

**Số: 1696/2024-BM/VP****TP. HCM, ngày 13 tháng 09 năm 2024**

V/v: Bồi thường bảo hiểm đối với thiệt hại
của khách hàng do ảnh hưởng của cơn
bão số 3



Kính gửi: - Ủy ban nhân dân Tỉnh Ninh Bình;
- Ban Chỉ huy phòng, chống thiên tai và tìm kiếm cứu nạn
Tỉnh Ninh Bình.

Lời đầu tiên, Tổng Công ty cổ phần Bảo Minh (sau đây xin gọi tắt là “Bảo Minh”) xin được gửi lời chào trân trọng, và lời hỏi thăm, chia sẻ chân thành tới các Quý Cơ quan.

Theo tinh thần của Công điện số 87/CD-TTg của Thủ tướng ngày 5/9/2024 về việc tập trung ứng phó khẩn cấp bão số 3 năm 2024 và các chỉ đạo của Bộ Tài chính, Cục Quản lý Giám sát bảo hiểm, Bảo Minh đã thực hiện thông tin và hướng dẫn khách hàng thực hiện các công việc đề phòng tổn thất và chuẩn bị nguồn lực ứng phó với các trường hợp rủi ro và tổn thất có thể phát sinh. Bảo Minh cũng đã thành lập Ban chỉ đạo với thành viên gồm Ban Điều hành, lãnh đạo các ban nghiệp vụ, các đơn vị thành viên để chuẩn bị công tác ứng phó, trao đổi, cập nhật thông tin thường xuyên nhằm xây dựng phương án, sẵn sàng xử lý các tình huống khẩn cấp cũng như các tổn thất do bão gây ra. Trong suốt thời gian cơn bão số 03 diễn ra, Ban chỉ đạo của Bảo Minh cùng toàn thể cán bộ nhân viên đã luôn túc trực theo dõi, duy trì thông tin liên lạc với khách hàng nhằm thực hiện các biện pháp hạn chế tổn thất đối với người và tài sản.

Theo chỉ đạo tại Công điện số 92/CD-TTg của Thủ tướng ngày 10/9/2024 về việc tập trung khắc phục hậu quả bão số 3 và mưa lũ sau bão và các chỉ đạo của Bộ Tài chính, Cục Quản lý Giám sát bảo hiểm, Bảo Minh đã ngay lập tức phân công giám định viên, phối hợp với các công ty giám định độc lập để, bằng mọi nỗ lực và biện pháp để giám định, xử lý bồi thường nhanh nhất có thể cho khách hàng. Tổng Giám đốc cùng các thành viên Ban Chỉ đạo cũng đến thăm hỏi và trực tiếp chỉ đạo tại hiện trường sự kiện bảo hiểm.

Mặc dù đã cố gắng thực hiện các công tác giám định và xử lý bồi thường nhanh nhất có thể, nhưng hoàn lưu sau bão kết hợp với dải hội tụ nhiệt đới có trục qua Bắc Bộ khiến mưa lớn còn kéo dài, diễn biến mưa lũ, sạt lở đất, lũ quét đang gây ảnh hưởng nhiều tới việc tiếp nhận thông báo sự kiện bảo hiểm và việc tiếp cận hiện trường để giám định và xử lý bồi thường của Bảo Minh. Do đó, bằng công văn này, Bảo Minh xin kính nhờ các Quý Cơ quan quan tâm, khi thực hiện các công tác khắc phục hậu quả bão số 3, có thể truyền thông cho các cá nhân, gia đình, tổ chức bị ảnh hưởng về việc tiếp nhận thông báo xử lý bồi thường của Bảo Minh. Thông tin cụ thể như sau:

(1) Thông báo sự kiện bảo hiểm về con người (tính mạng, sức khỏe,...)

Đường dây nóng tiếp nhận thông báo và hướng dẫn thủ tục bồi thường:

Ông Thân Ngọc Dũng - Phó giám đốc phụ trách bồi thường Ban Bảo hiểm Con người

Số điện thoại: 0933 205 557 Email: tndung@baominh.com.vn

(2) Thông báo sự kiện bảo hiểm về tài sản (nhà, xưởng, máy móc,...)

Đường dây nóng tiếp nhận thông báo và hướng dẫn thủ tục bồi thường:

Ông Đặng Tiến Dũng - Giám đốc Ban Bảo hiểm Tài sản và kỹ thuật

Số điện thoại: 0902 156 048 Email: dtdung@baominh.com.vn

(3) Thông báo sự kiện bảo hiểm về xe cơ giới (ô tô, xe máy,...)

Đường dây nóng tiếp nhận thông báo và hướng dẫn thủ tục bồi thường:

Ông Đào Đức Khanh - Cán bộ nghiệp vụ Ban Bảo hiểm xe cơ giới

Số điện thoại: 0913 703 584 Email: ddkhanh@baominh.com.vn

(4) Thông báo sự kiện bảo hiểm về hàng hải (tàu, thuyền, hàng hóa...)

Đường dây nóng tiếp nhận thông báo và hướng dẫn thủ tục bồi thường về tàu:

Ông Vũ Thanh Hải - Cán bộ phụ trách nghiệp vụ tàu Ban Bảo hiểm Hàng hải

Số điện thoại: 0947 300 496 Email: vthai@baominh.com.vn

Đường dây nóng tiếp nhận thông báo và hướng dẫn thủ tục bồi thường về hàng hóa:

Bà Nghiêm Thị Thùy Linh - Cán bộ phụ trách nghiệp vụ hàng hóa Ban Bảo hiểm Hàng hải

Số điện thoại: 0918 204 446 Email: nttlinh5@baominh.com.vn

(Để khách hàng có thêm các thông tin hữu ích nhằm giúp đẩy nhanh quy trình xử lý bồi thường theo đúng quy định của pháp luật, Bảo Minh xin gửi kèm theo công văn này là các Mẫu thông báo tổn thất, Bản hướng dẫn/ các bước khách hàng cần làm để yêu cầu bồi thường bảo hiểm, Danh sách hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm cần chuẩn bị)

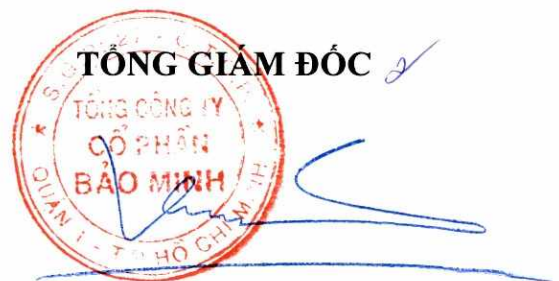
Ngoài ra, công tác giám định và xử lý bồi thường có thể gặp nhiều khó khăn phát sinh khác, đối với từng trường hợp cụ thể, Bảo Minh cũng sẽ trực tiếp gửi thông tin và xin hỗ trợ từ các Quý Cơ quan để hỗ trợ khách hàng nhanh nhất có thể, đảm bảo các cá nhân, gia đình, tổ chức nhận được đầy đủ tiền bồi thường bảo hiểm theo đúng quy định pháp luật, qua đó có thể khắc phục được phần nào các tổn thất, thiệt hại do cơn bão số 3 gây ra, có thêm nguồn lực để tái thiết lại cuộc sống và hoạt động sản xuất kinh doanh.

Trên đây là toàn bộ nội dung công văn của Tổng Công ty cổ phần Bảo Minh về việc Bồi thường bảo hiểm đối với thiệt hại của khách hàng do ảnh hưởng của Cơn bão số 3

Kính nhờ các Quý Cơ quan quan tâm. Bảo Minh xin chân thành cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Như Kính gửi;
- Bộ Tài chính (để báo cáo);
- Cục Quản lý Giám sát bảo hiểm (để báo cáo);
- Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp (để báo cáo);
- Tổng Công ty đầu tư và kinh doanh vốn nhà nước (để báo cáo);
- Lưu: VT, VPTSC.



Vũ Anh Tuấn

HƯỚNG DẪN THỦ TỤC XỬ LÝ BỒI THƯỜNG

BẢO HIỂM CON NGƯỜI

I. Quy trình yêu cầu bồi thường

Bước 1: Thông báo tổn thất

- Khách hàng cần nhanh chóng thông báo sự kiện bảo hiểm cho Bảo Minh sớm nhất có thể, chậm nhất trong vòng 30 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm.
- Bảo Minh tiếp nhận thông tin và tiến hành liên hệ hỗ trợ Khách hàng làm hồ sơ yêu cầu bồi thường. Trường hợp Khách hàng có thể chủ động chuẩn bị hồ sơ theo hướng dẫn dưới đây thì có thể bỏ qua bước 1 và tiến hành thực hiện theo bước 2.

Bước 2: Gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường

- Khách hàng gửi hồ sơ về Bảo Minh sau khi chuẩn bị đầy đủ theo hướng dẫn.
- Bảo Minh sẽ **ưu tiên xử lý ngay** các hồ sơ yêu cầu bồi thường liên quan đến cơn bão số 3 để hỗ trợ Khách hàng khắc phục hậu quả và ổn định cuộc sống kịp thời.

II. Danh mục hồ sơ yêu cầu bồi thường

1. Trường hợp TỬ VONG DO BÃO SỐ 3

- Khách hàng liên hệ ngay với Hotline của Bảo Minh để được hướng dẫn chi tiết. Bảo Minh sẽ cử cán bộ xuống tận địa phương để thực hiện giám định, thu thập hồ sơ và tạm ứng bồi thường ngay khi tiếp nhận thông báo.
- Chứng từ cần thu thập:
 - ✓ Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu;
 - ✓ Giấy chứng tử/trích lục khai tử;
 - ✓ Hồ sơ công an hoặc cơ quan có thẩm quyền;
 - ✓ Các chứng từ y tế (Tóm tắt bệnh án, Giấy ra viện, Đơn thuốc,...) cho tất cả các lần khám điều trị do các Bệnh viện cấp;
 - ✓ Chứng từ chứng minh mức lương (trường hợp quyền lợi liên quan đến lương);
 - ✓ Văn bản thỏa thuận phân chia di sản thừa kế.

2. Trường hợp TAI NẠN DO BÃO SỐ 3

- Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu;
- Bản tường trình tai nạn;
- Các chứng từ y tế (Tóm tắt bệnh án, Giấy ra viện, Đơn thuốc,...) quá trình điều trị sau khi bị Tai nạn do Bệnh viện cấp;
- Hóa đơn VAT.

3. Trường hợp điều trị ốm đau, bệnh tật, thai sản trong thời gian xảy ra bão/hậu quả của bão số 3

- Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu;
- Chứng từ y tế: Chỉ định và kết quả xét nghiệm, cận lâm sàng; Giấy ra viện; Giấy chứng nhận phẫu thuật; Tóm tắt bệnh án (nếu có); Bảng kê viện phí; Toa thuốc và hóa đơn sau xuất viện;
- Hóa đơn VAT.

4. Các trường hợp khác

- Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu;
- Bảng chứng về sự kiện bảo hiểm như: hồ sơ y tế, biên bản tai nạn và bất kỳ chứng từ nào khác theo sự kiện thực tế giúp xác định sự kiện bảo hiểm và phạm vi bảo hiểm.
- Hóa đơn VAT.
- Các chứng từ khác được Bảo Minh hướng dẫn trực tiếp đối với từng trường hợp cụ thể.

Lưu ý:

Trong trường hợp hồ sơ phức tạp hoặc do các yêu cầu khách quan của từng vụ việc, Bảo Minh có quyền yêu cầu bổ sung các chứng từ khác để làm rõ hồ sơ, thuận lợi cho việc xem xét bồi thường.

III. Thông tin liên hệ

- **Hotline tiếp nhận thông báo và hướng dẫn thủ tục bồi thường:**
0933 205 557 - Ông Thân Ngọc Dũng – Phó giám đốc phụ trách bồi thường - Ban Bảo hiểm con người Tổng Công ty Cổ phần Bảo Minh.
- **Địa chỉ tiếp nhận hồ sơ yêu cầu bồi thường:** Khách hàng có thể lựa chọn một trong các phương án sau:
 - (1) Gửi hồ sơ về địa chỉ tiếp nhận bồi thường theo quy định tại Hợp đồng bảo hiểm
 - (2) Gửi hồ sơ về địa chỉ của Công ty Bảo Minh gần nhất theo danh sách liên hệ của 65 Đơn vị trên toàn quốc đính kèm.
 - (3) Các trường hợp bị ảnh hưởng nặng nề của cơn bão dẫn đến khó khăn khi gửi hoặc thu thập hồ sơ, Khách hàng liên hệ Hotline để được Bảo Minh hướng dẫn và hỗ trợ xác minh/thu thập hồ sơ.



GIẤY YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Chủ hợp đồng bảo hiểm/Bên mua bảo hiểm:

Số hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm:.....

.....
.....

.....
.....

.....

Mã số Người được bảo hiểm:

THÔNG TIN NGƯỜI YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

Họ và tên: Ngày sinh: Giới tính:

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu:

Mối quan hệ với Người được bảo hiểm:

Địa chỉ liên hệ:

Điện thoại: Email:

THÔNG TIN NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM (Trường hợp Người yêu cầu là Người được bảo hiểm thì không cần điền tiếp vào phần này)

Họ và tên: Ngày sinh: Giới tính:

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu:

Điện thoại: Email:

THÔNG TIN VỀ SỰ KIẾN BẢO HIỂM

Ngày xảy ra rủi ro: Nơi xảy ra rủi ro:

Nơi điều trị: Ngày khám/nhập viện:

Ngày kết thúc khám/xuất viện: Hình thức điều trị:

Nguyên nhân, diễn biến:

Hậu quả/Chẩn đoán:

Các thông tin khác (nếu có, ghi rõ):

CHỨNG TỪ ĐÍNH KÈM

Chứng từ y tế		Chứng từ chi phí y tế		Chứng từ khác	
<input type="checkbox"/>	Giấy nhập/ ra viện	<input type="checkbox"/>	Hóa đơn: VND	<input type="checkbox"/>	Bảng chấm công
<input type="checkbox"/>	Đơn thuốc	<input type="checkbox"/>	Biên lai: VND	<input type="checkbox"/>	Bảng lương
<input type="checkbox"/>	Phiếu xét nghiệm, X-quang	<input type="checkbox"/>	Khác: VND	<input type="checkbox"/>	Biên bản tai nạn
<input type="checkbox"/>	Giấy chứng nhận phẫu thuật	<input type="checkbox"/>	VND	<input type="checkbox"/>	Giấy chứng tử
<input type="checkbox"/>	Sổ khám bệnh	<input type="checkbox"/>	VND	<input type="checkbox"/>	Vé máy bay
<input type="checkbox"/>	Khác:	<input type="checkbox"/>	VND	<input type="checkbox"/>	Khác:
		TỔNG CỘNG : VND			

THÔNG TIN THANH TOÁN

Hình thức đề nghị chi trả: Tiền mặt Chuyển khoản

Họ tên người thụ hưởng: Số tài khoản:

Tên ngân hàng: Chi nhánh:

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Bằng việc xác nhận tại mục này, tôi xác nhận đã được cung cấp, đã biết rõ toàn bộ nội dung Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân của Bảo Minh và tự nguyện đồng ý đối với tất cả các hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của Bảo Minh, bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng dữ liệu cá nhân để liên hệ với Chủ thể dữ liệu qua thư điện tử, tin nhắn và/hoặc cuộc gọi điện thoại nhằm giới thiệu thông tin về Bảo Minh và những sản phẩm, dịch vụ, các chương trình ưu đãi/ khuyến mại, chăm sóc khách hàng của Bảo Minh. Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân được đính kèm Biểu mẫu này và/hoặc công bố công khai tại địa chỉ website: <https://www.baominh.com.vn/>.

Đồng ý
 Không đồng ý

CAM KẾT

Tôi, với tư cách là người yêu cầu bồi thường, tôi xin cam đoan những lời khai trên đây là đúng sự thật, đề nghị công ty bảo hiểm thanh toán tiền bồi thường cho tôi vào tài khoản như thông tin tài khoản trên giấy yêu cầu bồi thường. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu có bất cứ tranh chấp nào về quyền thụ hưởng số tiền này. Tôi cũng đồng ý rằng với Giấy yêu cầu này, Tôi cho phép Công ty bảo hiểm và đại diện của họ tiếp cận với Bên thứ Ba để thu thập thông tin cần thiết cho việc xét bồi thường này, nhưng không giới hạn ở việc tiếp cận Bác sĩ đã và đang điều trị cho Tôi.

Ngày.....tháng.....năm.....

Họ tên, chữ ký của
Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Ngày.....tháng.....năm.....

Xác nhận của
Chủ hợp đồng bảo hiểm/Bên mua bảo hiểm

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN TƯỜNG TRÌNH TAI NẠN

Hôm nay, vào hồi giờ, ngày tháng năm 20

Tại:

Chúng tôi gồm có:

1/..... Chức vụ:

2/..... Chức vụ:

3/..... Chức vụ:

Cùng lập biên bản về vụ tai nạn:

Của ông (bà):

Địa chỉ thường trú:.....

Diễn biến vụ tai nạn (nêu sơ bộ):.....

.....

Nguyên nhân vụ tai nạn (nêu chi tiết):

.....

Hậu quả:

.....

Những người chứng kiến vụ tai nạn (nếu có, ghi rõ họ tên, CMND/CCCD, điện thoại đang hoạt động):

+ Người thứ 1:

+ Người thứ 2:

Cam đoan: Tôi xin cam đoan những kê khai trên đây là đúng sự thực và theo sự hiểu biết của tôi. Nếu có gì sai, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Xác nhận của cơ quan/chính quyền/

Công an nơi xảy ra tai nạn hoặc người

Người lập biên bản

(ký, ghi rõ họ tên)

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ BỒI THƯỜNG

BẢO HIỂM XE CƠ GIỚI

Bước 1: Khai báo tai nạn và yêu cầu bồi thường

Khi xảy ra thiệt hại về người hay xe, Khách hàng liên lạc trực tiếp với Bảo Minh thông qua Tổng đài chăm sóc khách hàng: **1800.58.88.12** (miễn phí cuộc gọi) hoặc trực tiếp các số hotline trên giấy chứng nhận bảo hiểm để chúng tôi và cung cấp các thông tin sau:

- Họ & tên người thông báo tai nạn.
- Biển kiểm soát, tên chủ xe, số Giấy chứng nhận bảo hiểm.
- Thời gian, địa điểm, nguyên nhân và diễn biến tai nạn.

Ngoài ra, khách hàng cần dùng mọi biện pháp cứu chữa, hạn chế thiệt hại về người và tài sản, bảo vệ hiện trường. Trong trường hợp thiệt hại do bị ngập nước, tuyệt đối không được cố gắng khởi động lại xe.

Bước 2: Giám định tổn thất & sửa chữa

- Giám định hiện trường: Ngay khi nhận được thông báo tổn thất, Cán bộ Giám định Bồi thường sẽ đến hiện trường tai nạn/sự cố để thực hiện giám định hiện trường và hướng dẫn Quý khách phối hợp thu thập và hoàn thiện hồ sơ.
- Phối hợp đơn vị cứu hộ để xe được kéo về đơn vị sửa chữa nhanh nhất theo hướng dẫn của Bảo Minh. Trong trường hợp các garage tại địa phương quá tải, Bảo Minh sẵn sàng hỗ trợ chi phí kéo xe về các garage hệ thống Bảo Minh liên kết tại các địa phương lân cận để đảm bảo xe Quý khách được sửa chữa nhanh nhất.
- Thống nhất kết quả giám định thiệt hại và phương án sửa chữa.

Bước 3: Hoàn tất thủ tục nhận xe/nhận tiền bồi thường

Sau khi xe sửa xong và Khách hàng hoàn tất các thủ tục theo quy định:

- Nếu garage thuộc hệ thống liên kết, Bảo Minh sẽ bảo lãnh chi phí sửa chữa, Khách hàng chỉ việc nhận xe.
- Nếu garage không liên kết, Khách hàng thanh toán tiền cho garage và Bảo Minh sẽ thanh toán bồi thường cho Khách hàng trong vòng 03 ngày.

Hồ sơ yêu cầu bồi thường bao gồm:

- Tờ khai thông báo tai nạn theo mẫu sau: Tờ khai thông báo tai nạn và yêu cầu bồi thường
- Bản sao giấy đăng ký xe, giấy phép lái xe, giấy chứng nhận bảo hiểm, CMND/CCCD

- Tài liệu chứng minh thiệt hại về người tùy theo mức độ thiệt hại có thể bao gồm một trong các loại giấy tờ sau: Giấy chứng thương, giấy ra viện, giấy chứng nhận phẫu thuật, Hồ sơ bệnh án, giấy chứng tử (nếu tử vong).
- Tài liệu chứng minh thiệt hại về tài sản: các hóa đơn, chứng tỏ hợp lệ về việc sửa chữa, thay mới tài sản bị thiệt hại Bản sao các tài liệu liên quan của cơ quan có thẩm quyền về vụ tai nạn như: Biên bản khám nghiệm hiện trường tai nạn, sơ đồ hiện trường, bản ảnh (nếu có); biên bản khám nghiệm phương tiện liên quan đến tai nạn; Kết quả điều tra ban đầu của công an; ...



THÔNG BÁO TAI NẠN VÀ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

(Lưu ý quan trọng: Người kê khai phải cung cấp đầy đủ và trung thực các nội dung dưới đây. Bảo Minh có thể từ chối hoặc giảm số tiền bồi thường nếu có cơ sở cho rằng nội dung kê khai thiếu trung thực).

Những thông tin chính cần khai báo:

Họ tên chủ xe/ người đại diện hợp pháp:.....

Địa chỉ liên lạc:.....

Điện thoại:Fax:.....Email:

Biển số xe:Đời xe:.....Hiệu xe:

Tài trọng/chỗ ngồi: Số chỗ ngồi:.....

Xe kinh doanh vận tải:..... Xe không kinh doanh vận tải.....

Số giấy chứng nhận BH:..... Từ ngày:.....Đến ngày:.....

Giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường số:.....

Hiệu lực từ ngày:.....Đến ngày:.....

Trường hợp có nhiều giấy chứng nhận bảo hiểm phải kê khai thông báo trong nội dung này (Phải liệt kê đầy đủ các loại hình bảo hiểm).....

Họ tên lái xe:..... Tuổi:.....

Địa chỉ liên hệ:.....Điện thoại liên lạc:

Số giấy phép lái xe:Hạng:

Hiệu lực từ ngày:.....Đến ngày:.....

Tình trạng sức khỏe lái xe khi xảy ra tai nạn:.....

Chi tiết tai nạn:

Thời gian tai nạn:.....Nơi xảy ra tai nạn:.....

Tài trọng/số người trên xe khi xảy ra tai nạn:.....

Cơ quan trực tiếp giải quyết khi xảy ra tai nạn:.....

Người làm chứng khi xảy ra tai nạn:.....

Địa chỉ:.....Điện thoại liên lạc:.....

Diễn biến và nguyên nhân xảy ra tai nạn:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hậu quả tai nạn:.....
.....

Thiệt hại đối với người thứ 3(ghi rõ chi tiết):

01/Về người:.....
.....

02/Về tài sản:.....
.....

Thiệt hại vật chất xe (ghi rõ chi tiết):.....
.....

Thiệt hại người trên xe/hàng hóa trên xe(ghi rõ chi tiết):
.....

Yêu cầu và đề xuất khác của chủ xe:.....
.....

Cam đoan: Tôi xin cam đoan những kê khai trên đây là đúng sự thực và theo sự hiểu biết của tôi. Nếu có gì sai, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Ngày tháng năm

Người khai
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày tháng năm

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

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ BỒI THƯỜNG

BẢO HIỂM TÀI SẢN KỸ THUẬT

GIÁM ĐỊNH HIỆN TRƯỜNG (TRONG VÒNG 24H TỪ KHI NHẬN ĐƯỢC THÔNG BÁO TỒN THẤT)

- Hướng dẫn quy trình giám định chi tiết
- Giám định sơ bộ (điều tra các thông tin chung về NĐBH/điểm biến/nghuyên nhân/mức độ tổn thất sơ bộ)
- Tư vấn và đề nghị NĐBH thực hiện ngay các biện pháp đề phòng & hạn chế tổn thất nhằm giảm thiểu tổn thất phát sinh thêm.
- Thu thập các tài liệu ban đầu để phục vụ quá trình giám định

BUƯỚC 1

ĐIỀU TRA VỀ ĐIỂN BIẾN & NGUYÊN NHÂN TỒN THẤT

- Công ty giám định tiến hành điều tra bằng cách:
- Thu thập thông tin thời tiết từ cơ quan khí tượng thủy văn, thông tin từ báo đài.
- Khai báo của đại diện của NĐBH tại hiện trường xảy ra tổn thất, đính kèm các hình ảnh, videos về sự cố.
- Giám định viên ghi nhận dấu vết, bằng chứng tại hiện trường.

BUƯỚC 2

ĐIỀU TRA VỀ MỨC ĐỘ TỒN THẤT CHI TIẾT & BIỆN PHÁP KHÁC PHỤC (*)

- Yêu cầu bồi thường = Số lượng (**) × Đơn giá
- (*): Công ty giám định, kỹ sư của NĐBH và nhà thầu của hai bên cùng nhau xác định chi tiết nhất có thể (đồng thời xác định tài sản được bảo hiểm) và phương án khắc phục là thay thế mới hay sửa chữa (nếu sửa chữa thì sửa chi tiết những bộ phận nào, số lượng bao nhiêu)
- (**) của Nhà xưởng và MMTB được xác định bởi Công ty giám định, kỹ sư của NĐBH và nhà thầu của hai bên

BUƯỚC 3

BƯỚC 4

THU THẬP BẢO HIỂM/CHÀO GIÁ CÔNG KHAI/CHÀO GIÁ KÍN - ĐỂ XÁC ĐỊNH CHI PHÍ KHẮC PHỤC HỢP LÝ

- Trình Nhà bảo hiểm (NBH) duyệt phương án chào giá (Thu thập báo giá/Chào giá công khai/Chào giá kín)
- Triển khai theo Phương án được duyệt: (i) Thu thập báo giá + Trình NBH duyệt + Thông báo kết quả được duyệt; hoặc (ii) Chuẩn bị hồ sơ mời chào giá + Gửi các bên thông tin nội dung + Đăng báo mời nhà thầu (nếu là Chào giá công khai) + Tổ chức mở chào giá

BƯỚC 5

KHẮC PHỤC TÀI SẢN BỊ TÀN THẤT & THANH LÝ PHÉ LIỆU

- NDBH ký hợp đồng/đặt hàng với nhà thầu được chọn + thanh toán + giám sát & nghiệm thu công tác khắc phục
- NDBH, sau đó, thu thập & cung cấp cho Công ty Giám định/Bảo Minh hồ sơ khắc phục (hợp đồng, hóa đơn, chứng từ thanh toán, bộ tờ khai hải quan, biên bản nghiệm thu,...)
- Ước tính khối lượng & chủng loại phế liệu (căn cứ theo kết quả tại BƯỚC 3) + Trình NBH duyệt: (i) Cách thức chào giá: Chào nào (tròn gói)/Chào theo đơn giá (khối lượng xác định bằng cách cân); và (ii) Phương án chào giá tương tự như tại BƯỚC 4

BƯỚC 6

CUNG CẤP TOÀN BỘ HỒ SƠ KHIẾU NẠI

- Tiến hành cung cấp toàn bộ hồ sơ theo hướng dẫn. Nhà bảo hiểm sẽ tiến hành chi trả bồi thường trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được toàn bộ hồ sơ đầy đủ và hợp lệ

DANH MỤC HỒ SƠ BỒI THƯỜNG

(Áp dụng cho các tổn thất xảy ra do Bão, lũ)

A BỘ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM:

1. Hợp đồng Bảo hiểm
2. Giấy yêu cầu bảo hiểm
3. Danh mục tài sản được bảo hiểm
4. Các tài liệu liên quan đính kèm.

B HỒ SƠ KHIẾU NẠI CẢN THU THẬP:

1. Văn bản thông báo tổn thất gửi tới Nhà bảo hiểm.
2. Văn bản khiếu nại/ yêu cầu bồi thường gửi tới Nhà Bảo hiểm.
3. Biên bản ghi nhận chi tiết các thiệt hại có xác nhận của các bên liên quan.
4. Hồ sơ ban đầu của Tài sản bị tổn thất.
5. Biên bản kiểm tra, đánh giá mức độ hư hỏng và đề xuất phương án khắc phục của đơn vị khảo sát, sửa chữa/Đơn vị có chuyên môn.
6. Các báo giá sửa chữa khắc phục.
7. Hồ sơ khắc phục bao gồm: Hợp đồng, Thanh lý hợp đồng, Biên bản nghiệm thu/Quyết toán hợp đồng/Hóa đơn chứng từ/Ủy nhiệm chi liên quan đến việc sửa chữa, khắc phục sự cố.
8. Hồ sơ, chứng từ liên quan đến hàng hóa bị tổn thất.
9. Hồ sơ thanh lý, thu hồi.
10. Các chứng từ liên quan khác có liên quan đến tổn thất.

THÔNG BÁO TỔN THẤT

SỐ HĐ BẢO HIỂM:

Kính gửi: **TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO MINH**
26 Tôn Thất Đạm – Quận 1 – TP HCM
ĐT: 08 8294180 - Fax: 08 8294185
BẢO MINH

Chúng tôi (tên người được bảo hiểm):

xin thông báo cho Tổng Công ty Cổ phần Bảo Minh tổn thất, chi tiết như sau:

- Sự cố: Tổn thất về Tài sản của NĐBH
 Tổn thất về Tài sản của Bên thứ ba
 Tổn thất về Người của Bên thứ ba
 Khác:

- Ngày, giờ xảy ra sự cố:

- Nơi xảy ra sự cố:

- Miêu tả sự cố:

- Tổn thất được phát hiện bởi ai, khi nào:

- Nguyên nhân tổn thất:

- Ước tính tổn thất:

- Tên người liên hệ:

- Số điện thoại/fax:

- Ghi chú thêm (nếu có):

Chúng tôi yêu cầu Bảo Minh tiến hành giám định và xem xét bồi thường cho chúng tôi các tổn thất nói trên theo điều kiện điều khoản hợp đồng bảo hiểm đã cấp.

Ngày ... tháng ... năm
Người được bảo hiểm
(Tên / Chức vụ / Đóng dấu)

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM TÀU

1. Đề nghị Quý khách hàng yêu cầu ngay thuyền trưởng, máy trưởng và các thuyền viên thực hiện các công việc sau:
 - Khi cần thiết phải yêu cầu cứu hộ, thuyền trưởng cần liên lạc với chủ tàu hoặc đại lý của chủ tàu ở nơi gần nhất để lấy ý kiến của Người bảo hiểm. Không nên tự ý ký kết bất cứ văn bản, hợp đồng cứu hộ nào khi chưa có ý kiến của Người bảo hiểm.
 - Trong trường hợp cấp bách khẩn thiết cần tới sự cứu hộ từ bên ngoài và không thể đợi liên lạc, thông tin hướng dẫn từ chủ tàu hay người bảo hiểm, Thuyền trưởng sẽ quyết định ký kết hợp đồng cứu hộ với người cứu hộ có khả năng đem lại hiệu quả nhất. Trường hợp ký theo hợp đồng cứu hộ “Không có kết quả – không trả tiền” (No Cure - No Pay) thì yêu cầu ký kết theo mẫu cứu hộ của Lloyds (LOF).
 - Trong quá trình cứu hộ, thuyền trưởng phải hỗ trợ tối đa người cứu hộ để việc cứu hộ tiến hành nhanh chóng và an toàn nhất
 - Thuyền trưởng phải ghi lại chi tiết công tác cứu hộ: Thông tin về người cứu hộ, tàu cứu hộ, các yêu cầu, trang thiết bị của người cứu hộ tính hiệu quả, sự cố gắng, nhân sự, tài sản hay rủi ro mà người cứu hộ chịu thiệt hại khi cứu hộ, thời gian thực hiện của từng công đoạn của quá trình cứu hộ, điều kiện thời tiết...
2. Cần nhắc nhở thuyền viên không nên bàn cãi, trả lời những câu hỏi liên quan đến tai nạn cho những người ngoài trừ những người của các cơ quan chức năng và giám định viên của Bảo Minh. Không thừa nhận bất kỳ trách nhiệm nào của tàu hoặc chủ động thương lượng bồi thường với bên thứ 3 nếu chưa có ý kiến chỉ đạo của chủ tàu/Bảo Minh
3. Để có cơ sở cho chúng tôi giải quyết sự cố, đề nghị Quý công ty thu thập và gửi cho chúng tôi các giấy tờ thể hiện các thông tin về: Chi tiết sự cố, nguyên nhân và mức độ tổn thất, các hành động đã thực hiện nhằm giảm thiểu tổn thất, mức độ trách nhiệm lỗi của tàu, khả năng thu hồi từ phía người thứ ba, các chi phí khắc phục sự cố, cụ thể gồm:
 - Giấy yêu cầu bồi thường của Người được bảo hiểm
 - Báo cáo sự cố của chủ tàu, báo cáo sự cố chi tiết của thuyền trưởng/ máy trưởng/ điện trưởng
 - Hồ sơ tàu: Giấy phép hoạt động, Giấy chứng nhận khả năng đi biển, các biên bản kiểm tra của đăng kiểm, bằng cấp thuyền trưởng, máy trưởng..
 - Trích sao đầy đủ và chi tiết nhật ký hàng hải, nhật ký máy, nhật ký vô tuyến điện,
 - Báo cáo tai nạn/ Kháng cáo hàng hải (có xác nhận của cơ quan cơ thẩm quyền nơi tàu xảy ra tai nạn hoặc cảng đến đầu tiên nếu sự cố xảy ra khi tàu đang ở ngoài khơi)

- Biên bản kiểm tra tàu của hãng kiểm trước và sau khi khắc phục sự cố
- Các chứng từ, hóa đơn liên quan đến việc khắc phục sự cố: hợp đồng sửa chữa, dự toán, quyết toán, biên bản nghiệm thu, hóa đơn sửa chữa tàu, các chứng từ liên quan đến việc chuyển tiền cho người sửa chữa, cung cấp vật tư trong trường hợp sửa chữa hoặc mua vật tư ở nước ngoài...
- Các tài liệu liên quan đến trách nhiệm của Người thứ ba (trường hợp tổn thất do Người thứ ba khác gây ra)

Trường hợp có lai dất/cứu hộ thì bổ sung thêm:

- Hợp đồng lai dất/cứu hộ
- Hóa đơn thanh toán chi phí lai dất/cứu hộ

Trường hợp liên quan đến trách nhiệm đối với người thứ ba:

- Các yêu cầu bồi thường của người thứ ba kèm các tài liệu chứng minh tổn thất
- Các chứng từ, hóa đơn xác nhận số tiền Người được bảo hiểm đã thanh toán cho bên thứ ba (trường hợp Người được bảo hiểm đã bồi thường cho Người thứ ba)

Và các tài liệu cần thiết khác liên quan đến sự cố tùy từng trường hợp cụ thể

4. Đề nghị thông báo trước cho chúng tôi kế hoạch khắc phục sự cố của Quý Công ty để cùng phối hợp giải quyết hiệu quả nhất.
5. Mọi thông tin xin trao đổi trực tiếp với chuyên viên phụ trách của Bảo Minh:

Vũ Thanh Hải (Mr.)

Điện thoại: 0947.300.496

Email: vthai@baominh.com.vn

GIẤY YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Kính gửi: TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO MINH

Chúng tôi đã tham gia bảo hiểm tại Quý Công ty với chi tiết như sau:

- Tên người được bảo hiểm :
- Giấy chứng nhận bảo hiểm số: SĐBS số:
- Tên tàu :
- Mô tả tai nạn:.....
.....
.....
.....
.....
- Số tiền khiếu nại:

Chúng tôi gửi kèm theo đây toàn bộ hồ sơ đòi bồi thường, đề nghị Quý Tổng công ty xem xét bồi thường và chuyển số tiền trên vào tài khoản của chúng tôi số

Trân trọng kính chào.

....., ngày

Hồ sơ đính kèm:

Người được bảo hiểm

- Giấy chứng nhận bảo hiểm (Bản chính)
- Sửa đổi bổ sung (Bản chính)
- Giấy yêu cầu bồi thường
- Hồ sơ tàu, các giấy tờ đăng kiểm
- Bằng cấp thuyền trưởng máy trưởng
- Biên Bản giám định
- Biên bản nghiệm thu sửa chữa
- Biên bản tai nạn giao thông
- Sơ đồ hiện trường tai nạn giao thông
- Biên bản giải quyết tai nạn giao thông
- Kháng cáo hàng hải
- Tờ trình của thuyền trưởng/thuyền phó/máy trưởng
- Trích sao các nhật ký
- Bản chiết tình chi phí sửa chữa tàu
- Các hoá đơn chứng từ sửa chữa
- Các chứng từ khác:.....
.....
.....

THÔNG BÁO TỒN THẤT

Kính gửi: TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO MINH

1. Ngày thông báo:
2. Người được bảo hiểm:
3. Đơn bảo hiểm:
4. Giấy sửa đổi bổ sung (nếu có):
5. Tên phương tiện:
6. Hành trình:
7. Ngày giờ và nơi xảy ra tai nạn/sự cố:
8. Mô tả tai nạn/sự cố:
9. Nguyên nhân tai nạn/sự cố:
10. Hậu quả của tai nạn/sự cố:
11. Các biện pháp mà Người được bảo hiểm đã thực hiện:
12. Đề xuất/kiến nghị của Người được bảo hiểm:
13. Người liên lạc:
Địa chỉ email: Điện thoại:

Tôi xin cam đoan các thông tin trên đây là đúng sự thật, nếu có sai trái hoặc man trá tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật. Đề nghị BẢO MINH hướng dẫn xử lý tai nạn/sự cố và khiếu nại đòi bồi thường.

NGƯỜI THÔNG BÁO
(Ký và ghi rõ họ tên)

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ BỒI THƯỜNG

BẢO HIỂM HÀNG HÓA

1. Gửi ngay thư dự kháng (Notice of loss) hoặc thư khiếu nại (theo mẫu đính kèm) cho người vận chuyển và hoặc các bên có liên quan, đồng thời yêu cầu họ ký nhận và tham gia giám định đối tịch.
2. Không đồng ý ký/xác nhận vào bất kỳ chứng từ giao nhận hàng hóa nào khi hàng hóa có tình trạng/dấu hiệu tổn thất mà phía người vận chuyển vẫn yêu cầu ký nhận hàng nguyên tốt.
3. Đề nghị Quý Công ty cung cấp cho chúng tôi càng sớm càng tốt các tài liệu, chứng từ, văn bản và thông tin có liên quan như sau:
 - + Giấy yêu cầu bồi thường (Claims application)
 - + Đơn/Giấy chứng nhận bảo hiểm (Policy/Insurance certificate)
 - + Giấy sửa đổi bổ sung (Endorsement)
 - + Vận đơn (B/L)/hợp đồng vận chuyển (Contract of carriage)/Phiếu vận chuyển
 - + Hợp đồng thuê tàu (Charter party/fixture note) khi vận đơn có ghi được sử dụng kèm với hợp đồng thuê tàu.
 - + Hóa đơn thương mại (Commercial invoice)
 - + Phiếu đóng gói (Packing list)
 - + Biên bản giám định (Survey report)
 - + Các biên bản, kết luận của công an/cơ quan có thẩm quyền về vụ tai nạn đối với phương tiện đường bộ/đường sắt.
 - + Thông báo tổn thất (Notice of loss and damage)/thư khiếu nại người vận chuyển (claim letter to the carrier) có xác nhận của người vận chuyển hoặc thư phản hồi của người vận chuyển.
 - + Biên bản quyết toán với tàu (ROROC)
 - + Biên bản đổ vỡ do tàu gây ra (COR)
 - + Hóa đơn chi phí (Expense invoices)Và các tài liệu cần thiết khác liên quan đến sự cố tùy từng trường hợp cụ thể

4. Đề nghị Quý Công ty luôn thông báo trước cho chúng tôi mọi kế hoạch xử lý hoặc giao nhận hàng tiếp theo của Quý Công ty để quá trình giám định và xử lý được nhanh chóng và hiệu quả.

5. Mọi giao dịch xin trao đổi trực tiếp với chuyên viên phụ trách của Bảo Minh

Nghiêm Thị Thụy Linh (Ms.)

Điện thoại: 0918204446

Email: nttlinh5@baominh.com.vn

GIẤY YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Kính gửi: TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO MINH

Chúng tôi đã tham gia mua bảo hiểm hàng hóa tại Quý Công ty với chi tiết như sau:

- Hợp đồng bảo hiểm số:
- Giấy sửa đổi bổ sung số:
- Hàng hoá được bảo hiểm:
- Số lượng:
- Trọng lượng:
- Chở trên phương tiện tên/số:
- Đi từ: ngày:
- Đến: ngày:
- Vận đơn số/HĐVC số: cấp ngày:

Lô hàng trên đã bị tổn thất do:

Số tiền tổn thất (tính theo số tiền bảo hiểm/nêu rõ cách tính toán):

Chi phí phát sinh (nêu rõ cách tính):

Chúng tôi gửi kèm theo đây toàn bộ hồ sơ đòi bồi thường, đề nghị Quý Tổng công ty xem xét bồi thường và chuyển số tiền trên vào tài khoản của chúng tôi số

Trân trọng kính chào.

....., ngày.....

Hồ sơ đính kèm:

- Hợp đồng bảo hiểm (Bản chính)
- Sửa đổi bổ sung (Bản chính)
- Vận tải đơn-B/L (Bản chính)
- Phiếu đóng gói-P/L (Bản chính)
- Hóa đơn - Invoice (Bản chính)
- Biên bản giám định (Bản chính)
- Biên bản xác nhận hàng hóa tổn thất - COR (Bản chính)
- Biên bản kết toán nhận hàng với tàu - ROROC (Bản chính)
- Các chứng từ khác:

THÔNG TIN TỖN THẤT BAN ĐẦU

INITIAL LOSS OR DAMAGE INFORMATION

Tên người thông báo (*Name of Informer*):

Ngày thông báo (*Date of notice*):

Người được bảo hiểm (*Assured*):

Đơn/Giấy chứng nhận bảo hiểm (*Policy No.*):

Tên phương tiện vận chuyển (*Name of conveyance*):

Đến Cảng (*To Port*): Ngày (*on*):

Dự kiến số ngày làm hàng (*Estimate of discharging time*):

Dự kiến ngày tàu rời cảng (*Estimated date of sailing*):

Tình trạng tổn thất (*Loss or damage information*):

Nội dung yêu cầu (*Requested info*):

Tên người liên hệ và địa chỉ liên hệ (*Person in charge and Contact detail*):

THÔNG BÁO TỒN THẤT

Kính gửi: - Thuyền trưởng tàu.....
- Cảng vụ cảng.....
-
-

Xin ghi nhận lô hàng sau đây được phát hiện là bị tổn thất:

Vận đơn số	Ký mã hiệu	Số lượng	Tình trạng hàng hóa
------------	------------	----------	---------------------

(ghi rõ ước số lượng hàng,
tình trạng bị tổn thất)

Người xếp hàng:

Từ: trên tàu:

Được gửi cho chúng tôi theo vận đơn số.:

Tới : vào ngày:

Chúng tôi xin thông báo sẽ bảo lưu quyền khiếu nại đối với tổn thất này khi những chi tiết và giá trị tổn thất được xác định.

Xin xác nhận bằng văn bản.

Trân trọng kính chào.

....., ngày.....