ABIC BẢO HIỂM AGRIBANK	CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG TỔN THẤT BẢO HIỂM TÀI SẢN	Mã số: QT 31 Ngày ban hành: 01/ 4/2026 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:	Chữ ký:
Họ và tên: Vũ Quang Huy **Chức vụ: CB Ban GĐBT P. BT TSKT**	**Họ và tên: Vũ Hồng Sơn** **Chức vụ: GĐ Ban GĐBT**

THÀNH PHẦN THAM GIA XEM XÉT:

TT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	BAN	CHỮ KÝ
1	Nguyễn Đức Tuấn	Phó Tổng Giám đốc	Ban Tổng Giám đốc	
2	Lê Thị Thanh Huyền	Giám đốc	Ban Tài chính Kế toán	
3	Trần Trung Dũng	Giám đốc	Ban Quản lý nghiệp vụ	
4	Trần Quỳnh Chi	Giám đốc	Ban Tái Bảo hiểm	
5	Đinh Quang Trung	Giám đốc	Ban Pháp Chế	
6	Trần Thị Minh Tươi	Giám đốc	Ban KSTT và QLRR	
7	Trần Mạnh Quyết	Giám đốc	Ban TCNS/Thường trực Tổ xây dựng, triển khai ISO	

BAN LÃNH ĐẠO PHÊ DUYỆT:

Chữ ký:

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP

Họ và tên: Nguyễn Hồng Thái

Chức vụ: Tổng Giám đốc

TÓM TẮT SỬA ĐỔI

LẦN SỬA	NGÀY SỬA ĐỔI	TÓM TẮT NỘI DUNG SỬA ĐỔI
1	…./03/2026	Ban hành lại Quy trình Bồi thường tổn thất bảo hiểm tài sản

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

- Mục đích: Quy định thống nhất cách thức và các bước tiến hành bồi thường tổn thất nghiệp vụ bảo hiểm Tài sản trong toàn bộ hệ thống của Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp.

- Phạm vi áp dụng: Quy trình này áp dụng cho việc bồi thường các vụ tổn thất thuộc nghiệp vụ bảo hiểm tài sản được bảo hiểm tại Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp, bao gồm:

  - Bảo hiểm cháy, nổ bắt buộc;
  - Bảo hiểm hoả hoạn và các rủi ro đặc biệt;
  - Bảo hiểm mọi rủi ro tài sản, mọi rủi ro công nghiệp;
  - Bảo hiểm gián đoạn kinh doanh sau hỏa hoạn và các rủi ro đặc biệt;
  - Bảo hiểm gián đoạn kinh doanh sau mọi rủi ro tài sản;
  - Bảo hiểm toàn diện nhà tư nhân.

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

- Các tài liệu liên quan:

  - Luật Kinh doanh bảo hiểm, Bộ luật Dân sự và các văn bản pháp luật khác có liên quan.
  - Nghị định số 67/2023/NĐ-CP ngày 06/09/2023 và các văn bản sửa đổi bổ sung thay thế (nếu có);
  - Các Quy tắc bảo hiểm thuộc nghiệp vụ Bảo hiểm Tài sản hiện hành của ABIC;
  - Các văn bản hướng dẫn về công tác giám định của nhà nước và của ABIC;
  - Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng;
  - Sổ tay chất lượng ISO 9001:2015;
  - Các Quy chế, quy trình, quy định và các văn bản hướng dẫn nội bộ của Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp và các văn bản tài liệu liên quan khác.

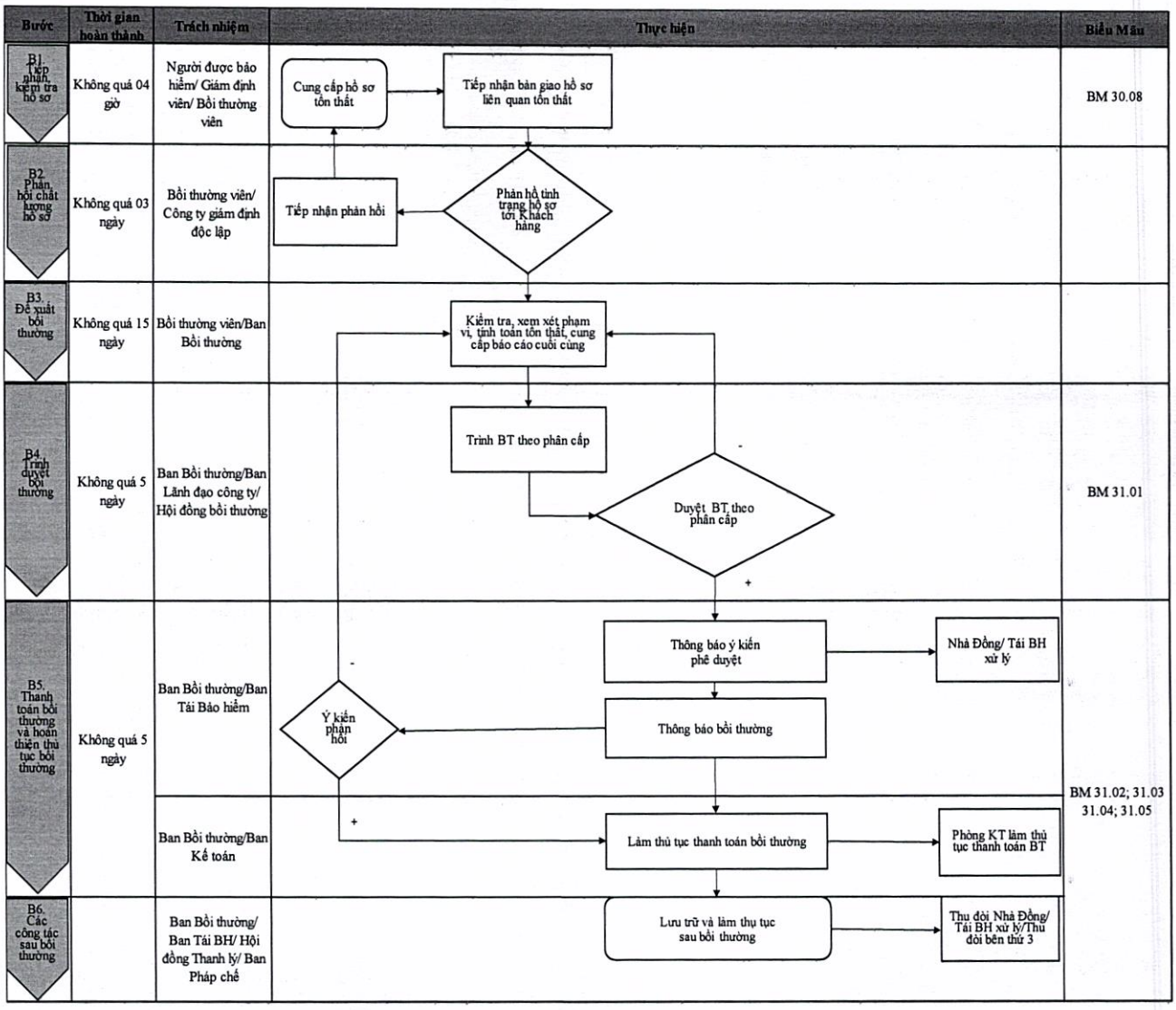
- Thuật ngữ và định nghĩa:

TT	Từ ngữ	Viết tắt	Giải thích
1	Công ty	ABIC	Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp.
2	Đơn vị	ĐV	Các Chi nhánh trực thuộc ABIC.
3	Ban Tổng giám đốc	Ban TGĐ	Là Tổng Giám đốc và các Phó Tổng Giám đốc.
4	Hội đồng bồi thường	HĐBT	Là các thành viên trong HĐBT theo quy định của ABIC.
5	Ban Giám định Bồi	Ban GĐBT	Là Ban chuyên môn về công tác Giám định

TT	Từ ngữ	Viết tắt	Giải thích
	thường		bồi thường tại Công ty.
6	Ban Tái Bảo hiểm	Ban TBH	Là Ban chuyên môn về công tác Tái bảo hiểm tại Công ty.
7	Tài chính kế toán	Ban TCKT	Ban chuyên môn về công tác Tài chính Kế toán tại Công ty.
8	Ban Pháp chế	PC	Là Ban chuyên môn về công tác Pháp chế tại Công ty.
9	Bồi thường viên	BTV	Cán bộ được giao nhiệm vụ thực hiện công việc bồi thường tại trụ sở chính và tại chi nhánh (nếu là giám định nội bộ).
10	Công ty Giám định độc lập	GĐĐL	Là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giám định thương mại được hoạt động theo quy định của pháp luật. Khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, ABIC và NĐBH chỉ định thực hiện việc giám định tổn thất và phân bổ trách nhiệm trách nhiệm bảo hiểm theo đơn.
11	Hội đồng thanh lý	HĐTLTS	Hội đồng thực hiện công tác thanh lý tài sản của công ty hiện hành.
12	Cán bộ	CB	Nhân viên thuộc ABIC.
13	Nhà đồng bảo hiểm	ĐBH	Đơn vị/ doanh nghiệp cùng tham gia bảo hiểm trên một hợp đồng bảo hiểm với ABIC.
14	Người được bảo hiểm	NĐBH	Là các doanh nghiệp/ cá nhân tham gia bảo hiểm tài sản tại ABIC.
15	Phòng Giám định bồi thường chi nhánh	GĐBT CN	Là Phòng chuyên môn phụ trách bồi thường tại chi nhánh.
16	Người có thẩm quyền	NCTQ	Là người được quyền ký phê duyệt theo Quy định phân cấp hàng năm.

3. NỘI DUNG CHÍNH

3.1 Lưu đồ:



3.2 Mô tả, diễn giải:

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ

- Tiếp nhận hồ sơ

+ Khi GĐV tiếp nhận hồ sơ liên quan đến tổn thất từ NĐBH (đối với trường hợp tự giám định) phải có biên bản bàn giao hồ sơ (BM 30 08) - Quy trình Giám định Tài sản.

+ Tất cả các công văn thông báo tổn thất, giấy yêu cầu bồi thường gửi đến đều phải chuyển qua văn thư để vào sổ theo dõi công văn đến trong trường hợp nhận trực tiếp không qua đơn vị giám định độc lập.

+ Khi nhận được hồ sơ, BTV kiểm tra và cập nhật tình trạng hồ sơ theo danh mục đã yêu cầu.

- Kiểm tra và hoàn thiện hồ sơ bồi thường

+ Kiểm tra cập nhật hồ sơ:

+ Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng, BTV/GĐĐL căn cứ vào loại hình tham gia bảo hiểm, Quy tắc bảo hiểm và hợp đồng bảo hiểm và các quy định liên quan …để làm căn cứ kiểm tra các nội dung trong hồ sơ.

Bước 2: Phản hồi chất lượng hồ sơ:

- Khi tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng, BTV/GĐĐL kiểm tra hồ sơ và phản hồi lại cho khách hàng **chi tiết tình trạng** hồ sơ chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ (đối với các hồ sơ tổn thất có số lượng lớn, tính chất phức tạp cần thêm thời gian kiểm tra thì phải thông báo rõ thời gian kiểm tra và phản hồi lại tới khách hàng) để khách hàng bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.

- BTV xem xét, xác định những giấy tờ thích hợp và cần thiết cho việc giải quyết khiếu nại. Tùy theo tính chất của từng vụ, BTV xem xét thay thế bằng những giấy tờ khác khi gặp phải các vấn đề sau:

+ Khách hàng không thể hoặc gặp khó khăn trong việc thu thập những giấy tờ đó.

+ Khách hàng phải mất nhiều thời gian để lấy được giấy tờ đó.

+ Có thể thay thế bằng giấy tờ khác.

- BTV/GĐĐL phải cập nhật tình trạng cung cấp hồ sơ và hướng dẫn tới khách hàng và đề xuất phương án để có thể thu thập hồ sơ trong thời gian nhanh nhất.

+ Hồ sơ cập nhật phải gửi bằng công văn (qua email và chuyển phát) tới khách hàng.

+ Công văn cập nhật nêu rõ: hồ sơ đã nhận, ngày tiếp nhận hồ sơ; hồ sơ chưa nhận, đề nghị ngày cần cung cấp tùy theo mức độ có sẵn của loại hồ sơ mà khách hàng có thể cung cấp.

- Hoàn thiện hồ sơ khiếu nại gồm các tài liệu sau:

+ Bộ hồ sơ khai thác bảo hiểm;

+ Xác nhận thu phí bảo hiểm;

+ Thông báo tổn thất và Giấy yêu cầu bồi thường bảo hiểm; Kết luận của các cơ quan chức năng liên quan nếu có;

+ Báo cáo giám định và các tài liệu khác có liên quan;

+ Ảnh chụp, các giấy tờ khác có liên quan đến vụ tổn thất;

+ Chứng từ liên quan đến chứng minh tổn thất, xác định giá trị tổn thất;

+ Chứng từ liên quan đến sửa chữa, khắc phục sự cố như: Hợp đồng sửa chữa, Biên bản nghiệm thu, các báo giá và hóa đơn sửa chữa….;

+ Chứng từ liên quan đến trách nhiệm người thứ ba như: Kết luận của cơ quan có thẩm quyền, Biên bản làm việc có xác nhận của Người thứ ba….

+ Các hồ sơ khác liên quan đến tổn thất….

- Nếu tổn thất trên phân cấp hoặc tổn thất thuộc trường hợp thông báo ngay theo Quy định thông báo tái bảo hiểm hàng năm thì BTV gửi thông tin tổn thất, cùng toàn bộ hồ sơ thu thập được cho Phòng BTTSKT/GĐBT. Đối với các tổn thất thuộc trường hợp thông báo ngay theo Quy định thông báo tái bảo hiểm hàng năm, Ban GĐBT thực hiện thông báo và thường xuyên cập nhật thông tin tổn thất cho Ban TBH.

- Sau khi kiểm tra hồ sơ hoàn tất, trong vòng 15 ngày BTV/GĐĐL xác định phạm vi bảo hiểm, tính toán tổn thất chuyển hồ sơ tổn thất để thực hiện công tác trình phương án bồi thường.

Bước 3: Đề xuất bồi thường:

Bước 3.1. Xem xét trách nhiệm của hợp đồng bảo hiểm:

- BTV kiểm tra tài liệu trong hồ sơ, đối chiếu với quy tắc, các điều kiện, điều khoản trong hợp đồng để xác định trách nhiệm của ABIC. Trong khi tiến hành nghiên cứu hồ sơ, nếu phát hiện những vấn đề bất hợp pháp, bất hợp lý, những hồ sơ có dấu hiệu hoặc biểu hiện gian lận, trục lợi bảo hiểm, BTV báo cáo lãnh đạo để tiến hành điều tra xác minh.
- Trường hợp không thuộc trách nhiệm của ABIC:

BTV báo cáo Lãnh đạo trước khi làm công văn thông báo cho khách hàng về việc từ chối bồi thường, BTV tham khảo thêm ý kiến của GĐĐL (nếu có), khai thác, để cùng phối hợp giải thích. Căn cứ vào phân cấp ủy quyền của Công ty để giải quyết theo phân cấp. Công văn thông báo từ chối bồi thường phải giải thích đầy đủ, rõ ràng lý do từ chối bồi thường.

- Trường hợp thuộc trách nhiệm của ABIC: Bồi thường viên đề xuất phương án bồi thường căn cứ vào phân cấp ủy quyền của Công ty:

+ Tính toán giá trị thiệt hại thuộc trách nhiệm bảo hiểm;

+ Xác định giá trị thu hồi (nếu có);

+ Xem xét mức khấu trừ và chế tài;

+ Tính toán số tiền bồi thường;

+ Xem xét ý kiến của các nhà đồng bảo hiểm/tái bảo hiểm;

+ Xác định phương thức và số tiền thu đòi Bên Thứ Ba (nếu có).

Bước 3.2. Tính toán số tiền bồi thường:

BTV tính đúng, đủ, chính xác số tiền bồi thường, cụ thể:

- Kiểm tra giấy tờ chỉ ra phạm vi và/hoặc mức độ thiệt hại, số tiền tổn thất (Biên bản giám định, hoá đơn mua bán, sửa chữa, các chứng từ thanh toán liên quan).
- Nếu có bất kỳ điểm nào không rõ, đề nghị khách hàng hay GĐV giải thích, bổ sung khi thật cần thiết. Nếu những giải thích đó vẫn không rõ, nên tham khảo ý kiến kinh nghiệm của chuyên gia để có thể làm rõ.
- Đánh giá số tiền có thể trả cho tổn thất theo điều kiện của hợp đồng bảo hiểm, đặc biệt xem xét những vấn đề sau:

+ Phạm vi tổn thất có thể được bảo hiểm;

+ Những hạng mục về chi phí có thể chi trả: Biên bản giám định thiệt hại, hoá đơn chứng từ kèm theo... ;

+ Cơ sở pháp lý, các định mức, đơn giá hiện hành được áp dụng để tính toán;

+ Cơ sở và cách thức tính toán tổn thất (khấu hao, mức miễn thường, bảo hiểm dưới giá trị…);

+ Giới hạn thời gian bồi thường;

+ Giá trị tài sản thu hồi, cứu vớt được sau tổn thất, đòi người thứ ba;

- Nếu hợp đồng bảo hiểm bị ràng buộc bởi hợp đồng TBH/ĐBH thì BTV phải lấy ý kiến của Ban TBH/ các nhà ĐBH để phối hợp. Nội dung tham khảo ý kiến như sau:

+ Thông báo tình hình giải quyết tổn thất và dự kiến tính toán số tiền bồi thường để nhà tái bảo hiểm/đồng bảo hiểm được biết;

+ Cập nhật và cung cấp báo cáo giám định theo tiến độ xử lý;

+ Trường hợp nhà TBH/ĐBH yêu cầu có thêm thông tin thì cung cấp theo yêu cầu.

- BTV lập tờ trình lãnh đạo/ cấp có thẩm quyền duyệt phương án giải quyết khiếu nại (BM 31 01).

- Trường hợp ước số tiền trên phân cấp đơn vị, đơn vị chuyển lên Ban GĐBT giải quyết. Nếu hồ sơ cung cấp, tính toán ra dự phòng cuối cùng hoặc số tiền bồi thường cuối cùng thuộc phân cấp đơn vị, Ban GĐBT sẽ tiếp tục giải quyết.

Bước 4: Trình, duyệt bồi thường

Bước 4.1. Đề xuất phương án bồi thường với nội dung như sau:

- Đối tượng được bảo hiểm
- Hợp đồng bảo hiểm, thời hạn bảo hiểm, số tiền bảo hiểm...
- Ngày thanh toán phí
- Sự kiện bảo hiểm
- Phạm vi bảo hiểm
- Tỷ lệ tham gia bảo hiểm
- Số tiền chế tài/số tiền đã tạm ứng/khấu hao/khấu trừ
- Số tiền bồi thường
- Đề xuất phương án xử lý tài sản thu hồi;
- Đề xuất phương án đòi người thứ ba;
- Thông báo thu đòi Tái Bảo hiểm (nếu có)

Bước 4.2. Xem xét phê duyệt bồi thường

- Trong trường hợp có ĐBH/TBH, yêu cầu phải có xác nhận đồng ý với kết quả tính toán của BTV/ GĐĐL và/hoặc không có ý kiến gì với kết quả BTV/GĐĐL báo cáo và đề xuất.

- BTV tập hợp và xem xét hồ sơ do NĐBH/GĐĐL gửi về, lập tờ trình và có ý kiến đề xuất trình theo phân cấp, ủy quyền giải quyết. Những hồ sơ còn vướng mắc, cần yêu cầu giải thích bổ sung hoặc chứng từ chưa đủ, Ban/Phòng GĐBT/Lãnh đạo đơn vị/ HĐBT Đơn vị/Ban TGĐ/HĐBT sẽ yêu cầu GĐĐL bổ sung và hoàn thiện.

- Trên cơ sở tờ trình và các giấy tờ liên quan trong hồ sơ bồi thường, các cấp theo mức đã phân cấp/ủy quyền phê duyệt số tiền tạm ứng bồi thường, số tiền bồi thường.

- Đối với những hồ sơ trên phân cấp, Ban GĐBT phải gửi thông báo cho Đơn vị biết về ý kiến của Ban TGĐ/HĐBT/GĐ Ban GĐBT (bằng công văn hoặc Email) trong vòng 02 giờ làm việc kể từ khi nhận được ý kiến/yêu cầu của Ban TGĐ/HĐBT.

- Sau khi nhận được kết quả phê duyệt hồ sơ trên phân cấp, Ban GĐBT thông báo kết quả cho Đơn vị, Đơn vị gửi Thông báo bồi thường cho NĐBH.

Bước 5: Thông báo bồi thường và hoàn thiện thủ tục bồi thường

Bước 5.1. Thông báo trả tiền bồi thường

Khi hồ sơ bồi thường được duyệt, BTV thực hiện:

- Gửi Thông báo trả tiền bồi thường, Thông báo trả tiền bồi thường được lập thành 02 bản: 01 bản lưu hồ sơ bồi thường, 01 bản gửi cho khách hàng. (BM 31 02);
- Đề nghị khách hàng ký xác nhận vào Thư chấp nhận bồi thường (BM 31 03);
- Đề nghị NĐBH bảo lưu và chuyển thế quyền đòi người thứ ba cho ABIC (nếu có). (BM 30 09).

Bước 5.2. Cập nhật phần mềm bảo hiểm và Tiến trình giải quyết bồi thường

BTV Đơn vị thực hiện cập nhật phần mềm theo Quy trình nhập dự phòng bao gồm cả chi phí bồi thường và chi phí giám định (nếu có) theo cơ sở có được: theo khiếu nại khách hàng, theo mức độ tổn thất sau giám định, theo báo cáo cập nhật của đơn vị giám định và duyệt bồi thường cuối cùng.

Bước 5.3. Chuyển thanh toán bồi thường

- BTV chuyển hồ sơ qua TCKT trả tiền cho người được bảo hiểm. (BM 31 04)
- TCKT thực hiện thanh toán bồi thường trong vòng 05 ngày kể từ khi nhận được hồ sơ do GĐBT chuyển sang.

Bước 6: Các công tác sau bồi thường

❖ **Thu đòi tái bảo hiểm**

- Các đơn có tái tạm thời: Sau khi kế toán hoàn thiện việc chuyển tiền bồi thường cho NĐBH, thu thập được thư chấp nhận bồi thường phải chuyển toàn bộ chứng từ về Ban TBH.
- Các đơn thuộc trường hợp báo tái định kỳ

+ Thuộc trường hợp thu đòi ngay phải cung cấp toàn bộ chứng từ thanh toán, thông báo bồi thường và thư chấp nhận bồi thường.

+ Thuộc trường hợp thu đòi định kỳ, tuân thủ theo quy định thông báo tái bảo hiểm hàng năm.

❖ **Đòi người thứ ba**

- Đối với các trường hợp tổn thất liên quan đến việc đòi bên thứ 3: BTV tiến hành lập hồ sơ đòi bên thứ 3 bao gồm nhưng không giới hạn các tài liệu sau:

+ Biên bản hiện trường/ Biên bản ghi nhận mức độ thiệt hại có xác nhận của các bên liên quan.

+ Báo cáo của cơ quan chức năng (Công an, PCCC…) xác định nguyên nhân (nếu có).

+ Các bằng chứng, hình ảnh, tài liệu… chứng minh lỗi của bên thứ 3.

+ Các tài liệu khác liên quan (nếu có) chứng minh ràng buộc trách nhiệm của bên thứ 3 với tổn thất.

+ Văn bản chuyển quyền khiếu nại (Thế quyền) cho ABIC tương đương với số tiền nhận bồi thường của NĐBH (BM 31 03b).

- Tiến hành thủ tục thu đòi:

+ Gửi văn bản thông báo thu đòi bồi hoàn bồi thường (lần 1) đến bên thứ 3 và các tài liệu đính kèm liên quan trên (BM 31 05).

+ Nếu quá thời hạn trả lời theo công văn thu đòi bồi hoàn lần 1 mà bên thứ 3 không hợp tác và không thanh toán, BTV gửi công văn nhắc lần 2 (sau 1 tháng kể từ lần 1) và sau 15 ngày kể từ lần 2 (BM 31 05)

- Tiến hành khởi kiện: trong trường hợp bên thứ 3 từ chối bồi thường hoặc không thống nhất được phương án giải quyết, Ban GĐBT lập Tờ trình, trình Ban lãnh đạo công ty đề xuất phương án khởi kiện thu đòi bên thứ 3.

+ Trường hợp thuê đơn vị tư vấn tiến hành thủ tục pháp lý thì Ban GĐBT sẽ là đầu mối thực hiện, trừ khi có chỉ đạo khác của Ban TGĐ.

+ Trường hợp ABIC tự tiến hành thủ tục pháp lý, Ban GĐBT phối hợp với Ban PC và các đơn vị liên quan khởi kiện thu đòi bên thứ 3.

❖ **Thanh lý tài sản sau bồi thường (nếu có)**

Thanh lý tài sản bị tổn thất sau bồi thường áp dụng theo quy định của Công ty.

❖ **Thu đòi từ nhà đồng bảo hiểm**

Đối với các trường hợp đồng bảo hiểm, sao lưu một bộ hồ sơ bồi thường đầy đủ gửi cho các nhà đồng bảo hiểm theo thỏa thuận đồng bảo hiểm đã ký để thu đòi phần trách nhiệm bảo hiểm đã thỏa thuận.

❖ **Đóng, lưu hồ sơ**

- Hồ sơ lưu trữ được thực hiện sau khi tiến hành thanh toán Bồi thường, thu đòi TBH/ĐBH, bên thứ 3 (nếu có). Trường hợp từ chối bồi thường được lưu giữ sau khi thông báo cho NĐBH, không phát sinh khiếu kiện.
- Hồ sơ khi bàn giao cho bộ phận lưu trữ phải có danh mục hồ sơ và xác nhận của bộ phận lưu trữ. Hồ sơ được tập trung lưu trữ tại bộ phận lưu trữ theo Quy trình.

❖ **Giải quyết tranh chấp (nếu có)**

Thực hiện theo Quy trình phối hợp giải quyết tranh chấp HĐBH của Công ty.

4. HỒ SƠ LƯU

TT	Loại hồ sơ	Trách nhiệm lưu		Dạng hồ sơ	Thời hạn lưu
		Gốc	Sao		
1	Thông báo tổn thất BM 30 01	Ban GĐBT		Bản cứng	03 năm
2	Xác minh phí bảo hiểm BM 30 02	Ban GĐBT		Bản cứng	03 năm
3	Báo cáo và đề xuất BM 30 03	Ban GĐBT		Bản cứng	03 năm
4	Giấy Yêu cầu giám định BM 30 04	Ban GĐBT		Bản cứng	03 năm

5	Biên bản giám định BM 30 05	Ban GĐBT	Ban TCKT	Bản cứng	03 năm
6	Đề nghị cung cấp bổ sung hồ sơ BM 30 06	Ban GĐBT		Bản cứng	03 năm
7	Giấy yêu cầu bồi thường BM 30 07	Ban GĐBT		Bản cứng	03 năm
9	Thông báo bảo lưu quyền thu đòi người thứ ba	Đơn vị/Ban GĐBT		Bản cứng	3 năm
10	Hóa đơn sửa chữa/khắc phục	Ban GĐBT	Ban TCKT	Bản cứng	03 năm
11	Hợp đồng, Biên bản nghiệm thu	Ban GĐBT	Ban TCKT	Bản cứng	03 năm
12	Hóa đơn phí giám định	Ban TCKT		Bản cứng	03 năm
13	Tờ trình bồi thường BM 31 01	Ban TCKT	Ban GĐBT	Bản cứng	03 năm
14	Thông báo bồi thường BM 31 02	Ban TCKT	Ban GĐBT	Bản cứng	03 năm
15	Thư chấp nhận bồi thường BM 31 03	Ban TCKT	Ban GĐBT	Bản cứng	03 năm
16	Thư chấp nhận bồi thường và thế quyền thu đòi bên thứ ba BM31 03b	Ban TCKT	Ban GĐBT	Bản cứng	03 năm
17	Đề nghị thanh toán BM 31 04	Ban TCKT		Bản cứng	03 năm
18	Thư đòi bên thứ ba BM 31 05	Ban GĐBT		Bản cứng	03 năm

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 GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG

V/v tổn thất: .....
Số hồ sơ bồi thường trên phần mềm: .....
Bồi thường viên/Cán bộ nghiệp vụ thụ lý hồ sơ:… ….

Kính trình: GIÁM ĐỐC CHI NHÁNH, HĐBT CHI NHÁNH
TỔNG GIÁM ĐỐC, HĐBT CÔNG TY

A. CƠ SỞ GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG

1. Mô tả tóm tắt quá trình thụ lý, giải quyết bồi thường

(Nêu ngắn gọn về quá trình thụ lý hồ sơ, kết quả đã thực hiện và nội dung đề xuất của báo cáo)

2. Thông tin về hợp đồng bảo hiểm:

A. Thông tin hợp đồng bảo hiểm gốc			
1. Người được bảo hiểm:			
2. Địa chỉ:			
3. Hợp đồng bảo hiểm:		Cấp ngày	
4. Điều kiện bảo hiểm:	*Nêu quy tắc bảo hiểm và điều khoản chính, điều khoản bổ sung đính kèm hợp đồng*		
5. Tài sản được bảo hiểm:			
6. Số tiền bảo hiểm:			
7. Thời hạn bảo hiểm:			
8. SĐBS:			
9. Ngày nộp phí			
10.Mức khấu trừ			
B. Thông tin Tái bảo hiểm			
1. Tỷ lệ tái			
2. Không Tái	ABIC 100%		
C. Thông tin Đồng bảo hiểm			
1. Nhà Đồng			
2. Tỷ lệ Đồng			

3. Mô tả tóm tắt khiếu nại:

- Tên Người khiếu nại và quan hệ với Người được bảo hiểm
- Tóm tắt sự kiện bảo hiểm: *(nêu ngắn gọn về sự kiện, tiến trình tiếp nhận và xử lý thông báo tổn thất, cán bộ giám định, nhà giám định độc lập, nguyên nhân, hậu quả...)*

4. Số hồ sơ/số tiền đang nhập ước bồi thường

5. Đơn vị giám định độc lập

(Nêu ngắn gọn những đánh giá về, tiến độ, chất lượng của Chứng thư Giám định; sự đầy đủ hợp lệ của bộ hồ sơ bồi thường đáp ứng theo yêu cầu của hợp đồng BH và phù hợp vụ việc, có bảng kê danh mục hồ sơ đính kèm)

B. PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG

1. ĐÁNH GIÁ VỀ TRÁCH NHIỆM BẢO HIỂM:

1.1. Phạm vi trách nhiệm bảo hiểm theo hợp đồng:

TT	**Nội dung**	**Đánh giá của đơn vị giám định độc lập**	**Ý kiến đề xuất**	
			Chi nhánh	**Ban GĐBT**
1	Về Người khiếu nại là người có quyền lợi đối với đối tượng bị tổn thất và đã gánh chịu tổn thất về tài chính *Căn cứ đánh giá:*			
2	Về hiệu lực của hợp đồng BH khi tổn thất xảy ra *Căn cứ đánh giá:*			
3	***Về tài sản thiệt hại và đối tượng bảo hiểm:***			
	Tài sản thiệt hại thuộc/ không thuộc đối tượng bảo hiểm: *- Căn cứ đánh giá:*			
4	***Sự kiện bảo hiểm:***			
	Địa điểm xảy ra tổn thất: Thuộc/ không thuộc địa điểm bảo hiểm *- Căn cứ đánh giá:*			
	Thời gian xảy ra tổn thất: *Trong thời hạn*/ không trong thời hạn hiệu lực bảo hiểm của Hợp đồng/GCN bảo hiểm *- Căn cứ đánh giá:*			
5	***Nguyên nhân tổn thất và phạm vi trách nhiệm bảo hiểm:*** ***Nguyên nhân tổn thất:***			
	- Căn cứ đánh giá:			
	Những điểm loại trừ được áp dụng: *- Căn cứ đánh giá:*			
	Trách nhiệm bảo hiểm (nêu điều khoản áp dụng theo quy tắc/HĐBH): *- Căn cứ đánh giá:*			
	Áp dụng mức chế tài bảo hiểm(nếu có): *- Căn cứ áp dụng:*			
	Yêu cầu khác:			
	Lý do không đồng ý (nếu có)			

1.2. Về sự tuân thủ của các bên:

STT	**Nội dung**	**Đánh giá**	
		Chi nhánh	**Ban GĐBT**
1	**Đối với người được bảo hiểm:**		
a)	Thông báo tổn thất:		
	(nêu thời gian nhận được thông báo khiếu nại và căn cứ đánh giá)		

b)	Phối hợp giám định		
	(nêu tóm tắt về quá trình phối hợp với GĐV là hợp tác hay không hợp tác và căn cứ đánh giá)		
c)	Cung cấp hồ sơ khiếu nại		
	(nêu tóm tắt về việc phối hợp cung cấp thông tin, số liệu, tài liệu cho GĐV kịp thời hay không kịp thời và căn cứ đánh giá)		
d)	Đề phòng, hạn chế tổn thất		
	(nêu các biện pháp NĐBH đã thực hiện khi có tổn thất xảy ra khi chưa có ý kiến của ABIC và khi có ý kiến của ABIC, đánh giá là tích cực hay không tích cực, căn cứ đánh giá)		
e)	Bảo lưu thu đòi bên thứ ba		
	(nêu các biện pháp đã thực hiện)		
f)	Công tác bảo quản, bảo dưỡng tài sản theo quy trình, quy định:		
	(nêu các quy trình, quy phạm đã thực hiện trước khi có tổn thất và sau khi có tổn thất, đánh giá việc chấp hành và không chấp hành, căn cứ đánh giá)		
g)	Thông báo về gia tăng rủi ro:		
	(nêu các biện pháp đã thông báo cho ABIC/ cơ quan chức năng về gia tăng rủi ro sau tổn thất)		
h)	Những điểm loại trừ nào được áp dụng do vi phạm các quy định Luật pháp: *- Căn cứ đánh giá:*		
2	**Đối với ABIC:**		
a)	Hướng dẫn kịp thời cho người được bảo hiểm về thủ tục khai báo, thu thập chứng từ: *(các tài liệu, căn cứ việc đã hướng dẫn)*		
b)	Chỉ định giám định độc lập có sự đồng ý bằng văn bản của các bên liên quan: tái bảo hiểm, đồng bảo hiểm, đơn vị giám định được **chỉ định.**		
c)	Thu thập, xác minh các thông tin: kết luận cơ quan chức năng, cơ quan điều tra, thông tin về thời tiết…		
d)	Tiếp nhận hồ sơ khiếu nại và kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ *(có danh mục hồ sơ)*		
3	**Đối với đơn vị giám định độc lập:**		
a)	Được cơ quan quản lý nhà nước cấp phép hoạt động giám định hàng hải:		
b)	Giám định viên có đủ bằng cấp, chứng chỉ chuyên môn phù hợp: (tên GĐV, thẻ GĐV)		
c)	Có mặt kịp thời tại hiện trường theo thông báo của ABIC		

d)	Phối hợp chặt chẽ, báo cáo đầy đủ thông tin liên quan với ABIC và NĐBH		
e)	Thực hiện đúng và đầy đủ các công việc ABIC yêu cầu		
f)	Thời hạn hoàn thành công việc và ban hành chứng thư		

1.3. Đề xuất về phương án giải quyết bồi thường

Sự kiện bảo hiểm (thuộc/ không thuộc trách nhiệm bảo hiểm)

2. TÍNH TOÁN ĐIỀU CHỈNH *(nêu tóm tắt các nội dung chính)*

2.1. Chi phí hợp lý thuộc trách nhiệm bảo hiểm

2.2. Xem xét khấu hao tài sản (nếu có).

2.3. Xem xét luật tỷ lệ (số tiền bảo hiểm đầy đủ)

2.4. Thanh lý thu hồi tài sản

2.5. Mức khấu trừ theo hợp đồng

2.6. Thu đòi bên thứ 03 (nếu có)

2.7. Tạm ứng bồi thường (nếu có)

3. TỔNG HỢP TÍNH TOÁN ĐIỀU CHỈNH

TT	Hạng mục	Yêu cầu NĐBH	Đề xuất số tiền bồi thường (đồng)	
			Giám định độc lập	Ban GĐBT
1				
2				
	Tổng			
	Trừ mức khấu trừ			
	Trừ thanh lý tài sản			
	Trừ trách nhiệm bên thứ 03 (nếu có)			
	- Số tiền đề xuất bồi thường			
	- Số tiền đã tạm ứng			
	- Số tiền còn phải bồi thường			

4. CHI PHÍ GIÁM ĐỊNH VÀ CÁC CHI PHÍ KHÁC (nếu có)

Bảng chi phí giám định và chi phí khác (nếu có)

C. ĐỀ XUẤT SỐ TIỀN BỒI THƯỜNG VÀ PHÂN BỔ TRÁCH NHIỆM

1. Tổng hợp chi phí bồi thường đề xuất

TT	Nội dung	Chi phí bồi thường (đồng)
1	Bồi thường khách hàng	

2	Chi phí giám định	
3	Chi phí khác nếu có	
	Tổng cộng	

2. Phân bổ trách nhiệm bồi thường: ABIC, Đồng bảo hiểm, Tái BH

TT	Hạng mục	Đồng bảo hiểm	Tái bảo hiểm	ABIC
1	Bồi thường khách hàng			
2	Chi phí giám định			
3	Chi phí khác nếu có			
	Tổng cộng			

3. Người thụ hưởng *(thông tin về ngân hàng thụ hưởng)*

4. Đề xuất tổ chức thực hiện *(Nêu tóm tắt các biện pháp tổ chức thực hiện việc giải quyết bồi thường nếu được HĐBT thông qua nội dung đề xuất của Báo cáo)*

Phòng TSKT Ban GĐBT kính trình !

Ngày ….. tháng…..năm……

LÃNH ĐẠO CÔNG TY **BAN GĐBT** **CÁN BỘ TRÌNH**

pCÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: *V/v: Thông báo số tiền bồi thường*	….. , ngày tháng năm 20..

THÔNG BÁO BỒI THƯỜNG

Kính gửi : CÔNG TY……

Căn cứ hợp đồng bảo hiểm số :……Ngày.....do Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông Nghiệp (ABIC) cấp cho……

Sau khi xem xét giấy yêu cầu bồi thường số :.....ngày.....kèm theo hồ sơ yêu cầu bồi thường của.....

Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông Nghiệp xin thông báo giải quyết bồi thường cho vụ tổn thất…

……..bằng tiền cụ thể như sau:

Khiếu nại tổn thất	:
Giá trị tổn thất thuộc phạm vi	:
Mức khấu trừ	:
Số tiền bồi thường cuối cùng	:

(Bằng chữ) :.....

Trân trọng kính chào./.

Nơi nhận : *- Như trên :* *- Lưu VT.*	*, ngày tháng năm* **[QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ NGƯỜI KÝ]** *(ký, ghi rõ họ tên, chức vụ, đóng dấu)*

Lưu ý : Trường hợp thông báo từ chối bồi thường vẫn dùng mẫu trên (Số tiền bồi thường = 0). Tuy nhiên cần giải thích rõ lý do của việc từ chối bồi thường để khách hàng hiểu rõ.

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

….. , ngày tháng năm 20..

THƯ CHẤP NHẬN BỒI THƯỜNG

Kính gửi: Công ty cổ Phần bảo hiểm Ngân Hàng Nông Nghiệp (ABIC)

Căn cứ vào hợp đồng bảo hiểm ……;

Căn cứ vào công văn thông báo bồi thường của ABIC….;

Chúng tôi đồng ý chấp nhận số tiền bồi thường là ……. đồng *(Bằng chữ: …….),* đồng thời chúng tôi cam kết sẽ không còn bất cứ khiếu nại gì nữa về tổn thất này khi được thanh toán đầy đủ số tiền nêu trên.

Đề nghị ABIC thanh toán số tiền trên vào tài khoản sau:

- NĐBH/hoặc Đơn vị thụ hưởng bảo hiểm:
- Tài khoản số: tại

Chúng tôi cam kết tài sản bị tổn thất không được bảo hiểm theo bất kỳ một đơn bảo hiểm nào khác đơn bảo hiểm nêu trên, và hồ sơ bồi thường đã cung cấp cho ABIC/Công ty giám định đảm bảo tính trung thực, chính xác nếu sai hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:	**Xác nhận của Đơn vị thụ hưởng bảo hiểm**	**ĐẠI DIỆN NĐBH**
- Như trên;	(nếu có)	*(Ký, ghi rõ họ tên & đóng dấu)*
- Lưu.	*(Ký, ghi rõ họ tên & đóng dấu)*	

Đơn vị …..

Số…../……

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐỘC LẬP – TỰ DO – HẠNH PHÚC

Hà Nội, ngày …… tháng ……. năm ……

THƯ CHẤP NHẬN BỒI THƯỜNG

Kính gửi: Công ty cổ Phần bảo hiểm Ngân Hàng Nông Nghiệp (ABIC)

Căn cứ vào hợp đồng bảo hiểm ……;

Căn cứ vào công văn thông báo bồi thường của ABIC….;

Chúng tôi đồng ý chấp nhận số tiền bồi thường là ……. đồng *(Bằng chữ: ……),* đồng thời chúng tôi cam kết sẽ không còn bất cứ khiếu nại gì nữa về tổn thất này khi được thanh toán đầy đủ số tiền nêu trên.

Đề nghị ABIC thanh toán số tiền trên vào tài khoản sau:

- NĐBH/hoặc Đơn vị thụ hưởng bảo hiểm:
- Tài khoản số: tại

Chúng tôi cam kết tài sản bị tổn thất không được bảo hiểm theo bất kỳ một đơn bảo hiểm nào khác đơn bảo hiểm nêu trên, và hồ sơ bồi thường đã cung cấp cho ABIC/Công ty giám định đảm bảo tính trung thực, chính xác nếu sai hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật. Sau khi nhận được đầy đủ số tiền bồi thường trên, chúng tôi đồng ý chuyển cho ABIC quyền khiếu nại cho Bên thứ ba là…… và các bên liên quan gây ra tổn thất nêu trên với mức độ và quyền lợi, lợi ích liên quan đến đối tượng bảo hiểm bị thiệt hại được chấp nhận bồi thường. Chúng tôi cũng cho phép ABIC sử dụng toàn bộ quyền hạn và hỗ trợ ABIC bất cứ công việc, biện pháp nào mà ABIC yêu cầu một cách hợp lý trong việc thực thi quyền khiếu nại Bên thứ ba này trên danh nghĩa của ABIC.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu.

ĐẠI DIỆN NĐBH
(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

….. , ngày tháng năm 20..

TỜ TRÌNH THANH TOÁN KIÊM ĐỀ NGHỊ CHUYỂN TIỀN
(V/v: chuyển tiền tổn thất…..)

Kính trình: ……..

- Căn cứ thông báo bồi thường của ABIC……;
- Căn cứ thư chấp nhận số tiền bồi thường của NĐBH……:

Phòng TSKT Ban GĐBT kính đề nghị Ban lãnh đạo cho chuyển số tiền là …… đồng.
(Bằng chữ: ……..).

Người thụ hưởng:
CÔNG TY …..
Số tài khoản :
Lý do :

Kính trình!

NGƯỜI TRÌNH	**LÃNH ĐẠO PHÊ DUYỆT**
(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

Số: ….. , ngày tháng năm 20..

Kính gửi: **Tên Người thứ ba**

Địa chỉ: *Địa chỉ làm việc thực tế hoặc địa chi theo đăng ký kinh doanh, đăng ký thường trú của NT3*

Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp (sau đây gọi tắt là "ABIC") là người được thế quyền bởi [***tên người được bảo hiểm***] là chủ sở hữu của [***tài sản***] bị tổn thất với thông tin cụ thể như sau:

- ***Đối tượng tổn thất:*** tên tài sản tổn thất
- ***Mức độ tổn thất:*** số tiền tổn thất
- ***Số tiền thuộc trách nhiệm bảo hiểm đã bồi thường:***
- ***Hợp đồng bảo hiểm:*** nếu NT3 và NĐBH có quan hệ hợp đồng
- ***Nguyên nhân tổn thất:*** tóm tắt sơ lược
- ***Giá trị yêu cầu bồi hoàn thiệt hại:*** số tiền được thế quyền

Căn cứ theo nguyên nhân tổn thất và các tài liệu liên quan đính kèm theo công văn này, Quý Công ty là người có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho tổn thất nêu trên theo quy định của pháp luật.

Căn cứ theo Hợp đồng bảo hiểm giữa chúng tôi và [***tên người được bảo hiểm***], ABIC đã bồi thường cho thiệt hại nêu trên với số tiền là…….. ***VNĐ*** cho [***tên người được bảo hiểm***] và nhận thế quyền theo Điều 54 Luật kinh doanh bảo hiểm để tiến hành truy đòi người có trách nhiệm bồi thường thiệt hại số tiền này.

Bằng văn bản này, ABIC đề nghị Quý Công ty bồi thường số tiền ……..**VNĐ** (Bằng chữ: .....), là số tiền tương đương với giá trị mà ABIC đang được thế quyền vào tài khoản có thông tin cụ thể sau đây:

- Người thụ hưởng:
- Địa chỉ:
- Số tài khoản:
- Tại Ngân hàng

Mọi phản hồi xin liên hệ:

[Địa chỉ gửi thư phản hồi, số điện thoại, email của người phụ trách giải quyết]

Rất mong sớm nhận được phản hồi từ Quý Công ty về việc giải quyết vụ việc.

Trân trọng./.

Nơi nhận: *- Như trên;* *- ..... (để b/c);* *- ..... (để p/h);* *- Lưu VT, ...,*	**(QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ NGƯỜI KÝ)** *(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
Số:	….. , ngày tháng năm 20..

Kính gửi: **Tên Người thứ ba**

Địa chỉ: *Địa chỉ làm việc thực tế hoặc địa chỉ theo đăng ký kinh doanh, đăng ký thường trú của NT3*

Tiếp theo công văn số [***số công văn khiếu nại lần 1 ..***] đề ngày [***ngày phát hành công văn***], Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp (sau đây gọi tắt là ABIC) vẫn chưa nhận được bất cứ phản hồi của Quý Công ty về việc giải quyết khiếu nại của ABIC.

Bằng văn bản này, ABIC một lần nữa đề nghị Quý Công ty bồi thường số tiền …… VNĐ (Bằng chữ: ……), là số tiền tương đương với giá trị mà ABIC đang được thế quyền vào tài khoản có thông tin cụ thể sau đây:

- Người thụ hưởng:
- Địa chỉ:
- Số tài khoản:
- Tại Ngân hàng

Mọi phản hồi xin liên hệ:

[Địa chỉ gửi thư phản hồi, số điện thoại, email của người phụ trách giải quyết]

Rất mong sớm nhận được phản hồi từ Quý Công ty về việc giải quyết vụ việc.

Trân trọng./.

(QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ NGƯỜI KÝ)
(ký tên, đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ..... (để b/c);
- ..... (để p/h);
- Lưu VT, ...