

## CLAIM PROCEDURE FOR MOTOR INSURANCE - QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG CHO HDBH XE CỖ GIỚI -

### I. ACTIONS TO BE TAKEN IN CASE OF LOSS / DAMAGE FOUND : NHỮNG VIỆC PHẢI LÀM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT HIỆN RA TỐN THẤT

NO. (STT)	ACTIONS (CÁC BƯỚC THỰC HIỆN)	The Insured NDBH	TMIV CTBH	TIME (THỜI GIAN)	REMARKS GHI CHÚ
<b>STEP 1: CLAIM NOTICE (AT SITE) - THÔNG BÁO TỐN THẤT</b>					
1	<b>Take any necessary measures to minimize loss.</b> Thực hiện các biện pháp cần thiết để giảm thiểu rủi ro.	v		<b>Immediately</b> Ngay lập tức	
2	<b>Notice of Claim to TMIV</b> (by phone /email/ digital media) Thông báo tổn thất cho TMIV ( bằng điện thoại / email/ phương tiện điện tử)  <b>Note / Lưu ý: Claim Notice must be in writing within 5 days since loss date / Thông báo tổn thất bằng văn bản phải trong vòng 5 ngày kể từ ngày phát sinh thiệt hại</b>	v		<b>Immediately</b> Ngay lập tức	<b>Indemnity reduction of 10%</b> in case of vehicle owner's <b>failure to give timely notice</b> to related parties as mentioned in Article 22. <b>Giảm trừ bồi thường 10%</b> nếu chủ xe <b>không thông báo</b> theo quy định (ĐK22)
3	<b>Notice the accident to Police agency</b> Thông báo tai nạn cho cơ quan Công an.  (Tham chiếu D38.Luat GTDB2008, D5.TT63/2020_BCA)	v		<b>Immediately</b> Ngay lập tức	
4	<b>Take photos</b> ( general view, details, etc.) Chụp ảnh hiện trường - từ tổng quan đến chi tiết.	v		<b>Immediately</b> Ngay lập tức	<b>In case of heavy damage.</b> Trong trường hợp tai nạn nặng
5	<b>Record the site and related evidences, photos (video) as</b> Thực hiện quay video vụ tai nạn và hiện trường	v		<b>Immediately</b> Ngay lập tức	These are <b>evidences for accident verification and/ or claim review</b> Cơ sở xem xét và/ hoặc xác minh vụ việc
6	<b>Take medical tests for alcohol level, etc. when requested</b> Thực hiện xét nghiệm các chỉ số liên quan, nếu được yêu cầu	v		<b>When requested</b> Khi được yêu cầu	
<b>STEP 2: COVERAGE REVIEW - XEM XÉT PHẠM VI BẢO HIỂM</b>					
7	<b>Instruct Claim procedure.</b> Hướng dẫn quy trình Bồi thường.		v	<b>Immediately after receipt of claim notice</b> Ngay lập tức sau khi nhận được thông báo tổn thất	
8	<b>Loss survey at site or Dealers or as agreed</b> Giám định tổn thất tại hiện trường hoặc tại Đại lý sửa chữa hoặc theo thỏa thuận		v	<b>At the soonest time</b> Trong thời gian sớm nhất	
9	<b>Collect claim documents ( as required ) and submit to TMIV.</b> Chuẩn bị hồ sơ yêu cầu bồi thường để gửi sang TMIV.	v		<b>At the soonest time</b> Trong thời gian sớm nhất	
10	<b>Review documents and approve on the repair estimation based on the damage extent</b> Xem xét chứng từ và duyệt báo giá sửa chữa theo mức độ thiệt hại thực tế <b>Note/Lưu ý:</b> Refer to <b>Table of Partial Depreciation Rates</b> for vehicles used more than 03 years (except for additional clauses as agreed) Tham chiếu <b>Bảng tỉ lệ khấu hao bộ phận áp dụng đối với xe sử dụng trên 3 năm</b> (trừ TH có thỏa thuận khác)		v	<b>At the soonest time</b> Trong thời gian sớm nhất	
<b>STEP 3: CLAIM SETTLEMENT - GIẢI QUYẾT YÊU CẦU BỒI THƯỜNG</b>					
11(a)	<b>Guarantee the repair payment (at TMIV appointed Workshop).</b> Bảo lãnh thanh toán (Tại các đại lý hợp tác với TMIV).		v	<b>After repair completed.</b> Sau khi xe sửa chữa xong.	<b>When TMIV received all required document.</b> Khi TMIV nhận đủ giấy tờ yêu cầu.
11(b)	<b>Processing claim documents and request for additional documents (if any)</b> Giải quyết bồi thường và yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ (nếu có)		v	<b>Within 15 days upon receipt of claim dossiers submitted legally and efficiently.</b> Trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ bồi thường hợp lệ.	

#### YOUR ATTENTION / LƯU Ý:

1. In case of any particular case requiring further review and investigation, we'll keep you informed of the tentative schedule by email. or via TMIV's digital application.  
Trong TH cần thêm thời gian để điều tra và đánh giá, chúng tôi sẽ thông báo về kế hoạch dự kiến qua thư điện tử hoặc các ứng dụng điện tử khác của TMIV.

2. 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**

3. For customer's voices on service or complaint, please contact below mail or link / Mọi ý kiến đóng góp, phản nản về chất lượng dịch vụ, vui lòng liên hệ:

Email: welisten@tokiomarine.com.vn or/hoặc theo đường dẫn dưới đây:



4. The claim procedure will be updated for detailed guidance based on any changes in new regulations and practice in claim settlement. Please kindly refer to the latest version on the company website - [www.tokiomarine.com.vn](http://www.tokiomarine.com.vn)

Quy trình bồi thường sẽ được cập nhật hướng dẫn chi tiết dựa trên bất cứ thay đổi nào về quy định luật và/ hoặc thực tiễn phát sinh trong quá trình xử lý bồi thường. Vui lòng tham khảo hướng dẫn trên website công ty - [www.tokiomarine.com.vn](http://www.tokiomarine.com.vn).

TMIV Public P



## II. CLAIM DOCUMENTATION / DANH MỤC HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

### Lưu ý / Note:

Các tài liệu yêu cầu bồi thường phải có dấu của các bên liên quan./ **All the claim documents need to be stamped by related parties.**

NO. (STT)	DOCUMENT LIST DANH MỤC CHỨNG TỬ CẦN CUNG CẤP	INSURED NĐBH	TMIV	REMARKS GHI CHÚ
<b>I - DOCUMENTS OF INSURED VEHICLES / CÁC TÀI LIỆU CHỨNG MINH VỀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BẢO HIỂM</b> (Copies certified legally or by TMIV staffs after checking with the ORIGINAL ones / Bản sao công chứng hoặc được xác nhận bởi đại diện TMIV sau khi đối chiếu bản gốc)				
1	<b>Driving license.</b> Bằng lái xe - photo hai mặt.	v		<p>- Required at the Step 1 - Claim Notice (At Site) Cung cấp ngay khi thông báo tổn thất</p> <p>- Submitted right at time of the Interim Request for <b>Damage in terms of Health, Death</b> Cung cấp khi có yêu cầu Tạm ứng đ/v thiệt hại về sức khỏe, tính mạng</p>
2	<b>Certificate of insurance and/or insurance policy</b> Giấy chứng nhận Bảo hiểm và/ hoặc đơn bảo hiểm	v		
3	<b>Registered card or certified one attached with valid original receipts of credit institutions substituting for original vehicle registration certificates during the period in which the credit institutions hold original vehicle registration certificates) or proofs of vehicle title transfer and proofs of vehicle origins</b> Đăng ký xe, hoặc Bản sao chứng thực kèm bản gốc giấy biên nhận của tổ chức tín dụng còn hiệu lực, hoặc chứng từ chuyển quyền sở hữu xe và chứng từ nguồn gốc xe	v		
4	<b>Periodical inspection certificate for technical safety.</b> Chứng nhận đăng kiểm-photo cả trang chứng nhận thời hạn đăng kiểm.	v		
5	<b>ID Card or citizen identification card or passport or other identifications of driver</b> Giấy chứng minh nhân dân hoặc thẻ Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu hoặc các giấy tờ tùy thân khác của người lái xe	v		
6	<b>Insurance Policy.</b> Đơn bảo hiểm.	v	v	
<b>II - DOCUMENTS OF THE ACCIDENT / CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN ĐẾN TAI NẠN</b>				
7	<b>Motor accident report &amp; claim note</b> ( see attached). Tờ khai yêu cầu bồi thường theo mẫu đính kèm.	v		<p><b>Normal Case.</b> Trường hợp tai nạn, va chạm thông thường.</p>
8	<b>Motor accident report &amp; interim request</b> ( see attached, if arising). Tờ khai yêu cầu bồi thường tạm ứng theo mẫu đính kèm, nếu phát	v		
9	<b>Confirmation report on the accident between related parties, if required</b> Biên bản xác minh vụ tai nạn, nếu cần	v	v	
10	<b>Photos, GPRS records, etc. as evidence.</b> Ảnh chụp, dữ liệu GPS....	v		
11	<b>Survey Report.</b> Biên bản giám định.		v	
12	<b>Police report:</b> + Police report upon inspection at the scene of accident; + Police report on inspection of motor vehicle and property damage; + Police's conclusive report on investigation of accident; + Police report on settlement of the case; + Picture of Accident. Bộ hồ sơ công an giao thông: +Biên bản công an; +Sơ đồ hiện trường; +Biên bản khám nghiệm các xe liên quan đến tai nạn; +Biên bản giải quyết tai nạn giao thông; +Ảnh hiện trường (nếu có).	v	v	<p><b>In case of :</b> + Heavy physical damage; + Recovery against Third Parti(es) or Liable Parti(es) due to their faults / liabilities. Trong trường hợp: + Thiệt hại vật chất lớn; + Phát sinh trách nhiệm của bên thứ ba hoặc các bên có trách nhiệm cần thực hiện truy đòi</p>
13	<b>Final investigation of accident OR Final conclusion of accident.</b> Thông báo kết quả điều tra xác minh, giải quyết vụ tai nạn HOẶC Thông báo kết luận điều tra giải quyết vụ tai nạn	v	v	<p><b>In case of interim payment for TPL (Bodily Injury) for accident causing the dead to third party and passenger OR accident to verify the fault caused absolutely by third party</b> Trong TH bồi thường tạm ứng cho bên thứ 3 (thương tật thân thể) + Liên quan đến vụ tai nạn gây tử vong đối với người thứ ba và hành khách hoặc trường hợp cần xác minh vụ tai nạn có nguyên nhân do lỗi hoàn toàn của người thứ ba</p>

**III - DOCUMENTS OF CLAIM AMOUNT / CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN ĐẾN SỐ TIỀN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG**

14	<b>Quotation, invoices and other related documents for repairing costs.</b> <i>Báo giá hoá đơn / chứng từ khác chứng minh cho việc sửa chữa.</i>	v	v	<b>Insured's authorized stamp on the approved quotation</b> NĐBH cần xác nhận trên Báo giá đã được duyệt
15	<b>Claim letter from Third parties</b> <i>Công văn đòi bồi thường của Bên thứ ba</i>	v		
16	<b>Quotation, invoices and other related documents for repairing costs of Third party's properties.</b> <i>Báo giá hoá đơn / chứng từ khác chứng minh cho việc sửa chữa tài sản của Bên thứ ba</i>	v		
17	<b>Bodily injured document:</b> <b>+ Medical prescription.</b> <b>+ Bill, invoice related that be reasonably.</b> <i>Chứng từ liên quan đến việc chữa trị.</i> <i>+Sổ khám chữa bệnh.</i> <i>+Hoá đơn, chứng từ hợp lý.</i>  <b>** In case of Interim Request (Compulsory TPL), a certified full set of docs are submitted: (D13, ND67.2023)</b> <b>+ Certificate of Bodily Injury / Chứng nhận Thương tích</b> <b>+ Medical Reports / Hồ sơ bệnh án</b> <b>+ Giấy báo tử, kết quả giám định pháp y / Death Certificate, Death Forensic Examination</b>	v		
18	<b>Subrogation letter.</b> <i>Thư thế quyền.</i>	v		<b>If the accident caused by Third Party.</b> <i>Nếu tai nạn gây ra bởi bên thứ ba.</i>
19	<b>The decision made by the court, if any</b> <i>Quyết định của Tòa án (nếu có)</i>	v		
20	<b>Others if required</b> <i>Những chứng từ khác khi được yêu cầu</i>	v		<b>In case of claim case verification</b> Để làm rõ YCBT

**※ IMPORTANT NOTES IN CLAIM REVIEW /MỘT SỐ LƯU Ý QUAN TRỌNG KHI XEM XÉT YÊU CẦU BỒI THƯỜNG**

- You are required to contact with claim handler or refer the detailed wordings in your insurance policy for further guidance.  
*NĐBH có thể liên hệ với cán bộ bồi thường hoặc tham chiếu chi tiết trong bộ quy tắc trong hợp đồng bảo hiểm của mình để biết thêm chi tiết.*
- Hotline 24/7: [HN] **0915.34.14.99** or [HCM] **0934.383.484**

1-	<b>Briefs of CIRCUMSTANCES OF INDEMNITY REDUCTION</b> <b>Tóm lược các trường hợp có thể phát sinh GIẢM TRỪ BỒI THƯỜNG</b>	<b>Rate /Tỉ lệ</b>
	<b>[Compulsory Insurance]</b> Failure to give claim notice <b>in writing or by digital notice within 5 working days</b> since loss date or notice about changes leading to more insured risks <b>[BH bắt buộc]</b> Không <b>thông báo cho DNBH bằng văn bản hoặc hình thức điện tử trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày xảy ra tai nạn</b> hoặc ko thực hiện nghĩa vụ thông báo khi có sự thay đổi các yếu tố làm tăng rủi ro bảo hiểm	5%
	Failure to give a notice on loss within 05 days as of the date of loss (except in case force majeure happens or a damage survey has been made by the Insurer during such period) <b>Không Thông báo tổn thất cho DNBH trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày xảy ra tổn thất</b> (trừ trường hợp bất khả kháng hoặc đã được Doanh nghiệp bảo hiểm giám định thiệt hại trong thời gian này <b>Failure to take remedies, limit personal or property damages, protect the scene of loss</b> except where movement is required due to safety reasons or such actions are taken at the request of the competent authority <b>Không thực hiện</b> đầy đủ các biện pháp <b>cứu chữa, hạn chế thiệt hại về người và tài sản, bảo vệ hiện trường tổn thất</b> trừ trường hợp di chuyển để đảm bảo an toàn, hoặc phải thi hành theo yêu cầu của cơ quan chức năng	10%
	Deliberately removes, disassembles or repairs properties without approval of the Insurer (except where it is necessary to ensure safety, prevent from and limit personal or property damages or such actions are taken at the request of competent agencies); <i>Tự ý tháo gỡ hoặc sửa chữa tài sản khi chưa có ý kiến chấp thuận của Doanh nghiệp bảo hiểm (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).</i> The auto owner/driver drives beyond the permitted speed (from 20%) <i>Chủ xe điều khiển vượt quá tốc độ cho phép ( Từ 20% trở lên)</i>	25%
	Failure to reserve right to claim and transfer the right of recovery against a third party to the insurer and all dossiers, necessary bases, fails to closely cooperate with the insurer to recover from a third party or automatically negotiates with a third party about the indemnification <i>Không bảo lưu quyền khiếu nại tới các bên liên quan hoặc tự động thỏa thuận với bên thứ 3 gây thiệt hại cho Doanh Nghiệp Bảo Hiểm</i> The automobile owner/driver is unfaithful in providing information, documents and records in the claim files; fails to create favorable conditions for the insurer during the verification of the accuracy of such information <i>Không trung thực trong việc cung cấp thông tin liên quan vụ việc hoặc không tạo điều kiện để Doanh Nghiệp Bảo Hiểm xác minh tính chân thực thông tin.</i>	up to 70%

Reduction of the indemnity equivalent to the overloading rate (%) (over 20% - 50%) Giảm tương ứng với tỷ lệ % chở quá trọng tải theo quy định trong giấy đăng kiểm	20-50%
The <b>highest reduction rate</b> will be applicable in case of different rates as result of different violations <b>Mức giảm trừ cao nhất</b> sẽ được áp dụng trong điều chỉnh bồi thường nếu có nhiều tỉ lệ áp dụng	

- 2 - ■ **Claim Amount** = Sum Insured / Actual value of the insured vehicles **at time of arrangement** \* total repair cost  
Số tiền yêu cầu BT = Số tiền bảo hiểm / giá trị thực tế của xe **tại thời điểm tham gia BH** \* chi phí sửa chữa thiệt hại

**In which / trong đó:**

- **Year of usage is calculated from the manufacturing year**

Số năm tính khấu hao xác định kể từ năm sản xuất của xe

- **Sum Insured (SI) = New sale value (100%) \* Remaining Rate %** (Article 18)

Giá trị bảo hiểm = Giá xe mới (100%) \* tỷ lệ %

**Note / Ghi chú:** Only applicable for the vehicles under 10 years, except additional clause / chỉ áp dụng cho xe dưới 10 năm, trừ khi có đk bổ sung

- 3 - **In case of Partial Loss**, refer to **Table of Depreciation Rate (in case of new replacement)**

Trong TH **tồn thất bộ phận**, tham chiếu Bảng **tỉ lệ khấu hao** (trong TH thay thế mới)

Usage Period / Thời gian sử dụng (Article 19.1.2)	Rate / Tỷ lệ %
3-6 năm / 3 - 6 years	15%
6-10 năm / 6 - 10 years	25%
10 - 15 năm / 10-15 years	35%
> 15 năm / 15 years	50%

- 4 - **Total Loss** will be reviewed in the following cases / **Tồn thất toàn bộ** được xem xét trong TH:

- i. **Over 75% of the actual value of the automobile is damaged;** or

Trên 75% giá trị thực tế của xe bị thiệt hại; hoặc

- ii. **Expenses for repairing damages is equal to or more than 75% of the actual value of the automobile at the time before a loss occurs**

Chi phí sửa chữa bằng hoặc lớn hơn 75% giá trị thực tế của xe tại thời điểm ngay trước khi phát sinh thiệt hại

- iii. **Claim Amount = actual market value (MV) before loss with same kind and specification, not exceeding Sum Insured** (Art.19.2.3)

( if SI > MV, total loss = MV ; if SI < MV, total loss = SI)

Số tiền YCBT = giá trị thực tế (giá thị trường) ngay trước thời điểm tai nạn với cùng chủng loại, thông số kỹ thuật, nhưng không vượt quá STBH)

(Nếu STBH lớn hơn giá thị trường, tồn thất toàn bộ = giá thị trường, nếu STBH nhỏ hơn giá thị trường, tồn thất toàn bộ = STBH)

**Note / Lưu ý:**

- The Insurer shall have the right with the salvage of the damaged automobile /  
CTBH có quyền bán thu hồi xe bị thiệt hại
- In case of underinsurance, the salvage will be applicable in proportion of the sum insured  
TH bảo hiểm dưới giá trị, phần bán thu hồi sẽ được tính theo tỉ lệ tương ứng với số tiền tham gia bảo hiểm
- In case of auto owner's requests for retaking, indemnity = Total loss - estimated salvage value of the damaged automobile  
TH chủ xe muốn giữ lại xe bị thiệt hại, số tiền yêu cầu = tồn thất toàn bộ - giá trị thu hồi ước tính của xe bị thiệt hại

- 5- **[Compulsory Insurance] List of Claim Docs submitted for Interim Request (for TP's Bodily Injury only)**

**[BH bắt buộc] Danh mục chứng từ cần thu thập cho Yêu cầu tạm ứng (đối với thiệt hại về sức khỏe, tính mạng)**

- i- Documents for insured vehicles ( item I.1,2,3,4,5,6 )
- ii- Documents for Bodily Injury (item III.17)
- iii- Confirmation report on the accident between related parties ( item II.9)
- iv- Claim note for Interim Request (item II.8)
- v- Scene Reports and Damage Photos & related evidences
- vi- Final investigation of accident OR Final conclusion of accident, in case of death case for third parties and/or passengers

-**Payment for Interim Request** will be made **within 3 working days since the receipt date of the insured's notice together with a full set of** required docs above (original docs)

Việc thanh toán tạm ứng bồi thường sẽ được thực hiện **trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của NĐBH với bộ chứng từ** nói trên (bản gốc)

-**TMIV will inform the related parties including the victims about the amount compensated in comply with Article 12.11, Decree 67.2023**

TMIV sẽ thông báo cho các bên liên quan bao gồm người bị thiệt hại về số tiền bồi thường thiệt hại về sức khỏe và tính mạng theo điểm 12.11, NĐ67.2023

===oOo===