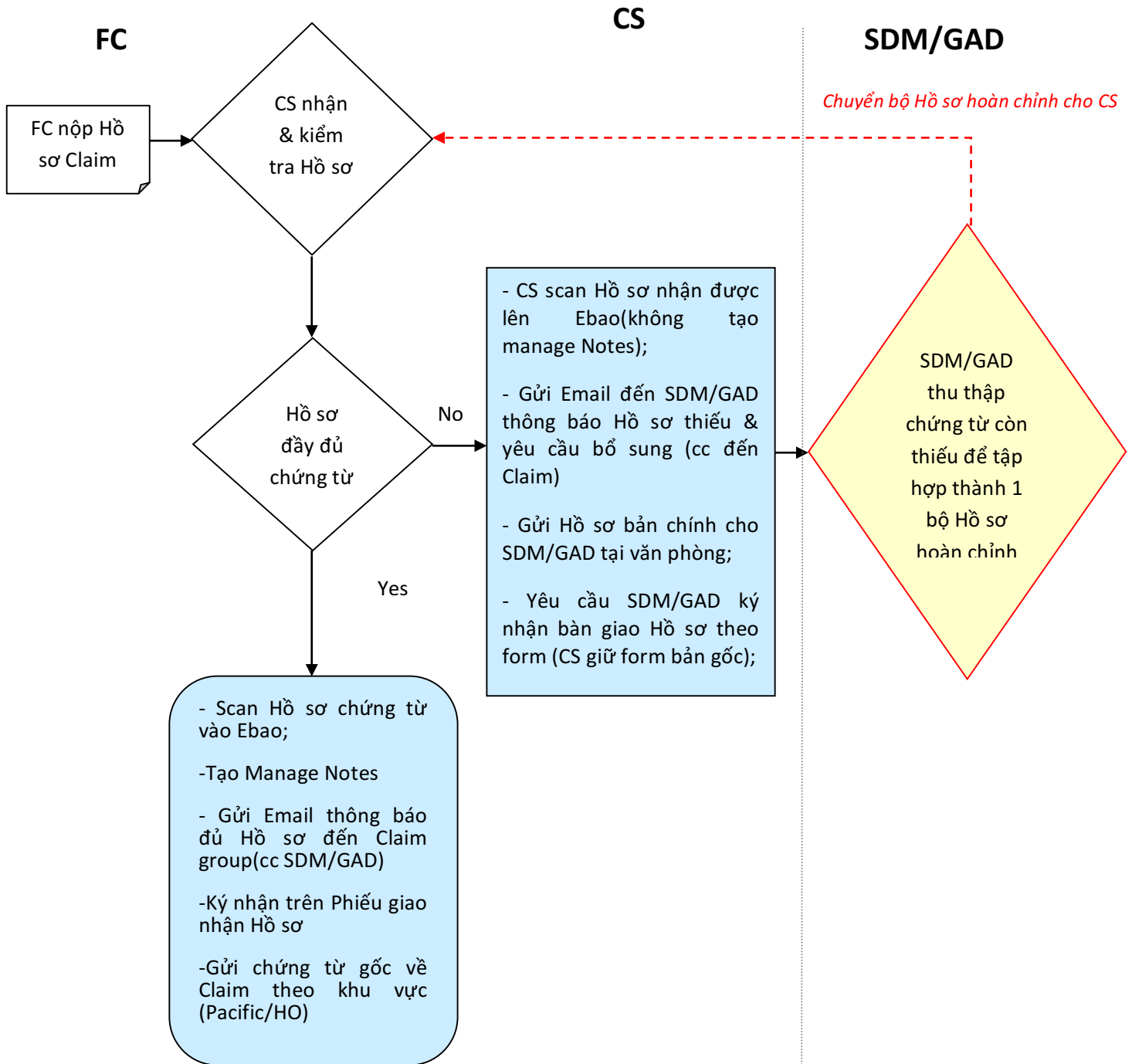


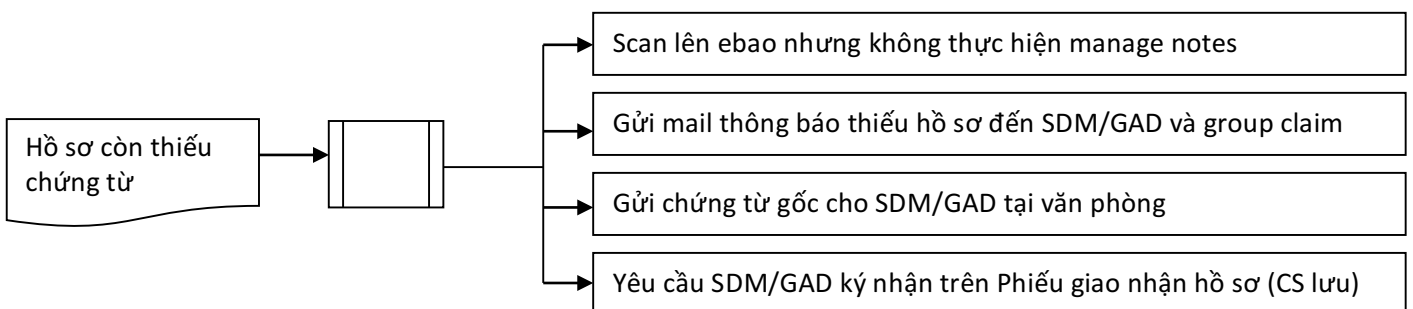
# QUY TRÌNH XỬ LÝ CLAIM CASE

## 1. Sơ đồ quy trình:

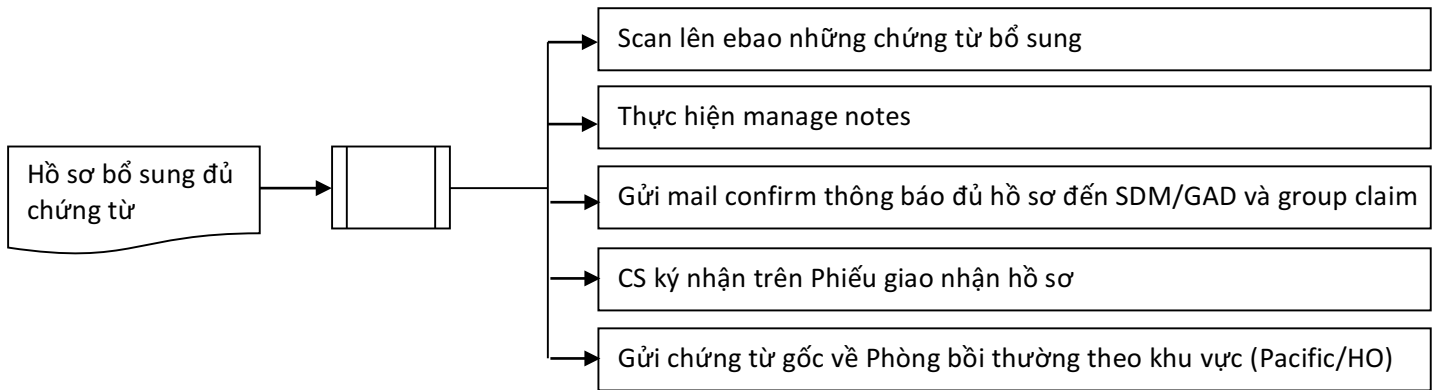
### I. Quy trình chung:



### I. Các bước thực hiện nếu Hồ sơ claim nộp vào chưa đầy đủ:



II. Các bước thực hiện nếu Hồ sơ claim nộp bổ sung đầy đủ:



## 2. Quy trình hướng dẫn:

### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ**

- CS tiếp nhận hồ sơ yêu cầu bồi thường từ khách hàng/FC.
  - Nếu hồ sơ đầy đủ hợp lệ, CS nhận và chuyển về Phòng bồi thường ngay trong 1 ngày làm việc.
  - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, CS chuyển hồ sơ bồi thường cho SDM/GAD kiểm tra và SDM/GAD phối hợp với FC hỗ trợ khách hàng để bổ túc đầy đủ hồ sơ sau đó SDM/GAD nộp lại cho CS. CS ghi nhận trên Phiếu nhận hồ sơ (có chữ ký của SDM/GAD) và chuyển toàn bộ hồ sơ claim về Phòng bồi thường trong 1 ngày làm việc.
- CS cập nhập thông tin cho phòng bồi thường và scan chứng từ lên hệ thống.
- Admin gửi tin nhắn tự động đến thuê bao của khách hàng ngay khi nhận được bộ hồ sơ claim từ CS.

### **Bước 2: Tiến hành xác minh và thẩm định để đưa ra quyết định chi trả:**

- Nhân viên Phòng bồi thường kiểm tra hồ sơ, nếu thiếu chứng từ thì ra thư thông báo yêu cầu bổ sung chứng từ chứng minh sự kiện bảo hiểm, nếu chứng từ đã đủ thì ra thư thông báo về việc đã nhận đủ chứng từ trong vòng 3 ngày làm việc. (gửi bản gốc thư thông báo đến địa chỉ khách hàng, gửi mail đính kèm thư thông báo đến CS, CS sẽ chuyển cho SDM/GAD và Sales khu vực).
- Sau 15 ngày phát hành thư yêu cầu bổ sung chứng từ lần 1, nếu Công ty không nhận được chứng từ bổ sung, sẽ phát hành thư thông báo bổ sung lần 2.
- Sau 15 ngày phát hành thư yêu cầu bổ sung lần 2, nếu vẫn không nhận được chứng từ bổ sung, Công ty sẽ ra thư tạm đóng hồ sơ và sẽ không tiếp tục xác minh. Sau khi tạm đóng hồ sơ, nếu khách hàng tiếp tục yêu cầu giải quyết quyền lợi cho sự kiện bảo hiểm đó thì được xem như bắt đầu thời gian của một bộ hồ sơ yêu cầu mới hoàn toàn.
- Thực hiện xác minh và thẩm định chứng từ của sự kiện bảo hiểm trong thời gian sớm nhất có thể. Đưa ra quyết định giải quyết, chậm nhất trong thời gian 30 ngày kể từ ngày nhận đầy đủ hồ sơ hợp lệ.
- Nếu sau 30 ngày, kể từ lúc nhận đầy đủ hồ sơ hợp lệ, nếu cần thêm thời gian xác minh để đánh giá sự việc, Phòng giải quyết quyền lợi phải thông tin đến khách hàng, SDM/GAD và CS về việc cần thêm thời gian cụ thể là bao lâu. Sau đó, nếu là quyết định chi trả bồi thường thì Công ty phải trả thêm phần lãi suất chậm trả theo quy định tính từ ngày thứ 31 trở đi. (Nhân viên trực tiếp giải quyết quyền lợi bảo hiểm sẽ chịu khoản chi phí trả chậm này.)

### **Bước 3: Quyết định giải quyết QLBH**

- Sau khi có quyết định về việc GQQLBH, bản chính thư thông báo sẽ được gửi trực tiếp về địa chỉ nhà khách hàng, gửi mail đính kèm thư thông báo đến CS, CS sẽ chuyển cho SDM/GAD và Sales khu vực.
- Trường hợp được giải quyết quyền lợi bảo hiểm, có các phương thức nhận tiền sau:
  1. Nhận tiền mặt tại quầy CS (Từ 20 triệu trở xuống nhận tại văn phòng chi nhánh, từ 10 triệu trở xuống nhận tại văn phòng GA). Khách hàng có thể nhận tiền tại quầy CS ngay sau khi có quyết định chi trả.
  2. Nhận tiền bằng chứng minh nhân dân thông qua tài khoản ngân hàng. CMND phải còn hiệu lực trong thời gian quy định là dưới 15 năm. Ngân hàng phải đầy đủ tên và chi nhánh. Bộ phận CC sẽ gọi điện thoại thông báo đến khách hàng khi tiền đã được chuyển đến ngân hàng mà khách hàng yêu cầu. Thủ tục chứng từ chuyển khoản sẽ được thực hiện trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngay sau ngày gửi thư thông báo quyết định chi trả bồi thường.
  3. Nhận tiền bằng tài khoản cá nhân của khách hàng. Thủ tục chứng từ chuyển khoản sẽ được thực hiện trong vòng 3 ngày làm việc kể từ sau ngày ra quyết định chi trả.
  4. Chuyển đóng phí bảo hiểm tiếp theo của hợp đồng. Thực hiện chuyển đóng phí ngay sau thời gian thông báo quyết định chi trả bồi thường.