BẢNG THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI

Trang	Lần sửa đổi	Ngày áp dụng	Nội dung sửa đổi	Phê duyệt
	05	02/01/2018	Sửa đổi bổ sung tại các mục sau : Bỏ nội dung "Quy trình phối hợp giữa các đơn vị ngoài khu vực Hà Nội và Tp. HCM với VPCSKH và Ban QLKD."	PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC Vũ Văn Thắng
2			Mục 3. Tài liệu liên quan	
4			5.1.1. Sơ đồ quy trình phối hợp	
5			Các mục 5.1.2.1, 5.1.2.2	
9			Mục 5.1.2.5.c	

1. Mục đích

1.1. Quy định trách nhiệm và các bước thực hiện/phối hợp giữa Văn phòng đại diện chăm sóc khách hàng Bảo hiểm PVI, các công ty bảo hiểm thành viên và Ban Quản lý và Phát triển Kinh doanh trong việc giám định và giải quyết khiếu nại bảo hiểm Xe cơ giới.

1.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ giám định-bồi thường và kiểm soát công tác giám định-bồi thường bảo hiểm xe cơ giới tại các Đơn vị thành viên và Văn phòng đại diện chăm sóc khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng

Hoạt động tiếp nhận thông báo tai nạn, giám định và đánh giá TNBH đối với toàn bộ các vụ tai nạn xe cơ giới của các đơn vị thành viên.

3. Tài liệu liên quan

- Quy trình Giám định - Bồi thường bảo hiểm Xe cơ giới – QT.1B.GQKN hiện hành.
- Hướng dẫn Giám định trực tuyến xe cơ giới - HD.1B.01.GQKN hiện hành.
- Hướng dẫn khai thác bảo hiểm Xe cơ giới hiện hành.
- Quy định phối hợp giữa các đơn vị trong công tác giám định và giải quyết khiếu nại của Tổng công ty Bảo hiểm PVI .
- Quy định về tổ chức và hoạt động Văn phòng đại diện chăm sóc khách hàng Bảo hiểm PVI phía Bắc / phía Nam.
- Quyết định số 181/QĐ-PVIBH ngày 15/2/2017 về việc điều động các giám định viên từ PVI Hà Nội, PVI Đông Đô, PVI Thăng Long và PVI Hà Thành về làm việc tại VPCSKH phía Bắc.
- Quyết định số 182/QĐ-PVIBH ngày 15/2/2017 về việc điều động các giám định viên từ PVI TP. Hồ Chí Minh, PVI Sài Gòn, PVI Bến Thành và PVI Gia Định về làm việc tại VPCSKH phía Nam.
- Quyết định số 2086/QĐ-PVIBH ngày 27/12/2017 về việc quản lý tập trung công tác giải quyết khiếu nại nghiệp vụ xe cơ giới.
- Quy định Phân cấp giải quyết bồi thường hiện hành Tổng công ty Bảo hiểm PVI.

4. Định nghĩa

4.1. Giải thích thuật ngữ:

- Các đơn vị phía Nam : Các đơn vị có trụ sở tại Tây Nguyên và Khánh Hòa trở vào phía Nam
- Các đơn vị phía Bắc : Các đơn vị có trụ sở từ Phú Yên trở ra phía Bắc

4.2. Từ viết tắt:

- Đơn vị : Các công ty bảo hiểm PVI thành viên
- LĐ Đơn vị : Lãnh đạo Đơn vị thành viên
- VPCSKH : Văn phòng đại diện chăm sóc khách hàng Bảo hiểm PVI phía Bắc/phía Nam
- P.GQKN : Phòng Giải quyết khiếu nại BH XCG và CN tại Đơn vị
- P.QL GQKN : Phòng Quản lý giải quyết khiếu nại BH XCG VPCSKH

- GĐV : Giám định viên VPSCKH
- P. KT : Phòng Kế toán của Đơn vị
- GĐTT (PVI247) : Giám định trực tuyến
- Ban QLKD : Ban Quản lý và Phát triển Kinh doanh Tổng công ty.
- Hotline XCG : Số điện thoại Hotline tiếp nhận thông tin tai nạn XCG
- P. KD : Phòng kinh doanh
- CBKD : Cán bộ kinh doanh
- CBBT : Cán bộ giải quyết bồi thường tại đơn vị
- GTTT : Giá trị tổn thất
- TNBH : Trách nhiệm bảo hiểm
- PASC : Phương án sửa chữa (in từ PVI247)

5. Nội dung

5.1. Quy trình phối hợp giữa các đơn vị với VPCSKH và Ban QLKD.

5.1.1. Sơ đồ quy trình

(Trang sau)

Cá nhân/ Bộ phận thực hiện	Đơn vị	VPCSKH	Ban QLKD	Mô tả bước thực hiện
- CB trực Hotline; - GĐV P. QL GQKN; - LĐ P. QL.GQKN;		Tiếp nhận thông tin và xử lý ban đầu: - Giám định hiện trường (nếu cần) - Thu thập thông tin tai nạn, - Tạo Hồ sơ giám định trên PVI247		5.1.2.1
- GĐV P. QL GQKN; - LĐ P. QL GQKN; - LĐ VPCSKH;	- Xác nhận phí BH. - Thông báo đặc điểm khách hàng (quan trọng, khó tính…)	- Đánh giá mức độ TT và chất lượng cấp đơn. +	- Kiểm soát lại tính tuân thủ trong khâu cấp đơn của đơn vị	5.1.2.2
- GĐV P. QL GQKN; - LĐ P.GQKN, - LĐ VPCSKH		- Giám định tổn thất. - Đàm phán giá sửa chữa. - Lập PASC trên PVI247 và đề xuất. - Thu thập hồ sơ bồi thường, đánh giá, cập nhật thông tinvà đề xuất TNBH trên PVI 247		5.1.2.3
- LĐ P. QL GQKN; - LĐ VPCSKH;		Duyệt PASC + Đánh giáTNBH + Thực hiện bảo lãnh xe. +		5.1.2.4
- GĐV. QL GQKN; - LĐ P.QL GQKN; - LĐ VPCSKH; - CBBT Đơn vị; - LĐ P.GQKN Đơn vị - LĐ Đơn vị;	- Ký hợp đồng sửa chữa(nếu có) trên cơ sở thông báo của VPCSKH. - Tiếp nhận, hoàn thiện hồ sơ bồi thường. - Thu hồi, xử lý vật tư. - Phối hợp với VPCSKH nghiệm thu SC xe. - Hoàn thiện hồ sơ thanh toán.	- Lựa chọn phương án bồi thường, hoàn thiện hồ sơ, cập nhật thông tin trên PVI247 và lập hồ sơ bồi thường trên PIAS. - Nghiệm thu sửa chữa xe và phối hợp với đơn vị thu hồi xử lý vật tư. - Chuyển hồ sơ cho đơn vị gốc		5.1.2.5

5.1.2. Diễn giải

5.1.2.1. Tiếp nhận thông tin và xử lý ban đầu:

- Tổ Hotline XCG (VPCSKH) là đầu mối thực hiện tiếp nhận thông tin về các vụ tai nạn trên toàn quốc theo khu vực được phân công của mỗi VPCSKH và thực hiện như hướng dẫn tại *Điểm a, Mục 3.1 "Tiếp nhận thông tin" của QT.1B.GQKN.*
- Cán bộ trực Hotline XCG khi nhận thông tin phải thực hiện ghi nhận đầy đủ những nội dung nhận được theo yêu cầu vào phần mềm quản lý.
- Đối với địa bàn tại Hà Nội và TP.HCM: Cán bộ trực Hotline gửi thông tin cho Lãnh đạo theo quy định cụ thể tại Quy trình QT.1B.GQKN và/hoặc thực hiện giám định tổn thất.
- Đối với địa bàn ngoài Hà Nội và TP.HCM: Cán bộ trực Hotline sẽ thông báo và gửi email thông tin tổn thất cho GĐV được giao đầu mối tổ chức công tác giám định/ giám định hiện trường tại khu vực xảy ra tai nạn thuộc địa bàn quản lý của các đơn vị thành viên, đồng gửi (c.c) báo cáo Lãnh đạo P.QL GQKN. GĐV tại khu vực xảy ra tai nạn đánh giá tính cần thiết của việc phải giám định hiện trường để trực tiếp/phân công GĐV phù hợp thực hiện công tác giám định hiện trường vụ tai nạn.
- Trường hợp GĐV tại khu vực xảy ra tai nạn thấy vụ việc phức tạp (liên quan người thứ ba, tổn thất lớn, nguyên nhân không xác định rõ…) hoặc khó xác định hướng xử lý các công việc tiếp theo, phải báo cáo ngay Lãnh đạo P.QL GQKN để được hướng dẫn giải quyết.
- Cán bộ Hotline XCG cần phải chụp ảnh bản ghi thông tin tai nạn (Phiếu tiếp nhận thông tin hoặc màn hình nhập liệu) và chuyển cho GĐV được phân công giám định/GĐV tại nơi xảy ra tai nạn bằng cách thức nhanh nhất (Zalo, Viber, Email v.v.) để GĐV có thông tin ban đầu phục vụ các công việc khác và/hoặc khởi tạo hồ sơ trên PVI 247.

5.1.2.2. Đánh giá mức độ tổn thất, đánh giá việc cấp đơn bảo hiểm và trách nhiệm phối hợp giữa các đơn vị với VPCSKH và với Ban QLKD:

- Lãnh đạo P.QL GQKN trên cơ sở kết quả đánh giá sơ bộ (qua bản ảnh chụp tổn thất, biên bản giám định tổn thất…) hoặc theo kinh nghiệm (trên cơ sở thông tin của khách hàng cung cấp qua điện thoại…) thực hiện đánh giá sơ bộ giá trị tổn thất tài sản trong vụ tai nạn.
- Các trường hợp không xác định được tình hình nộp phí bảo hiểm của xe bị tai nạn trên phần mềm, Cán bộ trực Hotline XCG hoặc GĐV đang được phân công giải quyết phải thông báo ngay cho Đơn vị để xác nhận tình trạng nộp phí và các vấn đề liên quan cần phải làm rõ làm cơ sở đánh giá về TNBH. Đơn vị có thể thông báo tình trạng nộp phí qua email tới GĐV để có cơ sở giải quyết nhanh công việc tiếp theo nhưng không quá 8 giờ làm việc và sau đó phải gửi bản sao Phiếu xác nhận đã nộp phí của bộ phận Kế toán cho P. QL GQKN.
- GĐV P.QL GQKN trong khi thực hiện công tác giải quyết khiếu nại cần đánh giá tính tuân thủ của công tác cấp đơn bảo hiểm (Giám định điều kiện, Số tiền bảo hiểm, Tỷ lệ phí bảo hiểm…), nếu phát hiện có sai phạm phải báo cáo Lãnh đạo P. QL GQKN để thông báo (bằng email) đơn vị được biết và xem xét khi phê duyệt số tiền bồi thường đồng gửi (c.c.) Ban QLKD để kiểm soát lại tính tuân thủ của Đơn vị.

- Trường hợp tổn thất không thuộc phạm vi bảo hiểm, không có đơn bảo hiểm hoặc những hồ sơ cần xem xét quyết định. Sau khi có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo P. QL GQKN/lãnh đạo VPCSKH, GĐV có thể thông báo sơ bộ tình hình vụ việc cho khách hàng. Khi có đầy đủ hồ sơ, GĐV báo cáo lãnh đạo P. QL GQKN / Lãnh đạo VPCSKH để Lãnh đạo VPCSKH (có thể ủy quyền cho lãnh đạo P.QL GQKN) trực tiếp thông báo cho khách hàng và đồng thời thông báo cho Đơn vị cấp bảo hiểm qua email/ phần mềm.

  Các trường hợp từ chối bồi thường một phần hoặc toàn bộ, VPCSKH phải thông báo cho đơn vị cấp bảo hiểm biết và phối hợp trong vòng 2 giờ kể từ thời điểm xác định được phạm vi, trách nhiệm bảo hiểm.

  Đơn vị cấp bảo hiểm phải trả lời cho VPCSKH trong vòng 2 giờ kể từ khi nhận được thông báo của VPCSKH. Sau khi đã thống nhất ý kiến giữa đơn vị cấp bảo hiểm và VPCSKH, VPCSKH trả lời bằng văn bản cho khách hàng và đồng gửi (c.c.) cho đơn vị được biết thông tin vụ việc.

- GĐV P.QL GQKN có trách nhiệm hướng dẫn chủ xe hoặc trực tiếp thu thập hồ sơ, chứng từ cần thiết để giải quyết bồi thường ngay từ khi tiếp xúc hướng dẫn khách hàng khai báo tai nạn hoặc trong quá trình thực hiện giám định.
- GĐV P.QL GQKN có trách nhiệm cập nhật kịp thời các thông tin trên phần mềm PVI247 và khởi tạo hồ sơ trên phần mềm PIAS.

5.1.2.3. Giám định tổn thất, đàm phán / lập phương án sửa chữa và quy định về thời gian thực hiện.

- GĐV P.QL GQKN thực hiện giám định tổn thất, đánh giá chi phí sửa chữa hợp lý cụ thể như sau:
  - Đối với xe được sửa chữa tại cơ sở sửa chữa đã ký thỏa thuận hợp tác với Bảo hiểm PVI (chính hãng/ không chính hãng), GĐV P.QL GQKN sẽ đánh giá chi phí sửa chữa dựa trên cơ sở bảng giá sửa chữa đã thỏa thuận và áp dụng các chính sách giảm giá. Trường hợp cần thiết, có thể khảo sát giá của cơ sở sửa chữa tương tự khác hoặc trong số cơ sở sửa chữa đã ký thỏa thuận hợp tác để quyết định giá hợp lý.
  - Đối với xe được sửa chữa tại các cơ sở sửa chữa chưa ký thỏa thuận hợp tác với Bảo hiểm PVI, GĐV P.QL GQKN sẽ đánh giá chi phí sửa chữa dựa trên cơ sở bảng giá thống nhất theo từng khu vực đã xây dựng và giá tham khảo trên thị trường cùng thời điểm để thực hiện đánh giá chi phí sửa chữa hợp lý nhất (Khuyến khích các VPCSKH tăng cường các giải pháp chào giá cạnh tranh, đấu giá sửa chữa để giảm chi phí sửa chữa nhưng phải trên cơ sở đảm bảo đúng các quy định của pháp luật tránh các vụ khiếu kiện, tranh chấp gây mất uy tín của Bảo hiểm PVI).
- Trên cơ sở đánh giá chi phí sửa chữa hợp lý, GĐV P.QL GQKN đàm phán chi phí sửa chữa với các cơ sở sửa chữa.

  Lưu ý:

  - Trong khi tác nghiệp thu thập hồ sơ/ giám định tổn thất, GĐV P.QL GQKN phải có trách nhiệm cập nhật kịp thời vào phần mềm, đồng thời cấp quản lý của GĐV phải có trách nhiệm đánh giá chất lượng nội dung từng đầu mục hồ sơ để có thể có những hướng dẫn kịp thời, ngay tại chỗ nhằm nâng cao chất lượng công tác thu thập hồ sơ/ giám định tổn thất và tăng năng suất lao động.
  - Đối với vụ tổn thất lớn có nhiều chi tiết chưa xác định được ngay thiệt hại bằng

phương pháp giám định thông thường hoặc chưa thống nhất được phương án khắc phục với các bên có quyền lợi liên quan, GĐV P.QL GQKN có thể đề xuất từng phần PASC và thông báo cho các bên liên quan nhằm đảm bảo tiến độ khắc phục thiệt hại phù hợp.

- Đối với các tổn thất khó xác lập được căn cứ xác định mức độ thiệt hại bằng các phương pháp thông thường, GĐV đang trực tiếp giải quyết vụ việc cần báo cáo Lãnh đạo để xác lập cách thức giám định kỹ thuật phù hợp, chứng minh được mức độ tổn thất và phương pháp khắc phục.
- Khi thực hiện giám định tổn thất, GĐV P. QL GQKN **cần phải đánh giá mức độ tổn thất, dấu vết thiệt hại … có phù hợp với nguyên nhân, tình tiết tai nạn như khai báo hay không**, nếu thấy nghi ngờ cần chủ động đề xuất và/hoặc thực hiện xác minh hiện trường tai nạn hoặc báo cáo Lãnh đạo thuê các đơn vị có thẩm quyền và đủ chuyên môn thực hiện giám định.
- Trong quá trình tiếp xúc, hướng dẫn khách hàng lập/ hoàn thiện hồ sơ và quá trình giám định, thu thập hồ sơ, nếu GĐV P.QL GQKN nhận được thông tin hoặc đánh giá tính chất vụ việc có ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh của Đơn vị thì cần báo cáo Lãnh đạo P.QL GQKN và trao đổi/ phối hợp với Đơn vị để làm rõ và giải quyết theo hướng đảm bảo lợi ích chung của Bảo hiểm PVI.
- GĐV P.QL GQKN có trách nhiệm cập nhật kịp thời giá trị ước tổn thất vào phần mềm quản lý khi có căn cứ xác định số ước thay đổi.

- Thời gian tối đa để hoàn thiện công tác lập đề xuất PASC lên PVI247 tính từ khi nhận được báo giá củacơ sở sửa chữa:
  - Số tiền ước tổn thất đến 20.000.000đ : 4 giờ làm việc.
  - Số tiền ước tổn thất trên 20.000.000đ đến 50.000.000đ : 8 giờ làm việc.
  - Số tiền ước tổn thất trên 50.000.000đ đến 100.000.000đ : 16 giờ làm việc.
  - Số tiền ước tổn thất trên 100.000.000đ đến 200.000.000đ : 24 giờ làm việc.
  - Số tiền ước tổn thất trên 200.000.000đ : 40 giờ làm việc.

5.1.2.4. Phê duyệt phương án sửa chữa, phê duyệt về TNBH, thực hiện bão lãnh xe.

GĐV P.QL GQKN thực hiện công tác lập đề xuất PASC và báo cáo đánh giá về TNBH của Bảo hiểm PVI trong vụ tai nạn trên phần mềm PVI247. Lãnh đạo VPCSKH phê duyệt PASC và đánh giá TNBH theo hướng dẫn tại Mục 3.5 "Duyệt phương án và chi phí sửa chữa" của Quy trình QT.1B.GQKN và phải phù hợp các quy định sau:

- Trong quá trình phê duyệt báo giá sửa chữa mà phát hiện tổn thất có giá trị vượt thẩm quyền giải quyết/ phát sinh mới phức tạp, VPCSKH phải báo cáo PTGĐ phụ trách để quyết định.
- Trên cơ sở đề xuất của GĐV P.QL GQKN, Lãnh đạo P. QL GQKN / Lãnh đạo VPCSKH thẩm định và phê duyệt chi phí sửa chữa hợp lý, đánh giá trách nhiệm bảo hiểm của bảo hiểm PVI theo ủy quyền, đồng thời thực hiện công tác bảo lãnh xe sau khi xem xét đầy đủ các thông tin để đánh giá tổn thất thuộc phạm vi bảo hiểm (Trưởng VPCSKH có thể xem xét ủy quyền phê duyệt cho cấp Phó Trưởng VPCSKH và Lãnh đạo phòng QL GQKN nhằm đảm bảo tiến độ giải quyết công việc nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả, chặt chẽ trong các khâu).

- GĐV P. QL GQKN phải đánh giá TNBH thường xuyên khi có thông tin mới và cần báo cáo kịp thời Lãnh đạo về trường hợp không thuộc phạm vi bảo hiểm và/hoặc mức độ chế tài theo quy định. Lãnh đạo P.QL GQKN phải thông báo bằng e-mail ngay cho Lãnh đạo P.GQKN đơn vị về các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hiểm hoặc áp dụng mức chế tài và trao đổi phương án từ chối bồi thường hoặc làm rõ chứng cứ để thực hiện từ chối bồi thường/ chế tài thành công. Đơn vị phải trả lời VPCKSH trong vòng 2 giờ, trường hợp Đơn vị không có ý kiến phản hồi được coi là đồng ý với phương án của VPCSKH.
- Thời gian tối đa để hoàn thiện phê duyệt PASC, giá sửa chữa từ khi nhận được đề xuất của GĐV:
  - Số tiền ước tổn thất đến 20.000.000đ : 2 giờ làm việc
  - Số tiền ước tổn thất trên 20.000.000đ đến 50.000.000đ : 4 giờ làm việc.
  - Số tiền ước tổn thất trên 50.000.000đ đến 100.000.000đ : 8 giờ làm việc.
  - Số tiền ước tổn thất trên 100.000.000đ đến 200.000.000đ : 12 giờ làm việc.
  - Số tiền ước tổn thất trên 200.000.000đ : 16 giờ làm việc.

5.1.2.5. Lựa chọn phương án bồi thường, hoàn thiện hồ sơ và chuyển cho đơn vị cấp GCNBH / đơn vị được ủy quyền để GQBT.

Thực hiện theo quy định tại *Mục 3.6 và mục 3.7 Phần II* Quy trình QT.1B.GQKN và phải phù hợp với các yêu cầu/ quy định sau:

a. Trường hợp bồi thường bằng tiền:

- Căn cứ đề xuất của chủ xe, VPCSKH phối hợp với Đơn vị đánh giá lựa chọn phương án bồi thường bằng tiền phù hợp quy định tại quy trình GQKN BH XCG - QT.1B.GQKN. Sau khi thống nhất, VPCSKH thực hiện việc bàn giao đầy đủ hồ sơ cho Đơn vị để tiếp tục hoàn thiện và thực hiện công việc bồi thường theo quy định.

b. Trường hợp bồi thường tổn thất toàn bộ:

- Nếu PASC khắc phục tổn thất hợp lý trong vụ tai nạn có giá trị ở mức cần xem xét phương án bồi thường toàn bộ theo quy định tại Quy tắc hiện hành hoặc các vụ tổn thất cháy xe toàn bộ khó lập được PASC hoặc các vụ tai nạn không có khả năng thu hồi xác xe (rơi vực sâu, lũ cuốn trôi…).
- Sau khi thống nhất, VPCSKH thực hiện việc bàn giao đầy đủ hồ sơ cho Đơn vị để tiếp tục hoàn thiện và thực hiện công việc bồi thường theo quy định.

c. Trường hợp bồi thường bằng phương pháp sửa chữa khắc phục tổn thất:

- Nếu PASC (một phần hoặc toàn bộ) được phê duyệt, GĐV P.QL GQKN có trách nhiệm thông báo kết quả phê duyệt PASC cho Đơn vị và cơ sở sửa chữa đồng thời tiếp tục theo dõi/ giải quyết các vấn đề phát sinh (nếu có).
- Trường hợp từ chối bồi thường toàn bộ hoặc một phần, Lãnh đạo VPCSKH phải trao đổi trước với Đơn vị và chịu trách nhiệm phát hành công văn từ chối bồi thường.
- Trường hợp người thụ hưởng theo HĐBH là Ngân hàng/Tổ chức tín dụng thì VPCSKH phải thông báo ngay cho khách hàng và đơn vị gốc được biết. Đơn vị gốc có trách nhiệm phối hợp cùng khách hàng thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng/ Tổ chức tín dụng (thông tin vụ tai nạn, số tiền bồi thường hoặc từ chối bồi thường) và thực hiện theo quyết định của Ngân hàng/Tổ chức tín dụng.
- Thực hiện ký hợp đồng sửa chữa (nếu có) như sau:

- Trường hợp các cơ sở sửa chữa đã ký thỏa thuận hợp tác với Bảo hiểm PVI, khi phát sinh sửa chữa sẽ ký hợp đồng sửa chữa 2 bên. VPCSKH hướng dẫn chủ xe/ đại diện của chủ xe thực hiện ký kết hợp đồng dịch vụ sửa chữa với các cơ sở sửa chữa (nếu có) sau đó gửi một bản hợp đồng sửa chữa cho đơn vị cấp đơn để lưu hồ sơ bồi thường.
- Trường hợp các cơ sở sửa chữa chưa ký thỏa thuận hợp tác với Bảo hiểm PVI, khi phát sinh sửa chữa sẽ ký hợp đồng sửa chữa 3 bên và do Đơn vị ký kết trực tiếp với các bên liên quan sau khi có xác nhận của VPCSKH về trách nhiệm bảo hiểm và số tiền bồi thường.

- VPCSKH thực hiện nghiệm thu, quyết toán sửa chữa xe và phối hợp với đơn vị thực hiện thu hồi vật tư phù tùng thay thế. Trước khi tiến hành nghiệm thu, quyết toán sửa chữa xe, VPCSKH thông báo cho đơn vị (tối thiểu trước 2 giờ) để đơn vị xem xét phối hợp cùng tham gia nghiệm thu. Đơn vị tự chủ động bố trí cán bộ tham gia / không tham gia, và không ảnh hưởng đến công việc của VPCSKH.
- Định kỳ hoặc đột xuất theo vụ việc (khẩn cấp), Đơn vị cử cán bộ đến VPCSKH để nhận bàn giao hồ sơ đồng thời phải lập biên bản bàn giao để theo dõi. Đối với các đơn vị ngoài địa bàn Hà Nội và TP.HCM thì các GĐV P.QLGQKN được giao đầu mối phụ trách tại các đơn vị sẽ thực hiện việc bàn giao hồ sơ cho các đơn vị sau khi thu thập đầy đủ hồ sơ và phải lập biên bản bàn giao để theo dõi.
- Sau khi nhận bàn giao hồ sơ GQKN từ VPCSKH thì Đơn vị có trách nhiệm: Xem xét hồ sơ GQKN, trao đổi/ đánh giá về chất lượng hồ sơ, phối hợp VPCSKH nghiệm thu sửa chữa, thu thập hóa đơn, hoàn thiện hồ sơ bồi thường (bản cứng và trên PIAS), phê duyệt tờ trình bồi thường, thông báo bồi thường, phê duyệt tờ trình thanh toán và thực hiện thanh toán cho người thụ hưởng.
- Trong khi xem xét hồ sơ giải quyết bồi thường, nếu đơn vị phát hiện thấy hồ sơ GQKN của VPCSKH đánh giá sai TNBH hoặc sai lệch về chi phí sửa chữa, Đơn vị thông báo cho VPCSKH biết và vẫn thực hiện thanh toán số tiền bồi thường theo đúng cam kết trong bảo lãnh sửa chữa của VPCSKH (trừ khi VPCSKH đàm phán lại với cơ sở sửa chữa để thay đổi số tiền nhưng không kéo dài thêm hạn thanh toán đã cam kết với cơ sở sửa chữa). VPCSKH phải chịu trách nhiệm vật chất chất đối với những sai sót này.
- Đơn vị có trách nhiệm thực hiện các công việc sau bồi thường như:Thu hồi và thanh lý tài sản sau bồi thường theo quy định; Theo dõi thu đòi trách nhiệm người thứ ba; Thu đòi đồng bảo hiểm; Thu đòi tái bảo hiểm và lưu trữ hồ sơ bồi thường theo quy định.

5.2. Một số lưu ý và quy định khác.

- Đối với các tài sản khác (tài sản của bên thứ ba, hàng hóa trên xe) không phải là xe cơ giới có mức tổn thất trên phân cấp, Đơn vị và P. QL GQKN phải phối hợp giải quyết ngay từ ban đầu tùy theo tính chất của tài sản và phê duyệt chi phí khắc phục hợp lý.
- Khi giải quyết khắc phục tổn thất, nếu phát sinh tranh chấp với khách hàng / cơ sở sửa chữa hoặc đơn vị thì P. QL GQKN cần thông báo (qua email) các nội dung trao đổi với các bên liên quan cho Lãnh đạo đơn vị biết để cùng phối hợp.
- Đối với các vụ tổn thất phức tạp (không xác định được nguyên nhân và mức độ tổn thất; các tổn thất phức tạp và có tranh chấp giữa VPCSKH với đơn vị hoặc có tranh chấp với khách hàng) cần thiết phải thuê đơn vị giám định độc lập: Đơn vị và/hoặc VPCSKH (tùy thuộc đơn vị nào đề xuất),dựa trên nguyên tắc phải đảm bảo hiệu quả và chi phí thuê hợp lý.

6. Các rủi ro chính

TT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần xuất xuất hiện			Mức độ ảnh hưởng			Biện pháp khắc phục
		Thường xuyên	*Thỉnh thoảng*	*Hiếm khi*	*Lớn*	*Vừa*	*Nhỏ*	
1	Giám định mức độ tổn thất thực tế và xác định nguyên nhân tổn thất không chính xác làm tăng giá trị bồi thường hoặc giảm quyền lợi được bảo hiểm của khách hàng do trình độ giám định viên chưa đáp ứng yêu cầu trong việc giải quyết vụ tổn thất phức tạp.		X			X		Thường xuyên đánh giá chất lượng hồ sơ (số lượng hồ sơ đã giải quyết, thời gian giải quyết...) để đào tạo nâng cao cho GĐV. Kiểm tra, sàng lọc, xếp loại GĐV. Phân cấp GĐV giải quyết vụ việc phù hợp với mức độ tổn thất.

7. Hồ sơ

Không có

8. Phụ lục

Không có