CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 2133 /QĐ-ABIC-GĐBT	*Hà Nội, ngày 17 tháng 06 năm 2024*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giám định bảo hiểm xe cơ giới

TỔNG GIÁM ĐỐC
CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

Căn cứ Luật Kinh doanh bảo hiểm số 08/2022/QH15 ngày 16/06/2022;

Căn cứ Giấy phép thành lập và hoạt động số 38GP/KDBH do Bộ Tài chính cấp ngày 18/10/2006 và các Giấy phép điều chỉnh;

Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp (ABIC);

Theo đề nghị của Ban Giám định bồi thường tại Tờ trình ngày 03/06/2024.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này *"Quy trình giám định bảo hiểm xe cơ giới và 03 phụ lục, 19 biểu mẫu"* tại Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 4903/QĐ-ABIC-GĐBT ngày 01/11/2023 của Tổng Giám đốc về việc ban hành Quy trình giám định xe cơ giới.

Điều 3: Thành viên Ban Tổng Giám đốc, Giám đốc các Ban, Chánh Văn Phòng tại Trụ sở chính, Giám đốc các Chi nhánh trực thuộc ABIC chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Chủ tịch HĐQT (để b/c);
- Thành viên HĐQT chuyên trách;
- Ban kiểm soát;
- Các Ban thuộc HĐQT;
- Lưu GĐBT, VPTSC.

TỔNG GIÁM ĐỐC

S.G.P: 38 - C.T.C.P CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI

Nguyễn Hồng Phong

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
Trụ sở chính: Tầng 6, tòa nhà 29T1 Hoàng Đạo Thúy, Trung Hòa, Cầu Giấy, TP. Hà Nội.
Website: www.abic.com.vn

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
GIÁM ĐỊNH BẢO HIỂM XE CƠ GIỚI

Mã số: QT 54

Năm 2024

	CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH BẢO HIỂM XE CƠ GIỚI	Mã số: QT 54 Ngày ban hành: 17/6/2024 Lần ban hành: Trang: 1/11

NGƯỜI ĐƯỢC PHÂN PHỐI:

1. Hội đồng quản trị	☒
2. Tổng Giám đốc	☒
3. Các Phó Tổng Giám đốc	☒
4. Đại diện lãnh đạo về chất lượng	☒
5. Trưởng các đơn vị tại Trụ sở chính, Giám đốc chi nhánh	☒

THÀNH PHẦN CHỦ TRÌ SOẠN THẢO:

NGƯỜI LẬP	NGƯỜI KIỂM TRA
Chữ ký: **Họ và tên: Nguyễn Chiến Thắng** **Chức vụ: Phó Giám đốc Ban Giám định bồi thường**	Chữ ký: **Họ và tên: Vũ Hồng Sơn** **Chức vụ: Phó Giám đốc phụ trách Ban Giám định bồi thường**

THÀNH PHẦN THAM GIA XEM XÉT:

TT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	PHÒNG	CHỮ KÝ
1	Trần Mạnh Quyết	Giám đốc	Ban Tổ chức Nhân sự/ Thường trực Tổ xây dựng, triển khai ISO	
2	Trần Quỳnh Chi	Giám đốc	Ban Tái bảo hiểm	
3	Bùi Thiện Mỹ	Giám đốc	Ban Tài chính kế toán	
4	Đinh Quang Trung	Giám đốc	Ban Pháp chế	
5	Trần Trung Dũng	Phó Giám đốc phụ trách	Ban Quản lý nghiệp vụ	
6	Trần Thị Minh Tươi	Giám đốc	Ban KSTT và QLRR	

NGƯỜI DUYỆT:

Chữ ký:

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

Họ và tên: Nguyễn Hồng Phong

Chức vụ: Tổng Giám đốc

TÓM TẮT SỬA ĐỔI

LẦN SỬA	NGÀY SỬA ĐỔI	TÓM TẮT NỘI DUNG SỬA ĐỔI

H/ Cg

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

- Mục đích: Quy định thống nhất việc tổ chức thực hiện công tác Giám định tổn thất thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm đối với nghiệp vụ bảo hiểm xe cơ giới.

- Phạm vi áp dụng: Quy trình này được áp dụng trong toàn hệ thống Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp.

2. CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN, THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Các tài liệu liên quan:

  - Bộ luật Dân sự, Luật Kinh doanh bảo hiểm, Luật Giao thông đường bộ, Luật Thương mại; các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.
  - Quy tắc bảo hiểm; Quy chế, Quy định nội bộ và hướng dẫn thi hành; Hợp đồng bảo hiểm, Giấy chứng nhận bảo hiểm; điều kiện, điều khoản các sản phẩm bảo hiểm liên quan.
  - Các văn bản tài liệu liên quan và các căn cứ liên quan khác.
  - Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu;
  - Sổ tay chất lượng;
  - Quy trình, Quy định, Quy chế liên quan;
  - Tài liệu liên quan khác

- Thuật ngữ và viết tắt:

TT	Từ ngữ/ viết tắt	Giải thích
1	ABIC/Công ty	Công ty CP Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp
2	GĐ	Giám định
3	BT	Bồi thường
4	GĐV/BTV	Giám định viên/Bồi thường viên
5	KTTC	Bộ phận Kế toán tài chính
6	Đơn vị	Các Chi nhánh trực thuộc Công ty
7	HĐBT	Hội đồng bồi thường
8	GCNBH	Giấy chứng nhận bảo hiểm
9	HĐBH/ SĐBS	Hợp đồng bảo hiểm/ Sửa đổi bổ sung
10	ĐVCĐ	Đơn vị cấp đơn
11	ĐVGĐ	Đơn vị giám định
12	ĐBH /TBH	Đồng bảo hiểm /Tái bảo hiểm
13	TSC	Trụ sở chính
14	TP	Trưởng phòng
15	PT	Phụ trách

TT	Từ ngữ/ viết tắt	Giải thích
16	XCG	Xe cơ giới
17	TNGT	Tai nạn giao thông
18	CSGT	Cảnh sát giao thông
19	CQCN	Cơ quan chức năng
20	PC/UQ	Phân cấp, ủy quyền
21	Lãnh đạo	Thành viên Ban Tổng Giám đốc/Ban Giám đốc
22	NCTQ	Người có thẩm quyền

3. NỘI DUNG CHÍNH

3.1 Quy trình xử lý hồ sơ trong phân cấp/ủy quyền

3.1.1 Lưu đồ:

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu/ Tài liệu
1	CB tiếp nhận GĐV PT GĐBT	Tiếp nhận thông tin tổn thất	
	GĐV PT GĐBT GĐĐL	Kiểm tra, xử lý thông tin tổn thất ĐVKT: kiểm tra hồ sơ khai thác KTTC: kiểm tra thanh toán phí QLNV: kiểm tra đồng bảo hiểm TBH: kiểm tra tái bảo hiểm Liên hệ Khách hàng: - Hướng dẫn sơ bộ; - Hẹn lịch giám định	BM 54 01 BM 54 02 BM 54 03 BM 54 04 BM 54 05 BM 54 06
2	GĐV PT GĐBT GĐĐL	Giám định GĐĐL: phối hợp (nếu có) Chỉ định Gara K	BM 54 07 BM 54 08 BM 54 09 BM 54 10 BM 54 11 BM 54 12 BM 54 19
3	GĐV PT GĐBT TP KDKV NCTQ Lãnh đạo	Duyệt chi phí thực tế hợp lý Phòng KD, KDKV Bảo lãnh (nếu có) Tạm ứng (nếu có) Đ	BM 54 13 BM 54 14 BM 54 15 BM 54 16
4	GĐV	Hoàn thiện hồ sơ giám định	BM 54 17 BM 54 18

3.1.2 Mô tả, diễn giải:

<u>Bước 1: Tiếp nhận và xử lý thông tin</u>

Bước 1.1 Tiếp nhận thông tin

- Trên cơ sở thông tin được cung cấp từ các nguồn, cán bộ tiếp nhận thông tin ghi nhận các thông tin theo "Phiếu tiếp nhận thông tin kiêm báo cáo nhanh" (biểu mẫu BM 54 01).

Bước 1.2 Xử lý thông tin

- Thời gian: Thực hiện ngay và hoàn thiện trong 02 giờ từ thời điểm tiếp nhận thông tin;
- Cán bộ tiếp nhận thông tin: Hướng dẫn khách hàng các công việc ban đầu (như cứu chữa người bị nạn, hạn chế gia tăng tổn thất), xác minh, bổ sung thông tin và báo cáo NCTQ;

- NCTQ: Quyết định hoặc xin ý kiến cấp trên phương án xử lý, quyết định việc thực hiện giám định và phân công GĐV thụ lý;
- Hướng dẫn khách hàng;
- GĐV: Hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng xử lý tổn thất, hướng dẫn khách hàng thông báo tổn thất bằng văn bản theo biểu mẫu BM 54 02 hoặc theo phần mềm ứng dụng (App). GĐV mở hồ sơ bồi thường trên hệ thống phần mềm ứng dụng (App) quản lý hồ sơ bồi thường của Công ty, nhập ước bồi thường lần 1, chuyển biểu mẫu BM 54 01 đến các bộ phận có liên quan. Lưu trữ các bằng chứng về tiếp nhận thông tin tổn thất từ phía khách hàng như: lịch sử cuộc gọi, lịch sử tin nhắn,...
- Các trường hợp đặc biệt:
  - Trường hợp liên quan đến TBH/ĐBH: Bộ phận GĐBT đề nghị các bộ phận liên quan xác định tỷ lệ TBH/ĐBH trong khi tiến hành giải quyết việc giám định bình thường.
  - Trường hợp giám định hộ: Đơn vị nhờ giám định gửi văn bản theo biểu mẫu BM 54 06 hoặc qua phần mềm ứng dụng (App). Đơn vị được yêu cầu giám định nếu vì lý do bất khả kháng không thể thực hiện được phải có văn bản trả lời ngay trong 24 giờ, (hướng dẫn chi tiết tại mục 3 Phụ lục I đính kèm quy trình này)
  - Trường hợp báo cáo vượt cấp: Nếu GĐV không liên hệ được với phụ trách bộ phận thì có thể liên hệ trực tiếp Phụ trách bộ phận GĐBT các cấp để tham vấn.
  - Trường hợp chỉ định giám định độc lập tham khảo biểu mẫu BM 54 03, BM 54 04
  - Trường hợp cần xác nhận phí, BTV chuyển KTTC xác nhận theo biểu mẫu BM 54 05

Bước 2 : Giám định

Bước 2.1 Giám định hiện trường

- Thời gian: Thực hiện ngay và chậm nhất không quá 24 giờ từ khi nhận được thông tin.
- GĐV: Đề xuất và thực hiện việc giám định hiện trường gồm các việc sau:
  + Giám định hiện trường, chụp ảnh (biểu mẫu BM 54 07, BM 54 08).
  + Phối hợp với GĐV độc lập (nếu có)
  + Thu thập tài liệu liên quan tại hiện trường.
  + Phối hợp khách hàng định hướng Gara sửa chữa phù hợp (ưu tiên các Gara có thỏa thuận hợp tác).
  + Hoặc thực hiện qua phần mềm ứng dụng (App).
  + Trường hợp không còn hiện trường thực hiện xác minh lại hiện trường tham khảo biểu mẫu BM 54 09 để thực hiện
  + Trường hợp liên quan đến Bên thứ ba và không có CQCN tham gia giải quyết thì tham khảo biểu mẫu BM 54 10 để thực hiện

Bước 2.2 Giám định thiệt hại chi tiết, lập phương án khắc phục

- Thời gian: Thực hiện ngay và chậm nhất không quá 24 giờ từ khi nhận được thông tin.
- GĐV thực hiện các việc sau:

+ Lập biên bản giám định chi tiết và đưa ra phương án khắc phục, chụp ảnh thiệt hại (biểu mẫu BM 54 11)

+ Trưng cầu kết luận của cơ quan chức năng (nếu có) tham khảo biểu mẫu BM 54 12

+ Lập bản ảnh giám định (biểu mẫu BM 54 13)

+ Giám định bổ sung (nếu có)

+ Lựa chọn và thống nhất cơ sở sửa chữa

+ Phối hợp với GĐV độc lập (nếu có)

+ Thu thập hồ sơ liên quan đến tổn thất và phương án khắc phục.

+ Nhập bổ sung phần mềm nghiệp vụ và ước giá trị tổn thất lần 2 (nếu có thay đổi)

+ Hoặc thực hiện các nội dung trên theo phần mềm ứng dụng (App).

Bước 3: Duyệt chi phí thực tế hợp lý

- Thời gian: Sớm nhất và không quá 02 ngày, kể từ ngày có kết quả giám định cuối cùng và phương án sửa chữa của khách hàng. Trường hợp tổn thất phức tạp có số lượng hạng mục vượt quá 100, thời gian tối đa không quá 05 ngày.
- GĐV thực hiện các công việc sau:

+ Đề xuất phương án và chi phí khắc phục (biểu mẫu BM 54 14)

+ Đề xuất phương án xử lý tài sản hư hỏng. Trường hợp đối trừ tiền bồi thường, GĐV thu thập báo giá mua thanh lý

+ Đề xuất duyệt chi phí bổ sung (nếu có), trình cấp có thẩm quyền phê duyệt

+ Sau khi đề xuất được phê duyệt, thống nhất chi phí sửa chữa với các bên liên quan, lập giấy ủy quyền cho khách hàng sửa chữa (biểu mẫu BM 54 15)

+ Đề xuất NCTQ duyệt tạm ứng bồi thường (nếu có)

+ Đề xuất NCTQ bảo lãnh chi phí sửa chữa (nếu cần) (biểu mẫu BM 54 16)

+ Nhập ước giá trị tổn thất lần 3 theo chi phí khắc phục tổn thất được phê duyệt

- NCTQ phê duyệt phương án và các đề xuất trong 01 ngày.
- Hoặc thực hiện các công việc trên qua phần mềm ứng dụng (App)

Bước 4: Hoàn thiện hồ sơ giám định

- Thời gian: 1 ngày kể từ ngày kết thúc các công việc khắc phục thiệt hại, trừ trường hợp chậm do khách hàng, do các bên liên quan, do bất khả kháng.
- GĐV thực hiện các công việc sau:

+ Kiểm tra hồ sơ và dự thảo văn bản đôn đốc khách hàng, các bên liên quan thu thập tài liệu, yêu cầu bổ sung hoặc thực hiện việc xác minh/xin ý kiến từ bộ phận liên quan (nếu cần) (biểu mẫu BM 54 17)

+ Hoàn thiện hồ sơ, lập Biên bản giao hồ sơ tài liệu theo biểu mẫu BM 54 18, chuyển bộ phận/người có trách nhiệm tính toán bồi thường.

3.2 Mô tả Quy trình xử lý hồ sơ trên phân cấp/ủy quyền

3.2.1 Lưu đồ:

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu/ Tài liệu
1	Đơn vị Ban TBH Ban QLNV Ban GĐBT Lãnh đạo	Tiếp nhận thông tin, báo cáo trên phân cấp	BM 54 01 BM 54 02
2	Đơn vị Ban GĐBT GĐĐL NCTQ Lãnh đạo	Xử lý thông tin, tổ chức giám định	BM 54 03 BM 54 04 BM 54 05 BM 54 06
3	Đơn vị Ban GĐBT GĐĐL	Giám định, xác minh, thu thập thông tin	BM 54 07 BM 54 08 BM 54 09 BM 54 10 BM 54 11 BM 54 12 BM 54 19
4	Đơn vị Ban GĐBT Ban TBH HĐBT NCTQ Lãnh đạo	Đề xuất chi phí hợp lý K Phê duyệt chi phí Đ	BM 54 13 BM 54 14 BM 54 15 BM 54 16
5	Đơn vị Ban GĐBT	Hoàn thiện hồ sơ giám định	BM 54 17 BM 54 18

3.2.2 Mô tả, diễn giải:

- Quy trình xử lý hồ sơ trên phân cấp/ủy quyền này được áp dụng cho trường hợp tổn thất ước tính trên mức phân cấp của đơn vị, ngoài các bước trên phân cấp đơn vị vẫn phải thực hiện

các bước như trong quy trình trong phân cấp của đơn vị, trừ trường hợp TSC có ý kiến phân công cụ thể.

- Trong quá trình xử lý hồ sơ trên phân cấp, ý kiến của TSC là ý kiến chỉ đạo, quyết định, chịu trách nhiệm chính, đơn vị có trách nhiệm phối hợp thực hiện theo ý kiến của TSC.

- Tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình giải quyết, TSC có quyền: Chủ động thực hiện một phần hoặc toàn bộ quy trình của hồ sơ; Cử cán bộ trực tiếp giám định, làm việc với các bên liên quan; Hướng dẫn đơn vị thực hiện dưới sự giám sát của TSC; Thu hồi toàn bộ hồ sơ chuyển TSC xử lý.

Bước 1: Tiếp nhận thông tin, báo cáo trên phân cấp:

- Cán bộ/GĐV đơn vị: Thực hiện theo Bước 1, quy trình trong phân cấp

- Trưởng Phòng GĐBT đơn vị báo cáo trên phân cấp: Ngay khi có cơ sở xác định vụ việc có giá trị tổn thất trên mức phân cấp/ủy quyền giám định của bộ phận, đồng thời với việc hướng dẫn xử lý tại địa bàn, phải có văn bản thông báo lên cấp trên và thực hiện ngay, chậm nhất không quá 01 ngày kể từ ngày xác định được mức tổn thất kèm theo biểu mẫu BM 54 01

Bước 2 : Xử lý thông tin, hướng dẫn tổ chức giám định:

- Lãnh đạo Ban GĐBT: lựa chọn một trong các phương án: Hướng dẫn nghiệp vụ; Cử GĐV tham gia giám định hoặc trong trường hợp cần thiết báo cáo Ban Tổng Giám đốc, thống nhất với đơn vị để giải quyết toàn bộ vụ việc. Thời gian thực hiện trong 01 ngày.

- Lãnh đạo Ban GĐBT báo cáo đến NCTQ phù hợp để xử lý.

- Tham khảo các biểu mẫu BM 54 03, BM 54 04, BM 54 05, BM 54 06 để thực hiện

Bước 3 : Hướng dẫn giám định / Giám định theo hướng dẫn:

- GĐV Ban GĐBT được phân công: Kiểm tra thông tin, hướng dẫn hoặc phối hợp giám định hiện trường và thiệt hại, thực hiện đồng thời với GĐV Đơn vị.

- GĐV Đơn vị: Thực hiện giám định như quy trình trong phân cấp và theo hướng dẫn từ GĐV/Bộ phận GĐBT cấp trên. Trong quá trình giám định, đàm phán, GĐV các cấp có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ đến khi kết thúc công việc.

- Trường hợp GĐV Ban GĐBT tham gia giám định: Thực hiện như quy trình trong phân cấp, GĐV đơn vị tham gia có trách nhiệm hỗ trợ liên quan.

- Trường hợp chuyển vụ việc lên Ban GĐBT giải quyết: Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo bộ phận GĐBT đơn vị chuyển toàn bộ hồ sơ lên Ban GĐBT trong 01 ngày, bộ phận GĐBT đơn vị vẫn tiếp tục có trách nhiệm phối hợp các bên liên quan thu thập hồ sơ theo yêu cầu của Ban GĐBT.

- Tham khảo các biểu mẫu BM 54 07, BM 54 08, BM 54 09, BM 54 10, BM 54 11, BM 54 12 để thực hiện

Bước 4 : Trình duyệt chi phí/ Duyệt chi phí

- Trường hợp đơn vị xử lý trực tiếp:

- Phòng GĐBT đơn vị: Lập bản ảnh giám định theo biểu mẫu BM 54 13; Trình phương án duyệt chi phí hợp lý kèm theo bản sao hồ sơ hiện tại theo biểu mẫu số BM 54 14. Thời gian thực hiện trong 03 ngày kể từ ngày thu thập đủ tài liệu.

- Ban GĐBT: Thẩm định kết quả giám định của đơn vị, thẩm định kết quả giám định thuê ngoài (nếu có), duyệt phương án khắc phục tổn thất, duyệt chi phí thực tế hợp lý theo mức ủy quyền. Thực hiện ngay, chậm nhất không quá 02 ngày kể từ ngày tiếp nhận đủ các tài liệu từ đơn vị.

- Lãnh đạo: Duyệt chi phí thực tế hợp lý theo thẩm quyền, duyệt tạm ứng (nếu có)

- Ban GĐBT: Sau khi hồ sơ được duyệt chi phí, gửi văn bản thông báo kết quả và hướng dẫn cho cấp dưới để thực hiện (tham khảo biểu mẫu BM 54 15, BM 54 16).

- Trường hợp Ban GĐBT xử lý trực tiếp: Chỉ đạo đơn vị phối hợp và thực hiện trình/duyệt chi phí theo mức PC/UQ.

Bước 5 : Hoàn thiện hồ sơ giám định

- Phòng GĐBT đơn vị: Theo dõi, đôn đốc quá trình khắc phục tổn thất phù hợp với ý kiến hướng dẫn của Ban GĐBT, hợp đồng sửa chữa, phương án, chi phí đã được duyệt.

- Hoàn chỉnh chứng từ khắc phục thiệt hại, hoàn chỉnh hồ sơ giám định để tính toán xác định trách nhiệm bảo hiểm.

- Nếu xác định trách nhiệm bảo hiểm thuộc mức phân cấp thì đơn vị báo cáo Ban GĐBT và tính toán bồi thường theo quy trình bồi thường trong phân cấp; nếu xác định trách nhiệm bảo hiểm trên phân cấp thì đơn vị hoàn thiện hồ sơ giám định thực hiện trình bồi thường theo quy trình bồi thường trên phân cấp chuyển BTV Ban GĐBT (tham khảo Quy trình bồi thường bảo hiểm xe cơ giới).

4. HỒ SƠ LƯU

TT	Loại hồ sơ	Trách nhiệm lưu		Dạng hồ sơ	Thời hạn lưu
		Gốc	Sao		
1	Phiếu tiếp nhận thông tin và báo cáo nhanh BM 54 01	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
2	Thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường BM 54 02	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
3	Tờ trình chỉ định giám định độc lập BM 54 03	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
4	Giấy Yêu cầu giám định độc lập BM 54 04	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
5	Xác nhận phí bảo hiểm BM 54 05	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm

6	Yêu cầu giám định nội bộ BM 54 06	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
7	Biên bản giám định hiện trường BM 54 07	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
8	Sơ đồ hiện trường BM 54 08	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
9	Biên bản xác minh tai nạn BM 54 09	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
10	Biên bản giải quyết tai nạn giao thông BM 54 10	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
11	Biên bản giám định tổn thất BM 54 11	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
12	Đề nghị cung cấp bản sao hồ sơ vụ tai nạn giao thông BM 54 12	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
13	Bản ảnh giám định BM 54 13	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
14	Bản đề xuất chi phí BM 54 14	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
15	Giấy ủy quyền sửa chữa BM 54 15	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
16	Giấy bảo lãnh BM 54 16	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
17	Biên bản bàn giao kiêm đề nghị cung cấp tài liệu BM 54 17	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm
18	Biên bản bàn giao hồ sơ tài liệu BM 54 18	Đơn vị	Ban GĐBT	Bản cứng	5 năm

5. PHỤ LỤC

STT	Tên phụ lục	Mã hiệu
1	Hướng dẫn quy trình giám định bảo hiểm xe cơ giới	PL 54 01
2	Danh mục biểu mẫu, tài liệu kèm theo hồ sơ	PL 54 02
3	Bảng tham khảo phân lỗi các tình huống tai nạn	PL 54 03

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày ... tháng ... năm.....

PHIẾU TIẾP NHẬN THÔNG TIN TỔN THẤT

1/ Thông tin về khách hàng và đối tượng BH: *(Cán bộ phụ trách ghi nhận, kiểm tra và xác minh)*

Ngày, giờ nhận thông báo sự cố:.....Điện thoại.....

Người (đơn vị) thông báo:.....Địa chỉ:.....

BKS: ..... Tên xe: ..... Loại xe: .....

Tải trọng/ Chỗ ngồi: .....

Tên lái xe/ Số đt/ Số và hạng GPLX: .....

Tên chủ xe/địa chỉ: .....

Đại diện Chủ xe/ Số điện thoại: .....

2/ Thông tin về hợp đồng bảo hiểm:

HĐBH số: .....ngày nộp phí:.....

Giấy CNBH số:..... ngày cấp / / Hiệu lực từ / / đến / /

Sản phẩm	TNDS đ/v TS	TNDS NT3	TN đ/v HH	NTX	VCX
Mức TN	-	-	-	-	-

Điều khoản bổ sung:

Lịch sử tổn thất - Số vụ/ Tổng tiền đã BT (đồng): /

3/ Thông tin về sự kiện BH: *(Cán bộ phụ trách ghi nhận, kiểm tra và xác minh)*

Thời gian/ địa điểm sự cố:

Nguyên nhân/ diễn biến sơ bộ:

Thông tin về hàng hóa/ người trên xe tại thời điểm tai nạn:

Hậu quả:

Ước tổn thất/ Ước TNBH (đồng):

Công việc khách hàng/Cơ quan chức năng/ ABIC đã làm:

4/ Thông tin/ Ý kiến khác: *(Phụ trách bộ phận GĐBT/ Lãnh đạo đơn vị chịu trách nhiệm)*

Tên GĐV được phân công/ số điện thoại: /

Lý do báo cáo *(Giá trị tổn thất ước trên phân cấp; Tổn thất trong vòng 15 ngày; TBH, ĐBH; Yếu tố nước ngoài; Ngoài lãnh thổ VN ...):*

Thông báo TBH/ ĐBH (*đã thông báo chưa / báo ai*):

Đề xuất tự giám định/ thuê GĐ độc lập (*nêu tên công ty GĐ độc lập, lý do thuê*) :

Đề xuất phương án/ kiến nghị khác:

..... ngày ... tháng ... năm.....

BAN LÃNH ĐẠO	PHÒNG GĐBT	CÁN BỘ B/C
		(Tên và chữ ký)

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….., ngày tháng năm 20..

THÔNG BÁO TAI NẠN VÀ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

1. Ngày, giờ thông báo tai nạn: .....
2. Nội dung thông báo: .....

Kính gửi: **Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp**

(***Lưu ý quan trọng***: *Người kê khai phải kê khai đầy đủ và trung thực các nội dung dưới đây. ABIC có thể từ chối một phần số tiền bồi thường nếu nhận được nội dung kê khai thiếu trung thực.)*

Tên chủ xe: .....
Địa chỉ: .....Điện thoại: .....
Biển kiểm soát xe tai nạn: .....Trọng tải: .....Số chỗ ngồi: .....
Nhãn hiệu xe: ..... Năm, nơi sản xuất: .....
Họ tên lái xe: ..... GP lái xe số: ..... Hạng: .....
Địa chỉ liên hệ: ..... Điện thoại: .....
(Trường hợp có nhiều giấy chứng nhận bảo hiểm khác phải thông báo đầy đủ ngoài nội dung tờ khai này).
- Giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường số:.....
Có hiệu lực từ: Ngày ... / ... / ..... đến hết ngày ... / ... / .....
- Giấy chứng nhận BH bắt buộc TNDS của chủ xe cơ giới số:.....
Có hiệu lực từ: ... h ... ngày ... / ... / ..... đến ... h ... ngày ... / ... / .....
Tên doanh nghiệp bảo hiểm:.....Nơi cấp:.....
- Giấy chứng nhận BH tự nguyện số:.....
Có hiệu lực từ: ... h ... ngày ... / ... / ..... đến ... h ... ngày ... / ... / .....
Tên doanh nghiệp bảo hiểm:.....Nơi cấp:.....
- Thời điểm xảy ra tai nạn: hồi: ... h ... ngày ... / ... / .....
Địa điểm xảy ra tai nạn: .....
Trọng tải và số người ngồi trên xe lúc xảy ra tai nạn: ..... Người; ..... Tấn.
Cơ quan công an nơi giải quyết vụ tai nạn: .....

Diễn biến và nguyên nhân tai nạn (ghi cụ thể chi tiết tình hình bị tai nạn)**:**

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Tình hình thiệt hại:

+ Về người:

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

+ Về tài sản *(Nếu là ô tô phải ghi rõ biển số xe, chủ xe, họ và tên, địa chỉ, điện thoại, số giấy chứng nhận bảo hiểm, nơi tham gia bảo hiểm):*

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Người làm chứng *(ghi rõ họ tên, địa chỉ, điện thoại người chứng kiến tai nạn).*

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Yêu cầu bồi thường và đề xuất khác của chủ phương tiện:

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

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.

"Bằng văn bản này, tôi đồng ý để ABIC sử dụng một số thông tin, dữ liệu cá nhân cơ bản phục vụ cho việc giải quyết bồi thường cho khách hàng. ABIC cam kết chỉ sử dụng thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng vào mục đích nói trên. Thỏa thuận này duy trì trong suốt thời gian hiệu lực của Giấy chứng nhận bảo hiểm / Hợp đồng bảo hiểm.".

....., ngày . . . tháng . . . năm 20.....

NGƯỜI KÊ KHAI	**CHỦ XE**
(Ký, ghi rõ họ và tên)	(Ký, ghi rõ họ và tên, đóng dấu nếu có)

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

TỜ TRÌNH CHỈ ĐỊNH GIÁM ĐỊNH ĐỘC LẬP

Kính gửi:

Ngày…..tháng.....năm....., Phòng ……đã nhận được thông báo tổn thất của ……..theo chi tiết sau:

- Đơn/hợp đồng bảo hiểm……..……...….
- Thời hạn bảo hiểm:……..……
- Thời gian tổn thất:……..……
- Địa điểm tổn thất:……..……
- Xử lý ban đầu:……..……
- Ước giá trị tổn thất……

Qua khảo sát cũng như căn cứ vào giá trị ước tính tổn thất Phòng…./ Chi nhánh…. nhận thấy đây là vụ tổn thất có giá trị lớn và phức tạp. Để nhanh chóng thực hiện công tác giảm thiểu tổn thất và đảm bảo hiện trường không bị xáo trộn phục vụ tốt cho việc xác định mức độ thiệt hại, cũng như để đảm bảo tính khách quan và tránh tranh chấp sau này Phòng….(Chi nhánh……) và NĐBH cùng nhau thống nhất sẽ chỉ định đơn vị giám định độc lập vào để giám định tổn thất.

Sau khi xem xét năng lực và mức phí giám định của một số công ty giám định, Phòng… (chi nhánh……) kính trình Ban giám đốc đồng ý cho thuê Công ty……giám định tổn thất trên nhằm xác định chính xác nguyên nhân tổn thất và tư vấn cách khắc phục tổn thất hợp lý nhất, đảm bảo giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng cho khách hàng.

Phòng/ Chi nhánh đã giao cho GĐV… số đt … phụ trách tham gia phối hợp

Nội dung yêu cầu giám định gồm:.....

Kính trình Giám đốc xem xét giải quyết.

Đơn vị trình

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

GIẤY YÊU CẦU GIÁM ĐỊNH ĐỘC LẬP

Kính gửi : ……*(Công ty giám định)*…….
Fax : ……..
Đồng kính gửi : ……*(Người được bảo hiểm)*…….
Fax : ……..
Người gửi : Công ty cổ phần bảo hiểm ngân hang nông nghiệp(ABIC)
Ngày yêu cầu : … / … / ……
Về việc : Thuê giám định tổn thất

Chúng tôi đã nhận được thông báo tổn thất của …….. với thông tin như sau :

- Đối tượng tổn thất : ……
- Địa điểm tổn thất : ……
- Thời điểm tổn thất : ……
- Loại hình tổn thất : ……
- Ước tính tổn thất : ……

Bằng văn bản này, chúng tôi đề nghị ……*(Công ty giám định)*……thay mặt Công ty ABIC tiến hành giám định và tính toán thiệt hại cho khiếu nại này theo Đơn bảo hiểm số.....

Nội dung giám định bao gồm:

(1) Giám định nguyên nhân tổn thất ☐ (2)Giám định thiệt hại ☐
(3) Xác định giá trị xe ☐ (4)Yêu cầu khác ☐

Số lượng và ngôn ngữ Báo cáo giám định được yêu cầu như sau :

- Báo cáo giám định Tiếng Việt : … bản
- Báo cáo giám định Tiếng Anh : … bản

Để có thể tiến hành công tác giám định được thuận lợi và kịp thời chúng tôi cung cấp địa chỉ liên hệ giải quyết khiếu nại như sau :

1/ Người được bảo hiểm : ……
- Người liên hệ : ……Điện thoại : ……..
- Địa chỉ liên hệ : ……

2/ Người bảo hiểm : ……
- Người liên hệ : ……Điện thoại : ……..
- Địa chỉ liên hệ : ……

Xác báo chấp nhận yêu cầu giám định **Đơn vị yêu cầu giám định**

(Đề nghị xác nhận và gửi lại trong vòng 01 ngày)

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….., ngày tháng năm 20..

XÁC NHẬN PHÍ BẢO HIỂM

Kính gửi: Phòng Kế Toán tài chính

Hiện nay chúng tôi đang thụ lý hồ sơ tổn thất ô tô có BKS……ngày……

Để có cơ sở giải quyết vụ việc, chúng tôi đề nghị Quý Phòng/đơn vị xác nhận hồ sơ khai thác và phí bảo hiểm với thông tin cụ thể như sau:

- HĐ/SĐBS số :
- Người được bảo hiểm :
- Đối tượng bảo hiểm(BKS) :
- Nghiệp vụ bảo hiểm 1-VCX:
  2-TNLPX NNTX:
  3-TNDSBB:
- Thời hạn bảo hiểm :
- Đơn vị cấp bảo hiểm :
- Yêu cầu sao hồ sơ ☐ Có ☐ Không

ĐƠN VỊ KHAI THÁC

- Số phí bảo hiểm :
- Số kỳ nộp phí :
- Tình trạng nộp phí bảo hiểm :

Ý kiến về sự không phù hợp của kế toán: ……

……...

Ý kiến về sự không phù hợp của cán bộ bồi thường: ……

……...

……, ngày…..tháng…..năm…..

Xác nhận của KT **Cán bộ bồi thường**

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

YÊU CẦU GIÁM ĐỊNH NỘI BỘ

(Có thể điện thoại trước và phải gửi cho đơn vị giám định hộ trong vòng 3 ngày)

Kính gửi:

Hiện nay.....nhận được thông tin tổn thất của .....
với thông tin cụ thể sau:

Người được bảo hiểm	:
Biển số xe	:
Số GCNBH/ngày cấp	:
Loại hình bảo hiểm	:(Ghi rõ các loại hình bảo hiểm tham gia)
Địa điểm xảy ra tổn thất	:
Nội dung yêu cầu	: (Giám định hoặc giám định và giải quyết bồi thường)
Thông tin sơ bộ về tổn thất	: (nguyên nhân, diễn biến, ước thiệt hại)
Người liên hệ	: 1. Khách hàng:
	2. GĐV BH:

Để có căn cứ tiến hành giám định/ bồi thường cho khách hàng đề nghị.....xử lý cho.....với nội dung cụ thể như sau:

- Giám định (chuyển hồ sơ về bảo hiểm gốc) ☐
- Giám định, duyệt chi bồi thường hộ ☐

Các yêu cầu khác:

.....

.....

KÝ CHẤP THUẬN YÊU CẦU
(Nếu không giám định hộ phải thông báo ngay trong ngày bằng văn bản và nêu dõ lý do)

Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

BIÊN BẢN GIÁM ĐỊNH HIỆN TRƯỜNG

Hôm nay, ngày.....tháng..... năm .....
Tại:.....
Chúng tôi: .....
là Giám định viên của Công ty cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng nông nghiệp (ABIC), tiến hành giám định hiện trường tổn thất chiếc xe biển kiểm soát:.....
theo thông báo bị tai nạn lúc.....giờ.....ngày.....tháng.....năm .....
Tại:.....
Tham dự còn có: *(Đại diện chủ xe, nhân chứng, đại diện khác...)*
1. Ông (bà):..... Chức vụ: .....
Nơi công tác:..... ĐT: .....
2. Ông (bà):..... Chức vụ: .....
Nơi công tác:..... ĐT:.....

I. ĐẶC ĐIỂM CỦA XE BỊ TAI NẠN/ TỔN THẤT

Nhãn hiệu xe:..... Biển kiểm soát:.....
Loại xe:..... Năm sản xuất:.....
Số khung:..... Số máy:.....
Trọng tải/số chỗ ngồi: ……/…… Tham gia BH tại:.....

II. NỘI DUNG GIÁM ĐỊNH.

2.1 Điều kiện thời tiết tại thời điểm giám định: .....

.....

.....

2.2 Tình trạng hiện trường tại thời điểm giám định *(Ghi rõ sự việc đã ảnh hưởng đến hiện trường)*

.....

a/ Hiện trường và quá trình giám định *(Mô tả khái quát toàn cảnh hiện trường: mô tả tỷ mỷ, chính xác đồ vật dấu vết và mối quan hệ giữa chúng ở hiện trường. Tóm tắt quá trình giám định, các phát hiện và thu lượm dấu vết)*

.....

.....

.....

.....

.....

b/ Dấu vết, tài liệu và mẫu vật thu được: *(Ghi rõ tên, đặc điểm, vị trí và phương pháp thu lượm)*

.....

.....

.....

Dấu vết, tài liệu và mẫu vật thu được được bảo quản tại cơ quan để phục vụ nghiên cứu, xác minh, xử lý

Trong quá trình giám định chúng tôi đã:

- Chụp ảnh / vẽ sơ đồ hiện trường: .....
- Ghi nhận thông tin từ nhân chứng: .....

2.3 Kết quả giám định tổn thất tại hiện trường:

a. Về người:

- Lái xe *(nội dung liên quan đến nồng độ cồn, ma túy)*:.....

- Nạn nhân *(thông tin, tình trạng thương tật của nạn nhân)*:.....

b. Về vật chất xe: *(Mô tả tổn thất của xe tham gia bảo hiểm, các xe liên quan và chụp ảnh minh họa)* .....

.....

.....

c. Về tài sản khác:

- Hàng hóa *(ghi nhận chính xác khối lượng, trọng lượng, chủng loại hàng hóa tại thời điểm tổn thất và tình trạng tổn thất của hàng hóa kèm chụp ảnh minh họa)*:.....

- Tài sản bên thứ ba *(ghi nhận chính xác khối lượng, trọng lượng, chủng loại, tình trạng tài sản tổn thất kèm chụp ảnh minh họa)*:.....

III. DIỄN BIẾN, NGUYÊN NHÂN SƠ BỘ *(ghi chi tiết, phân tích nguyên nhân, xác định sơ bộ trách nhiệm của các bên liên quan):*

.....

.....

.....

IV. Ý KIẾN/ ĐỀ XUẤT PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT: .....

.....

Các bên đồng ý rằng:

- Những bộ phận hư hỏng khác chưa có điều kiện giám định sẽ được thống nhất giám định tiếp. Chủ xe có trách nhiệm bảo quản tài sản bao gồm cả các bộ phận hư hỏng.
- Đại diện chủ xe đã được GĐV của ABIC hướng dẫn thủ tục lập hồ sơ yêu cầu bồi thường và chỉ tiến hành sửa chữa khi được sự đồng ý của ABIC về giá cả sửa chữa.
- Biên bản lập xong lúc … giờ … ngày … tháng … năm ....., đọc lại cho mọi người nghe và đồng ý ký tên dưới đây.

CÁC BÊN THAM GIA GIÁM ĐỊNH	**GIÁM ĐỊNH VIÊN**
(Ký và ghi rõ họ tên)	(Ký và ghi rõ họ tên)

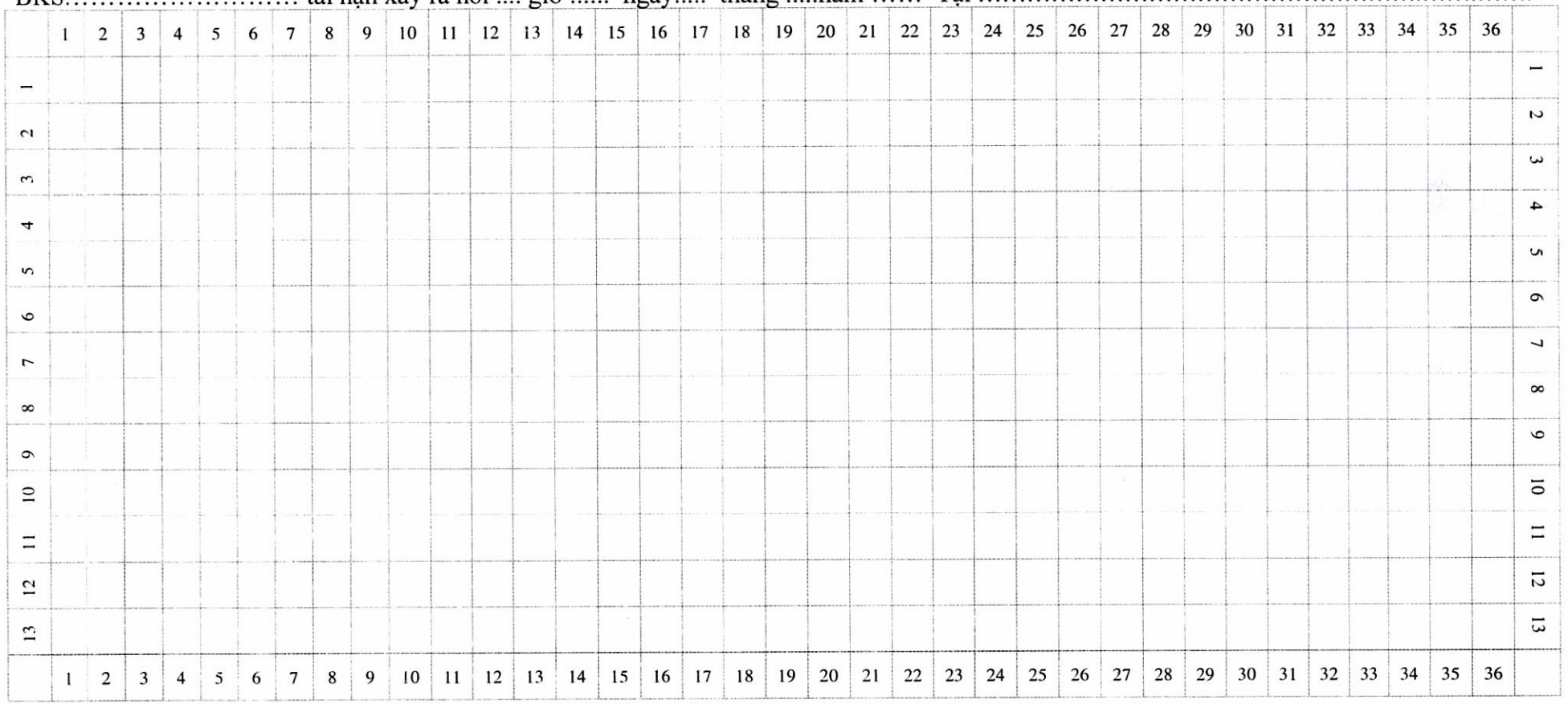
CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

SƠ ĐỒ HIỆN TRƯỜNG TAI NẠN

BKS…… tai nạn xảy ra hồi .... giờ ..... ngày..... tháng .....năm …… Tại ……



NGƯỜI THAM GIA

NGƯỜI VẼ SƠ ĐỒ

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

BIÊN BẢN XÁC MINH TAI NẠN

Ngày ……tháng……năm 20……, tại……

Giám định viên của ABIC tiến hành ghi nhận thông tin liên quan đến vụ tai nạn giao thông của xe ô tô BKS: …….. theo thông báo tai nạn lúc….h….ngày…..tháng……năm…

1. Thông tin về nhân chứng:

Ông (bà): ……

Địa chỉ: ……...

Số CMTND……..Số điện thoại……

2. Tại thời điểm xảy ra sự kiện nhân chứng đang làm gì, ở đâu:

……

……

……

……

……

……

……

……

……

3. Thông tin cung cấp liên quan *(Ghi rõ thông tin liên quan đến diễn biến, mốc thời gian và các việc liên quan)*

……

……

……

……

……

……

……

……

……

.....

Biên bản lập xong lúc …h… ngày … tháng … năm ……, và được đọc lại cho mọi người cùng nghe và đồng ý ký tên dưới đây.

NHÂN CHỨNG	**GIÁM ĐỊNH VIÊN**
(Ký ghi rõ họ tên)	*(Ký ghi rõ họ tên)*

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….., ngày tháng năm 20..

BIÊN BẢN GIẢI QUYẾT TAI NẠN GIAO THÔNG

Hôm nay, vào hồi : . . . . .giờ . . . . .ngày . . . . .tháng . . . . năm 20 . . . Tại :

. . . . . .

Chúng tôi gồm có:

1 - Đại diện ABIC do Ông (Bà) : ……Chức vụ:

2 - Đại diện chủ xe do Ông (Bà): ……Chức vụ:

3 - Đại diện Bên thứ ba do Ông (Bà): ……Chức vụ:

4 – Đại diện Cơ quan chức năng do Ông (Bà): ……Chức vụ:

Cùng lập biên bản giải quyết vụ tai nạn giao thông như sau:

1. Nội dung vụ tai nạn:

……

……

……

2. Hậu quả vụ tai nạn:

……

……

……

3. Nguyên nhân vụ tai nạn:

……

……

……

4. Đã giải quyết như sau:

……

……

……

Các bên thống nhất phương án giải quyết như trên và cam kết không khiếu kiện gì về sau.

XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN CHỨC NĂNG	ĐẠI DIỆN BÊN THỨ BA	ĐẠI DIỆN CHỦ XE	GIÁM ĐỊNH VIÊN

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

BIÊN BẢN GIÁM ĐỊNH TỔN THẤT

Hôm nay, vào hồi: ...giờ ... ngày ... tháng ... năm 20... Tại:
……

Chúng tôi gồm có:
1- Đại diện ABIC do Ông (Bà): ……Điện thoại: ……
- Đại diện ABIC do Ông (Bà): ……Điện thoại: ……
2- Đại diện chủ xe do Ông (Bà): ……Điện thoại: ……
- Đại diện chủ xe do Ông (Bà): ……Điện thoại: ……
3- Đại diện Bên thứ 3 do Ông (Bà): ……Điện thoại: ……
- Đại diện Bên thứ 3 do Ông (Bà): ……Điện thoại: ……

Đối tượng giám định: (*phương tiện / hàng hóa / tài sản khác*):……

Thông tin đối tượng giám định: (*người sở hữu / nhãn hiệu, năm sản xuất, nơi sản xuất / chủng loại / năm xây dựng / tham gia bảo hiểm tại / ...*):
……
……
……

Nội dung tổn thất: (*thời gian, địa điểm; nguyên nhân, diễn biến và hậu quả*):
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Tình trạng sơ bộ của đối tượng giám định tại thời điểm giám định:
……
……
……

Các bên cùng thống nhất ghi nhận thiệt hại của đối tượng giám định như sau:

STT	TÊN CHI TIẾT	TÌNH TRẠNG HƯ HỎNG DO TAI NẠN	PHƯƠNG ÁN KHẮC PHỤC	
	(Ghi theo trình tự, tên hạng mục, mức độ hư hỏng, kích thước, ...)		THAY THẾ	SỬA CHỮA
1				

2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

Những hư hỏng khác chưa giám định được chi tiết, sẽ thống nhất thời gian và giám định tiếp.

Kiến nghị *(nơi khắc phục tổn thất dự kiến / kiến nghị khác) :*

.....

.....

.....

Các bên tham gia đã được hướng dẫn về thủ tục để hoàn thiện hồ sơ bồi thường và chỉ được sự đồng ý về giá cả của ABIC thì mới tiến hành sửa chữa và có trách nhiệm bàn giao phụ tùng / tài sản thay thế cho ABIC.

Biên bản được lập xong hồi … giờ … cùng ngày, kèm theo … trang phụ lục, toàn bộ nội dung giám định được đọc lại cho mọi người tham gia cùng thông qua và ký tên dưới đây.

Những người tham gia giám định
(ký, ghi rõ họ tên)

Giám định viên
(ký, ghi rõ họ tên)

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...../CV-ABIC-GĐBT

….., ngày tháng năm 20..

ĐỀ NGHỊ CUNG CẤP BẢN SAO HỒ SƠ VỤ TAI NẠN GIAO THÔNG

(Liên quan đến tai nạn/ tổn thất XCG)

Kính gửi: **Công an** .....
.....

Vào hồi: .... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm 20.... Tại: .....
Đã xảy ra tai nạn giao thông giữa: Xe ôtô mang biển số .....
Chủ xe. .....Lái xe: .....
Với: .....
Hậu quả: .....
Để có cơ sở xét bồi thường, Công ty ABIC đề nghị Quý đơn vị cung cấp bản sao hồ sơ vụ tai nạn giao thông trên về: **nguyên nhân gây ra tai nạn**. .....
.....
.....

Ghi chú: Xin gửi kết luận điều tra này về ABIC, địa chỉ :

.....

.....

.....

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
T/L Tổng giám đốc

Kết luận của cơ quan điều tra: .....
.....
.....

Cán bộ điều tra

.

Ngày. .....tháng. .....năm 20...
Thủ trưởng cơ quan điều tra
(Ký tên đóng dấu)

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….., ngày tháng năm 20..

BẢN ẢNH GIÁM ĐỊNH TỔN THẤT

Xe ô tô BKS tai nạn ngày / /
GĐV: ……
Ngày chụp: ……

Ảnh 1	**Ghú thích:**
Ảnh 2	**Ghú thích:**
Ảnh 3	**Ghú thích:**

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỒ SƠ BT SỐ:……

….., ngày tháng năm 20..

BẢNG ĐỀ XUẤT CHI PHÍ THỰC TẾ HỢP LÝ

Tên chủ xe: ……
BKS:……
Loại xe:……
Tham gia bảo hiểm tại:……Hiệu lực……..
Ngày giờ tai nạn: ……; Thông báo qua hotline ngày ……
Nơi xảy ra tai nạn: ……
Căn cứ: ……
……

STT	HẠNG MỤC	XƯỞNG ….			ĐỀ XUẤT		GHI CHÚ
		Giá	VAT	Tổng	ĐIỂM GD	P.GĐBT	
A	**Phụ tùng thay thế**						
1							
2							
B	**Công sửa chữa**						
1							
2							
C	**Chi phí khác**						
TỔNG CỘNG							

Bằng chữ: ……..đồng chẵn./. **(Chưa bao gồm VAT)**

Lưu ý: Đây không phải là số tiền bồi thường. số tiền bồi thường cụ thể được căn cứ vào hồ sơ và các tài liệu liên quan khác

XÁC NHẬN KHÁCH HÀNG **BAN LÃNH ĐẠO** **PHÒNG GĐBT** **CÁN BỘ LẬP**

Ngày ban hành: 17/6/2024

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

GIẤY UỶ QUYỀN

(Theo Thông tư 09/2011/TT-BTC, áp dụng với trường hợp hóa đơn GTGT xuất về tên khách hàng)

Bên uỷ quyền: Công Ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp

Số đăng ký kinh doanh: 38GP/KDBH

Mã số thuế: 0102183722

Địa chỉ: Tầng 6 – Tòa nhà chung cư 29T1 đường Hoàng Đạo Thúy – Phường Trung Hòa – Quận Cầu Giấy – Thành phố Hà Nội

Do: Ông ……..

Chức vụ: ……..làm đại diện

Bên nhận uỷ quyền: (Người tham gia bảo hiểm)……

Tên: ……

Số đăng ký kinh doanh: ……

Mã số thuế: …… ……..

Địa chỉ:…… ……

Số chứng minh thư (Đối với cá nhân): ……

Do công an : ……..Cấp ngày : ……..

Nội dung uỷ quyền: Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp uỷ quyền cho …… (Người tham gia bảo hiểm) khắc phục tổn thất theo hợp đồng bảo hiểm số …… ký ngày …… cho vụ tổn thất của xe ô tô …… xảy ra ngày …… tại ……

Thời hạn uỷ quyền: đến khi việc sửa chữa kết thúc.

Trách nhiệm của Bên nhận ủy quyền: Bên nhận ủy quyền có trách nhiệm thực hiện công việc được ủy quyền theo đúng quy định của pháp luật, cam kết không sử dụng hóa đơn liên quan việc sửa chữa tài sản nêu trên để kê khai, khấu trừ đầu vào tại doanh nghiệp của mình. Sau khi kết thúc việc sửa chữa, bàn giao cho ABIC để giải quyết thủ tục bồi thường và kê khai, khấu trừ thuế GTGT đầu vào tại ABIC.

BÊN UỶ QUYỀN	**BÊN NHẬN UỶ QUYỀN**
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)	(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: ……/20…/BL-ABIC-GĐBT	*……, ngày … tháng … năm 20…*

GIẤY BẢO LÃNH

Kính gửi:

Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp nhận bảo lãnh cho trường hợp sau:

1, Bên bảo lãnh :

Tên đơn vị : Công ty CP Bảo hiểm Ngân hàng Nông Nghiệp

Địa chỉ : Tầng 6 – Tòa nhà chung cư 29T1 – Đường Hoàng Đạo Thúy – Phường Trung Hòa – Quận Cầu Giấy – Thành phố Hà Nội

Mã số thuế : 0102183722

2, Bên được bảo lãnh:

Tên chủ xe :

Địa chỉ :

3, Nội dung bảo lãnh:

- Bảo lãnh chi phí sửa chữa ô tô BKS ……Số tiền ……..…..(chưa gồm VAT)

Để hoàn thiện hồ sơ bồi thường, thực hiện các thủ tục thanh toán theo đúng quy định, trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được Giấy bảo lãnh này, ABIC đề nghị Quý đơn vị chuyển đầy đủ cho ABIC các giấy tờ sau:

- Hóa đơn (xuất về cho ABIC)
- Bảng kê chi tiết kèm hóa đơn (Bản gốc)
- Biên bản nghiệm thu (Bản gốc)
- Hợp đồng sửa chữa và Thanh lý hợp đồng sửa chữa
- Báo giá (Bản gốc)
- Quyết toán (Bản gốc)
- Phiếu thu khoản khấu trừ
- Các giấy tờ khác liên quan

Nếu quá thời hạn trên, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm về những tổn thất phát sinh do việc chậm trễ của Quý đơn vị. ABIC sẽ thực hiện thanh toán sau 15 ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ các giấy tờ trên.

- Ghi chú: Thông tin để viết hóa đơn:
- Tên đơn vị : Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp
- Địa chỉ : Tầng 6 – Tòa nhà chung cư 29T1 – Đường Hoàng Đạo Thúy – Phường Trung Hòa – Quận Cầu Giấy – Thành phố Hà Nội
- Mã số thuế : 0102183722

Trân trọng cảm ơn!

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:
- *Như trên*
- *Lưu HS, GĐBT.*

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN BÀN GIAO KIÊM ĐỀ NGHỊ CUNG CẤP / BỔ SUNG TÀI LIỆU HỒ SƠ

Kính gửi: Chủ xe .....

ABIC đã tiếp nhận thông tin của Quý Khách hàng về vụ tai nạn của xe ô tô BKS ..... xảy ra hồi: ... h ... ngày ... / ... / ..... tại

.....

Để có cơ sở xem xét giải quyết quyền lợi bảo hiểm đầy đủ theo quy định của Pháp luật & Quy tắc Bảo hiểm hiện hành, ABIC đề nghị Quý Khách hàng cung cấp cho ABIC các giấy tờ sau trước ngày ... / ... / ..... :

STT	Loại hồ sơ	Số lượng	Bổ sung	Đã nhận	Ghi chú
1	***TB tổn thất & Yêu cầu BT (theo mẫu của ABIC)***		☐	☐	Trong vòng 05 ngày từ ngày tai nạn
2	***Bản sao Giấy tờ xe (có bản chính đối chiếu)***				
2.1	Đăng ký		☐	☐	
2.2	Đăng kiểm		☐	☐	
2.3	Giấy phép lái xe		☐	☐	
2.4	GCN Bảo hiểm tự nguyện		☐	☐	
2.5	GCN Bảo hiểm TNDS		☐	☐	
2.6	Hợp đồng mua bán xe		☐	☐	
3	***Hồ sơ vụ TNGT (bản sao có chứng thực)***				
3.1	Biên bản giải quyết TNGT		☐	☐	
3.2	Biên bản khám nghiệm phương tiện		☐	☐	
3.3	Biên bản khám nghiệm hiện trường		☐	☐	
3.4	Sơ đồ hiện trường		☐	☐	
3.5	Biên bản hòa giải dân sự (nếu có)		☐	☐	
3.6	Giấy biên nhận tiền có xác nhận CA (nếu có)		☐	☐	
4	***Xác nhận tai nạn của Cơ quan chức năng***		☐	☐	
5	***Chứng từ sửa chữa***				
5.1	Báo giá sửa chữa		☐	☐	Trước khi sửa chữa
5.2	Hợp đồng sửa chữa & Thanh lý hợp đồng		☐	☐	Từ 20 tr.đ trở lên
5.3	Quyết toán sửa chữa		☐	☐	
5.4	Nghiệm thu bàn giao xe		☐	☐	
5.5	Hóa đơn GTGT & Bản sao liên 1 hóa đơn		☐	☐	
5.6	Đăng ký kinh doanh của Cơ sở sửa chữa		☐	☐	
5.7	Phiếu thu khấu trừ		☐	☐	
6	***Chứng từ liên quan thiệt hại về người***				Trường hợp có thiệt hại về người
6.1	Giấy ra viện		☐	☐	
6.2	Giấy chuyển tuyến		☐	☐	
6.3	Phim chụp, phiếu chụp, kết quả đọc phim		☐	☐	
6.4	Hóa đơn thuốc		☐	☐	
7	**Vật tư thu hồi kèm Biên bản thu hồi tài sản**		☐	☐	Trường hợp có thay thế
8	**Các giấy tờ khác (nếu có)**		☐	☐	

Lưu ý: **Những tổn thất chưa được ghi nhận trong lần giám định đầu tiên hoặc phát sinh, chủ xe có trách nhiệm thông báo ngay cho ABIC trước khi tiến hành sửa chữa để phối hợp cùng ABIC đánh giá chi tiết thực tế. Những thiệt hại do sự thông báo muộn của Quý Khách hàng mà chưa có sự chấp thuận của ABIC đều được coi là không hợp lệ.**

.....,ngày.....tháng.....năm .....

ĐẠI DIỆN CHỦ XE

ĐẠI DIỆN ABIC

BM 54 17

Ngày ban hành: 17/ 6/ 2024

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

BIÊN BẢN GIAO HỒ SƠ TÀI LIỆU

Liên quan đến xe Ô tô BKS …… gặp sự cố ngày …/…/……tại……

Thời gian và địa điểm giao nhận:

Đơn vị/ cá nhân giao:

Đơn vị/ cá nhân nhận hồ sơ:

Mục đích:

STT	TÊN TÀI LIỆU	BẢN GỐC/ SAO	GHI CHÚ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
15			

Ý kiến khác:……

Xác nhận của đại diện bên giao **Xác nhận của đại diện bên nhận**

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

….. , ngày tháng năm 20..

BIÊN BẢN GIÁM ĐỊNH TỔN THẤT XCG

Thời điểm giám định: (Auto). . .Tại : (Auto). ……

Lần giám định: lần 1 (Mặc định)……

Thành phần tham gia:

1.Giám định viên ABIC : (Auto)…… ……....Điện thoại: (Auto)… ....

2.Đại diện chủ xe: ……Chức vụ:…… .Điện thoại: (*) .....

3.Thêm người tham gia: ……Chức vụ:……. .Điện thoại: (*).....

BKS xe giám định ……(*)……..Nhãn hiệu: (Auto)…… Loại xe: (Mã -Số).

Tên chủ xe:…… (Auto)……BH tại:…… (Auto)……

Năm SX: . (Auto) ...Giá trị bảo hiểm: .. . (Auto) .Giá trị thực tế……(*)……

Diễn biến và hậu quả (thời gian, địa điểm, diễn biến, các xe liên quan và hậu quả):

……

……

……

Thống nhất kết quả giám định thiệt hại của xe như sau:

Ảnh bắt buộc số 1 **Ảnh mô tả chung** **Có BKS**	☐Thay thế ☐Sửa chữa ☐Ktra sau	Ảnh bắt buộc số 2 **Ảnh số khung**	☐Thay thế ☐Sửa chữa ☐Ktra sau

Bình chú :

Bình chú

Ảnh chi tiết	☐Thay thế ☐Sửa chữa ☐Ktra sau	**Ảnh chi tiết**	☐Thay thế ☐Sửa chữa ☐Ktra sau

Bình chú Tên hạng mục, mức độ thiệt hại

Ảnh chi tiết

☐Thay thế
☐Sửa chữa
☐Ktra sau

Bình chú Tên hạng mục, mức độ thiệt hại

Ảnh chi tiết

☐Thay thế
☐Sửa chữa
☐Ktra sau

Bình chú

Ảnh chi tiết

☐Thay thế
☐Sửa chữa
☐Ktra sau

Bình chú Tên hạng mục, mức độ thiệt hại

Ảnh chi tiết

☐Thay thế
☐Sửa chữa
☐Ktra sau

Bình chú

Ảnh chi tiết

☐Thay thế
☐Sửa chữa
☐Ktra sau

Bình chú

Bình chú

Ảnh chi tiết

☐Thay thế
☐Sửa chữa
☐Ktra sau

Bình chú

Những hư hỏng khác chưa giám định chi tiết được, sẽ thống nhất thời gian giám định tiếp

Kiến nghị : .....

.....

Gara dự kiến sửa chữa: Menu sổ / hoặc tự soạn thảo

Bảo hiểm bảo lãnh thanh toán tại gara: ☐ Chủ xe tự thanh toán tại gara: ☐

Chúng tôi đồng ý rằng Biên bản giám định này được lập và ký trên môi trường điện tử có giá trị như biên bản giấy thông thường.

Đại diện chủ xe
Ký điện tử

Giám định viên
Ký điện tử

PHỤ LỤC I
HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH XE CƠ GIỚI

1. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN QUY TRÌNH TRONG PHÂN CẤP/ỦY QUYỀN

1.1. Tiếp nhận và xử lý thông tin (Bước 1)

- Mục đích: Ghi nhận thông tin sớm nhất, chính xác, đầy đủ để giải quyết sự kiện bảo hiểm đạt hiệu quả cao cho khách hàng và ABIC, xác định đủ căn cứ để mở hồ sơ bồi thường, hoàn thiện Phiếu tiếp nhận thông tin kiêm báo cáo nhanh (biểu mẫu BM 54 01).
- Hướng dẫn thực hiện:

- Trên cơ sở nội dung biểu mẫu "Phiếu tiếp nhận thông tin tổn thất/kiêm báo cáo nhanh (biểu mẫu BM 54 01)", cá nhân / bộ phận tiếp nhận cần ghi nhận được các thông tin ban đầu gồm:
  + Chủ xe (đang sở hữu) hoặc người đại diện, địa chỉ, số điện thoại liên hệ
  + Biển kiểm soát xe, nhãn hiệu xe; loại xe; năm, quốc gia sản xuất
  + Tên lái xe, giấy phép lái xe (nếu có), địa chỉ, số điện thoại liên hệ
  + Số GCNBH, Đơn vị BH, sản phẩm BH (TNDS, vật chất xe, …)
  + Thời gian, địa điểm xảy ra tai nạn
  + Tóm tắt về diễn biến (tình huống, diễn biến, các bên liên quan, hậu quả sơ bộ, …)
  + Cơ quan chức năng thụ lý vụ việc (nếu có) và thông tin liên hệ như: tên đơn vị, địa chỉ, cán bộ liên hệ, số điện thoại liên hệ, ...
- GĐV hướng dẫn các công việc liên quan đến công tác hiện trường như: cứu người bị nạn, bảo vệ tài sản, hạn chế tổn thất phát sinh, bảo vệ hiện trường (trừ trường hợp phải giải phóng theo lệnh của cơ quan chức năng), liên hệ với các cơ quan chức năng, khai báo CSGT nếu TNGT liên quan đến trách nhiệm người thứ ba, thiệt hại về người, thiệt lớn về tài sản hoặc cần một bộ hồ sơ giải quyết tai nạn chặt chẽ mang tính pháp lý cao, …
- Tùy vào mức độ phức tạp của vụ việc, GĐV hướng dẫn:
  + Bảo vệ hiện trường, cán bộ ABIC thực hiện giám định trực tiếp.
  + Hướng dẫn Khách hàng ghi lại quang cảnh hiện trường bằng các thiết bị di động (hoặc các thiết bị lưu trữ) như: chụp hình, quay video hiện trường, tài sản tổn thất, ...
  + Trường hợp không thể giám định được hiện trường: GĐV phải tiến hành phối hợp với đại diện chủ xe tại hiện trường để giám định từ xa. (thực hiện theo nội dung tại 1.2.1)
- Sau khi hướng dẫn công tác tại hiện trường ban đầu qua điện thoại, GĐV gửi một tin nhắn mẫu cho Khách hàng hướng dẫn ngắn gọn, cơ bản các công việc phải thực hiện trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.
- Hướng dẫn khách hàng thực hiện "Thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường (biểu mẫu BM 54 02)", bản sao có thể gửi trước (qua các hình thức như: ứng dụng, email, fax, ...) bản chính phải được gửi đến ABIC trong thời gian 05 ngày kể từ ngày xảy ra tai nạn (bộ phận tiếp nhận thông tin có trách nhiệm đôn đốc/thu thập bản chính trong trường hợp gửi bản sao/chụp trước); Yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ còn thiếu theo biểu mẫu "Đề nghị cung cấp / bổ sung / trả lại hồ sơ (biểu mẫu BM 54 17)". Theo từng sự kiện bảo hiểm và hậu quả, trách nhiệm bảo hiểm tương ứng để hướng dẫn khách hàng/hoặc thu thập tài liệu theo quy định tại Phụ lục II.

- Căn cứ vào năng lực, kinh nghiệm của GĐV tại đơn vị và tính chất phức tạp của tổn thất, các đơn vị chủ động quyết định tự giám định hoặc thuê đơn vị giám định độc lập đối với các vụ tổn thất có ước bồi thường trong mức phân cấp. Trường hợp đơn vị tự giám định hoặc giám định hộ, Lãnh đạo đơn vị hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và Công ty về tính trung thực, chính xác của biên bản / báo cáo giám định do GĐV của đơn vị mình thực hiện.
- GĐV tra cứu và phối hợp các bộ phận liên quan xác định tình trạng nộp phí, trường hợp cần thiết, bộ phận GĐBT đề nghị bộ phận kế toán xác nhận tình trạng nộp phí bảo hiểm của phương tiện tham gia bảo hiểm tại ABIC (biểu mẫu BM 54 05).
- Các bộ phận phối hợp (TBH/ĐVCĐ/KTTC/Nghiệp vụ, …) có trách nhiệm cung cấp thông tin hoặc tham mưu theo đề nghị của bộ phận GĐBT chậm nhất trong 24 giờ kể từ thời điểm nhận được đề nghị của bộ phận GĐBT. Trường hợp liên quan đến TBH/ĐBH, Bộ phận GĐBT đề nghị các bộ phận liên quan xác định tỷ lệ TBH/ĐBH trong khi tiến hành giải quyết công việc.
- TP GĐBT phân công GĐV, BTV thụ lý; mở hồ sơ trên phần mềm nghiệp vụ, nhập ước bồi thường lần 1. Trường hợp cần thiết, thực hiện lấy dấu công văn đến tại Thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường (biểu mẫu BM 54 02) hợp lệ.
- Báo cáo nhanh (biểu mẫu BM 54 01): ĐVCĐ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản về Công ty trong vòng 24 giờ (tùy mức độ thiệt hại cần báo cáo ngay bằng điện thoại, email trước khi gửi văn bản) khi xác định hồ sơ bồi thường thuộc một trong các trường hợp sau:
  + Theo giá trị ước tính tổn thất trên mức phân cấp/ủy quyền,
  + Tổn thất xảy ra trong vòng 15 ngày cấp đơn,
  + Hồ sơ có dấu hiệu tổn thất toàn bộ/ tổn thất toàn bộ ước tính,
  + Tổn thất xảy ra ngoài lãnh thổ Việt nam hoặc liên quan đến yếu tố nước ngoài.
- Trừ trường hợp bất khả kháng, công việc tiếp nhận và xử lý thông tin tổn thất phải được thực hiện ngay và hoàn thành trong vòng 24 giờ.
- Khi có thông tin các vụ TNGT gây hậu quả đặc biệt nghiêm trọng thuộc một trong các trường hợp sau: Làm chết 03 người trở lên hoặc làm chết và bị thương cho 05 người; gây thiệt hại về tài sản có giá trị từ 1,5 tỷ đồng trở lên; vụ việc được truyền thông và dư luận quan tâm xảy ra trên địa bàn của đơn vị quản lý, liên quan đến biển kiểm soát của địa phương đơn vị quản lý, các bộ phận GĐBT có trách nhiệm kiểm tra ngay trên hệ thống dữ liệu để xác định trách nhiệm của ABIC và có phương án xử lý kịp thời (hướng dẫn cụ thể tại 1.2.6).

1.2. Giám định (Bước 2)

1.2.1. Giám định hiện trường

- Mục đích: Có thông tin chính xác về nguyên nhân, diễn biến, hậu quả, sơ bộ xác định được thiệt hại thuộc trách nhiệm bảo hiểm, các điểm loại trừ, chế tài, thuộc trách nhiệm bên thứ ba, hoàn thiện được các biểu mẫu liên quan. Đáp ứng các yêu cầu của Pháp luật về bảo hiểm bắt buộc TNDS.
- Hướng dẫn thực hiện: Áp dụng chung cho tất cả các loại sản phẩm

- Thực hiện ngay và không chậm quá 24 giờ từ thời điểm nhận được thông tin tai nạn (trừ những trường hợp bất khả kháng không thể tiếp cận được như: thiên tai, dịch bệnh, vụ TNGT do CQCN đang phục vụ điều tra chưa cho các bên tiếp cận, …) GĐV có trách nhiệm đề xuất và tổ chức thực hiện việc giám định hiện trường, gồm:

+ Lập kế hoạch và thống nhất với các bên liên quan. GĐV chuẩn bị tài liệu, phương tiện, dụng cụ phục vụ công tác giám định (Các biểu mẫu, máy ảnh, thước dây, bút dạ và các dụng cụ phục vụ giám định cần thiết, phương tiện đi lại, …).
+ Thu thập thông tin về tải trọng hàng/ người chở trên xe lúc tai nạn: Nếu phát hiện có dấu hiệu thuộc điểm loại trừ, giảm trừ hoặc những thông tin ảnh hưởng đến phương án tính toán bồi thường sau này thì GĐV phải tiến hành thực hiện ngay những biện pháp làm rõ và ghi nhận bằng biên bản.
+ Thu thập, kiểm tra, sao chụp bộ giấy tờ phương tiện và người lái các bên liên quan. GĐV lập biên bản giao / nhận hồ sơ tài liệu (biểu mẫu BM 54 18)
+ Thu thập hồ sơ, tài liệu, chứng cứ liên quan đến hiện trường tai nạn giao thông: GĐV thu thập video từ camera giám sát hành trình của các phương tiện, camera an ninh trong khu vực ảnh chụp của người biết sự việc hoặc từ các nguồn khác.
+ Ghi nhận thông tin từ các nhân chứng: Người có mặt tại hiện trường như người ngồi trên xe, dân cư tại địa bàn hoặc có mặt tại thời điểm tai nạn; Nhân chứng liên quan như cứu hộ, người nhận thông tin đầu tiên…).
+ Nhận định và đánh giá hiện trường xảy ra vụ tai nạn; so sánh dấu vết tác động để lại trên hiện trường, cũng như dấu vết va chạm giữa đồ vật, phương tiện; Khoanh vùng, xác định ranh giới hiện trường, kiểm tra mức độ nguyên vẹn, mức độ thay đổi hay là hiện trường dựng lại.
+ Lập biên bản giám định hiện trường (biểu mẫu BM 54 07)
+ Lựa chọn vật chuẩn (điểm làm mốc cố định) tại hiện trường để định vị vị trí phương tiện, dấu vết, mẫu vật cần giám định. Vật chuẩn phải có tính bền vững theo thời gian, vị trí, dễ nhận biết, thuận lợi cho việc đo, vẽ sơ đồ hiện trường.
+ Vẽ sơ đồ hiện trường (biểu mẫu BM 54 08): quan sát toàn bộ khu vực xảy ra vụ TNGT để xác định vị trí phương tiện, dấu vết, mẫu vật
+ Chụp ảnh hiện trường bao gồm: ảnh hiện trường chung, hiện trường từng phần, quay camera (nếu có); ảnh phương tiện, dấu vết, mẫu vật có liên quan; ảnh chụp địa danh nơi tai nạn như biển hiệu, số nhà.
+ Giám định sơ bộ các phương tiện thiệt hại, đề nghị chủ xe thông báo ngay cho các Doanh nghiệp bảo hiểm liên quan để cùng phối hợp (nếu có). GĐV chủ động phối hợp với các Doanh nghiệp bảo hiểm khác để thống nhất trong việc giám định, đánh giá mức độ tổn thất, lựa chọn phương án khắc phục, lựa chọn đơn vị sửa chữa, ...
+ Giám định thiệt hại các tài sản liên quan: công trình, cây cối, hàng hóa, vật nuôi, …
+ Phối hợp với các bên có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan lập biên bản ghi nhận lỗi sơ bộ giữa các phương tiện tham gia giao thông để làm căn cứ xác định lỗi giữa các phương tiện trong vụ va chạm.
+ Phối hợp với GĐV độc lập (nếu có)

- Trường hợp Công ty trang bị App giám định: GĐV thực hiện theo hướng dẫn trên App.
- Giám định hiện trường là bắt buộc đối với tất cả các vụ tổn thất và là cơ sở quan trọng cho việc xác định nguyên nhân tai nạn, phạm vi, trách nhiệm bảo hiểm. Công việc giám định hiện trường được thực hiện để ghi nhận hiện trường trong trường hợp hiện trường tai nạn còn nguyên vẹn và xác minh hiện trường trong trường hợp hiện trường tai nạn đã thay đổi.
- Giám định trực tiếp: Căn cứ tính chất, địa điểm, nguyên nhân, mức độ tổn thất, yêu cầu giám định hiện trường trực tiếp vụ thiệt hại đối với nghiệp vụ bảo hiểm tự nguyện vật chất xe ước chi phí sửa chữa từ 20 triệu đồng (trở lên) hoặc CQCN không tham gia như: tự gây tai nạn

– không thiệt hại về người, chỉ thiệt hại vật chất xe hoặc tài sản của chính chủ xe; không phải do tai nạn giao thông như mưa đá, cây đổ, ngập nước…; Tai nạn liên quan đến người thứ ba nhưng nguyên nhân rõ ràng, dễ hòa giải dân sự, giá trị thiệt hại không lớn, các xe liên quan đều tham gia bảo hiểm đầy đủ...

- Giám định trực tuyến (từ xa): Đối với những trường hợp còn lại hoặc những trường hợp không thể giám định được hiện trường trực tiếp, GĐV thực hiện giám định qua các ứng dụng trực tuyến.
- Trường hợp không trực tiếp giám định hiện trường và cũng không giám định trực tuyến, trong thời gian sớm nhất GĐV phải thực hiện xác minh lại hiện trường và lập Biên bản xác minh tai nạn (biểu mẫu BM 54 09).
- Hướng dẫn và hoặc phối hợp cùng đại diện khách hàng thực hiện các công việc như: Thu thập hồ sơ của Công an, lựa chọn phương án cứu hộ, xưởng sửa chữa (ưu tiên các đơn vị đã ký hợp tác với ABIC), …

Lưu ý: Trường hợp liên quan đến lỗi của bên thứ ba.

- Thiệt hại thuộc trách nhiệm bảo hiểm của ABIC nhưng liên quan đến trách nhiệm đền bù của bên thứ ba thì phải phối hợp với khách hàng, cơ quan chức năng để xác định thiệt hại, lỗi, trách nhiệm, hình thức và thời hạn đền bù thiệt hại của bên thứ ba. Chủ động tham mưu để đưa ra các biện pháp ngăn chặn bên thứ ba không thực hiện trách nhiệm như đã thỏa thuận (xem Hướng dẫn đòi người thứ ba Phụ lục I Hướng dẫn Quy trình bồi thường)
- Trường hợp ABIC và các bên có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan cùng thống nhất lập biên bản giải quyết tai nạn (biểu mẫu BM 54 10): Xác định lỗi là nguyên nhân trực tiếp có tính quyết định, chi phối trong vụ tai nạn và phải được tham chiếu với Luật giao thông đường bộ và các văn bản pháp luật có liên quan. Lỗi có thể được phân chia như sau:
  + Lỗi hoàn toàn: Áp dụng tỷ lệ 100 %
  + Lỗi chính, phụ: Áp dụng tỷ lệ 70/30; 60/40 %
  + Lỗi tương đương: Áp dụng tỷ lệ 50/50 %
  + Lỗi một phần: Áp dụng tỷ lệ 20/80 %; 10/90%
  + Khi xác định tỷ lệ lỗi, GĐV lưu ý đến mức độ tổn thất của các bên và nguyên tắc bồi thường chéo.
- Tài liệu tham khảo phụ lục III.Bảng tham khảo phân lỗi các tình huống tai nạn.

1.2.2. Giám định thiệt hại vật chất phương tiện giao thông, lập phương án khắc phục

- Mục đích: Xác định chính xác được thiệt hại thực tế, đưa ra được phương án khắc phục thiệt hại, lập được biên bản giám định và các biểu mẫu liên quan.
- Hướng dẫn thực hiện:

- Việc giám định thiệt hại, gồm các việc sau:
  + Lập kế hoạch và thống nhất với các bên liên quan. GĐV chuẩn bị tài liệu, phương tiện, dụng cụ phục vụ công tác giám định (Các biểu mẫu, máy ảnh, thước dây, bút dạ và các dụng cụ phục vụ giám định cần thiết, phương tiện đi lại, …).
  + Chụp ảnh giám định đồng thời ghi nhận vào biên bản giám định tổn thất chi tiết tình trạng các hạng mục hư hỏng và thống nhất phương án thay thế hay sửa chữa (biểu mẫu BM 54 11 và biểu mẫu BM 54 13) theo trình tự: từ tổng thể đến chi tiết; từ bên ngoài vào bên trong; từ trước ra sau; từ phải sang trái; từ trên xuống dưới (ảnh giám định phải có biển kiểm soát).

+ Giám định bổ sung (nếu có).
+ Phối hợp với GĐV độc lập (nếu có).
+ Thu thập hồ sơ, tài liệu, hình ảnh đối chiếu, so sánh, chứng minh thiệt hại của phương tiện và chi phí dự kiến (nếu có). GĐV lập biên bản giao/nhận hồ sơ tài liệu (nếu có) (biểu mẫu BM 54 18).
+ Trưng cầu kết luận của cơ quan chức năng (nếu có).
+ Báo cáo kết quả giám định hoặc không giám định (nếu có) theo biểu mẫu BM 54 14 đối với những trường hợp giám định nhiều lần và phức tạp.

- GĐV đối chiếu số khung, số máy của xe bị tổn thất với giấy tờ phương tiện. Mọi trường hợp giám định xe đều phải chụp ảnh số khung. Trường hợp tổn thất liên quan đến phần động cơ, cần tháo kiểm tra động cơ thì phải chụp số động cơ. Trường hợp không chụp được thì thay thế bằng bản cà số khung, số động cơ.
- Số lần giám định: Nếu nguyên nhân và tổn thất đơn giản, rõ ràng có thể đánh giá mức độ thiệt hại bằng quan sát bên ngoài thì có thể giám định một lần.
- Trường hợp tổn thất gây hư hỏng các chi tiết nằm trong những cụm tổng thành thì sau khi giám định sơ bộ thiệt hại bên ngoài, GĐV phải giám sát quá trình tháo dỡ các hạng mục bị tổn thất chi tiết các hạng mục bên trong và lập biên bản giám định bổ sung.
- Trường hợp tổn thất phức tạp, khó xác định nguyên nhân chính xác thì trưng cầu đơn vị giám định độc lập hoặc cơ quan chức năng có chuyên môn phù hợp.
- Phối hợp với đại diện khách hàng và các bên liên quan để lập phương án sửa chữa và lựa chọn đơn vị sửa chữa phù hợp.

1.2.3. Giám định thiệt hại hàng hóa trong bảo hiểm TNDS của chủ xe cơ giới

Với tổn thất liên quan đến hàng hóa, phải khẩn trương thực hiện:

- Kiểm tra, thu thập ngay chứng từ của lô hàng bao gồm: Hóa đơn, hợp đồng vận chuyển, phiếu xuất kho, phiếu cân và các tài liệu liên quan khác (nếu có).
- Kiểm tra số lượng, trọng lượng, chủng loại hàng hóa, phương thức đóng gói, xếp hàng và việc chấp hành các quy định về bảo quản hàng hóa đối với những mặt hàng yêu cầu chế độ bảo quản đặc biệt, ...
- Thống kê chi tiết hàng hóa bị thiệt hại, mô tả tình trạng tổn thất của hàng hóa, bao bì đóng gói, xác định số lượng và trọng lượng từng nhóm hàng bị tổn thất.
- Ước tính tổng hợp giá trị thiệt hại.
- Nếu xác định tổn thất thuộc trách nhiệm bảo hiểm của ABIC mà phần hàng hóa bị thiệt hại có khả năng thu hồi được thì GĐV phải đề xuất phương án xử lý số hàng thiệt hại kịp thời.
- Đối với tài sản bị thiệt hại là hàng hóa nhanh hỏng, nếu đã xác định được trách nhiệm bồi thường tổn thất hàng hóa của ABIC rõ ràng và NĐBH từ chối nhận số hàng bị thiệt hại thì GĐV báo cáo Lãnh đạo đơn vị nhanh chóng thống nhất với khách hàng phương án thanh lý số hàng hóa bị thiệt hại, tránh tổn thất phát sinh do để lâu.

1.2.4. Giám định thiệt hại tài sản bên thứ ba:

- Phương tiện giao thông: thực hiện như 1.2.2.
- Hàng hóa: thực hiện như 1.2.3.
- Tài sản là công trình cầu đường, nhà cửa...: xác định tuổi công trình, vật liệu xây dựng, thu thập thông tin về tình trạng trước khi tổn thất, xác định phạm vi thiệt hại, giá trị thu hồi.

- Tài sản là công trình điện, viễn thông, chiếu sáng: xác định chi tiết thêm chủng loại, kích thước, mã hiệu các chi tiết bị thiệt hại. GĐV đối chiếu với bảng dự toán của đơn vị sửa chữa thiệt hại để so sánh.
- Tài sản là cây trồng: xác định loại cây, tuổi, đường kính gốc, giá trị kinh tế tại địa phương, phạm vi thiệt hại, số lượng, giá trị thu hồi.
- Tài sản là vật nuôi: xác định tuổi, trọng lượng, giá trị kinh tế, giá trị thanh lý.
- GĐV sử dụng biểu mẫu BM 54 11

1.2.5. Đối với thiệt hại về con người

- Trường hợp Pháp luật quy định phải tạm ứng bồi thường hoặc thấy cần thiết phải tạm ứng hỗ trợ khách hàng và người bị nạn, Đơn vị xem xét tình huống cụ thể, xác định phạm vi bảo hiểm, tham khảo ý kiến chủ xe, đề xuất tạm ứng chi phí cấp cứu, điều trị y tế, mai táng. Thời gian thực hiện phải khẩn trương và theo quy định của Pháp luật.
- Việc giải quyết trả tiền bảo hiểm về thương tật dựa trên cơ sở các chứng từ xác nhận, giám định của các cơ quan chức năng, tài liệu y tế làm căn cứ để đối chiếu với Bảng quy định trả tiền bồi thường thiệt hại về sức khỏe, tính mạng của bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc của chủ xe cơ giới hoặc Bảng tỷ lệ trả tiền bảo hiểm thương tật hiện hành trong Quy tắc bảo hiểm tự nguyện ô tô của ABIC. Trường hợp không đủ căn cứ để xác định nguyên nhân hoặc tỷ lệ thương tật thì trưng cầu kết luận của Trung tâm giám định y khoa địa phương.
- Các tài liệu thông thường gồm: Tài liệu thể hiện chi phí: Hóa đơn, phiếu thu, biên nhận, biên bản đền bù; Tài liệu thể hiện thương tật: Giấy ra viện, hồ sơ bệnh án, phim chụp, giấy chứng nhận phẫu thuật, giấy chứng thương, giấy chứng tử,...
- Căn cứ chứng từ thu thập được, cán bộ thực hiện cập nhật lại ước chi phí bồi thường trên phần mềm nghiệp vụ. Thực hiện trong 24h ngày kể từ khi nhận đủ chứng từ.

1.2.6. Hướng dẫn xử lý các vụ TNGT gây hậu quả đặc biệt nghiêm trọng

- **Xử lý thông tin**

- GĐV nhận thông tin: Hướng dẫn chủ/lái xe xử lý hiện trường cấp cứu người bị nạn, bảo vệ hiện trường, báo công an giải quyết như bước 1.1.
- GĐV tại địa bàn tai nạn: Khi được phân công, khẩn trương đến hiện trường làm việc độc lập theo quy trình GĐBT XCG.
- Trường hợp cần phối hợp từ đơn vị khác, các TP GĐBT phải phối hợp với nhau để thực hiện ngay các nhiệm vụ theo quy trình.
- TP GĐBT đơn vị báo cáo TP GĐBT TSC.
- Giám đốc đơn vị báo cáo Chủ tịch HĐBT Công ty
- TP GĐBT đơn vị có tổn thất lập nhóm trao đổi công việc trên Zalo (hoặc ứng dụng phù hợp), thành viên gồm các cán bộ phối hợp từ các đơn vị, TSC.

- **Thành lập tổ công tác xử lý vụ tai nạn**

- Trường hợp cần thiết, Giám đốc đơn vị thành lập Tổ công tác, thành phần gồm: thành viên Ban giám đốc, TP GĐBT, thành viên Phòng KD nơi xảy ra tai nạn, Phòng KTTC, các phòng khác nếu cần thiết.
- Tổ trưởng là người có chức danh cao nhất, phân công, điều hành hoạt động tổ, đồng thời sẽ là người phát ngôn đối với các bên liên quan.

- Trường hợp tai nạn xảy ra tại địa bàn khác, công việc giải quyết phụ thuộc đơn vị khác thì tại đơn vị giải quyết hộ sẽ thành lập tổ công tác, thành viên sẽ bao gồm thêm cả thành viên của đơn vị cấp bảo hiểm gốc để phối hợp, hỗ trợ, cần thiết cũng sẽ có mặt tham gia cùng.

- **Nhiệm vụ tổ công tác**

- Xác định thời gian xuất phát sớm nhất và các nhiệm vụ cơ bản phải giải quyết trong 02 ngày.
- Xác định phạm vi và những điểm loại trừ bảo hiểm nhanh
- Xác định trách nhiệm bảo hiểm, hiệu lực GPLX, đăng kiểm, tải trọng hàng hóa
- Xác định ước thiệt hại/ước bồi thường.
- Xác định khoản tạm ứng cần thiết với các nạn nhân (tử vong + bị thương)
- Lập kế hoạch làm việc cụ thể với Chủ xe, các Cơ quan giải quyết vụ tai nạn, báo đài, Ngân hàng nông nghiệp liên quan, chính quyền địa phương.
- Xác định những người có trách nhiệm, nghĩa vụ liên quan đến tổn thất, nhất là các doanh nghiệp bảo hiểm TNDS, vật chất, hàng hóa để phối hợp.
- Chuẩn bị trước các biên bản, biểu mẫu dự định sử dụng
- Xem xét phân công cho các nhóm, thành viên trong Tổ xử lý để thực hiện các nhiệm vụ khác nhau gồm: Nhiệm vụ giám định, thăm hỏi động viên, chia sẻ, trao tạm ứng bảo hiểm với gia đình nạn nhân. Trong từng nhóm cũng phân chia công việc, ai làm trưởng nhóm để đại diện phát ngôn, ai làm biên nhận tiền, chụp hình, ai mời báo đài đưa tin…
- Trường hợp thời gian, địa điểm không cho phép Tổ công tác tiếp xúc với bên bị nạn thì thông qua chính quyền địa phương để nhờ chuyển tạm ứng.
- Nội dung bài viết cung cấp cho truyền thông: Phân công cán bộ soạn thảo, lựa chọn ảnh. Đơn vị tham khảo ý kiến Ban Truyền thông, duyệt nội dung trước khi chuyển báo và cộng tác viên bên Ngân hàng nông nghiệp. Bài viết phải thực hiện trong quá trình xử lý và cố gắng gửi ngay trong ngày giải quyết đầu tiên, tránh trường hợp báo chí truyền thông tham gia không theo định hướng của mình.
- Những ngày tiếp theo: Theo dõi đôn đốc các công việc còn chưa xử lý xong, quan tâm đến tình trạng những người bị thương đến khi ổn định.
- Lên danh sách các công việc phải xử lý với chủ xe, phát hành văn bản gửi chủ xe, các bên liên quan có trách nhiệm đến tổn thất.
- Thành viên Tổ công tác thuộc TSC: Hỗ trợ, tham mưu cho Tổ thực hiện các nhiệm vụ, thu thập thông tin, dự thảo báo cáo lên Ban Tổng giám đốc.

- **Báo cáo Công ty**

- Báo cáo qua điện thoại thông tin đầu tiên về tổn thất và dự kiến kế hoạch xử lý
- Cuối từng ngày báo cáo sơ bộ công việc cho Chủ tịch HĐBT (nếu được chỉ đạo)
- Duy trì, cập nhật thông tin qua nhóm Zalo.
- Báo cáo văn bản sơ bộ sau khi Tổ công tác kết thúc đợt làm việc.

1.3. Duyệt chi phí thực tế hợp lý (Bước 3)

- Mục đích: Xác định được thiệt hại thực tế hợp lý thuộc trách nhiệm bảo hiểm, lập được biểu mẫu liên quan.
- Hướng dẫn thực hiện:

1.3.1. Lập đề xuất chi phí khắc phục thực tế hợp lý

- Sau khi đánh giá được mức độ tổn thất và sơ bộ xác định tổn thất thuộc trách nhiệm bảo hiểm. GĐV lập bảng đề xuất chi phí thực tế hợp lý và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.
- Bản đề xuất duyệt chi phí thực tế hợp lý áp dụng riêng cho từng đối tượng tổn thất. Nội dung chi tiết các hạng mục phải phù hợp với biên bản giám định, phù hợp với phương án khắc phục đã lập.
- Nếu trong quá trình sửa chữa phát hiện các tổn thất khác chưa được giám định thì tiến hành giám định bổ sung và lập Đề xuất bổ sung phương án sửa chữa lần 2, trình người có thẩm quyền phê duyệt.
- Đối với các trường hợp khách hàng tự ý tiến hành sửa chữa mà chưa có sự đồng ý của ABIC thì ABIC sẽ giải quyết bồi thường theo mức chi phí sửa chữa hợp lý dựa trên cơ sở xác định nguyên nhân, diễn biến vụ việc và đối chiếu với các tài liệu liên quan như biên bản giám định, bản đề xuất duyệt chi phí thực tế hợp lý và các báo giá để khắc phục tổn thất đó mà ABIC thu thập được và giảm trừ theo quy tắc.

1.3.2. Duyệt chi phí khắc phục thực tế hợp lý

- Trong trường hợp Khách hàng không lựa chọn phương án sửa chữa hoặc phương án bồi thường bằng tiền có hiệu quả về tài chính và hợp lý hơn, GĐV có thể đề xuất phương án bồi thường bằng tiền.
- Các tổn thất về tài sản ước tính dưới 20.000.000 đồng, GĐV có thể dựa vào tối thiểu là 1 báo giá kết hợp với kinh nghiệm, kiến thức giá cả thị trường và các cơ sở liên quan để đề xuất mức chi phí.
- Các tổn thất về tài sản ước tính từ 20.000.000 đồng trở lên: Việc duyệt chi phí phải dựa trên ít nhất 03 báo giá liên quan đến các mục tổn thất tương tự, có thời gian và địa bàn phù hợp. Trường hợp không lấy đủ 03 báo giá phải có giải trình cụ thể lý do trong hồ sơ giải quyết. (Không áp dụng với các tài sản là công trình công cộng).
- Các trường hợp: Xe sử dụng dưới 3 năm; đang trong thời hạn bảo hành của hãng; tham gia điều kiện bổ sung lựa chọn cơ sở sửa chữa mà chủ xe lựa chọn sửa chữa chính hãng thì không cần lấy thêm các báo giá khác.
- Thời gian cho việc duyệt chi phí trong vòng 01 ngày (hoặc không quá 05 ngày đối với những trường hợp tổn thất phức tạp cần tham khảo chi phí ở các đơn vị sửa chữa khác).
- Sau khi có kết quả phê duyệt: GĐV thông báo và lấy xác nhận của khách hàng, các bên liên quan và lập giấy ủy quyền cho khách hàng sửa chữa (biểu mẫu BM 54 15).

1.3.3. Bảo lãnh chi phí sửa chữa

- Nếu hồ sơ đảm bảo đã thu thập đủ các chứng từ tài liệu thuộc trách nhiệm cung cấp của khách hàng, phù hợp cho việc tính toán bồi thường sau này mà khách hàng có đề nghị bảo lãnh chi phí sửa chữa thì GĐV có thể đề xuất cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo lãnh chi phí sửa chữa (biểu mẫu BM 54 16).
- Cán bộ đề xuất bảo lãnh cần thiết phải kiểm tra trách nhiệm bảo hiểm cẩn thận như công việc tính toán bồi thường, tránh các trường hợp bảo lãnh vượt số tiền bồi thường.
- Người có thẩm quyền phê duyệt bồi thường ở mức nào thì có quyền bảo lãnh chi phí sửa chữa ở mức đó. Chỉ bảo lãnh thanh toán các chi phí khắc phục thiệt hại tài sản thuộc trách nhiệm bồi thường.
- Trước khi bảo lãnh, khách hàng phải cung cấp đầy đủ các chứng từ tài liệu thuộc trách nhiệm cung cấp của mình.

1.3.4. Tạm ứng tiền bảo hiểm:

- Việc tạm ứng tiền bảo hiểm trong các vụ tai nạn có người thương vong là cần thiết để khách hàng có thể tạm thời khắc phục một phần tổn thất như hỗ trợ viện phí cho bên bị thiệt hại, cứu hộ, mua phụ tùng, đặt cọc tiền sửa chữa, giảm áp lực tài chính, ...
- Việc tạm ứng được thực hiện theo thứ tự ưu tiên theo quy định của pháp luật: Theo quy định về bảo hiểm TNDS bắt buộc; Thiệt hại về con người; Chi phí dọn dẹp hiện trường; Chi phí xử lý hạn chế tổn thất; Chi phí cứu hộ; …
- Phải có sự thống nhất giữa đơn vị cấp bảo hiểm gốc và đơn vị giải quyết.
- Chỉ tạm ứng khi đã xác định sự kiện thuộc trách nhiệm bảo hiểm và không quá 50% số tiền bồi thường ước tính hoặc phải tuân thủ quy định của pháp luật.
- Tạm ứng phải căn cứ văn bản yêu cầu của chủ xe, trừ trường hợp đặc biệt thực hiện theo yêu cầu của Người có thẩm quyền.

1.4. Hoàn thiện hồ sơ giám định (Bước 4)

- Mục đích: Thiết lập bộ hồ sơ đầy đủ hợp lệ, hợp pháp làm căn cứ để tính toán xét duyệt bồi thường, xác định được thời điểm mốc để tính toán thời gian giải quyết bồi thường đúng quy định.
- Hướng dẫn thực hiện:

- GĐV có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra hồ sơ và đề nghị, đôn đốc khách hàng, các bên liên quan thu thập, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Các đề nghị này phải thực hiện bằng văn bản lưu hồ sơ để phân định trách nhiệm. GĐV lập biên bản giao / nhận hồ sơ tài liệu (biểu mẫu BM 54 18)
- Trường hợp phát sinh các nội dung chưa rõ về công tác khai thác, cách áp dụng điều khoản quy tắc hoặc các nội dung cần phải tham khảo ý kiến từ các Phòng nghiệp vụ, GĐV báo cáo Trưởng Phòng GĐBT gửi thư đề nghị phối hợp.
- Xử lý vật tư tài sản hư hỏng: GĐV đề xuất 3 hình thức phù hợp để xử lý vật tư, tài sản hư hỏng thuộc trách nhiệm bảo hiểm là tiêu hủy, đối trừ số tiền bồi thường hoặc thu hồi. (Xem 1.7.2)
- Bộ hồ sơ bồi thường gồm các tài liệu phù hợp với sản phẩm bảo hiểm theo từng vụ việc cụ thể và được quy định trong hợp đồng bảo hiểm. (Xem phụ lục II)
- GĐV, Bộ phận GĐBT phải kiểm tra lại toàn bộ các tài liệu của hồ sơ. Trường hợp cần tham khảo ý kiến của một bộ phận khác ngoài GĐBT thì Phụ trách GĐBT có văn bản đề nghị cho ý kiến phối hợp. Trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được văn bản đề nghị, các bộ phận liên quan có trách nhiệm tham gia ý kiến và phản hồi cho Bộ phận GĐBT.
- Tài liệu trong hồ sơ được xếp và được gắn nhãn tên cho từng nhóm (Xem phụ lục II), được đánh số thứ tự, tại các tài liệu quan trọng, nếu cần thiết, GĐV có thể "ký nháy" vào góc trên của tài liệu.
- GĐV lập danh mục tài liệu trong hồ sơ, theo biểu mẫu BM 54 16, chuyển cán bộ/bộ phận tính toán bồi thường.
- Thời gian hoàn chỉnh hồ sơ bồi thường trong vòng 01 ngày và không quá 02 ngày kể từ ngày kết thúc các công việc khắc phục thiệt hại (trừ trường hợp chậm do khách hàng, do các bên liên quan, do bất khả kháng).

2. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN QUY TRÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ TRÊN PHÂN CẤP

2.1. Tiếp nhận thông tin, báo cáo trên phân cấp (Bước 1)

- Các cán bộ thực hiện theo mục 1.1 hướng dẫn quy trình trong phân cấp
- Phụ trách địa bàn: Ngay khi xác định vụ việc có giá trị tổn thất trên mức phân cấp/ủy quyền giám định của bộ phận, đồng thời với việc hướng dẫn xử lý tại địa bàn, phải có văn bản thông báo lên cấp trên và thực hiện ngay, chậm nhất không quá 01 ngày kể từ ngày xác định được mức tổn thất.
- Thông báo vượt cấp: Trường hợp không xin được ý kiến của người có PCUQ phù hợp, phụ trách bộ phận thông báo lên người có PCUQ kế tiếp. (Xem thêm mục 4.9)
- Trong mọi trường hợp việc tổ chức công tác GĐBT phải tuân thủ hướng dẫn/quyết định của Bộ phận GĐBT TSC.

2.2. Xử lý thông tin (Bước 2)

- Trưởng bộ phận GĐBT TSC: Phân tích thông tin, xem xét lựa chọn một trong các phương án: Hướng dẫn nghiệp vụ; Cử GĐV tham gia giám định hoặc trong trường hợp cần thiết xin ý kiến Lãnh đạo đơn vị giải quyết GĐBT toàn bộ vụ việc.
- Văn bản hướng dẫn nghiệp vụ phải rõ ràng, yêu cầu ĐVCĐ kiểm tra hồ sơ khai thác, tình hình thu phí, lịch sử bồi thường...
- Đặt các mục tiêu về giám định hiện trường, giám định thiệt hại, xác định các điểm loại trừ, chế tài để cấp dưới thực hiện
- Trường hợp cử cán bộ tham gia thì phải thực hiện sớm nhất, cán bộ tham gia chịu trách nhiệm liên quan.
- Trường hợp bộ phận cấp trên giải quyết toàn bộ vụ việc thì bộ phận cấp dưới vẫn có nghĩa vụ liên quan trong việc phối hợp khách hàng thu thập hồ sơ.

2.3. Hướng dẫn giám định (Bước 3)

- GĐV đơn vị thực hiện công việc giám định trên mức PCUQ theo quy trình trong phân cấp và theo hướng dẫn từ GĐV/Bộ phận GĐBT TSC. Trong quá trình giám định, đàm phán, các GĐV các cấp có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ đến khi kết thúc công việc.
- Các GĐV phải thiết lập kênh truyền tải thông tin như tạo nhóm trên các ứng dụng trực tuyến để bộ phận GĐBT TSC nắm bắt kịp thời chính xác mọi diễn biến của vụ việc. Qua đó hướng dẫn nghiệp vụ chính xác và là căn cứ hình thành các quyết định duyệt chi phí hợp lý hay bảo lãnh, bồi thường được nhanh chóng đúng thời gian quy định.

2.4. Trình, duyệt chi phí (Bước 4)

- Trên cơ sở thông tin đã được cung cấp đầy đủ từ trước, đơn vị trình phương án duyệt chi phí hợp lý kèm theo bản sao hồ sơ hiện tại.
- Bộ phận GĐBT TSC: Tham khảo từ các nguồn thông tin, kết hợp kinh nghiệm và đối chiếu với các vụ việc đã giải quyết tương tự để đề xuất mức duyệt chi phí thực tế nhanh chóng.
- Bộ phận GĐBT TSC là đầu mối, có trách nhiệm thẩm định lại kết quả giám định, trình duyệt trên phân cấp của đơn vị và gửi thông báo kết quả được duyệt

2.5. Hoàn thiện hồ sơ (Bước 5)

- Bộ phận GĐBT đơn vị: Thực hiện các công việc theo quy trình trong phân cấp. Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ, nếu xác định trách nhiệm bảo hiểm thuộc mức phân cấp, bộ phận GĐBT đơn vị lập báo cáo gửi TSC và giải quyết tiếp theo quy trình trong phân cấp.

- Các GĐV có trách nhiệm liên tục cập nhật hồ sơ theo kênh thông tin đã chọn, liên tục trao đổi về diễn biến, các bước đàm phán với khách hàng, các bên liên quan.
- Khi chuyển hồ sơ sang bước bồi thường, Bộ phận GĐBT đơn vị tiếp tục trao đổi với BTV TSC trong khi tính toán bồi thường nhằm cung cấp đầy đủ thông tin và được hướng dẫn chính xác.

3. HƯỚNG DẪN GIÁM ĐỊNH BỒI THƯỜNG HỘ

3.1 Quy định

- Giám định và bồi thường hộ là trách nhiệm của các đơn vị khi khách hàng của ABIC có sự kiện bảo hiểm xảy ra trên địa bàn mình quản lý.
- Việc phục vụ khách hàng trong trường hợp GĐBT hộ phải có ý thức như đối với chính khách hàng do đơn vị cấp đơn.
- Việc nhờ GĐBT hộ có thể lựa chọn bằng các hình thức: Mở quyền trên Phần mềm và xác nhận qua email giữa 02 NCTQ của 02 đơn vị liên quan với giá trị hồ sơ bồi thường hoặc bằng văn bản (biểu mẫu BM 54 06), ngoài ra phải liên lạc bằng điện thoại hoặc phương tiện trực tuyến khác.
- Ngay khi tiếp nhận thông báo tổn thất và xác định cần phải nhờ đơn vị khác GĐBT hộ, người trực đường dây nóng liên hệ ngay đường dây nóng của đơn vị cần nhờ, thông báo yêu cầu và kèm theo chi tiết thông tin của khách hàng.
- Nếu vì lý do bất khả kháng không thực hiện được, đơn vị được nhờ GĐBT hộ ngay lập tức có thông báo bằng điện thoại và sau đó văn bản nêu rõ lý do để đơn vị bạn kịp thời xử lý.
- Đơn vị nhờ giải quyết hộ phải chủ động phối hợp với đơn vị giải quyết hộ trong suốt thời gian xử lý và có quyền đề nghị dừng công tác giải quyết hộ để chuyển giao công việc lại đơn vị mình trong bất kể thời điểm nào nếu thấy hợp lý.

3.2. Thực hiện

- Khi có khách hàng báo tổn thất xảy ra trên địa bàn của mình và trình GCNBH của ABIC, các GĐV thực hiện theo bước 1 quy trình GĐBT trong phân cấp. Sau khi đơn vị có thông báo về ĐVCĐ và nhận được Đề nghị GĐBT hộ, đơn vị nhận GĐBT hộ triển khai công việc theo quy trình và theo nội dung trong văn bản đề nghị của ĐVCĐ.
- Đơn vị nhận GĐBT hộ: Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung nhờ GĐBT hộ, gửi bản đề nghị thanh toán chi phí giám định, chi phí đã bồi thường hộ kèm theo hồ sơ, tài liệu như đã yêu cầu về đơn vị cấp đơn.
- Đơn vị nhờ GĐBT hộ: Khi nhận được bản đề nghị thanh toán chi phí GĐBT hộ thì nhanh chóng kiểm tra hồ sơ và thanh toán cho đơn vị bạn trong thời gian 5 ngày.

4. HƯỚNG DẪN CÁC QUY ĐỊNH KHÁC VỀ GIÁM ĐỊNH BỒI THƯỜNG

4.1. Các quy định về giám định chung

- Mọi thiệt hại thuộc trách nhiệm bảo hiểm đều phải được giám định. Việc giám định, bao gồm giám định hiện trường và thiệt hại, phải bảo đảm trung thực, khách quan, khoa học, kịp thời, chính xác nhằm xác định rõ được nguyên nhân và mức độ thiệt hại.
- Trường hợp đặc biệt, có thể căn cứ vào hồ sơ tài liệu của cơ quan chức năng hoặc các cơ sở bằng chứng hợp lý khác, tiến hành xác minh (nếu cần) và báo cáo, đề xuất Lãnh đạo phương án bồi thường không qua giám định.

- Trong những trường hợp không thể giám định trực tiếp GĐV có thể thực hiện giám định từ xa thông qua các ứng dụng hoạt động trực tuyến.
- Trường hợp nghi ngờ tổn thất không thuộc phạm vi, loại trừ bảo hiểm nhưng chưa có căn cứ chắc chắn thì vẫn tiến hành giám định, đồng thời, bằng các biện pháp nghiệp vụ để thu thập tài liệu làm bằng chứng xác minh cho đến khi có kết quả chính xác. Sử dụng biểu mẫu "Đề nghị xác minh tai nạn (biểu mẫu BM 54 09)" (nếu cần).
- Thành phần tham gia giám định: Quá trình giám định phải có đại diện các bên liên quan chứng kiến và cùng ký vào biên bản giám định hoặc có ý kiến bằng văn bản.
- Nếu đại diện Khách hàng/chủ tài sản không thống nhất với biên bản giám định của GĐV thì GĐV phải giải thích rõ về đánh giá của mình, nếu vẫn không thoả thuận được thì thống nhất với Khách hàng mời giám định độc lập. Nếu kết quả của giám định độc lập trùng với kết quả của GĐV thì Khách hàng phải thanh toán phí giám định cho giám định độc lập, trường hợp Khách hàng vẫn không đồng ý kết quả nói trên và/hoặc không chấp nhận trả phí giám định thì GĐV đề xuất phương án xử lý trình Lãnh đạo xin ý kiến.
- *Biên bản giám định, báo cáo giám định, phải nêu rõ nguyên nhân, mức độ tổn thất và phương án khắc phục tổn thất.*

4.2. Thuê giám định ngoài

- Đối với hồ sơ bồi thường thuộc diện phải báo cáo với Công ty, Ban GĐBT Công ty tham mưu NCTQ ra quyết định việc tự giám định hay thuê Giám định độc lập và chỉ đạo/phối hợp/ hướng dẫn thực hiện công tác GĐBT.
- Đối với những GCNBH/HĐBH có điều khoản quy định về việc chỉ định giám định độc lập, việc chỉ định giám định phải tuân theo quy định của Giấy chứng nhận bảo hiểm/ hợp đồng bảo hiểm.
- Giám định độc lập phải thỏa mãn các quy định về phụ trợ bảo hiểm.
- GĐV tham gia giám sát quá trình giám định, sau khi nhận báo cáo giám định/ chứng thư giám định, GĐV có trách nhiệm kiểm tra lại, nếu đạt yêu cầu thì tham chiếu để giải quyết, nếu chưa đạt thì GĐV trình Phụ trách yêu cầu đơn vị Giám định độc lập làm rõ, bổ sung.
- Phụ trách/ Lãnh đạo phải tạo điều kiện để GĐV phụ trách tham gia trực tiếp công tác giám định nhằm kiểm soát được kết quả giám định tốt nhất và tích lũy kiến thức nghiệp vụ liên quan.
- Ngoài việc tự giám định, các đơn vị chủ động tìm hiểu và tham mưu cho Lãnh đạo việc lựa chọn và ký hợp đồng hợp tác với các đối tác ngoài có khả năng (Công ty giám định độc lập, cứu hộ, gara, nhà cung cấp phụ tùng…) để kết hợp trong công tác GĐBT nhằm đạt được kết quả tốt nhất trong việc giải quyết, đáp ứng quyền lợi chính đáng của khách hàng trên cơ sở hai bên cùng có lợi. Các tiêu chí cho việc lựa chọn đối tác là:
  + Quan điểm đúng đắn, năng lực thật sự của đối tác.
  + Nguồn nhân lực và trang thiết bị phù hợp.
  + Địa bàn hoạt động, sản phẩm, có uy tín.
  + Các tiêu chí liên quan khác.

4.3. Các yêu cầu đối với ảnh, video giám định

Ảnh giám định

- Ảnh giám định phải bao gồm cả ảnh tổng thể/ ảnh chi tiết/ ảnh số khung.
- Ảnh tổng thể: Có đầy đủ biển số xe và toàn bộ xe, ảnh hiện trường (nếu có thể).

- Ảnh chi tiết: Các bộ phận bị thiệt hại phải được thể hiện rõ trên ảnh, các vết vỡ, hỏng, nếu không thể hiện được rõ khi lên ảnh phải dùng bút màu hoặc phấn đánh dấu, khoanh vùng trước khi chụp ảnh.
- Ảnh có độ nét cao, thể hiện rõ các chi tiết, hạng mục cần minh họa, cài đặt hiển thị thời gian chụp trên ảnh và địa điểm chụp ảnh (nếu thiết bị cho phép)
- Nếu có khả năng tổn thất là do lỗi kỹ thuật hay vi phạm các điểm loại trừ trong quy tắc bảo hiểm thì phải chụp ảnh các chi tiết liên quan để chứng minh.
- Ảnh chụp hiện trường có địa hình phức tạp, phải thể hiện được mức độ khó khăn của hiện trường, làm cơ sở đưa ra ý kiến tư vấn về phương án, chi phí cứu hộ.
- Đối với tài liệu như giấy tờ, GPLX, đăng kiểm…: Nên sử dụng chức năng scan trên điện thoại thay cho chức năng chụp ảnh để đảm bảo chất lượng cao.
- Ảnh giám định được sắp xếp theo trình tự hợp lý tương ứng với biên bản giám định, thuyết minh nội dung thiệt hại chính của từng ảnh.
- Ảnh được tải lên các ứng dụng Công ty quy định. Lưu ảnh gốc trên máy tính theo từng thư mục biển kiểm soát, đảm bảo an toàn, dễ tra cứu.
- Sử dụng biểu mẫu "Bản ảnh giám định (biểu mẫu BM 54 13)" hoặc bản ảnh trên App.

Video giám định

- Trong những trường hợp chụp ảnh không thể hiện được nội dung hư hỏng như đối với các chuyển động, âm thanh... thì GĐV sử dụng Video bổ sung.
- Trong những trường hợp xác minh, hỏi đáp với người biết sự việc, GĐV nên dùng video hoặc ghi âm để ghi lại các thông tin sự việc làm bằng chứng.
- Video do cán bộ thực hiện nên chia thành các đoạn ngắn chứa nội dung cần miêu tả, trong video GĐV có thể bổ sung lời nói, hỏi đáp, trao đổi với người liên quan để làm rõ hơn nội dung muốn thể hiện.
- Đối với Video thu thập được từ các nguồn khác như Camera hành trình, camera giám sát thì GĐV phải cắt các nội dung không cần thiết để giảm dung lượng truyền tải và lưu trữ.

4.4. Các yêu cầu đối với biên bản giám định.

- Tùy theo tình huống và đối tượng bảo hiểm để sử dụng biên bản giám định phù hợp (biểu mẫu BM 54 07; BM 54 08; BM 54 11, BM 54 19)
- Mỗi lần giám định đều phải lập một biên bản giám định riêng.
- Các hạng mục giám định phải có thứ tự, lần lượt phù hợp với cấu tạo tài sản.
- Biên bản giám định phải lập ngay tại thời điểm giám định, phải ghi rõ số trang phụ lục của biên bản. Có thể soạn thảo biên bản giám định trên máy tính.
- Biên bản giám định phải chỉ ra được nguyên nhân tổn thất, phải ghi nhận đầy đủ, trung thực và chính xác các thông tin, hạng mục bị tổn thất cũng như mức độ tổn thất.
- Kiến nghị của các bên liên quan phải được ghi lại trong biên bản giám định, kể cả ý kiến không thống nhất.

4.5. Các yêu cầu đối với dụng cụ, tài liệu hỗ trợ

Các GĐV khi thường trực làm việc phải luôn mang theo các dụng cụ, tài liệu sau:

- Máy ảnh: Đảm bảo máy luôn trong tình trạng hoạt động tốt và được cài đặt thời gian chính xác. Hàng ngày, ảnh phải được sao chuyển vào máy tính tránh để hư hỏng.

- Đối với GĐV sử dụng điện thoại có chức năng chụp ảnh: Cài đặt hiển thị thời gian, vị trí và chế độ đồng bộ ảnh chụp sang máy tính, dịch vụ lưu trữ có chức năng tự động lưu ảnh và video qua tài khoản của GĐV.
- Trường hợp Công ty quy định sử dụng ứng dụng chụp ảnh riêng: Bắt buộc phải thực hiện.
- Biểu mẫu: Các loại Biên bản giám định, sơ đồ hiện trường, biên bản làm việc…
- Điện thoại: Phải đảm bảo sử dụng tốt và GĐV luôn sẵn sàng nghe máy.
- Dụng cụ khác: Thước đo độ dài, giấy, bút, danh bạ ABIC, Gara hợp tác….

4.6. Đường dây nóng

- Đường dây nóng phải đảm bảo liên lạc thông suốt 24/24. Lịch phân công trực đường dây nóng phải rõ ràng, cụ thể. Ban GĐBT Công ty là đầu mối tập hợp và thông báo số đường dây nóng của các đơn vị tới toàn hệ thống ABIC. Bộ phận GĐBT các đơn vị thành viên có trách nhiệm thông báo các số đường dây nóng khi thay đổi.
- Số đường dây nóng của các đơn vị phải được thể hiện trên tất cả các HĐBH/GCNBH, trên các biển hiệu tại điểm phục vụ của ABIC và trên các phương tiện thông tin, tờ rơi nhằm để khách hàng có thể nhanh chóng tìm được và liên hệ khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra.

4.7. Kiểm tra, sao chụp và bàn giao tài liệu, hồ sơ:

- Người thực hiện việc sao chụp (hoặc nhận bản sao) phải kiểm tra tính hợp lệ của bản gốc, ký xác nhận, ghi ngày tháng sao chụp/ngày nhận, họ tên đầy đủ vào các bản sao và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của tài liệu sao chụp.
- Việc bàn giao hồ sơ, tài liệu phải được thực hiện bằng sổ hoặc biên bản bàn giao

4.8. Đầu mối giải quyết công tác GĐBT với khách hàng.

- Về nguyên tắc, các đơn vị là đầu mối trực tiếp trong việc xử lý mọi vấn đề với khách hàng đối với các GCNBH/HĐBH do đơn vị cấp. Trường hợp cần thiết, Ban GĐBT Công ty xin ý kiến của Tổng Giám đốc chủ động trực tiếp làm việc với khách hàng của các đơn vị về công tác GĐBT và chịu trách nhiệm về nội dung quyết định/giải quyết của mình. Khi có yêu cầu chuyển giao từ Công ty, Lãnh đạo hoặc phụ trách Bộ phận GĐBT các đơn vị có nghĩa vụ bàn giao và phối hợp theo yêu cầu, chủ động cung cấp các thông tin cần thiết cho việc giải quyết GĐBT với khách hàng đạt hiệu quả cao nhất.

4.9. Chế độ thống kê/Trao đổi và Báo cáo

Đầu mối tiếp nhận báo cáo và xử lý công tác GĐBT là Ban GĐBT Công ty

- **Báo cáo nhanh trong 1 ngày**: Lên Công ty qua Ban GĐBT Công ty

- Trong mọi trường hợp khi phát hiện ra sự kiện gian lận, trục lợi bảo hiểm hoặc tiếp tay cho việc gian lận trục lợi bảo hiểm có giá trị trên 100trđ.
- Các trường hợp: Thời điểm tổn thất sau thời điểm cấp hợp đồng trong vòng 15 ngày; ước thiệt hại trên 100 triệu đồng; sự kiện phức tạp có khả năng gây tranh chấp khiếu kiện; các trường hợp nhạy cảm.
- Trường hợp gặp khó khăn trong quá trình giải quyết GĐBT, các đơn vị gửi báo cáo về Công ty để được hỗ trợ, không giải quyết thiếu căn cứ gây ảnh hưởng đến quyền lợi, uy tín của khách hàng và của ABIC.

- **Định kỳ báo cáo 6 tháng, báo cáo hàng năm**:

- Báo cáo tổng hợp tình hình GĐBT cả năm: Trước ngày 05 tháng 1 năm kế tiếp.

- Báo cáo tổng hợp tình hình GĐBT 6 tháng đầu năm: Trước ngày 05 tháng 7 hàng năm.

4.10. Nhập phần mềm nghiệp vụ và ước bồi thường

- Bộ phận GĐBT chịu trách nhiệm nhập thông tin và ước bồi thường vào phần mềm nghiệp vụ, lấy số ước thiệt hại trong các biểu mẫu giám định làm căn cứ để nhập ước bồi thường.
- Nhập thông tin sự kiện bảo hiểm lần đầu bao gồm cả ước bồi thường lần đầu, được thực hiện trong vòng 01 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin tổn thất bằng văn bản. Số tiền ước bồi thường là ước tổn thất và phải lớn hơn mức miễn thường theo quy định nhưng không vượt quá số tiền bảo hiểm.
- Nhập ước bồi thường lần 2 được thực hiện trong vòng 24h ngày kể từ thời điểm hoàn tất công việc giám định thiệt hại nếu có tăng giảm số tiền ước bồi thường.
- Nhập ước bồi thường lần 3 (lần cuối) được thực hiện trong vòng 01 ngày kể từ thời điểm hoàn tất công việc duyệt chi phí thực tế hợp lý. Hoặc khi thu thập được các tài liệu làm thay đổi trách nhiệm bảo hiểm như thông tin về lỗi các bên, các nội dung loại trừ, giảm trừ, các nội dung thiệt hại về người và tài sản khác. Với các tổn thất nhỏ, đơn giản, giá trị dưới 20 triệu đồng thì gộp lần ước thứ 2 và thứ 3 vào lần thứ nhất.
- Tại các thời điểm cuối quý, cuối năm: Trưởng Phòng GĐBT các đơn vị chịu trách nhiệm rà soát toàn bộ HSBT chưa giải quyết, dự phòng lại ước bồi thường phù hợp với thực tế.
- Khi nhập số ước bồi thường mới, GĐV có trách nhiệm sao chuyển chứng từ liên quan cho Bộ phận KTTC.

5. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BIỂU MẪU KÈM THEO QUY TRÌNH

STT	Mã hiệu Tên biểu mẫu	Thành phần	Mục đích	Ghi chú
Bước 1: Tiếp nhận và xử lý thông tin				
1.	**BM 54 01** Phiếu tiếp nhận thông tin /kiêm báo cáo nhanh	- Thực hiện: CB/PT - Tham gia: ĐVCĐ, TBH, - Duyệt : LĐ	- Thiết lập cơ sở dữ liệu tổn thất ban đầu - Căn cứ để bắt đầu thực hiện quy trình GĐBT - Báo cáo nhanh	- Áp dụng tổn thất phải báo cáo nhanh - PT BP GĐBT ký kiểm soát và trình cấp trên - LĐ đề xuất và báo cáo cấp trên trong 1 ngày
2.	**BM 54 02** Thông báo tổn thất và Yêu cầu bồi thường	- Thực hiện: Khách hàng - Tham gia: Không - Duyệt : Không	- Làm căn cứ pháp lý để giải quyết bồi thường	- Áp dụng bắt buộc cho mọi hồ sơ tổn thất - Lấy dấu công văn đến để xác định thời điểm nhận thông báo
3.	**BM 54 03** Tờ trình chỉ định giám định độc lập	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: Không - Duyệt : LĐ	- Tham mưu cho lãnh đạo trong việc sử dụng/lựa chọn đơn vị giám định độc lập	- Có thể kết hợp tại biểu mẫu khác theo hướng dẫn riêng nếu có, như: Phiếu tiếp nhận thông tin, Tờ trình hoặc báo cáo liên quan khác.
4.	**BM 54 04** Giấy yêu cầu giám định độc lập	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: ĐVCĐ - Duyệt : LĐ	- Làm căn cứ để tổ chức thực hiện giám định .	- Áp dụng bắt buộc khi thuê GĐ độc lập. - GĐV phải giám sát/ cập nhật thông tin kết quả và báo cáo cho LĐ
5.	**BM 54 05** Xác nhận phí bảo hiểm	- Thực hiện: GĐV - Tham gia: ĐVCĐ /KTTC - Duyệt : Không	- Làm căn cứ để giải quyết bồi thường - Xác định trách nhiệm của khách hàng/ BP khai thác	- Có thể kết hợp tại biểu mẫu khác theo hướng dẫn riêng nếu có, như: Phiếu tiếp nhận thông tin, Tờ trình bồi thường.
6.	**BM 54 06** Yêu cầu giám định nội bộ	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: ĐVGĐ - Duyệt : LĐ	- Làm căn cứ để giải quyết GĐBT hộ	- Áp dụng bắt buộc khi yêu cầu giám định hộ. - LĐ ĐVCĐ liên lạc trước bằng ĐT/Mail và gửi văn bản sớm nhất.
Bước 2: Giám định				
7.	**BM 54 07** Biên bản giám định hiện trường	- Thực hiện: GĐV - Tham gia: Liên quan - Duyệt : Không	- Xác nhận/ xác minh hiện trường tai nạn là căn cứ để kết luận nguyên nhân	- Thực hiện ngay và trong vòng 24 giờ (từ thời điểm nhận thông tin tai nạn)
8.	**BM 54 08** Sơ đồ hiện trường	- Thực hiện: GĐV - Tham gia: Liên quan - Duyệt : Không	- Minh họa việc xác định/ xác minh hiện trường	- Kèm theo biên bản GĐ hiện trường
9.	**BM 54 09** Biên bản xác minh tai nạn	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: Không - Duyệt : LĐ	- Làm căn cứ để tổ chức thực hiện xác minh nguyên nhân tổn thất.	- Áp dụng trong trường hợp có nghi ngờ trục lợi, gian lận BH hoặc nguyên nhân chưa rõ ràng/không đủ cơ sở giải quyết.
10.	**BM 54 10** Biên bản giải quyết TNGT	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: Không - Duyệt : LĐ	- Làm căn cứ để tổ chức thực hiện xác minh nguyên nhân tổn thất.	- Áp dụng trong trường hợp có nghi ngờ trục lợi, gian lận BH hoặc nguyên nhân chưa rõ ràng/không đủ cơ sở giải quyết.
11.	**BM 54 11** Biên bản giám định tổn thất	- Thực hiện: GĐV - Tham gia: Liên quan - Duyệt : Không	- Xác nhận tình trạng tổn thất tài sản là căn cứ để kết luận nguyên nhân / mức độ tổn thất	- Thực hiện ngay và trong vòng 24 giờ (từ thời điểm nhận thông tin tai nạn)
12.	**BM 54 19** BB giám định tổn thất	- Thực hiện: GĐV - Tham gia: Liên quan - Duyệt: Không	- Xác nhận tình trạng tổn thất tài sản là căn cứ để kết luận nguyên nhân / mức độ tổn thất	- Thực hiện trên môi trường trực tuyến

13.	**BM 54 12** Trưng cầu kết luận điều tra	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: CQCN - Duyệt : LĐ	- Làm căn cứ để yêu cầu kết luận từ cơ quan chức năng	- Áp dụng khi yêu cầu kết luận từ cq chức năng. - GĐV phải cập nhật thông tin kết quả và tham mưu/báo cáo cho LĐ
14.	**BM 54 13** Bản ảnh giám định	- Thực hiện: GĐV - Tham gia: Không - Duyệt : Không	- Sắp xếp khoa học ảnh hiện trường/ảnh tổn thất.	Áp dụng cho cả ảnh rời và ảnh in theo trang, bố trí tuần tự theo hạng mục trên BB giám định
Bước 3: Duyệt chi phí thực tế hợp lý				
15.	**BM 54 14** Đề xuất chi phí khắc phục XCG	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: Liên quan - Duyệt : LĐ	- Đề xuất phương án khắc phục và chi phí khắc phục chi tiết của tổn thất.	- Áp dụng cho mọi hồ sơ tổn thất
16.	**BM 54 15** Giấy uỷ quyền	- Thực hiện: G ĐV - Tham gia: Khách hàng - Duyệt : LĐ	Là thủ tục được khấu trừ thuế GTGT	Sử dụng khi hóa đơn GTGT xuất về tên khách hàng và KH muốn nhận bồi thường cả thuế GTGT
Bước 4: Hoàn thiện hồ sơ giám định, chuyển bồi thường				
17.	**BM 54 16** Giấy bảo lãnh	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: Có thể gồm khách hàng - Duyệt : NCTQ	- Bảo lãnh cho khách hàng lấy xe/tài sản trước khi duyệt bồi thường.	- ABIC bảo lãnh cho khách hàng lấy xe/tài sản trong trường hợp có đủ cơ sở chứng minh được sự cố và số tiền bồi thường thuộc TNBH…
18.	**BM 54 17** Biên bản bàn giao kiêm đề nghị cung cấp hồ sơ tài liệu	- Thực hiện: GĐV/PT - Tham gia: NĐBH/ BP CN - Duyệt : Không	- Bằng chứng việc yêu cầu liên quan đến việc cung cấp bổ sung/ làm rõ tài liệu giấy tờ	- Sử dụng giữa ABIC với khách hàng
19.	**BM 54 18** Biên bản bàn giao hồ sơ tài liệu	- Thực hiện: GĐV - Tham gia: Liên quan - Duyệt : Không	- Bằng chứng việc bàn giao tài liệu giấy tờ - Công cụ để quản lý/đôn đốc	- Sử dụng giữa ABIC với khách hàng hoặc giữa các bộ phận/đơn vị trong hệ thống liên quan đến việc bàn giao hồ sơ tài liệu

PHỤ LỤC II
DANH MỤC BIỂU MẪU, TÀI LIỆU KÈM THEO HỒ SƠ

TÀI LIỆU CHUNG (BẢN GỐC)

STT	Nội dung	Mã hiệu biểu mẫu
1.	Thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường ; Văn bản khiếu nại liên quan (nếu có)	BM 54 02
2.	Giấy ủy quyền (nếu có)	BM 54 15
3.	Các tài liệu khác có liên quan	

GIẤY TỜ XE VÀ LÁI XE

(Bản sao có xác nhận của doanh nghiệp bảo hiểm sau khi đã đối chiếu với bản chính):

1.	GCNBH, Hợp đồng BH, SĐBS hoặc các thỏa thuận khác (nếu có).	
2.	Đăng ký xe/Giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường (Trang có thông số kỹ thuật của xe và trang hiệu lực thời gian lưu hành); Hợp đồng mua bán xe (nếu có).	
3.	Giấy phép lái xe (hoặc: Giấy phép hoặc chứng chỉ điều khiển xe máy chuyên dùng; hoặc giấy tờ đặc thù khác theo quy định của Pháp luật). Giấy phép chở hàng đặc biệt như: Quá khổ, quá tải, chở chất cháy nổ, ...	
4.	Giấy chứng minh nhân dân hoặc Hộ chiếu hoặc các giấy tờ tuỳ thân khác của lái xe	

TÀI LIỆU VỀ TAI NẠN, SỰ KIỆN BẢO HIỂM

a/ Hồ sơ do cơ quan chức năng lập hoặc xác nhận (bản gốc hoặc xác nhận)

1.	Thông báo sơ bộ kết quả điều tra ban đầu vụ tai nạn giao thông (hoặc các văn bản có nội dung về kết quả nguyên nhân tai nạn như: Biên bản giải quyết/ Kết luận điều tra/ Xác nhận ...) và các tài liệu kèm theo (nếu có) gồm: - Biên bản khám nghiệm hiện trường vụ tai nạn - Sơ đồ hiện trường, bản ảnh - Biên bản khám nghiệm phương tiện liên quan đến tai nạn - Các tài liệu khác có liên quan đến vụ tai nạn	
2.	Các biên bản, tài liệu xác định trách nhiệm của Bên thứ ba (nếu có);	

3.	Thỏa thuận bồi thường giữa các bên liên quan	
4.	Bản án hoặc Quyết định có hiệu lực của Tòa án (nếu có);	

b. Tài liệu khác (do ABIC thụ lý xác lập nếu có)

1.	Giải trình, báo cáo công việc có liên quan	
2.	Biên bản xác minh tai nạn /Biên bản làm việc với các bên có liên quan	BM 54 09, BM 54 10 BM 54 12
3.	Các tài liệu khác có liên quan	

TÀI LIỆU VỀ THIỆT HẠI

a. **Tài liệu chứng minh thiệt hại về người :** Bản gốc hoặc bản sao của các cơ sở y tế hợp pháp hoặc xác nhận của doanh nghiệp BH, tùy theo sự kiện có thể bao gồm:

1.	Giấy chứng thương; Giấy ra viện; Giấy chứng nhận phẫu thuật; Hồ sơ bệnh án/ Sổ y bạ; Giấy chứng tử (trường hợp tử vong)...	
2.	Giấy tờ chứng minh quyền thừa kế hợp pháp (trường hợp tử vong),	
3.	Giấy tờ ủy quyền hợp pháp trong trường hợp ủy quyền	
4.	Các hoá đơn, tài liệu khác có liên quan.	

b. Tài liệu chứng minh thiệt hại về tài sản hoặc vật chất xe

1.	Chứng từ xác định chi phí khắc phục sửa chữa xe, tài sản như: - Biên bản giám định, Ảnh thiệt hại - Chứng từ sửa chữa khắc phục/thay thế (Báo giá được duyệt, Hợp đồng sửa chữa, Nghiệm thu thanh lý hợp đồng, Hoá đơn sửa chữa, Quyết định trúng thầu…) - Chứng từ xác định giá trị tài sản (nếu cần); - Các chứng từ hợp lệ xác định chi phí hợp lý để phòng ngừa và hạn chế tổn thất, hoặc làm theo sự chỉ dẫn hoặc được sự đồng ý của doanh nghiệp Bảo hiểm... - Các tài liệu khác có liên quan	BM 54 07, BM 54 08 BM 54 09, BM 54 10 BM 54 11, BM 54 12 BM 54 13, BM 54 14 BM 54 15, BM 54 16 BM 54 17, BM 54 18
2.	Chứng từ liên quan đến mất xe: - Đơn trình báo hoặc biên bản mất trộm/ bị cướp của Chủ xe có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền - Quyết định khởi tố điều tra/ Quyết định đình chỉ điều tra hoặc Quyết định tạm đình chỉ điều tra vụ án của cơ quan chức năng; Kết luận điều tra (nếu có). - Các tài liệu khác có liên quan	



c. Tài liệu chứng minh thiệt hại đối với hàng hoá:

1.	Chứng từ xác định nguồn gốc, giá trị hàng như: - Hợp đồng vận chuyển; - Phiếu xuất kho kèm theo bảng kê chi tiết hàng hoá; - Phiếu ghi trọng lượng, số lượng hàng hoá….	
2.	Chứng từ xác định thiệt hại hàng hóa như: - Biên bản giám định, ảnh chụp.. - Phiếu nhập kho, Hóa đơn thương mại, - Biên bản thu hồi /chứng từ thanh lý… - Các chứng từ liên quan đến việc sửa chữa hàng hoá bị hư hỏng	
3.	Khiếu nại yêu cầu bồi thường của chủ hàng đối với chủ xe	
4.	Các chứng từ chứng minh các chi phí hợp lý khác	
5.	Các tài liệu khác có liên quan	

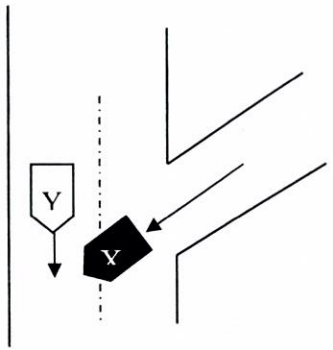
BỘ CHỨNG TỪ THANH TOÁN BỒI THƯỜNG GỒM:

1	**Bản chính của các tài liệu**	
	Giấy ủy quyền cho khách hàng tự sửa xe	BM 54 15
2	**Bản sao của các tài liệu**	
	Thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường	BM 54 02
	Xác nhận phí (trường hợp gia hạn nộp phí hoặc chậm nộp phí)	BM 54 05
	Chuyển quyền thụ hưởng (nếu có)	

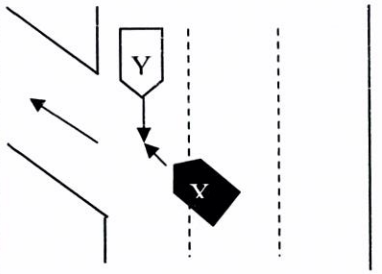
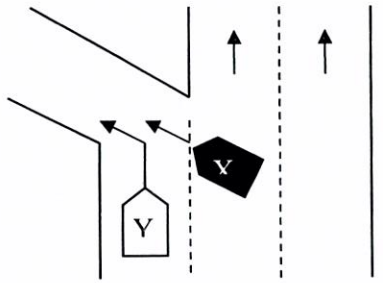
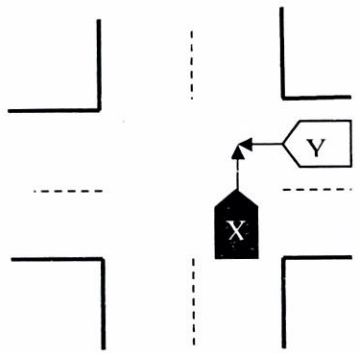
PHỤ LỤC III
BẢNG THAM KHẢO PHÂN LỖI CÁC TÌNH HUỐNG TAI NẠN

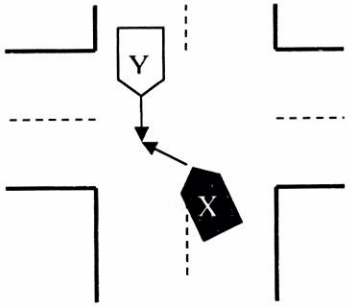
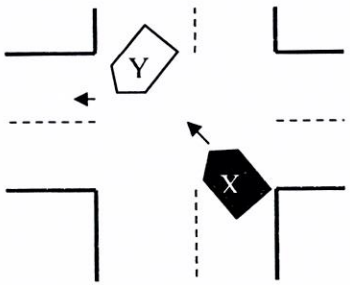
Lỗi: Là nguyên nhân trực tiếp gây ra tai nạn giao thông. Phân lỗi dựa trên hành vi sai phạm về điều khiển phương tiện của người tham gia giao thông. Căn cứ vào kết luật của cơ quan chứa năng, tham chiếu Luật giao thông đường bộ và các cơ sở pháp lý liên quan khác, tỷ lệ phân chia lỗi được xác định:

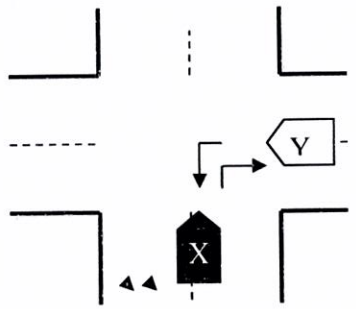
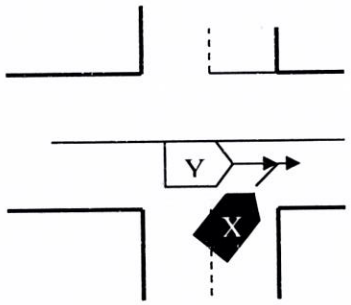
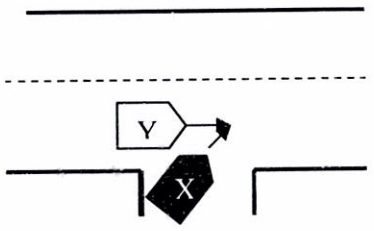
+ Lỗi chính/phụ: áp dụng tỷ lệ 80/20 hoặc 70/30 hoặc 60/40
+ Lỗi hỗn hợp: áp dụng tỷ lệ 50/50
+ Lỗi hoàn toàn: áp dụng tỷ lệ 100%

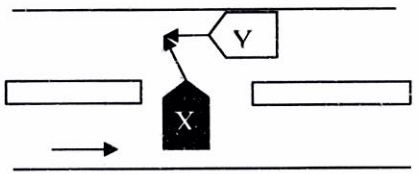
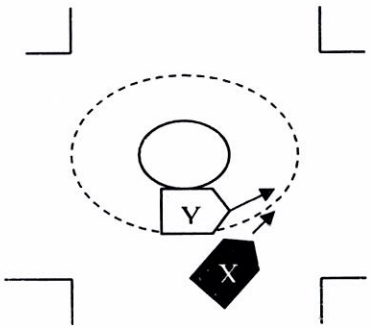
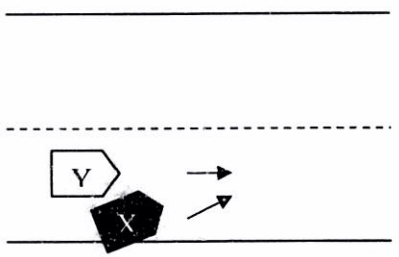
	TÌNH HUỐNG	MÔ TẢ	■	▱
			X	Y
1		**Tình huống 1:** -Xe X- Từ đường nhánh đi ra đường chính -Xe Y- Đi thẳng đã giảm tốc độ Lỗi: Xe X không nhường đường khi chạy từ đường nhánh ra đường chính. Vi phạm điều 24 luật GTĐB. **Tình huống 2:** -Xe X- Từ đường nhánh đi ra đường chính - Xe Y- Đi thẳng không giảm tốc độ Lỗi: Xe X không nhường đường khi chạy từ đường nhánh ra đường chính vi phạm điều 24 luật GTĐB. Xe Y không giảm tốc độ khi qua đường giao nhau vi phạm điều 24 luật GTĐB.	100% 80%	0% 20%

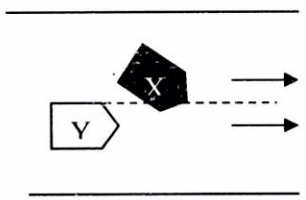
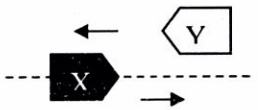
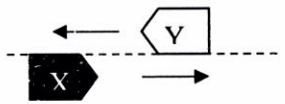
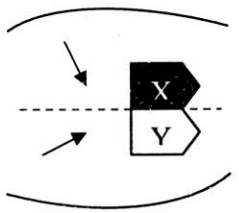
Ngày ban hành: 17/6/2024

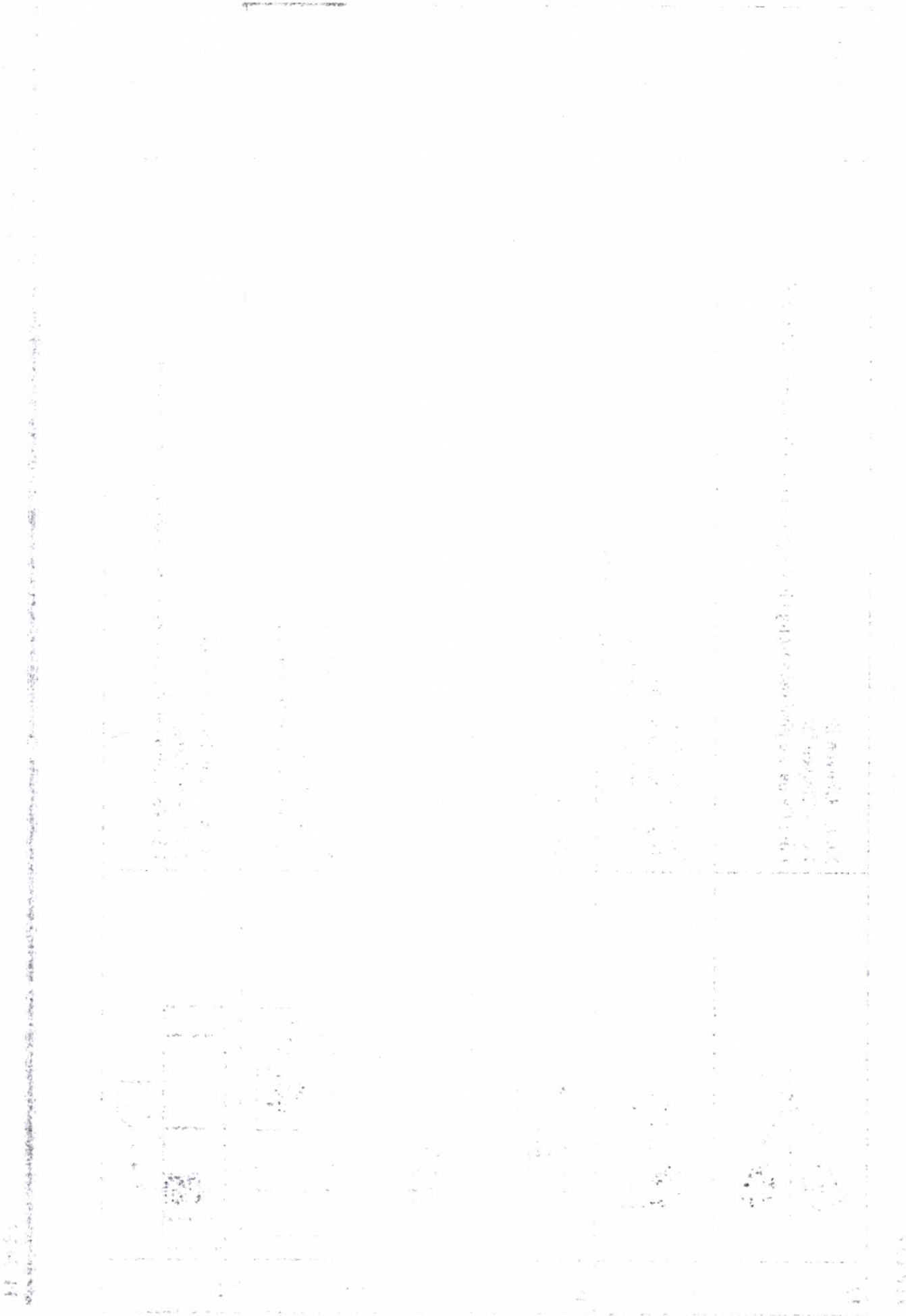
2		**Tình huống 1:** Xe X – Từ đường bên cạnh rẽ trái Xe Y – Đi thẳng đã giảm tốc độ theo quy định Lỗi : Xe X chuyển hướng không nhường đường cho xe chạy ngược chiều vi phạm điều 15 luật GTĐB. **Tình huống 2:** Xe X – Từ đường bên cạnh rẽ trái Xe Y – Đi thẳng không giảm tốc độ theo quy định Lỗi : Xe X chuyển hướng không nhường đường cho xe chạy ngược chiều vi phạm điều 15 luật GTĐB Xe Y không giảm tốc độ khi qua đường giao nhau vi phạm điều 24 luật GTĐB.	100% 80%	0% 20%
3		Xe X – Chạy dọc theo làn đường thẳng đang định rẽ vào đường nhánh Xe Y- Đang chạy trên làn đường rẽ vào đường nhánh Lỗi : Xe X chuyển làn đường sai qui định, vi phạm điều 13 luật GTĐB	100%	0%
4		**Tình huống 1:** Xe X- Đi thẳng Xe Y- Đi thẳng đã giảm tốc độ theo quy định Lỗi : Khi qua đường giao nhau xe X không nhường đường cho xe đi từ hướng bên phải tới, vi phạm điều 24.1 luật GTDB. **Tình huống 2:** Xe X- Đi thẳng Xe Y- Đi thẳng không giảm tốc độ theo quy định. Lỗi: Khi qua đường giao nhau xe X không nhường đường cho xe đi từ hướng bên phải tới, vi phạm điều 24.1 luật GTDB Xe Y không giảm tốc độ khi qua đường giao nhau vi phạm điều 24 luật GTĐB.	100% 80%	0% 20%

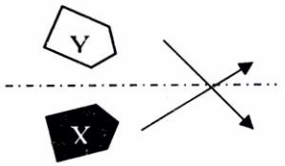
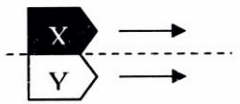
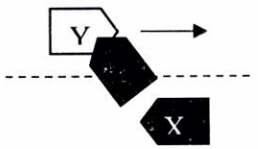
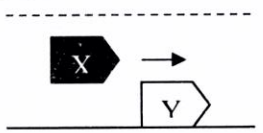
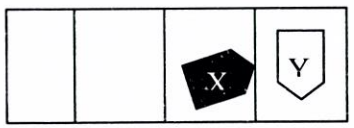
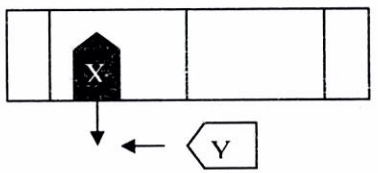
5		**Tình huống 1:** Xe X- Rẽ trái Xe Y- Đi thẳng đã giảm tốc độ theo quy định Lỗi: Xe X chuyển hướng không nhường đường cho xe chạy ngược chiều. Vi phạm điều 15.2 luật GTĐB **Tình huống 2:** Xe X- Rẽ trái Xe Y- Đi thẳng không giảm tốc độ theo quy định Lỗi: Xe X chuyển hướng không nhường đường cho xe chạy ngược chiều. Vi phạm điều 15.2 luật GTĐB Xe Y không giảm tốc độ khi qua đường giao nhau vi phạm điều 24 luật GTĐB.	100% 80%	0% 20%
6		Xe X- Rẽ trái Xe Y- Rẽ phải từ hướng đối diện **Nguyên nhân**: Xe X chuyển hướng sang làn ngược chiều không nhường cho xe chạy ngược chiều vi phạm điều 15.2 luật GTDB .	100%	0%

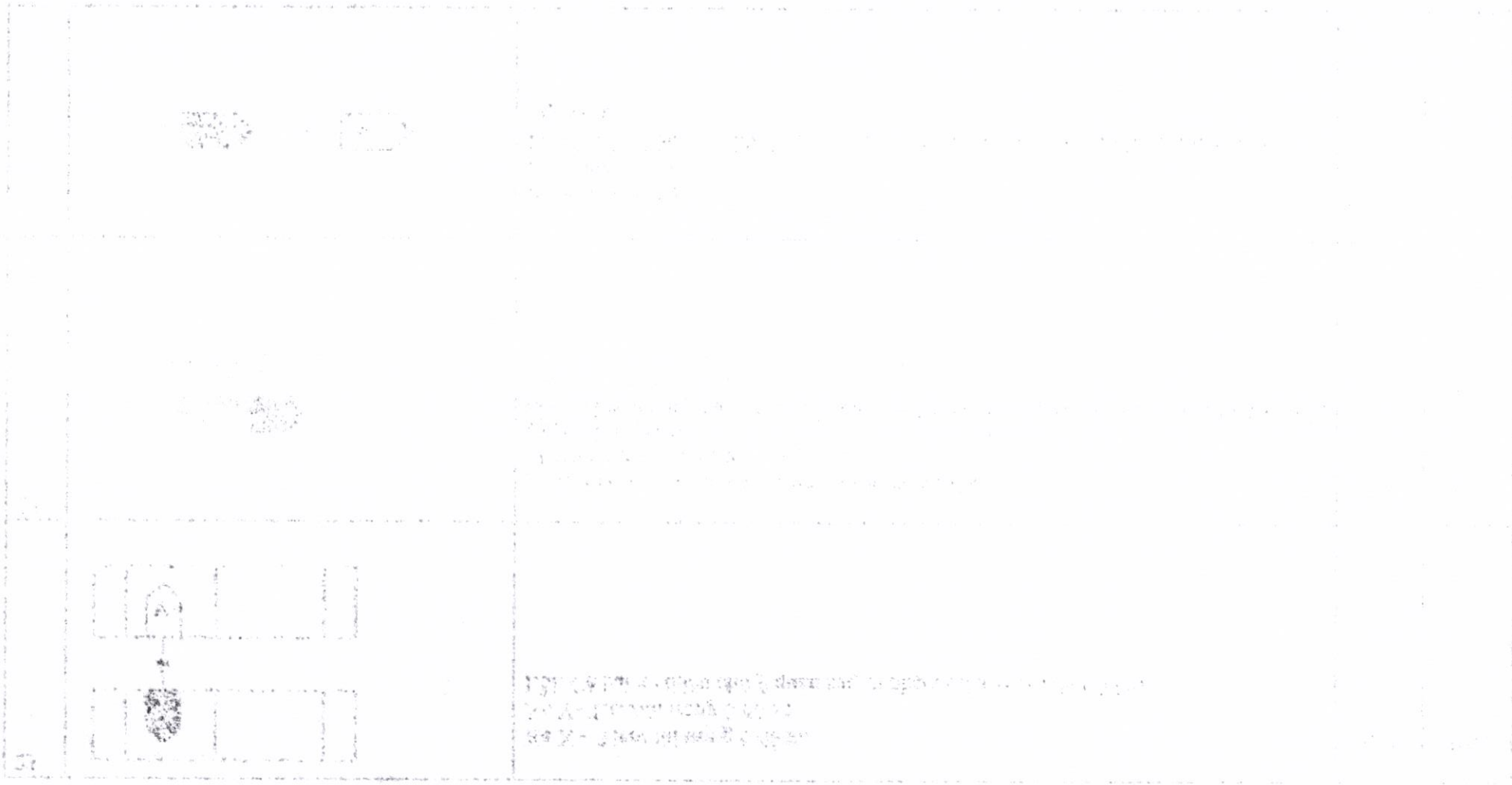
7		Xe X – Rẽ phải Xe Y – Rẽ trái Lỗi: Khi qua đường giao nhau xe X không nhường đường cho xe đi từ hướng bên phải tới, vi phạm điều 24.1 luật GTDB. Xe Y đi không đúng làn đường qui định	60%	40%
8		Đường giao nhau đồng cấp Xe X – Rẽ phải Xe Y – Đi thẳng **Nguyên nhân**: Khi qua đường giao nhau xe Y không nhường đường cho xe đi từ hướng bên phải tới, vi phạm điều 24.1 luật GTDB. Xe X chuyển hướng thiếu quan sát, vi phạm điều 15.2	50%	50%
9		**Tình huống 1**: -Xe X- Từ đường nhánh đi ra đường chính - Xe Y- Đi thẳng đã giảm tốc độ Lỗi: Xe X không nhường đường khi chạy từ đường nhánh ra đường chính. Vi phạm điều 24 luật GTĐB. **Tình huống 2:** -Xe X- Từ đường nhánh đi ra đường chính - Xe Y- Đi thẳng không giảm tốc độ Lỗi: Xe X không nhường đường khi chạy từ đường nhánh ra đường chính vi phạm điều 24 luật GTĐB. Xe Y không giảm tốc độ khi qua đường giao nhau vi phạm điều 24 luật GTĐB.	100% 80%	0% 20%

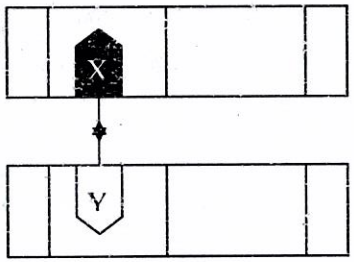
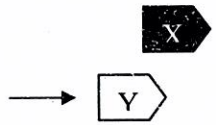
10		Trong khu dân cư - Xe X - Quay đầu - Xe Y- Đi thẳng Lỗi : Xe X quay đầu sai qui định vi phạm điều 15.3 luật GTDB	100%	0%
11		- Xe X vào vòng xuyến - Xe Y đang chạy trong vòng xuyến Lỗi: Khi vào vòng xuyến xe X phải nhường cho xe đi hướng bên trái tới, vi phạm điều 24.2 luật GTDB.	100%	0%
12		- Xe X – Chuyển dịch khỏi vị trí đang đỗ - Xe Y – Đi thẳng Lỗi : Xe dịch chuyển phải chú ý nhiều hơn, chuyển làn khi thấy an toàn	100%	0%

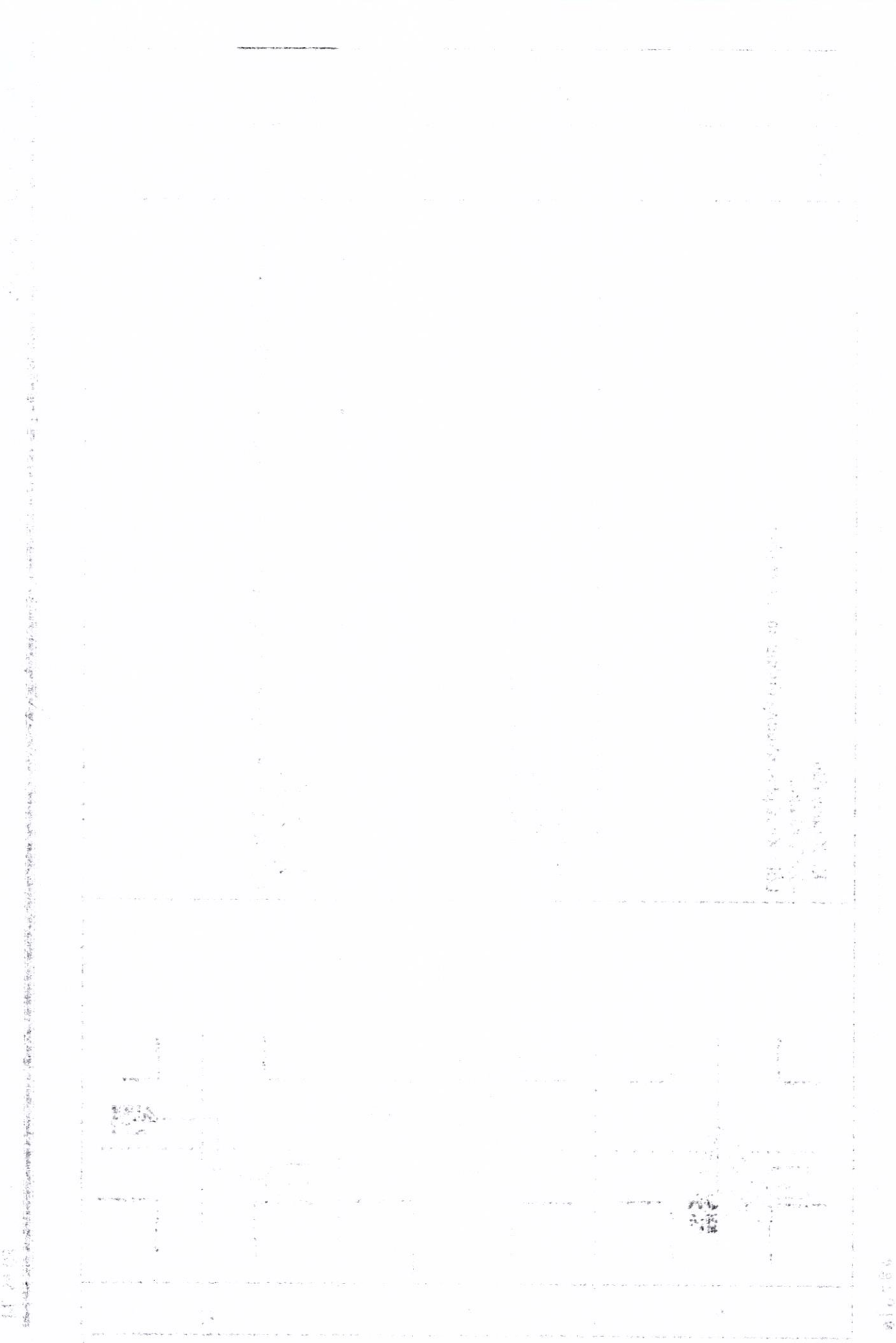
13		- Xe X chuyển làn - Xe Y chạy đúng làn đường Lỗi: Xe phải chạy đúng làn đường, chỉ được chuyển làn khi thấy an toàn, vi phạm điều 13.1 luật GTDB	100%	0%
14		- Xe X lấn đường - Xe Y chạy đúng làn đường Lỗi: xe X phải chạy trong làn đường quy định, vi phạm điều 13.1 luật GTDB	100%	0%
15		- Xe X chạy sát vạch làn đường - Xe Y chạy sát vạch làn đường Lỗi : 2 xe tránh nhau sai quy định vi phạm điều 17 luật GTDB	50%	50%
16		Xe X- Áp sát vào vạch làn đường chung Xe Y- Áp vào sát vạch làn đường chung Lỗi: Cả hai xe không đi đúng làn đường vi phạm điều 13.1 Luật GTDB	50%	50%

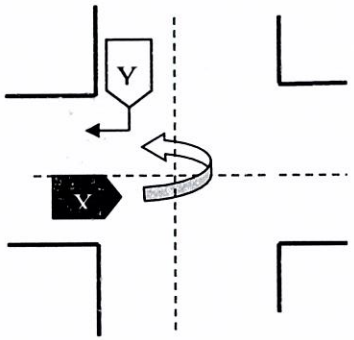
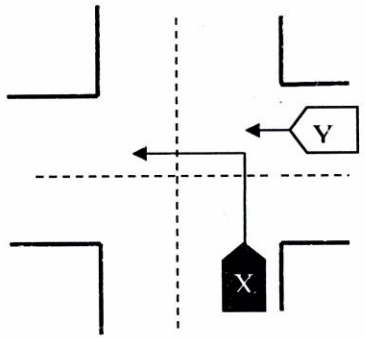
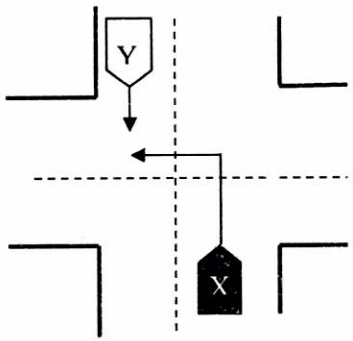


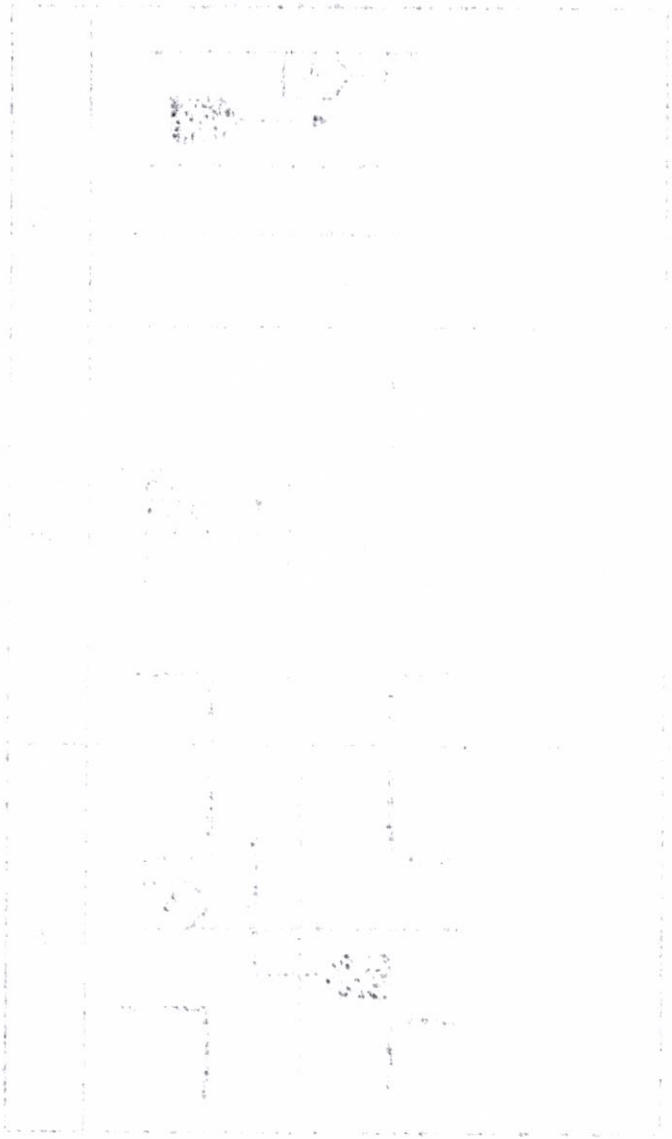
17		Xe X - Chuyển làn Xe Y- Chuyển làn Lỗi : Cả hai xe phải thận trọng khi chuyển làn, vi phạm điều 13.1 luật GTDB	50%	50%
18		Va hông vào nhau Xe X – Chạy trong làn Xe Y – Chạy trong làn đường Lỗi: Cả hai xe không đi đúng làn đường vi phạm điều 13.1 Luật GTDB	50%	50%
19		Xe X- Mất lái và lấn sang đường của xe khác Xe Y – Kiểm soát được Lỗi: Lái xe phải luôn luôn làm chủ xe của mình	100%	0%
20		Xe X- Đang đi thẳng Xe Y- Đang đỗ Lỗi: Xe X thiếu chú ý quan sát	100%	0%
21		Xe X – Tiến lùi trong ô để xe Xe Y- Đang đỗ Lỗi: Xe X thiếu chú ý quan sát	100%	0%
22		Xe X – Tiến/ lùi trong ô đỗ xe Xe Y – Đi thẳng Lỗi: Xe X lùi xe thiếu quan sát vi phạm điều 16.1 luật GTDB	100%	0%

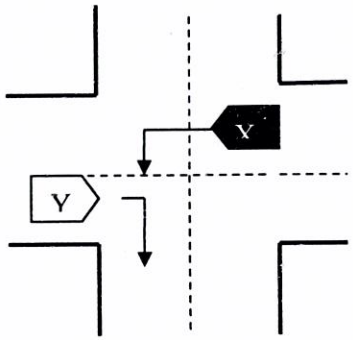
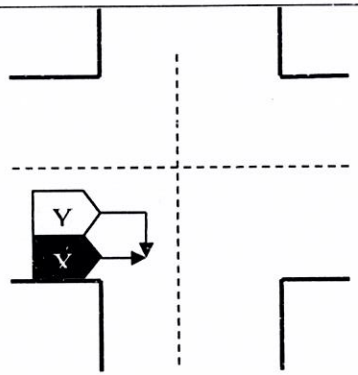
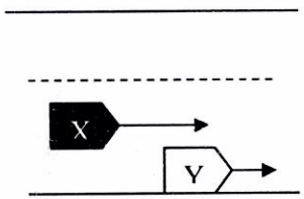


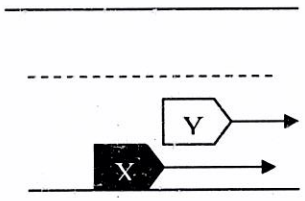
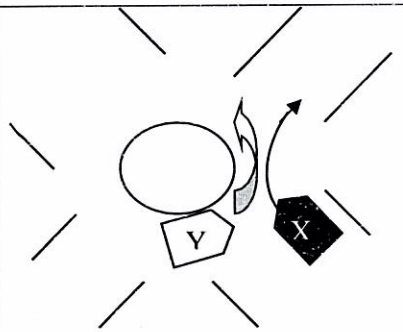
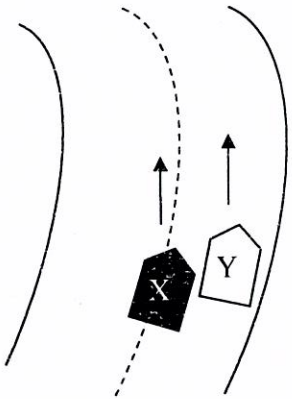
23		Xe X – Tiến/ lùi trong ô đỗ xe Xe Y- Tiến/lùi trong ô đỗ xe Lỗi: Cả hai xe thiếu chú ý quan sát, vi phạm điều 16.1 luật GTDB	50%	50%
24		Xe X- Lái xe/ hành khách mở cửa vào đường xe khác - Lái xe/ hành khách ở trong/ ngoài xe. Xe Y – Đang chạy Lỗi: Lái xe không mở cửa xe, để cửa xe mở hoặc bước xuống xe khi chưa bảo đảm điều kiện an toàn, vi phạm điều 18.3 luật GTDB	100%	0%
25		Xe X chạy thẳng Xe Y chạy thẳng Lỗi: Xe X không giữ khoảng cách an toàn với xe chạy liền trước, vi phạm điều 12.1 luật GTDB	100%	0%



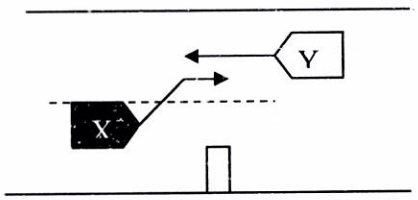
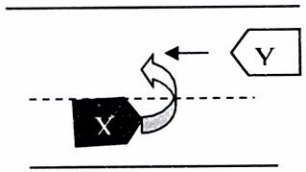
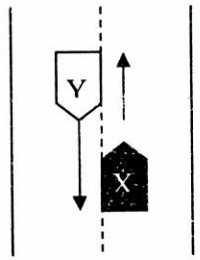
26		- Xe X quay đầu - Xe Y rẽ phải Lỗi : Xe X phải nhường đường cho xe rẽ phải	100%	0%
27		- Xe X rẽ trái - Xe Y đi thẳng Lỗi : Xe rẽ trái phải nhường đường cho xe đi thẳng, vi phạm điều 24.1 luật GTDB	80%	20%
28		- Xe X rẽ trái - Xe Y đi thẳng Lỗi: Xe rẽ trái phải nhường đường cho xe đi thẳng, vi phạm điều 15.2 luật GTDB	80%	20%

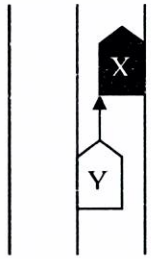
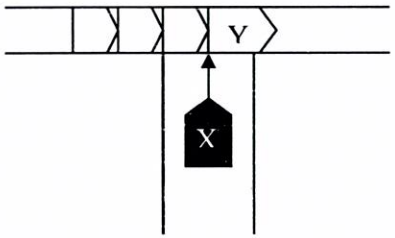


29		- Xe X rẽ trái - Xe Y rẽ phải Lỗi: Xe X phải nhường đường xe Y đi từ hướng bên phải tới vi phạm điều 24 Luật GTDB	100%	0%
30		- Xe X vượt phải - Xe Y xin nhan rẽ phải Lỗi : Xe Y phải chú ý quan sát, Xe X tránh vượt sai qui định	50%	50%
31		- Xe X vượt xe Y - Xe Y đi thẳng Lỗi: Xe X vượt xe Y sai quy định vi phạm điều 14 Luật GTDB	100%	0%

32		Xe X đâm vào phía sau xe Y - Xe Y đi thẳng - Xe X vượt phải xe Y Lỗi: Xe X vượt xe Y sai quy định vi phạm điều 14 Luật GTDB	100%	0%
33		- Xe X rẽ phải - Xe Y đi theo vòng xuyến. Lỗi : Xe rẽ phải nhường đường cho xe đi trong vòng xuyến, vi phạm điều 24.2 luật GTDB.	100%	0%
34.		Va thành xe vào nhau khi vượt tại đường vòng, cong -Xe X chạy ngoài làn -Xe Y chạy trong làn. Lỗi: Vượt xe trong trường hợp cấm vượt vi phạm điều 14.4 luật GTDB	100%	0%



35.		-Xe X có chướng ngại vật phía trước. -Xe Y chạy ngược chiều đi thẳng Lỗi: xe X không nhường đường cho xe ngược chiều khi có chướng ngại vật bên phải theo hướng đi, vi phạm điều 17.2 luật GTDB	100%	0%
36		-Xe X quay đầu xe trên đường -Xe Y đi thẳng ngược chiều Lỗi: Quay đầu xe sai quy định, vi phạm điều 15.3 luật GTDB	100%	0%
37		-Xe X chạy thẳng -Xe Y chạy thẳng -Xe Z chạy thẳng Lỗi: Xe X, Z không giữ khoảng cách an toàn với xe chạy liền trước, vi phạm điều 12.1 luật GTDB	100%	0%
38		-Xe X xuống dốc -Xe Y lên dốc Lỗi: Xe X xuống dốc phải nhường cho xe lên dốc, vi phạm điều 17.2 luật GTDB	100%	0%

39		-Xe X dừng, đỗ trên cầu -Xe Y đi thẳng Lỗi: Xe X dừng đỗ xe sai quy định, vi phạm điều 18.4 luật GTDB. Xe Y thiếu chú ý quan sát, không giữ khoảng cách an toàn với xe chạy liền trước, vi phạm điều 12.1 luật GTDB.	70%	30%
40		**Tình huống 1:** Đoạn đường giao nhau với đường sắt: có đầy đủ biển báo, đèn báo nhưng không có rào chắn. -Xe X đi thẳng đâm vào tàu -Đoàn tàu Y đi thẳng Lỗi: Xe X không tuân thủ quy tắc ATGT khi đi qua đoạn đường giao cắt với đường sắt có đèn tín hiệu, biển báo, vi phạm điều 25.3 luật GTDB. (từ chối) **Tình huống 2:** Đoạn đường giao nhau với đường sắt: có đầy đủ biển báo, nhưng không có đèn báo hiệu, không có rào chắn -Xe X đi thẳng đâm vào tàu -Đoàn tàu Y đi thẳng Lỗi: Xe X không tuân thủ quy tắc ATGT khi đi qua đoạn đường giao cắt với đường sắt có biển báo nhưng không đèn tín hiệu, rào chắn vi phạm điều 25.4 luật GTDB.	100%	0%