/40

71
NG C
CỔ
BẢO
ẢO
H

	QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH VÀ BỒI THƯỜNG XE CƠ GIỚI	
	KMH: QT-XCG-08	Ngày hiệu lực: 01-07-2026
	Lần ban hành: 07	

Ban Bảo hiểm Xe cơ giới ngay khi phát sinh. Quá trình thông báo, phối hợp thực hiện tiếp theo như đối với các vụ tai nạn Xe cơ giới trên phân cấp.

Bước 4: Giám định hiện trường

- Giám định viên khi ra hiện trường phải chuẩn bị đầy đủ các công cụ, dụng cụ, các tài liệu biểu mẫu: Máy ảnh/Điện thoại, thước đo, bút dạ, phấn, đèn pin, tài liệu (quy tắc, biểu mẫu.../.).
- Đối với những tổn thất xảy ra trong bán kính < 50km tính từ Trụ sở công ty, Văn phòng khu vực nơi làm việc, nơi cư trú (ngoài giờ hành chính) của Giám định viên được điều phối, Giám định viên phải có mặt tại hiện trường trong thời gian 02 giờ.
- Đối với những tổn thất xảy ra cách xa Văn phòng Đơn vị, nơi cư trú (ngoài giờ hành chính) > 50km tùy vào tình hình thực tế Giám định viên phải thống nhất thời gian với Khách hàng để ra hiện trường.
- Giám định viên phải có mặt đúng giờ đã hẹn, trường hợp tới muộn vì lý do Khách quan phải gọi điện thông báo và hẹn với Khách hàng tối thiểu trước 15 phút.
- Quy định và hướng dẫn giám định hiện trường (Thực hiện theo **Phụ lục 02/QT-XCG-08**).
- Các hình ảnh/chứng từ cần có trên Megamind sau khi thực hiện bước này gồm:
 - **Hình ảnh:** Các dấu vết liên quan tới vụ tai nạn xe, hình ảnh hiện trường, hình chụp sơ bộ tổn thất, hình giám định chi tiết (nếu giám định chi tiết tại hiện trường), tất cả ảnh đều phải được chụp online qua App giám định;
 - **Các hồ sơ chứng từ:** Giấy chứng nhận bảo hiểm, Đăng ký xe, Giấy chứng nhận kiểm định, Giấy phép lái xe, Thông báo tai nạn và Yêu cầu bồi thường, Sơ đồ hiện trường và biên bản hiện trường, Biên bản giám định chi tiết thiệt hại (nếu tổn thất nhỏ có thể giám định được tại hiện trường) hoặc Biên bản giám định sơ bộ thiệt hại (nếu tổn thất lớn không thực hiện giám định được tại hiện trường) và các tài liệu pháp lý khác có liên quan đến việc giải quyết việc khắc phục hậu quả và bồi thường thiệt hại giữa các bên liên quan trong vụ tai nạn giao thông (bao gồm giấy tờ xe bên thứ ba).
- 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 Khách hàng cho tới khi kết thúc Hồ sơ bồi thường.

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 21/40
---	---	---	-------------

ÔNG HÂN HIỂM LON
P H

- Những vụ việc không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm, sự việc rất phức tạp, nhạy cảm, do đó Giám định viên phải thu thập được những căn cứ pháp lý chính xác (thông báo nguyên nhân tai nạn có xác nhận của người khai, các ảnh in được Khách hàng công nhận), báo cáo Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường để có phương án xử lý. Trường hợp Khách hàng không đồng ý hoặc chưa đủ căn cứ chắc chắn để khẳng định vụ việc không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm thì vẫn phải tiến hành giám định và xác minh thu thập các tài liệu cần thiết để củng cố hồ sơ báo cáo lại Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng để có phương án xử lý trước khi ra thông báo cho Khách hàng;
- Đối với các vụ cháy xe tùy vào mức độ và tính chất, cần có kết luận nguyên nhân cháy của phòng kỹ thuật hình sự công an địa phương nơi xảy ra tổn thất hoặc của Phân viện khoa học hình sự Bộ công an (C54B) để làm cơ sở xem xét giải quyết;
- Thời điểm tiếp nhận thông tin tai nạn hoặc khi ra hiện trường thu thập các dấu vết, thông tin nhân chứng... mà Giám định viên nhận thấy có dấu hiệu gian lận hoặc tính chất vụ việc phức tạp cần báo cáo ngay với Trưởng phòng/Phụ trách phòng giám định bồi thường Đơn vị để trao đổi với Ban Bảo hiểm Xe cơ giới xem xét việc phối hợp cùng Khách hàng trưng cầu cơ quan công an hoặc một bên thứ ba có chức năng để cùng phối hợp xử lý.
- Xác định Đơn vị cứu hộ và Đơn vị sửa chữa: Các tổn thất phức tạp nhiều chi tiết không đánh giá được bằng mắt thường cần phải tháo rã, có dụng cụ đo, máy móc để kiểm tra thì Giám định viên giám định và lập Biên bản giám định ghi nhận sơ bộ tổn thất, trao đổi với Khách hàng xác định Đơn vị cứu hộ và Đơn vị sửa chữa và đàm phán thống nhất chi phí cứu hộ trước khi thực hiện.
- **Tạm ứng bồi thường (nếu có):** Ưu tiên giải quyết bồi thường về người, chi phí dọn dẹp hiện trường, bảo vệ tài sản. Tạm ứng phải trên cơ sở đề nghị từ Chủ xe hoặc người thụ hưởng hợp pháp (sử dụng mẫu **BM 16/QT-GĐ-XCG-08**).
 - **Về người:** Thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành về Bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự của chủ Xe cơ giới.
 - **Về tài sản:** Chỉ xem xét khi tổn thất đã được phê duyệt giá sửa chữa chính thức, vụ tổn thất phải chắc chắn thuộc phạm vi bảo hiểm (không vi phạm điều khoản loại trừ), số tiền tạm ứng không quá 50% số tiền bồi thường ước tính.

ĐVST

PC:

QLRRTT:

Trang 22/40

Bước 5: Giám định chi tiết và lập biên bản giám định**a. Giám định chi tiết.**

- Giám định viên phải có mặt đúng giờ đã hẹn, trường hợp tới muộn vì lý do Khách quan phải gọi điện thông báo và hẹn với Khách hàng tối thiểu trước 15 phút.
- Giám định viên phải phối hợp chặt chẽ với Chủ xe, bên thứ ba hoặc người đại diện hợp pháp của các bên liên quan thực hiện việc giám định chi tiết tổn thất để xác định mức độ tổn thất.
- Trường hợp chủ Xe cơ giới không thống nhất về nguyên nhân và mức độ thiệt hại do Bảo Long xác định hoặc khó xác định được nguyên nhân và mức độ tổn thất, tổn thất phức tạp, Giám định viên phải đề xuất với Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường báo Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để xem xét việc trưng cầu Công ty Giám định độc lập, đề xuất phải đảm bảo hiệu quả và chi phí thuê hợp lý
- Các bên không thoả thuận được việc trưng cầu Giám định độc lập thì một trong các bên được yêu cầu Tòa án nơi xảy ra tổn thất hoặc nơi cư trú của chủ Xe cơ giới chỉ định Công ty Giám định độc lập. Kết luận giám định bằng văn bản của Công ty Giám định độc lập có giá trị bắt buộc đối với các bên.
- Kết luận giám định của Công ty Giám định độc lập khác với kết luận giám định của doanh nghiệp bảo hiểm thì doanh nghiệp bảo hiểm phải thanh toán chi phí Giám định độc lập. Trường hợp kết luận của Công ty Giám định độc lập trùng với kết luận giám định của doanh nghiệp bảo hiểm, chủ Xe cơ giới phải thanh toán chi phí Giám định độc lập.
- Các vụ tổn thất trên phân cấp trước khi tiến hành giám định chi tiết, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường cần báo trước cho Trưởng Bộ phận Phụ trách của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để thống nhất thời gian bắt đầu giám định/địa điểm/thành phần tham gia/thời gian dự kiến kết thúc giám định để điều phối cán bộ cùng phối hợp giám định hoặc theo dõi hình ảnh giám định qua hệ thống để kịp thời trao đổi với Giám định viên thống nhất với Khách hàng về các hạng mục thay thế/sửa chữa.
- Hướng dẫn giám định chi tiết từng loại tổn thất (**Phụ lục PL 03/QT-XCG-08**).
- **Yêu cầu về ảnh giám định:** Mọi chi tiết tổn thất liên quan đến vụ tai nạn (thiệt hại hàng hóa, tài sản bên thứ ba, vật chất xe...) đều phải có ảnh giám định chi tiết được chụp online qua App giám định để làm căn cứ tính toán, giải quyết bồi

thường. Hình ảnh giám định phải được ghi chú tên chi tiết, chú thích thiệt hại rõ ràng, tương ứng với từng hạng mục trong Biên bản giám định thiệt hại.

- Ảnh tổng thể: đầy đủ Biển kiểm soát và toàn bộ đầu, đuôi xe, hai bên thân xe, số khung xe;
- Ảnh chi tiết: Các bộ phận/chi tiết bị thiệt hại phải được khoanh vùng, chú thích tên chi tiết và Biển kiểm soát (hoặc dính kèm biển kiểm soát) trước khi chụp ảnh giám định và được chụp gắn liền trên chính chiếc xe bị tổn thất (trường hợp không thể ghi trực tiếp lên bộ phận tổn thất hoặc phải tháo rời ra ngoài để đo kiểm thì Giám định viên ghi tên chi tiết ra giấy và đặt bên cạnh). Nên thu thập các mảnh vỡ của cùng một chi tiết để chụp chung ảnh, tất cả các dấu vết bị tổn thất phải thể hiện rõ trên ảnh;
- Trên App giám định: Phải chọn đúng thư mục tương ứng với vị trí tổn thất để chụp ảnh đăng tải lên hệ thống.

b. Lập Biên bản giám định chi tiết.

- Ngay sau khi đã tiến hành chụp hình giám định chi tiết các thiệt hại về tài sản/hàng hóa, Giám định viên lập Biên bản giám định, kiểm tra và đọc lại để các bên liên quan cùng thống nhất ký tên vào biên bản. Nếu Biên bản giám định được lập nhiều hơn một trang giấy, phải yêu cầu các bên liên quan (Đơn vị giám định, Đơn vị sửa chữa, Khách hàng) ký và ghi rõ họ tên đầy đủ trên tất cả các trang của Biên bản giám định (**Theo biểu mẫu BM 05/QT-XCG-08**).
- Ngay sau khi giám định xong, Giám định viên phải chụp online bằng App giám định và đăng tải ngay các tài liệu thu thập được, các biên bản làm việc, đăng kiểm, đăng ký xe, Giấy chứng nhận bảo hiểm, Biên bản giám định, Thông báo tai nạn và Yêu cầu bồi thường, Hợp đồng bảo hiểm... lên Megamind, các giấy tờ bị mờ không đọc được thì xem như chưa có trên Megamind.

Lưu ý:

- Ở các **bước 4 và bước 5** của quy trình này, sau khi thực hiện Giám định viên sẽ vào Hồ sơ bồi thường trên Megamind để kiểm tra rà soát lại các hình ảnh để tránh việc các tài liệu hình ảnh được chụp và đăng tải chưa đầy đủ;
- Ngay sau khi thu thập được giấy phép lái xe, Giám định viên sẽ kiểm tra thông tin hiệu lực của giấy phép lái xe trên Website tra cứu thông tin giấy phép lái xe của cơ quan có thẩm quyền và đối chiếu tính hợp lệ đối với loại xe đang điều khiển.
- Trường hợp tra cứu không thấy thông tin Giấy phép lái xe hoặc thông tin không

phù hợp thì phải gửi công văn cho đơn vị cấp Giấy phép lái xe để xác minh thông tin.

Bước 6: Thu thập báo giá và Lập/Trình Phương án sửa chữa

a. Thu thập báo giá

- Thời hạn cập nhật lên hệ thống Megamind:
 - **Thời hạn:** Trong vòng **01 ngày** kể từ ngày báo giá được phát hành.
 - **Hồ sơ kèm theo:** Biên bản giám định, hình ảnh tổn thất và các giấy tờ liên quan.
- Quy định về số lượng báo giá và thời gian thực hiện: Tùy vào mức độ tổn thất ước tính, số lượng báo giá được yêu cầu như sau:

Tổn thất ước tính	Số lượng báo giá tối thiểu	Thời hạn thu thập tối đa	Ghi chú quan trọng
Dưới 10 triệu đồng	01 báo giá	Ngay trong ngày	
Từ 10 - dưới 20 triệu đồng	02 báo giá	02 ngày làm việc	
Từ 20 triệu đồng trở lên	03 báo giá	05 ngày làm việc	Phải lập Hợp đồng sửa chữa 3 bên

- Quy định đối với trường hợp sửa chữa tại Hãng: Áp dụng khi xe có tham gia điều khoản bổ sung Sửa chữa tại chính hãng:
 - **Số lượng:** Yêu cầu tối thiểu **01 báo giá từ xưởng sửa chữa chính hãng**.
 - Lưu ý: Giám định viên nên kiểm tra chéo giá giữa các đại lý chính hãng để đảm bảo tính khách quan và tối ưu chi phí sửa chữa.

b. Lập/Trình Phương án sửa chữa

- Lập Phương án (trên Megamind): Ngay sau khi có báo giá, Giám định viên căn cứ tổn thất thực tế và Biên bản giám định để lập phương án, chọn đúng Đơn vị sửa chữa, loại nghiệp vụ, và các mức giảm trừ/khấu hao/khấu trừ (nếu có).
- Xử lý báo chặn (Báo đỏ): Khi có báo đỏ trên dòng phụ từng vượt khung giá, Giám định viên báo cáo Trưởng phòng/Phụ trách Giám định và phối hợp với Ban Bảo hiểm xe cơ giới đàm phán, nhập duyệt giá.

- Nhập chi tiết: Phương án không được lập gộp dòng mà phải nhập chi tiết từng hạng mục. Nếu phụ tùng chưa có trên Megamind, Giám định viên đề xuất Ban Xe cơ giới tạo bổ sung.
- Duyệt giá và Lưu hồ sơ: Giám định viên tuân thủ các thông báo cập nhật giá sơn/phụ tùng, trình cấp có thẩm quyền duyệt trên Megamind, sau đó in bản cứng đề xuất giá (từ Megamind) trình ký và lưu.
- **Quy định thời gian lập và trình/duyet phương án:**

Mức tiền tổn thất	Thời hạn tối đa
Dưới 20 triệu VNĐ	04 giờ làm việc
Từ 20 - 50 triệu VNĐ	08 giờ làm việc
Từ 50 - 100 triệu VNĐ	16 giờ làm việc
Từ 100 - 200 triệu VNĐ	24 giờ làm việc
Trên 200 triệu VNĐ	40 giờ làm việc

Trường hợp đặc biệt cần có thêm thời gian xử lý, phải thông báo cho các bên liên quan biết để cùng phối hợp.

Bước 7: Duyệt phương án giá sửa chữa

a. Duyệt phương án giá sửa chữa

- **Trong phân cấp:** Trên cơ sở đề xuất của Giám định viên, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường Đơn vị sẽ kiểm tra chi phí sửa chữa và hồ sơ pháp lý để trình lên Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng xét duyệt theo đúng quy định về phân cấp bồi thường của Đơn vị. Sau khi Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng xét duyệt Phương án sửa chữa trên phần mềm Megamind, Giám định viên sẽ in phương án trình Giám đốc Đơn vị ký xác nhận để lưu hồ sơ Bồi thường.
- **Trên phân cấp:** Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường kiểm tra ký xác nhận Phương án sửa chữa và trình Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng để xem xét có ý kiến trên Phương án đồng thời trình cấp có thẩm quyền Tổng Công ty phê duyệt trên Megamind.
 - Trên cơ sở Phương án đã trình của Đơn vị, Trưởng bộ phận Phụ trách Miền hoặc Giám định viên được phân công của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ:

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 26/40
---	---	---	-------------

- ✓ Thực hiện xem xét các tài liệu, hình ảnh hiện có và yêu cầu Giám định viên Đơn vị bổ sung lên Megamind kịp thời để có cơ sở đánh giá mức độ tổn thất. Kiểm tra tính đầy đủ của các Biên bản giám định với tổn thất thực tế, so sánh và đánh giá tính hợp lý của Phương án sửa chữa đã đề xuất;
- ✓ Hướng dẫn Giám định viên Đơn vị thực hiện bổ sung thông tin và/hoặc các tài liệu cần thiết khác phục vụ trực tiếp cho công tác phê duyệt Phương án sửa chữa;
- ✓ Thực hiện đánh giá phương án sửa chữa/thay thế cũng như chi phí khắc phục hợp lý phù hợp với tổn thất, hướng dẫn Giám định viên Đơn vị hoặc trực tiếp phối hợp đàm phán Phương án sửa chữa với Đơn vị sửa chữa và các bên liên quan;
- ✓ Trường hợp Ban Bảo hiểm Xe cơ giới đã hướng dẫn cho Đơn vị thực hiện nhưng Đơn vị không đủ năng lực để thực hiện thì Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ trực tiếp đàm phán với Đơn vị sửa chữa và/hoặc Khách hàng về Phương án sửa chữa và/hoặc giám định bổ sung.
- Sau khi kết hợp cùng Đơn vị đàm phán thống nhất Phương án sửa chữa với Đơn vị sửa chữa và các bên liên quan, Giám định viên Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ thực hiện điều chỉnh và trình phương án theo kết quả đã được đàm phán thống nhất trên Megamind và in Phương án sửa chữa chuyển Trưởng bộ phận Phụ trách miền kiểm tra ký xác nhận và trình Giám đốc Ban Bảo hiểm Xe cơ giới xét duyệt trên Phương án bản cứng và trên Megamind.
- Trường hợp trên phân cấp của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới, Ban Bảo hiểm xe cơ giới sẽ kiểm tra, đánh giá, đề xuất trình Tổng Giám đốc phê duyệt.

Lưu ý:

- Giám định viên Đơn vị có trách nhiệm cung cấp các thông tin theo yêu cầu của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới trong vòng 02 giờ làm việc. Trường hợp cần phải có thời gian để thu thập các thông tin, tài liệu thì Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường Đơn vị phải dự kiến thời gian cụ thể và báo lại cho Bộ phận Phụ trách Miền/Giám định viên của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới thụ lý vụ việc biết để cùng phối hợp.
- Đối với vụ tổn thất lớn để đảm bảo tiến độ khắc phục thiệt hại, các phụ tùng/vật tư chưa xác định được ngay mức độ hư hỏng, Giám định viên có thể đề xuất dự

trù kiểm tra sau khi hoàn thiện, nhưng phải thống nhất với Khách hàng bằng văn bản.

- Sau khi Phương án sửa chữa được phê duyệt theo phân cấp thì Giám định viên gửi cho Đơn vị sửa chữa và Khách hàng biết để thực hiện việc sửa chữa xe cho Khách hàng và đăng tải Phương án sửa chữa được duyệt lên Megamind.
- Đối với những tổn thất trên phân cấp của Đơn vị, thời gian giám định và chốt Biên bản giám định tối đa không quá 16 giờ làm việc, trừ trường hợp đặc biệt phải báo ngay cho Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để phối hợp hỗ trợ kịp thời.

b. Thông báo Đơn vị sửa chữa, Khách hàng/Người thụ hưởng

- Trên cơ sở Phương án sửa chữa được phê duyệt, Giám định viên gửi cho Đơn vị sửa chữa để làm cơ sở sửa chữa xe, thanh toán chi phí sửa chữa sau này.
- Nếu không đồng ý với chi phí do Bảo hiểm Bảo Long đề nghị, Giám định viên yêu cầu Đơn vị sửa chữa phải phản hồi ngay (trong vòng 02 giờ làm việc) về những điểm chưa thống nhất để cùng xem xét tiếp. Trường hợp cần phải điều chỉnh chi phí, Đơn vị sửa chữa phải gửi báo giá mới để Bảo Long tiếp tục xem xét, phê duyệt. Nếu Đơn vị sửa chữa chấp thuận Phương án sửa chữa cuối cùng do Bảo Long đề nghị thì Đơn vị sửa chữa tiến hành sửa chữa và hoàn tất các thủ tục cần thiết với Chủ xe/Người được bảo hiểm/Người đại diện hợp pháp của Chủ xe. Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng/người được ủy quyền hợp pháp sẽ ký và đóng dấu Đơn vị trên Phương án sửa chữa được các bên thống nhất chấp thuận làm cơ sở sửa chữa xe, thanh toán chi phí sửa chữa sau này (Phương án sửa chữa chỉ có giá trị thanh toán với Bảo Long khi có chữ ký của Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng/người được ủy quyền hợp pháp và được đóng dấu của Bảo Long).
- Tất cả các Phương án sửa chữa, báo giá trong quá trình thương lượng phải được lưu cùng Hồ sơ bồi thường. Bản báo giá cuối cùng làm cơ sở thanh toán phải là bản gốc có nội dung tương đồng với Phương án sửa chữa trên phần mềm đã được Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng hoặc người được ủy quyền hợp pháp phê duyệt và gửi cho Đơn vị sửa chữa trước đó.
- Nếu trong quá trình sửa chữa nhận thấy các tổn thất khác chưa được phát hiện trong quá trình giám định trước đó thì Đơn vị sửa chữa phải báo ngay cho Giám định viên (trong vòng 02 giờ bằng điện thoại), Giám định viên phải báo cáo Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường và lập Biên bản giám định bổ sung, chụp ảnh, thu thập báo giá và lập “Đề xuất Phương án sửa chữa” trình

Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng và các cấp có thẩm quyền phê duyệt bổ sung nếu xét thấy các phát sinh này là phù hợp với tổn thất trong vụ tai nạn của xe đang giải quyết.

- Sau khi Phương án sửa chữa được phê duyệt, đối với các trường hợp cần phải có ý kiến của Người thụ hưởng bảo hiểm theo Điều khoản thụ hưởng bảo hiểm của hợp đồng bảo hiểm, Phòng/Bộ phận Giám định bồi thường gửi Xác nhận thụ hưởng bảo hiểm/**BM 13A/QT-XCG-08** để Người thụ hưởng đầu tiên có ý kiến giải quyết quyền lợi bảo hiểm theo quy định.

Bước 8: Thu thập hoàn thiện hồ sơ pháp lý**a. Thu thập hồ sơ.**

- Căn cứ vào loại hình tham gia bảo hiểm, Quy tắc bảo hiểm và Hợp đồng bảo hiểm, Giám định viên kiểm tra lại toàn bộ các tài liệu của Hồ sơ bồi thường. Trường hợp chưa đủ tài liệu Giám định viên tiếp tục thu thập hồ sơ hoặc hướng dẫn Khách hàng cung cấp thêm những tài liệu cần thiết theo đúng quy định trong Quy tắc bảo hiểm.
- **Nghiệm thu quyết toán hợp đồng:** Chủ xe/Người được bảo hiểm/Lái xe hoặc người được ủy quyền hợp pháp chịu trách nhiệm về nghiệm thu chất lượng sửa chữa và chế độ bảo hành với Đơn vị sửa chữa.
- **Thu hồi vật tư:** Các chi tiết, phụ tùng hư hỏng được duyệt thay thế cần phải thu hồi nhằm tránh xảy ra hiện tượng quay vòng vật tư để gian lận bảo hiểm. Khi thu hồi phụ tùng cần chú ý phải đúng với chi tiết bị thiệt hại trong vụ tai nạn, đúng mã phụ tùng sản xuất in trên chi tiết hoặc tổng thành. Đối với các phụ tùng có giá trị thu hồi, trong trường hợp cần thiết có thể thực hiện việc thanh lý tại chỗ và đối trừ trực tiếp vào chi phí bồi thường tổn thất. Đối với một số loại phụ tùng bị phá hủy, không thể tận dụng, không có giá trị thu hồi như kính, gioăng, vải,... có thể cho hủy, lập biên bản hủy có xác nhận các bên liên quan, chụp hình ghi nhận lưu hồ sơ (**Theo biểu mẫu BM 10/QT-XCG-08**).
- Bên cạnh công tác thu thập đầy đủ hồ sơ pháp lý, khi giải quyết Hồ sơ bồi thường, Giám định viên có trách nhiệm thu thập thêm Căn cước công dân/Căn cước của Chủ xe đối với Khách hàng là cá nhân, **mã số thuế** đối với Khách hàng là tổ chức để cập nhập vào hồ sơ Khách hàng (Mã Khách hàng)

ĐVST: PC: QLRRTT: 

Trang 29/40

trên Megamind trong trường hợp hồ sơ khai thác chưa nhập các thông tin này khi cấp đơn.

- Khi giao nhận hồ sơ với Khách hàng, Giám định viên cần lập Biên nhận hồ sơ **(Theo biểu mẫu BM 07/QT-XCG-08)**.

b. Kiểm tra hoàn thiện hồ sơ.

- Cán bộ Giám định bồi thường nhận Hồ sơ bồi thường từ Giám định viên, Căn cứ vào loại hình tham gia bảo hiểm, Quy tắc bảo hiểm và Hợp đồng bảo hiểm, kiểm tra lại toàn bộ các tài liệu của Hồ sơ bồi thường bao gồm nhưng không giới hạn như trong **Phụ lục PL 05/QT-XCG-08** và các chứng từ khác có liên quan tùy theo từng tình huống vụ việc cụ thể.
- Kiểm tra tình trạng thanh toán phí bảo hiểm, nếu có vướng mắc về việc nộp phí của Chủ xe phải báo cáo Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường để yêu cầu Phòng kinh doanh có báo cáo giải trình. Trên cơ sở giải trình của Phòng kinh doanh, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường báo cáo Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng xin ý kiến xử lý.
- Trường hợp chưa đủ tài liệu, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường yêu cầu Giám định viên hoặc hướng dẫn Khách hàng cung cấp thêm những tài liệu cần thiết theo đúng quy định trong Quy tắc bảo hiểm. Thời gian Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường thông báo yêu cầu hoàn thiện hồ sơ là trong vòng 04 giờ làm việc kể từ khi nhận hồ sơ của Giám định viên. Thời gian để Giám định viên bổ sung hồ sơ trong vòng 02 ngày làm việc.

Lưu ý:

- Trường hợp Bộ phận giám định và Bộ phận bồi thường độc lập nhau thì sau khi hoàn tất công tác giám định thu thập hồ sơ thì Bộ phận giám định chuyển toàn bộ hồ sơ sang Bộ phận bồi thường để thực hiện tiếp thủ tục giải quyết bồi thường cho Khách hàng.
- Các hồ sơ chứng từ bắt buộc phải đăng tải thêm khi thực hiện xét bồi thường: Phương án sửa chữa đã được ký duyệt, hóa đơn sửa chữa, nghiệm thu, thu hồi vật tư, các chứng từ pháp lý làm cơ sở xét duyệt bồi thường (nếu có) bao gồm: hồ sơ công an, chứng từ chứng minh thiệt hại, thỏa thuận bồi thường.
- Chỉ xem xét bồi thường đối với trường hợp thanh toán phí không đúng quy định theo điều khoản thanh toán phí của hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 30/40
---	---	---	-------------

- hiểm, khi đã có bản Xác minh phí bảo hiểm hợp lệ theo mẫu “Biểu mẫu Xác minh thông tin” được in trực tiếp từ Megamind và các CBNV liên quan ký xác minh phí.
- Trường hợp có thỏa thuận về thời hạn đóng phí thì phải có bản sao văn bản thỏa thuận đó đính kèm vào Hồ sơ bồi thường. Trường hợp có vấn đề phát sinh liên quan đến phí bảo hiểm, cần phải có ý kiến của Đơn vị và/hoặc Tổng Công ty xem xét phê duyệt cuối cùng.
 - Tờ trình liên quan đến giải trình phí (nếu có).
 - Đối với các chứng từ là bản sao, phải có “đối chiếu và ký xác nhận đã đối chiếu bản chính – ký tên và ghi rõ họ tên của Cán bộ thu thập hồ sơ”.
 - Khi giao nhận hồ sơ giữa các Bộ phận, phải có biên bản bàn giao ghi rõ thời gian bàn giao và được ký nhận giữa các bên liên quan để làm cơ sở giải quyết về sau.

Bước 9: Giải quyết bồi thường

- Sau khi nhận Hồ sơ bồi thường với đầy đủ thông tin cần thiết để xét duyệt bồi thường, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường cần đối chiếu thông tin trích yếu trong Hồ sơ bồi thường trên Megamind, file ghi âm (nếu cần thiết) từ Ban Chăm sóc Khách hàng để có cơ sở xem xét đánh giá nguyên nhân và mức độ tổn thất để xét duyệt bồi thường:
- Hướng dẫn bồi thường chi tiết các nghiệp vụ (**Phụ lục PL 04/QT-XCG-08**).

a. Xét phạm vi bảo hiểm.

- **Các chứng từ cần kiểm tra và xem xét trước khi lập Tờ trình bồi thường**
 - Xem xét ngày tai nạn có thuộc trong thời hạn hiệu lực của Hợp đồng bảo hiểm;
 - Hiệu lực của giấy chứng nhận kiểm định, xe kinh doanh vận tải/không kinh doanh vận tải để đối chiếu với Hợp đồng bảo hiểm;
 - Nguyên nhân tai nạn: Căn cứ hồ sơ pháp lý thu thập được và Hồ sơ Công an (nếu có).
 - Tham chiếu Hợp đồng bảo hiểm, điều khoản theo Quy tắc, Thông tư, Nghị định và Quy định pháp luật liên quan.
- **Nếu tổn thất không thuộc phạm vi bảo hiểm**
 - **Đối với hồ sơ trong phân cấp:** Cán bộ Giám định bồi thường lập báo cáo gửi Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng về việc tổn thất không thuộc phạm vi bảo hiểm và phát hành thông báo tổn thất không thuộc phạm vi bảo hiểm, nêu

rõ lý do căn cứ áp dụng theo điều khoản của Quy tắc bảo hiểm (Theo biểu mẫu **BM 11/QT-XCG-08**) trình Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng xem xét, ký duyệt và gửi thông báo cho Khách hàng, đồng thời gửi email thông báo này cho Ban Bảo hiểm Xe cơ giới và Ban Chăm sóc Khách hàng.

- **Đối với hồ sơ trên phân cấp hoặc pháp lý chưa chặt chẽ:** Đơn vị phải liên hệ ngay với Ban Bảo hiểm Xe cơ giới Tổng Công ty và có tờ trình/email đề xuất phương án xử lý để cùng phối hợp giải quyết. Trường hợp có yêu cầu của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới, Ban Pháp chế sẽ tham vấn về tính pháp lý của hồ sơ.
- **Nếu tổn thất thuộc phạm vi bảo hiểm:** Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường hoàn chỉnh Hồ sơ bồi thường, tiến hành tính toán số tiền bồi thường chính xác, bao gồm việc xem xét tỉ lệ dưới giá trị, khấu hao, giảm trừ, khấu trừ, thu hồi Người thứ ba, thu hồi/thanh lý/cần trừ vật tư thu hồi theo quy định của Tổng Công ty (nếu có), làm cơ sở bảo lãnh thanh toán.
- **Trường hợp không sửa chữa xe bị tổn thất:** Tất cả trường hợp Đơn vị đề xuất phương án về Tổng Công ty – Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để được hỗ trợ hướng dẫn và chỉ đạo cụ thể.
- **Bồi thường Tổn thất toàn bộ:** Trường hợp thiệt hại nặng (ước tổn thất trên 75% giá trị tham gia bảo hiểm), Đơn vị đề xuất phương án về Tổng Công ty để được hỗ trợ hướng dẫn và chỉ đạo cụ thể.

b. Bảo lãnh thanh toán (Bảo Long chi trả trực tiếp cho Đơn vị sửa chữa):

Đơn vị sửa chữa liên kết: Khi xe được đưa về Đơn vị sửa chữa được chọn tiến hành sửa chữa theo đúng nội dung Phương án sửa chữa đã được các bên thống nhất. Trên cơ sở hồ sơ đủ tài liệu, chứng từ chứng minh thiệt hại và nguyên nhân tai nạn, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường xem xét toàn bộ hồ sơ, tính toán đúng, đủ, chính xác và đề xuất số tiền Bảo Long đồng ý thanh toán khắc phục thiệt hại, trình Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng xem xét và ký duyệt Thư bảo lãnh thanh toán (**Theo biểu mẫu BM 15/QT-XCG-08**). Xe chỉ được bảo lãnh thanh toán khi có chữ ký xác nhận của Người đại diện theo pháp luật của Bảo Long/Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng hoặc người được ủy quyền hợp pháp và được đóng dấu của Bảo Long.

- Nguyên tắc bảo lãnh:

- Chỉ bảo lãnh phần thiệt hại thuộc trách nhiệm bảo hiểm sau khi đã trừ đi phần giảm trừ bồi thường, khấu hao, khấu trừ hoặc phần chênh lệch mà Khách hàng phải chịu (nếu có).
- Chỉ bảo lãnh sau khi Chủ xe đã hoàn thiện đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu (các tài liệu mà phía Chủ xe có trách nhiệm cung cấp).

Đơn vị sửa chữa không liên kết: Không Bảo Lãnh thanh toán đối với Đơn vị sửa chữa không liên kết, tuy nhiên đối với trường hợp chi phí sửa chữa dưới 20 triệu mà Đơn vị sửa chữa đồng ý cho xe xuất xưởng và thay mặt chủ xe nhận tiền bồi thường từ Bảo Long thì Chủ xe/Đại diện hợp pháp của chủ xe sẽ lập Ủy quyền theo Biểu mẫu **BM 09/QT-XCG-08**.

c. Lập tờ trình bồi thường

Trên màn hình Phương án bồi thường của Megamind, Cán bộ bồi thường thực hiện Lập Tờ trình bồi thường theo Biểu mẫu **BM 12/QT-XCG-08**.

- Nếu số tiền bồi thường trong phân cấp của Đơn vị:** Cán bộ Giám định bồi thường sẽ trình Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường, Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng duyệt Hồ sơ bồi thường trên hệ thống Megamind. Sau khi Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng xét duyệt trên phần mềm Megamind, Giám định viên sẽ in Tờ trình bồi thường trình Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng ký xác nhận để lưu Hồ sơ bồi thường.

Lưu ý: Trên phần mềm nghiệp vụ - Phần **diễn biến tai nạn** phải điều chỉnh lại cho đúng với thực tế của Hồ sơ bồi thường. Phần **nguyên nhân tai nạn** Giám định viên phải đưa ra nhận định về nguyên nhân tai nạn hoặc căn cứ hồ sơ pháp lý của cơ quan chức năng kết luận.

- Nếu số tiền bồi thường trên phân cấp của Đơn vị:** Phòng/Bộ phận Giám định bồi thường in tờ trình trực tiếp từ Megamind để trình Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng có ý kiến và trình duyệt trên Megamind trước khi gửi email tờ trình bồi thường cho Tổng Công ty, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới kiểm tra xét duyệt Hồ sơ bồi thường nếu trong phân cấp của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới, trường hợp trên phân cấp của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới thì Ban sẽ xem xét và trình Tổng giám đốc xét duyệt tờ trình bồi thường và duyệt trên Megamind. Sau khi xét duyệt bồi thường, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ gửi tờ trình về Đơn vị để lưu Hồ sơ bồi thường.

- Sau khi hồ sơ bồi thường được phê duyệt Phòng/Bộ phận Giám định bồi thường gửi Thông báo bồi thường được in từ Megamind hoặc theo Biểu mẫu **BM 13B/QT/XCG-08** để Khách hàng xác nhận trước khi thanh toán. Đối với trường hợp xe sửa chữa tại Đơn vị sửa chữa liên kết đã được bảo lãnh thanh toán thì Khách hàng không cần thực hiện việc ký xác nhận trên Thông báo bồi thường.
- Khi hồ sơ được hoàn thiện, Phòng Giám định bồi thường lập Đề nghị thanh toán được in từ Megamind hoặc theo Biểu mẫu **BM 17/QT-XCG-08** và chuyển toàn bộ Hồ sơ bồi thường cho Bộ phận kế toán Đơn vị để chi trả bồi thường.
- Đối với các vụ tổn thất có thu xếp tái bảo hiểm phải thông báo Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để lấy ý kiến, hướng dẫn của Ban Tái bảo hiểm về việc thu đòi tái bảo hiểm (bằng email/công văn) trước khi trình Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng ký duyệt Hồ sơ bồi thường. Đối với vụ tổn thất có đồng bảo hiểm phải phối hợp với Phòng kinh doanh cấp đơn để thu đòi đồng bảo hiểm.
- Song song với việc xử lý bồi thường, Giám định viên/Phòng/Bộ phận Giám định bồi thường Đơn vị tiến hành thu đòi Người thứ ba và thu hồi vật tư bị thiệt hại phải thay thế để lưu kho và tiến hành thủ tục thanh lý, hoặc tiến hành thanh lý tại chỗ và đối trừ vào số tiền bồi thường (tùy từng trường hợp cụ thể).

d. Thu đòi Người thứ ba gây ra thiệt hại

Khi chủ xe có Văn bản Chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn cho Bảo Long (**Theo biểu mẫu BM 14/QT/XCG-08**), Đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn Chủ xe tiến hành gửi thông báo khiếu nại yêu cầu Người thứ ba bồi thường theo biểu mẫu **BM 14A & 14B/QT-XCG-08**). Giám định viên phải báo cáo Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng để tiến hành thủ tục thu đòi Người thứ ba theo quy định và nhập phần mềm nghiệp vụ theo dõi thu đòi.

Song song việc thực hiện các thủ tục chi trả bồi thường Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường phải yêu cầu Khách hàng gửi văn bản thông báo đến Người thứ ba và cơ quan công an/tòa án đang thụ lý giải quyết vụ tai nạn (nếu có) về việc đã chuyển giao quyền yêu cầu bồi thường cho Bảo Long, Bảo Long lưu ít nhất 01 bản gốc văn bản thông báo này (lưu ý gửi bằng dịch vụ chuyển phát nhanh có báo phát và lưu biên nhận vào hồ sơ), tiếp tục theo dõi và tiến hành thủ tục thu đòi Người thứ ba theo Quy trình thu đòi Bên thứ ba (nghiệp vụ phi hàng hải) của Bảo Long. Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường cần chú ý trước khi hết thời hạn khởi kiện theo quy định pháp luật, trong vòng 03 tháng kể từ thời điểm hoàn thành thanh

toán bồi thường cho Khách hàng mà chưa đòi được Người thứ ba thì phải báo cáo Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng. Đơn vị, thông qua Ban Bảo hiểm Xe cơ giới và Ban pháp chế, báo cáo Tổng giám đốc về tình hình thu đòi Người thứ ba. Trường hợp Tổng Giám đốc đồng ý phương án khởi kiện, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới phối hợp với Đơn vị chuyển hồ sơ thu đòi Người thứ ba đã hoàn thiện về Ban Pháp chế Tổng Công ty để khởi kiện tại cơ quan giải quyết tranh chấp có thẩm quyền.

Các Lưu ý khi giải quyết bồi thường:

- Trong vòng 05 ngày làm việc sau khi nhận đủ Hồ sơ bồi thường hợp lệ theo quy định, Bộ phận kế toán Đơn vị phải chuyển tiền bồi thường cho Người được bảo hiểm/Người thụ hưởng.
- Bộ phận kế toán chịu trách nhiệm trong việc thanh toán bồi thường cho đúng đối tượng đã được đề cập trong Tờ trình bồi thường và thu thập các giấy tờ liên quan trong việc xác minh đối tượng nhận tiền.
- Tờ trình bồi thường phải dựa trên Hồ sơ bồi thường, các hồ sơ chuyển quyền, xác định quyền thụ hưởng để ghi rõ đối tượng nhận tiền bảo hiểm trước khi chuyển Bộ phận kế toán.
- Sau khi thực hiện việc chi trả bồi thường, Bộ phận kế toán Đơn vị dựa vào quy định về lưu trữ chứng từ (áp dụng theo từng giai đoạn) để lưu chứng từ thanh toán, sao y Ủy nhiệm chi/Phiếu chi tiền (để biết ngày trả tiền bồi thường của Phòng kế toán) lưu kèm Hồ sơ bồi thường và đóng dấu "Đã chi tiền" trên bìa Hồ sơ bồi thường. Định kỳ, Bộ phận kế toán bàn giao Hồ sơ bồi thường đã hoàn tất chi tiền cho Bộ phận Giám định bồi thường.
- Khi có khiếu kiện/khiếu nại của Khách hàng:
 - Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường trình báo Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng. Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng có ý kiến đề xuất giải quyết và chuyển Ban Bảo hiểm Xe cơ giới và Ban Pháp chế của Tổng Công ty để xử lý theo Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo và giải quyết tranh chấp của Tổng Công ty.
 - Trong trường hợp Đơn vị không giải quyết được hoặc giải quyết không đúng theo các quy định hướng dẫn của Tổng công ty, dẫn tới việc Khách hàng vẫn khiếu nại/khiếu kiện lần 2 về kết quả giải quyết bồi thường do Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng có ý kiến đề xuất giải quyết thì Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ

trực tiếp giải quyết khiếu nại này. Kết quả giải quyết bồi thường, Đơn vị phải hoạch toán và thực hiện chi trả bồi thường theo quy định.

- Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường sau khi hoàn tất công việc bồi thường thì kết thúc và lưu hồ sơ tại Bộ phận Giám định bồi thường. Số lượng tối thiểu là 01 bản tương ứng cho một loại chứng từ. Thời gian lưu trữ tối thiểu là 05 năm. Bộ hồ sơ gồm các chứng từ được liệt kê đối với từng nghiệp vụ như trong Phụ lục **PL 05/QT-XCG-08**.

Bước 10 : Gửi tin nhắn qua Zalo cho Khách hàng kiểm tra dịch vụ Bảo Long

Sau khi Hồ sơ bồi thường đã được duyệt trên hệ thống và xuất hiện trên Danh sách khảo sát, Điện thoại viên sẽ tiến hành khảo sát dịch vụ sau bồi thường.

Điện thoại viên sẽ gửi tin nhắn zalo cho Khách hàng để tiến hành khảo sát. Các tin nhắn zalo sẽ được thực hiện thủ công theo từng trường hợp cụ thể và tuân thủ theo mẫu (theo **PL 06/QT-XCG-08**). Trường hợp Khách hàng không sử dụng zalo thì Điện thoại viên sẽ tiến hành khảo sát qua điện thoại.

Dựa vào ý kiến thu thập được từ Khách hàng, Điện thoại viên sẽ cập nhật hệ thống Megamind để tập hợp báo cáo hàng tháng.

Thang đo mức độ hài lòng của Khách hàng:

Thang đo sự hài lòng của Khách hàng được chia thành 5 mức độ ngôi sao như sau:

- 5 sao: KH rất hài lòng về dịch vụ Bảo Long.
- 4 sao: KH hài lòng về dịch vụ Bảo Long.
- 3 sao: KH đánh giá dịch vụ Bảo Long bình thường.
- 2 sao: KH không hài lòng về dịch vụ Bảo Long.
- 1 sao: KH rất không hài lòng về dịch vụ Bảo Long.

Các chỉ tiêu đánh giá ý kiến của Khách hàng:

Đánh giá sự hài lòng của Khách hàng đối với Bảo Long là một công việc quan trọng và phải thực hiện liên tục, thường xuyên để kịp thời đáp ứng những thay đổi trong nhu cầu của Khách hàng, từ đó làm cho Khách hàng hài lòng về chất lượng dịch vụ của Bảo Long.

Mỗi ngày, Điện thoại viên sẽ gửi zalo cho Khách hàng (đối với những Khách hàng có sử dụng zalo theo phản hồi của Khách hàng khi Thông báo tai nạn) hoặc gọi điện thoại cho Khách hàng (trường hợp Khách hàng không sử dụng zalo) để kiểm tra dịch vụ Bảo Long đối với các Hồ sơ bồi thường đã được duyệt bồi thường để ghi

nhận các đóng góp ý kiến của Khách hàng (nếu có), sau đó cập nhật hệ thống để hoàn tất quy trình.

Đối với những khảo sát không trả kết quả khảo sát trong vòng 24 giờ làm việc hoặc kết quả khảo sát được trả về nhưng đánh giá là 1 sao và 2 sao, Điện thoại viên sẽ tiến hành liên hệ lại cho Khách hàng theo số điện thoại trên Hồ sơ bồi thường trong vòng 24 giờ làm việc để trao đổi và hỗ trợ tiếp tục cho Khách hàng. Đồng thời khảo sát về việc Khách hàng có đồng ý giới thiệu Bảo Long với bạn bè, người thân và tái tục hay không.

Đối với những khảo sát được trả kết quả thành công thì dữ liệu sẽ được cập nhật trực tiếp vào hệ thống Megamind.

a. Sự hài lòng của Khách hàng là cảm nhận hoặc thái độ của Khách hàng sau khi sử dụng một sản phẩm hoặc dịch vụ của Bảo Long.

- Trong quá trình trao đổi với Khách hàng về chất lượng dịch vụ của Bảo Long, Ban Chăm sóc Khách hàng sẽ ghi nhận ý kiến của Khách hàng để làm căn cứ đánh giá cuộc gọi. Dù Khách hàng chỉ không hài lòng một tiêu chí thì đánh giá cuối cùng vẫn được xem là “Không hài lòng” hoặc “Rất không hài lòng” tùy vào mức độ gay gắt của Khách hàng về vấn đề đang trao đổi.
- Trong những trường hợp cụ thể, nếu Khách hàng than phiền “Không hài lòng” nhưng sau quá trình được giải thích, thuyết phục từ Ban Chăm sóc Khách hàng mà Khách hàng hiểu và đồng ý với tư vấn của Ban Chăm sóc Khách hàng thì ý kiến ban đầu của Khách hàng có thể thay đổi từ “Không hài lòng” sang “Hài lòng”.

b. Các nhân tố tác động đến ý kiến đánh giá của Khách hàng đối với chất lượng dịch vụ sau Bồi thường của Bảo Long:

- Giám định Bồi thường:
 - Thủ tục giải quyết bồi thường;
 - Thời gian xử lý hồ sơ;
 - Giám định viên sẵn sàng hỗ trợ và đến hiện trường khi Khách hàng cần;
 - Công tác giám định, bồi thường luôn nhanh chóng và đảm bảo;
 - Nhiều Garage liên kết.
- Năng lực phục vụ của Giám định viên:

- Trang phục chỉnh chu;
 - Tác phong chuyên nghiệp;
 - Hỗ trợ nhanh chóng;
 - Chuyên môn nghiệp vụ tốt;
 - Thái độ nhiệt tình;
 - Thông tin cung cấp cho Khách hàng đầy đủ.
- Chất lượng sửa chữa của Garage:
- Dịch vụ chuyên nghiệp;
 - Chất lượng phụ tùng thay thế;
 - Thời gian sửa chữa.
- Các nhân tố khác:
- Phí bảo hiểm;
 - Nhân viên kinh doanh.

6. Phụ lục, biểu mẫu đính kèm

STT	Số ký hiệu	Nội dung
1	BM 01/QT-XCG-08	Sơ đồ hiện trường
2	BM 02/QT-XCG-08	Biên bản hiện trường/xác minh hiện trường
3	BM 03/QT-XCG-08	Biên bản giải quyết tai nạn giao thông
4	BM 04/QT-XCG-08	Thông báo tai nạn và yêu cầu bồi thường
5	BM 05/QT-XCG-08	Biên bản giám định thiệt hại chi tiết
6	BM 06/QT-XCG-08	Hướng dẫn thu thập hồ sơ bảo hiểm
7	BM 07/QT-XCG-08	Biên nhận hồ sơ xe
8	BM 08/QT-XCG-08	Thông báo tai nạn trên phân cấp
9	BM 09/QT-XCG-08	Giấy ủy quyền
10	BM 10/QT-XCG-08	Biên bản thu hồi phụ tùng hư hỏng sau sửa chữa
11	BM 11/QT-XCG-08	Thông báo từ chối bồi thường
12	BM 12/QT-XCG-08	Tờ trình bồi thường

13	BM 13A/QT-XCG-08	Xác nhận quyền thụ hưởng bảo hiểm
14	BM 13B/QT-XCG-08	Thông báo bồi thường
15	BM 14/QT-XCG-08	Văn bản chuyển quyền bồi hoàn
16	BM 14A/QT-XCG-08	Văn bản chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn (cá nhân)
17	BM 14B/QT-XCG-08	Văn bản chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn (tổ chức)
18	BM 15/QT-XCG-08	Thư bảo lãnh thanh toán
19	BM 16/QT-XCG-08	Giấy đề nghị tạm ứng tiền bồi thường
20	BM 17/QT-XCG-08	Giấy đề nghị thanh toán
21	PL 01/QT-XCG-08	Các câu thoại dành cho Điện thoại viên
22	PL 02/QT-XCG-08	Quy định & hướng dẫn giám định hiện trường
23	PL 03/QT-XCG-08	Hướng dẫn giám định chi tiết từng loại tổn thất.
24	PL 04/QT-XCG-08	Hướng dẫn bồi thường chi tiết.
25	PL 05/QT-XCG-08	Danh mục tài liệu trong hồ sơ
26	PL 06/QT-XCG-08	Nội dung tin nhắn Zalo xác nhận dịch vụ và đánh giá chất lượng dịch vụ sau bồi thường

7. Triển khai thực hiện

- Quy trình này được áp dụng thống nhất cho tất cả các Khối/Vùng/Trung tâm/Ban/Đơn vị thành viên thuộc hệ thống của Bảo Long. Đơn vị, cá nhân liên quan nghiêm túc thực hiện theo quy trình này, đảm bảo không gây thiệt hại về tài chính, ảnh hưởng tới uy tín của Bảo Long.
- Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng chịu trách nhiệm trước Ban Điều Hành về việc phổ biến, hướng dẫn nội dung văn bản này đến các phòng và các Cán bộ trực thuộc biết để thực hiện cho đúng và đầy đủ. Các trường hợp đặc biệt khác (và/hoặc không theo hướng dẫn này), các Đơn vị phải xin ý kiến Tổng Công ty và chỉ được thực hiện khi có sự chấp thuận của Tổng Công ty bằng văn bản.

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 39/40
---	---	---	-------------

	QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH VÀ BỒI THƯỜNG XE CƠ GIỚI	KMH: QT-XCG-08
		Ngày hiệu lực: 01-07-2026
		Lần ban hành: 07

- Quy trình này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện nếu thấy có những vấn đề thực tế phát sinh vướng mắc, các Đơn vị báo cáo về Tổng Công ty để có sự chỉ đạo và hướng dẫn kịp thời.
- Việc bổ sung, sửa đổi các nội dung của quy trình này do cấp có thẩm quyền quyết định.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

PHAN QUỐC DŨNG

**TỔNG GIÁM ĐỐC**
PHAN QUỐC DŨNG

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 40/40
---	---	---	-------------

PHỤ LỤC 01

CÁC CÂU THOẠI DÀNH CHO ĐIỆN THOẠI VIÊN

1. Các câu thoại dành cho Điện thoại viên

STT	Diễn giải	Câu thoại
01	Điện thoại viên chào, xưng tên và đề nghị hỗ trợ Khách hàng khi cuộc gọi đến.	<i>Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long, (tên Điện thoại viên) xin nghe! Em có thể hỗ trợ gì cho Quý Khách/Anh/Chị ạ?</i>
02	Trường hợp không nhận diện được Khách hàng thì xin tên để xưng hô với Khách hàng	<i>Anh/Chị vui lòng cho em xin Họ & Tên.</i>
03	Xác nhận số Điện thoại di động của Khách hàng (đọc số Điện thoại di động hiển thị trên màn hình Megamind).	<i>Bảo Long có thể liên hệ làm việc với Anh/Chị (Tên Khách hàng) qua số điện thoại được không ạ?</i>
04	Nếu màn hình Megamind hiển thị số Điện thoại di động của Khách hàng nhưng Khách hàng xác nhận không phải số đang gọi thì Điện thoại viên xin số Điện thoại di động của Khách hàng để liên lạc.	<i>Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cho em xin số Điện thoại di động để Giám định viên Bảo Long gọi hỗ trợ sau khi kết thúc cuộc gọi này.</i>
05	Điện thoại viên yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin Biên kiểm soát và Số Giấy chứng nhận bảo hiểm/Số Hợp đồng bảo hiểm để kiểm tra thông tin trên hệ thống. Sau khi kiểm tra được thông tin thì xác nhận lại thông tin với Khách hàng về chủ hợp đồng bảo hiểm, hiệu xe/đời xe...	<i>Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cung cấp Biên kiểm soát và Số Giấy chứng nhận bảo hiểm/Số Hợp đồng bảo hiểm.</i> <i>Anh/chị vui lòng cho em xin xác nhận thông tin chủ Hợp đồng bảo hiểm là..., hiệu xe là....</i>

06	Nếu Khách hàng không hiểu Giấy chứng nhận Bảo hiểm là gì thì Điện thoại viên giải thích và hướng dẫn Khách hàng đọc số Giấy chứng nhận Bảo hiểm trên thẻ bảo hiểm, bắt đầu bằng OT/XM, hoặc bắt đầu bằng chữ A01/A02/A03...	Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng đọc giúp em dãy chữ số màu đỏ ở đầu trang, bắt đầu bằng OT/XM +(7 chữ số). Hoặc nếu KH đang giữ Hợp đồng bảo hiểm thì vui lòng cung cấp hàng chữ in đậm trên đầu trang bắt đầu bằng A01/A02/A03...
07	Nếu Điện thoại viên kiểm tra Hợp đồng Bảo hiểm và thấy thời hạn Bảo hiểm hết hiệu lực thì Điện thoại viên phải thông báo với Khách hàng và hỏi Khách hàng đã gia hạn Hợp đồng Bảo hiểm chưa? Điện thoại viên thông báo thời hạn hiệu lực với Giám định viên nếu thời hạn hiệu lực còn lại dưới 7 ngày để Giám định viên lưu ý làm việc với Khách hàng.	Theo thông tin Anh/Chị cung cấp, thời hạn Hợp đồng Bảo hiểm đã hết hạn vào ngày... tháng...năm. Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cho em hỏi Anh/Chị đã gia hạn Hợp đồng Bảo hiểm chưa ạ?
08	Nếu Điện thoại viên không tìm được trên hệ thống bằng số Giấy chứng nhận Bảo hiểm/Biển kiểm soát mà Khách hàng đã cung cấp thì Điện thoại viên hỏi tên Người ký tên trên mộc đỏ hoặc tên đơn vị trên mộc đỏ của Giấy chứng nhận Bảo hiểm.	Anh/Chị vui lòng cung cấp giúp em Họ Tên người ký trên giấy chứng nhận bảo hiểm và Tên Đơn vị trên mộc đỏ.
09	Nếu Khách hàng vẫn không cung cấp được thông tin trên và/hoặc Điện thoại viên không tìm được thông tin hợp đồng của Khách hàng trên hệ thống thì Điện thoại viên xác nhận lại với Khách hàng có phải Khách hàng mua hợp đồng xe của Bảo hiểm Bảo Long	Theo thông tin Anh/Chị cung cấp, em không tìm thấy thông tin Bảo hiểm của Anh/Chị trên hệ thống. Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cho em xác nhận lại Anh/Chị đã tham gia bảo hiểm Bảo Long tại chi nhánh nào ạ?

ĐVST:

PC:

QLRRTT:

Trang 2/9

	không? Nếu Khách hàng nói chắc chắn đã tham gia Bảo Long thì Điện thoại viên đề nghị Khách hàng tìm Giấy chứng nhận Bảo hiểm, và gọi lại Bảo Long để được hỗ trợ, Điện thoại viên theo dõi thêm. Nếu Khách hàng báo chưa rõ có tham gia hay không thì Điện thoại viên hướng dẫn Khách hàng tìm Giấy chứng nhận Bảo hiểm và gọi lại Bảo Long để được hỗ trợ, rồi kết thúc cuộc gọi.	<i>Anh/Chị vui lòng kiểm tra Giấy chứng nhận Bảo hiểm/Hợp đồng bảo hiểm và chủ động liên hệ lại Bảo Long cung cấp thông tin để Bảo Long hỗ trợ tiếp tục. Đồng thời, Anh/Chị vui lòng giữ nguyên hiện trạng xe, không tháo dỡ sửa chữa để đảm bảo quyền lợi bảo hiểm. Nếu xe còn hiện trường, Anh/Chị vui lòng giữ nguyên hiện trường, chụp ảnh hiện trường và báo ngay lại đơn vị bảo hiểm đang tham gia để được hỗ trợ. Cảm ơn Anh/Chị đã gọi đến Bảo hiểm Bảo Long.</i>
10	Hỏi Tên & số Điện thoại di động Người lái xe <Câu hỏi này chỉ hỏi khi người Thông báo tai nạn không phải là Người lái xe>. Đồng thời xác nhận người sẽ làm việc trực tiếp với Bảo Long.	<i>-Anh/Chị (Tên Khách hàng) cho em hỏi khi xảy ra tổn thất, người điều khiển xe lúc đó là ai? Anh/Chị vui lòng cho em xin Tên & số Điện thoại di động của Người điều khiển xe khi va quệt.</i> <i>-Bảo Long sẽ làm việc trực tiếp với anh/chị phải không ạ? Hoặc Bảo Long có thể làm việc trực tiếp với ai?</i>
11	Hỏi thời gian & ngày tháng xảy ra tai nạn <yêu cầu Khách hàng cung cấp rõ thời gian, ngày tháng năm xảy ra tai nạn>. Nếu Khách hàng không nhớ ngày xảy ra tai nạn thì Điện thoại viên dùng câu hỏi gợi ý? Trường hợp mất cấp bộ phận thì khai thác kĩ về thời gian đậu xe, đậu xe khi	<i>Anh/Chị vui lòng cung cấp thông tin ngày giờ xảy ra tổn thất.</i> <i>Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cho em biết tai nạn xảy ra vào thứ mấy? đầu tháng/tuần hay cuối tháng/tuần?</i> <i>Anh/chị đậu xe lúc mấy giờ? Mấy giờ Anh/chị phát hiện mất cấp?</i>

ĐVST:

[Signature]

PC:

[Signature]

QLRRTT:

[Signature]

Trang 3/9

	nào, phát hiện mất cắp khi nào?	
12	Hỏi địa điểm xảy ra tai nạn <yêu cầu Khách hàng cung cấp rõ địa chỉ, tên đường, phường/xã, tỉnh/thành phố. Nếu tai nạn xảy ra trên quốc lộ/đường cao tốc thì yêu cầu thông tin tại kilomet số mấy, đoạn đó thuộc tỉnh thành nào> Trường hợp mất cắp bộ phận: khai thác cụ thể nơi KH dừng đỗ, tại khu vực có camera hay không, có người trông coi hay không.	Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cung cấp địa điểm xảy ra tổn thất? Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cho em biết tai nạn này xảy ra ở kilomet số mấy? hoặc đoạn đó thuộc tỉnh-Xã nào? Anh chị vui lòng hỏi giúp em người địa phương cụ thể địa điểm để Giám định viên hỗ trợ cho Anh/Chị? Anh/Chị đậu đỗ tại địa chỉ nào? Địa điểm đó có nhân viên trông coi hoặc camera hay không?
13	Hỏi nguyên nhân tai nạn và thiệt hại <yêu cầu Khách hàng cung cấp rõ về nguyên nhân/diễn biến xảy ra tai nạn và tình trạng tổn thất của xe như: xe bị trầy xước/móp những bộ phận nào; vị trí tại đâu bên tài/bên phụ, đầu xe/đuôi xe>. Trường hợp mất cắp bộ phận: khai thác mất cắp bộ phận nào? Khách hàng đã sử dụng xe sau khi phát hiện mất cắp bộ phận chưa?	Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cho em biết tai nạn này xảy ra như thế nào? hoặc Hiện tại xe của Anh/Chị bị thiệt hại như thế nào? Anh/Chị vui lòng mô tả lại giúp em diễn biến xảy ra tai nạn? Xe bị hư hỏng những vị trí nào? Xe Anh/Chị bị mất cắp những bộ phận nào? Anh/Chị đã sử dụng xe sau khi phát hiện mất cắp chưa?
14	Hỏi thông tin thiệt hại của bên thứ ba nếu có liên quan TNDS (nếu có).	Anh/Chị (Tên Khách hàng) vui lòng cung cấp giúp em thiệt hại của xe bên kia/nhà dân/dãi phân cách/ người... (cụ thể BT3 trong vụ tổn thất). Anh/Chị (Tên Khách hàng) cung cấp thêm họ tên và số điện thoại của

	Nếu có thiệt hại về hàng hóa trên xe, Điện thoại viên khai thác thêm loại hàng hóa, tình trạng hư hỏng của hàng hóa.	người điều khiển xe, Biển kiểm soát xe của xe (bên thứ 3) mà Anh/Chị va chạm. Anh/chị đã liên hệ cơ quan chức năng hỗ trợ chưa? Đã đưa người bị thương đi cấp cứu chưa? (trường hợp thiệt hại về người). Anh/chị vui lòng cung cấp loại hàng hóa trên xe và hư hỏng hiện tại của hàng hóa.
15	Hỏi thông tin địa điểm sửa chữa xe của khách hàng và bên thứ ba (nếu có).	Anh/Chị dự định sửa chữa xe tại khu vực nào? Xe của bên thứ ba dự định sửa chữa xe tại khu vực nào?
16	Hỏi Giấy phép lái xe của người lái xe khi xảy ra tai nạn và Sổ Đăng kiểm xe.	Anh/Chị vui lòng cho em xin số Đăng kiểm xe, số Giấy phép lái xe của người điều khiển xe.
17	Điện thoại viên tư vấn/hướng dẫn Khách hàng:	
	Xe còn hiện trường: Điện thoại viên hướng dẫn KH giữ nguyên hiện trường, không di dời xe, chụp lại quang cảnh hiện trường chờ hướng dẫn của Giám định viên. - Ghi chú Nếu Điện thoại di động Khách hàng không có chức năng chụp hình thì Điện thoại viên tư vấn Khách hàng giữ nguyên hiện trường và chờ Giám định viên liên hệ hỗ trợ ngay.	Anh/Chị vui lòng giữ nguyên hiện trường và chụp hình hiện trường, khoan thương lượng với bên thứ ba (trường hợp va chạm với bên thứ ba). Sau đó Điện thoại viên thông báo NGAY cho Giám định viên hoặc Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường để hỗ trợ tiếp tục cho Khách hàng.
	Xe còn ở hiện trường đối với các trường hợp thủy kích - Xe Khách hàng có bị tắt máy	Anh/Chị vui lòng: Chụp hình hiện trường; Xe đã tắt máy chưa? Anh/Chị đã để

	chưa? Khách hàng đã đề máy lại chưa? (hỏi câu này trước khi hướng dẫn tiếp theo) - Hướng dẫn Khách hàng không đề máy lại và đẩy xe ra khỏi vị trí ngập (nếu có điều kiện).	máy lại chưa? Anh/Chị vui lòng không đề lại máy. Đẩy xe ra khỏi vị trí ngập (nếu có điều kiện). Giám định viên sẽ liên hệ tư vấn ngay đến Anh/Chị.
	Còn ở hiện trường và có liên quan TNDS và/hoặc thiệt hại về hàng hóa	Anh/Chị vui lòng: - Giữ nguyên hiện trường; chụp hình hiện trường và thiệt hại; không tự ý thương lượng và bồi thường. - Riêng hàng hóa, Anh/Chị vui lòng bảo vệ và bảo quản tránh thất thoát và thiệt hại thêm, không tự ý di dời hàng hóa nếu chưa có ý kiến của Bảo Long. Giám định viên sẽ liên hệ tư vấn ngay đến Anh/Chị.
	Mất cắp bộ phận Điện thoại viên xác nhận xe còn hiện trường hay không? - Nếu còn thì hướng dẫn Khách hàng giữ nguyên hiện trường, chụp ảnh hiện trường. - Nếu Khách hàng đã sử dụng xe sau khi phát hiện mất cắp thì báo Khách hàng chờ Giám định viên hỗ trợ và giữ nguyên hiện trạng xe.	Anh/Chị vui lòng: - Chụp hình hiện trường, dấu vết thiệt hại. - Giữ nguyên hiện trường (nếu đang xảy ra). - Yêu cầu công an, chính quyền nơi xảy ra sự việc lập biên bản (mọi trường hợp). - Giữ nguyên hiện trạng xe chờ hướng dẫn của Giám định viên. Báo ngay cho Giám định viên xử lý tiếp tục.
	Xe không còn hiện trường Điện thoại viên hướng dẫn giữ nguyên hiện trạng xe không tháo dỡ	Anh/Chị vui lòng giữ nguyên hiện trạng xe, không tháo dỡ sửa chữa trước khi có sự hướng dẫn của giám định viên.

ĐVST: *[Signature]*

PC: *[Signature]*

QLRRTT: *[Signature]*

Trang 6/9

	sửa chữa, chờ hướng dẫn của Giám định viên.	Sau khi kết thúc cuộc gọi này, Giám định viên sẽ liên hệ hướng dẫn cụ thể thủ tục bảo hiểm.
	Điện thoại viên cảm ơn Khách hàng đồng thời thông báo cho Khách hàng về việc sẽ gửi tin nhắn xác nhận dịch vụ qua zalo cho Khách hàng. Nếu Khách hàng báo không sử dụng zalo hoặc không có mạng để kết nối zalo thì Điện thoại viên ghi nhận và sẽ chủ động liên hệ Khách hàng để xác nhận dịch vụ. Lưu ý: Điện thoại viên không được phép gác máy trước Khách hàng (trừ trường hợp đã kết thúc cuộc gọi mà Khách hàng quên ngắt máy hơn 10 giây).	Anh/Chị hiện có đang sử dụng zalo theo số điện thoại đang liên hệ không ạ? Bảo Long sẽ gửi tin nhắn xác nhận dịch vụ qua zalo cho Anh/Chị để xác nhận dịch vụ, Anh/Chị vui lòng xác nhận lại giúp Bảo Long để Bảo Long có thể hỗ trợ kịp thời cho Anh/Chị ạ. Nếu Anh/Chị cần hỗ trợ gì thêm, vui lòng gọi lại tổng đài. Em cảm ơn Anh/Chị (Tên Khách hàng) đã gọi đến Bảo hiểm Bảo Long.
17	Điện thoại viên nhắn tin zalo cho Khách hàng xác nhận xem Khách hàng đã được giám định viên hỗ trợ chưa (theo PL 06/QT/XCG-08). Trường hợp Khách hàng đã thông báo không sử dụng zalo hoặc không kết nối được mạng thì Điện thoại viên liên hệ cho Khách hàng để xác nhận dịch vụ. Nếu Khách hàng trả lời chưa thì Điện thoại viên xin lỗi Khách hàng và liên hệ lại Giám định viên để liên hệ lại cho Khách hàng.	Kính gửi Quý Khách hàng <ten_KH>, Cảm ơn Quý Khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Bảo Long. Bảo Long đã tiếp nhận thông tin tổn thất của Quý Khách vào ngày <Ngày tổn thất>, theo số yêu cầu khách hàng <Số YCKH>. Quý khách vui lòng cho biết. Quý khách đã được Giám định viên Bảo Long hỗ trợ chưa ạ? Em xin lỗi Anh/Chị về vấn đề này, em sẽ thông báo Giám định viên liên hệ Anh/Chị ngay.
18	Nếu Khách hàng phản hồi rồi thì Điện thoại viên cảm ơn Khách hàng (trên tin	Anh/Chị vui lòng làm việc theo hướng dẫn của Giám định viên và lưu số điện

ĐVST: 



PC: 

QLRRTT: 

Trang 7/9

C. T.
NG T
AN
IỂM
ON
P HỒ

nhắn zalo đã thể hiện nội dung cảm ơn).	thoại của Giám định viên để tiếp tục làm việc. Em cảm ơn Anh/Chị đã tin tưởng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Bảo Long. Anh/Chị vui lòng cung cấp số điện thoại của chủ xe để hoàn thiện Hồ sơ bồi thường của Anh/Chị. Nếu Anh/Chị cần hỗ trợ thêm thông tin, vui lòng liên hệ bảo hiểm Bảo Long.
Thu thập số điện thoại của chủ Hợp đồng Bảo hiểm (nếu chưa thu thập được trong cuộc gọi đầu tiên) và gợi ý Khách hàng gọi tổng đài Bảo Long.	

2. Điện thoại viên cần thu thập và xác nhận đầy đủ các thông tin như sau:

- Thông tin cần thu thập:
 - Tên & số Điện thoại di động người khai báo tai nạn.
 - Biển kiểm soát/Giấy chứng nhận Bảo hiểm/Số Hợp đồng Bảo hiểm/ Tên Đơn vị
 - Hiệu lực Hợp đồng Bảo hiểm.
 - Hãng, hiệu xe.
- Sau khi thu thập các thông tin Bảo hiểm của Khách hàng, Điện thoại viên kiểm tra thông tin trên Megamind của Bảo Long để xác nhận:
 - Nếu là Khách hàng Bảo Long thì Điện thoại viên cần thu thập thông tin tai nạn:
 - ✓ Họ & Tên, số Điện thoại di động của Người trực tiếp làm việc với Bảo Long;
 - ✓ Số Điện thoại di động Chủ xe/ Lái xe;
 - ✓ Ngày/giờ và Địa điểm xảy ra tai nạn (đường, xã/phường, tỉnh/thành phố);
 - ✓ Xác nhận tai nạn còn giữ nguyên hiện trường hay không còn hiện trường?
 - ✓ Nguyên nhân/Diễn biến tai nạn;
 - ✓ Hậu quả/Thiệt hại từ tai nạn;

- ✓ Thông tin bên thứ ba (nếu có liên quan trách nhiệm dân sự): Biển kiểm soát, tên & số Điện thoại di động Người lái xe, hãng xe, dòng xe;
- ✓ Xin số Giấy phép lái xe của Người lái xe và số Giấy chứng nhận đăng kiểm xe;
- ✓ Ghi nhận, tư vấn sơ bộ cách xử lý tai nạn tùy tình huống cụ thể, đồng thời yêu cầu chờ Giám định viên liên hệ tư vấn/hướng dẫn trước khi tiến hành sửa chữa;
- Nếu không phải Khách hàng Bảo Long thì Điện thoại viên tư vấn Khách hàng kiểm tra lại thông tin Hợp đồng Bảo hiểm, liên hệ đơn vị tham gia bảo hiểm được hỗ trợ tiếp tục, cảm ơn Khách hàng và kết thúc cuộc gọi;

Nếu Khách hàng có tham gia bảo hiểm của Bảo Long nhưng không tìm thấy thông tin nghiệp vụ Khách hàng đang yêu cầu bồi thường (ví dụ Khách hàng yêu cầu Vật chất xe nhưng trên hệ thống chỉ thể hiện Khách hàng tham gia nghiệp vụ Trách nhiệm dân sự) thì Điện thoại viên trao đổi kỹ lại với Khách hàng xem Khách hàng có tham gia nghiệp vụ đang yêu cầu hay không? Nếu Khách hàng xác nhận không tham gia nghiệp vụ đang yêu cầu Điện thoại viên xin lỗi Khách hàng chưa thể hỗ trợ, cảm ơn Khách hàng và kết thúc cuộc gọi.

PHỤ LỤC 02**QUY ĐỊNH HƯỚNG VÀ DẪN GIÁM ĐỊNH HIỆN TRƯỜNG****1. Mục đích:**

- Thực hiện cam kết về chất lượng dịch vụ khách hàng
- Củng cố tính pháp lý của hồ sơ bồi thường
- Giảm chi phí bồi thường cho Bảo Long.

2. Quy định về giám định hiện trường:

- Tổng công ty yêu cầu các Đơn vị thành viên phải thực hiện đầy đủ công tác giám định hiện trường đối với các trường hợp phải giám định hiện trường và xác minh hiện trường được quy định tại Bước 3, mục a của Quy trình này.
- Tất cả các trường hợp Giám định viên không thực hiện giám định hiện trường (lý do khách quan hoặc bất khả kháng...), Giám định viên phải báo cáo lãnh đạo Đơn vị (đối với tổn thất trong phân cấp), Ban Bảo Hiểm Xe Cơ giới (đối với tổn thất trên phân cấp) xin ý kiến phối hợp xử lý.
- Phòng/Bộ phận giám định bồi thường Đơn vị phải có giải trình cụ thể lý do không thực hiện giám định hiện trường theo quy định trong tờ trình duyệt giá và giải trình báo cáo Ban Bảo Hiểm Xe cơ giới khi có yêu cầu.
- Các trường hợp phải giám định hiện trường/Xác minh hiện trường theo quy định nếu Đơn vị giám định (Đơn vị gốc/Đơn vị được ủy thác) không thực hiện giám định hiện trường hoặc không nhận ủy thác giám định hiện trường theo quy định làm ảnh hưởng tới tính pháp lý hồ sơ dẫn tới không đủ cơ sở để giải quyết bồi thường, phương hại tới quyền lợi của Bảo Long, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ làm việc với Đơn vị và chuyển các ban liên quan để xuất toán số tiền tương ứng với trường hợp khách hàng không thông báo ngay hoặc không giữ hiện trường theo quy tắc của chính hồ sơ bồi thường đó đối với Đơn vị giám định (Đơn vị gốc/Đơn vị được ủy thác) không thực hiện giám định hiện trường hoặc không nhận ủy thác giám định hiện trường theo quy định.
- Lãnh đạo Đơn vị, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường, Giám định viên có trách nhiệm tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định của Quy trình và Hướng dẫn giám định hiện trường, Ban Bảo hiểm Xe cơ giới sẽ thống kê làm cơ sở quan trọng để đánh giá miễn nhiệm/bổ nhiệm/tái bổ nhiệm cũng như đánh giá KPI Đơn vị.

ĐVST

PC:

QLRRTT:

Trang 1/7

3. Hướng dẫn giám định hiện trường:

Sau khi liên hệ Khách hàng để nắm thông tin và hướng dẫn Khách hàng xử lý ban đầu, Giám định viên sẽ ra hiện trường thu thập hồ sơ pháp lý và hướng dẫn Khách hàng làm Thông báo tai nạn & Yêu cầu bồi thường (Theo biểu mẫu **BM 04 & 06/QT-XCG-08**) cũng như thu thập hồ sơ pháp lý để đảm bảo quyền lợi bảo hiểm.

a. Kiểm tra các giấy tờ và thông tin liên quan**- Trường hợp xác định sơ bộ thuộc phạm vi trách nhiệm Bảo Long**

- Giám định viên sẽ tiến hành giám định như **Mục b** của Phụ lục này.
- Nếu tổn thất xảy ra trong vòng 30 ngày** kể từ ngày cấp đơn bảo hiểm (trừ các xe nằm trong diện không bắt buộc chụp hình giám định điều kiện trước cấp đơn như: Hợp đồng bảo hiểm tái tục liên tục tại Bảo Long hoặc tái tục liên tục tại Doanh nghiệp bảo hiểm khác, xe mới 100%, xe đoàn, xe cơ quan hành chính sự nghiệp), Giám định viên kiểm tra ảnh giám định điều kiện trước cấp đơn và phải báo cáo Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường để đề nghị Phòng kinh doanh giải thích bằng văn bản và/hoặc xác minh ngày cấp bảo hiểm có hợp lệ hay không?, tại sao không có ảnh giám định điều kiện hoặc có nhưng không đúng, không đủ, hay các yếu tố liên quan khác ảnh hưởng tới việc đánh giá phạm vi trách nhiệm bảo hiểm. Văn bản giải thích của Phòng kinh doanh phải được Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng phê duyệt và được lưu cùng Hồ sơ bồi thường.

- Trường hợp không thuộc phạm vi trách nhiệm Bảo Long:

- Trên cơ sở các thông tin đã có, Giám định viên cùng Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường thực hiện đánh giá sơ bộ về trách nhiệm của Bảo Long trong vụ tai nạn. Nếu có căn cứ tổn thất không thuộc phạm vi bảo hiểm hoặc do các nguyên nhân thuộc điểm loại trừ của Quy tắc bảo hiểm và không được bảo hiểm theo điều khoản bổ sung (nếu có), Giám định viên vẫn chụp hình sơ bộ tổn thất, lập biên bản ghi nhận, hỗ trợ hướng dẫn Khách hàng..., đồng thời tổng hợp hồ sơ chuyển giao cho Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường báo cáo Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng trước khi phối hợp làm việc giải thích rõ và lập biên bản thống nhất với Khách hàng không phát sinh trách nhiệm và đóng hồ sơ.

- Các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hiểm có thể xác định ngay ở bước này như sau:
 - ✓ Giấy chứng nhận kiểm định, Giấy phép lái xe không hợp lệ hoặc hết hạn.
 - ✓ Người tham gia bảo hiểm/đối tượng tai nạn không tham gia bảo hiểm tại Bảo Long hay nghiệp vụ trên Giấy chứng nhận bảo hiểm không tương ứng với nội dung thông báo tai nạn.

b. Giám định hiện trường

Ngay sau khi kiểm tra các giấy tờ/thông tin liên quan, Giám định viên phối hợp với Khách hàng, các bên liên quan và Cơ quan chức năng nơi xảy ra tai nạn, tiến hành giám định và chụp hình hiện trường để xác định nguyên nhân, diễn biến vụ tai nạn.

- Giám định hiện trường tai nạn:

Đây là việc thu thập các chứng cứ để xác định vụ tai nạn đó thực tế có xảy ra hay không, là cơ sở xác định nguyên nhân do đâu? Thiệt hại có thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm hay không? Để làm căn cứ xác định nguyên nhân tai nạn, phạm vi trách nhiệm bảo hiểm, thường thông qua các công việc sau:

- Quan sát toàn bộ khu vực xảy ra tai nạn giao thông để xác định vị trí nạn nhân, phương tiện giao thông, dấu vết liên quan tới vụ tai nạn giao thông ở hiện trường tai nạn;
- Xác định Mốc: Điểm mốc là điểm cố định tại hiện trường, ít bị thay đổi bởi không gian và thời gian như: vị trí cột mốc, số nhà, cột điện, cây xanh, vạch đường, mép đường;
- Chụp hình hiện trường tai nạn: Giám định viên chụp hình tổng thể các đối tượng liên quan tới vụ tai nạn thể hiện được chiều hướng di chuyển của xe tai nạn từ xa tới gần và dấu vết va chạm của các đối tượng liên quan tới vụ tai nạn, cột mốc, biển báo giao thông... làn đường, địa hình;
- Chụp hình ghi nhận dấu vết hiện trường: Giám định viên chụp hình ảnh tổng quan, các dấu vết, các chi tiết thiệt hại có thể chụp được. Trong trường hợp không còn các đối tượng tồn tại ở vị trí tai nạn vẫn cần chụp lại khu vực, dấu vết liên quan đến tai nạn, đối tượng va chạm, dấu vết phanh còn lưu lại hiện trường để đối chiếu các dấu vết tồn tại của xe làm căn cứ xem xét tính phù hợp với khai báo của Khách hàng;

ĐVST:

PC:

QLRRTT:

Trang 3/7

- Xác định dấu vết so với Mốc: Đo đạc các dấu vết tại hiện trường so với điểm làm Mốc, dấu vết phanh, vết vỡ, vị trí xe sau va chạm, tìm đường, vết cày trên đường;
 - Đo đạc kích thước dấu vết: Chiều dài vết phanh, độ cao của các dấu vết để lại trên vật cố định, trên phương tiện;
 - Kiểm tra, xác minh dấu vết các vật liên quan đến tai nạn;
 - Thu thập thông tin từ nhân chứng;
 - Thu thập các bằng chứng, tài liệu liên quan khác (nếu cần thiết);
 - Khi giám định hiện trường nếu phát hiện các thông tin, dấu vết... không phù hợp khai báo của Khách hàng cần phải ghi vào Biên bản giám định, chụp hình cần thiết để có cơ sở xem xét giải quyết sau này.
- **Lập biên bản hiện trường và sơ đồ hiện trường:**
- Ngay sau khi tiến hành giám định, xác minh hiện trường Giám định viên sẽ lập Biên bản giám định hiện trường và sơ đồ hiện trường tai nạn, tuân thủ các nguyên tắc yêu cầu sau:
- Vẽ sơ đồ hiện trường đầy đủ theo nội dung Biểu mẫu **BM 01/QT-XCG-08**:
 - ✓ Nguyên tắc: Vẽ sơ đồ hiện trường thể hiện đầy đủ tổ chức giao thông (hệ thống biển báo, vạch kẻ đường, vòng xuyến, đèn tín hiệu), vị trí các bên, các dấu vết, vật chứng có ở hiện trường tai nạn.
 - ✓ Cách thể hiện: Vẽ theo mặt phẳng nhìn từ trên xuống nhằm ghi lại vị trí, khoảng cách, sự tương quan giữa các vật, các phương tiện tại hiện trường. Cách vẽ: thể hiện tỉ lệ, tất cả các phương tiện, nạn nhân, dấu vết, vật chứng, thống nhất đơn vị đo... liên quan đến vụ tai nạn giao thông.
 - ✓ Có đầy đủ chữ ký xác nhận của các thành viên tham gia giám định.
 - Lập biên bản hiện trường đầy đủ theo nội dung Biểu mẫu **BM 02/QT-XCG-08**.
 - ✓ Có thời gian và địa điểm, điều kiện thời tiết lúc giám định.
 - ✓ Lời khai tai nạn của chủ xe/lái xe/nhân chứng về diễn biến nguyên nhân tai nạn, nhận định của chủ xe/lái xe về nguyên nhân tai nạn.
 - ✓ Mô tả hiện trường chung (đường một chiều hay đường hai chiều, có dải phân cách loại gì, chiều rộng mặt đường, lề đường, hệ thống báo hiệu đường bộ, đặc điểm địa hình bằng phẳng hay dốc có bị che khuất tầm nhìn hay không? tình trạng mặt đường, hiện trường còn nguyên hay đã bị di dời).

- ✓ Ghi nhận đầy đủ và chính xác dấu vết, vị trí vụ tai nạn.
- ✓ Có đầy đủ chữ ký của các thành viên tham gia giám định và nhân chứng.
- **Thu thập các tài liệu liên quan tới đánh giá tình trạng của lái xe (có sử dụng bia rượu và các chất kích thích bị cấm theo quy định pháp luật hay không):** Trên cơ sở các báo cáo đánh giá của Giám định viên tại hiện trường, Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường sẽ quyết định và chịu trách nhiệm về việc có thu thập các tài liệu này hay không đối với tổn thất trong phân cấp, đối với các tổn thất trên phân cấp thì đây là các tài liệu phải thu thập. Để đảm bảo tính pháp lý của tài liệu liên quan Giám định viên cần trực tiếp phối hợp đi cùng lái xe thu thập.
- Trường hợp có cơ quan Cảnh sát giao thông tham gia xử lý tai nạn, Giám định viên cập nhật tên, số Điện thoại di động của Cán bộ Công an thụ lý hồ sơ và tùy vào từng vụ việc sẽ thu thập các tài liệu bên dưới để củng cố thêm hồ sơ pháp lý:
 - Biên bản khám nghiệm hiện trường vụ tai nạn;
 - Sơ đồ hiện trường;
 - Ảnh chụp hiện trường (nếu có);
 - Biên bản khám nghiệm phương tiện liên quan đến tai nạn;
 - Biên bản giải quyết hoặc kết luận điều tra vụ tai nạn;
 - Biên bản thỏa thuận dân sự, Giấy biên nhận, Giấy bãi nại, các tài liệu khác có liên quan đến việc giải quyết việc khắc phục hậu quả và bồi thường thiệt hại giữa các bên liên quan trong vụ tai nạn giao thông (bao gồm giấy tờ xe liên quan).
 - Giấy tờ và các tài liệu liên quan đến thiệt hại tài sản bên thứ ba (trong trường hợp Khách hàng tham gia bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc).
 - Thông báo kết quả điều tra, xác minh, giải quyết vụ tai nạn hoặc thông báo kết quả điều tra, giải quyết vụ tai nạn

Lưu ý:

Trong quá trình giám định hiện trường thu thập dấu vết, hồ sơ pháp lý, vẽ sơ đồ hiện trường và lập biên bản giám định hiện trường, Giám định viên không đưa ra quan điểm về nguyên nhân lỗi cũng như phương án xử lý vụ việc.

Khi ra hiện trường Giám định viên tiến hành hành giám định thu thập dấu vết theo đúng hiện trạng hiện trường vào thời điểm Giám định viên có mặt tại hiện trường.

ĐVST: PC: QLRRTT: 

Trang 5/7

Đối với trường hợp hiện trường đã bị di dời, sau khi lập Biên bản hiện trường và Sơ đồ hiện trường nếu nhận thấy cần phải dựng hiện trường lại để làm rõ nguyên nhân thì Giám định viên báo cáo Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường Đơn vị để xin ý kiến dựng lại hiện trường và lập hồ sơ dựng lại hiện trường (Hình ảnh/Biên bản & Sơ đồ hiện trường được dựng lại).

c. Tổng hợp, phân tích nguyên nhân tai nạn:

Sau khi Sơ đồ hiện trường và Biên bản hiện trường được các bên liên quan ký xác nhận. Dựa vào kết quả thu thập các chứng cứ dấu vết, Giám định viên tiến hành: So sánh đối chiếu các dấu vết (dấu vết tại hiện trường còn mới hay đã cũ? Có phù hợp với màu sắc (vết sơn, vết dầu... còn lưu lại) Có phù hợp với chiều cao - Chiều rộng do va chạm? Có phù hợp với chiều hướng va chạm? Hình dạng để lại trên xe có hợp lý với vật bị va chạm? Xe được phép lưu hành trên đường (tải trọng, chiều cao...) không? Chiều hướng xe trước khi tai nạn như thế nào? Trong quá trình va chạm như thế nào? Sau quá trình va chạm như thế nào? Từ những nội dung phân tích trên, Giám định viên sẽ đưa ra các nhận định đánh giá về tình huống tai nạn và sự phù hợp với khai báo của Khách hàng.

- Xác định lỗi và đàm phán giải quyết trong vụ tai nạn nhiều xe đâm va nhau:

Nhiều vụ tai nạn rất khó xác định chính xác mức độ lỗi của các bên, thông thường mang tính chất tương đối mà các bên có thể chấp nhận được. Giám định viên cần nghiên cứu kỹ Luật giao thông đường bộ và các văn bản hướng dẫn để chứng minh các sai phạm của các bên và phân định lỗi cho hợp lý. Để xác định mức độ lỗi của các bên, Giám định viên nên đàm phán và đưa về các tỷ lệ tham khảo như sau: Lỗi hỗn hợp (50/50, 60/40), Lỗi chính, phụ (80/20, 70/30). Tham khảo: **Bảng tham khảo tỷ lệ phân lỗi các tình huống tai nạn** được ban hành kèm Công văn số 93/HHBH/2021 ngày 02/07/2021 của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam.

- Sau khi phân tích đánh giá nhận định nguyên nhân lỗi, ghi nhận sự thỏa thuận của các bên liên quan trong vụ tai nạn Giám định viên lập Biên bản giải quyết tai nạn giao thông theo Biểu mẫu **BM 03/QT-XCG-08** phải thể hiện đầy đủ các quan điểm, yêu cầu xử lý, nội dung trong biểu mẫu.

- Các trường hợp đơn giản có nguyên nhân lỗi rõ ràng, Giám định viên có thể đánh giá phân định lỗi tại hiện trường và ghi nhận sự thỏa thuận của các bên liên quan trong vụ tai nạn giao thông.
- Các trường hợp phức tạp chưa thể đánh giá được nguyên nhân lỗi tại hiện trường hoặc cần điều tra xác minh thêm Giám định viên cần báo cáo Trưởng phòng và Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng để có phương án xử lý tiếp theo (đưa ra nhận định và xin ý kiến về nguyên nhân lỗi, mời khách hàng làm việc để phân tích đàm phán đưa ra nguyên nhân lỗi, trưng cầu cơ quan chuyên môn trong trường hợp phức tạp hoặc có tranh chấp...).

PHỤ LỤC 03

HƯỚNG DẪN GIÁM ĐỊNH CHI TIẾT VỚI TỪNG LOẠI TỒN THẤT

1. Giám định chi tiết:

a. Thiệt hại hàng hóa trên xe:

Ngay khi đến hiện trường Giám định viên phải nhận định ngay mức độ, tính chất phức tạp của vụ tổn thất đối với khả năng giải quyết của mình. Nếu cần hỗ trợ phải báo cáo ngay cho Trưởng phòng/Phụ trách Giám định bồi thường để có biện pháp xử lý và nhanh chóng thực hiện các công việc theo thứ tự ưu tiên sau:

- Đề nghị Khách hàng cung cấp và chụp ảnh ngay hồ sơ xe cùng các chứng từ chứng minh hàng hóa vận chuyển trên xe như: Phiếu xuất kho/Phiếu vận chuyển/Biên bản bàn giao hàng hóa, Phiếu đặt hàng, Hóa đơn mua bán, Hợp đồng vận chuyển, Danh mục hàng hóa (Packing list), Giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (CO), Giấy chứng nhận chất lượng hàng hóa (CQ) (đối với hàng hóa nhập khẩu) và các tài liệu liên quan khác (nếu có);
- Giám định hiện trường tai nạn, giám định thiệt hại của các loại hàng hóa chở trên xe, kiểm tra đối chiếu số lượng, trọng lượng, chủng loại hàng hóa, số seri/ký mã hiệu trên bao bì, phương thức đóng gói, xếp hàng và việc chấp hành các quy định về bảo quản hàng hóa đối với những mặt hàng yêu cầu chế độ bảo quản đặc biệt;
- Phân loại, kiểm đếm chi tiết hàng hóa theo mức độ tổn thất (Số lượng, giá trị hàng hóa không tổn thất, số lượng hàng hóa hư hỏng toàn bộ, số lượng hàng hóa hư hỏng giảm giá trị một phần; số lượng hàng hóa bị mất cắp nếu có). Kiểm đếm, thống kê chi tiết những hàng hóa bị thiệt hại, mô tả tình trạng tổn thất của từng loại hàng hóa, bao bì, thống kê khối lượng/số lượng cụ thể của từng loại hàng tổn thất căn cứ trên chứng từ tài liệu và xác định khối lượng/số lượng thực tế còn lại của hàng hóa sau tổn thất (nếu có thể);
- Lập biên bản giám định có ký xác nhận của các bên liên quan yêu cầu ghi cụ thể: Tên hàng hóa, chủng loại, xuất xứ, số lượng, giá trị, mức độ thiệt hại đối với từng hàng hóa đã phân loại tổn thất;
- Nếu xác định tổn thất thuộc trách nhiệm bồi thường của Bảo hiểm Bảo Long, Giám định viên nhanh chóng lên phương án dự toán xử lý hàng hóa sau tổn thất: Sửa chữa, thu hồi thanh lý (cần ưu tiên thực hiện ngay đối với hàng hóa bị tổn

thất là loại hàng nhanh hỏng, tránh tổn thất phát sinh do để lâu), tiêu hủy đối với số lượng hàng hóa bị tổn thất, báo cáo ngay kết quả giám định và xin ý kiến Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng/Trường phòng/Phụ trách Giám định bồi thường về phương án trên;

- Lập biên bản thống nhất với chủ xe về phương án khắc phục/xử lý hàng hóa sau tổn thất, ghi rõ, tên, chủng loại, xuất xứ, số lượng, mức độ giá trị thiệt hại hàng hóa;
- Trường hợp hàng hóa bị tổn thất phải tiêu hủy ngoài việc lập biên bản có sự chứng kiến của các bên liên quan, của nhân chứng, Giám định viên phải chụp ảnh chi tiết những hàng hóa tiêu hủy;
- Hướng dẫn Khách hàng thu thập các tài liệu chứng từ thủ tục Yêu cầu bồi thường.

b. Thiệt hại tài sản bên thứ ba:

- Trường hợp thiệt hại tài sản về xe thì thực hiện giám định như đối với giám định vật chất xe được hướng dẫn cụ thể trong Phụ lục này và hàng hóa chở trên chính chiếc xe đó khi bị tổn thất cùng lúc thì thực hiện như hướng dẫn ở phần thiệt hại hàng hóa trên xe trên đây. Các trường hợp thiệt hại về tài sản khác cần phải thực hiện các công việc theo thứ tự ưu tiên sau:
 - Chụp ảnh tổng quát và chi tiết: Phải mô tả được số lượng/khối lượng, mức độ thiệt hại từng hạng mục đối tượng tài sản bị thiệt hại;
 - Cùng các bên liên quan tiến hành kiểm đếm, đo đạc, đánh giá mức độ thiệt hại chi tiết đến từng loại đối tượng tài sản;
 - Đối với các tài sản đặc biệt như máy móc, thiết bị đặc chủng..., Trường phòng/Phụ trách Giám định bồi thường xem xét và đề xuất Giám đốc Đơn vị/Giám đốc Vùng phê duyệt mời cơ quan Giám định độc lập để giám định;
 - Lập biên bản có đầy đủ chữ ký xác nhận của các bên liên quan, ghi cụ thể: Số lượng/khối lượng, chủng loại, xuất xứ, mức độ thiệt hại đối với từng hạng mục đối tượng tài sản bị thiệt hại;
 - Các hình ảnh liên quan tới việc ghi nhận thỏa thuận phải được chụp hình online qua app ngay sau khi thu thập được và đưa lên hệ thống;
- Hướng dẫn Khách hàng thu thập các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc khắc phục tài sản bị thiệt hại và thủ tục Yêu cầu bồi thường.

- Đối với thiệt hại nhỏ đơn giản, có thể giám định và xác định giá trị tổn thất tại hiện trường, Khách hàng có mong muốn khắc phục hậu quả tại hiện trường, hồ sơ bồi thường cần có:
 - ✓ Biên bản giám định thiệt hại tài sản, báo giá;
 - ✓ Biên bản hiện trường có ghi nhận nguyên nhân, tỉ lệ lỗi, sự thỏa thuận (biên bản nhận tiền, hình ảnh chụp giao nhận tiền giữa các bên, màn hình chụp chuyển khoản (nếu có) của các bên liên quan (Chủ xe/Lái xe tham gia Bảo hiểm Bảo Long, Chủ xe/Lái xe xe bên thứ ba, nhân chứng và giám định viên;
 - ✓ Sơ đồ hiện trường, hình ảnh thiệt hại.
- Đối với những thiệt hại mà Khách hàng không lường lượng được tại hiện trường hoặc không xác định được thiệt hại tại hiện trường phải đưa về Garage sửa chữa để báo giá khắc phục tổn thất, Hồ sơ bồi thường cần có:
 - ✓ Biên bản giám định thiệt hại tài sản;
 - ✓ Biên bản hiện trường có ghi nhận nguyên nhân, tỉ lệ lỗi, sự thỏa thuận (biên bản nhận tiền, hình ảnh chụp giao nhận tiền giữa các bên, màn hình chụp chuyển khoản (tạm ứng, nếu có) của các bên liên quan (Chủ xe/Lái xe tham gia Bảo hiểm Bảo Long, Chủ xe/Lái xe xe bên thứ ba, nhân chứng và giám định viên;
 - ✓ Hóa đơn, báo giá, chứng từ hợp lệ về việc sửa chữa, thay mới tài sản bị thiệt hại do tai nạn giao thông gây ra, hợp đồng sửa chữa (03 bên đối với trường hợp Garage do bên thứ ba hoặc chủ xe yêu cầu, 04 bên đối với Garage do Bảo Long giới thiệu, có ghi nhận sự thỏa thuận thanh toán của các bên liên quan), biên bản nghiệm thu và các chứng từ khác cần thiết cho việc xem xét giải quyết bồi thường.
- Đối với những thiệt hại thỏa thuận khắc phục tại cơ quan công an:
 - ✓ Biên bản giám định thiệt hại tài sản;
 - ✓ Hồ sơ giám định hiện trường do Giám định viên lập;
 - ✓ Hình ảnh thiệt hại;
 - ✓ Báo giá, hóa đơn;
 - ✓ Biên bản thỏa thuận và nhận tiền của các bên liên quan tại cơ quan công an.
- Tài sản khác ngoài xe:

	QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH VÀ BỒI THƯỜNG XE CƠ GIỚI		KMH: PL 03/QT-XCG-08
			Ngày hiệu lực: 01-07-2026
			Lần ban hành: 07

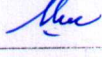
- ✓ Biên bản giám định thiệt hại tài sản;
- ✓ Sơ đồ hiện trường, hình ảnh thiệt hại;
- ✓ Các giấy tờ, hóa đơn, chứng từ liên quan đến chi phí khắc phục mà chủ xe đã chi ra để giảm thiểu và khắc phục tổn thất.
- Các trường hợp đặc biệt khác cần tham khảo ý kiến của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới để cùng phối hợp xử lý.

c. Thiệt hại về người

- Thiệt hại về người chỉ trưng cầu kết luận Y khoa nếu tình trạng thương tật không rõ ràng hoặc liên quan đến các tổn thương khác đã có trước khi xảy ra tai nạn, các trường hợp khác không cần tiến hành giám định.
- Căn cứ để giải quyết bồi thường là: Giấy chứng nhận thương tích, Hồ sơ bệnh án (giấy chứng thương, giấy ra viện, hóa đơn, chứng từ điều trị y tế, ảnh chụp...), Trích lục khai tử hoặc Giấy báo tử, các văn bản xác nhận của cơ quan công an hoặc kết quả giám định pháp y đối với trường hợp nạn nhân chết trên phương tiện giao thông, chết do tai nạn.

d. Thiệt hại Vật chất xe: Ngay sau khi giám định hiện trường, Giám định viên sẽ tiến hành giám định chi tiết tổn thất và lập Biên bản giám định chi tiết.

- Giám định viên phải chụp hình tổng thể xe bị tổn thất (chưa tháo rời) và chụp ảnh số khung và/hoặc số máy để đối chiếu với Giấy chứng nhận kiểm định và Đăng ký xe.
- Kiểm tra bằng mắt thường vị trí của những tổn thất liên quan đến vụ tai nạn đối với những tổn thất có thể nhìn bằng mắt thường kết hợp với kinh nghiệm của Giám định viên.
- Đánh dấu các vị trí tổn thất bằng bút màu hoặc phấn trắng để những vị trí này thể hiện rõ nhất trên ảnh đồng thời ghi Biển kiểm soát tai nạn và ngày tháng thực hiện giám định. Chụp hình số khung, số máy đối chiếu với các giấy tờ liên quan tới xe tai nạn.
- Giám định viên phải có mặt theo dõi toàn bộ quá trình tháo dỡ, tiến hành giám định và chụp hình ngay các bộ phận của xe bị tổn thất vừa được tháo ra. Những bộ phận chưa thể kiểm tra ngay được thì phải đánh dấu để kiểm tra sau tránh việc nhầm lẫn, trao đổi phụ tùng.

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 4/6
---	---	---	-----------

- Trường hợp các tổn thất không thể xác định bằng phương pháp giám định, đo thông thường, Giám định viên phải lập Biên bản giám định riêng mô tả chi tiết đối tượng bị tổn thất hoặc thu thập các tài liệu cần thiết như bảng ghi kết quả quét mã lỗi trên máy chuẩn đoán (đối với một số loại xe hiện đại, trước khi tháo chi tiết để giám định, yêu cầu Đơn vị sửa chữa tiến hành quét đọc mã lỗi để xác định ngày bị tổn thất), thông số kỹ thuật của nhà sản xuất làm cơ sở đánh giá tổn thất.
- Những vụ tổn thất có dấu hiệu do nguyên nhân kỹ thuật hay các nguyên nhân thuộc các điểm loại trừ bảo hiểm, cần chụp ảnh những chi tiết liên quan để chứng minh nguyên nhân tai nạn. Khi giám định những chi tiết gãy, hỏng bên trong phải chụp ảnh chi tiết khi tháo rời các bộ phận đó.

2. Lập Biên bản giám định chi tiết

- Ngay sau khi đã tiến hành chụp hình giám định chi tiết các thiệt hại về tài sản/hàng hóa, Giám định viên lập Biên bản giám định, kiểm tra và đọc lại để các bên liên quan cùng thống nhất ký tên vào biên bản. Nếu Biên bản giám định được lập nhiều hơn một trang giấy, phải yêu cầu các bên liên quan (Đơn vị giám định, Đơn vị sửa chữa, Khách hàng) ký và ghi rõ họ tên đầy đủ trên tất cả các trang của Biên bản giám định (Theo biểu mẫu **BM 05/QT-XCG-08**).
- **Ghi biên bản:** Biên bản phải được lập rõ ràng, cụ thể các hạng mục (chi tiết) thay mới/sửa chữa. Trên một hàng của Biên bản giám định chỉ được ghi một chi tiết thiệt hại, không được ghi gộp các hạng mục. Giám định viên phải ghi chi tiết tên và mức độ tổn thất như: Kính chắn gió nứt vỡ, Gương chiếu hậu bên phải gãy, vỡ.../.
- Thống nhất cách gọi và ghi các chi tiết bị tổn thất trong biên bản cũng như Hồ sơ bồi thường để việc kiểm tra được thuận tiện hơn. Đối với trường hợp “*bên phải, bên trái*” nên ghi nhận tổn thất theo cách gọi “*bên lái, bên phụ*” để tránh hiểu nhầm.
- Xác định mức độ thiệt hại, đánh giá phương án: Đối với những tổn thất rõ ràng, đơn giản Giám định viên phải đưa ra ngay Phương án sửa chữa hoặc thay thế và phải thể hiện ngay trên Biên bản giám định để các bên liên quan cùng thống nhất.

- Đối với những tổn thất phức tạp, Giám định viên cần sắp xếp theo từng chi tiết hoặc cụm chi tiết để chụp ảnh và chụp đến đâu ghi nhận ngay tổn thất đến đó để tránh tình trạng giám định thiếu/thừa tổn thất.
- Những tổn thất chưa thể xác định được bằng phương pháp giám định thông thường thì phải ghi nhận lại, niêm phong hoặc đánh dấu hạng mục tổn thất để tiến hành giám định kiểm tra sau. Chỉ chấp nhận phát sinh các hạng mục mà tại thời điểm giám định các bên thống nhất sẽ kiểm tra sau và được ghi cụ thể vào Biên bản giám định trừ trường hợp đặc biệt có giải trình hợp lý.

PHỤ LỤC 04
HƯỚNG DẪN BỒI THƯỜNG CHI TIẾT

1. Bảo hiểm vật chất xe:

Lưu ý khi tính toán bồi thường bảo hiểm vật chất xe: Hư hỏng do hao mòn tự nhiên hoặc do bản chất vốn có của xe, khuyết tật của chi tiết (những trường hợp hư hỏng mang tính ẩn tàng, có thể xác định hoặc không xác định được nguyên nhân), không phải do tai nạn; tổn thất có trước khi nhận bảo hiểm (kiểm tra hình giám định điều kiện), sẽ không thuộc phạm vi trách nhiệm bồi thường của bảo hiểm theo Quy tắc bảo hiểm. Tuy nhiên, những hư hỏng đó dẫn đến xe bị tai nạn gây ra các thiệt hại phát sinh của các bộ phận, chi tiết khác của xe do tai nạn thì các thiệt hại phát sinh do tai nạn đó thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm.

Ví dụ: Xe bị gãy trục lái do ẩn tàng làm lật xe, thiệt hại trục lái không được bồi thường, nhưng các chi tiết hư hỏng khác sẽ thuộc phạm vi bảo hiểm. Hoặc xe bị nổ lốp (vỏ bánh xe) dẫn đến tai nạn, thì lốp xe không thuộc phạm vi bảo hiểm, nhưng hư hỏng khác của xe do tai nạn gây ra sẽ thuộc phạm vi bảo hiểm.

- Tính toán bồi thường:

- Trường hợp xe tham gia bảo hiểm bằng hoặc dưới giá trị thực tế:

$$STBT = THTT \times \frac{MTN}{GTTT} - (\text{Giảm trừ} + \text{Khấu hao} + \text{Khấu trừ} + \dots)$$

Trong đó: **STBT:** Số tiền bồi thường; **THTT:** Thiệt hại thực tế của xe; **MTN:** Số tiền bảo hiểm; **GTTT:** Giá trị thực tế của xe.

- Trường hợp xe tham gia bảo hiểm trên giá trị thực tế: Số tiền bồi thường thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm luôn nhỏ hơn hoặc bằng giá trị thực tế của xe tại thời điểm xảy ra tổn thất.
- Bồi thường khoán:** Là bồi thường bằng tiền cho chủ xe tự chủ động khắc phục tổn thất, số tiền bồi thường khoán luôn thấp hơn số tiền phải bồi thường khi sửa chữa xe thực tế đúng theo Quy tắc bảo hiểm và các quy định khác có liên quan. Bồi thường khoán chỉ cân nhắc áp dụng đối với tổn thất lớn và có ý kiến của Ban Bảo hiểm Xe cơ giới và khi áp dụng bồi thường khoán thì phải có thỏa thuận kết thúc hợp đồng bảo hiểm đối với đối tượng tổn thất.
- Xe được coi là tổn thất toàn bộ được quy định theo Quy tắc bảo hiểm hoặc trong trường hợp xác định phương án bồi thường toàn bộ có hiệu quả hơn phương án

khắc phục lại tổn thất (có sự đồng ý của chủ xe). Giá trị bồi thường tổn thất toàn bộ luôn nhỏ hơn hoặc bằng giá trị thực tế của xe tại thời điểm xảy ra tổn thất.

2. Bảo hiểm tai nạn lái, phụ xe và người ngồi trên xe:

Khi tính toán bồi thường áp dụng theo Bảng tỷ lệ trả tiền bồi thường thương tật về người được ban hành theo Quy tắc bảo hiểm.

Lưu ý: Trong trường hợp xe chở quá số người quy định, nhưng trong đó có trẻ em dưới 7 tuổi (tính đủ theo ngày tháng khai sinh) thì được hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hiểm và không tính theo số chỗ ngồi trên xe. Trong trường hợp tại thời điểm tai nạn có số người thực tế trên xe lớn hơn số người được bảo hiểm ghi trong Giấy chứng nhận bảo hiểm (trừ trẻ em dưới 7 tuổi), thì số tiền bồi thường sẽ bị giảm tương ứng với tỷ lệ giữa số người được bảo hiểm/số người thực tế trên xe.

3. Bảo hiểm trách nhiệm dân sự của Chủ xe đối với hàng hóa chở trên xe:

Trách nhiệm dân sự của Chủ xe đối với hàng hóa chở trên xe là trách nhiệm bồi thường theo các quy định cụ thể trong Quy tắc bảo hiểm.

- Căn cứ vào biên bản giám định để tính toán thiệt hại về hàng hóa theo công thức sau:

$$TTH = HHTT + HGGT + CPHL - STTL$$

Trong đó: **TTH:** Tổng thiệt hại; **HHTT:** Hàng hóa bị tổn thất toàn bộ; **HGGT:** Hàng giảm giá trị; **CPHL:** Chi phí hợp lý (chi phí bảo vệ hiện trường, ngăn ngừa giảm nhẹ tổn thất, xếp dỡ, lưu kho bãi hàng hóa); **STTL:** Số tiền bán thanh lý (nếu có).

- Lưu ý:

- Hàng hóa bị thiệt hại không bao gồm hàng hóa bị mất trộm, mất cắp và hàng hóa bị tổn thất do các nguyên nhân không thuộc phạm vi bảo hiểm.
- Tổng hợp thiệt hại về hàng hóa chỉ là cơ sở xác định thiệt hại thuộc trách nhiệm bảo hiểm. Khi xét bồi thường cần lưu ý đến mức trách nhiệm bảo hiểm và các điểm loại trừ trong Quy tắc bảo hiểm.
- Giá trị hàng hóa: Là giá mua hàng theo hóa đơn (hoặc giá tham khảo trên thị trường đối với trường hợp hàng không có hóa đơn) tại nơi xếp hàng lên xe. Giá trị hàng hóa không bao gồm cước phí vận chuyển và các chi phí khác.
Ví dụ: Giá trị của hàng hóa bị thiệt hại tại thời điểm và nơi xếp hàng lên xe là 20.000 đồng/kg, nhưng giá trị hàng hóa thiệt hại đó tham khảo tại nơi tai nạn

là 25.000 đồng/kg. Khi giải quyết, tính toán bồi thường sẽ căn cứ trên cơ sở giá trị hàng tại nơi xếp hàng lên xe là 20.000 đồng/kg.

4. Bồi thường bảo hiểm trách nhiệm dân sự: Gồm hai phần là trách nhiệm dân sự bắt buộc và trách nhiệm dân sự tự nguyện.

a. Bồi thường thiệt hại về người theo mức trách nhiệm bắt buộc:

- Nguyên tắc bồi thường:

- Khi tai nạn xảy ra, Bảo Long bồi thường cho chủ Xe cơ giới số tiền mà Chủ xe đã bồi thường hoặc sẽ bồi thường cho người bị thiệt hại trong phạm vi mức trách nhiệm bảo hiểm hiểm theo quy định về trách nhiệm dân sự bắt buộc.
- Trường hợp chủ Xe cơ giới chết hoặc bị thương tật toàn bộ vĩnh viễn, Bảo Long sẽ bồi thường trực tiếp cho người bị thiệt hại, việc này phải được thỏa thuận và thống nhất giữa các bên liên quan và có người làm chứng khi thỏa thuận (tốt nhất nên có cơ quan chức năng xác nhận trên thỏa thuận).

- Bồi thường thiệt hại về người:

- Mức bồi thường cụ thể về sức khỏe, tính mạng được xác định theo từng loại thương tật, thiệt hại theo Bảng quy định trả tiền bồi thường thiệt hại sức khỏe - tính mạng theo quy định tại Phụ lục VI ban hành theo Nghị định 67/2023/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc hướng dẫn văn bản này tại từng thời điểm (nếu có). Trường hợp có thỏa thuận giữa Chủ xe và người bị thiệt hại hoặc có quyết định của Tòa án thì căn cứ vào thỏa thuận hoặc quyết định của Tòa án nhưng không vượt quá mức bồi thường được quy định tại Phụ lục VI ban hành theo Nghị định 67/2023/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc hướng dẫn văn bản này tại từng thời điểm (nếu có).
- Việc tính tiền bồi thường về người không xét đến mức độ lỗi, trừ trường hợp lỗi hoàn toàn do nạn nhân sẽ bồi thường tối đa 50% mức trách nhiệm và không lớn hơn số tiền bồi thường thực tế mà chủ xe đã bồi thường cho nạn nhân.
- Trường hợp nhiều Xe cơ giới cùng gây thiệt hại thì mức bồi thường tương ứng với mức độ lỗi của từng xe và tổng số tiền bồi thường không vượt quá mức trách nhiệm.

- Bồi thường thiệt hại về tài sản:

- Trường hợp tài sản bị thiệt hại thuộc phạm vi, trách nhiệm bảo hiểm, Bảo hiểm Bảo Long sẽ bồi thường những chi phí cần thiết, hợp lý nhằm sửa chữa, khôi phục lại trạng thái ban đầu của tài sản ngay trước khi xảy ra tai nạn.
- Mức bồi thường cụ thể về thiệt hại đối với tài sản/1 vụ tai nạn được xác định theo thiệt hại thực tế, do đó tất cả những bộ phận mới thay cũ đều phải tính giảm giá trị sử dụng tương ứng với phụ tùng trên xe bị thiệt hại hoặc tính theo giá trị thị trường của chính bộ phận được thay thế đó ngay trước khi xảy ra tai nạn (áp dụng đối với tài sản bị thiệt hại chứ không phải áp dụng theo xe được bảo hiểm).
- Thiệt hại về tài sản: xác định theo thiệt hại thực tế hoặc theo hòa giải dân sự hoặc quyết định của Tòa án, tùy theo số tiền nào thấp hơn sẽ được áp dụng sau khi trừ đi số tiền bồi thường đã được chi trả cho chủ xe theo bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự.
- Cách tính: **STBT = Thiệt hại thực tế x Mức độ lỗi của lái xe ≤ MTN**

Trong đó: STBT: Số tiền bồi thường; Thiệt hại thực tế: Thiệt hại sau khi trừ đi số tiền bồi thường đã được chi trả cho chủ xe theo bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự; MTN: Mức trách nhiệm.

- Đối với những tài sản vật tư/phụ tùng thay thế đã được Bảo hiểm Bảo Long bồi thường toàn bộ giá trị thì phải thu hồi lại tài sản đó để tránh các gian lận, quay đầu về sau và giảm thiểu số tiền bồi thường trong trường hợp tài sản đó còn có giá trị bán thanh lý.

b. Bồi thường thiệt hại về người theo mức trách nhiệm tự nguyện:

- Nguyên tắc bồi thường:

- Bảo hiểm tự nguyện trách nhiệm dân sự chỉ phát sinh trách nhiệm khi số tiền bồi thường thực tế của chủ xe vượt quá mức trách nhiệm bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự và thuộc phạm vi bảo hiểm.
- Bảo Long sẽ bồi thường cho chủ xe số tiền mà chủ xe đã bồi thường hoặc sẽ phải bồi thường cho người bị thiệt hại trong trường hợp số tiền vượt quá mức trách nhiệm được bồi thường theo quy định tại Phụ lục VI ban hành theo Nghị định 67/2023/NĐ-CP của Chính phủ hoặc hướng dẫn văn bản này tại từng thời điểm (nếu có). Tuy nhiên, trong mọi trường hợp, số tiền bồi thường không vượt quá mức trách nhiệm tham gia bảo hiểm hoặc không vượt quá số

tiền thực tế Người được bảo hiểm phải bồi thường cho nạn nhân hoặc theo hòa giải dân sự hoặc quyết định của Tòa án tùy theo số tiền nào thấp hơn sẽ được áp dụng.

- Số tiền bồi thường căn cứ vào mức độ lỗi của Người được bảo hiểm/người điều khiển xe.
- Thiệt hại về người:** Xác định theo tỷ lệ phần trăm nêu trong Bảng quy định trả tiền bồi thường thiệt hại sức khỏe - tính mạng theo quy định tại Phụ lục VI ban hành theo Nghị định 67/2023/NĐ-CP của Chính phủ hoặc hướng dẫn văn bản này tại từng thời điểm (nếu có) hoặc theo số tiền thực tế Người được bảo hiểm phải bồi thường cho nạn nhân hoặc theo hòa giải dân sự hoặc theo quyết định của Tòa án, tùy theo số tiền nào thấp hơn sẽ được áp dụng sau khi trừ đi số tiền bồi thường đã được chi trả cho chủ xe theo bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự.
- Bồi thường theo Bảng tỷ lệ trả tiền bảo hiểm thương tật:

STBT = (Tỷ lệ trả tiền x MTN Tự nguyện) x Mức độ lỗi ≤ MTN Tự nguyện

- Bồi thường theo thiệt hại thực tế:

STBT = Chi phí thực tế x Mức độ lỗi ≤ MTN Tự nguyện x Tỷ lệ trả tiền

Trong đó: **STBT:** Số tiền bồi thường; **MTN:** Mức trách nhiệm; **Chi phí thực tế:** Là chi phí thực tế phát sinh sau khi trừ đi số tiền bồi thường đã được chi trả cho chủ xe theo bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự; **Tỷ lệ trả tiền:** Là tỷ lệ phần trăm nêu trong Bảng tỷ lệ trả tiền bảo hiểm thương tật về người.

Ví dụ: Chủ xe A tham gia bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự và trách nhiệm dân sự tự nguyện tại Bảo Long với trách nhiệm tự nguyện là: 100trđ/ng/vụ và 100trđ/vụ. Xe A đã gây tai nạn làm chết 1 người, lỗi trong vụ tai nạn là do xe A 50%. Có các phương án bồi thường mà chủ xe đã thực hiện bồi thường cho gia đình nạn nhân như sau:

a. 150trđ

b. 200 trđ

c. 250trđ

MTN bắt buộc 150 triệu/người/vụ; 100 triệu/tài sản. MTN tự nguyện là: 100trđ/ng/vụ và 100trđ/vụ. Số tiền bồi thường tối đa trong trường hợp này theo quy định:

Số tiền bồi thường trách nhiệm dân sự bắt buộc: 150 triệu.

Số tiền bồi thường trách nhiệm dân sự tự nguyện: $100 \text{ triệu} \times 50\% = 50 \text{ triệu}$.

Trường hợp a: Chủ xe đã bồi thường cho gia đình nạn nhân 150 triệu, Bảo Long sẽ bồi thường trách nhiệm dân sự bắt buộc cho chủ xe 150 triệu, tự nguyện không phát sinh.

Trường hợp b: Chủ xe đã bồi thường cho gia đình nạn nhân 200 triệu, Bảo Long sẽ bồi thường trách nhiệm dân sự bắt buộc cho chủ xe 150 triệu và trách nhiệm dân sự tự nguyện 50 triệu.

Trường hợp c: Chủ xe đã bồi thường cho gia đình nạn nhân 250 triệu, Bảo Long sẽ bồi thường trách nhiệm dân sự bắt buộc cho chủ xe 150 triệu và trách nhiệm dân sự tự nguyện 50 triệu.

- **Thiệt hại về tài sản:** Xác định theo thiệt hại thực tế hoặc theo hòa giải dân sự hoặc theo quyết định của Tòa án, tùy theo số tiền nào thấp hơn sẽ được áp dụng sau khi trừ đi số tiền bồi thường đã được chi trả cho chủ xe theo bảo hiểm bắt buộc trách nhiệm dân sự.

5. Bảo hiểm trùng (trừ loại hình bảo hiểm tai nạn lái, phụ xe và người ngồi trên xe):

- Trong trường hợp các bên giao kết hợp đồng bảo hiểm trùng, khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, mỗi doanh nghiệp bảo hiểm chỉ chịu trách nhiệm bồi thường theo tỷ lệ mức trách nhiệm bảo hiểm đã thỏa thuận trên tổng mức trách nhiệm bảo hiểm của tất cả các hợp đồng mà bên mua bảo hiểm đã giao kết.

$$STBT = THTT \times \frac{MTN}{\text{Tổng MTN của các HĐBH}}$$

STBT: Số tiền bồi thường; **THTT:** Thiệt hại thực tế thuộc trách nhiệm bảo hiểm;

MTN: mức trách nhiệm bảo hiểm; **HĐBH:** Hợp đồng bảo hiểm.

- Mục đích của việc quy định giải quyết bồi thường bảo hiểm trùng là để tránh gian lận bảo hiểm. Trong mọi trường hợp, tổng số tiền bồi thường của các doanh nghiệp bảo hiểm không vượt quá giá trị thiệt hại thực tế của tài sản.
- Khi phát hiện xe tham gia bảo hiểm trùng, Đơn vị có trách nhiệm thông báo với các doanh nghiệp bảo hiểm đã cấp bảo hiểm trùng để phối hợp giải quyết.
- Đối với những điều kiện bảo hiểm có trùng nhau của các hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm: Bảo hiểm Bảo Long chỉ chịu trách nhiệm bồi thường theo tỷ lệ giữa số tiền bảo hiểm đã thỏa thuận trên tổng số tiền bảo hiểm

của tất cả các hợp đồng bảo hiểm mà Người được bảo hiểm đã tham gia bảo hiểm.

- Đối với những điều kiện bảo hiểm không trùng nhau của các hợp đồng bảo hiểm, mỗi doanh nghiệp bảo hiểm chịu trách nhiệm bồi thường theo từng hợp đồng bảo hiểm đã ký kết.

PHỤ LỤC 05**DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HỒ SƠ**

I	TÀI LIỆU CHUNG	Nơi lưu	
		Phòng Giám định bồi thường	P.kế toán
1	Tờ trình bồi thường	Sao	Gốc
2	Thông báo tai nạn và Yêu cầu bồi thường của Chủ Xe cơ giới	Gốc	-
3	Thông báo Bồi thường (in trên giấy tiêu đề) gửi Khách hàng (nếu có), Công văn từ chối bồi thường (nếu có)	Sao	Gốc
4	Các giấy tờ xe /lái xe, bao gồm: - Đăng ký xe - Giấy phép lái xe - Hợp đồng Bảo hiểm - Thẻ bảo hiểm - Giấy chứng nhận đăng kiểm	Sao (Giám định viên xác nhận đối chiếu giấy tờ gốc)	-
5	Tờ trình khác (nếu có), hóa đơn, chứng từ thanh toán chi phí liên quan đến công tác tự giám định, thu thập hồ sơ/hóa đơn sử dụng dịch vụ Giám định độc lập, bảng tính số tiền phí giám định (timesheet).	Sao	Gốc
II	TRÁCH NHIỆM DÂN SỰ ĐỐI VỚI NGƯỜI THỨ BA		
1	Bản sao các giấy tờ lái xe bao gồm: - Giấy Căn cước hoặc Hộ chiếu hoặc các giấy tờ tùy thân khác của lái xe.	Sao	-
2	Hồ sơ pháp lý:		
2.1	Đối với trường hợp có Cảnh sát giao thông tham gia: - Thông báo kết quả điều tra, xác minh, giải quyết vụ tai nạn hoặc thông báo kết quả điều tra, giải	Gốc (Bản sao có đóng)	-

ĐVST

PC:

QLRRTT:

Trang 1/5

	quyết vụ tai nạn (nếu có). Đối với trường hợp có người tử vong thì bắt buộc phải có. - Sơ đồ hiện trường tai nạn giao thông, bản ảnh (nếu có) - Biên bản khám nghiệm hiện trường (nếu có). - Biên bản khám nghiệm xe liên quan tới Tai nạn giao thông (nếu có). - Các tài liệu khác có liên quan đến vụ tai nạn (nếu có).	dấu treo của Công an	
2.2	Bộ hồ sơ Tai nạn giao thông do Giám định viên lập: - Sơ đồ hiện trường. - Biên bản Hiện trường/Xác minh hiện trường. - Biên bản giải quyết tai nạn giao thông. - Các tài liệu khác có liên quan đến vụ tai nạn (nếu có).	Gốc	-
3	Đối với thiệt hại về tài sản: - Biên bản giám định thiệt hại tài sản - Hóa đơn (nếu có). - Giấy bảo lãnh/giấy ủy quyền/chứng từ thanh toán chi phí khắc phục thiệt hại tài sản - Chứng từ chứng minh chi phí khắc phục thiệt hại tài sản (báo giá, hóa đơn sửa chữa, thay thế tài sản bị thiệt hại, hợp đồng sửa chữa, biên bản nghiệm thu)	Gốc Sao Gốc Gốc và hóa đơn sao	- Gốc Sao Sao và hóa đơn gốc
4	Đối với thiệt hại về con người: - Trường hợp bị thương • Các giấy tờ của cơ quan y tế có thẩm quyền xác nhận tình trạng thương tật của nạn nhân, tùy theo mức độ thiệt hại về người có thể bao gồm một hoặc một số các tài liệu: Giấy chứng thương; Giấy ra viện; Giấy chứng nhận phẫu thuật; Hồ sơ bệnh án (đơn thuốc, giấy chứng thương, phim chụp X-quang...). • Hóa đơn chứng từ chứng minh chi phí liên quan đến	Gốc/Sao (Giám định viên ký xác nhận) Gốc	- -

	việc điều trị, cấp cứu... (nếu có). - Trường hợp chết: Giấy chứng tử/báo tử của nạn nhân/Biên bản khám nghiệm tử thi.	Sao (Giám định viên ký xác nhận)	-
5	Các tài liệu, bằng chứng về việc giải quyết đền bù giữa các bên liên quan.	Sao	Gốc
6	Bản đề xuất Phương án sửa chữa, khắc phục sự cố.	Gốc	-
7	Ảnh chụp những tổn thất liên quan (nếu có)	Gốc	-
III	VẬT CHẤT XE		
1	Các Biên bản giám định	Gốc	-
2	Đề xuất Phương án sửa chữa	Gốc	-
3	Hồ sơ pháp lý:		
3.1	Đối với trường hợp có Cảnh sát giao thông tham gia: - Bản kết luận điều tra tai nạn hoặc Thông báo sơ bộ kết quả điều tra ban đầu vụ tai nạn của công an hoặc Biên bản giải quyết tai nạn giao thông (nếu có). - Sơ đồ hiện trường tai nạn giao thông, bản ảnh (nếu có) - Biên bản khám nghiệm hiện trường (nếu có). - Biên bản khám nghiệm xe liên quan tới Tai nạn giao thông (nếu có). Các tài liệu khác có liên quan đến vụ tai nạn (nếu có).	Bản sao	-
3.2	Bộ hồ sơ Tai nạn giao thông do Giám định viên lập - Sơ đồ hiện trường. - Biên bản Hiện trường/Xác minh hiện trường. - Biên bản giải quyết tai nạn giao thông. - Các tài liệu khác có liên quan đến vụ tai nạn (nếu có).	Gốc	-
4	Các chứng từ liên quan: - Báo giá (cuối cùng, làm căn cứ lập hóa đơn) - Hợp đồng sửa chữa giữa Chủ xe và Đơn vị sửa chữa (nếu có)	Gốc Gốc/Sao	Sao -

ĐVST:

PC:

QLRRTT:

Trang 3/5

	- Các hóa đơn và bảng kê đính kèm (nếu có) - Biên bản nghiệm thu - Giấy bảo lãnh/giấy ủy quyền/Chứng từ thanh toán chi phí khắc phục thiệt hại tài sản (nếu có)	Sao Gốc Gốc	Gốc Sao Sao
5	Ảnh chụp các tổn thất	Gốc	-
6	Biên bản thu hồi tài sản sau bồi thường (nếu có)	Gốc	-
IV	TRÁCH NHIỆM DẪN SỰ ĐỐI VỚI HÀNG HÓA TRÊN XE		
1	Bộ hồ sơ Tai nạn giao thông do Giám định viên lập - Sơ đồ hiện trường. - Biên bản Hiện trường/Xác minh hiện trường. - Biên bản giải quyết tai nạn giao thông. - Biên bản giám định tổn thất - Các tài liệu khác có liên quan đến vụ tai nạn (nếu có).	Gốc	-
2	Đối với những vụ tổn thất có Cảnh sát giao thông tham gia, hồ sơ bao gồm: - Biên bản khám nghiệm xe liên quan, biên bản ghi thiệt hại hàng hóa (nếu có) - Biên bản khám nghiệm hiện trường, sơ đồ hiện trường (nếu có) - Biên bản giải quyết tai nạn giao thông (nếu có) - Biên nhận tiền bồi thường của chủ hàng (nếu có)	(Gốc/Bản sao có đóng dấu treo của cơ quan Công an) Sao	Sao
3	Các tài liệu chứng minh giá trị lô hàng như: hợp đồng mua bán vận chuyển, phiếu xuất kho, phiếu cân hàng, hoá đơn mua bán,...	Sao (Giám định viên ký xác nhận)	-
4	Ảnh chụp tổn thất hàng hóa	Gốc	-
5	Biên bản bàn giao, thanh lý tài sản (trường hợp thu hồi hàng hóa bị hư hỏng)	Gốc	-
V	LÁI, PHỤ XE, NGƯỜI NGỒI TRÊN XE		
1	Trường hợp có công an tham gia, hồ sơ công an bao gồm:	Bản sao	-

ĐVST:

PC:

QLRRTT:

Trang 4/5

	- Biên bản tai nạn (nếu có) - Biên bản khám nghiệm hiện trường (nếu có) - Sơ đồ hiện trường (nếu có) - Biên bản khám nghiệm pháp y (nếu có) - Biên bản giải quyết Tai nạn giao thông (nếu có)		
2	Chứng từ liên quan: - Trường hợp chết: Giấy chứng tử/báo tử; biên bản khám nghiệm tử thi - Trường hợp bị thương: • Hồ sơ bệnh án (Các chứng từ chứng minh mức độ thương tật: Giấy ra viện, Đơn thuốc, phim chụp, kết quả X-quang ...) • Các hóa đơn, chứng từ chứng minh chi phí điều trị, cấp cứu ...	(Gốc/Bản Sao có Giám định viên xác nhận)	- - Gốc
3	Bản trưng cầu kết luận y khoa (nếu có)	Gốc	-
4	Giấy tờ tùy thân của người bị tai nạn (nếu có)	(Sao y có Giám định viên ký xác nhận)	-
5	Trường hợp Người được Bảo hiểm chết, người nhận tiền bồi thường phải cung cấp tài liệu chứng minh là người thừa kế hợp pháp.	(Sao y có Giám định viên ký xác nhận)	Sao

PHỤ LỤC 6**NỘI DUNG TIN NHẮN ZALO XÁC NHẬN DỊCH VỤ
VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SAU BỒI THƯỜNG**

Các tin nhắn zalo sẽ được thực hiện thủ công theo từng trường hợp cụ thể và tuân thủ theo mẫu ban đầu. Trường hợp Khách hàng trao đổi ngoài những nội dung đã được chuẩn bị thì các bạn Điện thoại viên sẽ linh động trao đổi để hỗ trợ cho Khách hàng.

Mẫu 1: Xác nhận dịch vụ xe không còn hiện trường

Kính gửi Quý Khách hàng <ten_KH>,

Cám ơn Quý Khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Bảo Long.

Bảo Long đã tiếp nhận thông tin tổn thất của Quý Khách vào ngày <Ngày tổn thất>, theo số yêu cầu khách hàng <Số YCKH>. Quý khách vui lòng cho biết Quý khách đã được Giám định viên Bảo Long hỗ trợ chưa ạ?

BAO LONG

Kính gửi Quý Khách hàng <ten_KH>,

Cám ơn Quý Khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Bảo Long.

Bảo Long đã tiếp nhận thông tin tổn thất của Quý Khách vào ngày <Ngày_ton_that>, theo số yêu cầu khách hàng <So_YCKH>. Quý khách vui lòng cho biết Quý khách đã được Giám định viên Bảo Long hỗ trợ chưa ạ?

Đã được hỗ trợ

Chưa được hỗ trợ

Sau khi Khách hàng chọn vào ô “Đã được hỗ trợ” hoặc “Chưa được hỗ trợ” hệ thống sẽ cập nhật thông tin vào phần mềm Megamind.

Mẫu 2: Xác nhận dịch vụ trường hợp “Xe còn hiện trường - tổn thất nhẹ

Kính gửi Quý Khách hàng <ten_KH>,

Cám ơn Quý Khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Bảo Long.

Bảo Long đã tiếp nhận thông tin tổn thất của Quý Khách vào ngày <Ngày tổn thất>, theo số yêu cầu khách hàng <Số YCKH>. Quý khách vui lòng cho biết. Quý khách vui lòng cho biết Giám định viên Bảo Long đã đến hiện trường hỗ trợ cho Quý Khách chưa ạ?

BAO LONG

Kính gửi Quý Khách hàng <ten_KH>.

Cám ơn Quý Khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của Bảo Long.

Bảo Long đã tiếp nhận thông tin tổn thất của Quý Khách vào ngày <Ngày_ton_that>, theo số yêu cầu khách hàng <So_YCKH>. Quý khách vui lòng cho biết Giám định viên Bảo Long đã đến hiện trường hỗ trợ cho Quý Khách chưa ạ?

Đến hiện trường hỗ trợ

Hỗ trợ qua điện thoại

Chưa được hỗ trợ

Sau khi Khách hàng chọn vào ô “Đến hiện trường hỗ trợ” hoặc “Hỗ trợ qua điện thoại” hoặc “Chưa được hỗ trợ” hệ thống sẽ cập nhật thông tin vào phần mềm Megamind.

Mẫu 3: Xác nhận dịch vụ các yêu cầu khác

Kính gửi Quý Khách hàng <ten_KH>.

Cám ơn Quý Khách đã tin tưởng dịch vụ của Bảo Long.

Bảo Long đã tiếp nhận thông tin yêu cầu của Quý Khách vào ngày <Ngày_liên_hệ>, theo số yêu cầu khách hàng <Số_YCKH>. Quý khách vui lòng cho biết Quý khách đã được Nhân viên Bảo Long hỗ trợ chưa ạ?

BAO LONG

Xác nhận dịch vụ

Kính gửi Quý Khách hàng <ten_KH>.

Cám ơn Quý Khách đã tin tưởng dịch vụ của Bảo Long.

Bảo Long đã tiếp nhận thông tin yêu cầu của Quý Khách vào ngày <Ngày_lien_ho>, theo số yêu cầu khách hàng <Số_YCKH>. Quý khách vui lòng cho biết Quý khách đã được Nhân viên Bảo Long hỗ trợ chưa ạ?

Đã được hỗ trợ

Chưa được hỗ trợ

Sau khi Khách hàng chọn vào ô “Đã được hỗ trợ” hoặc “Chưa được hỗ trợ” hệ thống sẽ cập nhật thông tin vào phần mềm Megamind.

Mẫu 4: Mẫu Đánh giá Chất lượng dịch vụ sau Bồi thường

Kính gửi Quý Khách Hàng <tên_KH>.

Sự hài lòng của Quý Khách là điều mà Bảo Long luôn tập trung hướng đến. Xin Quý khách hãy dành chút thời gian để đánh giá về trải nghiệm dịch vụ liên quan đến tổn thất ngày <Va quet ngày...>, theo số hồ sơ bồi thường <Số HSBT> để Bảo Long có thể phục vụ Quý Khách tốt hơn. Bảo Long xin chân thành cảm ơn.

BAO LONG
INSURANCE

Đánh giá chất lượng dịch vụ

Kính gửi Quý Khách Hàng <ten_KH>,

Sự hài lòng của Quý Khách là điều mà Bảo Long luôn tập trung hướng đến. Xin Quý khách hãy dành chút thời gian để đánh giá về trải nghiệm dịch vụ liên quan đến tổn thất ngày <Va quet ngày>, theo số hồ sơ bồi thường <So_HSBT> để Bảo Long có thể phục vụ Quý Khách tốt hơn.



Trong đó khi Khách hàng chọn lần lượt các mức sao sẽ hiển thị như sau:

1. Rất không hài lòng	2. Không hài lòng	3. Bình thường	4. Hài lòng	5. Rất hài lòng
Vui lòng cho Bảo Long biết Quý khách không hài lòng về điều gì? Bảo thường (thời gian xử lý hồ sơ, thủ tục) Gara (Chất lượng dịch vụ, thời gian sửa chữa) Chất lượng phục vụ của nhân viên (tác phong, thái độ, nhiệt tình) Hãy góp ý để chúng tôi cải thiện:	Hãy cho Bảo Long biết Quý khách không hài lòng về điều gì? Bảo thường (thời gian xử lý hồ sơ, thủ tục) Gara (Chất lượng dịch vụ, thời gian sửa chữa) Chất lượng phục vụ của nhân viên (tác phong, thái độ, nhiệt tình) Hãy góp ý để chúng tôi cải thiện:	Quý khách có vui lòng giới thiệu Bảo Long với bạn bè và tài trợ bảo hiểm không? Có Không Hãy góp ý để chúng tôi cải thiện:	Quý khách có vui lòng giới thiệu Bảo Long với bạn bè và tài trợ bảo hiểm không? Có Không Hãy góp ý để chúng tôi cải thiện:	Quý khách có vui lòng giới thiệu Bảo Long với bạn bè và tài trợ bảo hiểm không? Có Không Hãy góp ý để chúng tôi cải thiện:
Quét đánh giá	Quét đánh giá	Quét đánh giá	Quét đánh giá	Quét đánh giá

Diễn giải:

Số sao	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
Ý nghĩa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Gợi ý thêm	Vui lòng cho Bảo Long biết Quý khách không hài lòng về điều gì?		Quý khách có vui lòng giới thiệu Bảo Long với bạn bè, người thân và đồng ý tái tục bảo hiểm?		
Khách hàng tiến hành chọn mục tương ứng	- Bồi thường (thời gian xử lý hồ sơ, thủ tục) - Gara (Chất lượng dịch vụ, thời gian sửa chữa) - Chất lượng phục vụ của nhân viên (tác phong, thái độ, nhiệt tình) - Khác => có hiện khung chữ để khách nhập nội dung		Có Không		
Câu cảm ơn và kết thúc khảo sát	Cảm ơn Quý khách hàng đã góp ý! Rất xin lỗi Quý khách vì trải nghiệm chưa tốt vừa qua. Bảo Long xin ghi nhận và sẽ cố gắng cải thiện để phục vụ Quý khách tốt hơn.		Cảm ơn Quý khách hàng đã góp ý! Mọi góp ý của Quý khách đều rất giá trị. Bảo Long sẽ tiếp tục nỗ lực để phục vụ Quý khách tốt hơn nữa.		

SƠ ĐỒ HIỆN TRƯỜNG VỤ TAI NẠN GIAO THÔNG

Tỉ lệ:...../.....

Xảy ra lúc: giờ ngày tháng năm 20..... Tại:

This image shows a full page of blank graph paper. The grid consists of small squares formed by thin black lines. There are approximately 20 columns and 20 rows of squares. A few small blue ink marks or smudges are visible near the top left corner of the grid area.

Ghi chú:

NGƯỜI CHỨNG KIẾN
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI THAM DỰ
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI THAM DỰ
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI THAM DỰ
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI VẼ SƠ ĐỒ
(Ký, ghi rõ họ tên)

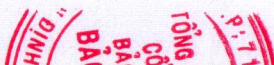
DVST: *[Signature]*

PC:

QLRRTT:

Trang

1/1



BIÊN BẢN HIỆN TRƯỜNG/XÁC MINH HIỆN TRƯỜNG

1. Thông tin chung:

Thời gian tiến hành giám định: lúcgiờ.....ngàythángnăm 20.....

Địa điểm:.....

Điều kiện thời tiết, khí hậu, ánh sáng lúc giám định:

Tiến hành lập biên bản vụ tai nạn xe ô tô mang biển số:.....

Thành phần tham gia giám định:

1. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....

2. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....

3. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....

4. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....

Các Giấy tờ hiện có: (ghi số seri/nội dung của các giấy tờ trên vào ô)

Nội dung	Xe.....	Xe.....	Xe.....	Xe
Đăng ký xe				
Đăng kiểm				
Bảo hiểm				
Bằng lái xe				

2. Nội dung giám định

Thông tin tai nạn do Chủ xe/lái xe cung cấp (thời gian, diễn biến....).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nhận định chủ xe, lái xe về nguyên nhân tai nạn:

.....
.....

Thông tin nhân chứng: (họ tên, số Căn cước, địa chỉ, số điện thoại liên hệ, lời khai)

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/3
---	---	--	-----------

.....
.....
Mô tả hiện trường chung: (Địa hình, biển báo, phân luồng đường, loại đường, mặt đường, v.v.).....
.....
.....

Tốc độ cho phép đoạn đường nơi xảy ra tai nạn:

Vị trí phương tiện tại hiện trường: ☐ Còn hiện trường ☐ Hiện trường đã di dời

Dấu vết tổn thất trên phương tiện và hiện trường: (Mô tả vị trí và dấu vết đâm va chạm, dấu vết để lại trên hiện trường, dấu vết trên các phương tiện, đồ vật, chi tiết, mức độ thiệt hại)
.....
.....
.....

Xác định điểm mốc và một trong các mép đường nơi xảy ra tai nạn làm chuẩn: (Đo khoảng cách từ điểm mốc và mép đường làm chuẩn đến các tâm trục bánh xe trước và sau của các phương tiện liên quan trong tai nạn).....
.....
.....

Các công việc đã thực hiện: (Chụp ảnh, vẽ sơ đồ, đo đạc, thu thập các dấu vết, mẫu vật, dựng lại hiện trường (nếu hiện trường bị di dời)
.....
.....

Lưu ý: Phương tiện, mẫu vật thu thập về cơ quan phải được ghi vào biên bản và niêm phong có xác nhận của các bên liên quan.

Tình trạng của lái xe: ☐ Tỉnh táo ☐ Có dấu hiệu sử dụng rượu bia/chất kích thích

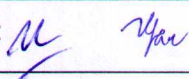
Yêu cầu khác đối với lái xe (nếu có):

Khối lượng hàng hóa trên xe (nếu có)

Loại hàng hóa:

Để có cơ sở khách quan trong việc đánh giá tổn thất, đàm phán giảm thiểu chi phí sửa chữa, bảo lãnh chi phí sửa chữa thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm của Bảo Long, Giám định viên đã tư vấn cho khách hàng đưa các xe liên quan về Garage liên kết với Bảo Long để thực hiện tháo dỡ giám định và sửa chữa. Khách hàng đồng ý ☐ Khách hàng không đồng ý ☐.

Quá trình tiến hành đã vẽ sơ đồ, chụp ảnh (hiện trường, các dấu vết, phương tiện, đồ vật, v.v.). Biên bản hiện trường/xác minh hiện trường được lập xong vào lúc.....giờ..... cùng

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 2/3
---	---	--	-----------

ngày, được đọc lại cho những người có tên trong biên bản cùng nghe, xác nhận là đúng và đồng ký tên dưới đây.

CHỦ XE/ĐẠI DIỆN CHỦ XE

(Ký, ghi rõ họ và tên và đóng dấu nếu có)

GIÁM ĐỊNH VIÊN

(Ký, ghi rõ họ và tên)

CÁC BÊN LIÊN QUAN

(Ký, ghi rõ họ và tên)

NGƯỜI CHỨNG KIẾN

(Ký, ghi rõ họ và tên)

Báo cáo giám định và đề xuất của GDV (Sự phù hợp về thời gian, địa điểm, cơ chế hình thành tổn thất với các thông tin tiếp nhận, các đề xuất liên quan của Giám định viên, phần đánh giá này chỉ có giá trị nội bộ trong Bảo Long và là cơ sở để đề xuất/xét duyệt bồi thường..):

.....
.....
.....
.....
.....

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang	3/3
---	---	--	-------	-----

BIÊN BẢN GIẢI QUYẾT TAI NẠN GIAO THÔNG

Hôm nay, ngày.....tháng.....năm 20.....

Tại.....

Chúng tôi gồm:

1. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....
2. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....
3. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....
4. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....

Căn cứ:

1. Thông báo tai nạn của chủ xe/lái xe:.....

Biển số xe:.....Loại xe:.....

Xảy ra tai nạn vào lúcgiờ.....phút, ngày.....tháng.....năm 20.....

tại

giữa.....với

2. Các tài liệu khác: (Biên bản ghi lời khai của người làm chứng, Biên bản hiện trường, sơ đồ hiện trường, v.v.)

Diễn biến và nguyên nhân:

1. Diễn biến tai nạn:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Nguyên nhân tai nạn/ Lỗi của các bên: (nguyên nhân và phân tích lỗi của các bên liên quan)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang	1/2
---	---	--	-------	-----

.....
.....
.....
Nội dung thỏa thuận: (Ghi rõ trách nhiệm của các bên và số tiền đã đền bù nếu có)

1. Bồi thường thiệt hại về người: (tên, địa chỉ, thương tích, nơi điều trị, số tiền bồi thường).....
.....
.....
.....
.....

2. Bồi thường thiệt hại về tài sản: (Ghi rõ tên loại tài sản, tên chủ sở hữu, địa chỉ, mức độ thiệt hại, số tiền bồi thường)
.....
.....
.....
.....

Các bên tham gia đã đọc lại, thống nhất với phương án giải quyết trên và cam kết không còn bất kỳ khiếu nại nào đối với vụ tai nạn này.

Bảo Long ghi nhận thỏa thuận giải quyết của các bên, số tiền bồi thường cụ thể sẽ được Bảo Long căn cứ vào thiệt hại thực tế, hồ sơ pháp lý thu thập được, hợp đồng bảo hiểm, quy tắc bảo hiểm, luật kinh doanh bảo hiểm và khác quy định khác có liên quan.

CHỦ XE/ĐẠI DIỆN CHỦ XE

(Ký, ghi rõ họ và tên và đóng dấu nếu có)

GIÁM ĐỊNH VIÊN

(Ký, ghi rõ họ và tên)

CÁC BÊN LIÊN QUAN

(Ký, ghi rõ họ và tên)

NGƯỜI CHỨNG KIẾN

(Ký, ghi rõ họ và tên)

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 2/2
---	---	--	-----------

THÔNG BÁO TAI NẠN VÀ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

1. Ngày giờ thông báo tai nạn:giờphút, ngàythángnăm 20.....
2. Nội dung thông báo tai nạn: (Người kê khai phải đọc, hiểu rõ những yêu cầu trước khi kê khai và cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực)

Tên chủ xe:

Địa chỉ liên hệ:

Điện thoại: Email:

Biển số xe: Trọng tải: tấn.

Số chỗ:

Hãng : Phiên bản:

Họ tên lái xe: Số GPLX: Hạng

Điện chỉ liên hệ:

Điện thoại: Email:

Chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường số:

Có hiệu lực từ / / 20 đến: / / 20

Giấy chứng nhận bảo hiểm số:

Có hiệu lực từ / / 20 đến: / / 20

Thời gian xảy ra tai nạn:giờphút, ngàythángnăm 20.....

Địa điểm xảy ra tai nạn:

Cơ quan chức năng giải quyết tai nạn:

Diễn biến và nguyên nhân tai nạn:

.....

.....

.....

.....

.....

Người chứng kiến tai nạn (Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại): (nếu có)

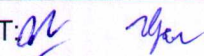
.....

Tình hình thiệt hại:

Về người:

Về tài sản:

Về hàng hóa trên xe:

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/2
---	---	--	-----------

3. Ủy quyền giải quyết: Không ☐ Có ☐ (Nếu có thì ghi bổ sung thông tin dưới đây)

Người được bảo hiểm đồng ý ủy quyền cho:

Ông/Bà:.....

Căn cước/Hộ chiếu số: Ngày cấp:..... Nơi cấp:

Địa chỉ liên hệ:

Điện thoại:..... Email:

Nội dung ủy quyền: Đại diện Người được bảo hiểm cung cấp hồ sơ, giấy tờ pháp lý, đồng ý kết quả giám định và lựa chọn Đơn vị sửa chữa với Bảo Long. Trong phạm vi ủy quyền, Người được ủy quyền thay mặt Người được bảo hiểm được quyền lập, ký biên bản nghiệm thu xe, ký tên trên các văn bản, giấy tờ có liên quan đến nội dung ủy quyền.

4. Yêu cầu bồi thường và đề xuất khác của chủ xe: (Chỉ áp dụng trong trường hợp chủ xe đồng ý Phương án sửa chữa xe ô tô tại đơn vị sửa chữa liên kết với Bảo Long và số tiền sửa chữa thuộc trách nhiệm bảo hiểm dưới 20 triệu đồng).

Khi xe đã được sửa chữa xong và các Bên có liên quan ký biên bản nghiệm thu, Tôi/Chúng tôi cam kết sẽ không có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại gì về sau đối với tổn thất nêu trên. Đề nghị Bảo Long thanh toán chi phí sửa chữa thuộc trách nhiệm bảo hiểm cho Đơn vị sửa chữa xe sau đây:

Tên đơn vị sửa chữa:

Địa chỉ:

Số tài khoản: Tên Ngân hàng:.....

Đề xuất khác (nếu có):.....

CAM KẾT VÀ XÁC NHẬN

Tôi/Chúng tôi xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với các điều khoản, điều kiện của Chính sách bảo vệ và xử lý dữ liệu được đăng tải trên website: baolonginsurance.com.vn; đồng thời cho phép Bảo Long và/hoặc người đại diện của Bảo Long thu thập, xử lý, lưu trữ dữ liệu cá nhân nhằm thực hiện các quyền, nghĩa vụ theo Hợp đồng bảo hiểm và các công việc liên quan theo quy định pháp luật, và cam kết việc cung cấp dữ liệu cá nhân đã được sự đồng ý hợp lệ của chủ thể dữ liệu liên quan.

Đồng thời, Tôi/Chúng tôi chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, hợp pháp, trung thực và chính xác của toàn bộ thông tin, hồ sơ đã cung cấp; trường hợp có sai sót hoặc vi phạm, Tôi/Chúng tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật và Bảo Long được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan.

Ngày.....tháng năm 20..... Ngày..... thángnăm 20....

Ngày tháng năm 20....

Người khai

Người được ủy quyền

Chủ xe (Người được bảo hiểm)

(Ký, ghi rõ tên)

(Ký, ghi rõ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên & đóng dấu nếu có)

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang	2/2
---	---	--	-------	-----

BIÊN BẢN GIÁM ĐỊNH THIẾT HẠI

Hôm nay, vào lúcgiờphút, ngàythángnăm 20.....

Tại:.....

Chúng tôi gồm:

1. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:

2. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:

3. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:

4. Ông/bà:..... Là:..... SĐT:

Thông tin đối tượng giám định:.....

Bị tai nạn vào lúc :.....giờ.....phút,.....ngày..... tháng năm 20.....

Tại

Cùng tiến hành giám định, đánh giá và ghi nhận tình trạng chi tiết hư hỏng như sau:

STT	Tình trạng hư hỏng do tai nạn (Ghi rõ mức độ hư hỏng, kích thước, tỷ lệ hư hỏng)	Phương án	
		Thay thế	Sửa chữa
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/3
---	---	--	-----------

HÌNH

13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			

Nhận định và báo cáo đánh giá của Giám định viên:

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 2/3
---	---	--	-----------

(Nêu rõ những hạng mục tổn thất nào không phù hợp với nguyên nhân tai nạn)

.....

.....

.....

.....

.....

Các bên tham gia giám định cùng nhau thống nhất các nội dung sau:

1. Biên bản này được lập chỉ để xác định mức độ thiệt hại của xe bị tổn thất. Các bên thống nhất không phát sinh thêm ngoài Biên bản giám định này (Trừ khi có thỏa thuận khác được ghi vào biên bản).
2. Xe chỉ được sửa chữa khi có duyệt giá của Bảo Long. Trường hợp sửa chữa xe khi chưa có duyệt giá của Bảo Long, phần chi phí chênh lệch so với giá duyệt (nếu có) Bảo Long sẽ không chịu trách nhiệm.
3. Những bộ phận hư hỏng được thay mới Chủ xe/Đơn vị sửa chữa phải có trách nhiệm bàn giao lại cho Bảo hiểm Bảo Long.
4. Đại diện Chủ xe đã được Bảo Long hướng dẫn thu thập Hồ sơ pháp lý cần thiết để đảm bảo quyền lợi Bảo hiểm. Số tiền bồi thường được căn cứ vào Hồ sơ pháp lý, Hợp đồng Bảo hiểm, Quy tắc Bảo hiểm mà các bên đã ký kết.

Biên bản lập xong lúc giờphút, ngày tháng năm 20....., được đọc lại cho mọi người nghe và đồng ý ký tên dưới đây.

XÁC NHẬN CỦA CÁC BÊN THAM GIA GIÁM ĐỊNH

Đơn vị sửa chữa	Chủ xe/Người đại diện	Giám định viên
(Ký, ghi họ tên và đóng dấu nếu có)	(Ký, ghi họ tên và đóng dấu nếu có)	(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 3/3
---	---	--	-----------

HƯỚNG DẪN THU THẬP HỒ SƠ BẢO HIỂM

Kính gửi:.....

Bảo Long có tiếp nhận thông tin vụ tổn thất của xe Ô tô Biển số:.....

Xảy ra tổn thất vào lúc.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm 20.....

Địa điểm tổn thất:.....

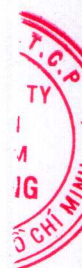
Do lái xe.....Hạng.....

Để đảm bảo Hồ sơ yêu cầu bồi thường, Bảo Long đề nghị Quý Khách hàng phối hợp cung cấp cho Bảo Long các giấy tờ, chứng từ sau:

STT	Tên chứng từ	Đã có	Thiếu	Thời hạn bổ sung	Ghi chú
I	Bảo Long lập cùng Chủ xe hoặc do Chủ xe khai báo				
1	Thông báo tai nạn và Yêu cầu bồi thường (Bản gốc, theo mẫu Bảo Long)				
2	Biên bản giám định thiệt hại (Bản gốc, theo mẫu Bảo Long)				
3	Biên bản làm việc của các bên liên quan (Bản gốc)				
4	Bản ảnh hiện trường (nếu có)				
5					
II	Giấy tờ xe (Bản gốc để Bảo Long đối chiếu, sao y)				
1	Đăng ký xe				
2	Giấy phép lái xe				
3	Giấy kiểm định an toàn kỹ thuật				
4	Giấy chứng nhận Bảo hiểm				
5	Hợp đồng Bảo hiểm				
6	Xác nhận quyền thụ hưởng Ngân hàng (Trường hợp xe thế chấp Ngân hàng)				
7	Căn cước của Chủ xe/lái xe				

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/3
---	---	---	-----------

8					
III	Giấy tờ xe của Bên thứ 3 trong trường hợp là Xe cơ giới (Bản gốc để Bảo Long đối chiếu, sao y)				
1	Đăng ký xe				
2	Giấy phép lái xe				
3	Giấy kiểm định an toàn kỹ thuật				
4	Giấy chứng nhận Bảo hiểm				
5	Hợp đồng Bảo hiểm				
6	Căn cước của Chủ xe/lái xe				
7					
IV	Hồ sơ Công an xử lý tai nạn (Bản sao y có đóng dấu của cơ quan Công an)				
1	Sơ đồ hiện trường				
2	Biên bản khám nghiệm hiện trường				
3	Biên bản khám nghiệm phương tiện				
4	Biên bản giải quyết tai nạn giao thông				
5	Kết luận điều tra (Trường hợp có cơ quan CSĐT thụ lý)				
6	Bản ảnh hiện trường (nếu có)				
7	Thông báo kết quả điều tra, xác minh, giải quyết vụ tai nạn hoặc thông báo kết quả điều tra, giải quyết vụ tai nạn				
8					
V	Chứng từ Y tế tai nạn về Người (Tai nạn lái phụ xe, người ngồi trên xe, TNDS về người đối với bên thứ 3 và hành khách)				
1	Hồ sơ bệnh án				
2	Giấy ra/vào viện				
3	Giấy chứng thương/ Giấy chứng nhận phẫu thuật/ Phiếu mổ				
4	Các kết quả chẩn đoán hình ảnh				



5	Các kết quả xét nghiệm				
6	Giấy chứng tử (nếu có)				
VI	Chứng từ khắc phục tổn thất đối với tài sản Bên thứ 3				
1	Bảng chiết tính chi phí				
2	Hóa đơn, chứng từ khắc phục tổn thất				
3	Biên bản thỏa thuận bồi thường				
4	Chứng từ chuyển khoản bồi hoàn				
5	Hình ảnh thương lượng và bồi thường				
6					

LƯU Ý QUAN TRỌNG: Chủ xe/lái xe có trách nhiệm tự bảo quản hiện trạng, không tự ý tháo dỡ, sửa chữa tài sản thiệt hại khi chưa được sự đồng ý của Bảo Long (ngoại trừ trường hợp cần thiết để đảm bảo an toàn, đề phòng hạn chế thiệt hại về người và tài sản hoặc phải thi hành theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền). Không được tự ý thỏa thuận bồi thường với bên thứ 3, trước khi tiến hành thỏa thuận cần thông báo cho Bảo Long để được phối hợp, hướng dẫn nhằm đảm bảo quyền lợi Bảo hiểm.

Đối với những vụ tai nạn gây chết người hoặc tỷ lệ thương tật từ 31% trở lên, nếu cần tạm ứng bồi thường, chủ xe vui lòng liên hệ tổng đài Bảo Long hoặc giám định viên thụ lý hồ sơ để được hỗ trợ. Hồ sơ bao gồm:

- + Giấy đề nghị tạm ứng (theo mẫu)
- + Giấy tờ thể hiện thương tích (giấy xác nhận của bệnh viện/công an về tình trạng thương tích, giấy chuẩn đoán ban đầu, chứng nhận phẫu thuật...),
- + Giấy chứng tử hoặc các loại giấy tờ thay thế,
- + Giấy tờ thể hiện nguyên nhân/lỗi vụ tai nạn (nếu có).

....., ngày.....tháng.....năm 20....

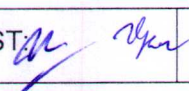
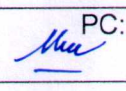
Người hướng dẫn

(Ký, ghi rõ họ tên)

Đại diện chủ xe

(đã được Bảo Long hướng dẫn và giải thích rõ ràng)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu nếu có)

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 3/3
---	---	---	-----------

BIÊN NHẬN HỒ SƠ XE

(Các chứng từ liên quan đến tai nạn xe Biển số:.....)

HSBT số:

Họ tên người nộp hồ sơ:..... Điện thoại:

Chủ xe: Biển số xe:

Ngày tai nạn:.....

Tại:

Hồ sơ bao gồm:

STT	Chứng từ liên quan	Số lượng	Ghi chú
1			
2			
3			
4			
5			

Hồ sơ còn thiếu:

Stt	Chứng từ liên quan	Số lượng	Ghi chú
1			
2			
3			
4			
5			

Yêu cầu cung cấp các chứng từ còn thiếu trên trước ngày/...../20.....

Nếu quá thời hạn trên mọi thiệt hại phát sinh Bảo Long không chịu trách nhiệm.

Lưu ý khi đến nhận tiền bồi thường bằng tiền mặt (dưới 05 triệu đồng):

a) Đối với khách hàng là cá nhân: Phải là chủ xe và mang theo Căn cước bản gốc, nếu là người khác phải có Giấy ủy quyền hợp lệ (Nội dung ghi rõ nhận tiền bồi thường của xe biển số, tai nạn ngày) và xuất trình Căn cước bản gốc để đối chiếu thông tin.

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/2
---	---	---	-----------

BẢO LONG.....

....., ngày..... tháng năm 20.....

Số: /20.../BL...-CV-XCG

V/v: Tồn thất xe số

THÔNG BÁO TAI NẠN TRÊN PHÂN CẤP

Số HSBT:.....

I. Thông tin xe tai nạn:

Chủ xe:

Biển số xe: Hãng xe:..... Phiên bản:..... Năm SX:

Tai nạn xảy ra lúc:giờ phút, ngày

Địa điểm tai nạn:

Giấy chứng nhận bảo hiểm số: Thời hạn từ:...../...../..... đến:/...../.....

Phí bảo hiểm theo HĐ: đồng. Đã thanh toán phí ngày/...../.....

Loại hình bảo hiểm tham gia:

1	TNDS đối với NT3	Về TS:trở/vụ	Về người:trở/ng/vụ
2	Vật chất xe	Giá trị xe:.....trở	Giá trị BH:.....trở
3	ĐK bổ sung		
4	Lái phụ xe + NNTX	MTN :..... trở/người	Số người: người
5	Hàng hóa trên xe	MTN: trở/tấn	Số tấn: tấn

II. Tình hình tai nạn:

1/ Thiệt hại về người:

2/ Thiệt hại về tài sản:

3/ Nguyên nhân tai nạn:

III. Công việc đã thực hiện:

.....

.....

.....

.....

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/2
---	---	---	-----------

IV. Đề xuất ý kiến:

.....

.....

.....

.....

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu Đơn vị; HSBT

Người báo cáo

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Lưu ý: Đơn vị có thể gửi email với nội dung theo mẫu



ĐVST: 		PC: 	QLRRTT: 	Trang	2/2
---	---	---	---	-------	-----

GIẤY ỦY QUYỀN**(Về việc nhận tiền bảo hiểm)***Áp dụng cho Đơn vị sửa chữa không liên kết***Kính gửi : TỔNG CÔNG TY CP BẢO HIỂM BẢO LONG – BẢO LONG**

Tôi/Chúng tôi tên là :

Căn cước/Giấy CNĐKDN số: cấp ngày..... tại.....

Số điện thoại:

Địa chỉ:

Là chủ sở hữu chiếc xe ô tô mang biển số:..... Tai nạn ngày:

Giấy chứng nhận bảo hiểm/ Hợp đồng bảo hiểm xe số:.....

Nay bằng Giấy ủy quyền này, Tôi/Chúng tôi đồng ý ủy quyền cho:

Công ty:

Địa chỉ:

Tài khoản ngân hàng: Tại ngân hàng:

Đại diện: Số Căn cước:..... cấp ngày..... tại.....

Chức vụ:..... Số điện thoại:.....

Đến Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long– Bảo Long.....

Nhận tiền thanh toán bảo hiểm (tiền mặt hoặc chuyển khoản) xe mang biển số:.....

Số tiền là:

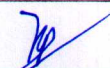
(Bằng chữ:.....)

Sau khi xe được sửa chữa xong, Tôi/Chúng tôi đã tiến hành kiểm tra, nghiệm thu các hạng mục thay thế, sửa chữa đạt yêu cầu và đồng ý nhận xe.

Tôi/Chúng tôi cam kết không thắc mắc, khiếu nại gì sau khi lập Giấy ủy quyền này và xác nhận rằng BẢO LONG..... đã giải quyết xong phần thiệt hại cho chiếc xe của Tôi/Chúng tôi nói trên theo Giấy chứng nhận bảo hiểm/ Hợp đồng bảo hiểm xe đã ký.

....., ngày..... tháng..... năm 20.....

Người ủy quyền*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu nếu có)***Cam kết của Gara (ký tên, đóng dấu tròn)***Chúng tôi chịu trách nhiệm hoàn toàn với BH
Bảo Long – Bảo Long về số tiền
đã nhận nếu có ai thắc mắc hoặc khiếu nại về
sau.*

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang	1/1
---	---	--	-------	-----

**BIÊN BẢN BÀN GIAO/THU HỒI
PHỤ TÙNG HƯ HỎNG SAU SỬA CHỮA**

Hôm nay, ngày tháng..... năm 20..... tại

Chúng tôi gồm:

1. Bên giao:

Ông/bà:..... Là:..... SĐT:.....

2. Bên nhận:

Ông/Bà:..... Là đại diện: Bảo hiểm Bảo Long

Tiến hành bàn giao/thu hồi các phụ tùng bị hư hỏng phải thay thế của xe mang biển số....., chi tiết như sau:

STT	DANH MỤC	TÌNH TRẠNG	
		Hủy	Thu hồi
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

P.T
TỔNG
C
BẢ
BẢ
ĐINH

16			
17			
18			
19			
20			

Biên bản được lập xong hồi ngày...../...../20..... và các bên cùng kể tên.

BÊN GIAO (Chủ xe/Đơn vị sửa chữa)

(Ký, ghi rõ họ tên)

BÊN NHẬN

(Ký, ghi rõ họ tên)

1 - C.
CÔNG
PHÂN
HIỆ
LO
- T.P.V

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 2/2
---	---	--	-----------

BẢO LONG

....., ngày..... tháng năm 20.....

Số: /20.../BL...-CV-XCG

V/v: tổn thất xe số

Kính gửi: Khách hàng

Đầu tiên, Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long - <Tên đơn vị thành viên> xin gửi lời chào trân trọng nhất đến Quý Khách và chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý Khách trong thời gian vừa qua.

Xe số của Quý Khách tham gia bảo hiểm <loại hình bảo hiểm> tại <Tên đơn vị thành viên> với mức trách nhiệm triệu đồng, hiệu lực bảo hiểm từ ngày/...../20..... tới ngày/...../20.....

Ngày/...../20....., xe xảy ra tổn thất tại

Sau khi xem xét Hồ sơ của Quý Khách cũng như căn cứ vào:

- Thông báo tai nạn, biên bản Công an..... thì sự việc như sau:

.....

- Nghị định số....., được ban hành ngày..... /...../20.....
- Hình ảnh xác minh hiện trường
- Quy tắc bảo hiểm tự nguyện xe ô tô ban hành theo Quyết định ngày áp dụng Điều Các điểm loại trừ – Mục ...: *nêu rõ loại trừ bảo hiểm trong trường hợp: "....."*;

Dựa vào các căn cứ nêu trên, cho thấy xe và Bảo Hiểm Bảo Long rất lấy làm tiếc khi không thể giải quyết bồi thường thiệt hại xe bị tổn thất ngày của Quý Khách hàng. Chúng tôi rất mong Quý Khách hàng thông cảm và chủ động khắc phục thiệt hại.

Trong vòng 30 ngày kể từ ngày ra thông báo này, nếu Bảo Hiểm Bảo Long không nhận được phản hồi của Quý Khách thì được hiểu rằng Quý Khách đã đồng ý với nội dung và phương án giải quyết của Bảo Long.

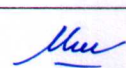
Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu GĐBT, HS.

<Tên đơn vị thành viên>

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

ĐVST  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/1
--	---	--	-----------

TỜ TRÌNH BỒI THƯỜNG

Về việc xét duyệt bồi thường tổn thất xe ô tô ()

Số hồ sơ:

Tờ trình 1

Kính gửi: Lãnh đạo Tổng Công ty CP Bảo hiểm Bảo Long - Công ty Bảo hiểm Bảo Long**I. THÔNG TIN HỒ SƠ****1.1. Thông tin Người được bảo hiểm:**

1	Đơn vị cấp đơn	
2	Người được bảo hiểm	
3	Mã định danh	
4	Người thụ hưởng	

1.2. Đối tượng bảo hiểm

1	Biển số xe	
2	Số khung/Số máy	
3	Hãng xe	
4	Phiên bản	
5	Năm sản xuất	
6	Mục đích sử dụng	
7	Lịch sử tổn thất	Tổng số HSBT đã giải quyết: Tổng số tiền đã bồi thường:

1.3. Giấy tờ xe

TT	HẠNG MỤC	SỐ	NGÀY CẤP	HIỆU LỰC
1	GCN đăng ký			
2	GCN ATK & BVMT			
3	Tên lái xe			
4	Số giấy phép lái xe			

1.4. Thông tin Hợp đồng bảo hiểm:

1	Hợp đồng BH			
2	Giấy CNBH			
3	Loại hình bảo hiểm			
3.1	TNDS bắt buộc	MTN Về TS: 100.000.000 VNĐ/vụ	Về người: 150.000.000 VNĐ/ng/vụ	
3.2	TNDS tự nguyện	MTN Về TS: 0 VNĐ/vụ	Về người: 0 VNĐ/ng/vụ	

ĐVST:	PC:	QLRRTT:	Trang 1/3
-------	-----	---------	-----------

3.3	Vật chất xe	Giá trị xe: VNĐ	Giá trị bảo hiểm: VNĐ	Tỷ lệ tham gia bảo hiểm: %
3.4	ĐK bổ sung	Bổ sung		
3.5	Lái phụ xe+ NNTX	MTN bảo hiểm: VNĐ/người	Số người: người	
3.6	Hàng hóa trên xe	MTN: 0 VNĐ/tấn	Số tấn: 0 tấn	
4	Tổng phí bảo hiểm	VNĐ	Đã thanh toán: VNĐ	Còn nợ: 0 VNĐ
5	Ngày thanh toán phí bảo hiểm	Loại hình BH	Số tiền thanh toán	Ngày thanh toán
		TNDSBB	VNĐ	
		Các loại hình còn lại	VNĐ	
6	Ngày duyệt PASC	PASC 1:		

1.5. Hồ sơ công an:

LOẠI GIẤY TỜ	Có	Không
Biên bản giải quyết vụ tai nạn		
Biên bản kết luận điều tra tai nạn		
Biên bản khám nghiệm hiện trường		
Biên bản khám nghiệm phương tiện		
Giấy chứng nhận tai nạn do công an cấp		
Sơ đồ hiện trường		

II. THÔNG TIN CỦA VỤ TÔN THẤT:

1	Ngày giờ xảy ra tai nạn	
2	Địa điểm tai nạn	
3	Diễn biến tai nạn:	
4	Nguyên nhân tai nạn/ Lỗi của các bên:	

III. MỨC ĐỘ TÔN THẤT (LOẠI HÌNH THAM GIA BẢO HIỂM CÓ TÔN THẤT)

3.1. TNDS đối với Người thứ ba

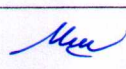
+ Về người:

+ Về tài sản:

3.2. Vật chất xe:

3.3. Tai nạn lái, phụ xe và NNTX:

3.4. TNDS của chủ xe đối với hàng hóa:

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 2/3
---	---	---	-----------

IV. KẾT LUẬN PHẠM VI BẢO HIỂM:

Từ các yếu tố phần I+II, kết luận như sau: Vật chất xe: Trong phạm vi.

V. TÍNH TOÁN BỒI THƯỜNG:

5.1. Tính toán bồi thường

STT	Loại hình	Số tiền trước thuế	Thuế	Số tiền sau thuế
1				
Tổng cộng				

(Bảng chữ: đồng)

Chi tiết đối tượng chi trả bồi thường STT	Đối tượng chi trả	Thông tin đối tượng	Số tiền trước thuế	Thuế	Số tiền sau thuế	Tạm ứng	Chưa chi trả
1							

5.2. Phương án xử lý vật tư thay thế

- Thanh lý: Không/ có
- Thu hồi: Không/ có
- Huỷ: Không có/ có

Cam đoan: Tôi cam đoan đã nghiên cứu kỹ hồ sơ, tính toán bồi thường chính xác, theo sự hiểu biết của tôi và phù hợp với các quy định của Tổng công ty. Nếu có gì sai, tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Kính trình!

..., ngày tháng năm 20

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu HSBT

Trưởng phòng

Người trình

Giám đốc

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 3/3
---	---	---	-----------

BẢO LONG.....

.....,ngày.....tháng.....năm 20...

Số:...../BL...../CV-XCG

XÁC NHẬN QUYỀN THỤ HƯỞNG BẢO HIỂM

Kính gửi: < Tên Ngân hàng/Người thụ hưởng đầu tiên>

Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long – Công ty Bảo hiểm Bảo Long <tên Đơn vị thành viên> (Bảo Long) xin trân trọng gửi lời cảm ơn tới Quý Ngân hàng vì sự hợp tác và đồng hành trong suốt thời gian qua.

Bảo Long đã tiếp nhận thông báo tổn thất và hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm với các nội dung cụ thể như sau:

Chủ xe hợp đồng bảo hiểm :

Biển số xe :

Số GCNBH/HĐBH :

..... : cấp ngày

Thời gian xảy ra tổn thất :

Số tiền ước tổn thất :

Người liên hệ (chủ xe/lái xe):..... ĐT:

Người liên hệ Bảo Long: ĐT:

Căn cứ quy định về quyền thụ hưởng tại Hợp đồng bảo hiểm số <**Số hợp đồng**> đã ký kết, Bảo Long trân trọng đề nghị Quý Ngân hàng xác nhận việc thụ hưởng quyền lợi bảo hiểm đối với tổn thất nêu trên. Đây là cơ sở quan trọng để Bảo Long thực hiện chi trả bồi thường theo đúng quy định.

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày phát hành thông báo này, nếu không nhận được phản hồi bằng văn bản từ Quý Ngân hàng, Bảo Long sẽ mặc định Quý Ngân hàng chấp thuận để toàn bộ số tiền bảo hiểm được chi trả trực tiếp cho Chủ xe là <**tên Chủ xe**>.

Xin chân thành cảm ơn.

<tên Đơn vị thành viên>

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/2
---	---	---	-----------

ING
HÂN
HIỂM
ON
P HỒ

Ngân hàng/Người thụ hưởng đầu tiên xác nhận:

- ☐ Đồng ý
- ☐ Không đồng ý và đề nghị chuyển quyền thụ hưởng bảo hiểm đối với xe.....như nội dung thông báo nêu trên cho chủ xe là: **<tên Chủ xe>**.

Chúng tôi cam kết không có bất kỳ khiếu nại hoặc tranh chấp nào liên quan đến quyền thụ hưởng bảo hiểm đối với tổn thất nêu trên.

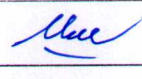
Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu HSBT, VT.

Lãnh đạo Ngân hàng ký tên, đóng dấu

Ghi chú: Sau khi xác nhận, kính đề nghị Quý Ngân hàng/Người thụ hưởng đầu tiên vui lòng gửi lại văn bản này cho Bảo Long <tên Đơn vị thành viên>

Địa chỉ:

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang	2/2
---	---	--	-------	-----





BẢO LONG.....

....., ngày.....tháng.....năm 20...

Số:...../BL...../CV-XCG

THÔNG BÁO BỒI THƯỜNG

Về việc tổn thất xe.....

HSBT số:

Kính gửi:.....

Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long – Công ty Bảo hiểm Bảo Long <tên Đơn vị thành viên>, trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý khách trong suốt thời gian qua.

Sau khi xem xét hồ sơ yêu cầu bồi thường của Quý khách, Tham chiếu vào Quy tắc Bảo hiểm, hồ sơ pháp lý thu thập được và Hợp đồng bảo hiểm số :....., ngày <ngày ký Hợp đồng Bảo hiểm>.

Bảo Long <tên Đơn vị thành viên> thông báo bồi thường thiệt hại cho xe:

bị tổn thất vào lúc.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm 20.....

Số tiền bồi thường <Loại hình tham gia> thuộc trách nhiệm bảo hiểm là:.....đồng.

(Bằng chữ:)

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý khách.

Xác nhận của Khách hàng<tên Đơn vị thành viên>

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Tôi đồng ý với cách giải quyết trên của Công ty Bảo hiểm Bảo Long và cam kết không có bất kỳ thắc mắc khiếu nại gì về sau.

Chủ tài khoản:.....Số tài khoản:

Tại Ngân hàng:

Ghi chú: Đề nghị quý khách xác nhận vào bản Thông báo Bồi thường này và gửi về cho Bảo Long theo địa chỉ bên dưới để Bảo Long chuyển trả tiền bồi thường cho Quý khách.

Địa chỉ:.....

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu HSBT, VT.

ĐVST:	PC:	QLRRTT:	Trang	1/1
-------	-----	---------	-------	-----

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

-----o0o-----

VĂN BẢN CHUYỂN QUYỀN**YÊU CẦU BỒI HOÀN****Kính gửi: Tổng công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long**

- Căn cứ vào Luật Kinh doanh Bảo hiểm hiện hành;
- Căn cứ Hợp đồng Bảo hiểm số:....., ngày <ngày ký HĐBH> giữa Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long – Công ty Bảo hiểm Bảo Long <tên Đơn vị thành viên> và <tên Khách hàng> (“Hợp đồng bảo hiểm”)
- Căn cứ Quy tắc Bảo hiểm xe cơ giới ban hành theo Quyết định số:....., ngày.....của Tổng Giám đốc Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long;
- Căn cứ kết luận nguyên nhân.....;
- Căn cứ Bản án.....;
- Căn cứ Thông báo bồi thường của Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long - <Tên Đơn vị thành viên>;
- Căn cứ Thông báo bồi thường của Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long - <Tên Đơn vị thành viên>;

Chúng tôi là/Tôi là:.....

Địa chỉ:.....Số điện thoại:.....

Số căn cước/GCNDKDN:..... Cấp ngày:.....tại:.....

Người đại diện theo pháp luật:..... Chức vụ:.....

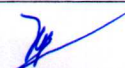
Là Người được bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm nêu trên.

Ngày, Tôi/Công tyđã nhận đủ số tiền bồi thường tổn thất xe.....từ Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long là:.....đồng.

(Bằng chữ:.....đồng)

Nay bằng văn bản này, Tôi/Chúng tôi chính thức chuyển toàn bộ quyền và lợi ích của Tôi/Chúng tôi cho **Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long**, địa chỉ tại: 185 Điện Biên Phủ, Phường Tân Định, Tp. Hồ Chí Minh trong việc truy đòi Bên thứ ba là:, địa chỉ tại: – là bên được xác định và/hoặc được quy cho và/hoặc được kết luận là Bên thứ ba đã trực tiếp và/hoặc gián tiếp và/hoặc có chủ ý và/hoặc vô ý gây ra thiệt hại cho xe theo kết luận của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Tôi/Chúng tôi cam kết rằng tài sản đã được bồi thường không được bảo hiểm theo bất kỳ Đơn/Hợp đồng bảo hiểm nào khác với Hợp đồng bảo hiểm nêu trên, và Tôi/Chúng tôi là Chủ sở hữu hợp pháp và duy nhất đối với tài sản này. Tính đến thời điểm ký Văn bản

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang	1/2
---	---	--	-------	-----



chuyển quyền này, Tôi/Chúng tôi chưa nhận được bất kỳ khoản tiền bồi thường nào từ bên gây ra thiệt hại.

Tôi/Chúng tôi đồng ý và chuyển giao toàn bộ quyền yêu cầu bồi thường tổn thất của xe cho Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long để tiến hành mọi thủ tục cần thiết theo luật định, bao gồm nhưng không giới hạn việc thương lượng, hòa giải, kể cả việc tiến hành các thủ tục tố tụng tại tòa án, cơ quan thi hành án và các cơ quan có thẩm quyền để thực hiện việc trực tiếp thu đòi và đơn vị bảo hiểm có liên quan bồi hoàn lại cho Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long số tiền mà Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long đã bồi thường cho Tôi/Chúng tôi.

Tôi/Chúng tôi cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ và hỗ trợ cần thiết theo yêu cầu của Tổng công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long và các cơ quan có thẩm quyền trong việc truy đòi gây ra tổn thất nói trên. Đồng thời, Tôi/Chúng tôi cũng ghi nhận rằng Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long có quyền thay mặt/đại diện Công ty Chúng tôi/Tôi trong phạm vi cần thiết để tiến hành những công việc truy đòi Bên thứ ba.

Văn bản chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn này có hiệu lực kể từ ngày ký và không bị hủy ngang trong mọi trường hợp. Tôi/Chúng tôi cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện về sau và mọi sự hủy ngang sau này đều không có giá trị.

....., ngày ... tháng ... năm 20.....

Người chuyển quyền

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu nếu có)

ĐVST:  	PC: 	QLRRTT: 	Trang 2/2
---	---	---	-----------

1 - C.
CÔNG
PHẦN
HIỂM
LON
T.P H

Công ty.....

Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Số:..... /...../CV-.....

Độc lập - Tự do - Hạnh phúcV/v: Chuyển giao quyền yêu cầu cho Tổng , ngày tháng năm 20.....
Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long

Kính gửi: Công ty/Ông/Bà:.....

Công an:

- Căn cứ quy định tại Bộ luật Dân sự và Luật Kinh doanh Bảo hiểm hiện hành;
- Căn cứ Hợp đồng bảo hiểm xe cơ giới số:..... ngày ... tháng ... năm 20..... giữa Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long - Công ty Bảo hiểm Bảo Long và Công ty..... ;
- Căn cứ vào kết luận nguyên nhân dẫn tai nạn giao thông của Cơ quan Công an;
- Căn cứ Giấy chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn ngày ... tháng ... năm của Công ty.....

Bằng văn bản này, Chúng tôi thông báo cho Công an:

Và Công ty/Ông/bà:

về việc Chúng tôi đã chuyển giao quyền yêu cầu bồi hoàn cho Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long ("Bảo hiểm Bảo Long") đối với thiệt hại mà Quý Công ty/Ông/Bà đã gây ra cho xe ô tô mang Biển kiểm soát:..... trong vụ tai nạn giao thông xảy ra ngày/...../20.... với số tiền bồi thường là:..... đồng (Bằng chữ:) theo Giấy chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn ngày...../...../20.....

Kể từ thời điểm chuyển giao quyền yêu cầu, Bảo Long có quyền tiến hành mọi thủ tục cần thiết theo luật định, thương lượng, hòa giải kể cả việc tiến hành các thủ tục tố tụng tại tòa án, thi hành án và các cơ quan có thẩm quyền để thực hiện việc trực tiếp truy đòi Công ty/Ông/Bà:..... và các cá nhân/tổ chức khác có trách nhiệm liên quan bồi hoàn cho Bảo Long số tiền mà Bảo Long đã bồi thường cho Chúng tôi.

Trân trọng kính chào!

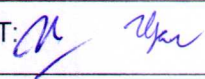
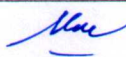
Nơi nhận:

- Như trên;
- BHBL (phối hợp);
- Lưu VP.

Công ty.....

(Ký tên, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

T. C. P.
T. C. P.
CHỈ MINH

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang	1/1
---	---	--	-------	-----

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

-----o0o-----

Kính gửi: Công ty/Ông/Bà**Công an**

- Căn cứ quy định tại Bộ luật Dân sự và Luật Kinh doanh Bảo hiểm hiện hành;
- Căn cứ Hợp đồng bảo hiểm số: ngày ... tháng ... năm giữa Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long – Công ty Bảo hiểm Bảo Long và Ông/Bà;
- Căn cứ vào kết luận nguyên nhân dẫn đến vụ tai nạn của Cơ quan Công an;
- Căn cứ vào Giấy chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn ngày ... tháng... năm.....

Bằng văn bản này, tôi thông báo cho **Cơ quan Công an** và **Công ty/Ông/Bà** về việc tôi đã chuyển giao quyền yêu cầu bồi hoàn cho Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long ("**Bảo Long**") đối với thiệt hại mà Quý Công ty/Ông/Bà đã gây ra cho xe ô tô mang Biển kiểm soát trong vụ tai nạn giao thông xảy ra ngày với số tiền bồi thường là đồng (Bằng chữ:đồng) theo Giấy chuyển quyền yêu cầu bồi hoàn ngày.....

Kể từ thời điểm chuyển giao quyền yêu cầu, Bảo Long có quyền tiến hành mọi thủ tục cần thiết theo luật định, thương lượng, hòa giải, kể cả việc tiến hành các thủ tục tố tụng tại tòa án, thi hành án và các cơ quan có thẩm quyền để thực hiện việc trực tiếp truy đòi Công ty/Ông/Bà và các cá nhân/tổ chức khác có trách nhiệm liên quan bồi hoàn cho Bảo Long số tiền mà Bảo Long đã bồi thường cho tôi.

Trân trọng kính chào!

....., ngày tháng năm 20....

Chủ xe

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang	1/1
---	---	--	-------	-----

THƯ BẢO LÃNH THANH TOÁN

Kính gửi: CÔNG TY / GARAGE.....

Căn cứ Biên bản giám định thiệt hại và Báo giá sửa chữa đã được phê duyệt, Bảo Long thông báo chấp nhận bảo lãnh thanh toán chi phí sửa chữa thay cho chủ xe số:..... với chi tiết như sau:

I. Đối tượng bảo lãnh thanh toán

Chủ xe	
Biển kiểm soát	
Ngày tai nạn	
Số HSBT	

II. Số tiền bảo lãnh thanh toán

TT	NỘI DUNG	SỐ TIỀN (VNĐ)	GHI CHÚ
1	Chi phí khắc phục hợp lý		
2	Chi phí khắc phục chủ xe thanh toán		
I	Số tiền Bảo Long bảo lãnh thanh toán		(1) - (2)
II	Thuế giá trị gia tăng (VAT)		
III	Tổng số tiền bảo lãnh thanh toán (Bao gồm VAT)		(I) + (II)

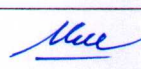
Số tiền bằng chữ: đồng, bao gồm VAT.

Lưu ý: Thư bảo lãnh này không có hiệu lực trong trường hợp không cung cấp đầy đủ giấy tờ và tài liệu nhờ thu hộ ghi trên duyệt giá theo yêu cầu của Bảo Long Bảo lãnh này có giá trị trong vòng 90 ngày kể từ ngày ký, sau thời hạn này nếu Bảo Long không nhận được đầy đủ chứng từ thanh toán, chứng từ sửa chữa, nghiệm thu, thu hồi vật tư, giấy tờ và tài liệu nhờ thu hộ ghi trên duyệt giá chúng tôi sẽ đóng hồ sơ giải quyết vụ việc.

....., ngày tháng ... năm 20.....

Người lập

Bảo Long.....

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang 1/1
---	---	--	-----------

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**GIẤY ĐỀ NGHỊ TẠM ỨNG TIỀN BỒI THƯỜNG**

Kính gửi:

Họ và tên chủ xe:

Căn cước số: Ngày cấp: Nơi cấp:

Biển số xe: Ngày xảy ra tai nạn: / / 20.....

Nơi xảy ra tai nạn:

Hậu quả tai nạn:

Cơ quan Công an giải quyết tai nạn:

Số tiền đề nghị tạm ứng: VNĐ

(Bằng chữ:)

Lý do tạm ứng:

Tôi cam kết sử dụng đúng mục đích số tiền tạm ứng để hỗ trợ bồi thường thiệt hại cho nạn nhân trong vụ tai nạn giao thông nêu trên.

Trong trường hợp sau này vụ tai nạn giao thông được xác định không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm, tôi cam kết sẽ:

- Phối hợp đầy đủ với Bảo Long để cung cấp hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu;
- Ủy quyền cho Bảo Long sử dụng các tài liệu liên quan đến vụ tai nạn nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Bảo Long theo quy định pháp luật.

Thông tài khoản nhận tiền tạm ứng:

Chủ tài khoản:

Số tài khoản: Ngân hàng:

....., ngày tháng năm 20.....

CHỦ XE

(Ký và ghi rõ họ tên)

71 - Q.
CÔNG
PHÂN
HIỂM
LON
T.P HỒ

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang	1/1
---	---	--	-------	-----

BẢO LONG.....

....., ngày..... tháng năm 20.....

GIẤY ĐỀ NGHỊ THANH TOÁN

HSBT Số:.....

Loại hình bảo hiểm:

Kính gửi: Lãnh Đạo Công Ty Bảo Hiểm Bảo Long <Đơn vị bồi thường>

Tôi là:

Phòng/bộ phận:.....

Căn cứ theo nội dung Tờ Trình Bồi Thường của hồ sơ số đã được lãnh đạo phê duyệt, trình thanh toán số tiền bồi thường theo thông tin như sau:

ST T	Đối tượng chi trả	Thông tin đối tượng chi trả	Số tiền trước thuế	Thuế	Số tiền sau thuế	Tạm ứng	Chưa chi trả
1	<ĐVSC, chủ xe, người thụ hưởng,...>	<Theo thông tin xuất hóa đơn>					
2							
3							
Tổng cộng							

Tổng số tiền phải thanh toán:

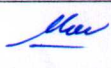
(Bằng chữ:.....)

Giám Đốc

Phụ trách kế toán

Trưởng phòng

Người đề nghị

ĐVST: 	PC: 	QLRRTT: 	Trang	1/1
---	---	--	-------	-----