



CLAIM PROCEDURE FOR CARGO & CARRIER LIABILITY INSURANCE

- QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM HÀNG HÓA & TRÁCH NHIỆM NHÀ VẬN CHUYỂN -

I - ACTIONS TO BE TAKEN IN CASE OF LOSS / DAMAGE FOUND

NHỮNG VIỆC PHẢI LÀM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH TỖN THẤT

+ Notice of claim MUST be sent to carriers and/ or related parties IN WRITING **within 03 days (Sea) or 14 days (Air, Road)** since receipt date of cargo (Further check with CLM handler for your details)

+(Thông báo tổn thất PHẢI được gửi tới các nhà vận chuyển và/ hoặc các bên liên quan bằng VĂN BẢN **trong vòng 3 ngày (đường biển)** hoặc **14 ngày (hàng không, đường bộ)** kể từ ngày nhận hàng(Liên hệ với cán bộ bồi thường để được tư vấn thêm)

NO. (STT)	ACTIONS (CÁC BƯỚC THỰC HIỆN)	CLIENT	TMIV	TIME (THỜI GIAN)
STEP 1: CLAIM NOTICE (AT SITE) - THÔNG BÁO TỔN THẤT				
1	Notice of Claim to TMIV (by phone /email) (Thông báo tổn thất cho TMIV (bằng điện thoại / email)	x		Immediately (ngay lập tức)
2	Take photos (general view, details, etc.) (Chụp ảnh hiện trường - từ tổng quan đến chi tiết)	x		Immediately (ngay lập tức)
3	Take any necessary measures to minimize losses (Thực hiện các biện pháp cần thiết để giảm thiểu rủi ro trong khi chờ giám định)	x		Immediately (ngay lập tức)
4	Make incident reports among concerning parties (Tiến hành lập biên bản sự việc giữa các bên liên quan)	x		Immediately (ngay lập tức)
5	Send notice of claims to carriers and/or concerning parties to reserve your claim rights and their liability (Gửi thông báo sang cho bên vận chuyển và/hoặc các bên liên quan để bảo lưu quyền khiếu nại và yêu cầu phân hồi trách nhiệm)	x		Immediately and/or within 3 days as of the day receipt of cargo or when loss/damage found (Ngay lập tức hoặc trong vòng 3 ngày kể từ ngày phát hiện tổn thất)
STEP 2: COVERAGE REVIEW - XEM XÉT PHẠM VI BẢO HIỂM				
6	Conducting loss in-house survey and/or independent loss surveyor/adjuster shall be appointed (if any) (Thu xếp giám định và / hoặc chỉ định giám định độc lập - nếu cần thiết)		x	Immediately and/or within 3 days as of cargo delivered to the Insured (ngay lập tức hoặc trong vòng 3 ngày kể từ ngày hàng về đến KH)
7	Instruct clients which actions should be taken to make claims (by phone/ email) and what kinds of docs required for coverage review (Hướng dẫn KH những việc làm tiếp theo để có thể yêu cầu bồi thường - bằng điện thoại hoặc mail) và các loại chứng từ cần thiết để xem xét phạm vi bảo hiểm		x	Immediately and/or within 3 days as of receipt of notice of claims (Ngay lập tức hoặc trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận được thông báo tổn thất)
8	Check the quality of the damaged cargo (Tiến hành kiểm tra chất lượng của hàng hoá bị tổn thất)	x		At the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)

NO. (STT)	ACTIONS (CÁC BƯỚC THỰC HIỆN)	CLIENT	TMIV	TIME (THỜI GIAN)
9	Estimate loss/damage and make plan of repairing / replacement as well as solutions to treat the damaged cargo and keep TMIV informed for approval prior to further actions. (Ước tính thiệt hại và lên kế hoạch sửa chữa / thay thế cũng như hướng xử lý hàng hỏng và thông báo cho TMIV xác nhận trước khi thực hiện) ** TMIV has right to collect the damaged property in case of total loss or after replacement. TMIV có quyền thu hồi tài sản thiệt hại trong trường hợp tổn thất toàn bộ hoặc sau khi thay thế.	x		At the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)

STEP 3: CLAIM SETTLEMENT - GIẢI QUYẾT YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

10	Inform TMIV of the plan of treating / destroying the damaged cargo for TMIV confirmation (subject to agreed terms - if any) (Thông báo cho TMIV về kế hoạch xử lý/ hủy hàng để xác nhận thực hiện) - tham chiếu điều kiện đơn đã thu xếp ** Involve Third Party/ Contractors for jointly survey/witness of destroy schedule Thông báo với bên thứ 3/ nhà thầu để cùng chứng kiến giám định/ hủy hàng	x		7 days in advance (Thông báo trước 7 ngày)
11	Destroying process of the damaged cargo, photographs taken parallely, and then take minutes. These shall be done by both Insured and Insurer. (Tiến hành hủy hàng, chụp ảnh và lập biên bản hủy hàng cùng lúc với sự tham gia của người được bảo hiểm và công ty bảo hiểm.)	x		At the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)
12	Collect claim documents (as required) to submit to TMIV (Chuẩn bị hồ sơ yêu cầu bồi thường để gửi sang TMIV)	x		At the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)
13	Processing claim documents and request for additional documents (if any) (Giải quyết bồi thường và yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ (nếu có))		x	Within 15 days upon receipt of claim dossiers submitted legally and efficiently (Trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ bồi thường hợp lệ)
14	Inform client of the claim payment (Thông báo cho KH về số tiền bồi thường sẽ chuyển trả cho KH)		x	

NOTE / LƯU Ý:

- Hotline / Đường dây nóng 24/7 : 1900 888996**
Customer Service / Dịch vụ khách hàng : [North/Miền Bắc] 0915.34.14.99 or/ hoặc [South/Miền Nam] 0934.383.484
- In case of any particular case requiring further review and investigation, we'll keep you informed of the tentative schedule by email.**
Trong trường hợp cụ thể yêu cầu phải xem xét và điều tra, chúng tôi sẽ cập nhật lịch làm việc dự kiến qua thư điện tử.
- For customer's voices on service or complaint/ Mọi ý kiến đóng góp, phàn nàn về chất lượng dịch vụ, vui lòng liên hệ:**
Email: welisten@tokiomarine.com.vn or/hoặc theo đường dẫn dưới đây:





II. CLAIM DOSSIERS / HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

NOTE / LƯU Ý:

+ Notice of claim **MUST** be sent to carriers and/ or related parties **IN WRITING** **within 03 days (Sea) or 14 days (Air, Road)** since receipt date of cargo (Further check with clm handler for your details)

(Thông báo tổn thất PHẢI được gửi tới các nhà vận chuyển và/ hoặc các bên liên quan bằng VĂN BẢN **trong vòng 3 ngày (đường biển)** hoặc **14 ngày (hàng không, đường bộ)** kể từ ngày nhận hàng(Liên hệ với cán bộ bồi thường để được tư vấn thêm)

+ Claim documentation shall be generally named in the below list. Specific claims shall be advised case by case.

(Dưới đây là hướng dẫn chung cho hồ sơ yêu cầu bồi thường. Phía công ty bảo hiểm sẽ hướng dẫn bổ sung hồ sơ với từng trường hợp cụ thể.)

+ All the claims documents must be stamped by related parties.

(Tất cả các chứng từ phải có dấu của các bên liên quan)

NO. (Stt)	DOCUMENTS TO BE REQUIRED (Các chứng từ được yêu cầu)	Purpose (Mục đích)
I. Nhóm chứng từ yêu cầu bồi thường / Claim Forms		
1	- Notice of claim to TMIV (see attached) (Thư thông báo tổn thất cho TMIV theo mẫu đính kèm) - Notice of claim to carriers and/or other relating parties. (Thư thông báo tổn thất cho các nhà vận chuyển và/ hoặc các bên liên quan)	To inform TMIV and related parties to : - joint survey & - reserve rights against them later (Thông báo tổn thất cho TMIV và các bên liên quan để : cùng giám định hàng hóa & bảo lưu quyền khiếu nại sau này với các bên liên quan sau này)
2	Claim Forms (see attached) (Tờ khai yêu cầu bồi thường theo mẫu đính kèm)	To request TMIV officially to pay for the loss /damage (Gửi yêu cầu bồi thường đến TMIV)
3	Subrogation Form (See attached) (Thư thế quyền theo mẫu đính kèm) which is submitted with authorized signature at the time of receipt of Discharge Form / được cung cấp khi kí xác nhận Thông báo bồi thường	To grant TMIV the right to recover the loss from related parties after receipt of claim in full (Để trao quyền cho TMIV truy đòi từ các bên liên quan sau khi nhận đủ tiền bồi thường)
II. Nhóm chứng từ chứng minh tài sản được bảo hiểm / Documents to prove the insured cargo / property		
4	Shipping Documents (Invoice, Packing List, <u>Bill of Lading (Original with Reverse Side)</u>, Contracts, etc.) (Bộ chứng từ gửi hàng (Hoá đơn, Phiếu gửi hàng, Vận đơn bản gốc và mặt sau của Bill , Hợp đồng, v.v..)	To prove the insured shipment suffering damage / loss and to define the rights/ obligations of the related carriers in recovery actions later on (Để chứng minh lô hàng được bảo hiểm chịu tổn thất và xác định quyền / nghĩa vụ liên quan đến bên vận chuyển trong việc truy đòi bồi hoàn)
5	Insurance Policy (Đơn bảo hiểm)	To show the damaged shipment covered (Chứng minh lô hàng tổn thất được mua bảo hiểm)
III. Nhóm chứng từ liên quan đến sự cố / Documents to prove the accident		
6	Delivery notes among concerning parties (Delivery Order, Delivery Note, Cargo Outturned Report (COR), Report on Receipt of Cargo (ROROC), Equipment Interchange Receipt, Cargo Irregularity Report , Mate's Receipt and etc.) (Các biên bản bàn giao giữa các bên liên quan : + Phiếu giao hàng, phiếu nhận hàng, + Biên bản hàng hoá đổ vỡ, + Biên bản quyết toán nhận hàng với cảng/hãng tàu, + Biên bản bàn giao container, v.v..)	To prove the circumstance / cause of loss and responsibilities of related parties (Để chứng minh tình huống / nguyên nhân tổn thất và trách nhiệm của các bên liên quan)
7	Photos as evidence (at the time of accident, destroy,...) (Ảnh chụp)	To record the damage/ loss as evidence (Ghi nhận tổn thất)
8	Survey Report (Biên bản giám định)	To record the damage/ loss as evidence (Ghi nhận tổn thất)
9	Reply Letters and/or other correspondences of carriers in response to their responsibilities for the damaged cargo. (Thư trả lời hay các thư từ khác của bên vận tải trả lời về trách nhiệm của họ đối với hàng hoá bị tổn thất)	To verify the responsibilities of related parties for recovery actions (Để làm rõ trách nhiệm của các bên liên quan để thế quyền truy đòi sau này)

NO. (Stt)	DOCUMENTS TO BE REQUIRED (Các chứng từ được yêu cầu)	Purpose (Mục đích)
10	Police Reports in case of <u>traffic accident</u> (Biên bản công an, biên bản hiện trường trong trường hợp tai nạn giao thông) * A full set of accident reports + Police report upon inspection at the scene of accident (the scene sketch attached) (Biên bản hiện trường (kèm theo sơ đồ hiện trường)); + Police report on inspection of motor vehicle and property damage (Biên bản khám nghiệm phương tiện và các tài sản bị thiệt hại); + Police's conclusive report on investigation of accident (Kết luận điều tra của công an về vụ tai nạn) * Carrying Vehicle documents (if refer to subcontractor) + Registration card (Đăng ký xe) + Driving license (Bằng lái xe) + Periodical inspection certificate for technical safety.(Sổ kiểm định) + Insurance certificate(Bảo hiểm xe)	To prove the cause of loss and responsibilities of related parties (Để chứng minh nguyên nhân tổn thất và trách nhiệm của các bên liên quan)
III. Nhóm chứng từ chứng minh mức độ thiệt hại / Documents to prove loss/damage		
11	Reports regarding the extent of loss/damage, solutions to the cargo (QC checking report , Destroy Minute , etc.) (Các biên bản liên quan kiểm tra mức độ tổn thất của hàng hoá, các hướng giải quyết đối với những hàng hoá đó : - Biên bản kiểm tra chất lượng, - Biên bản huỷ, - ...v.v....)	To prove the extent of damage and solutions to the damaged cargo (Để chứng minh mức độ tổn thất và phương án xử lý lô hàng)
12	Bills/ invoices and other related documents for repairing costs and/or salvage. (Hoá đơn / chứng từ khác chứng minh cho việc sửa chữa và//hoặc bán thu hồi)	To verify extent of loss (Để làm rõ mức độ tổn thất)
IV. Chứng từ khác / Other documents if required		
13	Carrier contracts (between the insured and inland carriers, carriers and inland carriers/forwarders (subcontractors - if any) (Hợp đồng vận chuyển giữa người được bảo hiểm và các nhà vận tải nội địa, bên vận chuyển và các thầu phụ khác - nếu có)	To verify the responsibilities of related parties for recovery actions (Làm rõ trách nhiệm của các bên liên quan để tiến hành thế quyền truy đòi sau này)
14	Others (if required) (Những chứng từ khác nếu có)	To verify the loss regarding causes, extent,... and etc. (Làm rõ nguyên nhân, mức độv.v... liên quan đến tổn thất)
In case of Carrier Liability Insurance / Đối với đơn bảo hiểm Trách nhiệm nhà vận tải:		
NOTE / LƯU Ý:		
Item 5(i). Claim Conditions: All claim notification after 3 days of delivery to Consignee will be considered invalid . (refer to Carrier Liability wordings for reference)		
15	Các chứng từ cần cung cấp thêm: - Claim Request from cargo owner / Yêu cầu thanh toán bồi thường từ chủ hàng tới nhà vận tải - Bank remittance from carrier to cargo owner/ Lệnh chuyển tiền từ bên nhà vận tải tới bên chủ hàng - Other documents if any / Các chứng từ khác chứng minh trách nhiệm của nhà vận tải với chủ hàng (nếu cần)	To verify the carrier's liability done Để xác định trách nhiệm của nhà vận tải đã được thực hiện
Some general reference documents / Một số luật tham khảo chung:		
1- Civil Code / Luật dân sự 2005 2 - Insurance Business Law / Luật Kinh doanh bảo hiểm 3 - Marine Code / Luật Hàng hải 4 - Aviation Code / Luật Hàng không 5 - Incoterms 2000 ; 2010 6 - Insurance wordings / Quy tắc bảo hiểm ICC-A,B,C 2009 7 - International conventions / Các công ước quốc tế - Hague Visby, Warsaw, Montreal 8 - Marine Insurance Act / Luật hàng hải Anh 9 - Other related ones / Những văn bản luật liên quan khác		