

QUY TRÌNH CUNG CẤP SẢN PHẨM, DỊCH VỤ BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG MỘT PHẦN

I. Quy trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm trên môi trường mạng một phần

Quy trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm trên môi trường mạng một phần được thực hiện qua các bước chính như sau:

Bước 1: Liên hệ, tư vấn Khách hàng

Đại lý bảo hiểm (tư vấn tài chính) liên hệ Khách hàng để tìm hiểu nhu cầu bảo hiểm, khả năng tài chính của Khách hàng, tư vấn, giới thiệu sản phẩm đến khách hàng.

Bước 2: Lập Bộ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm

- Khám phá nhu cầu & tài chính: Đại lý bảo hiểm tài chính đặt câu hỏi và Khách hàng trả lời câu hỏi để khám phá nhu cầu bảo hiểm và tài chính của Khách hàng.
- Tham khảo giải pháp – Bảng minh họa: Đại lý bảo hiểm tài chính điền thông tin số tiền bảo hiểm/phí bảo hiểm để hệ thống thiết lập Bảng minh họa cho sản phẩm bảo hiểm được lựa chọn. Khách hàng xem Bảng minh họa.
(Chi tiết tham khảo Phụ lục 1 về Quy trình tạo Bảng minh họa).
- Thiết lập Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm: Tham khảo chi tiết tại **Phụ lục 2 về Quy trình kê khai và nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm.**

Bước 3: Thanh toán phí bảo hiểm

- Thanh toán trực tuyến
 - o Quét Mã QR bằng ứng dụng Mobile Banking;
 - o Thẻ nội địa (ATM) có đăng ký dịch vụ ngân hàng trực tuyến;
 - o Thẻ quốc tế (Visa, Master Card, JCB).
- Thanh toán qua Ví điện tử (Momo, Payoo, Viettel Money, VNPAY)
- Thanh toán trực tiếp
 - o Tại văn phòng Công ty TNHH Bảo Hiểm Hanwha Life Việt Nam ("**Hanwha Life Việt Nam**");
 - o Qua Tư vấn tài chính;
 - o Qua các đối tác thu hộ của Hanwha Life Việt Nam (Payoo, VN Post, Viettel Post, VNPT EPAY, Viettel).
- Thanh toán qua Ngân hàng

Khách hàng có thể tham khảo hướng dẫn chi tiết và danh sách đối tác thanh toán tại website của Hanwha Life Việt Nam: <https://www.hanwhalife.com.vn/vi/payments#bank>

Bước 4: Thẩm định Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm

Hanwha Life Việt Nam thực hiện thẩm định Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm theo quy trình nội bộ áp dụng chung cho sản phẩm bảo hiểm. Trong trường hợp cần thêm thông tin để thẩm định Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, Hanwha Life Việt Nam và/hoặc Đại lý bảo hiểm của chúng tôi sẽ liên hệ Khách hàng và/hoặc bên thứ ba để yêu cầu cung cấp thông tin. Việc liên hệ với bên thứ ba chỉ được thực hiện khi có sự chấp thuận trước của Khách hàng.

Bước 5: Phát hành Hợp đồng/ Giấy chứng nhận bảo hiểm

II. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp

1. Giải quyết khiếu nại

Hanwha Life Việt Nam có quy trình hoạt động để giải quyết khiếu nại của khách hàng. Theo đó, nếu có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại nào có liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Hanwha Life Việt Nam, Khách hàng có thể liên hệ **Tổng đài Hanwha Life Việt Nam** tại **Hotline: 1900-55-55-22** hoặc *5522 hoặc địa chỉ email: customer.service@hanwhalife.com.vn.

2. Giải quyết tranh chấp

Hanwha Life Việt Nam có trách nhiệm tiếp nhận tranh chấp, khiếu nại và hỗ trợ Khách hàng giải quyết các khiếu nại về chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà Hanwha Life Việt Nam cung cấp. Khi phát sinh tranh chấp, Hanwha Life Việt Nam đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Hanwha Life Việt Nam.

III. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

Vui lòng tham khảo chính sách chi tiết tại:

<https://www.hanwhalife.com.vn/vi/page/bao-mat-thong-tin.html>.

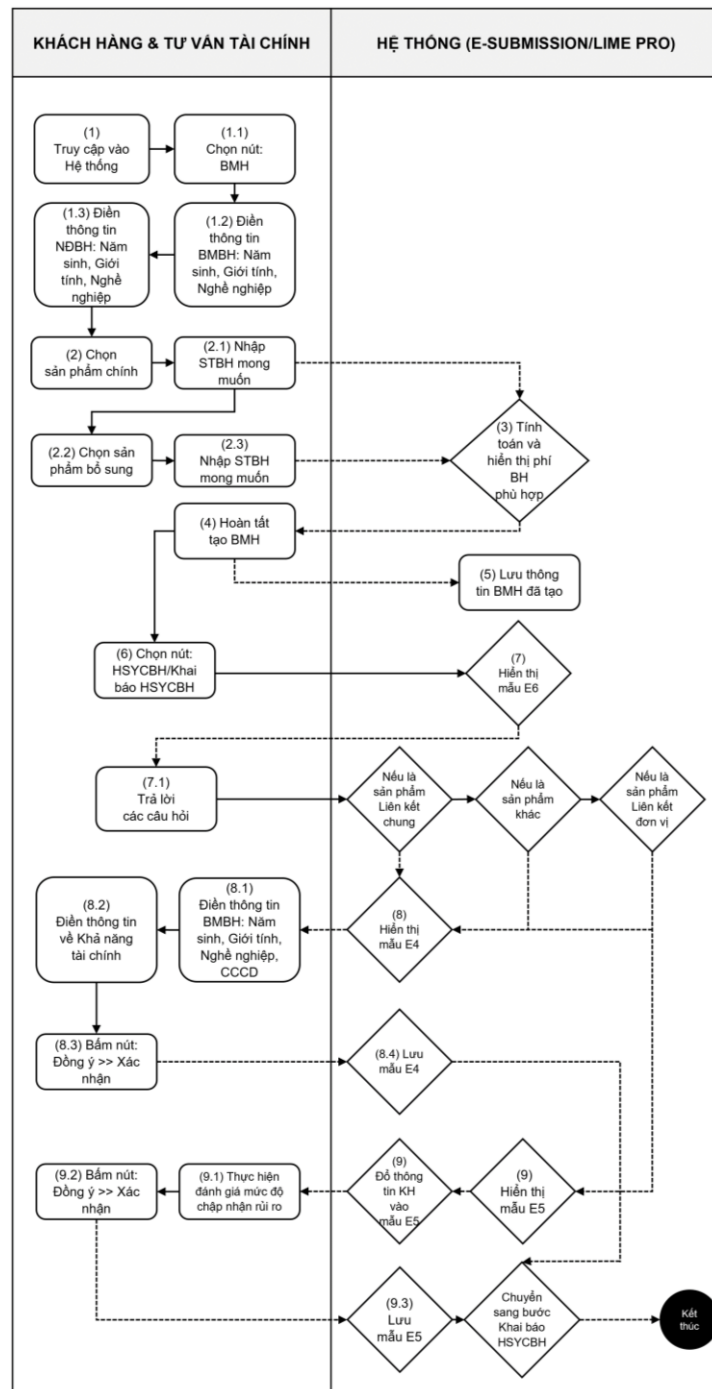
PHỤ LỤC 1 – QUY TRÌNH TẠO BẢNG MINH HỌA

I. Quy ước viết tắt

Từ viết tắt	Diễn giải
KH	Khách hàng
TVTC	Tư vấn tài chính
BMBH	Bên mua bảo hiểm
NĐBH	Người được bảo hiểm
HSYCBH	Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm

Từ viết tắt	Diễn giải
BMH	Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm
STBH	Số tiền bảo hiểm
BH	Bảo hiểm
Mẫu E4	Bảng phân tích nhu cầu
Mẫu E5	Phiếu khảo sát mức độ chấp nhận rủi ro

II. Lưu đồ



III. Diễn giải

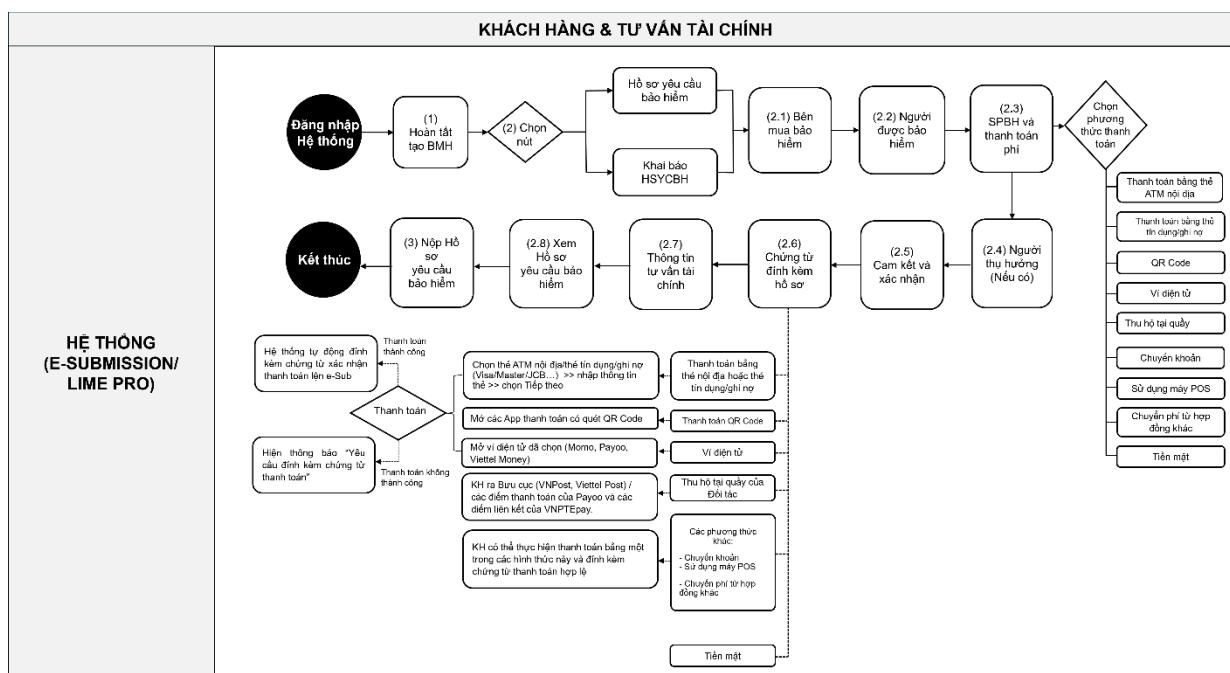
Bước	Bộ phận/Người thực hiện	Mô tả
1.1	KH & TVTC	Truy cập vào hệ thống e-Submission/LIME Pro và ấn nút “Bảng minh họa”.
1.2	Khách hàng (BMBH)	Cung cấp thông tin cá nhân: - Ngày tháng năm sinh; - Giới tính; - Nghề nghiệp.
1.3	Khách hàng (NĐBH)	Cung cấp thông tin cá nhân: - Ngày tháng năm sinh; - Giới tính; - Nghề nghiệp.
2	KH & TVTC	Chọn sản phẩm chính.
2.1	KH & TVTC	Nhập STBH phù hợp với nhu cầu.
2.2	KH & TVTC	Chọn sản phẩm bổ sung.
2.3	KH & TVTC	Nhập STBH phù hợp với nhu cầu.
3	Hệ thống	Tính toán phí bảo hiểm dựa trên thông tin của khách hàng.
4	KH & TVTC	Xem thông tin phí bảo hiểm của sản phẩm; Bấm nút “Hoàn tất tạo bảng minh họa”.
5	Hệ thống	Lưu lại thông tin BMH của khách hàng.
6	KH & TVTC	Chọn nút HSYCBH hoặc Khai báo HSYCBH.
7	Hệ thống	Hiển thị mẫu E6.
7.1	Khách hàng	Điền và xác nhận hoàn tất mẫu E6.
8	Hệ thống	- Kiểm tra thông tin khách hàng. - Nếu khách hàng tham gia sản phẩm Liên kết chung/Liên kết đơn vị/ Khác: Hiển thị mẫu E4.
8.1 8.2 8.3	Khách hàng	Điền và xác nhận hoàn tất mẫu E4.
8.4	Hệ thống	Hệ thống lưu mẫu E4 và chuyển đến bước điền HSYCBH.
9	Hệ thống	Kiểm tra thông tin khách hàng: - Nếu khách hàng tham gia sản phẩm Liên kết chung/Khác: Chuyển tiếp qua bước nộp HSYCBH. - Nếu khách hàng tham gia sản phẩm Liên kết đơn vị: Hiển thị mẫu E5.
9.1 9.2	Khách hàng	Điền và xác nhận hoàn tất mẫu E5.
9.3	Hệ thống	Lưu mẫu E5 và chuyển đến bước điền HSYCBH. Kết thúc quy trình tạo BMH.

PHỤ LỤC 2 – QUY TRÌNH KÊ KHAI VÀ NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BẢO HIỂM

I. Quy ước viết tắt

Từ viết tắt	Diễn giải
KH	Khách hàng
TVTC	Tư vấn tài chính
BMBH	Bên mua bảo hiểm
NĐBH	Người được bảo hiểm
HSYCBH	Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm
BMH	Bảng minh họa
Mẫu E2	Báo cáo của Tư vấn tài chính
Mẫu E4	Bảng phân tích nhu cầu
Mẫu E5	Phiếu khảo sát mức độ chấp nhận rủi ro
Mẫu E6	Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân và sự đồng ý

II. Lưu đồ



III. Diễn giải

Bước	Bộ phận/Người thực hiện	Mô tả
1	KH & TVTC	<ul style="list-style-type: none"> Lập BMH theo nhu cầu của Khách hàng. Hoàn tất kê khai, xác nhận các biểu mẫu: <ul style="list-style-type: none"> Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân và sự đồng ý (mẫu E6); Bảng phân tích nhu cầu (mẫu E4, dành cho dòng sản phẩm Liên kết đầu tư và Liên kết đơn vị); Phiếu khảo sát mức độ chấp nhận rủi ro (mẫu E5, dành cho dòng sản phẩm Liên kết đơn vị);
2	KH & TVTC	<ul style="list-style-type: none"> Khách hàng trực tiếp kê khai đầy đủ thông tin HSYCBH trên hệ thống, bao gồm:

		<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin cá nhân; • Thông tin tổng quát; • Thông tin sức khỏe; • Kiểm tra sản phẩm yêu cầu tham gia; • Phương thức thanh toán phí bảo hiểm; • Người thụ hưởng; • Cam kết xác nhận; • Chứng từ đính kèm hồ sơ; • Thông tin tư vấn tài chính; • Xem và nộp HSYCBH.
2.1	Khách hàng (BMBH)	- Kê khai thông tin cá nhân.
2.2	Khách hàng (NĐBH)	<ul style="list-style-type: none"> - Kê khai thông tin cá nhân. - Kê khai thông tin tổng quát. - Kê khai thông tin sức khỏe.
2.3	Khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra sản phẩm yêu cầu tham gia. - Lựa chọn phương thức thanh toán và thực hiện thanh toán phí bảo hiểm.
2.4	Người thụ hưởng (nếu có)	<ul style="list-style-type: none"> - Kê khai thông tin cá nhân. - Kê khai tỷ lệ thụ hưởng. - Kê khai mối quan hệ thụ hưởng.
2.5	KH & TVTC	- KH & TVTC chọn lựa “ Đồng ý ” để xác nhận các nội dung trong phần cam kết.
2.6	KH & TVTC	<ul style="list-style-type: none"> - Chụp hình và tải chứng từ lên hệ thống: <ul style="list-style-type: none"> • Giấy tờ nhân thân (CCCD/ CMND/ Hộ chiếu/ Giấy khai sinh/ Giấy phép thành lập và hoạt động của Tổ chức.v.v....); • Mẫu thư E1; • Chứng từ nộp phí; • Các chứng từ khác (nếu có): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chứng từ tài chính; ✓ Hồ sơ sức khỏe.
2.7	TVTC	<ul style="list-style-type: none"> - Kê khai thông tin cá nhân của tư vấn tài chính khai thác 1 hoặc tư vấn tài chính khai thác 2 (nếu có). - Kê khai thông tin của tư vấn tài chính giới thiệu (nếu có). - Kê khai thông tin chi tiết của (các) khách hàng. - Cam kết và xác nhận “Đồng ý” của tư vấn tài chính.
2.8	KH & TVTC	- TVTC & KH cần thực hiện xem HSYCBH để kiểm tra các thông tin đã khai báo trước khi thực hiện bước tiếp theo.
3	KH & TVTC	<ul style="list-style-type: none"> - KH bấm nút “Nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm”. Hệ thống sẽ: <ul style="list-style-type: none"> • Gửi email xác nhận nộp HSYCBH thành công đến BMBH và TVTC (nếu có kê khai địa chỉ email trong hồ sơ) và đính kèm Giấy yêu cầu bảo hiểm, Tờ khai sức khỏe (nếu có), Bảng minh họa và mẫu E6. • Chuyển hình ảnh của Giấy yêu cầu bảo hiểm, Tờ khai sức khỏe (nếu có), Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm, Mẫu E2, Mẫu E4, Mẫu E5, Mẫu E6, các chứng từ chụp hình tải lên hệ thống về hệ thống Hanwha Life theo quy trình hiện hành để lưu trữ. - TVTC chuyển các chứng từ theo quy định trong bộ HSYCBH về quầy Dịch vụ Khách hàng.