

Giám định nhanh - Bồi thường chuyên nghiệp: Bảo hiểm Bảo Việt 60 năm giữ trọn niềm tin khách hàng

12:13 30/06/2025

Khẳng định cam kết thực thi chiến lược “Lấy khách hàng làm trung tâm”, Bảo hiểm Bảo Việt đã tổ chức buổi đối thoại chuyên sâu “Hợp tác để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng của Bảo Việt” với sự tham dự của hơn 30 công ty giám định độc lập có quy mô lớn nhất trên toàn quốc.

Ngày càng nhiều tổ chức và cá nhân nhìn nhận bảo hiểm không chỉ như một giải pháp tài chính, mà còn như một cơ chế bảo vệ thiết yếu để khôi phục nhanh chóng sau rủi ro. Tuy nhiên, bên cạnh yếu tố chương trình, mức phí hay quyền lợi bảo hiểm, một trong những kỳ vọng hàng đầu của khách hàng chính là được bồi thường nhanh chóng, minh bạch và chính xác khi sự cố xảy ra.

Điều này càng trở nên cấp thiết với các nghiệp vụ có mức độ thiệt hại lớn và phức tạp như bảo hiểm tài sản kỹ thuật - lĩnh vực thường gắn với các công trình xây dựng, máy móc thiết bị, nhà xưởng sản xuất hoặc hệ thống kỹ thuật có giá trị cao. Khi rủi ro xảy ra, tổn thất không chỉ là con số tài chính, mà còn ảnh hưởng dây chuyền đến hoạt động kinh doanh, tiến độ dự án và uy tín thương hiệu.

Trong bối cảnh thiên tai, rủi ro ngày càng gia tăng cả về tần suất lẫn mức độ nghiêm trọng, việc tham gia bảo hiểm đã trở thành một phần tất yếu trong chiến lược quản trị rủi ro của doanh nghiệp và người dân. Theo Báo cáo Khí hậu và Thảm họa năm 2024 do Aon công bố, khu vực châu Á - Thái Bình Dương (APAC) tiếp tục ghi nhận tỷ lệ tổn thất không được bảo hiểm ở mức đáng báo động, lên tới 91%. Mặc dù tổng thiệt hại do thiên tai trong khu vực là rất lớn, nhưng chỉ khoảng 6 tỷ USD tổn thất được bảo hiểm - con số này thấp hơn đáng kể so với mức trung bình 15 tỷ USD trong thế kỷ 21.

Là doanh nghiệp bảo hiểm tiên phong trên thị trường bảo hiểm phi nhân thọ, Bảo hiểm Bảo Việt không ngừng cụ thể hóa chiến lược “lấy khách hàng làm trung tâm” trong mọi mặt hoạt động - một định hướng xuyên suốt, mang tính

nền tảng trong quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển bền vững. Trong đó, doanh nghiệp đã và đang triển khai đồng bộ nhiều chương trình trọng điểm nhằm chuẩn hóa trải nghiệm khách hàng trên toàn hành trình, từ khâu tư vấn - cấp đơn, đến giám định - bồi thường và chăm sóc sau bán hàng.

Các quy trình được tái thiết kế theo hướng minh bạch, đơn giản, linh hoạt; công nghệ được ứng dụng sâu rộng để gia tăng tốc độ phản hồi và tính cá nhân hóa trong phục vụ. Đồng thời, các tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách hàng cũng được siết chặt nhằm đảm bảo mỗi điểm chạm với khách hàng đều thể hiện tính chuyên nghiệp, trách nhiệm và tận tâm.

Việc kiên định với định hướng “Lấy khách hàng làm trung tâm” không chỉ phản ánh tầm nhìn dài hạn của Bảo hiểm Bảo Việt về một doanh nghiệp dịch vụ hiện đại, mà còn là yếu tố then chốt thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế trên thị trường bảo hiểm trong nước và quốc tế.

Nhận thức rõ yêu cầu nâng cao năng lực giám định - bồi thường đã trở thành ưu tiên chiến lược mang tính hệ thống - đặc biệt là đối với những nghiệp vụ phức tạp như bảo hiểm tài sản kỹ thuật - đòi hỏi sự hợp tác chặt chẽ, chuẩn hóa quy trình và đồng bộ cơ chế giữa các bên, Bảo hiểm Bảo Việt đã tổ chức buổi đối thoại chuyên sâu với chủ đề “Hợp tác để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng của Bảo Việt”.

Sự kiện có sự tham dự của hơn 30 công ty giám định độc lập toàn quốc. Tại đây, các đại biểu tập trung đánh giá thực tiễn triển khai, thảo luận điểm nghẽn trong công tác phối hợp và đề xuất giải pháp.



Với mạng lưới hơn 30 công ty giám định uy tín cùng đội ngũ chuyên viên giàu kinh nghiệm, Bảo hiểm Bảo Việt xác định công tác giám định là một trong những mắt xích chiến lược, ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ và chất lượng dịch vụ. Tại sự kiện, doanh nghiệp một lần nữa tái khẳng định cam kết hợp tác dài hạn thông qua việc thiết lập bộ tiêu chuẩn phối hợp chuyên môn và thúc đẩy trao đổi dữ liệu giữa các bên. Các nội dung trọng tâm bao gồm: thống nhất nguyên tắc phối hợp chung, cam kết rõ ràng về chất lượng và thời gian xử lý từ các đơn vị giám định, đồng thời Bảo hiểm Bảo Việt ghi nhận các đề xuất hợp lý để xem xét đưa vào quy chế phối hợp năm 2025.

“Khi những cú sốc khí hậu và kinh tế ngày càng giao thoa, yêu cầu về một nền tảng bảo vệ đủ mạnh, đủ năng lực thực thi càng trở nên cấp thiết. Trong dòng chuyển động ấy, những doanh nghiệp có năng lực triển khai nhanh chóng, minh bạch và nhất quán như Bảo hiểm Bảo Việt chính là mắt xích thiết yếu, giúp giảm nhẹ tổn thất, ổn định dòng vốn và giữ vững niềm tin thị trường” - đại diện Bảo hiểm Bảo Việt chia sẻ.



Dẫn đầu thị trường bảo hiểm phi nhân thọ tại Việt Nam, Bảo hiểm Bảo Việt tự hào đồng hành cùng hàng triệu khách hàng suốt 60 năm, được ghi nhận về chất lượng, dịch vụ và uy tín thông qua hàng loạt giải thưởng danh giá trong nước và quốc tế. Đặc biệt, doanh nghiệp vinh dự nhận giải thưởng Thương hiệu Quốc gia 2024 của Chính phủ trong lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ, cùng danh hiệu “60 năm Thành tựu Xuất sắc - Ngành Bảo hiểm Việt Nam” do Global Banking & Finance Review trao tặng, khẳng định vị thế tiên phong và cam kết phát triển bền vững trên thị trường.



Để được tư vấn và cập nhật những tin tức mới nhất về sản phẩm, dịch vụ và xu hướng thị trường bảo hiểm, khách hàng có thể tham gia bảo hiểm trực tuyến tại

baovietonline.com.vn, gọi 1800 1118/024 35730505, hoặc liên hệ hệ thống CTTV/Đại lý Bảo hiểm Bảo Việt trên toàn quốc.

Minh Anh