

HƯỚNG DẪN BỒI THƯỜNG CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM TOÀN DIỆN NGÔI NHÀ



I - QUY TRÌNH GIÁM ĐỊNH BỒI THƯỜNG

BƯỚC 1: THÔNG BÁO TỔN THẤT

Khi phát sinh tổn thất, Quý khách hàng ngay lập tức: Liên hệ Hotline 1900558891 để thông báo và thực hiện theo hướng dẫn của Tổng đài viên.

Lưu ý: Người được bảo hiểm (NDBH) không được tự ý di dời, sửa chữa tài sản khi chưa có ý kiến của cơ quan chức năng và/hoặc Bảo hiểm Quân Đội (MIC).

BƯỚC 2: TIẾP NHẬN THÔNG BÁO

MIC tiếp nhận thông báo tổn thất, ghi nhận thông tin: ngày, giờ, địa điểm, diễn biến, mức độ thiệt hại ước tính, nguyên nhân sơ bộ tổn thất, thông tin liên lạc Người đại diện khách hàng. Đồng thời hướng dẫn NDBH các biện pháp giải quyết ban đầu giảm thiểu thiệt hại (nếu có).

BƯỚC 3: THỰC HIỆN GIÁM ĐỊNH

- MIC và đại diện NDBH phối hợp thực hiện giám định hiện trường đồng thời hướng dẫn NDBH thực hiện các biện pháp giảm thiểu thiệt hại (nếu có), trong vòng 24h kể từ khi tiếp nhận thông báo tổn thất.
- Tại hiện trường, các bên ghi nhận thông tin vụ việc, nguyên nhân, mức độ thiệt hại...và lập Biên bản giám định hiện trường.

Lưu ý: Đối với quyền lợi bảo hiểm tai nạn con người, khi xảy ra sự kiện bảo hiểm sẽ không thực hiện Bước 3 này. Khách hàng lập biên bản tai nạn tóm tắt quá trình tai nạn có xác nhận thông tin của người chứng kiến và/hoặc cơ quan và/hoặc chính quyền địa phương và/hoặc công an nơi xảy ra tai nạn (bản sao có công chứng);

BƯỚC 4: HƯỚNG DẪN CUNG CẤP HỒ SƠ

Sau khi giám định hiện trường, MIC gửi công văn, email hướng dẫn NDBH cung cấp hồ sơ tài liệu.

BƯỚC 5: CUNG CẤP HỒ SƠ

- Theo hướng dẫn, NDBH cung cấp hồ sơ tài liệu cho MIC để làm các thủ tục bảo hiểm;
- Trong quá trình cung cấp hồ sơ, nếu có vướng mắc, NDBH phản hồi lại ngay cho MIC để được hướng dẫn và giải đáp kịp thời.

BƯỚC 6: TÍNH TOÁN VÀ THÔNG BÁO PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT CẤP HỒ SƠ

- Sau khi nhận được đầy đủ hồ sơ, MIC kiểm tra hồ sơ vụ việc, đánh giá phạm vi trách nhiệm bảo hiểm.
- MIC gửi thông báo cho NDBH phương án tính toán trong vòng 15 ngày từ khi nhận đủ hồ sơ, trừ trường hợp cần xác minh thêm (MIC sẽ thông báo tới NDBH).

BƯỚC 7: XÁC NHẬN PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT

- NDBH kiểm tra phương án tính toán của MIC đưa ra và xác nhận. NDBH cung cấp thông tin tài khoản cho MIC.
- Trường hợp NDBH không đồng ý với phương án tính toán của MIC, NDBH cung cấp bổ sung tài liệu cho MIC kiểm tra xem xét theo Bước 5.

BƯỚC 8: THANH TOÁN

MIC thực hiện thanh toán sau khi nhận được xác nhận của NDBH về phương án tính toán MIC đưa ra.

II - THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Khi xảy ra bất cứ Thiệt hại nào dẫn đến hoặc có thể dẫn đến yêu cầu bồi thường thuộc phạm vi bảo hiểm của Chương trình bảo hiểm này, Người được bảo hiểm phải:

- Thông báo cho MIC bằng điện thoại/email ngay lập tức theo số điện thoại 1900558891 hoặc email phonggdbttskt@mic.vn và tskt.gdbt@mic.vn , tối đa không quá 24 giờ kể từ khi xảy ra tổn thất và sau đó phải xác nhận lại bằng văn bản cho MIC trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày xảy ra tổn thất;
- Thông tin chi tiết về tất cả các hợp đồng bảo hiểm khác đối với tài sản được bảo hiểm (nếu có);
- Đối với tổn thất do cháy và/hoặc nổ, do hành động phá hoại hay với mục đích ác ý, NDBH phải trình báo và có xác nhận của chính quyền địa phương hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền.
- Đối với tổn thất do trộm cắp cần có kết luận điều tra của cơ quan công an xác định rõ đối tượng trộm cắp.

III - HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

MIC xem xét hồ sơ bồi thường dựa trên hình ảnh chụp các tài liệu, chứng từ gốc/sao y công chứng và đánh giá mức độ thiệt hại thuộc phạm vi bảo hiểm sau khi nhận được các hồ sơ như dưới đây:

- a. Đối với Ngôi nhà:**
 - Hình ảnh chụp bản gốc giấy thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường theo mẫu của MIC;
 - Hình ảnh chứng minh thiệt hại (thể hiện rõ phạm vi, mức độ thiệt hại, ...);
 - Trích đoạn video camera ghi nhận diễn biến, nguyên nhân, mức độ thiệt hại (nếu có);
 - Hình ảnh chụp Hồ sơ chứng minh quyền sở hữu hoặc quyền chiếm hữu hoặc quyền sử dụng đối với Ngôi nhà được bảo hiểm (Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà và quyền sử dụng đất; Hợp đồng thuê, mua, mượn nhà...);
 - Biên bản giám định thiệt hại của đại diện MIC hoặc đơn vị giám định tổn thất do MIC chỉ định (nếu MIC không trực tiếp thực hiện giám định);

- Hồ sơ thẩm duyệt, nghiệm thu PCCC nếu ngôi nhà thuộc diện phải thẩm duyệt PCCC;
- Hình ảnh chụp bản gốc Chứng từ chứng minh chi phí khắc phục tổn thất:
 - + Báo giá sửa chữa;
 - + Hợp đồng xây dựng/sửa chữa (nếu có);
 - + Hóa đơn khắc phục, sửa chữa;
 - + Biên bản nghiệm thu (nếu có);
 - + Chứng từ thanh toán chi phí sửa chữa.
- Các giấy tờ, tài liệu khác có liên quan theo yêu cầu của MIC.

b. Đối với Tài sản bên trong

- Hình ảnh chụp bản gốc giấy thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường theo mẫu của MIC;
- Trích đoạn video camera ghi nhận diễn biến, nguyên nhân, mức độ thiệt hại (nếu có);
- Hình ảnh, tài liệu chứng minh thiệt hại (thể hiện rõ số lượng, phạm vi, mức độ thiệt hại, đặc điểm, tính chất/đặc thù của tài sản bị thiệt hại...). Trong trường hợp không thể kiểm đếm hoặc xác định được mức độ thiệt hại trong quá trình đánh giá tổn thất, NĐBH phải cung cấp hồ sơ chứng minh sự tồn tại/hiện hữu của tài sản đó (hóa đơn, chứng từ, biên lai, phiếu bảo hành, hình ảnh tài sản trước khi tổn thất, ...) trong vòng 30 ngày kể từ thời điểm xảy ra tổn thất để MIC xem xét. Trường hợp không có hồ sơ chứng minh trong thời hạn 30 ngày, MIC sẽ thực hiện giải quyết bồi thường tổn thất theo mục 2b - Cơ sở bồi thường.
- Hình ảnh chụp bản gốc Chứng từ chứng minh chi phí khắc phục tổn thất:
 - + Báo giá sửa chữa;
 - + Hóa đơn khắc phục, sửa chữa (nếu có);
 - + Biên bản nghiệm thu (nếu có).
- Các giấy tờ, tài liệu khác có liên quan theo yêu cầu của MIC.

c. Đối với Trách nhiệm đối với bên thứ ba

- Hình ảnh chụp bản gốc giấy thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường theo mẫu của MIC;
- Đơn khiếu nại, Đơn khởi kiện, Lệnh triệu tập của Tòa án (nếu có);
- Chứng từ, tài liệu chứng minh thiệt hại gây ra cho bên thứ ba;
- Các giấy tờ, tài liệu khác có liên quan theo yêu cầu của MIC.

d. Đối với Thương tật cho người sống trong ngôi nhà

Khi yêu cầu trả tiền bảo, Người được bảo hiểm hoặc người thụ hưởng phải gửi cho MIC các giấy tờ sau đây:

- Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm theo mẫu của MIC;
- Danh sách thành viên gia đình bảo hiểm, bản sao hộ khẩu/Mã định danh cá nhân;
- Biên bản tai nạn có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Các chứng từ điều trị của cơ quan y tế (giấy ra viện, phiếu điều trị, phiếu mổ, phim chụp X-quang, phiếu kết quả chụp X-quang, các hóa đơn tiền thuốc và các chứng từ liên quan đến việc điều trị theo quy định);
 - Giấy chứng tử và giấy xác nhận thừa kế hợp pháp (trường hợp chết);
- Trường hợp Người được bảo hiểm ủy quyền cho người khác nhận Số tiền bảo hiểm phải có giấy ủy quyền hợp pháp.
- Các giấy tờ, tài liệu khác có liên quan theo yêu cầu của MIC.