HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG

BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ TECHCOM

PHỐI HỢP GIÁM ĐỊNH VÀ BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM

Áp dụng: Nghiệp vụ ngoài xe cơ giới và con người

1 | NGAY KHI XẢY RA TỔN THẤT

Hạn chế thiệt hại

Ngăn tổn thất phát sinh thêm, giữ nguyên hiện trường nếu có thể.

Báo ngay cho TCGIns

1900996696

Cung cấp thông tin liên hệ, thời gian, địa điểm, diễn biến và thiệt hại ước tính.

Ghi nhận hiện trường

Chụp ảnh, quay video. Lập biên bản với bên thứ ba nếu có.

2 | HAI HÌNH THỨC GIÁM ĐỊNH

TCGIns trực tiếp giám định

Áp dụng khi tổn thất trong phạm vi tự giám định của TCGIns.

Công ty giám định độc lập

Áp dụng khi tổn thất vượt mức tự giám định hoặc vụ việc phức tạp.

3 CÁC BƯỚC PHỐI HỢP CÙNG TCGIns

1 THÔNG BÁO TỔN THẤT

QUÝ KHÁCH

- Gửi thông báo bằng văn bản theo mẫu.

TCGIns

- Tiếp nhận và hướng dẫn xử lý ban đầu.

⏱ **Tiếp nhận: 02 giờ**

2 XÁC NHẬN PHƯƠNG ÁN GIÁM ĐỊNH

QUÝ KHÁCH

- Bổ sung thông tin, ký xác nhận nếu chỉ định giám định độc lập.

TCGIns

- Kiểm tra thông tin và thông báo phương án giám định.

⏱ **Xử lý thông tin: 04 giờ**

3 PHỐI HỢP GIÁM ĐỊNH

QUÝ KHÁCH

- Thống nhất lịch, cung cấp tài liệu và phối hợp xác nhận biên bản.

TCGIns

- Tổ chức giám định, kiểm tra báo cáo.

⏱ **Giám định: 15 ngày**

4 HOÀN THIỆN HỒ SƠ

QUÝ KHÁCH

- Nộp chứng từ chứng minh thiệt hại và bổ sung khi được yêu cầu.

TCGIns

- Kiểm tra hồ sơ, xác định phạm vi và trình duyệt.

5 NHẬN THÔNG BÁO BỒI THƯỜNG

QUÝ KHÁCH

- Gửi văn bản chấp thuận hoặc phản hồi nếu chưa đồng ý.

TCGIns

- Thông báo kết quả bằng văn bản, nêu rõ lý do nếu từ chối.

6 NHẬN TIỀN BỒI THƯỜNG

QUÝ KHÁCH

- Cung cấp thông tin nhận tiền.

TCGIns

- Chuyển hồ sơ sang Kế toán trong 01 ngày sau khi nhận văn bản chấp thuận.

Thanh toán trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ