

HƯỚNG DẪN BỒI THƯỜNG

A. HƯỚNG DẪN XỬ LÝ KHI CÓ TỒN THẤT

Những thủ tục cần thiết trong trường hợp mất mát, tổn thất mà Người được bảo hiểm có thể phải chịu trách nhiệm cũng như trách nhiệm của Người chuyên chở, người nhận ủy thác hàng hóa hay các bên thứ ba có liên quan.

Trong mọi trường hợp, Người được bảo hiểm và đại lý của họ phải có nghĩa vụ tiến hành mọi biện pháp được coi là hợp lý nhằm hạn chế và giảm thiểu đối với hàng hóa và đảm bảo rằng mọi quyền khiếu nại đối với Người chuyên chở, người nhận ủy thác hàng hóa hay các bên có liên quan phải được bảo lưu. Đặc biệt Người được bảo hiểm hay đại lý của họ cần làm theo các yêu cầu sau đây:

1. Khiếu nại ngay lập tức đối với Người chuyên chở, chính quyền cảng hay người nhận ủy thác hàng hóa khác đối với bất cứ kiện hàng nào bị mất.
2. Trừ khi có thư kháng nghị, trong mọi trường hợp không được cấp giấy biên nhận hoàn chỉnh cho những hàng hóa có hiện tượng nghi vấn.
3. Khi giao hàng/con-ten-nơ phải đảm bảo rằng hàng hóa/con-ten-nơ phải còn nguyên vẹn và phải được các nhân viên có chức năng kiểm tra ngay. Nếu nhận thấy hàng hóa/con-ten-nơ bị tổn thất, niêm phong bị gãy vỡ, mất mát hoặc khác với sự miêu tả trong chứng từ vận tải thì phải lập giấy giao nhận đúng như tình trạng như vậy và giữ lại tất cả các hàng hóa/niêm phong không bình thường và gãy vỡ đó để điều tra sau này.
4. Yêu cầu đại diện người chuyên chở hay người nhận ủy thác hàng hóa tham gia chứng kiến việc giám định ngay khi phát hiện hàng hóa có hiện tượng mất mát hoặc hư hỏng và qua giám định nếu thấy thực tế có tổn thất thì phải lập hồ sơ khiếu nại họ.
5. Gửi giấy báo cho đại diện người chuyên chở hay người nhận ủy thác hàng hóa trong vòng 3 ngày sau khi nhận hàng nếu tổn thất thuộc loại khó phát hiện vào thời gian nhận hàng.
6. Để khiếu nại bồi thường, người khiếu nại phải có quyền lợi trong đối tượng bảo hiểm vào thời điểm xảy ra tổn thất đó và thực sự chịu tổn thất thực tế đó.

Ghi chú: Người nhận hàng hoặc đại lý của họ phải tuân theo đúng các qui định của chính quyền cảng tại cảng dỡ hàng.

B. THÔNG BÁO TỒN THẤT

1. Khi có thông tin hàng hóa được bảo hiểm bị tổn thất hoặc có dấu hiệu bị tổn thất, Người được bảo hiểm cần thông báo ngay cho Người bảo hiểm bằng văn bản qua Fax: (+84 24) 38251788 hoặc số hotline: 1900 55 88 99 hoặc thông báo ngay lập tức cho Đại lý giám định đã được Người bảo hiểm chỉ định (ghi trên Đơn bảo hiểm) để kịp thời tiến hành giám định nhằm xác định đúng mức độ tổn thất và nguyên nhân gây tổn thất, vì quyền lợi thỏa đáng của các bên liên quan.
2. Thực hiện đúng và đầy đủ theo chỉ dẫn của Người bảo hiểm/ đại diện của Người bảo hiểm.
3. Trong vòng 3 ngày kể từ ngày dỡ hàng tại cảng đến/ kể từ ngày nhận hàng, Người được bảo hiểm cần gửi ngay thông báo tổn thất đến hãng vận chuyển/ đại diện hãng vận chuyển/bên thứ ba khác (nếu có) để bảo lưu quyền khiếu nại sau này đối với những tổn thất liên quan.
4. Trong mọi trường hợp Người được bảo hiểm phải tiến hành mọi biện pháp thích hợp để hạn chế hoặc giảm thiểu tổn thất cho hàng hóa.
5. Trừ khi đã có thư kháng nghị, trong mọi trường hợp không được cấp giấy biên nhận hoàn chỉnh cho những hàng hóa có hiện tượng nghi vấn.

C. CÁC CHỨNG TỪ KHIẾU NẠI

1. Thư yêu cầu bồi thường (bản chính)
2. Đơn bảo hiểm + Sửa đổi bổ sung (nếu có) (bản chính)
3. Vận tải đơn (Bill of Lading) / Hợp đồng vận chuyển (bản chính)
4. Hóa đơn (Commercial Invoice) / Hóa đơn bán hàng
 - Phiếu đóng gói (Packing List)
 - Bảng kê chi tiết hàng hóa, phiếu ghi số lượng và trọng lượng hàng hóa, phiếu xuất kho
5. Cargo Outturn Report / Report On Receipt Of Cargo
6. Biên bản giao nhận hàng với các bên liên quan (nếu có)
7. Giấy chứng nhận hàng thiếu (nếu có)
8. Biên bản giám định (bản chính)
9. Biên bản điều tra của cơ quan chính quyền sở tại (nếu có)
10. Báo cáo hải sự hoặc kháng nghị hàng hải của thuyền trưởng
11. Chứng từ khiếu nại người vận chuyển hay người thứ ba khác về trách nhiệm của họ đối với tổn thất (Thông báo tổn thất và bảo lưu quyền khiếu nại)

12. Các chứng từ liên quan khác:

Hợp đồng mua bán (trong trường hợp Người được bảo hiểm mua bảo hiểm theo hợp đồng mua bán); Chứng nhận số lượng hàng tại cảng xếp hàng (nếu tổn thất liên quan đến thiếu hụt số lượng) và hoặc Giấy chứng nhận chất lượng tại nơi đi (nếu tổn thất liên quan đến chất lượng); Hồ sơ liên quan đến phương tiện vận chuyển nội địa (trường hợp hàng vận chuyển nội địa trong lãnh thổ Việt Nam),...

Nếu Người được bảo hiểm thiếu một trong những chứng từ trên thì tùy theo từng trường hợp mà Người bảo hiểm có thể chế tài một phần hoặc toàn bộ số tiền bồi thường.