**Hướng dẫn khách hàng giám đinh bồi thường XCG**

1. **Khai báo tổn thất**

Khi phát sinh tai nạn/sự cố, khách hàng có thể lựa chọn một trong các hình thức sau để khai báo các thông tin tổn thất:

(1) Liên hệ qua điện thoại với tổng đài tiếp nhận thông tin tổn thất 19001566 để khai báo tổn thất và cung cấp các thông tin và thực hiện theo hướng dẫn của tổng đài viên.

(2) Tải ứng dụng My VBI về điện thoại để khai báo thông tin tổn thất và đặt lịch giám định trực tiếp.

Giám định viện của VBI sẽ liên hệ với khách hàng trong thời gian sớm nhất để hướng dẫn xử lý và giám định tổn thất.

1. **Giám định tổn thất**

***Trước khi VBI liên hệ thực hiện giám định tổn thất:***: khách hàng cần chuẩn bị khai báo “Thông báo tai nạn và yêu cầu bồi thường” theo biểu mẫu được đăng tải trên website của bảo hiểm Vietinbank (gồm mẫu áp dụng cho tổn thất liên quan đến TNDS và mẫu trong các trường hợp còn lại). Đồng thời chuẩn bị những tài liệu cần thiết: Đăng ký xe, bằng lái, đăng kiểm, giấy chứng nhận bảo hiểm hoặc các tài liệu cần thiết để chứng mình quyền chủ hữu xe… để sẵn sàng cung cấp cho Giám định viên hiện trường khi thực hiện giám định tổn thất.

***Sau khi giám định***: khách hàng cần ký xác nhận trên “ Biên bản giám định thiệt hại xe cơ giới” và “ Biên bản bàn giao hồ sơ kiêm hướng dẫn cung cấp hồ sơ bồi thường” Lưu ý: Trong một số trường hợp cần làm rõ nguyên nhân tổn thất, khách hàng cần phối hợp với GĐV của VBI để xác minh hiện trường và cung cấp thêm tài liệu (như hồ sơ công an, xác minh tai nạn…)

1. **Hồ sơ bồi thường.**

***TH khách hàng sửa chữa tại gara trong hệ thống liên kết VBI:*** Khi xe đã được sửa chữa xongkhách hàng tới lấy xe ký xác nhận trên “biên bản nghiệm thu và bàn giao xe” mẫu riêng của các gara.

***TH khách hàng sửa chữa tại gara không trong hệ thống liên kết VBI:*** Khi xe đã được sửa chữa xong khách hàng cần cung cấp những chứng từ sửa chữa bản gốc sau cho VBI:

* Hóa đơn tài chính.
* Báo giá ban đầu của gara và báo giá duyệt của VBI
* Biên bản nghiệm thu và bàn giao xe.
* Các chứng từ cần thiết liên quan tới đối tượng nhận tiền bồi thường:

+ “Thỏa thuận thanh toán” theo mẫu: Trường hợp chuyển tiền cho chủ xe, lái xe (có tên trong hồ sơ khai báo). Trường hợp chuyển tiền cho người không có tên trong hồ sơ cần bổ sung thêm giấy ủy quyền có xác nhận của Cơ quan có thẩm quyền. (Đại diện khách hàng phải là chủ xe ký xác nhận)

+ “ Giấy Ủy Quyền”: Trường hợp khách hàng ủy quyền cho gara được nhận tiền bồi thường theo mức trách nhiệm bảo hiểm từ VBI. (Đại diện khách hàng phải là chủ xe ký xác nhận)

1. **Bồi thường.**

* VBI sẽ hoàn thiện hồ sơ và chuyển tiền bồi thường trong vòng 15 ngày kể từ ngày VBI nhận được đầy đủ hồ sơ chứng từ hợp lý.