



BẢO HIỂM HÙNG VƯƠNG
Vì cuộc sống hưng vượng



HƯỚNG DẪN

QUY TRÌNH KHÁCH HÀNG

CHỤP HÌNH ẢNH, QUAY VIDEO TỔN THẤT

THỰC HIỆN TRÊN HỆ THỐNG CORE BHV

MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm xây chất lượng dịch vụ và đảm bảo quyền lợi của Quý Khách hàng. Cũng như quy định chi tiết trình tự, thủ tục các bước công việc cơ bản phải thực hiện trong quá trình giám định bồi thường Online bảo hiểm xe cơ giới của Công ty Cổ phần Bảo hiểm Hùng Vương.

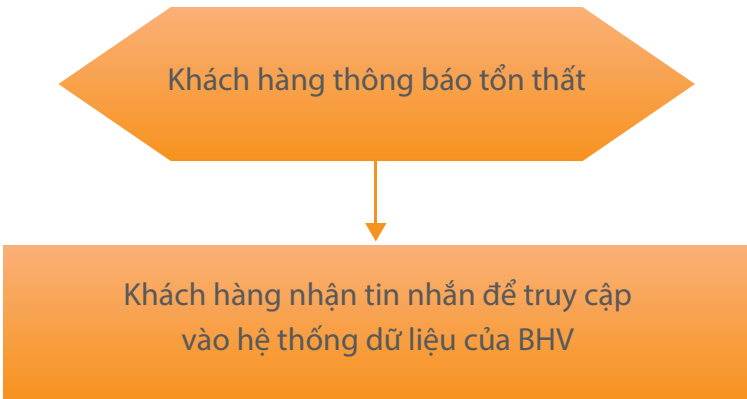
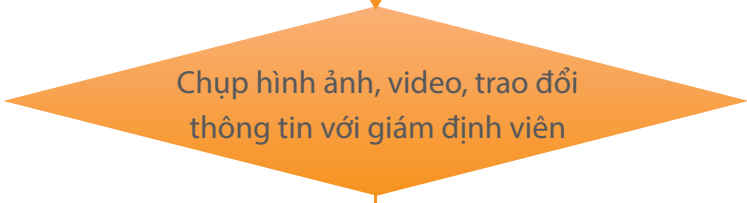
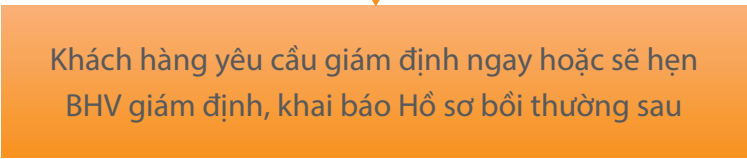
PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với công tác giám định bồi thường các nghiệp vụ bảo hiểm Xe cơ giới trong toàn hệ thống của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn:

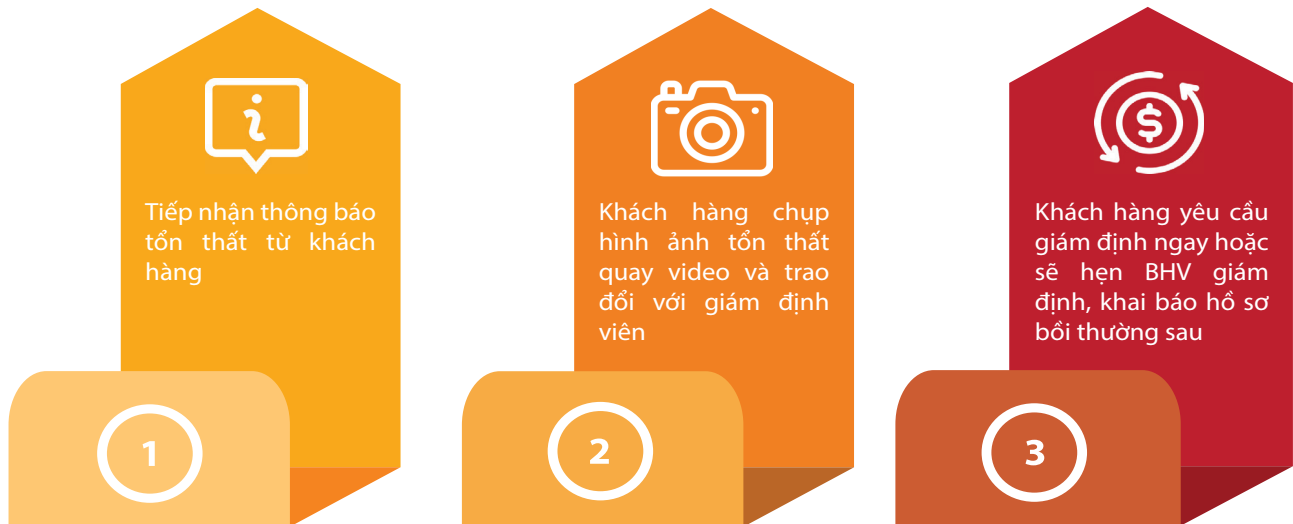
- Bảo hiểm bắt buộc Trách nhiệm dân sự của chủ xe cơ giới;
- Bảo hiểm tự nguyện Trách nhiệm dân sự của chủ xe cơ giới;
- Bảo hiểm Trách nhiệm dân sự của chủ xe đối với hàng hóa vận chuyển trên xe;
- Bảo hiểm tổn thất Vật chất xe

NỘI DUNG (THEO QUY TRÌNH CHUNG)

1. Lưu đồ

Bước	Nội dung	Người thực hiện
1	 <pre>graph TD; A{{Khách hàng thông báo tổn thất}} --> B[Khách hàng nhận tin nhắn để truy cập vào hệ thống dữ liệu của BHV];</pre>	Call center
2	 <pre>graph TD; B --> C{Chụp hình ảnh, video, trao đổi thông tin với giám định viên};</pre>	Giám định viên
3	 <pre>graph TD; C --> D[Khách hàng yêu cầu giám định ngay hoặc sẽ hẹn BHV giám định, khai báo Hồ sơ bồi thường sau];</pre>	Giám định viên

1. Diễn giải



Bước 1. KHÁCH HÀNG THÔNG BÁO TỔN THẤT

1.1. Tiếp nhận thông báo tổn thất từ khách hàng

Khi xảy ra tổn thất khách hàng giữ nguyên hiện trường và thông báo ngay cho Hotline **1900 63 3535** của BHV để được tư vấn hướng dẫn xử lý và thu thập thập hồ sơ chứng từ tổn thất ban đầu.

Khách hàng Thông báo cho BHV các thông tin như sau :

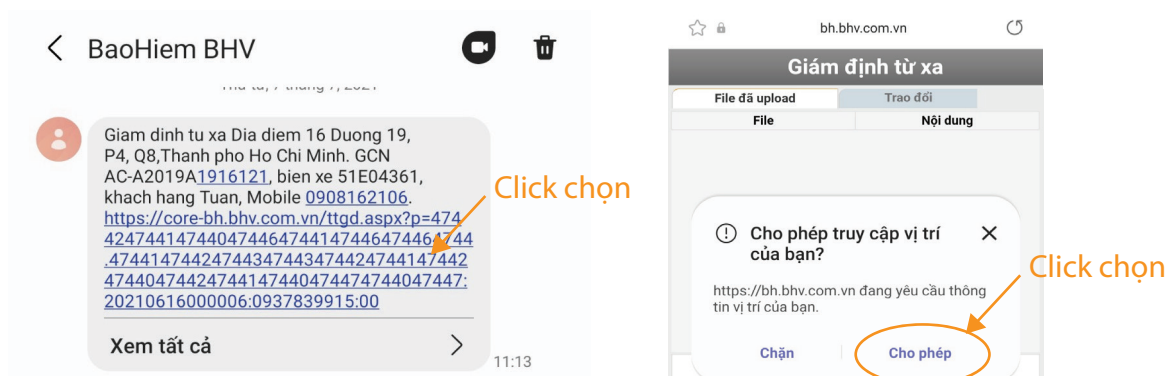
- Thông báo các thông tin cơ bản về vụ tổn thất: Tên Người được bảo hiểm, loại hình bảo hiểm, đối tượng tổn thất, thời gian và địa điểm, tóm tắt sự cố xảy ra, GCNBH/HĐBH liên quan, ...
- Thông báo tên, số điện thoại để liên lạc với người thông báo tổn thất hoặc người có trách nhiệm giải quyết tổn thất của Khách hàng.

1.2. Khách hàng nhận tin nhắn từ hệ thống quản lý giám định bồi thường của BHV

Sau khi khách hàng đã thông báo các thông tin tổn thất cơ bản cho BHV, khách hàng sẽ nhận được tin nhắn từ hệ thống quản lý Giám định bồi thường của BHV gửi tới số điện thoại của Khách hàng.

Khách hàng nhấn vào đường link trong tin nhắn và truy cập vào hệ thống quản lý GĐBT.

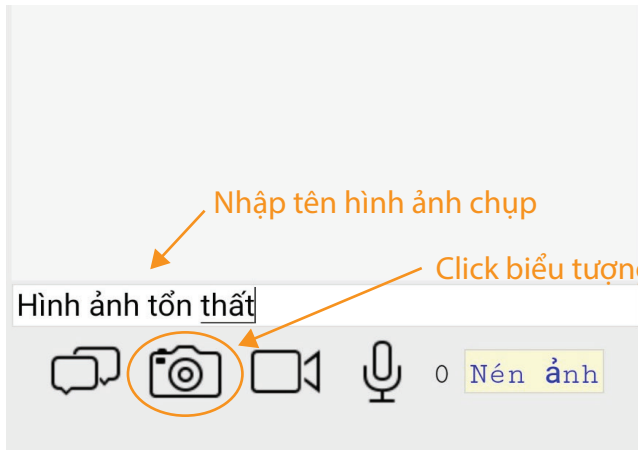
Khách hàng thao tác như sau:



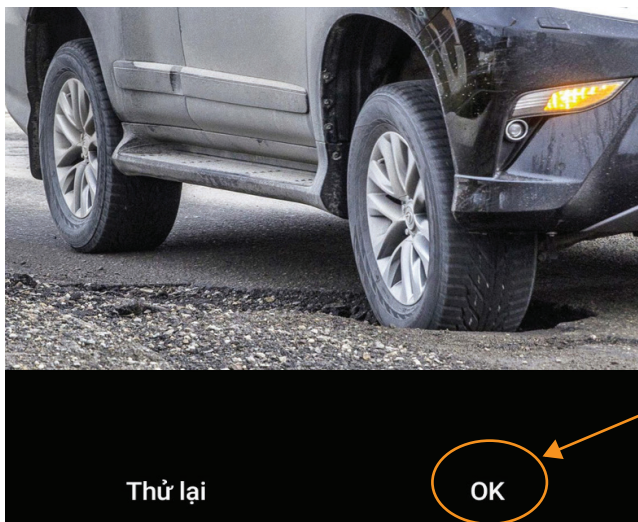
Bước 2. KHÁCH HÀNG CHỤP HÌNH ẢNH TỔN THẤT QUAY VIDEO VÀ TRAO ĐỔI VỚI GIÁM ĐỊNH VIÊN

2.1. Khách hàng chụp hình ảnh tổn thất

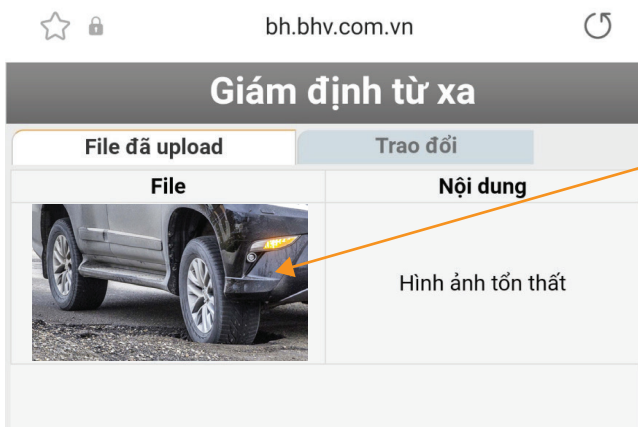
Sau khi khách hàng truy cập vào hệ thống quản lý Giám định bồi thường của BHV, khách hàng thực hiện các thao tác sau để chụp hình ảnh và gửi vào hệ thống quản lý Giám định bồi thường của BHV:



Trước khi chụp hình ảnh, khách hàng nhập tên hình ảnh: Hình ảnh tổn thất và click vào biểu tượng chụp hình



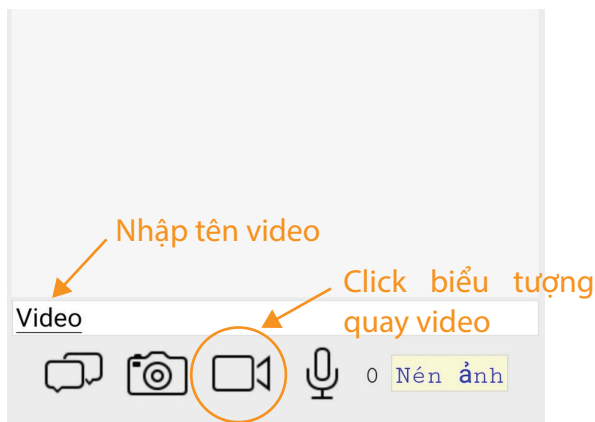
Khách hàng chụp hình xong, click vào chữ OK và hình ảnh được gửi về hệ thống quản lý Giám định bồi thường của BHV



Hình ảnh đã gửi về hệ thống quản lý Giám định bồi thường của BHV

2.2. Khách hàng quay video tổn thất

Trước khi quay video, khách hàng nhập tên Video: video và click vào biểu tượng quay video

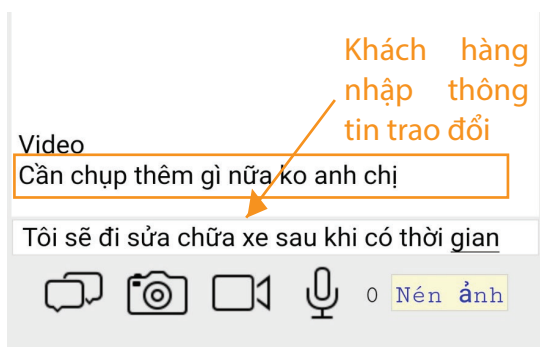


Khách hàng quay xong, click vào chữ OK và video được gửi về hệ thống quản lý Giám định bồi thường của BHV



2.3 Khách hàng trao đổi với giám định viên

Trước khi trao đổi với giám định viên, khách hàng nhập thông tin cần trao đổi: Ví dụ: Cần chụp gì nữa không anh chị /tôi sẽ đi sửa chữa xe sau khi có thời gian



Sau đó click vào biểu tượng quay tin nhắn



Bước 3. KHÁCH HÀNG YÊU CẦU GIÁM ĐỊNH NGAY HOẶC SẼ HẸN BHV GIÁM ĐỊNH, KHAI BÁO HỒ SƠ BỒI THƯỜNG SAU

Sau khi khách hàng chụp hình ảnh tổn thất/video tổn thất và gửi về hệ thống quản lý Giám định bồi thường của BHV. Khách hàng sẽ yêu cầu giám định viên thực hiện giám định ngay hoặc sẽ hẹn thời gian giám định, khai báo hồ sơ bồi thường sau khi khách hàng sắp xếp được thời gian hợp lý.