

Q&A

BẢO HIỂM SỨC KHỎE TOÀN DIỆN FAMILY

TEAM ĐÀO TẠO – KHỐI KINH DOANH



CÂU 1

- Nhân viên ở tại tỉnh Ninh Thuận, muốn bán bảo hiểm cho khách hàng ở các tỉnh khác/bán liên tỉnh được không?



Được. Nhưng lưu ý khi nhập đơn trên hệ thống nên kiểm tra số CMND xem khách đã có trên hệ thống chưa, tránh trường hợp 2 sale cùng tiếp cận 1 khách hàng, gây cạnh tranh nội bộ.



CÂU 2



Năm thứ 2, khách muốn mua bảo hiểm để liên tục thời gian chờ thì phải mua đúng ngày năm thứ nhất, hay được gia hạn bao nhiêu ngày thì mới được áp dụng thời gian chờ tính từ ngày hiệu lực năm thứ nhất. Ví dụ: Ngày hiệu lực năm đầu: 06.03.2023 - 05.03.2024, vậy khách khách muốn mua thêm thì phải mua vào ngày 06.03.2024 hay khách mua vào ngày 15.03.2024 có được cho là liên tục hiệu lực bảo hiểm, không bị gián đoạn và tính lại từ đầu không



Khách hàng phải mua vào ngày 06.03.2024, nếu không mua tiếp tục vào ngày tiếp theo kể từ khi HĐBH hết hạn thì sẽ bị coi là tái tục không liên tục và sẽ áp dụng thời gian chờ lại từ đầu. Nên gần đến ngày tái tục sale cần chủ động nhắc khách hàng để tái tục đúng hạn, tránh tái tục ngắt quãng phải chờ lại từ đầu => Không đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

CÂU 3

- ● ● Khách hàng đã có bảo hiểm sức khỏe của cty cấp, có được tham gia mua bảo hiểm sức khỏe VNI, và có được hưởng quyền lợi hay không? Ví dụ: Khách hàng là nhân viên SHBFC đã có bảo hiểm sức khỏe của BSH, phát sinh vấn đề tai nạn, BSH đã chi trả cho khách hàng về % tương ứng của BSH. Nhưng khách cũng có mua VNI, vậy VNI có chi trả thêm cho khách tương ứng theo chứng từ khách cung cấp cho công ty bảo hiểm.

Trường hợp khách hàng tham gia nhiều chương trình bảo hiểm tại các CTBH khác, khách hàng cung cấp các tài liệu sau để được hưởng quyền lợi theo chương trình Family:

1. Giấy yêu cầu bồi thường (theo mẫu VNI)
 2. Chứng từ bồi thường: hóa đơn và các chứng từ y tế
 3. Thông báo bồi thường của CTBH khác và xác nhận chi trả tiền bồi thường
- VNI sẽ thanh toán phần chênh lệch còn lại nếu rủi ro thuộc phạm vi bảo hiểm và thuộc chương trình Family



CÂU 4



Khách hàng muốn bản thân tham gia 1 lúc 2 gói bảo hiểm được không?



Khách hàng chỉ được tham gia 1 gói Bảo Hiểm Sức Khỏe Toàn Diện Family.

CÂU 5



Sales bán bảo hiểm được nhận hoa hồng 1 lần vào ngày bao nhiêu của tháng, Và hình thức nhận hoa hồng như thế nào.



Nhận hoa hồng vào ngày làm việc cuối cùng của tháng N+1. Chuyển khoản vào tài khoản SHB của Sale.



CÂU 6

- ● ● Có ứng dụng/trang web nào để khách hàng vào tra cứu thông tin bảo hiểm đã mua?

Hiện có GCNBH của VNI cấp và trang web cấp đơn của VNI. Nếu khách hàng bị mất GCNBH/muốn lấy lại GCNBH có thể liên hệ với nhân viên sale/team leader sale của SHB FC để lấy lại trên hệ thống VNI.



CÂU 7

- ● ● Ngoài hình thức đóng tiền bảo hiểm chuyển khoản thì còn hình thức thu phí bảo hiểm nào khác không? Ví dụ: Đóng qua momo, payoo, hay Viettel, bưu điện,...?



Chỉ chuyển khoản vào tài khoản duy nhất mà công ty quy định.



CÂU 8

- ● ● Trưởng nhóm có được nhập thông tin bảo hiểm của khách hàng thay Sale (thuộc team mình quản lý) hay không? Khi chốt hoa hồng thì sẽ tính cho code của trưởng nhóm hay code của Sale.



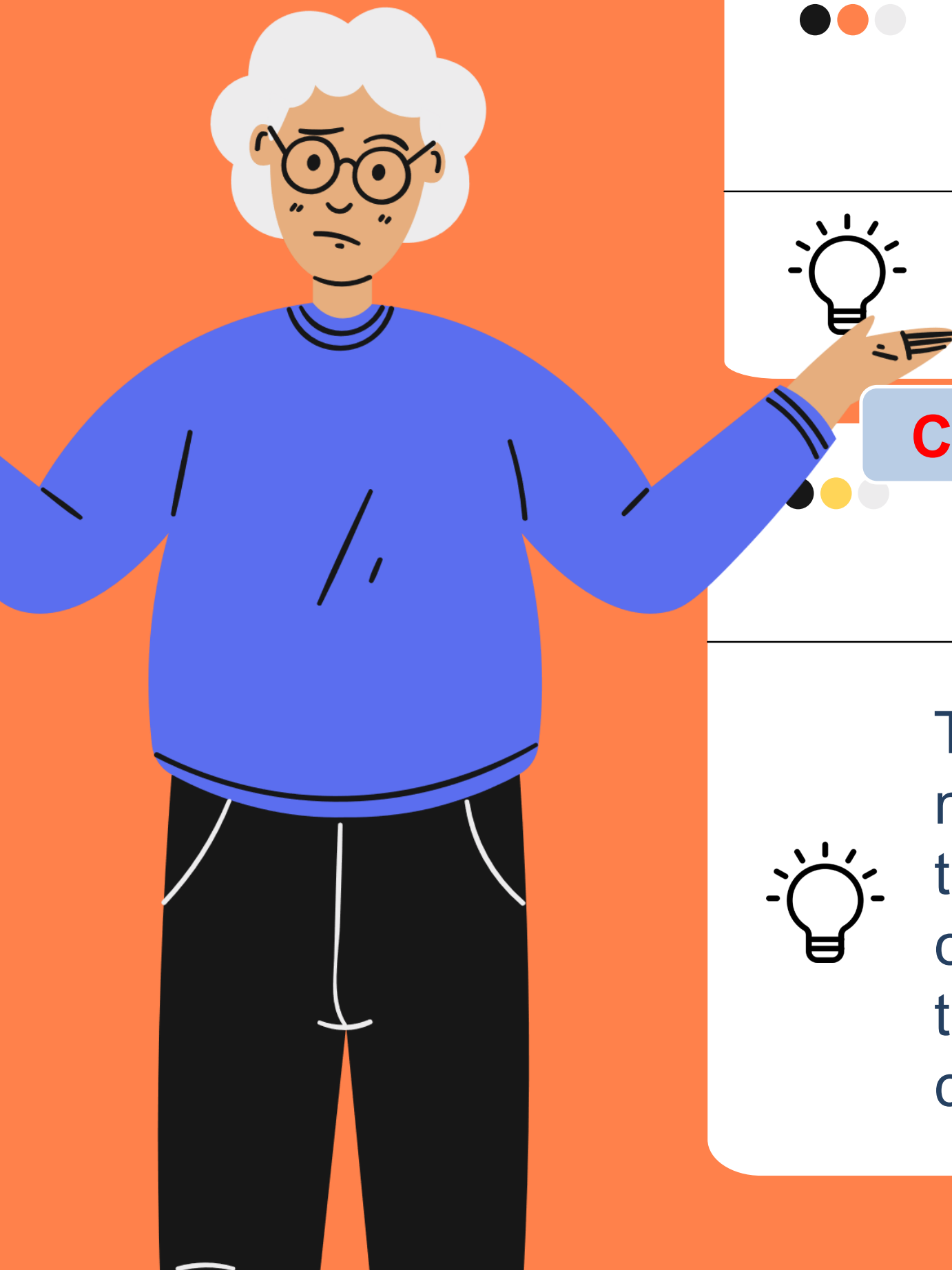
User nào nhập đơn của user đó.

CÂU 9

Trong thời gian chờ, Tai nạn là không áp dụng thời gian chờ.
Vậy chết do mổ lấy thai, sinh bé có được xếp vào tai nạn?



Theo quy định tại quy tắc bảo hiểm "Tai nạn là một lực bất ngờ, ngoài ý muốn của NĐBH, từ bên ngoài tác động lên thân thể NĐBH và là nguyên nhân trực tiếp làm cho NĐBH bị chết hoặc thương tật thân thể" --> mổ lấy thai không phải là tai nạn --> Hậu quả tử vong do mổ lấy thai cũng không được coi là tai nạn



CÂU 10

- ● ● Khách hàng đang bị bệnh có sẵn về mắt đã từng mổ rồi, nếu khách mua bảo hiểm sức khỏe VNI bỏ năm đầu tiên vì thời gian chờ là 365 ngày, vậy nếu mua năm thứ 2 thì khách sẽ được bồi thường chi phí nếu khách đi phẫu thuật mắt đúng không ạ? Nếu trường hợp khách mổ mắt xong, mà mắt mù hẳn một con, thì có được bồi thường theo thương tật vĩnh viễn do tai nạn?

- Trường hợp chỉ định mổ có từ trước ngày tham gia bảo hiểm tại VNI dù việc thực hiện mổ vào đơn VNI: từ chối bảo hiểm do rủi ro xảy ra trước khi tham gia BH Family.

- Trường hợp khách hàng bị tai nạn dẫn tới phải mổ mắt (VD: que đâm vào mắt...) --> Không phải áp dụng thời gian chờ

- Trường hợp khách hàng phẫu thuật mắt (không do tai nạn): bệnh thông thường chờ 30 ngày, bệnh có sẵn chờ 365 ngày. Lưu ý các điểm loại trừ theo quy tắc 125 (loại trừ mắt giả, phẫu thuật chỉnh hình, các bệnh bẩm sinh, thương tật/phẫu thuật có từ trước ngày bắt đầu bảo hiểm...)



CÂU 11

Đột quy có được xếp vào tai nạn và không áp dụng thời gian chờ?



Theo quy định tại quy tắc bảo hiểm "Tai nạn là một lực bất ngờ, ngoài ý muốn của NĐBH, từ bên ngoài tác động lên thân thể NĐBH và là nguyên nhân trực tiếp làm cho NĐBH bị chết hoặc thương tật thân thể" => Đột quy không phải tai nạn

CÂU 12

Mổ ruột thừa có được xét là tai nạn và không áp dụng thời gian chờ?



Theo quy định tại quy tắc bảo hiểm "Tai nạn là một lực bất ngờ, ngoài ý muốn của NĐBH, từ bên ngoài tác động lên thân thể NĐBH và là nguyên nhân trực tiếp làm cho NĐBH bị chết hoặc thương tật thân thể" => Mổ ruột thừa không phải tai nạn

- Trong mục một số điểm loại trừ có phần: Kế hoạch hóa gia đình, điều trị vô sinh, hỗ trợ sinh sản. Thường là những trường hợp nào?



1. Kế hoạch hóa gia đình gồm 1 số phương pháp sau:

- '- Sử dụng bao cao su/thuốc tránh thai
- Đặt vòng tránh thai
- Thắt ống dẫn trứng/ống dẫn tinh
- Đặt màng ngăn âm đạo
- ...

2. Điều trị vô sinh/hỗ trợ sinh sản:

- '- Bơm tinh trùng vào buồng tử cung (IUI)
- Thụ tinh trong ống nghiệm (IVF)
- Tiêm tinh trùng vào tương bào noãn (ICSI)
- Trưởng thành trứng non (IVM)
- Nuôi cấy phôi ngày 5.
- Hỗ trợ phôi thoát màng.
- Trữ lạnh phôi, noãn và tinh trùng.
- Cho/ nhận phôi, noãn và tinh trùng.
-

CÂU 14

Cắt amidan thì được xét thời gian chờ bao lâu?



- Trường hợp bác sĩ chỉ định cắt amidan trước khi tham gia bảo hiểm tại VNI, khách hàng mua bảo hiểm mới thực hiện cắt=> Không chi trả quyền lợi
- Trường hợp khách hàng bị viêm amidan trong thời hạn bảo hiểm tại VNI, bác sĩ chỉ định cắt amidan => Áp dụng thời gian chờ bệnh thông thường 30 ngày
- Trường hợp khách hàng bị viêm amidan trước khi tham gia bảo hiểm VNI, trong thời hạn bảo hiểm của VNI bác sĩ chỉ định cắt amidan => Áp dụng thời gian chờ bệnh có sẵn 365 ngày.
- Các trường hợp "mãn tính/mạn tính" được coi là bệnh có sẵn và áp dụng thời gian chờ 365 ngày.



CÂU 15

- ● ● Code Teamlead có được bán bảo hiểm như code sales và nhận hoa hồng 25% như code sales + 3% của code TL không ạ?

Công ty quy định đối tượng bán bảo hiểm là người tư vấn và thuyết phục KH bán trực tiếp nên TL vẫn có thể bán bảo hiểm được. Về hoa hồng TL sẽ hưởng được cả hai phần: 25% như code sales + 3% của code TL.

**CÂU 16**

Nếu mua cho nhiều thành viên trong gia đình, thì tỷ lệ % giảm phí tính trên tổng phí của cả gia đình, tất cả thành viên đúng không ạ? Ví dụ: 5 thành viên mua: $1.084.000d * 5 = 5.420.000d$ thì giảm 2% trên $5420.000d$ là còn $5.311.600d$ đúng không ạ.



Đúng



CÂU 17

- ● ● Hộ khẩu đã tịch thu thì làm sao xét được mối quan hệ, con gái mua cho ba mẹ trong cùng hk/ hoặc không cùng hộ khẩu, có cần chứng minh mối quan hệ để mua cho hộ gia đình và được giảm % phí



Trường hợp hộ khẩu giấy không còn giá trị sử dụng, có thể sử dụng một số cách sau để chứng minh mối quan hệ:

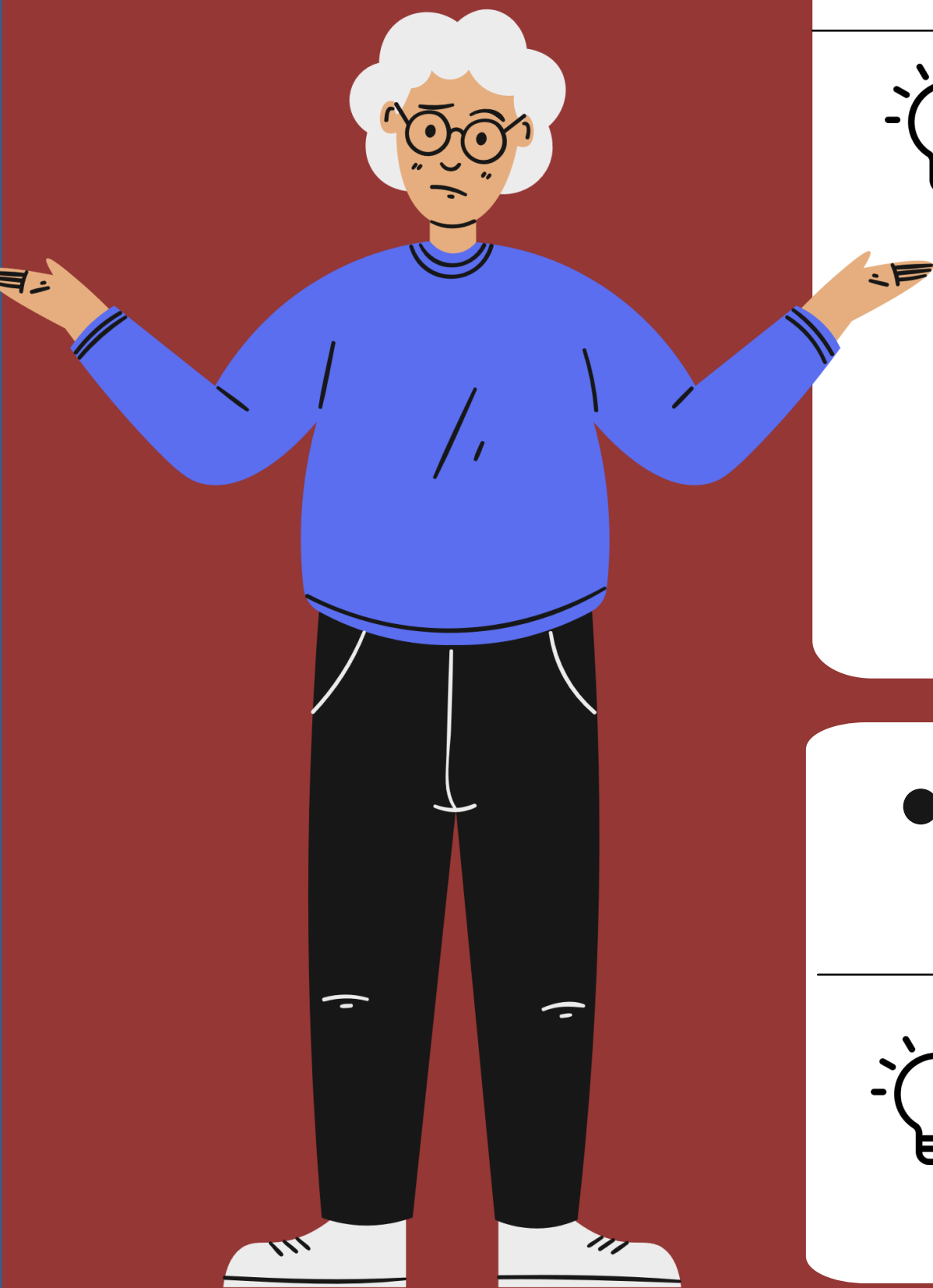
- Sử dụng ứng dụng VNeID để tra cứu
- Tra cứu thông tin cá nhân trực tuyến trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư
- Xác nhận nhân thân, giấy xác nhận thông tin về cư trú do công an, cơ quan đăng ký cư trú cấp

CÂU 18

- ● ● Có mẫu cách ghi Giấy yêu cầu bảo hiểm cho hộ gia đình, xin file cách điền.



Điền vào file GYCBH mẫu, điền đầy đủ các thông tin. Nếu gia đình nhiều thành viên tham gia, cán bộ sale có thể thêm cột NĐBH để khách hàng kê khai đủ



CÂU 19



Trường hợp khách hàng cần thông tin hóa đơn thì có thể lấy ở đâu?



-VNI sẽ cấp hóa đơn điện tử cho Khách hàng khi Khách hàng có nhu cầu. VNI sẽ gửi hóa đơn qua Email của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng không sử dụng Email – VNI sẽ gửi mail cho sales SHB FC để Sales hỗ trợ in và gửi cho Khách hàng.

CÂU 20



Theo quy định số người tham gia từ 02 - 05/người/gia đình/năm => được giảm phí 2%. Tuy nhiên hệ thống không giảm (chỉ giảm khi từ 03 người trở lên).



Hệ thống hiện tại sẽ giảm theo đúng quy định truyền thông khi nhập thông tin trên hệ thống VNI



CÂU 21

Nếu nhân viên và người nhà mua thì có được tính bonus 25% cho sale không



Không. Chỉ được giảm gần 30% so với khách (phần giảm này chính là hoa hồng)

CÂU 22

Khách hàng mua bảo hiểm và đi du lịch phát sinh tình huống bảo hiểm. Vậy quyền lợi Bảo hiểm được áp dụng không?



Những rủi ro thuộc phạm vi bảo hiểm theo sản phẩm Family và phát sinh trong lãnh thổ VN thì mới được chi trả.

CÂU 23

● ● ● Khách hàng là người Việt Nam, muốn mua Bảo hiểm này cho người thân là người nước ngoài được không?

Với điều kiện Người thân là người nước ngoài đang sinh sống và làm việc tại VN, đồng thời đáp ứng điều kiện theo định nghĩa "Gia đình" của sản phẩm Family.



CÂU 24

● ● ● Khách hàng mua Bảo hiểm VNI, tuy nhiên khám thai để sinh tại trạm y tế, do Bệnh viện ở xa nơi ở khách hàng. Trường hợp này có được thanh toán Bảo hiểm?



Không được chi trả do phạm vi Quyền lợi ngoại trú không bao gồm khám thai.



- ● Khách hàng bị tai nạn nhẹ, vào bệnh viện chữa trị, khám – và được xuất viện về trong ngày. Trường hợp này Khách hàng có nhận quyền lợi hỗ trợ nằm viện không?

CÂU 25



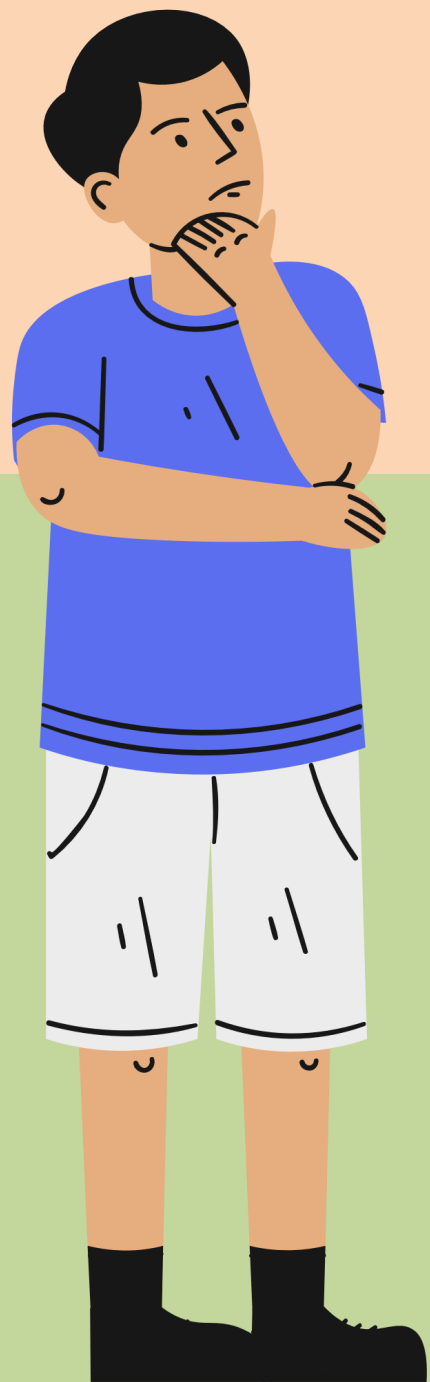
Không hỗ trợ. Trợ cấp mất giảm thu nhập chỉ áp dụng khi khách hàng nằm viện liên tục trên 03 ngày do tai nạn hay ốm đau, bệnh tật, thai sản và chi trả từ ngày thứ 03. Tức là KH nằm viện 03 ngày cũng không được chi trả. KH nằm viện 04 ngày thì được chi trả và chi trả từ ngày thứ 3.

CÂU 26

- ● Khách hàng tử vong do tự tử nhưng không có kết luận tự tử của Công an có được bồi thường không?



Không được bồi thường do sản phẩm Family loại trừ Tử vong không rõ nguyên nhân.



CÂU 27



Khách hàng bị tai nạn phía bên gây tai nạn sai hoàn toàn tuy nhiên khi làm thủ tục xác minh công an phát hiện KH có nồng độ cồn trong người. Vậy trường hợp này có được Bảo hiểm không?



Không. Trường hợp Người được bảo hiểm có sử dụng rượu, bia, ma túy hoặc các chất kích thích là thuộc điểm loại trừ của sản phẩm Family nên KH sẽ không được chi trả.

CÂU 28



Khách hàng đi phẫu thuật thẩm mỹ nâng mũi có được hỗ trợ quyền lợi Bảo hiểm không?



Không. Phẫu thuật thẩm mỹ thuộc điểm loại trừ của sản phẩm.



CÂU 29

- ● ● Người Bảo hiểm gây gỗ đánh nhau và tử vong có được hưởng quyền lợi Bảo hiểm?

Không. KH gây gỗ đánh nhau thuộc điểm loại trừ của sản phẩm. KH chỉ được chi trả khi có xác nhận đó là hành động tự vệ.



CÂU 30

- ● ● Hiệu lực Bảo hiểm bắt đầu khi nào nếu phát sinh tử vong do tai nạn?



Tử vong do tai nạn không áp dụng thời gian chờ nên ngay khi đơn bảo hiểm có hiệu lực, KH sẽ được chi trả nếu có tai nạn xảy ra.



CÂU 31

- ● ● Hồ sơ chứng từ yêu cầu bảo hiểm là bản công chứng hay bản gốc. Vì khách hàng có mua nhiều bảo hiểm nên không thể cung cấp bản gốc được.?



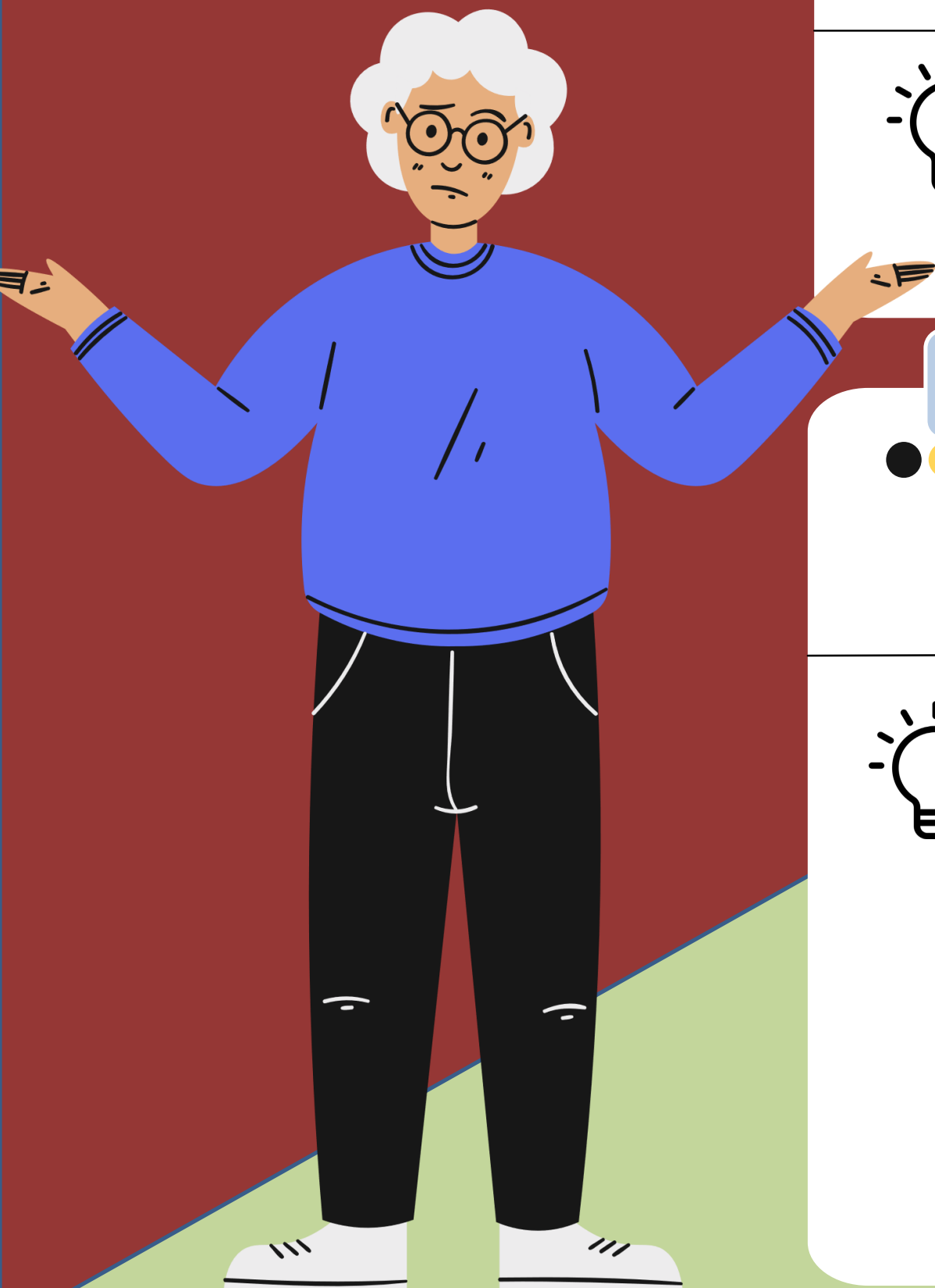
Các chứng từ thanh toán (hóa đơn) phải là bản gốc, các chứng từ y tế khác có thể chấp nhận bản photo.

CÂU 32

- ● ● Trường hợp bất khả kháng là như thế nào đối với điều kiện thời gian 30 ngày phải thông báo sự kiện bảo hiểm cho VNI bằng văn bản.



Hiện Giấy chứng nhận cấp cho chương trình SKTD Family đã mở thời gian thông báo tổn thất và nộp hồ sơ cho VNI là 180 ngày. VNI không bắt buộc phải thông báo tổn thất bằng văn bản (khách hàng có thể thông báo tổn thất qua email/điện thoại). Một số tình huống bất khả kháng có thể được xem xét bao gồm: dịch bệnh, NĐBH bị ốm bệnh đột ngột, công tác nước ngoài,...



CÂU 33

- ● ● Đối với trường hợp Khách hàng mua bảo hiểm sức khỏe mỗi nhiều lần thì những lần sau được thanh toán như những lần trước dựa trên chi phí thực tế phát sinh đúng không?

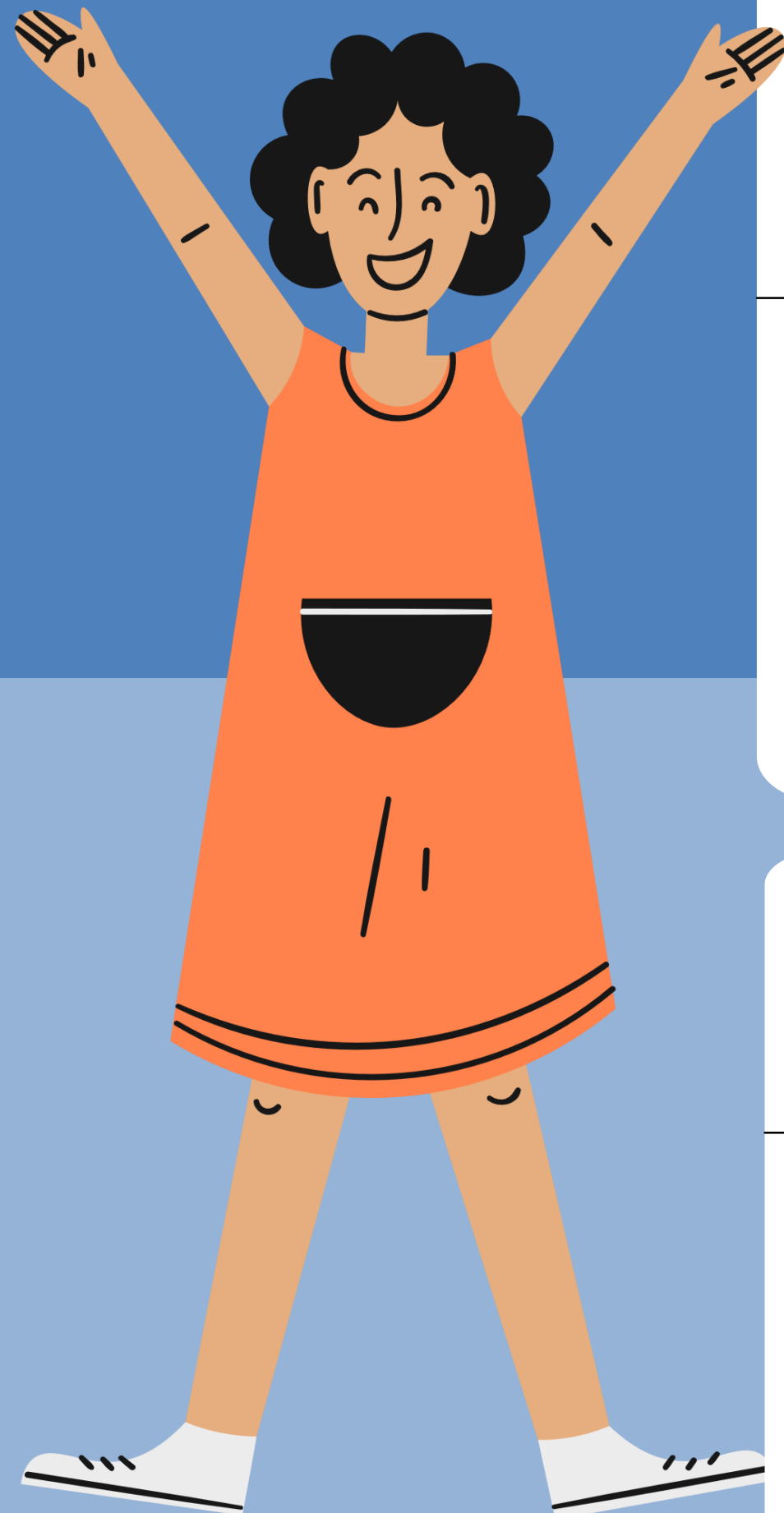
Trường hợp NĐBH phải phẫu thuật nhiều lần trong năm, VNI chi trả độc lập các lần phẫu thuật theo chi phí thực tế không vượt quá tỷ lệ của phẫu thuật đó. Tổng số tiền chi trả cho tất cả các lần phẫu thuật không vượt quá số tiền bảo hiểm/năm của Quyền lợi phẫu thuật.

**CÂU 34**

- ● ● Khách hàng mua bảo hiểm sức khỏe, trong quá trình mang thai – khách hàng sinh bằng phương pháp phẫu thuật. Thì phí bảo hiểm được chi trả như thế nào ở 2 gói sản phẩm?



Với điều kiện NĐBH tham gia đủ thời gian chờ 270 ngày tính từ ngày bắt đầu thời hạn bảo hiểm đến ngày phẫu thuật lấy thai. VNI chi trả theo chi phí thực tế, không quá tỷ lệ % theo Bảng tỷ lệ phẫu thuật.



CÂU 35

Trường hợp Khách hàng mua nhiều BHSK trên 10 cái cho 1 nhóm người (Ví dụ chủ Doanh nghiệp mua cho nhân viên) có được chiết khấu lại hay giảm giá trên giá bán không?



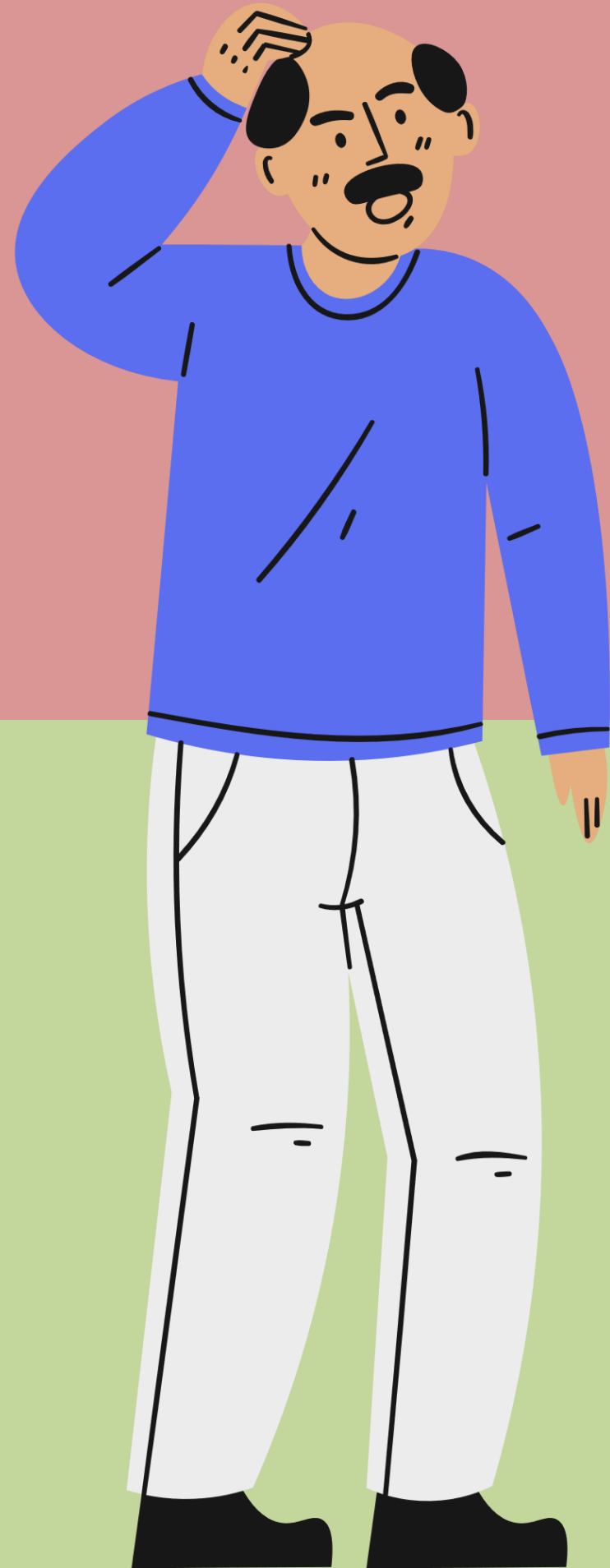
Chiết khấu theo mức tỉ lệ giảm phí đối với sản phẩm Family với điều kiện Bên mua bảo hiểm và NĐBH đáp ứng đúng điều kiện về đối tượng tham gia của sp (Vợ/chồng, con hợp pháp, cha mẹ vợ/chồng; Những người ở cùng nhà: có cùng địa chỉ thường trú / đăng ký tạm trú với Chủ hộ). Nếu chủ doanh nghiệp mua cho nhân viên mà nhân viên không có cùng địa chỉ thường trú/dăng kí tạm trú; hoặc không có mối quan hệ như vợ/chồng, con, bố mẹ vợ/chồng thì không đủ điều kiện tham gia gói bảo hiểm này.

CÂU 36

Trường hợp nhân viên mua BHSK cho gia đình và người thân có chính sách ưu đãi dành cho nhân viên SHB Finance không?



Theo chương trình contest nội bộ của SHBFC



CÂU 37

Khách hàng chỉ mua BHSK cho con 5 tuổi được không?



Trẻ em dưới 18 tuổi phải mua cùng bố/mẹ trên cùng 1 Hợp đồng bảo hiểm, không được tham gia riêng lẻ

CÂU 38

Trường hợp Khách hàng sử dụng cấp cứu của Bệnh viện A, chở Khách hàng sang Bệnh viện B để chữa trị. Vậy Chứng từ hóa đơn dịch vụ của 2 đơn vị khác nhau có được chi trả cho 1 lần thanh toán hay không. Hay phải tách ra làm 2 hồ sơ chi trả bảo hiểm.



VNI tách thành 2 hồ sơ, giải quyết độc lập từng hồ sơ theo phạm vi bảo hiểm.

CÂU 39

Phí hoàn lại tại thời điểm
Hủy đơn trong 15 ngày là
80% thời gian còn lại là như
thế nào?

CÂU 40

Trường hợp Khách hàng di
chuyển bằng phương tiện
115, nếu khách hàng bị Tai
nạn gãy chân (không nguy
kịch) – phải di chuyển bằng
115 đến bệnh viện. Trường
hợp này có được hỗ trợ chi
phí vận chuyển y tế khẩn
cấp hay không.



VD: khách hàng hủy đơn ngày thứ 10, VNI sẽ hoàn
phí cho $(365-10= 355$ ngày):
Phí hoàn = $80\% * \text{Phí cả năm} / 365 * 355$



Không được chi trả do không phải tình trạng nguy
kịch đe dọa tính mạng.

CÂU 41

Khách hàng điều trị ngoại trú tại cơ sở y tế là phòng khám đông y do người Trung Quốc mở và có cung cấp được các chứng từ hóa đơn cho Khách hàng. Tuy nhiên đây là cơ sở chưa được cấp phép hoạt động của sở y tế - trường hợp này KH không biết cơ sở này đang hoạt động không phép. Vậy có được hỗ trợ chi phí khám, chữa bệnh ngoại trú không.



Chưa phải là cơ sở khám chữa bệnh hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam thì KH sẽ không được chi trả.

CÂU 42

Phí bảo hiểm áp dụng từ 1 -65 tuổi. Vậy 65 tuổi 11 tháng được tham gia mua Bảo hiểm Gói 2 được không. Giả sử Khách hàng mua Bảo hiểm tại thời điểm gần hết 65 tuổi và qua 66 tuổi phát sinh tình huống Bảo hiểm, còn trong thời gian Bảo hiểm. Trường hợp này có được đền bù bảo hiểm theo quy định hay không.



Tuổi tính theo đơn SKTD Family được tính như sau:

1. Tuổi = Năm hiện tại - Năm sinh
Ví dụ: Sinh năm 1980 --> Tuổi tính phí = 2023 - 1980 = 43 tuổi.
2. Trừ trường hợp trẻ dưới 1 tuổi: đủ 12 tháng tính thành 1 tuổi.
Ví dụ: Bé sinh ngày 04/04/2023 thì 04/04/2024 bé đủ 1 tuổi mới đủ điều kiện mua bảo hiểm.
3. Trường hợp khách hàng hỏi: ví dụ các đơn cấp năm 2023 thì chỉ cấp cho người sinh năm 1958 trở lại, người sinh từ năm 1957 trở về trước sẽ không đủ điều kiện tham gia bảo hiểm.
Khi đã nhận bảo hiểm, VNI sẽ nhận các rủi ro theo đúng thời hạn bảo hiểm ghi trên GCN BH.

CÂU 43

- ● Khách hàng tham gia BHSK Family, chưa biết mình mang Thai, trong thời gian chờ - KH phát hiện mình có Thai. Vậy khi xảy ra tình huống BH như sảy Thai hoặc sinh có phẫu thuật có được hỗ trợ không.



Vẫn phải áp dụng thời gian chờ theo quy định. Nếu từ thời điểm GCNBH có hiệu lực đến khi KH sinh đủ 270 ngày, VNI sẽ chi trả quyền lợi sinh đẻ, đủ 90 ngày từ hiệu lực bảo hiểm đến khi xảy ra rủi ro sẽ chi trả các trường hợp sảy thai, nạo thai, lấy u nang buồng trứng, điều trị thai sản.

CÂU 44

- ● Khách hàng có bệnh Tim, huyết áp hoặc viêm họng, viêm xoang. Khách hàng đã đi khám BHYT – giờ Khách hàng mua BHSK đi khám Bệnh viện tư có được hưởng quyền lợi Bảo Hiểm không?



Các bệnh có sẵn theo định nghĩa bệnh có sẵn phải áp dụng thời gian chờ 365 ngày.



CÂU 45

● ● ● Trường hợp Khách hàng nằm viện, Khách hàng trả các chi phí trước sau đó lấy giấy tờ gửi về cho bên công ty BH mới được hoàn trả đúng không?



Đúng, hiện tại BHSK Family không có bảo lãnh viện phí trực tiếp, KH tự chi trả các chi phí và lấy các chứng từ y tế, chứng từ thanh toán và gửi về công ty bảo hiểm giải quyết bồi thường.

CÂU 46

● ● ● Thủ tục nằm viện khi gửi hồ sơ yêu cầu bảo hiểm về VNI có cần chứng từ gốc hay không?



Chỉ cần Giấy yêu cầu bồi thường theo mẫu VNI và chứng từ thanh toán là chứng từ gốc, còn chứng từ y tế chấp nhận bản photo.



CÂU 47

- ● ● KH bị đau gai đốt sống, mua bảo hiểm được 4 - 5 tháng, sau đó đi mổ ở bệnh viện thì có được chi trả BH hay không? Và mức chi trả như thế nào?



Thông thường bệnh gai đốt sống là bệnh phát sinh từ lâu mới dẫn đến mọc gai ở đốt sống, tức là bệnh có sẵn theo định nghĩa. Nếu là bệnh có sẵn thì cần chờ đủ 365 ngày theo quy định sản phẩm.

CÂU 48

- ● ● Vận chuyển khẩn cấp nếu khách đang bị tai nạn, đang nguy kịch, nhưng không có bác sĩ tại thời điểm đó, thì sao ạ?



KH dùng dịch vụ vận chuyển cấp cứu đến bệnh viện thì tình trạng của KH có nguy kịch hay không trong hồ sơ bệnh án của bệnh viện sẽ cung cấp. Công ty bảo hiểm sẽ căn cứ vào thông tin trong bệnh án để chi trả quyền lợi xe cấp cứu.



CÂU 49

Khách hàng mua BHSK 10 năm rồi đáo hạn như BHNT được không? Hay mua năm nào hưởng năm đó.

CÂU 50

1 Mã hợp đồng có thể gia hạn những năm tiếp theo không? hay năm sau mua mới, làm hồ sơ mới hoàn toàn?



Phí mua BH, năm nào hưởng năm đó, không có giá trị tích lũy, không được hoàn lại



KH tham gia năm nay có thể yêu cầu tái tục những năm sau khi hết hạn HĐ. KH tái tục liên tục thì không áp dụng thời gian chờ. Nếu KH tái tục trễ sẽ bị coi là HĐ mới và phải áp dụng thời gian chờ lại từ đầu. Nên lưu ý nhắc KH tái tục đúng hạn để đảm bảo quyền lợi.

CÂU 51

Khách hàng mua cho em gái được không? Giấy tờ như thế nào ạ



Được mua cho em gái trong trường hợp có cùng địa chỉ thường trú/tạm trú. Trường hợp này ngoài GYCBH, CCCD của em gái cần cung cấp thêm hộ khẩu/tạm trú xác nhận em gái có cùng địa chỉ với bên mua BH.

CÂU 52

Sau khi tái tục thì chỉ cần đóng thêm phí. Số mã hợp đồng vẫn giữ nguyên như cũ phải Không?



Khi tái tục thì KH đóng thêm phí, công ty bảo hiểm sẽ cấp GCNBH thời hạn mới. Số GCNBH có thể thay đổi nhưng thời hạn hiệu lực của GCNBH mới sẽ nối tiếp vào HĐ cũ (số GCNBH mới do hệ thống sinh ra tại thời điểm cấp đơn, không ảnh hưởng gì đến quyền lợi VNI cam kết với KH).

CÂU 53

Em bán xong sang năm Em bán lại cho Khách hàng đó. Vậy em có được hưởng hoa hồng không? Hay tái tục thì Sales không còn hoa hồng.

CÂU 54

Trường hợp Khách hàng Chết do: Ốm đau, bệnh tật, thai sản, tai nạn. Hồ sơ Khách hàng chuẩn bị để làm thủ tục chi trả quyền lợi Bảo Hiểm gồm những giấy tờ nào?




Được hưởng hoa hồng theo quy định từng thời kỳ của SHB FC.



- Hồ sơ y tế liên quan đến quá trình điều trị Bệnh, Tai nạn trước khi tử vong...
- Trích lục khai tử/ Giấy Chứng Tử.
- Giấy tờ chứng minh quyền thừa kế hợp pháp của người nhận tiền Bảo Hiểm...

- ● ● Hồ sơ Khách hàng làm thủ tục chi trả quyền lợi Bảo Hiểm thương tật vĩnh viễn/ Thương tật Tạm thời do tai nạn gồm những giấy tờ nào?



- Giấy chứng thương (Trường hợp Thương tật vĩnh viễn.
-  -Xác nhận của cơ quan chính quyền địa phương/ Công An.
- Hóa đơn tài chính/ Hóa đơn bán lẻ/ Biên lai thu tiền (Không chấp nhận biên lai/ phiếu thu cộng gộp – phải có biên lai chi tiết) và Bảng kê chi tiết.

CÂU 56

Hồ sơ Khách hàng làm thủ tục chi trả quyền lợi Bảo hiểm cho trường hợp:

- Nằm viện Tây Y (Tối đa 60 ngày/ năm)
- Nằm viện Đông Y (Tối đa 90 ngày/ năm)

CÂU 57

Hồ sơ Khách hàng làm thủ tục chi trả quyền lợi Bảo hiểm cho trường hợp:

- Phẫu thuật do ốm đau, bệnh tật, thai sản.

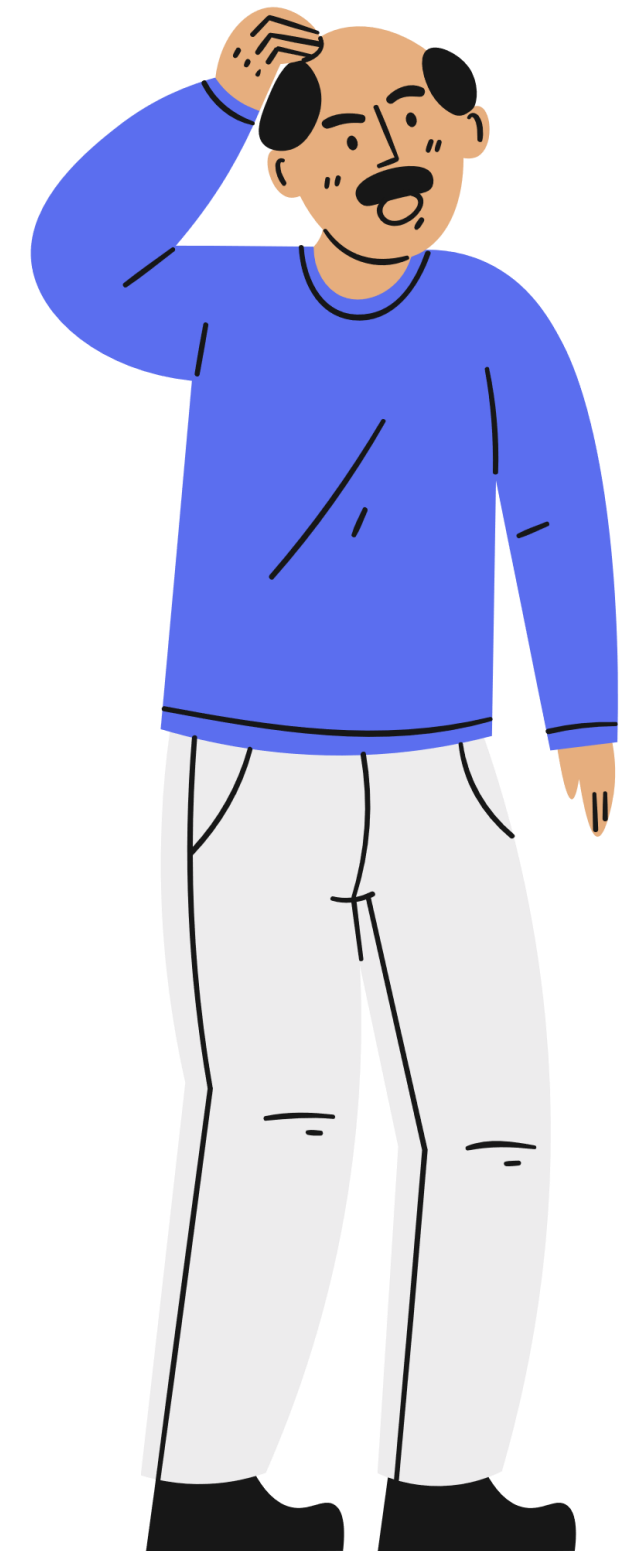


- Giấy ra viện.
- Hóa đơn tài chính và Bảng kê chi tiết...



- Giấy chứng nhận Phẫu thuật/ phiếu mổ.
- Giấy ra viện.
- Hóa đơn tài chính và bảng kê chi tiết.

- Trường hợp Khách hàng là người Đồng Bào, tên Khách hàng trên CCCD có thể hiện ký tự đặc biệt thì nhập liệu như thế nào?



- Hướng dẫn nhập liệu: **TÊN KHÁCH HÀNG GỖ THEO KÝ TỰ KHÔNG DẤU.**
- Trong phần GCNBH, trường thông tin tên khách hàng cũng sẽ in ra là tên không có dấu.
- Lưu ý: NVKD tư vấn rõ cho KH về trường hợp Tên khách hàng không dấu trên GCNBH.

- ● ● Đối với Khách hàng nộp thừa phí, thiếu phí, sai cú pháp nộp tiền cần xử lý như thế nào?



1. Trường hợp khách hàng chuyển khoản thừa phí (trên cùng một giao dịch) so với giá trị gói bảo hiểm của khách hàng:

Khách hàng điền đầy đủ thông tin vào “TỜ TRÌNH HOÀN PHÍ” (ghi thêm thông tin chi nhánh ngân hàng nhận hoàn phí) ký và ghi rõ họ tên; NVKD hoặc Khách hàng gửi bản scan về email bp.truyenthongbaohiem@shbfinance.com.vn.

Thời gian VNI hoàn phí: Trong vòng **15 ngày** làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ và đơn ở trạng thái hoàn thành.

2. Trường hợp khách hàng chuyển khoản thiếu phí so với giá trị gói bảo hiểm của khách hàng:

NVKD hướng dẫn Khách hàng chủ động chuyển thêm số tiền còn lại (**điển giải chuyển khoản sau phải trùng lại thông tin điển giải đã chuyển khoản trước đó**). Gửi thông tin xác nhận góp phí về Team dự án “**dạng text**” để đối tác VNI có căn cứ duyệt đơn:

- + Hai hình ảnh chuyển khoản của khách hàng (có thông tin điển giải hoặc mã giao dịch chuyển khoản).
- + Thông tin khách hàng (họ và tên, CCCD/CMND).
- + Thông tin sale bán hàng (code, họ và tên).

3. Trường hợp khách hàng chuyển khoản sai cú pháp:

NVKD chủ động gửi thông tin xác nhận đúng cú pháp “**dạng text**” về email bp.truyenthongbaohiem@shbfinance.com.vn.

Thông tin gửi xác nhận bao gồm:

- + Hình ảnh chuyển khoản của khách hàng (**có thông tin điển giải hoặc mã giao dịch chuyển khoản**).
- + Thông tin khách hàng (họ và tên, CCCD/CMND).
- + Thông tin sale bán hàng (code, họ và tên).



- Những hồ sơ được lên hệ thống trước ngày 01/08/2023 có thông tin chuyển khoản như thế nào?



1. Những đơn tạo trên hệ thống trước 01/08/2023 sẽ chuyển khoản về tài khoản VNI Thủ Đô:

Tên tài khoản: Công ty bảo hiểm Hàng không Thủ Đô.

Số tài khoản: 0102737968.

Mở tại: Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội – Chi nhánh Thăng Long.

2. Những đơn tạo trên hệ thống từ ngày 01/08/2023 sẽ chuyển khoản về tài khoản VNI Đông Đô:

Tên tài khoản: Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Hàng không.

Công ty Bảo hiểm Hàng không Đông Đô Tên ngân hàng: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – CN Vạn Phúc.

Số Tài khoản: 1020337943.



CÂU 61

- Những hồ sơ ở trạng thái: Thêm mới và Đơn mới đang Pending có thời gian bao lâu - hệ thống sẽ tự hủy ?



Đối với những trường hợp này, thời gian hệ thống sẽ tự hủy là: **15 Ngày**



Thank you!

