

CLAIM PROCEDURE FOR PROPERTY & ENGINEERING INSURANCE - QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG CHO BẢO HIỂM TÀI SẢN & KỸ THUẬT -

I. ACTIONS TO BE TAKEN IN CASE OF LOSS/DAMAGE /NHỮNG VIỆC CẦN LÀM KHI PHÁT SINH TỖN THẤT

NO STT	ACTIONS CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	CLIENT KH	TMIV	TIME LINE THỜI GIAN
STEP 1 – NOTICE OF ACCIDENT/ THÔNG BÁO TỖN THẤT				
1	Notify the loss to related parties and/ or authority (Thông báo cho các bên liên quan và/hoặc cơ quan chức năng)	x		Immediately (Ngay lập tức)
2	Notify TMIV of claim (by phone /email) (Thông báo tổn thất cho TMIV - bằng điện thoại / email)	x		Immediately (Ngay lập tức)
3	Take any necessary measures to minimize loss (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 report among concerned parties (Tiến hành lập biên bản sự việc giữa các bên liên quan)	x		Immediately (Ngay lập tức)
5	Take incident photos (from general view to details) (Chụp ảnh hiện trường - từ tổng quan đến chi tiết)	x		Immediately (Ngay lập tức)
STEP 2 – COVERAGE REVIEW/ XEM XÉT PHẠM VI BẢO HIỂM				
6	Conduct loss survey by TMIV's surveyor and/or appoint independent loss adjuster (Thu xếp giám định và / hoặc chỉ định giám định độc lập)		x	Immediately and/or in soonest time if possible (Ngay lập tức hoặc sớm nhất phù hợp với điều kiện thực tế)
7	Instruct client which actions/documents should be taken/ prepared to make claim (by phone, email, facsimile) (Hướng dẫn khách hàng các thủ tục tiến hành/hồ sơ cần thiết để có thể yêu cầu bồi thường - bằng điện thoại, mail hoặc fax)		x	Immediately and/or within 3 days after carrying out site survey (Ngay lập tức hoặc trong vòng 3 ngày sau công tác giám định tổn thất hoàn thành)
8	Check nature and extent of damage, and estimate loss amount (Tiến hành kiểm tra mức độ tổn thất và ước tính thiệt hại)	x		In the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)
9	Make a plan of repairing/ replacement/ reinstatement and keep TMIV informed for approval (Lập kế hoạch sửa chữa / thay thế và thông báo cho TMIV xem xét)	x		In the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)
STEP 3 – CLAIM SETTLEMENT/ GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG				
10	Prepare supporting documents and submit to TMIV (Chuẩn bị hồ sơ yêu cầu bồi thường và gửi sang TMIV)	x		In the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)
11	Study the plan of repairing/ replacement/ reinstatement, check supporting documents, and request for further discussions or additional documents or (if any) (Nghiên cứu phương án sửa chữa, khắc phục tổn thất, kiểm tra các hồ sơ cung cấp và yêu cầu trao đổi thống nhất phương án, hoặc bổ sung hồ sơ - nếu cần thiết)		x	In the soonest time (Trong thời gian sớm nhất)
12	Process claim settlement and inform client of adjusted amount (Tiến hành tính toán tổn thất và thông báo cho khách hàng về số tiền bồi thường)		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)
13	Claim payment (Thanh toán bồi thường)		x	Within 3 days upon receipt of the official acceptance letter (Trong vòng 3 ngày sau khi nhận được thư chấp nhận bồi thường của khách hàng)

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 DOCUMENT LIST REQUIRED / DANH MỤC CHỨNG TỪ ĐƯỢC YÊU CẦU

+ 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 ("YCBT") thông thường. Công ty bảo hiểm ("CTBH") sẽ hướng dẫn bổ sung cho Người được bảo hiểm ("NDBH") 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 đóng dấu xác nhận của các bên liên quan)

No. Stt	TYPE OF DOCS Hạng mục chứng từ	PURPOSE Mục đích
1. GENERAL DOCUMENTS / NHÓM CHỨNG TỪ CƠ BẢN		
1	Notice of Claim Thông báo tổn thất gửi đến TMIV	Providing general information about the circumstance of loss which might give rise to a claim (give the notice in writing to the Insurers as request of Insurance Policy's condition) <i>Cung cấp thông tin sơ bộ về tình huống tổn thất dẫn đến khiếu nại (thông báo tổn thất được thể hiện bằng công văn gửi đến NBH là yêu cầu và là điều kiện của HĐBH)</i>
2	Official Claim Letter Thư YCBT chính thức	Confirming the official decision for claim amount, damage, payment method... <i>Xác nhận việc YCBT chính thức của NDBH, số tiền khiếu nại, phương thức thanh toán...</i>
3	The Insured's Claim Letter to Third Party Thư khiếu nại gửi đến bên thứ ba liên quan	Reserve the Insured's right to make claim against a Third Party in accordance with the law. <i>Bảo lưu quyền khiếu nại của NDBH đối với Bên Thứ Ba theo quy định pháp luật</i>
4	Subrogation Letter Thư thế quyền bồi thường	Confirming all rights and responsibilities to be transferred to Insurer by the Insured. Insurer could base on it to recover the loss amount from any third party who caused the loss in accordance with the laws and regulations. <i>Xác nhận tất cả các quyền lợi và nghĩa vụ mà CTBH được thế quyền cho NDBH để thu hồi giá trị thiệt hại cho bất kỳ bên thứ ba nào gây ra tổn thất theo quy định pháp luật</i>
2. DOCUMENTS RELATING TO CAUSE OF LOSS/ NHÓM CHỨNG TỪ LIÊN QUAN ĐẾN NGUYÊN NHÂN TỔN THẤT		
5	Technical Assessment Report Báo cáo đánh giá kỹ thuật	Investigation into the nature and extent of loss, cause of loss, as well as the solutions to repair/ replace the damaged items. <i>Xác định mức độ thiệt hại, nguyên nhân tổn thất cũng như phương án sửa chữa/ khắc phục hạng mục thiệt hại</i>
6	Internal Report prepared by the Insured on the incident and their investigation on the extent and cause of damage/loss. Biên bản điều tra nội bộ của NDBH về đánh giá nguyên nhân tổn thất, mức độ thiệt hại	Supporting further information about circumstance of loss, preliminary assessment the cause of loss to assist in Insurers' investigation <i>Cung cấp thông tin bổ sung về tình huống thiệt hại, đánh giá sơ bộ nguyên nhân tổn thất hỗ trợ việc điều tra nguyên nhân của NBH</i>
7	Investigation conclusion (Police, Authority, Expert...) Kết luận điều tra nguyên nhân sự cố (Công an, Cơ quan chức năng, Chuyên gia...)	Determining the cause of loss to consider Policy Coverage. <i>Xác định nguyên nhân tổn thất nhằm xem xét trách nhiệm bảo hiểm</i>
3. DOCUMENTS RELATING TO EXTENT OF LOSS/ NHÓM CHỨNG TỪ LIÊN QUAN ĐẾN MỨC ĐỘ THIẾT HẠI		
8	List of insured properties/ Construction Contract/Erection Contract. Danh mục tài sản tham gia BH/ Hợp đồng thi công xây dựng lắp đặt	Determining which item to be insured, as well as Adequacy of Sum Insured assisting to adjustment process. <i>Mục đích nhằm xác định hạng mục được bảo hiểm, cũng như đánh giá giá trị hợp lý tham gia bảo hiểm phục vụ công tác tính toán BT</i>
9	Documents (such as specification, life cycle, warranty, quotation, purchasing documents, Invoice or the like) of the lost/damaged items. Hồ sơ liên quan đến tài sản tổn thất (chủng loại, dòng đời, bảo hành, hóa đơn mua hàng hay các hồ sơ liên quan khác)	Clarifying specification, original value, repair/replacement cost of the damaged items so that Insurers could estimate the loss amount. <i>Xác định chủng loại hạng mục thiệt hại, giá trị gốc, giá trị sửa chữa/ thay thế để CTBH có thể ước tính trách nhiệm bảo hiểm.</i>

3. DOCUMENTS RELATING TO EXTENT OF LOSS/ NHÓM CHỨNG TỬ LIÊN QUAN ĐẾN MỨC ĐỘ THIẾT HẠI

10	Stock Inventory Report at the time of loss Báo cáo tồn kho hàng hóa tại thời điểm thiệt hại	Supporting to compare the nature and extent of loss with the loss declaration of the Insured. It also assists in determining the Adequacy of Sum Insured as well. <i>Đánh giá số lượng thiệt hại thực tế với số lượng khai báo của NĐBH. Nó đồng thời cũng hỗ trợ xem xét giá trị hợp lý của tài sản được BH.</i>
11	Quotation/ contract/ bills/ invoices of repair/ reinstatement/ replacement. Báo giá/ Hợp đồng/ Chứng từ/ Hóa đơn thanh toán chi phí sửa chữa/ thay thế/ khắc phục	3 competitive quotes to repair the agreed amount of damage. Reasonable repair costs must be reviewed by TMIV to ensure reasonableness, excluding any additional costs not included in the damage category as well as other costs not covered by insurance. Bill/invoice proving the insured incurred cost and for accounting audit purpose. <i>3 báo giá cạnh tranh để khắc phục khối lượng thiệt hại đã thống nhất. Chi phí khắc phục hợp lý cần được xét duyệt bởi TMIV để đảm bảo tính hợp lý, không bao gồm loại trừ các chi phí phát sinh không nằm trong hạng mục thiệt hại cũng như các chi phí không thuộc phạm vi bảo hiểm khác. Hóa đơn chứng từ liên quan nhằm phục vụ cho việc chứng minh chi phí phát sinh và phục vụ cho mục đích kiểm toán.</i>
12	Others (if required) Các hồ sơ khác (nếu yêu cầu)	