

QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM MỘT PHẦN TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG QUA CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ

MỤC LỤC

I. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM MỘT PHẦN TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG QUA CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG (https://khachhang.fubonlife.com.vn).....	2
1. Thanh toán phí bảo hiểm định kỳ trực tuyến.....	2
2. Quy trình gửi yêu cầu thay đổi nội dung hợp đồng.....	2
3. Quy trình phát hành hợp đồng bản điện tử.....	2
4. Quy trình xác nhận bàn giao hợp đồng bảo hiểm bản giấy.....	2
II. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM MỘT PHẦN TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG QUA CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ DÀNH CHO ĐẠI LÝ (https://portal.fubonlife.com.vn).....	3
1. Quy trình tạo và nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm trực tuyến.....	3
2. Quy trình thanh toán phí bảo hiểm đầu tiên.....	3

I. Quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm một phần trên môi trường mạng qua Cổng thông tin điện tử dành cho Khách hàng (<https://khachhang.fubonlife.com.vn>)

1. Thanh toán phí bảo hiểm định kỳ trực tuyến

- Để thanh toán phí bảo hiểm định kỳ, Khách hàng cần có tài khoản và đăng nhập vào Cổng thông tin dành cho Khách hàng (<https://khachhang.fubonlife.com.vn>).
- Sau khi đăng nhập thành công → chọn “Thanh toán trực tuyến”.
- Hiện thị màn hình THANH TOÁN TRỰC TUYẾN → Chọn “Thanh toán trực tuyến” hoặc “Thanh toán qua tài khoản định danh”.
- Sau khi giao dịch thành công, Thư xác nhận thanh toán thành công sẽ được gửi tới hòm thư điện tử mà Khách hàng đã cung cấp.

2. Quy trình gửi yêu cầu thay đổi nội dung hợp đồng

2.1. Yêu cầu cập nhật thông tin địa chỉ/ số điện thoại

Để cập nhật thông tin địa chỉ hoặc số điện thoại, Khách hàng thực hiện đăng nhập Cổng thông tin dành cho khách hàng, chọn mục “Thông tin khách hàng” → “Cập nhật thông tin liên lạc” hoặc “Cập nhật địa chỉ” tại menu bên trái màn hình chính và làm theo hướng dẫn để cập nhật thông tin địa chỉ/ số điện thoại.

2.2. Yêu cầu thay đổi định kỳ đóng phí

Để Thay đổi định kỳ đóng phí, Khách hàng thực hiện đăng nhập Cổng thông tin dành cho khách hàng, chọn mục “Thay đổi thông tin hợp đồng” → “Thay đổi định kỳ đóng phí” tại menu bên trái màn hình chính và làm theo hướng dẫn để Thay đổi định kỳ đóng phí.

3. Quy trình phát hành hợp đồng bản điện tử

Hợp đồng bảo hiểm điện tử được Công ty ký số, gửi đến và lưu trữ tại Cổng thông tin dành cho Khách hàng để Khách hàng tra cứu và lưu trữ.

Các bước tra cứu thông tin hợp đồng cụ thể:

- Để tra cứu thông tin 1 hợp đồng cụ thể, Khách hàng nhấp chọn vào Mã số hợp đồng cần xem tại Cổng thông tin dành cho Khách hàng.
(Lưu ý: Nếu “Tình trạng hợp đồng” là “Chấm dứt hiệu lực”, Khách hàng sẽ không thể tiếp tục tra cứu thông tin chi tiết hợp đồng).
- Sau khi tích chọn vào biểu tượng HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ tại mục “Thông tin khác”, Khách hàng có thể xem được toàn bộ nội dung bộ hợp đồng đã phát hành của Khách hàng dưới dạng bản điện tử.

4. Quy trình xác nhận bàn giao hợp đồng bảo hiểm bản giấy

Khi Khách hàng nhận được bộ hợp đồng bảo hiểm bản giấy, Khách hàng có thể chọn ký tên trên thư xác nhận bàn giao hợp đồng gửi về Công ty hoặc sử dụng thiết bị điện tử để quét mã QR trên thư xác nhận bàn giao hợp đồng để trực tiếp cập nhật thông tin bàn giao hợp đồng về hệ thống của Công ty.

Quy trình xác nhận bàn giao hợp đồng bảo hiểm bản giấy bằng quét mã QR như sau:

- Bước 1: Khách hàng sử dụng thiết bị điện tử để quét mã QR trên thư xác nhận bàn giao hợp đồng đính kèm bộ hợp đồng bảo hiểm bản giấy.
- Bước 2: Sau khi Khách hàng thực hiện quét mã QR, hệ thống hiển thị màn hình Cổng thông

tin dành cho Khách hàng của Fubon Life.

Trong trường hợp Khách hàng chưa có tài khoản, Khách hàng sẽ cần đăng ký tài khoản để tiếp tục.

- Bước 3: Nhập mã OTP được gửi về số điện thoại của Khách hàng để cập nhật thông tin đã nhận được hợp đồng về Công ty.
- Bước 4: Hệ thống hiển thị nội dung hợp đồng đã được xác nhận bàn giao tại màn hình Cổng thông tin dành cho Khách hàng của Fubon Life.

II. Quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm một phần trên môi trường mạng qua Cổng thông tin điện tử dành cho Đại lý (<https://portal.fubonlife.com.vn>)

1. Quy trình tạo và nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm trực tuyến

Đại lý thực hiện hướng dẫn trực tiếp cho Khách hàng tạo hồ sơ yêu cầu bảo hiểm trực tuyến bằng tài khoản của đại lý tại Cổng thông tin dành cho Đại lý (<https://portal.fubonlife.com.vn>).

- Bước 1: Tạo và In Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm;
- Bước 2: Tạo và In Giấy yêu cầu bảo hiểm;
- Bước 3: Tạo Báo cáo đại lý;
- Bước 4: Khách hàng ký trực tuyến những tài liệu đã tạo, tải lên hệ thống những giấy tờ liên quan khác (như giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh quan hệ, giấy tờ xác nhận chữ ký điện tử, thư đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân...);
- Bước 5: Đại lý hướng dẫn khách hàng thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến về Công ty để tiến hành xử lý hồ sơ.

2. Quy trình thanh toán phí bảo hiểm đầu tiên

- Khách hàng thực hiện thanh toán phí bảo hiểm đầu tiên qua Cổng thông tin dành cho Đại lý (<https://portal.fubonlife.com.vn>).
- Đại lý bảo hiểm cung cấp mã số đại lý bảo hiểm và hướng dẫn khách hàng truy cập vào Cổng thông tin dành cho Đại lý.
- Khách hàng có thể lựa chọn thanh toán bằng thẻ thanh toán nội địa hoặc thẻ thanh toán quốc tế của Khách hàng.
- Sau khi giao dịch thành công, Khách hàng sẽ nhận được thông báo “XÁC NHẬN THANH TOÁN THÀNH CÔNG” trên màn hình thao tác, đồng thời thư xác nhận thanh toán thành công sẽ được gửi tới hòm thư điện tử mà Khách hàng đã cung cấp.